

	Manuel Qualité	Version n°	01
		Applicable le	19/03/2020




MANUEL QUALITE

	Manuel Qualité	Version n°	01
		Applicable le	19/03/2020


Rédigé par	Vérifié par	Approuvé par
Service des Etudes	Conseiller Technique en charge de la gouvernance et de la qualité de service	Directeur Général
06/02/2020	19/03/2020	19/03/2020

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS			
Date	Version	Nature de la modification	Acteur (s)
06/02/2020	01	Création du document	Service des Etudes

	Manuel Qualité	Version n°	01
		Applicable le	19/03/2020

Sommaire

I-Introduction	4
I-1 Rôle et importance du Manuel Qualité.....	4
I-2 Champ d'application du Manuel Qualité	4
I-3 Abréviations	5
I-4 Présentation de la CNPS.....	6
I-5 Organisation de la CNPS	6
II- Références normatives	8
III- Terminologie	8
IV- Système de management de la qualité	9
IV-1 Cartographie des processus	9
IV-2 Documentation du Système de Management de la Qualité (SMQ)	11
V- Politique et Engagement de la Direction	11
V-1 Engagement de la Direction	11
V-2 Politique Qualité.....	12
VI- Management des ressources	13
VI-1 Gestion des ressources humaines	13
VI-2 Gestion des bâtiments et du matériel	13
VI-3 Gestion du parc informatique	13
VI-4 Environnement de travail	14
VI-5 Gestion financière et comptable.....	14
VII- Réalisation des services	14
VII-1 Planification	14
VII-2 Processus relatifs au client	14
VIII- Mesure, analyse et amélioration	15

	Manuel Qualité	Version n°	01
		Applicable le	19/03/2020

I-Introduction

I-1 Rôle et importance du Manuel Qualité

Le Manuel Qualité est un document de référence qui décrit la politique qualité et l'organisation mise en place pour respecter cette politique.


Le rôle de ce manuel est d'assurer :

- une conformité de nos services aux attentes de nos clients (assurés sociaux, bénéficiaires, employeurs) et aux exigences légales et réglementaires ;
- la satisfaction de nos clients par le fonctionnement efficace de notre Système de Management de la Qualité (SMQ) et son amélioration continue ;
- l'information du personnel de l'organisme sur les bonnes pratiques à mettre en œuvre dans les Centres de Prévoyance Sociale afin d'offrir des prestations de qualité répondant aux besoins des clients ;
- l'information des intervenants extérieurs (assurés, employeurs, fournisseurs, etc.) sur l'organisation mise en œuvre par la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS) pour la réalisation de ses missions dans une quête permanente de qualité et de performance.

Le Manuel Qualité témoigne, tant en interne qu'à l'extérieur, le professionnalisme avéré de la CNPS dans les Centres de Prévoyance Sociale (CPS) en matière de management de la qualité. Il contribue à instaurer une relation de confiance avec les clients.

I-2 Champ d'application du Manuel Qualité

Le champ couvert par le manuel qualité concerne les prestations fournies aux assurés sociaux, bénéficiaires et employeurs dans les Centres de Prévoyance Sociale.

