

# CNSSAP NEWS

CNSSAP  
MAGAZINE N°9/  
EDITION SPÉCIALE  
MARS 2020




**LA CNSSAP DEVIENT  
LA PREMIERE INSTITUTION  
PUBLIQUE NATIONALE  
CERTIFIEE ISO 9001 : 2015**

**URGENCE DE L'HEURE : P.4**  
**LE COVID-19 S'INVITE CHEZ NOUS !**

 **TOUS SOLIDAIRES,  
TOUS BÉNÉFICIAIRES**

# SOMMAIRE



**P.4** URGENCE DE L'HEURE :  
le COVID-19 s'invite chez nous !

**P.6** FUMÉE BLANCHE :  
la CNSSAP est certifiée  
ISO 9001 : 2015



**P.8** SOIRÉE DE REMISE  
DU CERTIFICAT ISO 9001 : 2015  
À LA CNSSAP

**P.10** ENTRETIEN AVEC LE CM/CNSSAP SUR  
LA CERTIFICATION ISO 9001  
DE LA CNSSAP



**P.12** ECHANGE DES VŒUX 2020



**P.14** COUP D'ŒIL SUR  
LE BUSINESS  
PLAN 2020-2022



**P.15** LA CNSSAP LANCE L'AGENCE DE LUBUMBASHI



**P.16** RÉUNION BILAN 2019 DU  
COMITÉ DE GESTION



**P.18** FOOTBALL LOISIR :  
FSSAP UNIKIN VS CNSSAP



**CNSSAP** NEWS

LA CNSSAP DEVIENT  
LA PREMIÈRE INSTITUTION  
PUBLIQUE NATIONALE  
CERTIFIÉE ISO 9001:2015

Éditeur responsable  
TOMBOLA NIKE, Chargé de mission

Rédacteur en Chef  
KANDI DAN, Chargé de communication

Crédit Photos  
Diessy KAMULETE

# EDITORIAL

« Il faut toujours viser la lune, car même en cas d'échec, on atterrit dans les étoiles. »

Oscar Wilde, 1854-1900.



Oui, la lune nous avons visé, et les retombées ne se sont pas fait attendre en ce premier trimestre de l'exercice. Néanmoins, l'ambivalence de notre sentiment citoyen qu'alimente la situation sanitaire contemporaine ne nous laisse guère de choix que d'observer prioritairement une pieuse pensée pour tous les nôtres touchés de quelque façon par la maladie à Corona virus qui sévit sur le territoire national.

C'est de toutes manières par notre respect du devoir de rendre compte que nous rappelons à travers la parution de ce numéro spécial notre attachement à notre mission, dans le respect toujours observé, des mesures édictées par les autorités à tous les échelons.

Mais la RDC n'enregistrera pas que de tristes nouvelles en cette période où pour la première fois de son histoire une institution publique nationale, jeune de surcroît, a été certifiée ISO 9001 : 2015.

La CNSSAP a été le porte-étendard de cette prouesse nationale de haute facture, qui fait résonner l'hymne national au passage du « ô peuple ardent, par le labeur, nous bâtirons un pays plus beau qu'avant... », et rappelle ainsi que les bonnes pratiques dans le management et la gouvernance des institutions n'est pas que l'apanage du secteur privé ou des autres Etats, pour autant que la CNSSAP ne s'est pas fait offrir le bon Dieu sans confession, c'est en effet au terme de trois audits qua-

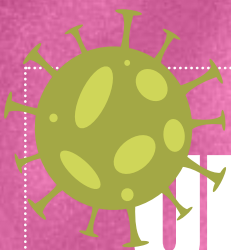
lité réalisés par des experts de différentes firmes certificatrices internationales que le graal lui a été décerné. Distinction pour laquelle elle continuera à être scannée à travers des audits annuels de suivi qui devront confirmer la bonne santé de son système de management de la qualité.

Sur d'autres chapitres, ce numéro aborde également la question de l'implantation de la nouvelle agence de la CNSSAP ouverte à Lubumbashi dans le Haut-Katanga dans le cadre de son plan de déploiement national. Au terme du plan stratégique 2017-2019, le nouveau business plan couvrant les trois prochaines années est ici mis en lumière. Ce nouveau cahier des charges conte les ambitions ainsi que les grands chantiers de l'institution à l'horizon 2022.

**Mais la RDC  
n'enregistrera  
pas que de tristes  
nouvelles en cette  
période où pour la  
première fois de son  
histoire une institution  
publique nationale,  
jeune de surcroît, a  
été certifiée ISO 9001  
: 2015.**

Aussi, la traditionnelle ultime réunion annuelle du comité de gestion n'a pas été laissée pour compte. Les révélations chiffrées de ce cadre qui présente un tableau de bord général à fin d'échéance ont dévoilé leurs secrets, elles ont surtout permis de savoir si l'année 2019 a été aussi laborieuse que promise. Le but n'étant pas plus simplement de placer un mot sur chaque action posée, cette tradition du travail et du travail bien fait nous contraint à ne pas seulement exister mais à agir et à continuer à nous parfaire au profit de nos clients et nos partenaires traditionnels. Cette mission se renouvelle une fois de plus à travers ce numéro spécial de notre trimestriel d'informations générales.

