



CAISSE NATIONALE DE SÉCURITÉ SOCIALE
DES AGENTS PUBLICS DE L'ÉTAT

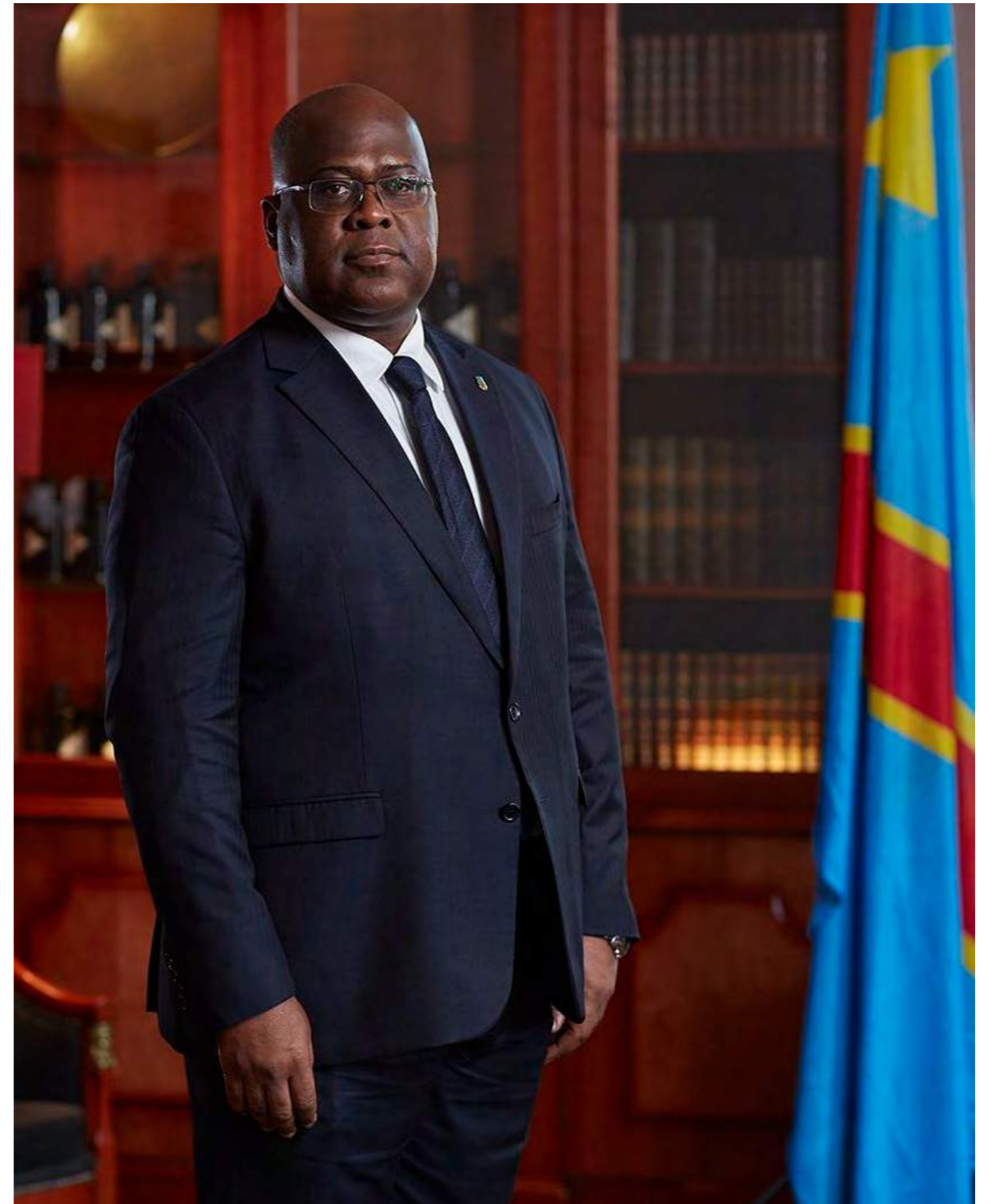
RAPPORT ANNUEL 2020

Fortius !



Sommaire

Avant-propos	8
1. Points de vue et analyses	10
1.1. Présentation de la CNSSAP	12
1.2. Chiffres clés	16
1.3. Aperçu macroéconomique	18
2. Au cœur du métier	20
2.1. Temps forts 2020.....	22
2.2. Immatriculation en masse & Bureau total.....	24
2.3. Cotisation 1.0 & CotizApp	25
2.4. Prestations	26
2.5. Gestion de la relation client	28
2.6. Bilan actuariel au 31 décembre 2020	33
3. Gouvernance de la CNSSAP	38
3.1. Organisation de la gouvernance.....	40
3.2. Structure organisationnelle.....	48
3.3. Système de management de la qualité.....	50
3.4. Déploiement en provinces.....	52
4. Fonctions supports	54
4.1. Focus sur le capital humain.....	56
4.2. CNSSAP, un vase sonore.....	58
4.3. Dématérialiser et renforcer l'efficacité.....	60
4.4. Assurance et conformité.....	62
4.5. Partenariat.....	69
5. Rapport financier	70



Son Excellence Félix Antoine TSHISEKEDI TSHILOMBO
Président de la République Démocratique du Congo



Son Excellence Jean-Pierre LIHAU EBUA
Vice-Premier Ministre, Ministre de la Fonction Publique,
Modernisation de l'Administration & Innovation du Service Public

Avant-propos

Audaces fortuna juvat

TOMBOLA MUKE

Chargé de mission



A de nombreux égards, l'année 2020 aura été particulièrement affreuse. La pandémie de Coronavirus (Covid-19), avec son sinistre cortège d'infortunes, d'incertitudes, d'angoisses, de terreurs et de deuils, a mis à mal les modes de vie, la mobilité et l'organisation du travail au niveau mondial. L'humanité a survolé un triangle des Bermudes et s'est retranchée dans un confinement de défaite.

C'est le lieu d'adresser, au nom de la CNSSAP, mes pensées pieuses et mes condoléances les plus émues à toutes les familles de nos assurés éplorées par les tristes circonstances imposées par cette pandémie. Je joins à cela mes vœux de repos éternel à nos regrettés retraités, trépassés en 2020.

A côté de ces afflictions, ces gerbes de mots, et cette note de tristesse, la vie a coulé. Le retraité le plus âgé payé par la CNSSAP a totalisé 86 ans en 2020. Nous lui souhaitons de continuer à respirer la vie, tel le fleuve qui coule, et la bonne santé du corps. Nous adressons les mêmes souhaits à l'ensemble de nos assurés. La crise de Covid-19 nous a fait reprendre conscience à quel point la vie peut nous filer entre les doigts. Pour les organismes de prévoyance sociale, elle a rappelé l'urgence d'élargir la couverture et de mieux protéger, en garantissant l'offre de plus de décence et plus de sérénité.

C'est précisément pour cette raison que, même là au fort de la crise, la CNSSAP, éprise du sens du devoir et nourrie de la sagesse ancienne « audaces fortuna juvat » (la fortune favorise les audacieux), n'a cessé de secouer les circonstances et d'innover. Elle a été plus résiliente et innovante que jamais, fortius !

En effet, c'est en 2020, au creux de la vague, que la CNSSAP a lancé la solution informatique dite « bureau total » permettant de réduire le délai de traitement d'une demande d'immatriculation de 30 jours à 15 minutes. Dans la même fougue, au fort de la crise, la CNSSAP a lancé la première application mobile destinée à l'agent public en RDC, dénommée CotizApp. En plus de faciliter le suivi en temps réel des cotisations acquittées par l'agent et pour son compte, cette application offre surtout la possibilité d'une interaction à distance avec la CNSSAP de partout où se trouve l'assuré.

Fortius ! Au milieu de l'infortune et des défis liés à la pandémie, la CNSSAP a maintenu son système de management de la qualité certifié conforme à ISO 9001, a fait certifier ses états financiers et a publié son rapport annuel 2019.

En dépit de la crise sanitaire et son onde de chocs sur le plan économique, notamment le lourd affaiblissement du franc congolais face au dollar américain, la CNSSAP a maintenu ses indicateurs de gestion au vert. L'année 2020 s'est clôturée avec un ratio des charges de fonctionnement de 13,7%, venant de 14,6% en 2019, contre une norme réglementaire de 15% maximum.

Fortius ! Au milieu de l'incertitude et des aléas liés à la crise sanitaire, l'histoire a continué de s'écrire à Lubumbashi. Les activités dans la première agence de la CNSSAP en provinces ont été lancées. L'immatriculation des assurés a pu s'étendre aux provinces du Haut-Katanga, Haut-Lomami et Lualaba.

Nonobstant le contexte, la CNSSAP a produit, après ses comptes de résultats prévisionnels 2019-2038, son tout premier bilan actuariel à l'horizon 2100 en groupe ouvert, et ambitionne de l'actualiser chaque année et de le faire certifier. Dans un autre registre, la CNSSAP s'est lancée dans l'implémentation des systèmes de management de continuité d'activité (SMCA), suivant la norme ISO 22301, et anticorruption (SMAC) conformément au référentiel ISO 37001.

Indéniablement, comme depuis 2017, nous avons travaillé plus dur que la majorité des gens. Nous avons courageusement progressé sur tous les axes de notre politique qualité en fournissant une offre premium en amélioration continue pour tous nos clients. Tous les mérites sont pour le personnel de la CNSSAP, les consultants et pour nos partenaires clés, notamment la Direction de la Paie du Ministère du Budget, le PRRAP, la Caisse marocaine des retraites (CMR) et l'INAP. Je leur exprime, à travers ces mots trop étroits et limités, toute la reconnaissance de notre institution.

« A des résultats grandioses, chemins étroits. » décrétait Victor Hugo ; puisse la CNSSAP toujours préférer les chemins étroits de la gouvernance saine, de l'innovation, de la transparence, du respect pour ses clients, de l'intégrité, du professionnalisme et de l'excellence !

/1

Points de vue et analyses

1.1 PRÉSENTATION DE LA CNSSAP

1.2 CHIFFRES CLÉS

1.3 APERÇU MACROÉCONOMIQUE



/1.1 Présentation de la CNSSAP

La Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Agents Publics de l'Etat (CNSSAP) est l'organisme congolais de protection sociale du secteur public créé le 14 décembre 2015 par le Décret n°15/031. Lors de sa mise en place, il lui a été confié par l'Etat la lourde charge de l'organisation et la gestion des prestations de sécurité sociale en faveur des agents publics et de leurs familles, à travers un régime contributif financé par une technique mêlant répartition et une dose de capitalisation.