	Manuel Qualité	Version n°	01
		Applicable le	19/03/2020

I-3 Abréviation

CM : Chargé de Mission

CMS : Centre Médico-social

CPS I : Centre de Prévoyance Sociale de 1ère Catégorie

CPS II : Centre de Prévoyance Sociale de 2ème Catégorie

CPSSI : Centre de Prévoyance Sociale du Secteur Informel

CT : Conseillers Techniques

DACI : Direction de l’Audit et du Contrôle Interne

DAG : Direction des Affaires Générales

DAJC : Direction des Affaires Juridiques et du Contentieux

DCHE : Direction du Centre Hospitalier d’Essos

DECT : Département des Etudes, de la Communication et de la Traduction

DFC : Direction des Finances et de la Comptabilité

DG : Directeur Général

DGA : Directeur Général Adjoint

DRANEN : Direction Régionale de l'Adamaoua, Nord et Extrême-Nord

DRCSE : Direction Régionale du Centre, Sud et Est

DRH : Direction des Ressources Humaines

DRLSO : Direction Régionale de Littoral et Sud-Ouest

DRONO : Direction Régionale de l'Ouest et Nord-Ouest

DSI : Direction des Systèmes d’Information

DT : Direction Technique

SCRG : Secrétariat Permanent auprès du Comité de Recours Gracieux

SPDG : Secrétariat Particulier du Directeur Général

SPDGA : Secrétariat Particulier du Directeur Général Adjoint

SSG : Service de la Sécurité Générale

	Manuel Qualité	Version n°	01
		Applicable le	19/03/2020

I-4 Présentation de la CNPS

Créée en 1967 et réaménagée par le Décret N°2018/354 du 07 juin 2018 portant réorganisation et fonctionnement de la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale, la Caisse dont le siège est fixé à Yaoundé est chargée d'assurer la gestion des régimes de sécurité sociale que lui confie l'Etat et le service de diverses prestations prévues par la législation de sécurité sociale. A ce titre, elle recouvre les cotisations sociales auprès des assujettis et paie directement les prestations sociales dues aux bénéficiaires dans les trois branches de sécurité sociale qui sont :

- les Prestations Familiales (PF) ;
- les Pensions de Vieillesse, d'Invalidité et de Décès (PVID) ;
- les Risques Professionnels (RP).

Le système de sécurité sociale camerounais est basé sur la solidarité; ceux qui travaillent cotisent pour ceux admis à faire valoir leurs droits à la retraite. De même, il convient de rappeler que la principale source de financement de la CNPS reste les cotisations sociales que les employeurs reversent mensuellement.

Par ailleurs, dans un environnement socio-économique incertain, où l'organisme doit assurer ses obligations vis-à-vis des générations futures, l'option a consisté à entreprendre des investissements économiquement et financièrement porteurs.

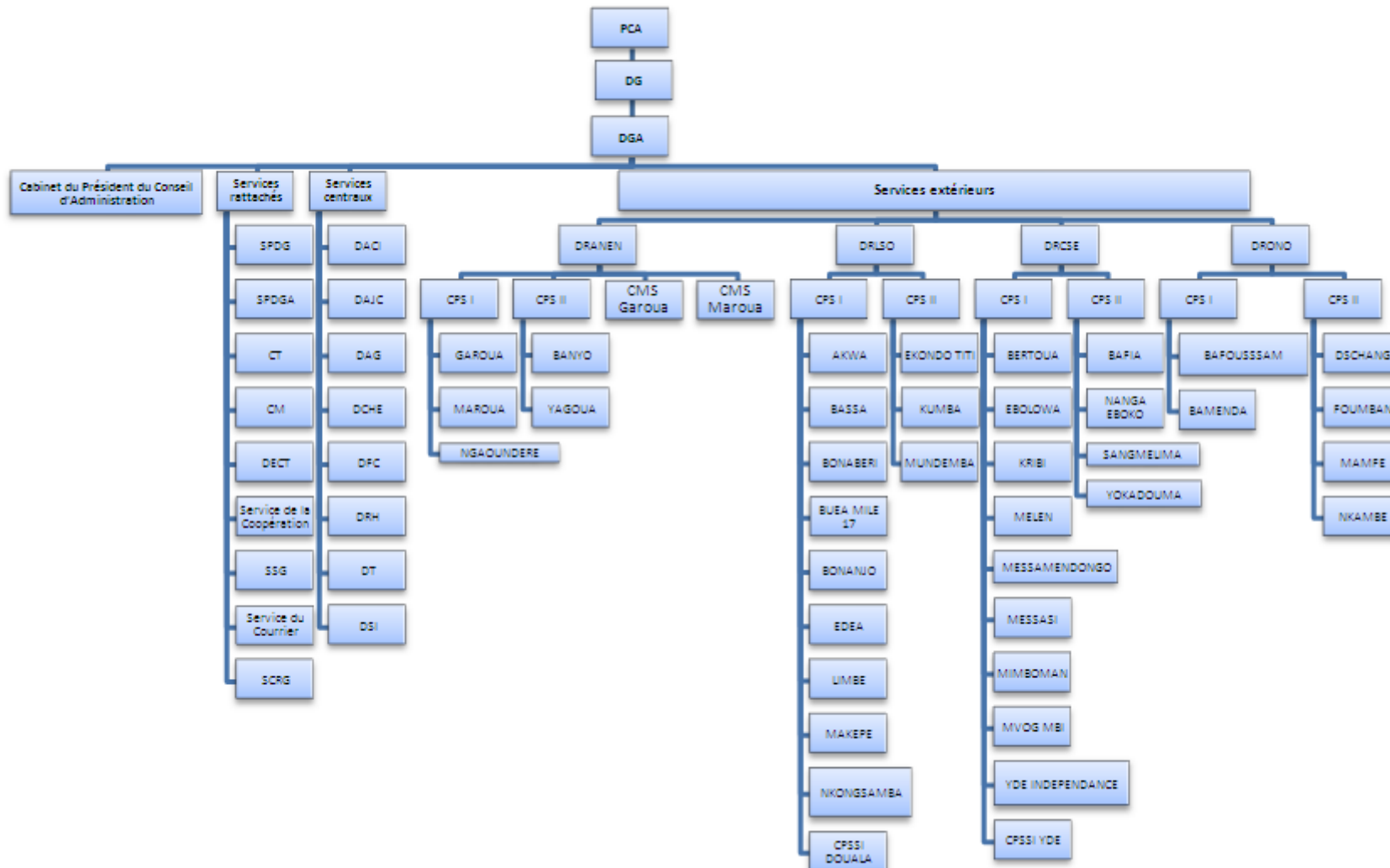
L'organisme s'investit également dans l'amélioration constante de l'offre des soins de santé, dans le cadre de son action sanitaire et sociale.

