

Thème : AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE
ET DE LA SATISFACTION DES PARTENAIRES SOCIAUX.



KOUAKOU ELIE

Directeur d'Agence CNPS San Pedro
24 au 26 Mai 2024

SOMMAIRE

01

INTRODUCTION

02

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION GENERALE

03

ACTIONS D'AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE ET DE LA SATISFACTION DES PARTENAIRES SOCIAUX

04

RESULTATS

05

CONCLUSION

I. INTRODUCTION

DÉFINITION

La qualité de service est une mesure de la manière dont une organisation comprend les besoins de ses utilisateurs et répond à leurs attentes.

« Comprendre comment améliorer la qualité de service de votre produit est l'étape clé de la croissance pour toute organisation. »

Les enjeux liés à la qualité

La qualité permet de :

- *Satisfaire le client*
- *Accroître les performances ;*
- *Satisfaire aux exigences légales et réglementaires applicables.*



Notre Mission

Garantir la protection sociale de nos clients à toutes les étapes de leur vie, par l'octroi de prestations en espèces et en nature, afin d'améliorer leurs conditions de vie et les prémunir contre la précarité et préserver ainsi leur dignité.

Notre Vision

Bâtir une institution de référence dans le domaine de la protection sociale en Afrique subsaharienne, qui s'engage par son professionnalisme à assurer de façon pérenne un service de qualité répondant aux besoins de ses clients tout en étant un acteur majeur du développement socioéconomique de la Côte d'Ivoire par la pertinence et l'impact de ses investissements.

Nos Valeurs

Solidarité, **A**ccessibilité, **C**réativité, **R**esponsabilité et **E**thique (**SACRE**)

II. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION GENERALE

La Direction générale ayant compris l'intérêt de la qualité de service et de la notion de satisfaction client a entrepris des réformes structurelles de son organisation.

Une planification stratégique

Le plan stratégique 2021-2025 de la CNPS affiche clairement la volonté de notre institution à mettre les partenaires sociaux au cœur de nos actions. Cette volonté est manifeste au niveau de l'Axe stratégique 1
Dénommée

***Axe stratégique** : Client avec pour*

***Objectif stratégique** : Améliorer la relation avec les clients et autres parties intéressées.*

Une transformation structurelle de notre Organisation

La création de structures dédiées (Nouvel organigramme, Centre de gestion des réclamations client) pour l'amélioration continue de nos services et de notre performance.

Une Charte Managériale

La charte managériale matérialise l'ensemble des engagements stratégiques de la Direction générale dans les relations quotidiennes avec les partenaires sociaux.

- ❖ **La disponibilité ;**
- ❖ **Le respect des droits ;**
- ❖ **La responsabilité ;**
- ❖ **La probité ;**
- ❖ **La qualité.**

Une équipe formée avec une orientation qualité de Service

Des équipes formées et outillées pour répondre aux attentes et besoins des partenaires sociaux.

III. LES ACTIONS D'AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE ET DE LA SATISFACTION DES PARTENAIRES SOCIAUX.