La CNSSAP existe sous la forme juridique d'un établissement public à caractère administratif et social. Elle assure la couverture des prestations de la branche des pensions et celle des risques professionnels. Opérationnalisée en 2017, la CNSSAP

tourne depuis à plein régime avec un siège social provisoire situé au 2ème niveau du bâtiment de la Fonction publique ainsi que deux agences opérationnelles, une à Kinshasa et une autre plus récente à Lubumbashi.

En 2020, la CNSSAP est devenue la première institution publique en RDC à être certifiée ISO 9001 grâce au déploiement du système de management de la qualité dans son fonctionnement intégral. L'une des marques de la CNSSAP est la déclinaison claire de son orientation stratégique communiquée visuellement dans toutes ses installations en ces termes :

“

Vision

Faire de la CNSSAP une institution de sécurité sociale pour les agents publics de référence en Afrique, et le premier investisseur institutionnel en République Démocratique du Congo, à l'horizon 2030

”

“

Mission

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.

”

“

Valeurs

Transparence-Respect-Intégrité-
Professionnalisme-Excellence
(TRIPE).

”





Transparence

Elle implique que la CNSSAP fonde ses décisions administratives sur des procédures transparentes, simples et compréhensibles, tout en rendant disponibles toutes les informations nécessaires relatives aux actes et procédures dans leurs domaines respectifs.



Respect

Il suppose que la CNSSAP assure un traitement délicat et courtois en faveur de ses assurés, ses partenaires ainsi que son personnel. A cet effet, la CNSSAP demeure à l'écoute de leurs besoins, leurs attentes, et les intéresse dans la prise de décision.



Professionalisme

Il conduit la CNSSAP à assurer des efforts constants dans l'amélioration et le renforcement des compétences de son personnel dans le but de l'accroissement et la mise à jour de leur rendement et de leur productivité. Il s'agit en outre pour la CNSSAP d'assurer des conditions de travail motivantes, participantes et stimulantes.



Excellence

La CNSSAP veille à la qualité des services qu'elle rend, dans une approche privilégiant la satisfaction du client. La culture de l'innovation et du travail de pointe est primée dans le but de créer de l'émulation.

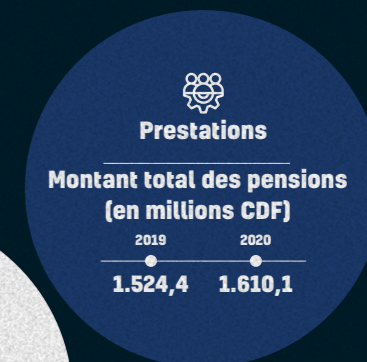
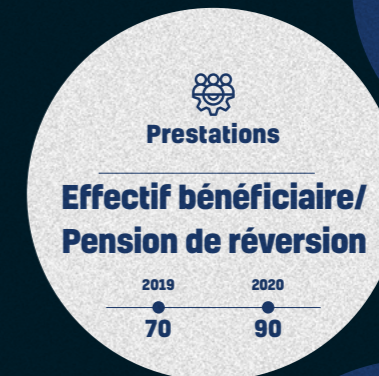
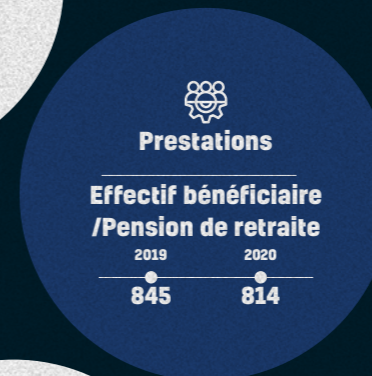
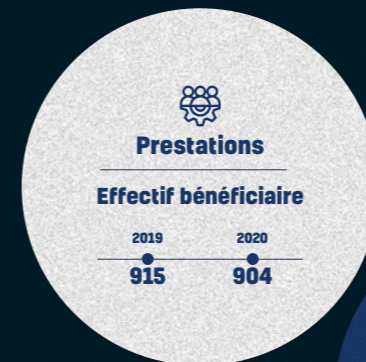
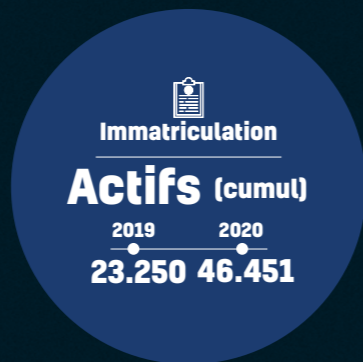


Intégrité

La CNSSAP tient à ses engagements et aux valeurs morales dans ses prises de décisions et dans la qualité de ses rapports avec ses assurés, ses partenaires ainsi que son personnel, afin de mériter et de préserver leur confiance.

/1.2

Chiffres clés



/1.3

Aperçu macroéconomique



A l'instar de la plupart des pays du monde, la République démocratique du Congo (RDC) n'a pas pu se mettre à l'abri des affres de la pandémie de la Covid-19. Ce choc sanitaire, dont le foyer a été localisé en Chine continentale, s'est manifesté pour la première fois en RDC à mi-mars 2020. La survenance de cette vague pandémique est apparue comme un facteur perturbateur majeur, remettant en cause de nobles ambitions économiques et sociales des autorités gouvernementales, après une année 2019 déjà difficile.

Pour tenter de juguler la chaîne de propagation de la maladie, le Gouvernement a mis en place un package de mesures de riposte dont les deux principales ont été le confinement de la commune de la Gombe, centre d'affaires de la capitale, ainsi que la fermeture des frontières aériennes et terrestres du pays. Comme il fallait s'y attendre, ces restrictions, qui ont résonné à la fois comme un choc d'offre et de demande, ont eu raison de l'activité économique, laquelle s'est fortement contractée.

En effet, alors que le Gouvernement tablait sur une croissance relativement robuste de 5,4% en 2020, les estimations établies sur la base des réalisations de production à fin juin ont situé le taux de croissance du produit réel à -1,7% venant de -2,4% au premier trimestre. C'était pour la première fois depuis la reprise de 2002 que l'économie congolaise rebasculait en récession. Toutefois, selon les dernières estimations à fin septembre, le taux de croissance est redevenu positif, à 0,8%. Cette situation serait attribuable à la reprise de l'économie chinoise vers le deuxième trimestre de l'année, laquelle a entraîné avec elle la remontée des cours des produits de base intéressant l'économie congolaise, dont le cuivre.

Pour ce qui est de la dynamique des prix sur les marchés des biens et services, l'année 2020 s'est soldée par une flambée inflationniste de l'ordre de 15,8% venant de 4,6 % l'année d'avant, soit une augmentation de 11,4 points. Cette situation a occasionné la dégradation du pouvoir d'achat des populations, et de fil en aiguille, de leur bien-être.

Tableau 01 : Evolution de la croissance du PIB et de l'inflation (en %, 2017-2020)

	2017	2018	2019	2020
Taux de croissance du PIB	3,4	5,8	4,4	0,8
Taux d'inflation	54,7	7,2	4,6	15,8

Source : BCC pour la croissance et INS pour l'inflation.

Il ressort de ce tableau que, comparativement à l'année 2019, ces deux indicateurs de la conjoncture se sont fortement détériorés en 2020. D'une part, l'économie s'est remise de justesse de la récession du premier semestre, et de l'autre, les prix ont largement dépassé la cible d'inflation espérée de 7%.

Au sujet des finances publiques, et sans surprise, le cadre budgétaire a été miné par les à-coups de la pandémie de Covid-19. En effet, selon les chiffres provisoires, sur des prévisions de CDF 17.225,2 milliards, les recettes n'ont été mobilisées qu'à hauteur de CDF 8.340,2 milliard, soit 48%. Du côté

des dépenses, elles ont été exécutées à 49,8%, soit CDF 8.578,1 milliards, dégageant ainsi un déficit de CDF 237,9 milliards.

Il importe de relever qu'un montant de CDF 570 milliards a été capté sous la forme de financement intérieur via les Bons du Trésor. Le gouvernement a également bénéficié d'un financement extérieur au travers d'un appui budgétaire du FMI. Le tableau ci-dessous met en évidence la morosité des opérations du Trésor en 2020 comparativement aux deux années précédentes.

Tableau 02 : Opérations financières de l'Etat (en milliards de CDF)

	2018	2019	2020
Recettes	7.086,6	7.025,8	8.340,2
<i>dont Bons du Trésor</i>	-	-	570,3
<i>Appui budgétaire FMI</i>	-	-	744,1
Dépenses	7.325,1	7.523,0	8.578,1
Solde	-238,5	-497,2	- 237,9

Source : BCC, Condensé hebdomadaire d'informations statistiques, février 2021

Il ressort de ce tableau qu'en 2020, le déficit des opérations du cadre budgétaire s'est aggravé par rapport aux deux années précédentes. En réalité, si l'on isole les recettes captées sous la forme d'emprunt intérieur et d'appui budgétaire, et suivant les chiffres provisoires, le niveau du déficit en 2020 devrait se situer à environ CDF 1.552,3 milliards.

L'emprunt intérieur à travers les Bons du Trésor couplé à la prise en charge d'une bonne partie des dépenses du Trésor en devises, ont permis de ponctionner une partie importante de la liquidité sur le marché. Ce qui a favorisé une certaine détente sur le marché

de change. Toutefois, comparativement à l'année d'avant, la dépréciation de la monnaie nationale a été plus prononcée.

Le taux de dépréciation a été estimé à 13,5% contre environ 4% une année plus tôt. En effet, la devise américaine s'est négociée autour de 2.020 CDF le dollar contre CDF 1.745 en 2019.

De son côté, l'autorité monétaire a procédé au durcissement de sa politique monétaire, traduit par le relèvement du taux directeur de 9 points, soit de 9,5% en décembre 2019 à 18,5% à fin décembre 2020.