La CNPS assure, depuis le 03 novembre 2014, la protection sociale des travailleurs indépendants, qui peuvent s'immatriculer dans le cadre de l'assurance volontaire.

I-5 Organisation de la CNPS

L'organisation de la CNPS décrite dans l'organigramme ci-dessous s'appuie sur les résolutions:

- n°73/2019/CNPS/PCA du 06 décembre 2019 portant organisation des services centraux de la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale ;
- n°74/2019/CNPS/PCA du 06 décembre 2019 portant organisation des services extérieurs de la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale.



	Manuel Qualité	Version n°	01
		Applicable le	19/03/2020

II- Références normatives

Le système de management de la qualité de la CNPS est conforme à la norme internationale ISO 9001¹ version 2015. Afin de faciliter la comparaison de ce système à la norme, les rubriques du présent manuel correspondent aux paragraphes de cette norme.

III- Terminologie

- **Manuel Qualité**: spécification relative au système de management de la qualité d'un organisme.
- **Système de management** : ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un organisme, utilisés pour établir des politiques, des objectifs et des processus de façon à atteindre lesdits objectifs.
- **Système de management qualité** : partie d'un système de management relatif à la qualité. Il permet d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité et d'organisation.
- **Qualité** : Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.
- **Non-conformité** : Non-satisfaction d'une exigence.
- **Processus** : ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté.
- **Procédure** : Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus.
- **Politique Qualité** : politique en matière de qualité. Elle est généralement cohérente avec la politique générale de l'organisme ; elle peut être alignée avec la vision et la mission de l'organisme et fournit un cadre pour fixer des objectifs qualités.
- **Audit** : processus méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves objectives et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.
- **Client** : personne ou organisme qui est susceptible de recevoir ou qui reçoit un produit ou un service destiné à, ou demandé par, cette personne ou cet organisme.

¹ ISO 9001 est une norme qui établit les exigences relatives à un système de management de la qualité. Elle aide les entreprises et organismes à gagner en efficacité et à accroître la satisfaction des clients.

