



SCMDECTIONS

LA CHARTE DU CLIENT

“ Notre ambition est d’offrir un service de qualité et à l’immédiat à nos clients/usagers ”

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, sans discrimination aucune.

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 dû est gratuit, sans contrepartie.

Confidentialité

Nous garantissons la protection de vos données à caractère personnel et l'anonymat dans 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. Pour assurer une totale transparence, les contacts téléphoniques et mails directs du Directeur général, des directeurs centraux, des directeurs régionaux, des responsables des structures hospitalières ainsi que des chefs de centre sont en permanence affichés dans nos espaces d'accueil, à l'attention de tous nos clients/usagers.

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 et d'action.

Qualité

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

L'éthique

Nous intégrons les critères moraux dans notre fonctionnement. La bienfaisance, le respect, l'autonomie et la justice sont des éléments essentiels à prendre en compte dans nos relations avec vous. L'éthique est essentielle pour créer et maintenir une relation de qualité avec les parties prenantes (assurés sociaux, employeurs, prestataires, locataires, usagers des hôpitaux...).

Chaque agent adopte une attitude responsable, honnête et respectueuse dans l'exercice de son travail.

L'esprit d'équipe

Savoir mettre en avant le lien entre les membres d'un groupe en œuvrant pour le bien de l'équipe au détriment du bien individuel.

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 audios avec touches en brailles) et d'autres facilités telle que la priorité dans le traitement des dossiers.

Nous innovons et prenons le risque de dépasser les limites de la performance connue.

A la CNPS, la digitalisation totale est notre credo. Faites-vous désormais identifier par reconnaissance faciale via l'application Sapelli Aïna.

VOS DROITS ET OBLIGATIONS

Vous êtes employeur

- Procédez à votre immatriculation et à celle de vos travailleurs à partir du site web www.cnps.cm;
- Procédez à bonne date à la télédéclaration de vos travailleurs ;
- Payez à bonne date vos cotisations sociales ;
- Consultez votre compte cotisant pour vous assurer de la prise en compte de tous vos paiements et signalez toute omission;
- Consultez et/ou téléchargez vos quittances de paiement en ligne ;
- Déclarez à la CNPS, les accidents du travail et les maladies professionnelles survenus à vos travailleurs dans un délai de TROIS (03) jours à compter de leur survenance ;
- Immatriculez vos employés (permanents et temporaires) dans les HUIT (08) jours qui suivent leur recrutement ;
- Procédez à l'enregistrement automatique des avis d'embauche et de cessation de vos personnels ;
- Vous êtes directement responsable de l'application de toutes les mesures de prévention, d'hygiène et de sécurité destinées à assurer la protection et la santé de vos travailleurs ;
- Payez vos cotisations sociales au plus tard le 15 du mois.

Vous êtes travailleur non immatriculé

- Communiquez toutes informations sur votre activité salariée à la CNPS pour la régularisation de votre situation ;
- Vous pouvez procéder à votre immatriculation et obtenir un numéro assuré à partir de notre site web www.cnps.cm via l'onglet télé-immatriculation totale assuré ;
- En cas de défaillance de votre employeur, vous pouvez déclarer à la CNPS dans les trois ans de leur survenance, la maladie professionnelle ou l'accident du travail dont vous avez été victime.

Vous êtes travailleur immatriculé

- Consultez votre compte individuel assuré pour vous assurer du reversement régulier de vos cotisations sociales par votre employeur;
- Signalez à travers notre site web 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 vieillesse, allocation de vieillesse et, en cas de décès, de l'allocation ou de la pension de survivants ;
- Payez vos cotisations sociales au plus tard le 15 du mois ;
- Consultez votre compte cotisant pour vous assurer de la prise en compte de tous vos paiements et signalez toute omission ;
- Consultez et/ou téléchargez vos quittances de paiement en ligne ;

Vous êtes prestataire de services

- Réalisez les prestations commandées conformément au contrat/marché ;
- Déposez un dossier complet conforme 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 ;
- Le paiement des factures s'effectue après sept (07) jours sans autre exigence si votre dossier est complet et conforme.

Vous êtes usager/client de nos formations sanitaires

- Votre code patient vous facilitera les opérations ;
- Titulaires de pensions de vieillesse ou d'invalidité, bénéficiaires d'allocations de vieillesse et de rentes, exigez à l'occasion des consultations, soins médicaux et hospitalisations, une réduction de 50% des tarifs pratiqués dans nos formations sanitaires et dans les structures sanitaires et hospitalières partenaires ;
- Procédez au règlement intégral des prestations de soins reçues ;
- Signalez toute tentative de fraude ou d'abus ;
- Vous avez le droit d'être informé sur les choix thérapeutiques qui vous concernent ;
- Vous avez accès à l'ensemble des informations vous concernant, détenues par les professionnels de santé ;
- Le respect de votre vie privée est garanti, de même que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales vous concernant.

Vous êtes locataire de nos immeubles

- Assurez-vous du règlement à échéance de vos loyers et des charges locatives ;
- Assurez votre logement ;
- Respectez l'usage prévu des locaux ;
- Entretenez votre logement et réparez les petites dégradations ;
- Ne sous-louez pas le logement ;
- Assurez-vous du respect des règles d'hygiène et de salubrité ;
- Laissez l'accès pour les travaux à effectuer par l'organisme.

Vous êtes retraité, ayant droit ou attributaire

- **Retraité, conjoint survivant, ascendant :**
 - Faites-vous enrôler à la CNPS afin de faciliter l'identification à distance par reconnaissance faciale (entre le 1er octobre et le 31 décembre de chaque année) à partir d'un smartphone en utilisant Sapelli AINA téléchargeable sur Playstore et Appstore ;
 - Pour les bénéficiaires âgés de 70 ans et plus, faites-vous identifier une seconde fois entre le 1er et le 30 juin de chaque année à partir de votre téléphone portable ;
- **Attributaire d'un enfant mineur scolarisé, en apprentissage ou frappé d'une maladie invalidante :**
 - Fournissez les pièces de maintien de droits (certificat de vie et/ou de scolarité des enfants) entre le 1er octobre et le 31 décembre de chaque année.

Vous êtes travailleur avec enfant à charge

- Nous faire tenir chaque année, vos pièces de maintien de droits (certificat de vie pour les enfants de moins de 6 ans, certificats de scolarité pour les enfants de six ans et plus, certificats médicaux pour les enfants atteints d'une maladie invalidante, certificats d'apprentissage pour les enfants de moins de dix-huit ans) entre le 1er octobre et le 31 décembre.

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 législation et 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.

NOS ENGAGEMENTS

- ⊙ Vous accueillir avec courtoisie et professionnalisme.
- ⊙ Vous fournir un service de qualité.
- ⊙ 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.
- ⊙ Tenir compte de vos suggestions et impressions à travers l'adresse cnps.cameroun.cm et les enquêtes de satisfaction.
- ⊙ Vous permettre via le site www.cnps.cm de :
 - Consulter votre compte individuel assuré ;
 - Consulter votre compte employeur ;
 - Télé-déclarer les travailleurs et salaires ;
 - Déposer vos dossiers de prestations sociales en ligne ;
 - 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 commun.
- ⊙ Nous mettons à votre disposition sur le site 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.
- ⊙ Vous offrir en permanence la solution la plus appropriée.



B.P. 441 Yaoundé-Cameroun
Tél. : +237 222 23 40 11 / 222 22 05 38
Site web : www.cnps.cm - Facebook : CNPS
Twitter: @CnpsCameroun- E-mail : cnps.cameroun@cnps.cm

Vous ne serez jamais seul !