/2

Au cœur du métier

2.1 TEMPS FORTS 2020

2.2 IMMATRICULATION EN MASSE & BUREAU TOTAL

2.3 COTISATION 1.0 & COTIZAPP

2.4 PRESTATIONS

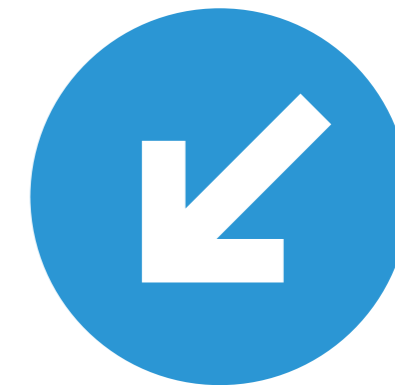
2.5 GESTION DE LA RELATION CLIENT

2.6 BILAN ACTUARIEL AU 31 DÉCEMBRE 2020



/2.1

Temps forts 2020



Février 2020 : Cérémonie de remise du certificat ISO 9001 version 2015 à la CNSSAP

Certifiée conforme à la norme ISO 9001 pour son système de management de la qualité à la suite de l'audit qualité de décembre 2019, la CNSSAP a bel et bien reçu son certificat des mains de Monsieur Mamadou KEINDE, Directeur Général de l'Afrique de l'Ouest de l'organisme certificateur AFNOR, lors d'une cérémonie organisée le 21 février 2020 au Capitole du Kin Plaza Mall by Rotana à Kinshasa.

Septembre 2020 : Présentation officielle de l'application CotizApp

Dans le cadre de l'amélioration continue des services offerts à ses assurés et surtout dans le souci de traçabilité et de transparence, la CNSSAP a mis en place une application mobile dénommée CotizApp. Cette solution numérique permet à l'assuré social, via son smartphone, de suivre l'évolution de ses cotisations mensuelles, de simuler ses prestations futures, aussi d'interagir à distance avec la CNSSAP. L'application a été officiellement présentée le 08 septembre 2020 lors d'une cérémonie tenue au Salon Virunga de l'Hôtel Memling.

Septembre 2020 : Inauguration officielle de l'Agence de Lubumbashi

Dans la stratégie de déploiement physique de ses activités et surtout dans le but de se rapprocher davantage de ses assurés, la CNSSAP avait érigé en décembre 2019 une Agence provinciale dans la Ville de Lubumbashi pour la prise en charge des assurés dans la zone Sud-Est de la RDC. L'Agence de Lubumbashi a été officiellement inaugurée le

14 septembre 2020 par Son Excellence Madame le Ministre de la Fonction Publique Yollande EBONGO BOSONGO. Cette cérémonie d'inauguration a connu la participation de plusieurs autorités provinciales à l'instar du Vice-Gouverneur de la Province du Haut-Katanga, Monsieur Jean-Claude KAMFWA et du Président de l'Assemblée provinciale Monsieur Freddy KASHOBO.

Octobre 2020 : Visite du BLAISAC à la CNSSAP

Le 27 octobre 2020, la CNSSAP a été visitée par le Bureau de Liaison de l'Association Internationale de la Sécurité Sociale pour l'Afrique Centrale (BLAISAC) conduit par son Président, Madame Agnès MWAD NAWAJ KATANG, Directeur Général de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale de la RDC (CNSS). Les échanges ont tourné autour de la collaboration entre la CNSSAP et le Bureau, ainsi que sur la mise en œuvre des Lignes directrices et des bonnes pratiques de l'Association Internationale de la Sécurité Sociale (AISS) dans le cadre de la gestion ou de l'administration de la sécurité sociale.

Décembre 2020 : Audit de surveillance du système de management de la qualité (SMQ)

A la suite de sa certification ISO 9001 version 2015, la CNSSAP a été soumise à l'audit de surveillance, une année après, comme l'exige la norme ISO 9001, afin de permettre à l'organisme certificateur de se rassurer du maintien ou de l'amélioration des conditions de qualité de l'offre des services ayant milité pour la certification initiale. A cette occasion, la certification de la CNSSAP a été maintenue et étendue à l'Agence de Lubumbashi.



/2.2 Immatri­culation en masse & Bureau total



L'immatri­culation est une des activités métier de la CNSSAP. L'Arrêté ministériel n°006/ME/MIN.FP/2017 du 15 juillet 2017 définit l'immatri­culation comme étant une procédure administrative par laquelle la CNSSAP identifie ses assujettis, les enregistre dans ses livres et leur attribue un numéro de sécurité sociale.

La CNSSAP, qui a lancé pour la première fois les opérations d'immatri­culation au second semestre de l'année 2017, dispose d'un passif important d'agents publics à immatri­culer au régime de sécurité sociale géré par elle. D'où la mise en place des

campagnes d'immatri­culation autrement désignées comme opérations d'immatri­culation en masse. Ces campagnes se font dans les Agences de la CNSSAP, dans les sites administratifs ainsi qu'aux domiciles des assurés sociaux se trouvant dans une situation de mobilité réduite.

En 2020, les campagnes d'immatri­culation ont été effectuées à Kinshasa mais aussi dans certaines provinces pour un total de 23.201 agents immatri­culés, comme le renseigne le tableau ci-dessous.

Tableau 03 : Effectifs immatri­culés en 2020

N°	SITE/PROVINCE	Effectifs immatri­culés
01	Kinshasa (Agence + Terrain)	14.651
02	Haut-Katanga (Agence de Lubumbashi)	4.098
03	Kongo central	3.371
04	Lualaba	545
05	Haut-Lomami	536
TOTAL		23.201

Ces chiffres ont été réalisés dans un contexte difficile en raison de la situation de la pandémie de COVID-19. En effet, suite aux restrictions de mouvements imposées, les opérations n'ont pu effectivement être lancées qu'à partir de la seconde moitié de l'année 2020.

Par ailleurs, la particularité de ces campagnes est qu'une grande partie des opérations a été réalisée dans les administrations des assurés. Cela s'est également inscrit dans le cadre de la politique de gestion de la relation client de la CNSSAP, qui favorise le rapprochement de l'institution vers ses assurés sociaux.

Aussi, dans une démarche d'amélioration continue et à l'effet de solutionner durablement les réclamations relatives au délai de délivrance des cartes de sécurité sociale, la CNSSAP a développé et mis en place un système d'immatri­culation dit « bureau total ». Cette solution informatique permet à l'assuré social d'obtenir sa carte de sécurité sociale le jour même de l'immatri­culation.

/2.3 Cotisation 1.0 & CotizApp



En octobre 2018, la CNSSAP a lancé l'application « Cotisation 1.0 », solution numérique permettant aux assurés de consulter en temps réel, via le web, leurs cotisations sociales mais aussi de simuler le montant de leurs pensions futures.

Dans un contexte d'amélioration continue, la CNSSAP a mis en place une version mobile de cette application dénommée « CotizApp », téléchargeable

sur Google Play Store. En plus des services offerts par la version web, CotizApp donne également la possibilité aux assurés de faire leurs réclamations à distance et de recevoir une suite, par mail ou appel téléphonique, endéans trois jours ouvrables.

A ce jour, l'on dénombre à plus de 10.000 les demandes de souscription effectuées sur cette application mobile.



/2.4 Prestations

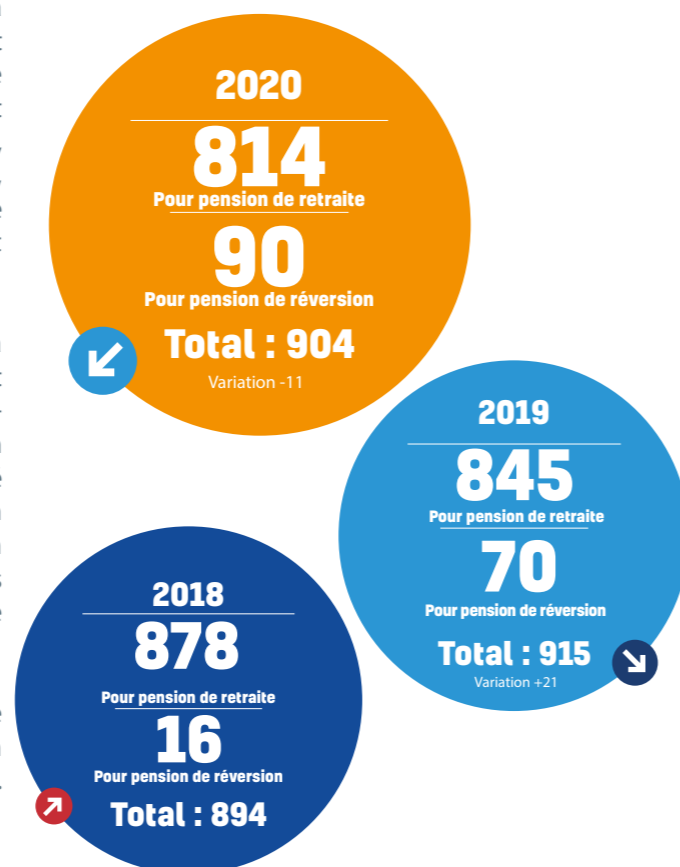


Les règles de base de la gestion des prestations sont édictées par l'Arrêté ministériel n°007/ME/MIN. FP/2017 du 15 juillet 2017 fixant les modalités d'octroi des prestations dans le cadre du régime géré par la CNSSAP. Il précise les modalités d'ouverture du droit aux prestations, de la liquidation des prestations, de la notification des décisions ainsi que du paiement des prestations. L'on distingue la pension de retraite, celle qui est servie aux bénéficiaires des droits directs, de la pension de réversion ou indirecte qui est payée aux bénéficiaires des droits dérivés (conjoint survivant et orphelins éligibles).

Aussi, un accent particulier mérite d'être mis sur la gestion des pensions de réversion aux ayants droit des assurés décédés en cours de carrière, étant donné que ces derniers, encore en vie, étaient pris en charge par l'Administration publique. La particularité de cette situation a conduit la CNSSAP à signer un Protocole d'accord en 2018 avec l'Administration afin de mieux gérer les cas des agents décédés en cours de carrière, mais également de prendre en charge dans les meilleures conditions leurs ayants droit.

En 2020, la CNSSAP a compté 814 bénéficiaires de pension de retraite et 90 bénéficiaires de pension de réversion, comme il ressort de la figure ci-contre.

