

## NOS ENGAGEMENTS

- ⊙ Vous accueillir avec courtoisie et professionnalisme.
- ⊙ Veiller au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.
- ⊙ Vous informer sur vos droits et la constitution de vos dossiers.
- ⊙ Assurer au mieux le paiement à date de vos prestations par les moyens les plus rapides et sécurisés (virement, porte-monnaie électronique, mobile money).
- ⊙ Tenir compte de vos suggestions et impressions à travers l'adresse [cnps.cameroun@cnps.cm](mailto:cnps.cameroun@cnps.cm) et des enquêtes de satisfaction.
- ⊙ Vous permettre, via le site [www.cnps.cm](http://www.cnps.cm), de:
  - consulter votre compte individuel assuré,
  - consulter votre compte employeur,
  - télé déclarer les salaires,
  - déposer vos dossiers de prestations sociales en ligne sur notre site [www.cnps.cm](http://www.cnps.cm)
  - payer vos cotisations sociales en ligne (télépaiement).
- ⊙ Par la garantie d'un service ininterrompu et une gestion rigoureuse des cotisations sociales, nous veillons à la pérennité de notre organisme.
- ⊙ Nous mettons à votre disposition sur le site [www.cnps.cm](http://www.cnps.cm) notamment, toutes les informations utiles sur les prestations offertes, les procédures, les appels d'offres, les formulaires téléchargeables (demande d'immatriculation, demande de prestations sociales, demande de pension, etc.) et toute l'actualité de la CNPS.

IMPRIMERIE CNPS



*You will never live alone*

*B.P. 441 Yaoundé-Cameroun*

*Tél. : +237 222 23 40 11 | 222 22 05 38*

*Site web : [www.cnps.cm](http://www.cnps.cm) - Facebook : CNPS*

*Twitter: @CnpsCameroun- E-mail : [cnps.cameroun@cnps.cm](mailto:cnps.cameroun@cnps.cm)*

REPUBLIQUE DU CAMEROUN  
PAIX – TRAVAIL – PATRIE

REPUBLIC OF CAMEROON  
PEACE – WORK – FATHERLAND



# LA CHARTE DU CLIENT



DECT/SCOM

*«Notre ambition est d'offrir un service de qualité et à l'immédiat à nos clients».*

## NOS VALEURS

### **Cher client,**

Vous êtes la raison d'être de notre organisation, le centre de nos préoccupations. Nous mettons un personnel qualifié à votre constante écoute.

### **Objectivité**

Nous nous portons garants d'un service objectif, sans aucune discrimination, dans le respect des dispositions réglementaires en vigueur.

### **Intégrité**

La probité de nos agents est un impératif. Le service est rendu sans contrepartie.

### **Confidentialité**

Nous garantissons la protection de vos données à caractère personnel et toute réclamation grâce à un système d'information sécurisé.

### **Transparence**

Vos droits et devoirs vous sont communiqués de manière permanente, par un personnel disponible et à travers un réseau de communication multiforme : courrier, téléphone, brochures, internet, etc.

Pour assurer une totale transparence, les contacts téléphoniques et mails directs du Directeur général, des directeurs centraux et des chefs de centre sont en permanence affichés dans nos espaces d'accueil, à l'attention de tous nos clients.

### **Efficacité**

Pour vous servir, toutes nos actions sont sous-tendues par le triptyque "économie budgétaire, efficacité et création de valeur", dans le strict respect de la légalité des actes. Aussi œuvrons-nous chaque jour à la maîtrise des temps de réponse.

### **Qualité**

La qualité est pour nous une quête permanente. A cet égard, nous organisons régulièrement des enquêtes de satisfaction.

### **Attitude novatrice**

Nous mettons en œuvre tous les moyens nécessaires pour adapter notre fonctionnement aux exigences d'une société en perpétuelle mutation.

Nous nous sommes appropriés l'approche handicap, notamment en ce qui concerne l'accessibilité à nos locaux (rampes d'accès, ascenseurs audio avec touches en braille) et d'autres facilités telle que la priorité dans le traitement des dossiers.

Innover c'est prendre le risque de dépasser les limites de la performance. A la CNPS, l'innovation est notre crédo.

## VOS DROITS ET OBLIGATIONS

### **Vous êtes Employeur**

- Immatriculez vos employés (permanents et temporaires) dans les huit jours qui suivent leur recrutement.
- Télédéclarez leurs salaires.
- Payez leurs cotisations sociales.
- Signalez les embauches et les cessations d'emplois.
- Vous êtes directement responsable de l'application de toutes les mesures de prévention d'hygiène et de sécurité destinées à assurer la protection de la santé de vos travailleurs.

### **Vous êtes travailleur non-immatriculé**

- Communiquez toutes informations sur votre activité salariée à la CNPS auprès du centre le plus proche.
- Préimmatriculez vous au préalable sur notre site web [www.cnps.cm](http://www.cnps.cm) et confirmez votre immatriculation dans le CPS le plus proche.
- Vous pouvez obtenir une immatriculation d'office auprès de tout centre CNPS.

### **Vous êtes travailleur immatriculé**

- Consultez votre compte individuel assuré pour vous assurer du reversement régulier de vos cotisations sociales par votre employeur.
- Dénoncez à travers notre site web [www.cnps.cm](http://www.cnps.cm) toute irrégularité constatée dans votre carrière.
- Rassurez-vous que vos changements d'employeurs sont accompagnés d'avis de cessation d'emploi, de certificats de travail et d'avis d'embauche.

### **Vous êtes travailleur indépendant**

- Souscrivez à l'assurance volontaire à la CNPS, pour bénéficier des avantages d'une pension de retraite.

### **Vous êtes prestataire de services**

- Consultez la liste de pièces à fournir auprès de nos services financiers au moment de la soumission du marché, et veillez en permanence à l'actualisation de votre compte employeur et de votre situation fiscale.

### **Vous êtes patient de nos hôpitaux**

- N'oubliez pas votre code patient qui vous facilitera les opérations.
- Titulaires de pensions de vieillesse ou d'invalidité, bénéficiaires d'allocations de vieillesse ainsi que bénéficiaires de rentes d'accidents, exigez, à l'occasion des consultations, soins médicaux divers, hospitalisations, une réduction de 50% sur les tarifs pratiqués.

### **Vous êtes locataire des immeubles CNPS**

- Assurez-vous du règlement à échéance de vos loyers.

### **Vous êtes retraité ou ayant-droit**

- Nous faire tenir, chaque année, vos pièces de maintien de droits.

### **A tous les CLIENTS de la CNPS**

- Fournir l'information exacte et complète sur vos pièces d'état civil et professionnelles (naissance, mariage, divorce, décès, adresse, embauche, cessation d'emploi, données fiscales, etc.) dans le respect de la réglementation en vigueur.
- Dans l'intérêt général, dénoncez toute tentative de fraude ou d'abus.
- Vos correspondances doivent systématiquement rappeler vos noms, numéro d'immatriculation, raison sociale, adresse complète et le centre de rattachement éventuellement.