	Manuel Qualité	Version n°	01
		Applicable le	19/03/2020

IV- Système de management de la qualité




IV-1 Cartographie des processus²

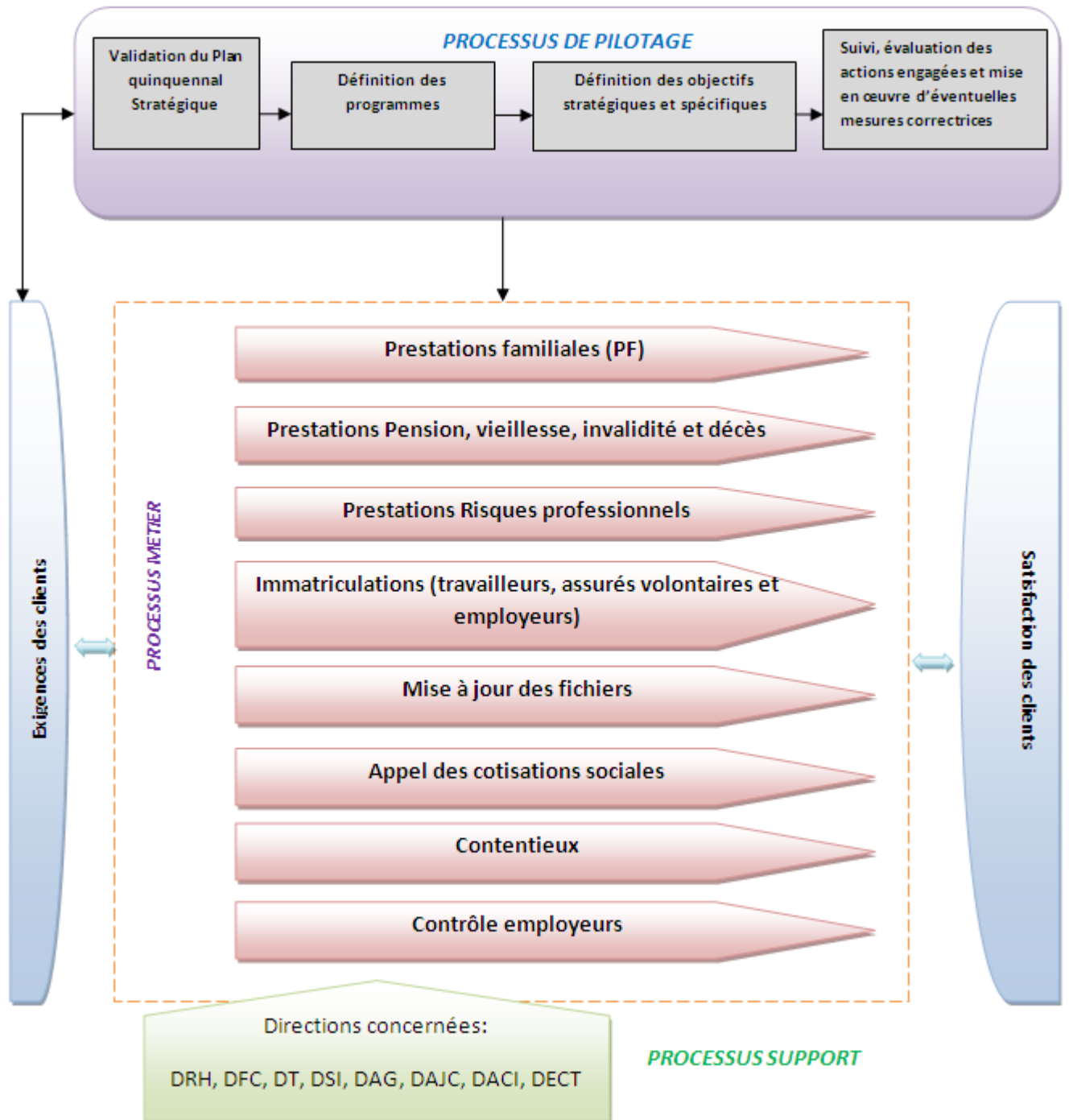
D'après la norme ISO 9001, un processus est un enchainement d'activités logiques qui apportent de la valeur ajoutée. Il s'agit dans la démarche qualité de représenter les processus majeurs de la CNPS qui permettent de répondre aux exigences des clients et d'atteindre les objectifs fixés. On en distingue trois types³ :

<u>Processus de Management (piloteage ou décisionnels)</u>	<u>Processus de Réalisation (opérationnels ou métier)</u>	<u>Processus Supports (de soutien ou ressources)</u>
<p>Ils représentent l'activité d'élaboration des informations internes permettant le pilotage de l'activité de l'entreprise. Ils récoltent l'information transmise par les autres processus et veille au bon fonctionnement des interfaces avec les autres processus.</p>	<p>Ils regroupent l'ensemble des prestations servies aux assurés sociaux et employeurs.</p>	<p>Ils représentent l'activité de mise à disposition en interne des ressources nécessaires à la réalisation des processus opérationnels (RH, gestion des finances, affaires générales, système d'information, audit et contrôle interne, affaires juridiques et contentieux, études)</p>

² La cartographie représente les différents processus et les liaisons existantes entre-eux.

