



CAISSE NATIONALE DE SÉCURITÉ SOCIALE
DES AGENTS PUBLICS DE L'ÉTAT



RECUEIL DE SUGGESTIONS /2021

Pour usage interne et externe



“

**La meilleure
des publicités
est un client
satisfait.**

Bill Gates





TOUS SOLIDAIRES
TOUS BÉNÉFICIAIRES



Table des matières

Liminaire	1	Première Partie		2	Deuxième Partie		3	Troisième Partie	
		Dispositif d'Ecoute Client CNSSAP	10					Quelques améliorations apportées	46
		Surveillance et mesurage de la satisfaction de la clientèle	12					La solution informatique « bureau total »	47
		Boîte à suggestions	14					L'application mobile CotizApp	48
	Activité de socialisation	15	22		Suggestions et commentaires		Le dispositif de gestion de la file d'attente	50	

Avant-propos

Chers Clients de la CNSSAP,
Agents publics actifs et retraités,
Conjoints survivants et Orphelins,

Depuis 2017, vous avez été nombreux à nous écrire, à glisser un mot dans nos boîtes à suggestions, à participer à nos sondages et à laisser des commentaires sur notre application mobile CotizApp.

Nous avons décidé de publier ce recueil de suggestions en guise de remerciements, pour votre précieux retour clients.

Pour notre institution qui est engagée, depuis 2017, dans une démarche de simplification, d'écoute et de conformité aux exigences des clients, vos feedbacks ont été d'un grand prix. Ils nous ont donné envie de vous servir avec plus d'ardeur, de ferveur et d'excellence opérationnelle. Définitivement, nous partageons la conviction du célèbre adage anglais : « *Feedback is a gift.* »

Nous avons déjà mis le cap sur l'anticipation et la normalisation volontaire. La CNSSAP est certifiée ISO 9001, pour son système de management de la qualité. Mais à travers vos suggestions, nous avons mieux pris conscience de nos marges de progression. Nous avons réalisé qu'en RDC, les agents et fonctionnaires de l'Etat ainsi que leurs dépendants veulent véritablement des services publics de qualité. Cette demande existe. Il faut une offre correspondante. Tel est l'engagement de l'ensemble de notre personnel. Telle est notre loi et notre discipline : servir !

TOMBOLA MUKE
CM/CNSSAP



TOUS **SOLIDAIRES,**
TOUS **BÉNÉFICIAIRES**

Liminaire

Etant mordicus résolue à améliorer continuellement la satisfaction de ses clients ainsi que la qualité de ses services, la CNSSAP s'est engagée dans un système de management de la qualité, conformément aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015.

L'un des principes de base de ce système est l'orientation client ou l'écoute clientèle. Ce principe préconise la mise en place d'un dispositif à travers lequel les clients sont systématiquement écoutés en vue de recueillir leurs desiderata, pour in fine leur fournir des produits ou des services adaptés à leurs besoins et attentes.

Les boîtes à suggestion placées sur les halls des agences et du siège de la CNSSAP font partie intégrante de ce dispositif. En effet, les assurés qui y passent pour un service donné (immatriculation, dépôt d'une demande de prestations ou complément d'un dossier y relatif, réclamation, renseignement) ont la possibilité d'évaluer librement leur expérience client et si nécessaire, de faire une suggestion sur le service rendu, en rédigeant une note et en la glissant par la suite dans la boîte à suggestion.

La norme ISO 10004 portant satisfaction du client – Lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage – stipule à son point 4.3.3 qu'il convient que l'organisme s'assure que les informations adéquates relatives à la satisfaction du client soient communiquées aux clients, au personnel et aux autres parties intéressées pertinentes, selon le cas.

Ce recueil a pour objectif la communication à la clientèle, au personnel et aux différentes parties intéressées, des informations pertinentes relatives à la satisfaction du client, des suggestions, des plaintes et commentaires émis par les usagers sur les services rendus par la CNSSAP, et enfin des solutions d'amélioration apportées.