**TOMBOLA MUKE**  
Chargé de mission



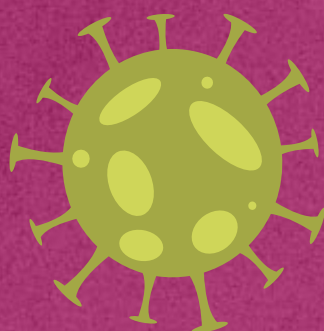
# URGENCE DE L'HEURE : le COVID-19 s'invite chez nous !

La CNSSAP a débuté son année 2020 sur un petit nuage. Elle s'est vu offrir l'une des reconnaissances mondiales de bonne gouvernance les plus prestigieuses suite à de sérieux audits effectués à divers niveaux de son organisation et son fonctionnement. Elle célèbre même cette réussite avec tous ses partenaires lors d'une soirée de gala organisée pour la circonstance au mois de février 2020. C'est dans cette ambiance et alors qu'elle affûtait ses armes pour de nouvelles conquêtes aux fins, une fois supplémentaire, de la satisfaction renouvelée de sa clientèle qu'elle va tristement apprendre via les médias la présence confirmée de la maladie à Corona virus (COVID-19) sur le sol congolais.

Traditionnellement éprise à la participation au combat consistant à bouter la pauvreté hors du pays à travers notamment la régularité et la qualité de son service auprès des agents publics, la CNSSAP a pris très au sérieux ce fléau sanitaire suffisamment armé pour anéantir les efforts du Gouvernement qui visent à améliorer les conditions sociales des agents publics en activité et retraités et au côté duquel elle ne ménage aucun effort pour viabiliser la carrière dans l'administration publique, du moins dans l'organisation et la gestion de la couverture en sécurité sociale.



**Se laver très  
régulièrement  
les mains**



Consciente du combat mené à l'échelle internationale pour à la fois trouver un remède idoine à cette attaque sanitaire mais aussi maintenir le bien-être social au sein des populations dont la survie pourrait être fragilisée par le frein ou l'arrêt du travail, principale source de revenu, la CNSSAP encourage préalablement et urgemment sa population cotisante ainsi que l'ensemble de l'opinion à barrer la route à cet ennemi invisible à travers le respect formel des gestes barrières.



**Tousser ou  
éternuer dans  
son coude**



Pour sa part, la CNSSAP reste soumise aux recommandations des autorités étatiques découlées des textes sur l'état d'urgence décrété par le Chef de l'Etat, Son Excellence Felix Antoine TSHISEKE-DI. Elle fonctionne désormais en service minimum avec un personnel très réduit.

Cependant, le plus important, même dans ces conditions, demeure la satisfaction de sa clientèle. En vertu de cela, elle a mis tous les moyens techniques disponibles de son côté pour permettre aux bénéficiaires de ses prestations de continuer à être servis régulièrement et dans les meilleures conditions où qu'ils se trouvent sur le territoire national.



**Eviter les serrages des mains**

Par ailleurs, la CNSSAP invite vivement la population congolaise à maintenir cette volonté à poser sans relâche les gestes salvateurs de santé publique dont le lavement régulier des mains, la conservation des lieux d'habitation et de travail propres, etc. Il n'est plus nécessaire aujourd'hui de rappeler que ces pratiques n'ont pas qu'un rôle esthétique mais qu'elles sauvent également des vies. C'est cela le sens de tout le combat de la CNSSAP à travers son Comité d'hygiène, santé et sécurité (CHSS) qui, depuis des années, édicte des mesures et met en place des mécanismes pour le maintien de l'hygiène et la promotion de la bonne santé au sein de l'institution.



**Utiliser toujours un mouchoir à usage unique**

Mais puisque venir à bout de cette calamité sanitaire impitoyable nous incombe à tous, la CNSSAP souhaite que chacun mène ce combat dans sa sphère d'activité et d'influence pour que la RDC et le monde retrouvent des jours où les morts ne pourraient se compter par dizaine des milliers.

Ensemble, luttons contre le COVID-19.



**Respecter la distance d'au moins 1 mètre**



# FUMEE BLANCHE : LA CNSSAP EST CERTIFIEE ISO 9001 : 2015

**Le chemin n'aura certainement pas été si long, mais la bataille rude. Après avoir subi les deux premiers audits qualité, l'espoir était permis que la certification serait possible, mais au bout de la course, la CNSSAP devient la première institution publique RD Congolaise à être certifiée ISO 9001 dans sa version 2015.**



**L**e verdict était si attendu à l'issue de l'audit de certification, le troisième exercice du genre durant le second semestre 2019, réalisé du 19 au 21 décembre 2020 par Mme Laure NZOUTSI, Auditeur représentant l'organisme AFNOR Certification. Cet ultime examen du système de management de la qualité mis en place par la CNSSAP avait pour objectifs de déterminer la conformité de tout ou parties du système de management du client, aux critères de l'audit ; d'évaluer la capacité du système de management pour assurer que l'organisation du client répond aux exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables, d'évaluer l'efficacité du système de management pour assurer que l'organisation du client répond en permanence à ses objectifs spécifiés ; et le cas échéant, de l'identification des parties du système de management susceptibles d'être améliorées.