³ Cf. annexe

 CNPS NSIF Caisse Nationale de Prévoyance Sociale / National Social Insurance Fund <small>Vous ne serez jamais seul / You will never live alone</small>  	Manuel Qualité	Version n°	01
		Applicable le	19/03/2020

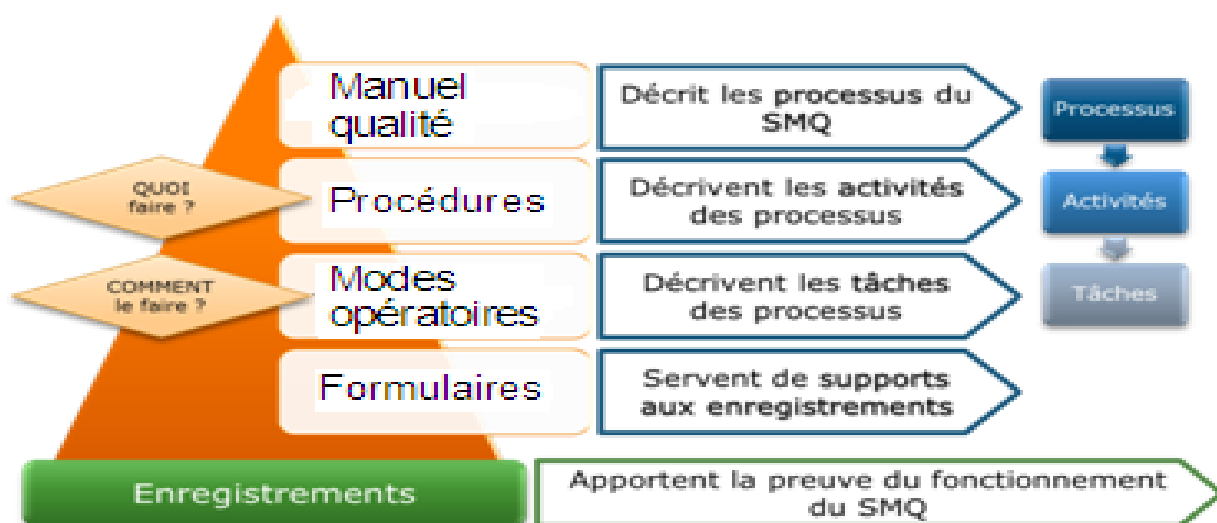


Les différents processus sont décrits au moyen des procédures.

 <small>Caisse Nationale de Prévoyance Sociale</small> <small>National Social Insurance Fund</small> <small>Vous ne serez jamais seul</small> <small>You will never live alone</small>  	Manuel Qualité	Version n°	01
		Applicable le	19/03/2020

IV-2 Documentation du Système de Management de la Qualité (SMQ)

Le système documentaire de la CNPS est structuré en 04 niveaux. Ce système est adapté aux besoins du personnel, à la nature de l'activité et des processus de la CNPS. Cette documentation regroupe l'ensemble des éléments formalisant l'organisation du SMQ.



V- Politique et Engagement de la Direction

V-1 Engagement de la Direction

Envers les clients, la CNPS s'engage à :

- les accueillir avec courtoisie et professionnalisme ;
- veiller au confort de ses espaces d'accueil et d'attente ;
- les informer sur leurs droits et la constitution de leurs dossiers ;
- assurer au mieux le paiement à date de leurs prestations par les moyens les plus rapides et sécurisés (virement bancaire, mobile money, orange money) ;
- tenir compte de leurs suggestions et impressions à travers l'adresse cnps.cameroun@cnps.cm et des enquêtes de satisfaction ;
- leur permettre, via le site internet www.cnps.cm, de :
 - consulter leur compte individuel assuré ;
 - consulter leur compte employeur ;
 - télé déclarer les salaires ;

	Manuel Qualité	Version n°	01
		Applicable le	19/03/2020

- déposer leurs dossiers de prestations sociales en ligne sur notre site www.cnps.cm ;
 - dénoncer les pratiques frauduleuses de toute nature ;
 - télé immatriculer les assurés et les employeurs ;
 - simuler leur pension.
- Nous mettons à leur disposition sur le site www.cnps.cm notamment, toutes les informations utiles sur les prestations offertes, les formulaires téléchargeables (demande d'immatriculation, demande de prestations sociales, demandes de pension, etc.) et toute l'actualité de la CNPS.

V-2 Politique Qualité

La Caisse Nationale de Prévoyance Sociale dans l'accomplissement de la couverture totale, diligente et complète des travailleurs camerounais dispose d'une vision managériale clairement définie et proclamée sur la qualité de service à savoir « offrir un service de qualité et à l'immédiat, afin d'assurer la satisfaction des besoins des clients comme notre devoir et non une faveur ».