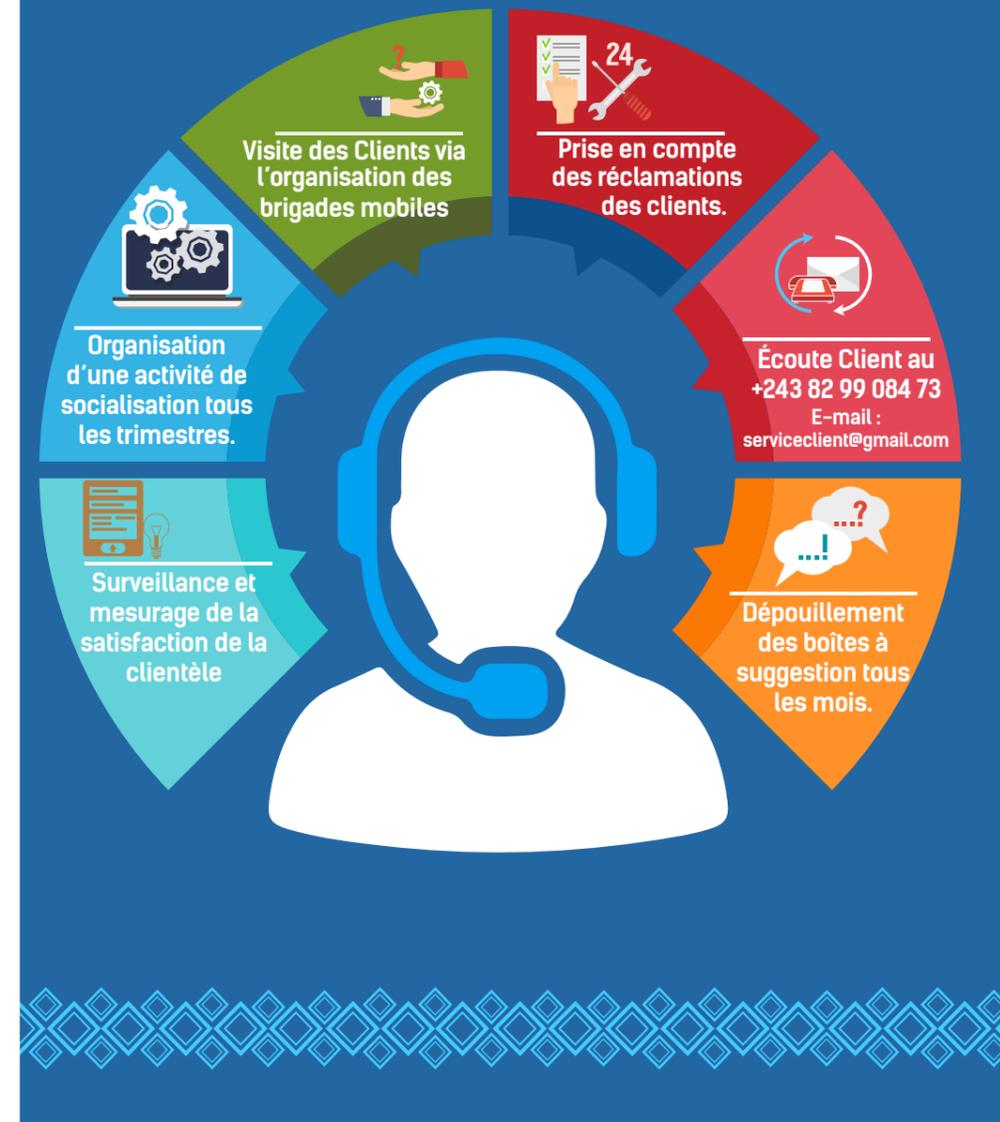
/Partie 1

Dispositif d'Ecoute Clients

CNSSAP



Dispositif d'Ecoute Clients

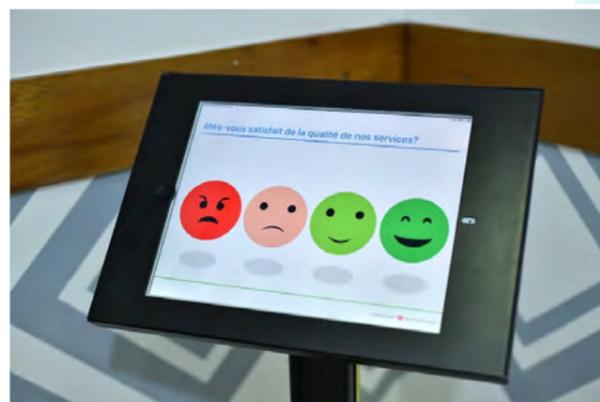


Surveillance et mesurage de la satisfaction de la clientèle



La CNSSAP surveille et mesure systématiquement la satisfaction de ses clients à travers :

- Un sondage quotidien sur la qualité des services de la CNSSAP pris de manière globale au niveau des agences via le dispositif de sondage « smiley touch » ;
- Une enquête de satisfaction trimestrielle sur la qualité de la paie des prestations servies aux retraités et aux survivants (une fois l'an) ;
- Une enquête de satisfaction trimestrielle sur la qualité des opérations d'immatriculation en masse déployées au sein des administrations (deux fois l'an) ;
- Une enquête de satisfaction sur le traitement des réclamations (une fois l'an).



Dispositif de sondage « smiley touch » placé aux agences



Fiche d'insatisfaction



REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO
CAISSE NATIONALE DE SECURITE SOCIALE
DES AGENTS PUBLICS DE L'ETAT

FICHE D'INSATISFACTION

Quel est le motif de votre insatisfaction ? (Cocher sur la case à droite et commenter si nécessaire)

1. **Accueil**

	A la Réception	A la Capture
Lieu		
	Mauvaise	Très mauvaise
Qualité		
Commentaire		
2. **Temps d'attente**

	Long	Très long
Durée		
Commentaire		
3. **Gestion de la file d'attente**

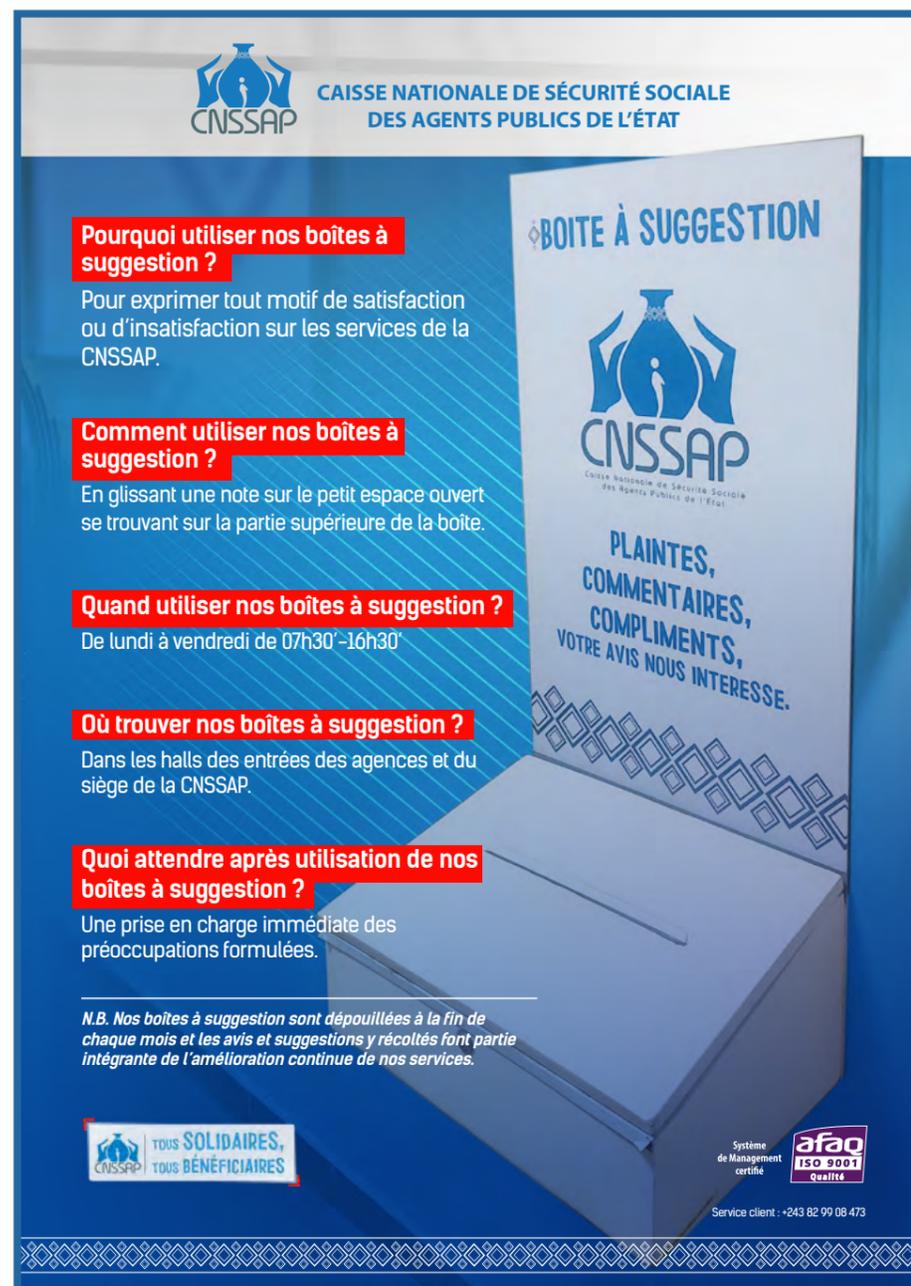
	Mauvaise	Très mauvaise
Qualité		
Commentaire		
4. **Autres (A préciser)**