Durant toute la période de l'audit, les différents processus sont passés tour à tour au peigne fin sur chaque chapitre de la norme ISO 9001 les concernant. Le Management, le service de l'administration et les ressources humaines, la communication, les finances et comptabilité, l'exploitation, l'écoute clientèle, l'informatique, les moyens généraux, le service qualité, contrôle et gestion des risques, le corps des auditeurs internes ainsi que l'Agence de Kinshasa ont tous été confrontés à cette jauge de la qualité. Chaque processus a eu la lourde tâche de convaincre avec preuves documentées de la pratique des exigences de la qualité dans son fonctionnement quotidien. Ce sera finalement dans l'après-midi du samedi 21 décembre 2019 que l'auditeur va laisser dévoiler le contenu du rapport final de sa mission.



Devant tout le management et l'ensemble des pilotes processus, et après évaluation globale du système, nonobstant quelques points sensibles et pistes d'amélioration, l'auditeur aura noté que le système mis en place par la CNSSAP est conforme aux exigences de la norme ISO 9001 dans sa version 2015.

La fumée blanche ainsi sortie de ce conclave a fait suite à un travail d'arrache-pied abattu depuis 6 mois, soit dès la signature de la politique qualité le 31 juillet 2019 par le Chargé de mission, Tombola Muke. Un grand pas pour la CNSSAP, jeune de quatre bonnes années d'existence seulement, mais aussi une fulgurance nationale qui inscrit la RDC parmi les nations dont au moins une institution publique a déjà été certifiée à cette prestigieuse norme.

Du reste, suivant la procédure, le rapport d'audit de certification a été transmis à la centrale de AFNOR Certification pour confirmation des conclusions de l'audit, préalable à la signature du certificat d'audit, marque par excellence de la reconnaissance de cette distinction.





# SOIRÉE DE REMISE DU CERTIFICAT ISO 9001 : 2015 À LA CNSSAP

**Il va sans dire que l'histoire a de nouveau été écrite par la CNSSAP ce 21 février 2020. Dans la salle Le capitol du Kin Plaza Mall, au cours d'une soirée qui a réuni représentants du Gouvernement, hauts cadres de l'administration publique, le patronat, le personnel CNSSAP, la presse et bien d'autres invités, le Directeur Général de l'extension de l'Afrique de l'Ouest de l'organisme certificateur AFNOR, Mamadou KEINDE, a fait le déplacement d'Abidjan pour remettre de ses mains propres le certificat ISO 9001 version 2015 au Chargé de mission de la CNSSAP, Tombola Muke.**

**M**ais bien avant, dans son mot de circonstance, Mamadou Keinde précise : « *C'est avec le plus grand plaisir que je suis avec vous aujourd'hui, pour vous remettre officiellement, Monsieur le Chargé de mission de la CNSSAP, votre certificat ISO 9001. Le Groupe Afnor et sa filiale AFAQ AFNOR Afrique de l'Ouest et du Centre que je dirige, sommes très honorés de compter désormais, parmi leurs certifiés, votre établissement. L'AFNOR compte en effet à ce jour plus de 30 certifiés ISO 9001 de votre secteur dans le monde. Votre institution est la quatrième en Afrique. Mais il convient de souligner que la CNSSAP est la première caisse, certifiée à l'ISO 9001 : 2015 par notre Groupe en Afrique Centrale.* »

C'est après son mot qu'est intervenue la remise du graal. Le certificat ISO 9001 : 2015 à la CNSSAP. Un moment historique où les efforts du Gouvernement et de ses partenaires pour la création de la CNSSAP marqueront d'une empreinte en lettres d'or le mérite du couronnement de cet établissement comme la première institution publique de la RDC à être certifiée ISO, depuis son indépendance en 1960.

Pour sa part, dans sa présentation, le Chargé de mission de la CNSSAP a allié technicité et reconnaissance. Tout en revenant sur les fondamentaux et le parcours ayant mené à ce sacre, il a aussi présenté ses remerciements aux différentes parties intéressées qui ont contribué à offrir à la nation le mérite de primer le travail abattu et bien fait par ses dignes fils et filles.





Il n'aura pourtant pas manqué de noter le caractère irréversible de la démarche qualité, dans l'optique de l'amélioration continue. Ainsi, pour maintenir la certification, il faudra que le système soit maintenu en bonne santé à travers l'élimination, via la mise en œuvre d'un plan d'action, des points sensibles et non-conformités de toutes formes décelées par l'audit de certification. L'examen de ce maintien sera élaboré à la suite des audits de suivi qui seront réalisés chaque année.

de la collaboration entre les deux pays, matérialisé, dit-il, notamment par les appuis français pour l'émergence des projets de la réforme dont l'Ecole Nationale d'Administration (ENA-RDC) est une illustration.

Ç'aura donc été avec fastes que les convives à cette cérémonie se sont vus témoins de l'histoire. La séance photo a permis d'immortaliser ce moment, que l'on souhaite premier d'une longue série de mérites pour la RDC.



Pour la suite de son mot, le Chargé de mission a notamment invité tous les pilotes et co-pilotes processus et les a présentés à l'assistance qui les aura criblé d'une rafale d'applaudissement. La soirée s'est poursuivie suivant le programme de la cérémonie. L'on aura également noté l'intervention du Représentant de l'Ambassadeur de France en RDC, Monsieur François BEHUE, qui a par ailleurs magnifié avec ses mots cette certification qui corrobore la volonté réformatrice française pour l'administration congolaise, dans le cadre



# ENTRETIEN AVEC LE CM/CNSSAP SUR LA CERTIFICATION ISO 9001 DE LA CNSSAP

**1. CNSSAP News :** Mr. le CM, Bonjour.

La CNSSAP devient la 1<sup>ère</sup> institution publique nationale certifiée ISO 9001. À chaud, quel en est votre sentiment personnel ?