Figure 01 : Bénéficiaires des prestations

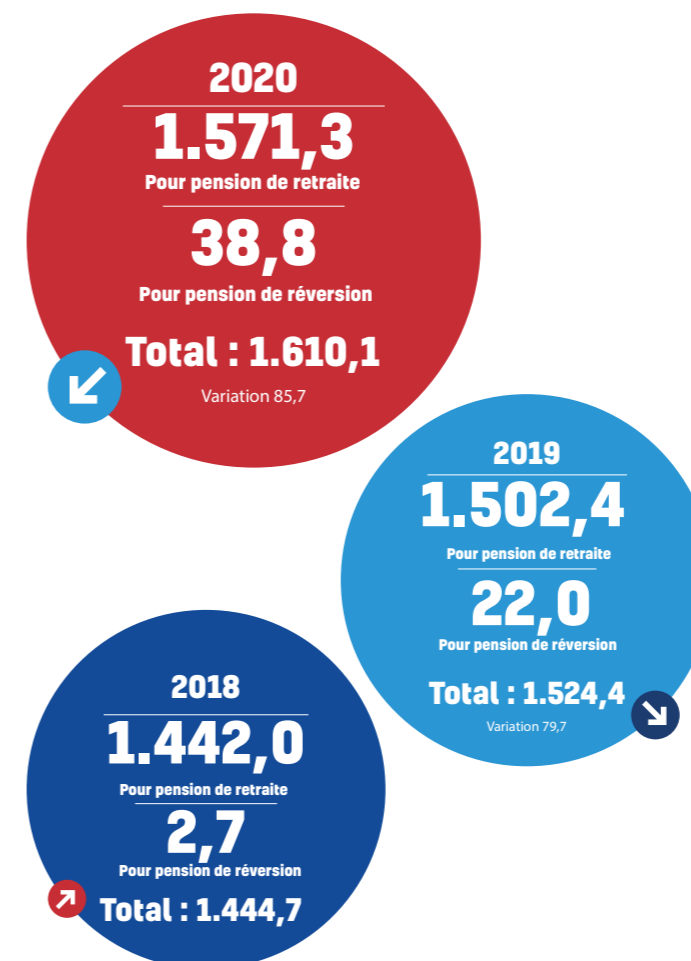


Source : CNSSAP, Bulletin trimestriel d'informations statistiques, n°3, Avril 2021

Il ressort de cette figure que l'effectif de bénéficiaires de pension de retraite décroît alors que celui de bénéficiaires de pension de réversion croît. Cette situation est consécutive à la prise en charge par la CNSSAP des bénéficiaires survivants des actifs et retraités décédés à travers le paiement des pensions de réversion.

Par ailleurs et au-delà des effectifs, la CNSSAP a dépensé, en 2020, CDF 1.610,1 millions au titre de paiement des prestations pour 904 bénéficiaires. Les détails sont présentés sur la figure ci-après.

Figure 02 : Prestations servies (en millions de CDF)



Source : CNSSAP, Bulletin trimestriel d'informations statistiques, n°3, Avril 2021

Cette figure renseigne que les dépenses des prestations augmentent dans le temps.

Ces augmentations s'expliquent principalement par les deux revalorisations des pensions effectuées en 2020 à la suite des accroissements des traitements de base des agents en activité pour les grades de Huissier à Directeur Général. La première revalorisation est intervenue en janvier 2020, avec un accroissement moyen de 10% et la deuxième en avril 2020 avec un accroissement moyen de 10,1%.



/2.5

Gestion de la relation client



➔ 2.5.1. Brève présentation

Dans sa politique qualité, en son axe 2, la CNSSAP s'est engagée à améliorer au quotidien sa culture de centricité et d'écoute clientèle, en vue d'augmenter la satisfaction de ses clients à travers un management proactif de la relation client.

Le client étant placé au centre de toute action, la CNSSAP accorde une importance capitale aux attentes et plaintes formulées par ce dernier, le but étant d'améliorer la qualité des services en les rendant les plus conformes possibles aux attentes.

Ainsi, pour mener à bien cette quête quotidienne d'augmentation continue de la satisfaction de sa clientèle, la CNSSAP a organisé, au cours de l'année 2020, à travers son service client, six principales activités, à savoir :

1. Le traitement des réclamations ;
2. La surveillance et le mesurage de la satisfaction de la clientèle ;
3. Le dépouillement des boîtes à suggestions ;
4. L'organisation trimestrielle d'une activité de socialisation ;
5. La gestion de l'écoute client à travers le numéro service client, l'adresse mail service client et l'application CotizApp ;
6. L'organisation des brigades mobiles.

Quelques outils viennent en appui aux activités ci-haut citées, à savoir :

1. Le tableau de suivi du traitement des réclamations ;
2. Le dispositif « smiley touch » ;
3. Les boîtes à suggestions ;
4. L'acte d'engagement des agents commis au dépouillement des boîtes à suggestion ;
5. La charte qualité sur l'accueil de la clientèle ;
6. Le manuel des procédures de gestion de la relation client ;
7. Les fiches de réclamation ;
8. Les fiches d'appel ;
9. Le numéro et le mail service client ainsi que l'application CotizApp.



2.5.2. Réalisations phares

En 2020, les principales réalisations en matière de gestion de la relation client se regroupent en quatre (04) axes, à savoir : le suivi des réclamations, la surveillance et le mesurage de la satisfaction de la clientèle, les activités de socialisation ainsi que le dépouillement des boîtes à suggestion.

Tableau 04 : Suivi des réclamations

PERIODE	TYPE DE RECLAMATIONS			
	Immatriculation	Prestations	Autres	Total
Janvier	27	18	00	45
Février	23	14	00	37
Mars	05	19	00	24
Avril	00	00	00	00
Mai	00	02	00	02
Juin	01	02	00	03
Juillet	18	10	00	28
Août	14	02	00	16
Septembre	05	07	00	12
Octobre	05	03	00	08
Novembre	13	02	01	16
Décembre	08	00	00	08
TOTAL	119	79	01	199

Il convient de noter que toutes les 199 réclamations reçues en 2020 ont été traitées et clôturées au courant de l'exercice. Le délai moyen de traitement a été de trois (03) jours ouvrables.

Surveillance et mesurage de la satisfaction de la clientèle

- Sondage global sur la qualité des services de la CNSSAP au niveau des agences via le dispositif Smiley touch
- Agence de Lubumbashi
Sur 1.214 votes, 66% de satisfaction totale (806 votes) ; 30% de satisfaction (363 votes) ; 2% d'insatisfaction (20 votes) et 2% d'insatisfaction totale (25 votes).

Placé dans les installations de la CNSSAP depuis septembre 2020, et figurant comme une véritable révolution dans le secteur public en matière de gestion de la relation client, le dispositif Smiley touch a permis de dégager les résultats ci-après, comptant pour le dernier trimestre de l'exercice 2020. Ces votes sont effectués par les clients après leur prise en charge avant de quitter les agences de la CNSSAP.

- Agence de Kinshasa
Sur 1.847 votes, 93% de satisfaction totale (1.714 votes) ; 5% de satisfaction (97 votes) ; 1% d'insatisfaction (15 votes) et 1% d'insatisfaction totale (21 votes).

- Customer Satisfaction Score (CSAT) Global
 $CSAT (global) = \frac{Votes\ positifs\ Kinshasa (1.811) + Votes\ positifs\ Lubumbashi (1.169)}{Total\ vote (3061)} \times 100$
CSAT (global) = 97.35% soit 97%

On constate une satisfaction globale de 97% des services offerts par la CNSSAP dans ses agences, suivant les avis des assurés, contre un objectif interne de 90% assigné à la relation client dans le cadre du système de management de la qualité de la CNSSAP.

Tableau 05 : Enquêtes trimestrielles de satisfaction client sur la paie des prestations

INDICATEURS	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	OBJECTIF INTERNE	INTERPRÉTATION
Net Promoter Score (NPS)	84	61	93	98	80	T4 2020 traduit une hausse par rapport à T3 2020 suite à la hausse de promoteurs et au nombre moins élevé de détracteurs. Les assurés recommandent de plus en plus aux tiers les services offerts par la CNSSAP.
Customer Satisfaction Score (CSAT)	98,7%	86%	96,1%	97,6%	90%	T4 2020 traduit une hausse par rapport à T3 2020 suite au nombre élevé des assurés satisfaits par la qualité des services de la CNSSAP.
Customer Effort Score (CES)	-61	-81	-78	-87	-80	L'indicateur en T4 2020 s'est apprécié par rapport à T3 2020. Les assurés font de moins en moins d'effort pour bénéficier des services offerts par la CNSSAP.

Tableau 06 : Activités de socialisation

PERIODE	DATE	THEME	INVITES
Premier Semestre 2020	28/08/2020	La revalorisation de la pension de retraite	15 Retraités choisis parmi les cinq (05) ministères pilotes (Fonction publique, Finances, Budget, Plan, Portefeuille).
Deuxième Semestre 2020	27/11/2020	86%	11 Directeurs, 3 Chefs de Division et 1 Chef de Bureau passés au bureau de l'exploitation CNSSAP pour avoir des éclaircissements sur les variations constatées sur leurs pensions de retraite.

Ces activités de journées portes ouvertes ont permis à la CNSSAP d'échanger avec ses assurés sur les méthodes utilisées pour non seulement calculer les prestations mais aussi et surtout pour les revaloriser en cas d'accroissement des traitements de base des agents publics en activité.

Tableau 07 : Dépouillement des boîtes à suggestions

PERIODE	LOCALISATION	NBRE DE SUGGESTIONS	NBRE DE SUGGESTIONS TRAITÉES
Janvier 2020	Agence de Kinshasa	00	00
	Siège	00	00
Février 2020	Agence de Kinshasa	00	00
	Siège	00	00
Mars 2020	Agence de Kinshasa	00	00
	Siège	00	00
Avril 2020	Agence de Kinshasa	00	00
	Siège	00	00
Mai 2020	Agence de Kinshasa	00	00
	Siège	00	00
Juin 2020	Agence de Kinshasa	00	00
	Siège	00	00
Juillet 2020	Agence de Kinshasa	00	00
	Siège	00	00
Août 2020	Agence de Kinshasa	00	00
	Siège	00	00
Septembre 2020	Agence de Kinshasa	00	00
	Siège	00	00
Octobre 2020	Agence de Kinshasa	00	00
	Siège	00	00
Novembre 2020	Agence de Kinshasa	00	00
	Siège	00	00
Décembre 2020	Agence de Kinshasa	00	00
	Siège	00	00

Ce tableau renseigne qu'une seule suggestion a été reçue et traitée en 2020. Par ailleurs, il sied de préciser que durant la période de confinement, entre mars et juin 2020, l'accès aux installations de la CNSSAP n'était pas autorisé au public. Ainsi, aucune information n'est renseignée dans le tableau 07 pour cette période.