Commentaire		
--------------------	--	--

Une fiche d'insatisfaction est remplie par les votants insatisfaits lors du sondage sur la qualité des services de la CNSSAP pris de manière globale, au niveau des agences via le dispositif « smiley touch » et glissée ensuite dans la boîte à suggestions.



Boîtes à suggestions



**CAISSE NATIONALE DE SÉCURITÉ SOCIALE
DES AGENTS PUBLICS DE L'ÉTAT**

BOITE À SUGGESTION

**PLAINTES,
COMMENTAIRES,
COMPLIMENTS,
VOTRE AVIS NOUS INTERESSE.**

Pourquoi utiliser nos boîtes à suggestion ?
Pour exprimer tout motif de satisfaction ou d'insatisfaction sur les services de la CNSSAP.

Comment utiliser nos boîtes à suggestion ?
En glissant une note sur le petit espace ouvert se trouvant sur la partie supérieure de la boîte.

Quand utiliser nos boîtes à suggestion ?
De lundi à vendredi de 07h30' -16h30'

Où trouver nos boîtes à suggestion ?
Dans les halls des entrées des agences et du siège de la CNSSAP.

Quoi attendre après utilisation de nos boîtes à suggestion ?
Une prise en charge immédiate des préoccupations formulées.

N.B. Nos boîtes à suggestion sont dépouillées à la fin de chaque mois et les avis et suggestions y récoltés font partie intégrante de l'amélioration continue de nos services.

**TOUS SOLIDAIRES,
TOUS BÉNÉFICIAIRES**

Système de Management certifié **afaq ISO 9001** Qualité

Service client : +243 82 99 08 473

Activité de socialisation

La CNSSAP organise chaque trimestre une journée portes ouvertes aux différentes couches de sa clientèle. Cette activité a comme objectif d'une part, de briser la glace de manière à créer un climat de confiance mutuelle entre la CNSSAP et sa clientèle, et d'autre part, de discuter avec elle, le plus souvent, sur les questions relatives au domaine qui les lie, à savoir la sécurité sociale, dans le but de l'informer et par ricochet, d'augmenter sa satisfaction.





REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO
CAISSE NATIONALE DE SECURITE SOCIALE
DES AGENTS PUBLICS DE L'ETAT

**CHARTER QUALITE SUR L'ACCUEIL DE LA
CLIENTELE**

Conformément à la Politique de gestion de la relation client de la CNSSAP, spécialement en ce qui concerne l'axe Accueil, il est recommandé l'observance de certains principes par tout membre du personnel, quel que soit le service auquel ce dernier est affecté, qui soit amené à faire face à la clientèle. Il s'agit de l'engagement au respect des règles suivantes :

• **Article 1 :**

Il est requis au personnel accueillant une conduite responsable, respectueuse et garante de l'image positive de la CNSSAP.

• **Article 2 :**

Les espaces d'accueil sont tenus de garder un aspect impeccable et accessible pour toute personne désireuse de se renseigner à la CNSSAP.

• **Article 3 :**

L'attitude du client ne peut en aucun cas susciter une vive réaction de la part du personnel accueillant. Le sourire et la sympathie de sa part demeurent imperturbables.

• **Article 4 :**

Tout acte, parole ou geste discriminatoire envers une personne en raison notamment des considérations d'ordre religieux, éthique ou politique est à proscrire.

• **Article 5 :**

Il est recommandé de regarder le client (communication oculaire), pratiquer une écoute active (avec des signes qui accusent réception) et faire une interpellation nominative du client durant la communication.

• **Article 6 :**

Se rassurer de toujours donner la même bonne réponse à la même question adressée par quiconque des clients.



REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO
CAISSE NATIONALE DE SECURITE SOCIALE
DES AGENTS PUBLICS DE L'ETAT

• **Article 7 :**

Pendant la communication avec le client, toute autre activité n'ayant trait audit échange est suspendue.

• **Article 8 :**

Pour se rassurer de l'assimilation de la préoccupation du client, il est recommandé de la reformuler et de la faire valider par lui avant d'y donner suite.

• **Article 9 :**

La salutation ou la prise de congé sont obligatoires et nominatives.

Par sa signature de la présente, l'agent reconnaît avoir lu et compris toutes les dispositions contenues dans ce document et s'engage à s'y conformer sans réserve. En cas de non-respect de l'un de ces articles, l'agent s'expose à des sanctions.