**GM/CNSSAP :** Un mélange de fierté, d'humilité et de gravité. Fierté parce que l'histoire est écrite, et c'est l'histoire d'un succès précoce. Humilité dans la mesure où tout le crédit ne saurait nous revenir. C'est l'œuvre de plusieurs, de loin et de près. Gravité pour l'obligation d'amélioration continue que ce graal impose. Mais aussi parce que nous sommes conscients d'ériger, par notre travail, au profit des générations futures, les matériaux dont elles se serviront pour poursuivre, avec une vision mieux éclairée, le travail entamé.

**2. CN :** Petit pas en arrière ! Qu'est-ce que le citoyen lambda peut retenir de la certification ISO 9001. En des termes peu techniques, qu'entendez-vous par cela ?

**GM :** La certification ISO 9001 sous-tend que la CNSSAP a réussi à mettre en place un système de gouvernance qui garantit une gestion transparente, la satisfaction-client et une dynamique d'amélioration continue, en conformité avec les principes de la norme internationale ISO 9001.

**3. CN :** Y a-t-il eu une motivation personnelle, citoyenne ou de tout autre ordre, qui a alimenté votre ferme volonté d'implémenter le système de management de la qualité au sein de la CNSSAP ?

**GM :** Oui. J'ai l'impression d'avoir toujours ressenti comme une obligation grave le besoin de fournir la preuve qu'il est possible, peu importe le domaine et/ou l'échelle, de changer le visage de ce pays. La façon de le faire c'est d'être nous-même le changement que nous voulons voir autour de nous, comme l'enseignait Gandhi ; sans oublier qu'il vaut mieux allumer une bougie que de maudire les ténèbres, tel que recommandé par Lao Tseu. La certification ISO 9001 est une petite bougie allumée. Il faut la garder allumée et en allumer de nombreuses autres, pour le plus grand bien de nos assurés, de la communauté et de notre pays.

**4. CN :** Le système de la CNSSAP a fait l'objet de trois audits qualité des organismes étrangers, avant sa certification. La CNSSAP s'en est bien sortie à chaque fois. La préparation et l'état d'esprit ont certes joué leur rôle. Mais quelle a été l'autre formule magique ?

**GM :** Une vision claire et largement partagée, une grande volonté partagée de normalisation, une équipe compétente, professionnelle et passionnée, un travail

méthodique et excessif, un suivi-évaluation rapproché et systématisé, un état d'esprit de conquête et de service alimenté par quelques pensées mobilisatrices érudites et un optimisme inébranlable. Toute la magie se trouve là.

**5. CN :** En 6 mois seulement, comment la CNSSAP a su solidifier son système au point d'être certifié. N'y avait-il pas un travail préparatoire de longue haleine abattu au préalable ?

**GM :** C'est évident. Ce travail a commencé en 2016 lorsque, bien avant le lancement officiel des activités et grâce à l'appui de la Banque mondiale, la mission de préparation conduite par GIZ a permis de doter l'institution de sa première étude actuarielle et d'esquisser les premiers outils de gestion et manuels de procédures. Le 17 juillet 2017, lors du premier entretien du management avec le personnel nouvellement recruté, j'ai clairement annoncé l'ambition de faire certifier la CNSSAP ISO 9001. Nous n'avions pas encore conscience de l'ampleur du travail et des efforts à déployer. Mais depuis ce 17 juillet 2017, nous étions dans un conditionnement de résultats. De nombreuses heures de travail intense et méthodique ont permis d'enfouir dans le sous-sol ces pierres sur lesquelles les murs ont été élevés et le succès construit. La cause était noble, le travail joyeux et intense, alors,

me semble-t-il, les lois du succès se sont pliées à cette volonté de rendre un peu de fierté à l'agent public, au secteur public et au pays. Au chapitre des pensées mobilisatrices dont je parlais précédemment, celle-ci après, adaptée de Saint Josémaria Escriva, imprimée sur cadre A3 et affichée à différents endroits des locaux de la CNSSAP depuis 2017, paraît mieux traduire l'état d'esprit qui a entretenu le feu allumé sur la montagne : « Pour nous, le travail, l'ordre et la ponctualité sont une maladie chronique, incurable, contagieuse et progressive. »

**6. CN :** C'est une première pour la RDC. Mais il ne faut certainement pas que le pays s'arrête là. Pensez-vous que l'environnement public national est compatible à la Qualité ? Comment ?

**GM :** Je pense que oui. Il y a une demande silencieuse de qualité exprimée par la majeure partie de la population, surtout par la jeune élite intellectuelle. Il faut la satisfaire par une offre de qualité à tous les niveaux. Lorsque les usagers adressent de cette manière silencieuse mais ferme une demande de qualité, étant la partie intéressée la plus pertinente, l'environnement devient compatible. Je préfère me faire compléter par Alexandre Gerschenkron qui affirmait avec raison que « le retard est un avantage pourvu que les pays en retard sachent se doter du cadre intellectuel et institutionnel approprié, en profitant de l'émulation fournie par l'avance des dominants et la soif du développement. »

**7. CN :** Le certificat ISO 9001 n'est pas le premier trophée décerné à la CNSSAP. Peut-on affirmer que la CNSSAP attire les mérites ou c'est plutôt l'inverse ?