/2.6 Bilan actuariel au 31 décembre 2020

➔ 2.6.1. Notions

En 2019, la CNSSAP a produit des comptes de résultats prévisionnels 2019-2038. Cet exercice a permis de mettre en exergue le fait que si les agents de carrière sont mis à la retraite conformément aux textes en vigueur, les recettes de cotisation ne suffiraient pas à prendre en charge les dépenses des prestations sur ladite période. Il a alors été recommandé, en vue du renforcement des outils de pilotage actuariel, de produire annuellement le bilan actuariel au-delà des comptes de résultats prévisionnels. Le premier bilan actuariel a ainsi été produit pour l'exercice 2019.

Il convient de souligner que l'élaboration du bilan actuariel permet de s'assurer que, sur le long terme, les engagements du régime sont entièrement couverts par l'actif actuariel représenté par les cotisations attendues, augmentées du volume des réserves en date d'évaluation.

C'est dans ce cadre, à la suite du bilan produit pour l'exercice 2019, que la CNSSAP a élaboré le bilan actuariel au 31 décembre 2020. Ce bilan devrait permettre au management de la CNSSAP d'avoir un pilotage clair sur les futurs engagements de la CNSSAP jusqu'à l'horizon 2100.

Traditionnellement, deux approches sont utilisées pour confectionner le bilan actuariel. Il s'agit de l'approche « Groupe ouvert » et de l'approche « Groupe fermé ». L'approche « Groupe ouvert » suppose que la CNSSAP recevra de nouveaux assurés dans le futur et donc de nouvelles cotisations mais également de nouveaux droits à constituer pour ces assurés.

Quant à l'approche « Groupe fermé », elle suppose que le régime ne recevra plus de cotisants et donc ne constituera pas de droits pour de futurs participants. Une variante de cette approche consiste à dire que,

autre le fait de ne plus recevoir de cotisants dans le futur, le régime ne percevra plus de cotisation de la part des actifs actuels. En vertu de cette variante, le régime se contente de liquider les droits déjà acquis au fur et à mesure que ceux-ci deviennent dus.

Pour l'exercice 2020 et contrairement au bilan actuariel au 31 décembre 2019, la seule approche retenue pour l'établissement du bilan actuariel au 31 décembre 2020 est l'approche « Groupe ouvert ». Cette approche est réaliste.

En vue de donner du sens au bilan actuariel, il convient de considérer les actifs et les passifs sur une période d'au moins un cycle de génération d'assurés. Pour la CNSSAP, cela correspond à environ 80 années correspondant à un actif qui commence sa carrière à 20 ans, cotise pendant 45 ans, prend sa retraite à 65 ans et meurt à 100 ans.



LOMBE LUPOPOLA Yves
Chef d'Agence Lubumbashi

2.6.2. Construction du bilan actuariel en « Groupe ouvert »

L'exercice a permis d'évaluer la valeur de l'actif à USD 915,06 millions et celle du passif à USD 980,55 millions. Ce passif est constitué essentiellement des pensions directes (79%) et des prestations de survivants des actifs (17%), les pensions de survivants des retraités représentent à peine 5% des prestations servies.

Les engagements du régime sont évalués, dans un premier temps, sans tenir compte des frais de gestion (Total des engagements). Au 31/12/2020,

les engagements de la CNSSAP au fil des années vis-à-vis de ses assurés sociaux représentent 92% de son actif disponible. En incluant à ces engagements les frais de gestion (Total des engagements + frais de fonctionnement), le ratio passe de 92% à 107%. Le ratio de couverture est donc supérieur à 100%, un déficit actuariel est donc constaté sur les 80 prochaines années. Ce déficit d'actif est estimé à USD 65,49 millions. Le bilan actuariel de la CNSSAP au 31/12/2020 est ainsi négatif.

Tableau 08. Bilan actuariel de la CNSSAP au 31/12/2020 en population ouverte (en millions d'USD)

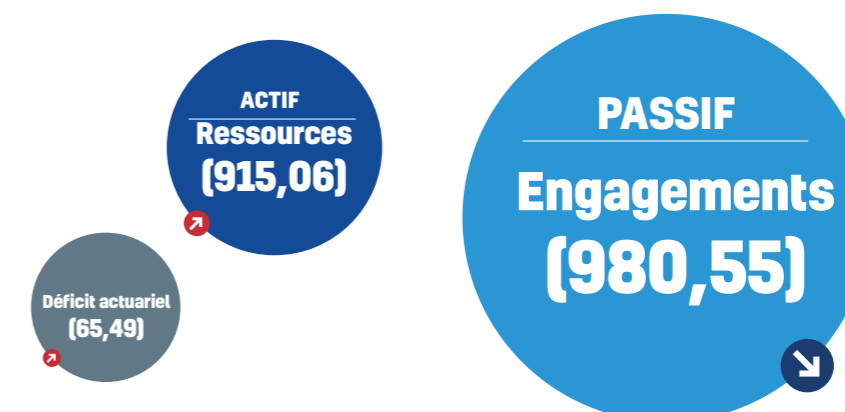
Valeur de l'actif	915,06	100%
Cotisations des actifs	897,46	98%
Réserves	17,60	2%
Valeur du passif	980,55	100%
Pensions directes	775,41	79%
Pensions survivants des retraités	48,88	5%
Pensions survivants des actifs	21,65	17%
Total des engagements	845,93	-
Frais de gestion	134,62	15%
Total des engagements +frais de fonctionnement	980,55	
Situation financière au 31/12/2019	-65,49	
Excédent d'actif	-65,49	
Ratio Passif/Actif : (1) sans Frais de gestion	92%	
Ratio Passif/Actif (2) avec Frais de gestion	107%	

Source : Bilan actuariel du régime géré par la CNSSAP au 31 décembre 2020

Le déficit actuariel représente l'écart négatif de la valeur de l'actif accumulé sur la période de projection sur la valeur des engagements actualisés.

Ce bilan peut être représenté de manière schématique comme le montre la figure ci-après.

Figure 03 : Représentation schématique du bilan actuariel en «Groupe ouvert» (en millions de USD)



2.6.3. Recommandations

Dans l'optique de consolider la situation financière du régime à court, moyen et long termes, trois (03) principales recommandations sont faites à la CNSSAP et à ses partenaires :

Recommandation 1. Poursuivre la mise en place de la politique de rajeunissement de l'administration par des recrutements massifs et de la mise à la retraite judicieuse du stock des retraitables : la pérennité du système dépend du dynamisme de la population cotisante et de la gestion du stock des retraitables.

Recommandation 2. Travailler dès maintenant à établir l'équilibre à long terme de la branche des pensions : la nécessité de reformer le régime pour le rendre plus stable et cohérent et résorber le déficit actuariel annoncé.

Recommandation 3. Poursuivre et améliorer la production du bilan actuariel : la production du bilan actuariel nécessite l'élaboration des règlements. Dans ce sens, des règlements doivent être pris pour définir les contours des éléments de « prestations », de « provisions », de « frais de fonctionnement » et d'« actif » à considérer dans le bilan comptable pour l'élaboration du bilan actuariel. Aussi, la mise en place d'un « DATAWAREHOUSE » et la poursuite de la mise à niveau du système d'information actuel devront faciliter la production de bilans actuariels cohérents au fil des années à travers le renseignement des paramètres indispensables à la modélisation actuarielle.





/3

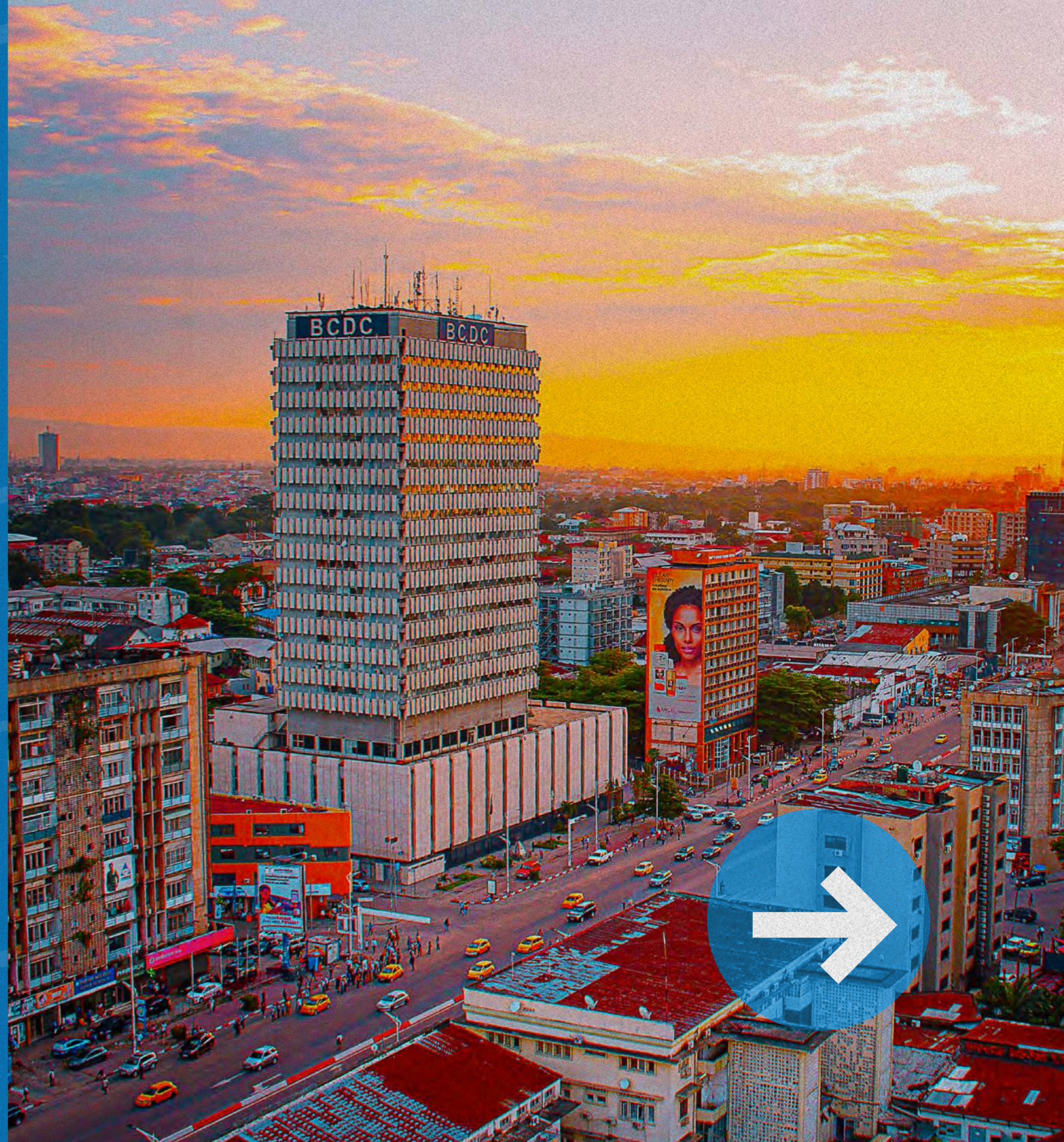
Gouvernance de la CNSSAP

3.1 ORGANISATION DE LA GOUVERNANCE

3.2 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

3.3 SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

3.4 DEPLOIEMENT EN PROVINCES



/3.1

Organisation de la gouvernance

3.1.1. Composition du management

L'équipe dirigeante de la CNSSAP est composée des personnes suivantes :

1. **M. TOMBOLA MUKE Cédrick**, Chargé de mission ;
2. **M. LUTOMBO AMANI Didace**, Chargé de mission adjoint en charge des questions techniques et financières ;
3. **M. KIPOPA OMEONGA Didier**, Chargé de mission adjoint en charge des questions administratives et juridiques.