Nom & Postnom :

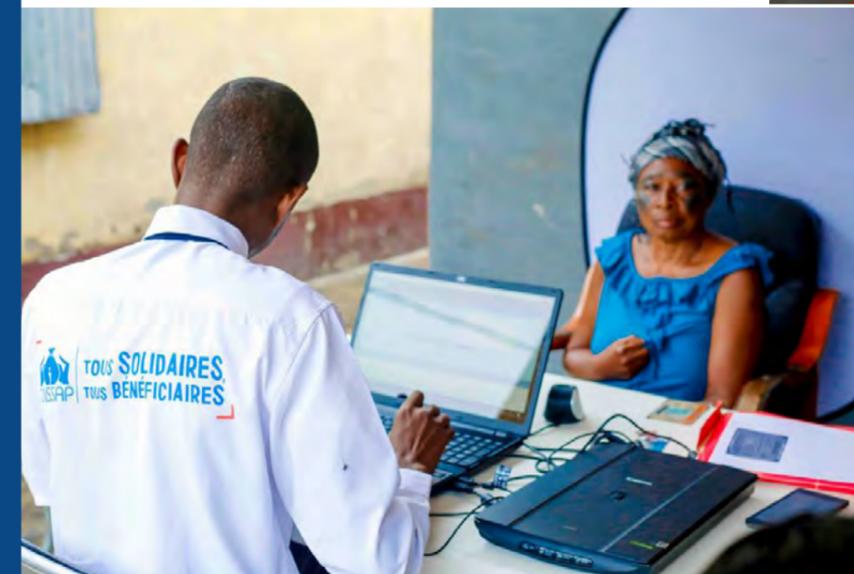
Fonction :

Date :

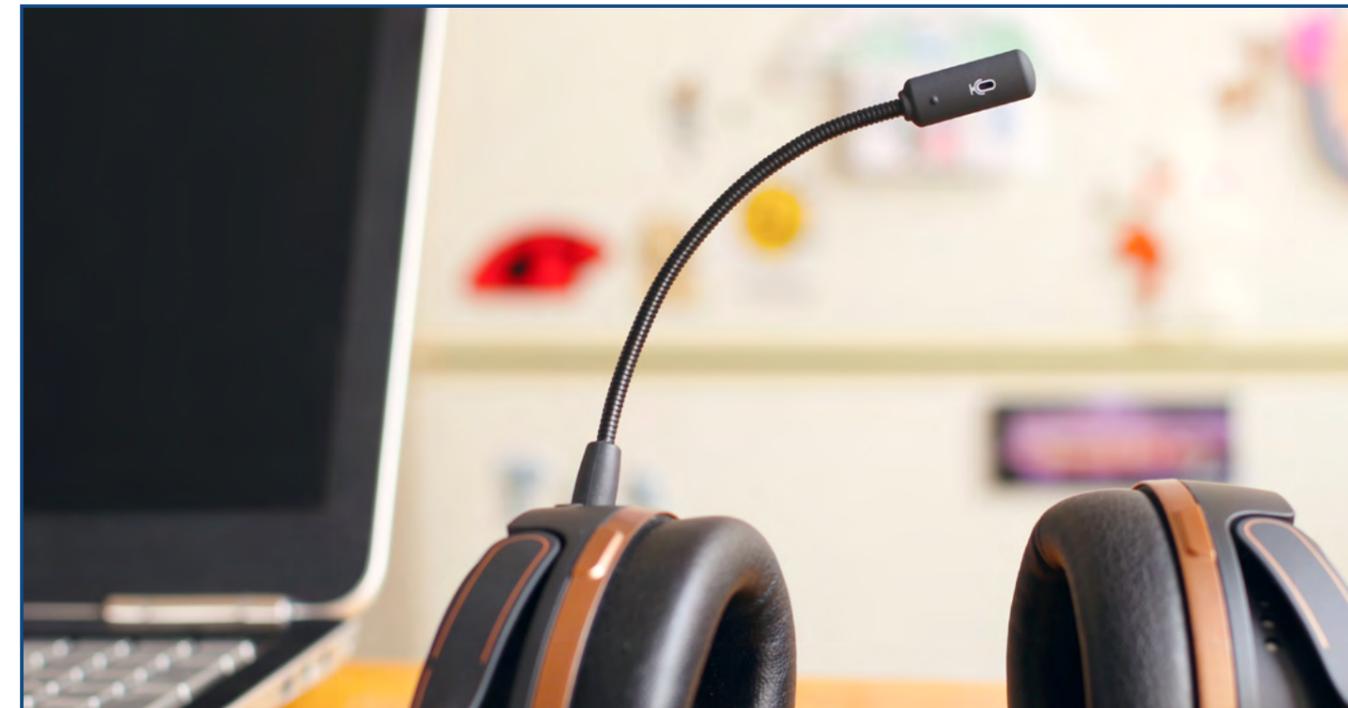
Signature :

La charte qualité sur l'accueil de la clientèle est signée par tout membre du personnel, quel que soit le service auquel il est affecté et le respect de ses dispositions est de rigueur.

Brigades mobiles d'immatriculation



- La CNSSAP s'est assignée la mission d'atteindre les agents à mobilité réduite pour cause de maladie ou de handicap physique.
- Les brigades mobiles sont organisées une fois tous les trimestres.
- Lors du lancement d'une opération d'immatriculation au sein d'une administration, les assurés à mobilité réduite sont priés de se signaler auprès de nos agences afin d'être inscrits à la prochaine brigade mobile.



Gestion des appels



Principes

- Tout appel émis vers le client, pour une information pertinente le concernant, est renseigné sur une fiche d'appel, enregistré et stocké dans le serveur.
- Pour une meilleure prise en charge, tout appel émis par le client est enregistré, moyennant néanmoins une autorisation préalable de sa part.

