



Mieux vous servir

Flash info

N° 88 du 19 Mars 2013

Bulletin d'information des agents de la CNSS

Performances 2012 des Processus certifiés:

Un système en plein essor

Le maintien du certificat à la norme ISO 9001: 2008 suite au premier audit de suivi réalisé du 23 au 25 avril 2012 sur le premier périmètre et son extension au second constituent une preuve évidente des bonnes performances des processus. Même si l'objectif est de certifier toutes les activités de la CNSS, aujourd'hui, ce sont 22 processus qui ont obtenu le certificat. Au terme de l'année 2012, nous publions ici les performances de quelques processus sur la base des statistiques tenues par la Direction Qualité et Organisation.

Pour mesurer les performances d'un processus, il faut lui avoir fixé au départ un ou plusieurs objectifs en rapport avec les activités du département. Les processus métier que sont les processus PVID, PF, AT/MP et Réclamations ont un objectif lié aux exigences de la Conférence Interafricaine de Prévoyance Sociale (CIPRES) qui préconise le traitement des dossiers en moins de 45 jours. Par rapport à cet objectif, les graphes des processus PVID et PF indiquent une nette amélioration du temps de traitement d'un dossier de prestations techniques depuis mi-2011.

Ces performances sont la résultante du renforcement des contrôles des instances à chacune des étapes. Le départ de plusieurs ordonnateurs a provoqué le ralentissement du traitement des dossiers les quatre premiers mois de l'année 2012. Afin de relancer l'activité, il a fallu désigner de nouveaux ordonnateurs.

né par la mise à disponibilité du paiement des cotisations. Or, les DTS peuvent être déposées à la CNSS sans que cela soit un appel immédiat à cotisation. Le processus Réclamations présente un taux de traitement des dossiers dans les délais en variation entre 60 et 90%, cette année 2012. En interfaçage avec plusieurs autres départements, les performances du processus se voient régulièrement entamées en raison du manque de réactivité de ces interfaces, rendant ainsi sa gestion difficile. Afin de parer à cette difficulté, un logiciel est actuellement en cours de déploiement sur les postes des interfaces pour permettre un traitement diligent des dossiers.

Les Engagements de Service du processus immatriculation mentionnent l'immatriculation employeurs en 5 jours et l'immatriculation travailleurs en 10 jours. Ce processus a connu une chute de ses résultats re-

levant de l'immatriculation des travailleurs en mi-2012. Ceci en raison de la rupture d'un consommable auprès du fournisseur qui a provoqué l'incapacité à produire les cartes d'assuré pendant près de 6 semaines. Le processus recouvrer les cotisations se porte bien quant aux cotisations appelées. La difficulté se trouve dans le recouvrement des moratoires et des chèques impayés. Le processus contrôler les employeurs n'est pas encore très stable. Sa performance est affectée par les congés, la disponibilité des employeurs et les demandes de contrô-

les inopinés. Le processus accueil et orientation a, tout au long de l'année 2012, frôlé son objectif, à savoir : atteindre 100% de conformité des dossiers reçus. Il a été décidé de challenger ce processus en intégrant de nouveaux objectifs pertinents notamment la satisfaction quant à la qualité de l'accueil et le temps d'attente

2011, ce processus parvient mensuellement à rembourser des indemnités journalières des risques professionnels aux employeurs et à payer les indemnités journalières de grossesse, les primes à la naissance et les bons de layette due aux assurés. Les processus achats et approvisionnements ont pour objec-

tifs respectivement d'assurer 85% de respect des délais de livraison par ligne de commande et d'assurer un taux de disponibilité des produits de 80% pour le Magasin central. Face aux difficultés à honorer nos engagements auprès des fournisseurs dans les temps, les acheteurs n'arrivent pas à mettre en place avec eux, des re-

lations pérennes. Des contrats de service ont été mis en place entre les principaux départements. Le suivi périodique des performances des processus permet d'être plus réactif dans la détection et le traitement des dysfonctionnements. La CNSS est orientée vers un management par objectif, une approche de gestion recommandée d'ailleurs par le gouvernement actuel.