**GM :** Je dois reconnaître qu'il y a une volonté affichée de glaner des titres. Depuis ses débuts, la CNSSAP a implémenté de nombreuses bonnes pratiques (digitalisation et dématérialisation, contrôle et audit internes, SMQ, etc.) et postulé à de nombreux prix. Toutefois, faut-il rappeler que

le plus important n'est pas le prix pour le prix. Le plus important reste l'amélioration apportée en faveur de nos assurés. Mais reconnaissons que c'est bon pour le moral, dans cette noble quête de progrès pour la communauté.

**8. CN :** Mr. le CM. Lors de la cérémonie de remise officielle du certificat ISO 9001 à la CNSSAP, vous avez semblé dire qu'il était possible de perdre ce mérite, même après l'avoir obtenu. Quelles sont les mesures préconisées par la CNSSAP pour que cela ne survienne ?

**GM :** C'est vrai. Le plus difficile, dit-on, n'est pas d'arriver au sommet mais d'y demeurer. Le défi va être de maintenir cette certification. Il faut donc continuer à veiller à la conformité normative, la conformité légale et réglementaire ainsi qu'à la satisfaction des parties intéressées pertinentes. Pour y arriver, nous avons validé un plan d'audits internes qualité pour l'exercice 2020. Nous suivons chaque semaine, lors des réunions du Comité de gestion, le niveau de prise en charge des non-conformités mineures, points sensibles et pistes des progrès relevés lors des audits qualité. Nous avons également validé le calendrier des réunions du Comité d'amélioration des processus qui vont compléter le travail réalisé au niveau du Comité de gestion et préparer le terrain pour la revue de direction annuelle. D'autre part, de nombreuses enquêtes de satisfaction clients et séances de sensibilisation des parties intéressées pertinentes sont planifiées.

**9. CN :** Monsieur le CM. Vous devez cette certification à qui ?

**GM :** Je la dois à nos assurés. Ils voulaient une offre de qualité, de décence, de quiétude, de transparence et d'excellence. Dans la quête exaltante, toujours en cours, de meilleures réponses à leurs exigences, nous avons croisé le chemin du SMQ. Je ne saurais oublier le personnel de la CNSSAP qui a tout donné à trans-

former chaque rêve et chaque ambition en succès et amélioration de l'offre pour nos clients.

**10. CN :** Cette certification marque l'aboutissement d'un processus rigoureux conduit par le Management de la CNSSAP dont vous tenez les commandes. Félicitations. Mais après le graal, de nouveaux défis ?

**GM :** Absolument. « Après chaque victoire, notre ligne d'arrivée devient notre ligne de départ. » Voilà une autre de nos pensées mobilisatrices. Le premier défi en 2020 reste le maintien de la certification ISO 9001. Le deuxième est de réussir à implémenter le système de management de la continuité d'activités (SMCA). Le troisième, mettre en place et faire auditer notre système de management anti-corruption. La CNSSAP affrontera d'autres défis encore au plan infrastructurel physique et informatique, en termes des effectifs à immatriculer, au plan de la gestion du portefeuille et j'en passe. A mes yeux, le plus important reste le système de gouvernance qu'il faut continuer à améliorer.

# Echange des vœux 2020

**La coutume a été respectée en ce dernier jour du mois de janvier 2020 à la CNSSAP. Il s'est tenu la traditionnelle cérémonie d'échanges des vœux couplée à l'entretien du Management avec le personnel, dans la salle Naomie de l'hôtel Béatrice dans la commune de la Gombe. Débuté à 18h30', le premier bal de l'exercice 2020 a réuni pas moins d'une demi centaine d'invités, personnel, consultants, stagiaires et quelques prestataires externes de divers services.**

Comme à l'accoutumée, après le mot de bienvenue du modérateur, la cérémonie a été officiellement déclarée ouverte par le Chargé de mission adjoint en charge des questions administratives et juridiques. Dans son mot, M. KIPOPA Didier a profité pour présenter ses vœux à tout le staff et a rendu hommage, d'un ton particulier, au Chargé de mission de la CNSSAP pour sa vision réformatrice qui a conduit l'institution à être certifiée ISO 9001:2015, une première en RDC.

Pour le compte de la seconde moitié de l'activité, six membres du personnel se sont également adonnés à l'exercice oratoire devant les convives pour partager avec eux ce qu'a été leur année 2019 et leurs aspirations pour 2020. Le mot de clôture a finalement été prononcé par le Chargé de mission qui, comme à ses habitudes, n'a pas été radin de déclarations. Après avoir à son tour prélevé la température de son auditoire, il a partagé son sentiment de voir la culture du tête-à-tête Management-Personnel prendre de l'âge au sein de l'institution, mais également de ce que l'immensité du travail accompli au cours de l'année 2019 a fait se hisser la CNSSAP au panthéon des rares orga-



nismes de sécurité sociale à être certifiés ISO 9001 dans le continent. Le CM a par ailleurs félicité les efforts de toutes les parties intéressées qui ont concouru à l'obtention de ce sacre international.