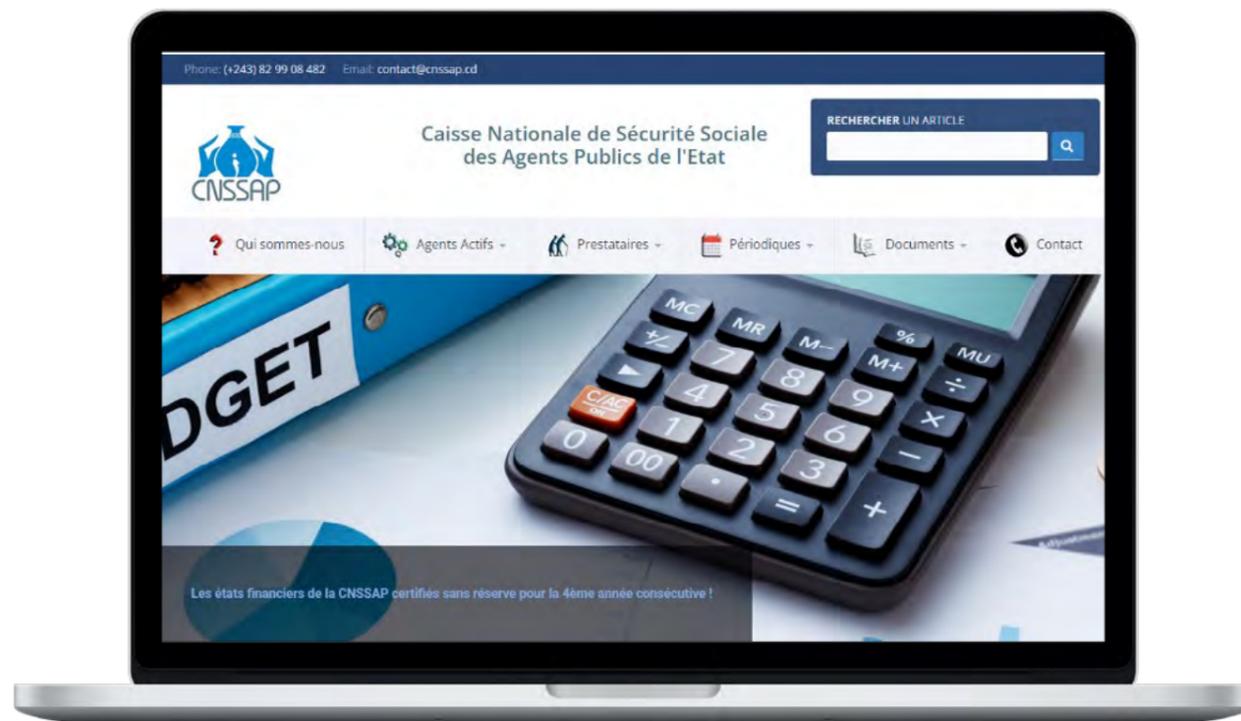
Objectif

- décrocher au moins 90% d'appels émis par le client

Indicateur de performance

- Taux d'appels décrochés.

Portail web



Le portail web de la CNSSAP est accessible au grand public. En sus d'y trouver des informations sur l'actualité de la CNSSAP, on peut y télécharger les différents formulaires, les textes légaux et réglementaires régissant la CNSSAP ainsi que l'application mobile CotizApp.



Caisse Nationale de Sécurité Sociale
des Agents Publics de l'Etat

**Première institution
publique en RDC
certifiée**

ISO 9001

473, Boulevard Lumumba (Petit boulevard),
8^{ème} rue Q/ Résidentiel, C/Limete

contact@cnssap.cd
www.cnssap.cd

+243 82 99 08 482

Système
de Management
certifié





/Partie 2 **Suggestions et commentaires**



KBASELE BOLOKELE Gustave
N° d'immatriculation : CNSSAP
11512194608001K
Tél. : +243 821 367 251/893 961 835

Kinshasa, le 03 juillet 2018

Transmis copie pour information à :

- Monsieur le Chargé de Mission de la CNSSAP ;
- Monsieur le Chargé de Mission Adjoint Chargé des Question Techniques et Financières de la CNSSAP ;
- Monsieur le Chargé de Prestation de la CNSSAP ;
(Tous) à Kinshasa/Gombe

Objet : **Mon ancienneté**

À Monsieur le Chef d'Agence de Kinshasa

Monsieur,
J'ai l'honneur d'accuser très bonne réception de votre lettre n° CNSSAP/CA/KTU/2018/061 du 15 mai 2018 faisant suite à ma réclamation dont l'objet en marge et vous en remercie.

D'abord, laissez-moi vous dire toute ma joie que suscite votre manière d'agir. Je crois que je ne suis pas le seul à l'exprimer. Tous ceux qui ont souffert de la lourdeur, de l'incurie, de la corruption, de la partialité et de la mauvaise foi dictée par la discrimination dont s'est si souvent caractérisée l'Administration Publique, ne peuvent que se réjouir et vous féliciter de la façon expéditive et honnête avec laquelle vous traitez nos dossiers. Il est souhaitable que tout le monde s'imprègne d'un tel esprit, car en cela aussi réside le salut de la République.

À mon engagement, les choses s'étaient déroulées comme vous l'avez perçu. C'était en octobre 1974. Après le test et une formation de 15 jours supervisés par les Experts Italiens du bureau d'étude SICAI, nous avons été retenus (expression de l'époque qui voulait dire « Engagés »), mais l'engagement ne fut confirmé qu'en août 1975 par une note en votre possession.

En principe, la période probatoire ne dépasse pas trois mois. Nous étions quelque peu étonnés que la nôtre s'était largement étendue au-delà.

En tout état de cause, comme je ne trouve pas dans mes archives un document qui puisse certifier mes propos, je me contente de votre décision et m'en déclare satisfait.

Quant au grade de fin de carrière, à quoi sert-il s'il ne m'apporte aucun avantage ? C'est donc un grade de complaisance. Il serait bon d'y réfléchir.

Veillez agréer, Monsieur le Chef d'Agence, l'assurance de ma considération distinguée.


KBASELE BOLOKELE Gustave

ASSURE :

KITENGE BAFITA LÉANDRE
MATR : 123.077 ; SANTE PUBL.
ID BIOMETRIQUE : 017873
N° CNSSAP
000543117051194211092020

Lubumbashi, le 24/04/2021

Au fondateur, Concepteur

OBJET :

LA CNSSAP AVIS ET SUGGESTIONS

Très cher compatriote

A. AVIS :

Je manque de mots apologiques appropriés en l'endroit de votre illustre personnalité. J'ose croire que vous accomplirez sans relâche votre noble pensée qu'est celle de rendre bonheur et joie à une multitude qui en manque jusqu'aujourd'hui.

Que l'Eternel vous accorde vie et longévité !

B. SUGGESTIONS

Moi, engagé depuis le 1^{er} Juin 1968 matr 123.077 et puis éligible à la pension N° 040001-060607-0153959, je continue à attendre comme plusieurs autres la finalité compensatoire de fin de notre carrière.

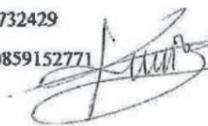
Et nous espérons qu'avec la CNSSAP la solution sera certaine et rapide.

Haute considération.

KITENGE BAFITA Léandre

Tél : 0821732429

Tél Sec : 0859152771





Mes félicitations
pour le service !

Une suggestion :

Placer un livre d'or
où les Agents pourraient
écrire un mot d'encoura-
gement à la CNSSAP qui
nous donne l'image de
l'administration de demain
dans ce pays.