1. eCNPS

2. PPI : Plateforme de paiement intégré pour les déclarations et paiements des cotisations sociales (RGTS et RSTI)

3. GED-Workflow : Gestion électronique des documents

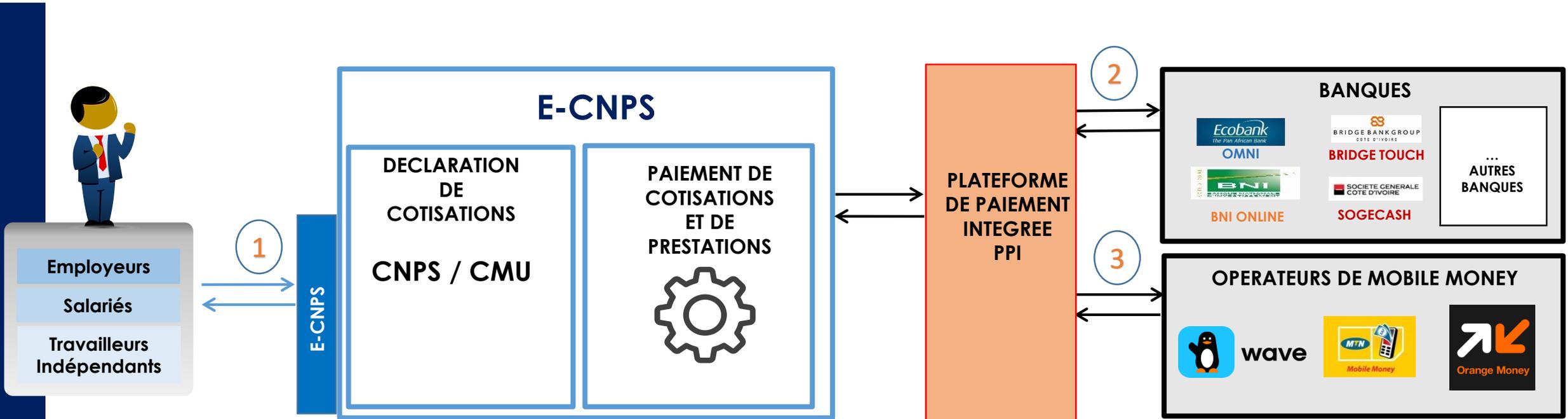
4. Des délais de traitement contractualisés et des procédures améliorées

1. eCNPS

eCNPS est un service en ligne qui vise à simplifier les démarches des usagers en allégeant les formalités administratives quel que soit la position géographique et à partir de tout type de poste connecté à internet. A ce jour la quasi-totalité des opérations avec la CNPS peut être effectuée via ce portail.



2. PPI : Plateforme de paiement intégré pour les déclarations et paiements des cotisations sociales (RGTS et RSTI)



1- Les employeurs et assurés initient le règlement de leurs cotisations par le biais de E-CNPS.

2- Les cotisations sont payées par le biais des banques connectées.

3- Les cotisations des opérateurs de mobile money

3. GED-Workflow : Gestion électronique des documents

La **GED-Workflow** permet la dématérialisation, l'automatisation et l'accélération des processus documentaires au sein de la CNPS.

Ce système prend en charge aussi bien le traitement des documents reçus dans le cadre de nos activités (Courriers...) que les dossiers de prestations.

Il permet également l'archivage numérique des documents et leur consultation dans le cadre de la liquidation des droits des assurés.



4. Des délais de traitement contractualisés et des procédures améliorées



Des délais de traitement contractualisés pour une meilleure maîtrise des délais client (Retraite normale Dossier complet = 15 jrs, Assurance maternité = 15 Jrs, Prestations familiales = 30 jrs);



Un accompagnement adapté des employeurs (Formation, Sensibilisation, Conseil et Assistance...);



Un accompagnement des salariés et bénéficiaires de Prestations sociales (Opération de contrôle physique, Contrôle des pièces, recueil des certificat de vie sur l'ensemble de la zone de compétences, les programmes de formation sur site, les rencontres d'échanges...)



Une proximité améliorée (Bureau périodique, Assistance technique...)

IV. RESULTATS

Pour la CNPS



Désengorgement des services ;



Réduction, voire suppression des risques d'erreur de saisie des informations (self-service) ;



Gain de temps ;



Réduction des délais de réponse ;



Accroissement de la qualité des services rendus ;



Amélioration des performances.

Pour les Partenaires Sociaux

-  *Réduction considérable des déplacements ;*
-  *Gain de temps et de ressources financières ;*
-  *Bénéfice des Droits et formalités dans les délais ;*
-  *Augmentation des montants des Prestations sociales (Augmentation des allocations familiales, et revalorisation des rentes et Pensions de retraite...);*
-  *Les assurés sociaux disposent d'une couverture sociale améliorée et des prestations de qualité;*
-  *Satisfaction du client;*

V. CONCLUSION

Les actions et reformes de la CNPS sont bénéfiques pour l'ensemble des parties intéressées.

Merci



Pour votre aimable attention !



ag.sanpedro@cnps.ci

Fixe : 27 34 71 10 25

Portable : 07 58 32 00 52