A cet effet, pour assurer un service de qualité et une réponse à la hauteur des attentes de nos clients, nous nous sommes engagés dans une démarche d'innovation permanente dans l'amélioration.

L'innovation permanente constitue un moyen d'atteindre nos engagements et un meilleur rendement. Ainsi, en interrogeant sans cesse nos pratiques et notre fonctionnement, en sollicitant l'avis de nos clients, nous nous engageons dans une stratégie de qualité et d'efficience garante de la pérennité et de l'amélioration continue de nos services.

Fort de cet engagement, nous avons obtenu depuis 2008, 21 prix de bonnes pratiques et deux certificats d'excellence respectivement en matière de qualité de service et de bonne gouvernance décernés par l'Association Internationale de la Sécurité Sociale (AISS).

Le personnel de la CNPS est partie prenante de l'innovation permanente. Chacun, dans sa fonction, participe à l'amélioration de la qualité et à la satisfaction de nos clients et doit également faire progresser davantage les valeurs d'esprit d'équipe, de loyauté et de professionnalisme.

Noel Alain Olivier MEKULU MVONDO AKAME

Directeur Général de la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale

	Manuel Qualité	Version n°	01
		Applicable le	19/03/2020

VI- Management des ressources

VI-1 Gestion des ressources humaines

La Direction des Ressources Humaines :

1. procède aux recrutements des personnels qualifiés après entretien d'embauche. Chaque nouvelle recrue effectue pendant une période bien définie le tour des services centraux et extérieurs de la CNPS pour s'imprégner des activités menées et des valeurs de l'entreprise;
2. identifie les besoins de formation et évalue l'efficacité des actions de formation ;
3. organise des formations pour permettre au personnel d'acquérir des compétences nécessaires à la réalisation de leurs tâches quotidiennes ;
4. procède aux recyclages des personnels dans les différents domaines d'activités.

Ces actions permettent d'avoir une ressource humaine qualifiée pour assurer un service de qualité à nos clients.

VI-2 Gestion des bâtiments et du matériel

L'intervention est déclenchée soit par la demande d'intervention du personnel, soit par les contrôles et visites effectués par le service compétent. A cet effet, la procédure suit les étapes suivantes:

1. Consignation de la panne ou des dégâts/dysfonctionnements ;
2. Etude et évaluation ;
3. Démarrage des travaux, remplacements et/ou aux réparations et rédaction d'un rapport technique de fin des travaux.

VI-3 Gestion du parc informatique

La gestion du parc informatique regroupe l'ensemble des tâches ci-après :

- 1- Inventorier et localiser l'ensemble des éléments du parc informatique ;
- 2- Administrer les serveurs et équipements réseau ;
- 3- Gérer l'ensemble des prestataires tiers liés à l'informatique (support logiciel, support matériel, opérateur internet...) ;
- 4- Protéger le parc informatique avec des outils de sécurité avancés ;
- 5- Assurer la maintenance préventive et le dépannage des équipements informatiques ;
- 6- Mettre en place des procédures de renouvellement des postes informatiques, serveurs et équipements réseau en fonction d'un cycle de vie prédéfini ;
- 7- Garantir le fonctionnement optimal du parc informatique.

	Manuel Qualité	Version n°	01
		Applicable le	19/03/2020

VI-4 Environnement de travail

L'environnement de travail est maintenu en bon état de fonctionnement par l'entretien et le nettoyage des locaux assurés par des prestataires externes. Il existe des comités d'hygiène et de santé au travail. Des visites médicales systématiques sont organisées chaque année pour tout le personnel.

VI-5 Gestion financière et comptable

La gestion financière et comptable de l'organisme obéit aux règles et principes du Plan Comptable de référence de la Conférence Interafricaine de la Prévoyance Sociale et aux ratios de performances édictées par son Conseil des Ministres.

VII- Réalisation des services

VII-1 Planification

La planification de la réalisation des services est déclenchée par :

- l'ouverture des droits en matière de Prestations Familiales (PF) ;
- l'ouverture des droits en matière de Pension Vieillesse Invalidité et Décès (PVID);
- l'ouverture des droits en matière d'Accidents de Travail et de Maladies Professionnelles ;
- l'immatriculation des assurés sociaux et des employeurs ;
- la mise à jour des fichiers ;
- le contrôle employeurs ;
- le contentieux;
- l'appel des cotisations.