Fait à Kin le
22/08/2019

M. AMUSLO LIKIMBA Directeur
C.D./Législation
Min. GENRE, ENFANT ET FAMILLE
Contact. 0828333277
Email: amulolik@gmail.com



CNSSAP - Kinshasa

J'ai beaucoup apprécié la
diligence et le professionnalisme
de vos agents (-hôtesses et Sécurité)

M. ABIDA KON
090 469 3429

Abida Kon 02/09/19



Impressionné par l'accueil de la réception à la capture.

Félicitations.

pas de suggestions:

Recommandation

Gardez la même allure.

Merci

M Léopold BOLATEY

EF.

17/09/2019.



M WENZELIUS du PNR

Je suis très impressionné par la qualité de service. Un personnel très accueillant, souriant, prêt à répondre à toute la questions avec précision. Je recommande service avec plaisir. Tout d'abord la qualité de service est impeccable.

Notre pays mérite tel et tel de service parfait.

Nous en recommandons cette équipe de travailler comme ça dans les autres

M WENZELIUS Makela
Makela
du 02/10/2019



Kinshasa, le 20/02/2020
 A la Caisse Nationale de
 Sécurité sociale des Agents
 Publiques de l'Etat
 à Kinshasa CONGE.

Objet: Plainte

Messieurs,

J'ai l'honneur de vous
 saluer et de porter à votre connaissance
 l'objet de ma préoccupation référée en
 copie.

En effet, avoir con-
 staté une lenteur administrative carac-
 térisée dans le traitement de dossier
 des Agents Publics de l'Etat pour l'obtention
 de la Carte de sécurité sociale.

Ci-jointe la copie de récépissé
 d'enregistrement biométrique en souf-
 france dans vos logiciels pour li-
 vraison depuis le 20/08/2019.

Revaloriser la conscience
 et l'éthique professionnelle de l'é-
 quipe du personnel de la CNSS
 serait souhaitable.

Dans cette attente
 je vous prie d'agréer, Messieurs,
 mes salutations distinguées.

René UNGBI-NZINDI

Ministère des Finances / DGI
 +243 998 227 974



SUGGESTION

Je suggère que la
 C.N.S.S.A.P puisse nous com-
 muniquer de temps en temps
 nos soldes finals.

C'est vraiment intéres-
 sant et encourageant.

Bonne compréhension.

Merci.

Fait à Kin le 25/02
 021
 Richard LUFUNGUWA



CNSSAP
 Av. des Concorde n°15
 Q/ MAKOMENO
 C/ LUBUMBASHI

Objet: Avis et suggestions

- Dans mon introduction, je commence par l'administration de la qualité avec laquelle les opérations de recensement ou de contrôle physique d'individus par élections effectuées dernièrement par vos services. Et vous en félicite très sincèrement.

- Par la suite, avec l'élaboration de la fonction publique à la Côte d'Ivoire dans le gouvernement des premiers ministres SAMA LUKONDI j'ose croire et espérer que cette fois-ci nous, les fonctionnaires et Agents de l'Etat vont retrouver le sourire.

- En conclusion, nous vous demandons de l'appliquer dans un délai raisonnable de la mise à la retraite avec honneur de tous les Agents de la cible à la retraite car déjà repris sur les listes, je fais ici attention à la division provinciale de la route publique et bien d'autres élections car certains risquent d'être affectés par le poids de l'âge et certaines maladies accablent d'obtenir leurs indemnités de sortie.

Merci et bonne compréhension!

Fait à Lubumbashi, le 05/04/2021.



N°
 CNSSAP

SUGGESTIONS ET/OU AVIS

à l'intention de la CNSSAP./L'SHM

- 1) Si la paie de tous les fonctionnaires de l'Etat enregistrés chez-vous peut se faire au sein de votre organisation. (salaire + prime de risque). Ceci permettra à la CNSSAP d'encaisser normalement ce qu'il faut encaisser. À défaut, organiser ou monter un comité de suivi.
- 2) Si la CNSSAP peut faire en sorte que chaque agent enregistré soit considéré et payé normalement. C'est-à-dire sans subjectivité et/ou parti pris.
- 3) Si la CNSSAP peut organiser et effectuer un contrôle des dossiers de tous les agents (clients) avec comme objectif: «la régularisation de la situation de tout le monde du point de vue grade, niveau d'études, salaire, prime de risque, ancienneté». Ceci pour aider ceux qui n'ont aucun soutien et lutter contre le favoritisme d'une part et le blocage d'autre part.

Lubumbashi, le 22/04/2021



Mushasa le 23/04/2021

EXP: Florentino Linyondo Jose
Assures depuis le 24/09/2020
A la CNSSaf
N° d'immatriculation
10505195518882 S

Caisse Nationale de Sécurité -
sociale des Agents publics de
l'état CNSSAP
Fonction publique
Mushasa / COP/138

Cher CNSSaf

Je vous remercie beaucoup de m'avoir accordé la parole
votre suggestion que vous demande pour moi je vous
dit que il faut multiplier l'effort, la sagesse,
et conservant les frais des passivités comme
il vous allez à la retraite
et puis le montant que vous tranche chaque fin de
mois il ya pas de Bulletin de paie, combien
vous tranche et quant le passivité doit
Bénéficier leur carrière à la CNSSaf.

Merci pour la compréhension

 0998930426



DE LA PART DE MR. BILANDI-KIAZI-AHEL
N° d'imm: 117 031 9521 1842 Y

Bonjour!

Mon propos est celui-ci:

- 1° Jusqu'à présent, la date de retraite n'est pas connue, cela veut dire que la CNSS ne sera pas en mesure de me payer aussi longtemps que il n'y a pas une instruction donnant l'ordre à la CNSS de liquider les frais trimestriel, ou de débiter à me payer.
- 2° Est-ce que la CNSS suivra le cours de changement qui interviendra à chaque moment de la dépréciation du FC.
- 3° Quand l'opération de paie sera débiter, moi qui suis à Kinshasa, si je voyage au sein de l'intérieur du pays ou à l'étranger, l'agence Kinshasa ou milieu ou je me rendrais prendra soins de moi pour la paie.
- 4° Si je garderai ma vitalité, après la retraite, et que je me fais embauché quelque part, l'entreprise aura besoin que j'adhère à la CNSS, en ce moment comment la CNSS procédera-t-elle, l'ajoute d'un nouveau compte pour avoir deux cartes.

Vous remercie, et auant par cette relation entre le gouvernement et la CNSS, de noter comme ailleurs cette expérience en RDC.