3.1.2. Présentation des Comités permanents

Onze (11) comités ont été fonctionnels au sein de la CNSSAP au cours de l'année 2020.

En sus de ces comités, le management de la CNSSAP a mis en place des cadres d'échanges interactifs dont l'Entretien trimestriel avec le personnel et la Réunion hebdomadaire du staff des Agences (Kinshasa et Lubumbashi).

Les activités phares de ces comités sont reprises comme suit :

A. Haute Direction (HD)

Il s'agit d'un cadre concerté de suivi-évaluation de l'adéquation des actions du Management avec la direction stratégique (vision, mission, objectifs stratégiques) retenue pour la CNSSAP. C'est aussi un cadre d'harmonisation, de partage d'informations entre dirigeants et de préparation des matières à discuter en Comité de gestion. Son format est plus restreint et ne concerne que le Management. Il est composé du Chargé de mission et de ses deux adjoints.

L'année 2020 a connu au total quatorze (14) réunions, contre huit (08) l'année précédente. Plusieurs dossiers ont été présentés et validés dans le cadre de ce comité. Il s'agit de :

- La politique de continuité d'activités ;
- Le projet de mise en place du Système de management de continuité d'activités (SMCA) ;
- Les différents rapports de contrôle et d'audit interne réalisés en 2020 ;
- Le manuel des procédures de contrôle permanent ;
- Le manuel d'audit interne amendé ;
- Le plan d'audit annuel 2021.

B. Comité de gestion (CG)

Le Comité de gestion est un organe stratégique de gestion des activités de la CNSSAP et dont les réunions sont présidées par le Chargé de mission. Il s'agit d'un cadre participatif de planification, d'organisation, de suivi et d'analyse des activités en vue de l'atteinte des objectifs institutionnels.

Lors de ses réunions ordinaires, ce comité réunit tous les responsables des fonctionnalités autour du Management, ensemble ils forment les membres permanents de ce comité. Par ailleurs, lors des réunions extraordinaires, en sus des membres permanents et suivant les spécificités des matières traitées, le CG peut inviter toute autre personne interne ou externe.

En rapprochant les exercices 2018, 2019 et 2020, l'on peut constater, comme ressorti dans le tableau ci-dessous, que le rythme de travail a relativement été maintenu, ce, en tenant compte du fait de la paralysie du déroulement harmonieux des activités prévues, à la suite de la pandémie à Covid-19.



TOMBOLA MUKE
Chargé de mission



LUTOMBO AMANI Didace
Chargé de mission adjoint en charge des questions techniques et financières



KIPOPA OMEONGA Didier
Chargé de mission adjoint en charge des questions administratives et juridiques

➔ Membres du Comité de gestion



MAVITA MUKWANGA Yannick
Responsable de l'Exploitation



TIBAMWENDA ASIMWE Gratiem
Responsable de l'Administration



NSAKA PELE Olivier
Chargé des Moyens généraux



BOENDI LITTEY Marie-Jean
Assistant de Direction



KILONGO FAILA Joan-Sonia
Responsable Qualité,
Contrôle et Gestion des Risques



BIAYA TSHUNZA Billy-Paul
Chargé des Finances

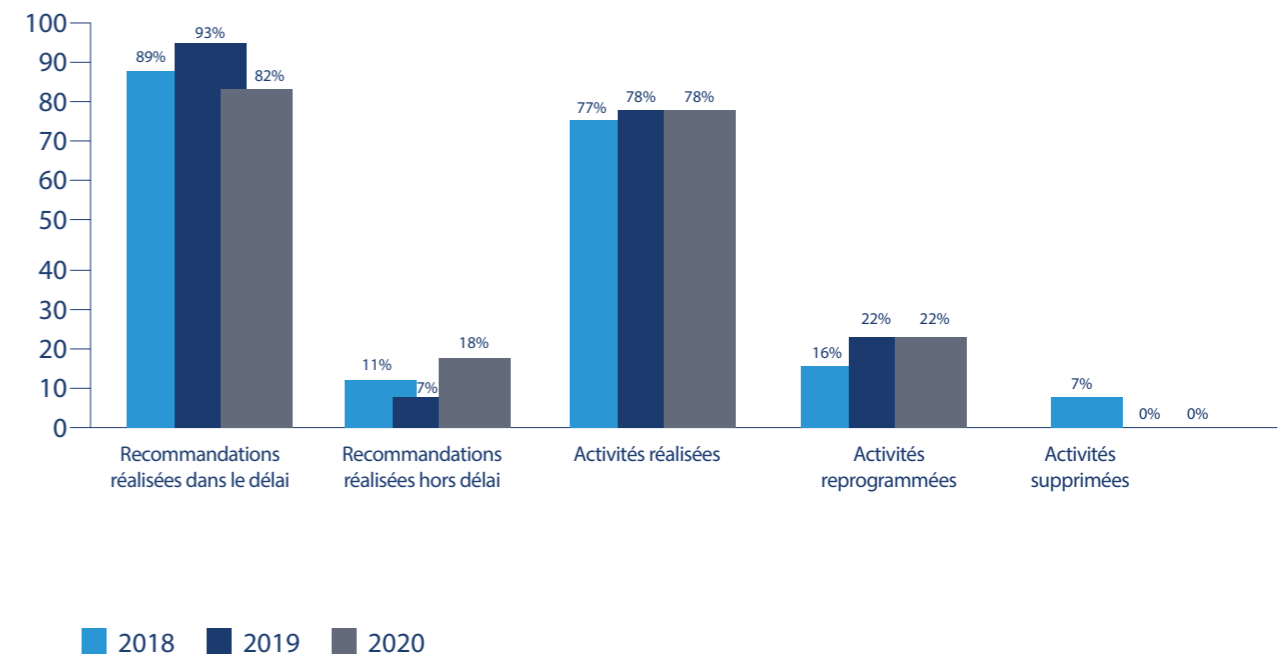


KANIKI DAN
Chargé de Communication

Tableau 09 : Indicateurs du CG

Rubriques	2018	2019	2020
Nombre de réunions	78	89	71
Nombre de réunions ordinaires	53	52	39
Nombre de réunions extraordinaires	25	37	32
Nombre de recommandations retenues	173	179	119
Nombre de recommandations réalisées	173	179	119
Nombre d'activités réalisées	108	109	136
Nombre d'activités retenues	141	140	174
Nombre d'activités réalisées et non prévues	2	01	-
Points saillants	-	34	25

Graphique 01 : Evolution des activités du CG



Entre 2018 et 2020, il convient de noter la constance du niveau de prise en charge des recommandations, avec un taux de réalisation ayant toujours dépassé les 80% dans le délai. Aussi, les activités planifiées sont réalisées à plus de 75%. Depuis 2019, aucune activité n'a été supprimée, ce qui dénote une meilleure définition des activités lors de leur planification.

C. Comité technique de suivi du recouvrement des cotisations et contributions dues à la CNSSAP (CTSR)

Le CTSR réunit les principales parties prenantes au processus de recouvrement des cotisations et contributions dues à la CNSSAP. En sus du Chargé de mission et de trois experts de la CNSSAP, ce comité comprend des représentants des assurés, des ministères de la Fonction publique, du Budget et des Finances. Il est présidé par la CNSSAP et co-présidé par la Direction de la Paie et la Direction du Trésor et de l'Ordonnancement.

En 2020, deux réunions du CTSR ont été convoquées contre huit l'année précédente. Les deux réunions de l'exercice 2020 ont généré sept recommandations contre une seule en 2019.

Les réunions de ce comité ont principalement permis d'obtenir le paiement de la première tranche des arriérés de cotisations patronales du 4^{ème} trimestre 2017 relatifs à la quote-part patronale.

Dans ce même cadre, les discussions sur les effectifs cotisants ont permis l'intégration des services non encore assurés jusqu'alors, et partant un relèvement progressif du nombre de cotisants de la manière suivante : 164.626 à fin 2018, 172.204 à fin 2019 et 172 304 à fin 2020.

D. Comité de placement des excédents financiers de la CNSSAP (CPEF)

Le CPEF est le comité chargé de la gestion tactique et proactive du portefeuille de placement de la CNSSAP, de la bonne exécution de la stratégie de placement et du plan d'investissement avec efficacité et efficience.

Au courant de l'année 2020, le CPEF a tenu sept réunions dont quatre ordinaires et trois extraordinaires, contre cinq réunions en 2019, quatre ordinaires et une extraordinaire.

Les activités du CPEF ont permis l'adoption de plusieurs plans de placements trimestriels et des divers documents, notamment :

- L'adoption du plan de placement des premier, deuxième, troisième et quatrième trimestres ;
- L'adoption de l'étude actualisée sur la fiabilité des banques congolaises ;
- L'adoption de la stratégie de placement 2021-2023 et du code de déontologie.

Par ailleurs, il sied de relever que le CPEF est constitué de trois composantes : les membres issus de l'Inter-syndicale Nationale de l'Administration publique (INAP), du ministère de la Fonction Publique et de la CNSSAP.

Au courant de l'exercice 2020, en dépit de la baisse des taux d'intérêt qui se sont situés autour de 4,5% en moyenne contre 6% l'année d'avant, le CPEF a veillé à la progression des investissements de la CNSSAP à travers les dépôts à terme, qui ont connu une progression de 52%, passant de USD 20,1 millions en 2019 à USD 30,6 millions en 2020.