A chaque ouverture de prestations correspondent des processus. Lesdits processus prennent en compte dans leurs éléments d'entrée et de sortie, les exigences des clients, les critères d'acceptation, les non conformités potentielles et leurs actions préventives et correctives, la satisfaction du client, les enregistrements.

VII-2 Processus relatifs au client

Les exigences du client et du service ont été définis. Les exigences relatives aux services sont revues avant et après par des contrôles à priori et à posteriori. Cette revue permet d'identifier les écarts entre les exigences du client et les exigences du service fini. L'identification des écarts permet d'accorder des services équitables. Les résultats de la revue des exigences du service sont enregistrés.

	Manuel Qualité	Version n°	01
		Applicable le	19/03/2020

VIII- Mesure, analyse et amélioration

Mesure et surveillance

Satisfaction des assurés sociaux

La perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences est mise en œuvre par :

- l'organisation dans les CPS chaque trimestre d'une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif des clients;
- la communication par Facebook ou Twitter d'un dysfonctionnement lors d'une prestation;
- le recueil des opinions des clients dans les boîtes à suggestions ;
- l'affichage des adresses des responsables des services centraux et extérieurs pour faciliter leur saisine.

Ainsi, toute réclamation fondée de nos clients suscite une grande attention particulière permettant de déceler l'origine du résultat non conforme obtenu. Ce résultat est analysé permettant d'identifier l'origine du problème, les mesures correctives sont effectuées.

Audit interne

L'audit interne est une activité nécessaire à la maintenance du système de management de la qualité (SMQ) dans le respect des exigences de la norme. Ces audits sont programmés régulièrement dans les CPS. Après examen des résultats d'audit, les recommandations dont l'application fera l'objet d'un suivi, sont formulées en concertation avec les responsables des services soumis à l'audit. Les résultats et les recommandations sont enregistrés et conservés.

Revue des processus

La revue des processus est menée régulièrement par la Direction de l'Audit et du Contrôle Interne (DACI) et l'ensemble des opérationnels. L'objectif de ces revues est de déterminer si les processus sont pertinents, appropriés, efficaces et exhaustifs. A partir de l'analyse des données, il est proposé et/ou décidé des opportunités d'amélioration.

Analyse des données

Afin d'assurer la pertinence et l'efficacité du système de management de la qualité (SMQ), ainsi que son amélioration continue, les données suivantes sont collectées et analysées:

- examen des indicateurs « qualité » lors des enquêtes de satisfaction ;
- examen du résultat des audits internes ;


	Manuel Qualité	Version n°	01
		Applicable le	19/03/2020

- examen des non-conformités et de la nature des réclamations clients ;
- examen de l'efficacité des mesures correctives et préventives mises en œuvre ;
- examen des processus.

Amélioration

La satisfaction de nos clients passe par une recherche permanente de l'amélioration continue de l'efficacité du système de management de la qualité (SMQ). Pour cela, l'organisme met en œuvre les éléments suivants :

- l'évaluation du programme de management par la qualité totale qui comprend (les actions, les objectifs, les indicateurs et la cible). Ladite évaluation est mensuelle, trimestrielle, semestrielle et annuelle ;
- les audits internes ;
- les actions correctives et préventives sont adaptées aux effets de non-conformité observées lors des enquêtes de satisfaction.

	Manuel Qualité	Version n°	01
		Applicable le	19/03/2020

Annexe

Processus pilotage

- Plan stratégique 2018-2022 (Programme de management par la qualité totale)

Processus métier

- Procédures relatives aux immatriculations et à la gestion des fichiers
- Procédures relatives au précontentieux et au recouvrement forcé des créances de cotisations sociales
- Procédures relatives au contrôle employeurs
- Procédures relatives à l'appel des cotisations sociales
- Procédures relatives aux prestations familiales
- Procédures relatives aux risques professionnels
- Procédures relatives aux pensions vieillesse invalidité décès

Processus support

- Procédures relatives à la Direction des Ressources Humaines
- Procédures relatives à la Direction de l'Audit et du Contrôle Interne
- Procédures relatives à la Direction des Affaires Juridiques et du Contentieux
- Procédures relatives au Département des Etudes, de la Communication et de la Traduction
- Procédures relatives à la Direction des Systèmes d'Information
- Procédures relatives à la Direction des Affaires Générales
- Procédures relatives à la Direction des Finances et de la Comptabilité