N° Tel 0851744232
0904425657
0811559328

Merci

 28/04/2021

S.V.P Dans l'ensemble, de passer des conférences dans le média bien sûr comme Top Congo



MAKABO-DILAPA Kinshasa, le 3/2021
 INSPECTEUR PPL DU TRAVAIL
 TEL : 0856368857

Objet : Suggestions A Monsieur le directeur
 de CNSSAP
 à Kinshasa-Gombe

Je suis né le 13/03/1946
 et j'ai atteint l'âge de la pension depuis
 le 13/03/2012 soit 65 ans.

Pourquoi le Ministère
 du Travail continue à me faire le
 travail forcé jusqu'aujourd'hui, il y a
 dépassement de 9 ans.

Je demande à CNSSAP
 de régulariser ma pension, car je suis
 en règle des cotisations à votre officiel.

D'avance je vous en remercie
 Votre assuré



MFUNI MOBENGA Oscar
 Matricule : 406.855
 Grade statutaire : C.B (140)
 Ministère de la Fonction Publique
 Secrétariat Général / Actif

Faisant suite à votre message téléphonique diffusé en date du 22/04/2021 à l'attention des assurés de C.N.S.S.A.P que je suis membre, j'ai l'honneur de vous soumettre ci-après, mes propositions en faveur des éligibles à la retraite.

1^{er} Proposer à crédit aux prix modestes les parcelles avec maisons ou sans dans les quartiers lotis et urbanisés en collaboration avec le Gouvernement dans son programme social des maisons préfabriquées à la condition suivante :
 Une paie échelonnée à défalquer au plus, 50% lors de paiement de la pension jusqu'à l'apurement de dette.

2^{ème} Proposer à crédit les véhicules ou d'autres engins d'agriculture et leurs accessoires.

A payer dans la même condition que le 1^{er} cas.

N.B. : Pour le 1^{er} cas, une seule possibilité est recevable.

Sur ce, je souscris une parcelle avec maison à 3 chambres à coucher avec cuisine, office, magasin, douche et WC intérieur aux dimensions qui suivent :

- o parcelle 20 x 15 m²
- o Maison 12,5 x 12 m²
- o Fosse septique + puis perdu y compris

Fait à Kinshasa, le 16/06/2021





commentaires : Le service est
 mieux organisé -
 Accueil : excellent
 sécurité : compétente et
 excellence.
 souhait : aller toujours
 de l'avant

Merci

M. & 14/10/21
 J. P. MADWANGA
 Div. urb. GEFAE



CNSSAP,

C'est Mr MABUCHI B. NIAMI, je voudrais savoir si jusqu'à
 présent mon agent de la côte est comblé.

préciser-moi le site pour vérification!

Suggestion / C'est bien de nous communiquer chaque fois notre
 montant atteint, cela nous fera du bien pour
 la bonne marche de CNSSAP pour notre part.

Avis / tout espoir est sur vous.

Merci d'avance

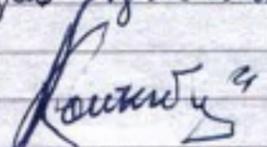
Votre Mr MABUCHI Zacharie / 0897547260

MAB 23/21



2015 AUGUST Week 33

12 Wednesday 224-141 au CMSS AP / L'stri

7.00 Bien reçu votre souhait
de la fête du Travail vous adresse
8.00 Sauf nous vous demandons si vous
voulez bien travailler avec nous
9.00 de nous réunir pour fêter ensemble
ou soit d'envoyer à chaque
10.00 agent de l'état une somme d'argent
pouvant lui permettre de bien fêter.
11.00 si non votre souhait n'a pas
sa raison d'être tant que les
12.00 agents de l'état semble être
oubliés. Merci d'avance!
1.00 au N° tel: 0998063322
0816136141
2.00 0894210352
Ngaz. Jitenge Nyembo
3.00 Agent Agriculture
4.00 MAT: 300821 

NB: ce souhait est comme une moquerie des agents de l'état

January	February	March	April	May	June
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30



Félicitations pour le bon service mis en place pour accompagner les retraités.

- C'est beaucoup de bonheur au coeur de toutes les personnes ayant donné le meilleur d'eux même au service de la Nation.

+ Tous mes encouragements dans la poursuite de votre travail!



- SOMMES CONCERNÉS DES SERVICES PUBLICS QUESNAYS;
- GARDEZ LES MEMES PERSONNELS POUR LEUR EXPERTISE A NOS ENDROITS
- SURTOUT FELICITATION POUR LA PEDAGOGIE APPLIQUEE POUR CE FAIRE



MES IMPRESSIONS

C'est pour moi une bonne surprise de commencer ma journée à la CURSAD et d'être reçu par deux dames depuis la réception que je lui ai trouvé trop gentilles, sourcantes, accueillantes etc.

DANIEL BAUGER


Tél: 0814676514



Pona nga na lizgi ba agealsuoursu boyo
Ba kobisi 65 ans ba vende sa retraite naq
ayaba kaba po ba youne ba qua place
ya kasala po ba taba ba lenti makasi
ba pra longo ba droits na longo.

Merci.

“

**Vos clients les plus
mécontents sont
votre meilleure source
d'apprentissage.**

—
Bill Gates



/Partie 3

Quelques améliorations apportées

Il se peut que les attentes du client ne soient pas connues de l'organisme, voire du client en question jusqu'à ce que le produit ou le service soit fourni. Pour atteindre un niveau élevé de satisfaction du client, il peut être nécessaire de satisfaire une attente d'un client, même si celle-ci n'est pas formulée, ni généralement implicite ou obligatoire.¹

Toutes les améliorations apportées citées dans le présent recueil n'émanent pas forcément des attentes ou des plaintes explicitement formulées par les assurés.