E. Comité de suivi du système d'information de la CNSSAP (CSSI)

Le CSSI a pour principale mission le suivi et l'évaluation du système d'information de la CNSSAP.

Au cours des douze (12) réunions tenues en 2020, en dehors des mises à jour habituelles effectuées pour l'amélioration des modules informatiques existants, les activités du CSSI ont été particulièrement marquées par :

- Le développement et la mise en production de la solution Bureau total à Kinshasa et à Lubumbashi ;

- Le développement et le lancement de l'application mobile CotizApp ;
- Le développement et la mise en production du sous module rente de survie ;
- Le développement et la mise en production du Progiciel Comptabilité ;
- Le développement du relooking du SYGEIC intégrant la gestion des rôles et le reporting ;
- La production des guides utilisateurs des différents produits lancés ainsi que la régularisation des guides des modules déjà existants.

F. Comité de suivi de l'immatriculation des agents publics en activité (CSIA)

Le CSIA a pour mission la planification et l'organisation de l'immatriculation des agents de carrière des services publics de l'Etat cotisant au régime de sécurité sociale géré par la CNSSAP. L'élaboration du plan d'immatriculation 2020, le suivi du renforcement des ressources humaines et matérielles affectées à l'immatriculation ainsi que la supervision des activités sur terrain ont été les principales activités de ce comité durant l'exercice 2020.

En dépit du contexte de la Covid-19, quatre réunions ont été tenues dans le cadre de ce comité, contre huit au courant de l'année 2019. Les différentes réunions ont donné lieu à la formulation de dix-sept (17) recommandations.

G. Comité d'hygiène, santé et sécurité (CHSS)

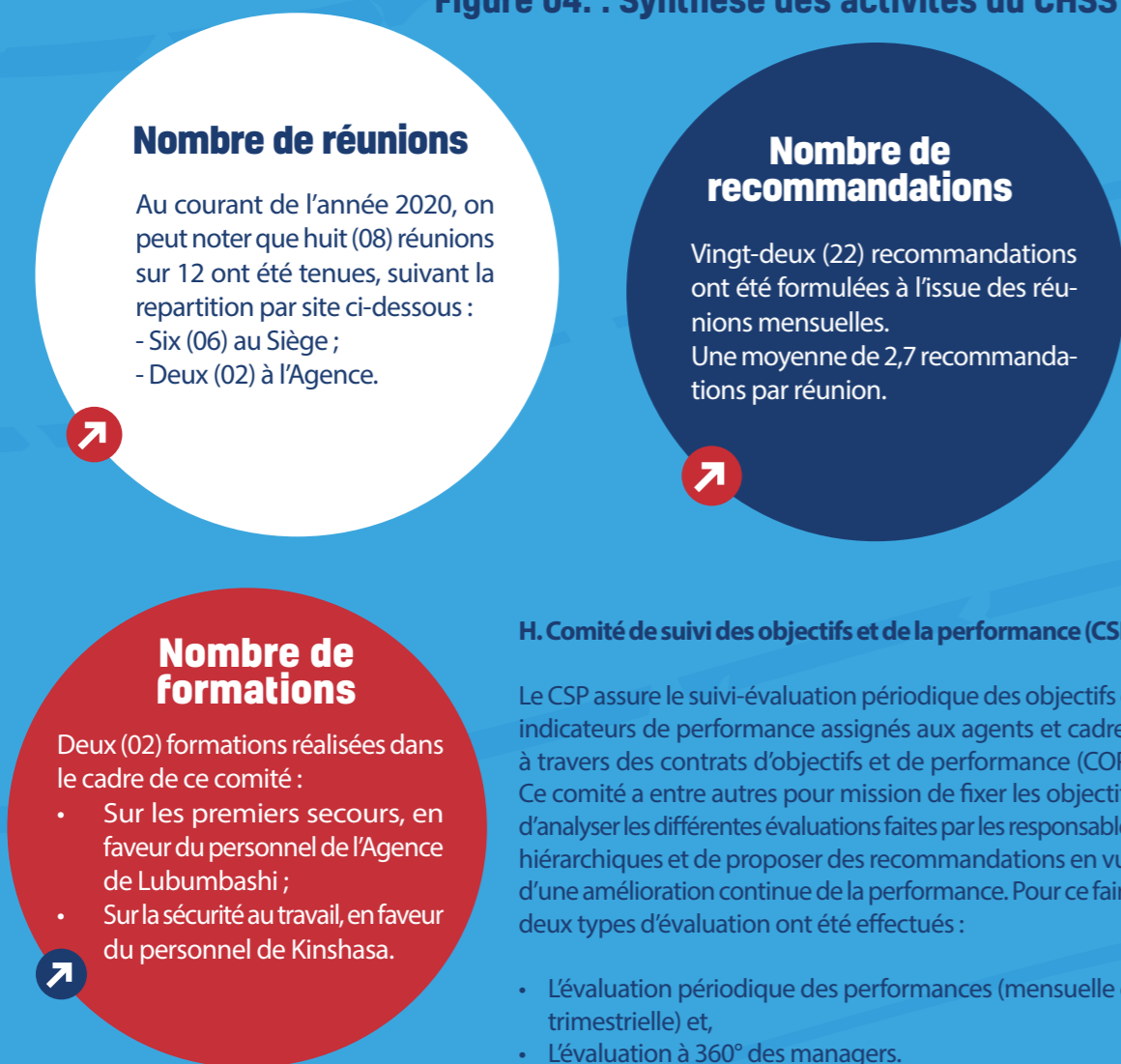
Le CHSS a pour principale mission le suivi des conditions de salubrité, de santé et de sécurité au sein de la CNSSAP.

Au cours de l'année 2020, ce comité a tenu huit (08) réunions, contre dix (10) l'exercice précédent. Toutes ces réunions ont débouché sur vingt-cinq (25) recommandations qui ont été suivies par les acteurs de ce comité. Aussi, étant un comité de sensibilisation, dans le cadre du CHSS, deux formations ont été organisées sur les matières suivantes : (i) rôle et responsabilité des acteurs de sécurité au travail en faveur des membres de ce comité et (ii) notions générales sur les gestes de premier secours en faveur du personnel de Lubumbashi.

La figure ci-après résume encore mieux les activités de ce comité.



Figure 04. : Synthèse des activités du CHSS



Nombre de réunions

Au courant de l'année 2020, on peut noter que huit (08) réunions sur 12 ont été tenues, suivant la répartition par site ci-dessous :

- Six (06) au Siège ;
- Deux (02) à l'Agence.

Nombre de recommandations

Vingt-deux (22) recommandations ont été formulées à l'issue des réunions mensuelles. Une moyenne de 2,7 recommandations par réunion.

Nombre de formations

Deux (02) formations réalisées dans le cadre de ce comité :

- Sur les premiers secours, en faveur du personnel de l'Agence de Lubumbashi ;
- Sur la sécurité au travail, en faveur du personnel de Kinshasa.

H. Comité de suivi des objectifs et de la performance (CSP)

Le CSP assure le suivi-évaluation périodique des objectifs et indicateurs de performance assignés aux agents et cadres, à travers des contrats d'objectifs et de performance (COP). Ce comité a entre autres pour mission de fixer les objectifs, d'analyser les différentes évaluations faites par les responsables hiérarchiques et de proposer des recommandations en vue d'une amélioration continue de la performance. Pour ce faire, deux types d'évaluation ont été effectués :

- L'évaluation périodique des performances (mensuelle et trimestrielle) et,
- L'évaluation à 360° des managers.

Ci-dessous, quelques indicateurs de ce comité de 2019 à 2020.

Tableau 10 : Quelques chiffres clés du CSP

N°	INDICATEURS	2019	2020	Observations
01	Nombre de COP* produits	39	59	
02	Nombre de séances ordinaires d'évaluations	04	03	En 2020, les évaluations du 1 ^{er} et 2 ^{ème} trimestre ont été fusionnées en une seule, en raison de l'arrêt des activités suite à la covid-19.
03	Nombre de séances d'évaluation à 360°	01	01	
04	Nombre d'évaluateurs (managers)	11	12	

*COP : Contrat d'objectifs et de performance

I. Comité de restitution des formations et missions (CRFM)

Le CRFM constitue le cadre dédié pour la restitution des missions et formations réalisées par le personnel et les dirigeants.

De 2019 à 2020, quelques indicateurs majeurs sont répertoriés dans le tableau ci-après.

Tableau 11 : Quelques chiffres clés du CRFM

N°	INDICATEURS	2019	2020
01	Nombre de séances organisées	08	06
02	Nombre de récipiendaires	13	13
03	Moyenne de récipiendaires par séance	02	03
04	Nombre de rapports présentés	16	14

De l'examen du tableau, l'on note que les séances de restitutions ont concerné 13 personnes pour 6 séances de restitution.

J. Comité de discipline (CD)

Le Comité de discipline est chargé de veiller au respect des valeurs institutionnelles intrinsèques de la CNSSAP.

Au courant de l'année 2020, le CD s'est réuni treize (13) fois, alors qu'il s'était réuni neuf (9) fois en 2019. Partant des principes d'impartialité et du contradictoire, tous les agents incriminés ou témoins d'une éventuelle faute réglementaire ont été reçus par le CD avant conclusion du dossier disciplinaire.

Tableau 12 : Quelques chiffres clés du CD

N°	INDICATEURS	2019	2020
01	Nombre de réunions	09	13
02	Nombre d'agents reçus	15	18
03	Nombre de dossiers traités	11	13

K. Comité de management de la qualité et de promotion des bonnes pratiques (CMQPBP)

En 2020, le CMQPBP s'est réuni trois fois, deux fois dans le cadre du comité d'amélioration des processus et une fois dans le cadre de la revue de direction. Durant ces réunions, plusieurs recommandations ont été formulées, donnant lieu à 93 recommandations au total.