Quelques indicateurs clés de 2019 sur chaque service, l'ouverture de l'Agence de Lubumbashi, une idée sur les réalisations de chaque comité auront aussi été évoqués par le numéro 1 de la CNSSAP.



Aussi, a-t-il encouragé les uns et les autres à maintenir le cap pour l'année en cours en raison des défis capitaux à y relever notamment l'audit de suivi du SMQ, la mise en place du management anti-corruption, l'adoption de la loi sur la sécurité sociale, la réfection du siège définitif de la CNSSAP, les campagnes d'immatriculation des agents publics en provinces, autant des travaux qui nécessiteront l'abattage d'un travail acharné par l'ensemble du staff. Pour conclure, le Chargé de mission a pour son compte présenté ses vœux de fructueuse année 2020.

La série de mots a ensuite donné lieu à une détente marquée par l'exécution de nombreux chants à la carte exécutés par le groupe musical invité et jonchés par le service du buffet constitué des mets locaux et exotiques pour le bonheur de toutes les papilles.

Pour clore le tout, l'étape des échanges des cadeaux entre participants est venue consolider cet élan festif qui a jeté les ponts entre ce tout début d'année et les grandes réalisations attendues à fin 2020.

# COUP D'ŒIL SUR LE BUSINESS PLAN 2020-2022

**L'année 2019 a marqué la fin d'échéance du plan stratégique CNSSAP 2017-2019, le premier de son histoire. Ce document stratégique de la plus haute portée a permis à la CNSSAP d'accélérer sa phase de lancement et de stabilisation entre autres du système de gouvernance et management ainsi que du dispositif métier. La formalisation et la consolidation des dispositifs des finances et comptabilité tout autant que celui du contrôle et d'audit interne sont autant des mérites qu'il convient de mettre à l'actif de cette grande boussole de l'institution dont le suivi de l'exécution des actions programmées renseigne que le taux de réalisation plafonne les 65%. Ceci rappelle en effet que beaucoup a été fait, mais que beaucoup reste à faire.**

Les leçons ainsi tirées de l'exécution de ce plan stratégique ont permis à la CNSSAP d'élaborer le nouveau plan stratégique comptant pour la période 2020-2022. La signature et l'implémentation de ce nouveau parchemin sont intervenues le 15 décembre 2019. Il consacre la direction globale vers laquelle l'institution est axée pendant les trois prochaines années. En sus, le business plan 2020-2022 permettra d'impliquer toutes les parties prenantes dans l'atteinte des objectifs et de donner au personnel une visibilité à moyen terme sur les actions à engager, chacun en ce qui le concerne, et de leur permettre de participer à la réalisation de sa mission et à la progression vers sa vision. Mission, vision justement, de ce point de vue, celui de l'orientation stratégique, rien n'a changé par rapport au précédent document.

La vision des dirigeants demeure donc celle de faire de la CNSSAP une institution de sécurité sociale pour les agents publics de référence en Afrique et le premier investisseur institutionnel en RDC à l'horizon 2030. La mission confiée à la CNSSAP quant à elle est d'offrir aux agents publics et à leurs familles des prestations de sécurité sociale sur la base des cotisations recouvrées auprès de ces derniers et de l'Etat et contribuer, à terme, au développement économique et social du pays. Enfin, les valeurs traditionnelles de la CNSSAP demeurent celles dont les initiales composent l'acronyme TRIPE, la Transparence, le Respect, l'Intégrité, le Professionnalisme et l'Excellence.

Il convient aussi de relever que pour le présent plan stratégique, les efforts de l'ensemble des services de la CNSSAP seront concentrés sur cinq objectifs stratégiques, à savoir :

- Renforcer la gouvernance et la gestion des risques pour assurer l'efficacité et l'efficience de la CNSSAP d'ici 2022 ;*
- Améliorer la viabilité financière et la pérennité du régime géré par la CNSSAP d'ici 2022 ;*
- Améliorer la satisfaction des affiliés, l'accès aux services et l'image de la CNSSAP d'ici 2022 ;*
- Renforcer la capacité institutionnelle de la CNSSAP pour un service de qualité d'ici 2022 ;*
- Développer et étendre les activités de la CNSSAP.*

Pour y arriver, le business plan 2020-2022 définit les différentes stratégies opérationnelles ainsi que les actions qui s'y rapportent pour chaque entité composite de ce plan d'affaire. Ces objectifs constituent ainsi les priorités de son cadre logique et les actions pour les atteindre se dénombrent à 67, bien au-dessus des 55 retenues dans le plan stratégique précédent. Il faut signaler en outre que le business plan est assorti d'un programme d'activités annuelles dont le suivi de l'exécution est assuré par le Comité de gestion chaque lundi lors de sa réunion ordinaire.

A travers cet outil, la CNSSAP s'offre ainsi un vent favorable qui la mène droit vers la destination qu'elle s'est assignée d'ici à 2022.

# LA CNSSAP LANCE L'AGENCE DE LUBUMBASHI

C'est en effet depuis le mois de décembre 2019 que la CNSSAP a posé la première pierre de son immense plan de déploiement national. Cela a été concrétisé par l'érection de l'agence de Lubumbashi, la toute première du genre en province. Cette nouvelle représentation de la CNSSAP a été installée et a lancé ses travaux en plein cœur de la capitale Haut-Katangaïse en raison du nombre important d'agents publics que regorge l'ancienne grande province du Katanga, tout juste après celle de Kinshasa.