¹Norme ISO 10004 : Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage, Deuxième édition, 2018-07, p.2

La solution informatique « bureau total »

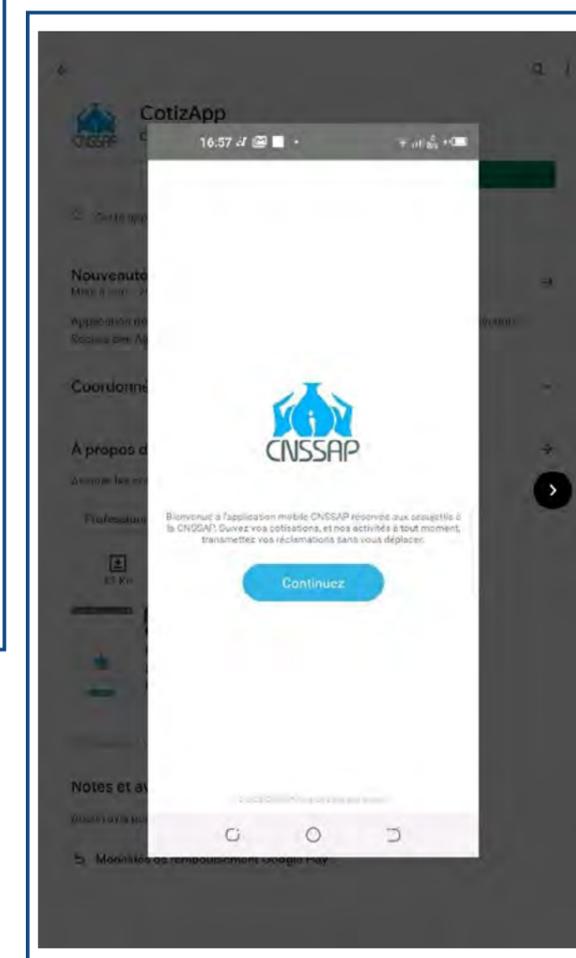
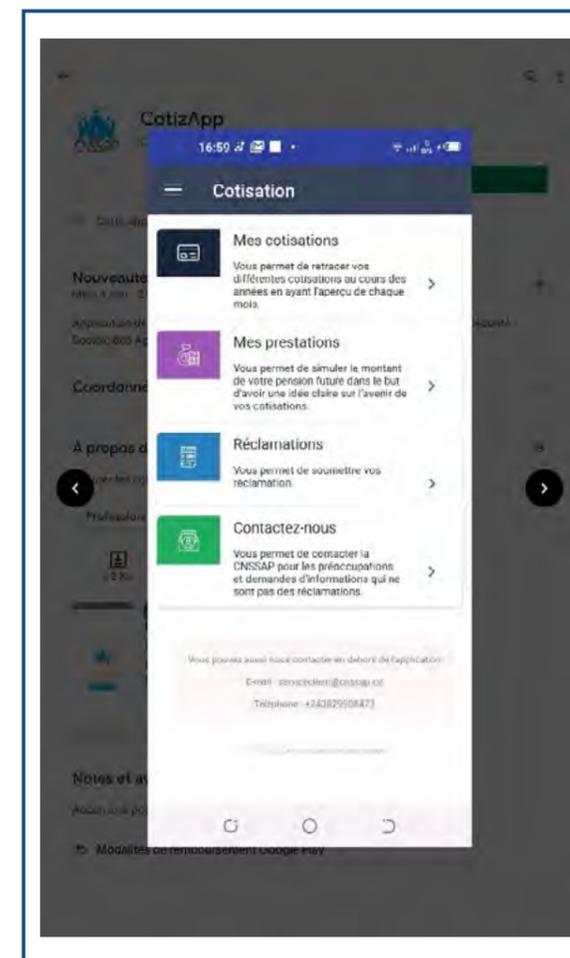


La solution informatique « bureau total » permet l'impression instantanée de la carte de sécurité sociale à l'issue du processus d'immatriculation (partie biométrique), abrogeant ainsi le délai d'attente de 30 jours.

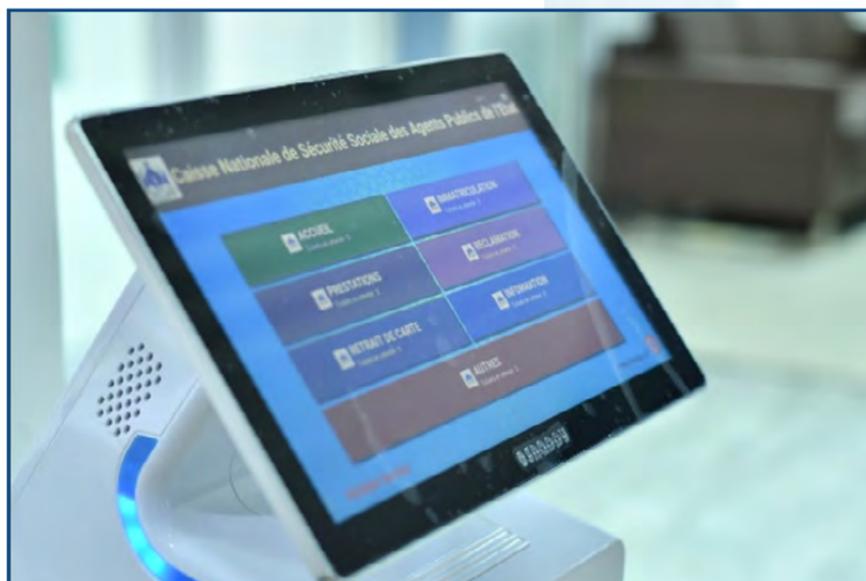
L'application mobile CotizApp



Cette application mobile, en libre téléchargement sur Google Play Store, permet aux affiliés cotisants d'avoir une vue sur leurs salaires bruts, de retracer leurs cotisations (quotes-parts ouvrières et patronales), de simuler leurs pensions futures, de formuler des réclamations en ligne mais aussi de suivre en temps réel l'actualité de la CNSSAP.



Le dispositif de gestion de la file d'attente



Ce dispositif moderne permet une meilleure gestion de la file d'attente en réduisant sensiblement le temps moyen d'attente qui est le principal indicateur de bonne gestion de la file d'attente. L'objectif est que le client n'attende pas plus de 10 minutes avant d'être pris en charge.



Adresse physique

Siège

8^{ème} rue, Petit boulevard résidentiel, Limete-Kinshasa

Agence/Kinshasa

Aile 4, 2^{ème} étage
Bâtiment de la Fonction Publique
Kinshasa/Gombe

Agence/Lubumbashi

15, avenue du Parc,
Quartier Makomeno,
Commune de Lubumbashi.

Contact

+243 82 990 8482
+243 82 990 8473 (Service client)
serviceclient@cnsap.cd
contact@cnsap.cd
www.cnsap.cd
CNSSAP RDC
CNSSAP RDC Officiel