Site au numéro 15 de l'avenue du Parc au quartier Makomeno, l'agence CNSSAP de Lubumbashi dispose d'une vaste aire au centre de laquelle l'on compte un bureau des immatriculations, un bureau administratif, un bureau informatique, le bureau du Chef d'agence, une salle de réunion et une salle serveurs.

Cet imposant bâtiment devra, suivant le plan d'immatriculation en cours, lancer les premières opérations d'immatriculation des agents publics en province, mais aussi assurer les autres services opérationnels dont la réception des demandes des prestations lors de mises à la retraite en provinces, la gestion des réclamations et des renseignements divers.

Dotée d'un personnel qualifié et formé au métier et à la culture institutionnelle de la CNSSAP, l'agence de Lubumbashi a par ailleurs pour mission de poursuivre la diffusion des valeurs prônées par la CNSSAP en faveur des usagers, *Transparence-Respect-Intégrité-Professionnalisme-Excellence (TRIPE)*. Il s'agit désormais non seulement du premier point de contact entre la CNSSAP et les agents publics en activité et ceux qui seront mis à la retraite de cette partie de la République, mais également l'interface de communication entre la CNSSAP et toutes les entités décentralisées du coin dont les provinces du Haut-Katanga, du Lualaba, du Haut Lomami et du Tanganyika principalement.



Bien que la plupart des services de la CNSSAP soient dématérialisés à travers les solutions numériques offertes aux usagers, mais également le paiement bancarisé des prestations sur toute la sphère nationale, l'implantation physique des représentations de la CNSSAP sur le territoire national se veut renforcer le rapprochement entre les parties et faciliter l'accès aux services aux différentes couches sociales distinctement aptes à y accéder.

L'agence CNSSAP de Lubumbashi se révèle ainsi comme le premier-né d'une multitude.



# RÉUNION BILAN 2019 DU COMITÉ DE GESTION

**La tradition a de nouveau été respectée à la CNSSAP le mardi 31 décembre 2019. Pour l'ultime jour de l'an, l'ultime réunion du Comité de gestion a été tenue non sans livrer les secrets de l'énorme travail abattu par l'équipe dirigeante ainsi que les responsables de tous les services de la CNSSAP, membres de ce comité. Et puisque les chiffres ne trompent pas, c'est en cela que ces réalisations se sont exprimées.**

Comme pour les deux précédentes réunions du même acabit ; mise en place terminée, tous les membres permanents présents, tout protocole observé, et sans oublier l'air festif qui marque la présence rare d'un champagne sablé dans une réunion de comité de gestion ordinaire, c'est d'abord autour du Rapporteur de faire entendre sa science qui compte justement les scores réalisés en 2019.

A ce titre, l'on aura noté l'organisation de 89 réunions du comité de gestion dont 52 ordinaires et 37 extraordinaires, le tout ayant pondé 179 recommandations ainsi que 50 dossiers importants traités. Déjà à

ce niveau, le progrès paraît sans conteste comparativement à l'année 2018 où avec les mêmes membres le comité de gestion a organisé un peu moins de réunions, soit 78. Au niveau des recommandations et des dossiers traités, les écarts se réduisent mais plébiscitent de nouveau l'an 2019 comme plus laborieuse. Les chiffres sur 2018 affichent respectivement 173 et 25. En outre, sur les 140 activités programmées et suivies hebdomadairement par le comité de gestion en 2019, 109 ont été effectivement réalisées en cours d'exercice, soit un taux de 78% et 31 reprogrammées pour l'année 2020. Il s'agit là d'un brin de supériorité sur la situation de l'année précédente qui, avec 141 activités program-





mées, a vu se concrétiser 108, soit un taux de réalisation de 77%. Les détails des chiffres vont jusqu'aux délais de réalisation, avec une effectivité de la réalisation des recommandations des réunions dans la période programmée située à 90,5%.

Ensuite, a-t-il été présenté ce qu'il est coutume de désigner lors de cette réunion par « le diagramme de responsabilité ». Ce diagramme est représenté par un secteur qui affiche le taux de responsabilité des recommandations de chaque responsable de service membre du comité de gestion.

Pour 2019 et comme les précédentes années, la couronne est revenue au Responsable de l'exploitation, gestionnaire du cœur du métier, avec un taux de responsabilité dans l'exécution des recommandations de 27%. Le podium est ensuite complété par le Responsable finances et comptabilité ainsi que le Chargé des moyens généraux avec 17% chacun.

Les derniers chiffres présentés sont ceux liés au taux de participation aux 89 réunions par chaque membre. Et comme pour les années passées, le Chargé de mission aura fait le plein avec 89 participations. Il partage la première place avec

le Responsable Qualité, Contrôle et Gestion des Risques qui fait également carton plein et le podium est complété par le Responsable de l'administration qui chiffre ses présences à 88 sur 89.

Après la présentation de ces chiffres qui ne relatent la réalité qu'en termes numériques, la parole a ensuite été attribuée à chaque membre du comité pour faire son briefing sur le parcours de l'année. Tour à tour, chacun a compté sa lecture sur les

**Au niveau des recommandations et des dossiers traités, les écarts se réduisent mais plébiscitent de nouveau l'an 2019 comme plus laborieuse.**

points forts et les points faibles de l'année. Le point commun et notable de l'ensemble des interventions s'est une fois de plus avéré être le couronnement de la CNSSAP comme première institution publique nationale certifiée ISO 9001. Quasiment chacun pilote ou co-pilote d'un processus du système de management de la qualité implémenté à la CNS-SAP, les membres du comité de gestion ont exprimé le ressenti de leur quotidien professionnel dans le parcours de cette certification au cours de l'année 2019. De ce fait, cette reconnaissance a été pour chacun un honneur aussi bien personnel que collectif.

Et comme pour toutes les réunions du comité de gestion de l'année, ce dernier numéro n'a su se clore sans recenser quelques recommandations pertinentes à mettre en œuvre dans l'organisation, dans le fond et dans la forme, des réunions du comité de gestion de 2020.

La suite et fin de la rencontre a parlé le langage des verres et des couverts.



# FOOTBALL LOISIR : FSSAP UNIKIN VS CNSSAP

Battue à la manche aller sur le score de 2 à 4 par les athlètes de la formation représentant le Collectif des assistants d'enseignement et chefs des travaux de la faculté des Sciences sociales, administratives et politiques de l'Université de Kinshasa, l'équipe de football de la CNSSAP ne jurait que par un match retour. Lequel, à défaut de permettre à la meilleure des deux formations de se qualifier à la phase suivante d'une quelconque compétition, se devait tout de même de faire refaire surface à l'honneur de la « team » bradée par cette manche aller de triste mémoire, où la CNSSAP n'aura jamais eu la moindre opportunité de recoller au score durant toute la rencontre.

C'est donc pour conclure avec les activités sportives programmées pour le dernier trimestre 2019 que le 04 octobre le terrain de foot du complexe sportif UDJANA sera de nouveau le théâtre de cette rencontre désormais familière.

Au coup d'envoi à 12h00', et après toutes les pratiques protocolaires d'usage pour l'événement, les jeux sont lancés et équilibrés durant toute la première moitié de la première mi-temps. Aussitôt, ce round d'observation va laisser place à des incursions de part et d'autres. Abandonnant leur frilosité, les athlètes des deux équipes

vont désormais se montrer plus incifsifs. Même si dans ces prises de risques, la FSSAP UNIKIN va prendre en son compte l'essentiel de la possession en plus de nombreuses offensives conclues non concrétisées. Ce sera tout de même la CNSSAP qui va s'offrir la plus franche des occasions, menée par une contre-attaque à l'aile gauche, autour de la 34ème. Après cet éclair, le jeu va de nouveau retomber en berne, ce qui va neutraliser les deux équipes à la fin du premier acte sur le score de 0 partout.

Après que la mi-temps ait permis aux deux staffs techniques d'encourager les athlètes et de peaufiner les nouvelles tactiques fondées sur les failles observées de

l'adversaire, le début du second acte va voir clairement l'équipe facultaire prendre le jeu à son compte. Les 10 premières minutes de feu imposées aux défenseurs de la CNSSAP va finir par payer à la 56ème minute à travers une fusillade infligée au portier local par l'Assistant KANDA MUBAYI suite à une perte de ballon malencontreuse de ladite défense. 1-0 pour la FSSAP UNIKIN. Comme sonnée par la transcendance de l'adversaire, l'équipe de la CNSSAP va de nouveau perdre les pédales autour de la 70ème minute en encaissant de nouveau à bout portant par l'entremise de l'Assistant KOBONGO Bienvenue. 2-0.



A ce moment, bien que l'espoir soit permis dans ce jeu jusqu'aux ultimes secondes de la rencontre, les supporters de la CNSSAP semblent commencer à tourner le pouce et à envisager plutôt le déroulement de la fameuse « troisième mi-temps » !

Pourtant, c'est en ce moment précis que l'équipe CNSSAP va sonner la révolte. Après quelques ajustements techniques, toutes les forces vont être jetées dans la bataille offensive. La multiplication des assauts des attaquants en ces 20 dernières minutes de la rencontre vont tout d'abord faire toucher le ballon de la main dans sa propre sur-

face l'un des défenseurs de l'équipe adverse. Penalty aussitôt transformé par l'avant-centre de la CNSSAP, le Responsable de l'exploitation, MAVITA Yannick. 2-1 autour de la 80ème.

Motivée plus que jamais, l'équipe de la CNSSAP va poursuivre son élan jusqu'à faire craquer son adversaire du jour. Suite à une mauvaise relance de la main du portier de la FSSAP, le ballon va se retrouver dans les pieds de l'ailier droit de la CNSSAP qui va effectuer un joli débordement sur son couloir, avant de servir un caviar à l'autre avant-centre de son équipe, le Chargé de mission TOMBOLA MUKE. Ce

dernier va poser le geste juste, un plat du pied impeccable pour le gardien adverse. Le ballon se retrouve au fond des filets, mais l'euphorie du public venu encourager la CNSSAP ne saura empêcher les ultimes minutes atteintes de mettre un terme à la rencontre. La CNSSAP n'aura donc pas su poursuivre son élan offensif dans cette rencontre. 2-2 sera le score final du match.

Malgré que les deux équipes se soient neutralisées, la CNSSAP aura peut-être lancé un message clair à ses futurs adversaires, ce qu'elle ne vendra dorénavant que chèrement sa peau.