Durant la même période, dans le cadre de ce comité, trois bonnes pratiques ont été implémentées, à savoir :

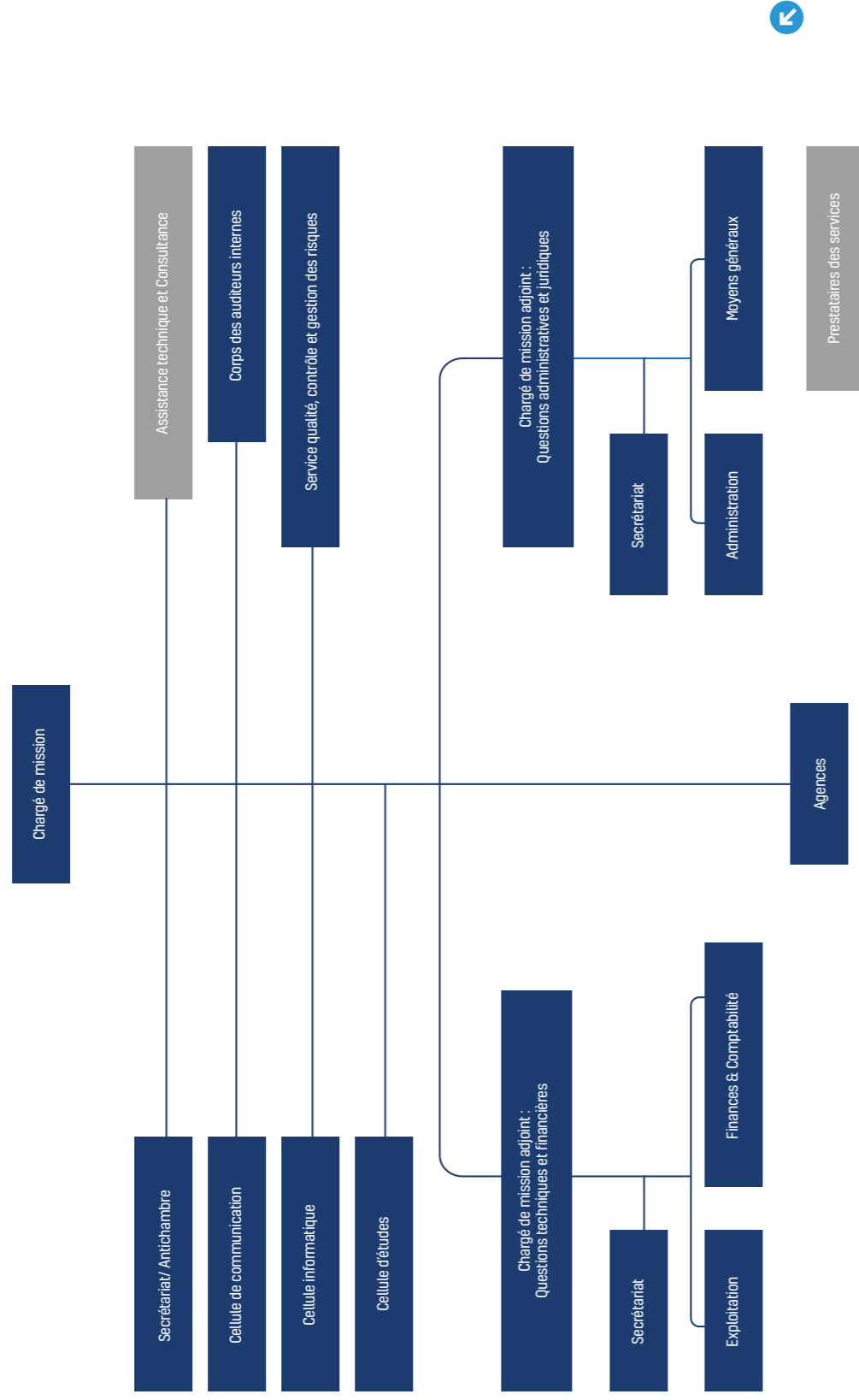
- L'application mobile « CotizApp » ;
- La solution « bureau total » ; et
- Le dispositif « smiley touch ».

Par ailleurs, il sied de signifier que, dans le cadre de ce comité, la CNSSAP a concouru, en 2019, par la soumission de cinq bonnes pratiques auprès de l'AISS. Le forum régional de l'AISS prévu se tenir en 2020, au cours duquel la reconnaissance des bonnes pratiques aurait été agréée par l'AISS, a finalement été reporté pour 2021 suite à la situation sanitaire.

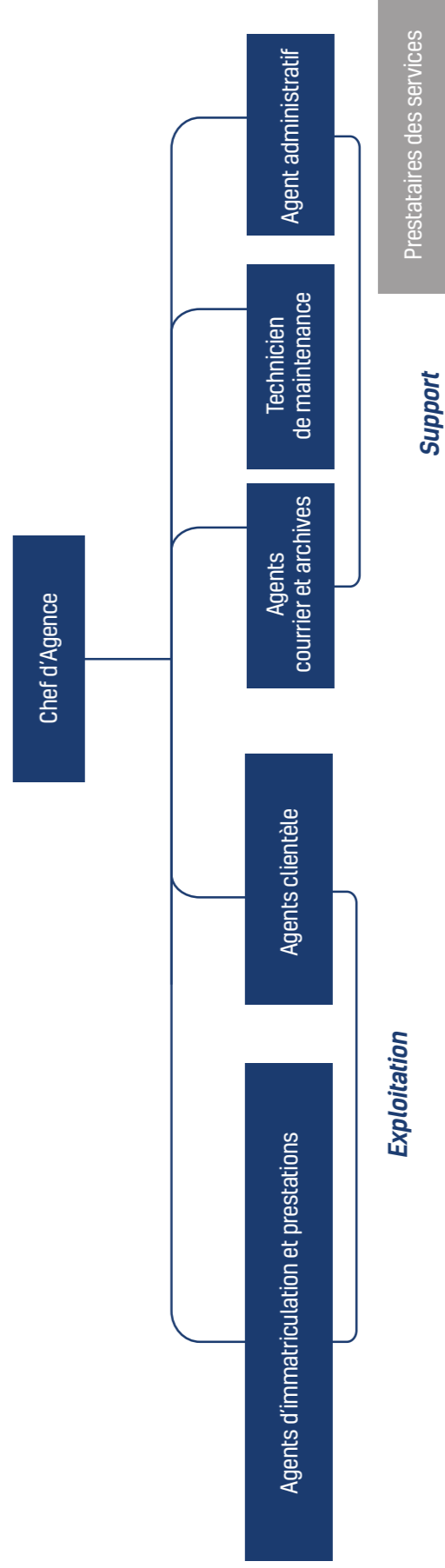
Enfin, il convient de relever que dans le cadre du SMQ, ce comité a couvert la deuxième revue de direction de la CNSSAP, laquelle a conduit au maintien de la certification ISO 9001 version 2015.

13.2 Structure organisationnelle

3.2.1. Organigramme du Siège



3.2.2. Organigramme des Agences



/3.3

Systeme de management de la qualite

Le systeme de management de la qualite (SMQ) est un ensemble de politiques, de processus et de procedures destines a aider un organisme a satisfaire aux exigences de ses parties prenantes.

Ce systeme s'appuie sur le cycle PDCA (Plan-Do-Check-Act = Planifier-Réaliser-Vérifier-Agir), une methode de management en quatre étapes utilisées dans les entreprises pour la maîtrise et l'amélioration continue des processus et des produits.

La CNSSAP a implémenté, depuis le 31 juillet 2019, le SMQ, à travers la signature, par son Chargé de mission, de la politique qualite de la CNSSAP. Il s'en est suivi la signature par l'équipe dirigeante de l'engagement qualite de la Direction.

Les sept principes du SMQ sont les suivants :

1. Orientation client
2. Leadership
3. Implication du personnel
4. Approche processus
5. Amélioration
6. Prise des décisions fondées sur des preuves
7. Management des parties intéressées

A l'issue des audits qualite réalisés du 19 au 21 décembre 2019, le systeme de management de la qualite de la CNSSAP a été jugé conforme aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015, ainsi donc la CNSSAP a été certifiée à cette norme par l'organisme certificateur AFAQ AFNOR.

Pour 2020, nonobstant la situation pandémique qui a prévalu, la CNSSAP a tenu au maintien des indicateurs dans les normes pour ce qui est de l'essentiel, et ce, avec un suivi systématique ayant conduit à la tenue de trois revues des processus et à l'organisation d'une revue de direction.

Du 14 au 16 décembre 2020, une mission d'audit qualite a de nouveau été réalisée par AFNOR au sein de la CNSSAP sur l'ensemble de son systeme. Il a été question d'un suivi approfondi sur le maintien de l'application des exigences de la norme dans chaque processus opérationnel du systeme, mais également l'assurance de l'absence totale de non-conformité majeure. Il s'est agi en effet d'un audit de surveillance qui intervient un an après la remise initiale du certificat ISO 9001. Suivant les exigences de la norme, l'audit de surveillance est censé se rassurer que l'organisation ait tout au moins maintenu le standard exigé dont la finalité demeure la satisfaction toujours renouvelée de la clientèle.

Par ailleurs, concernant la CNSSAP, l'audit de surveillance 1 a également permis d'étendre la certification sur tout le périmètre opérationnel en incluant la nouvelle agence de Lubumbashi qui a subi son premier audit qualite et a été jugée conforme à la norme.

Pour ce qui est de l'approche processus, la CNSSAP a compté sur 10 processus opérationnels constitutifs de son systeme au cours de l'exercice 2020.

1. **Processus Gouvernance et Management** : Sa finalité est d'assurer la performance durable de la CNSSAP et la pérennité du régime qu'elle gère.
2. **Processus Exploitation** : Ce processus a pour finalité d'assurer de manière permanente les prestations aux assurés sociaux.
3. **Processus Ecoute client** : Il vise à assurer la satisfaction des clients par une écoute proactive.
4. **Processus Administration et Ressources humaines** : Il veille à assurer la gestion des compétences en faveur des différents processus, et donner des avis à toutes les questions à caractère juridique, ainsi que servir de courroie de transmission des dossiers.
5. **Processus Audit interne** : Il vise à assurer la surveillance des activités et veiller à la maîtrise des risques afin de préserver la valeur de l'organisation.
6. **Processus Finances et comptabilité** : Il veille à optimiser la gestion financière et comptable.
7. **Processus Qualite et Contrôle** : Il a pour but d'assurer la surveillance continue et la maîtrise du SMQ, des risques et du contrôle de conformité des opérations.
8. **Processus Informatique** : Il a pour visée de rendre disponible et sécurisé le système d'information.
9. **Processus Communication** : Ce processus a pour finalité d'étendre la notoriété de la CNSSAP auprès du public et améliorer son image de marque auprès des parties prenantes.
10. **Processus Moyens généraux** : Il vise à maintenir le patrimoine de la CNSSAP en état de fonctionnement, tout en veillant sur la qualite des biens, des services, des personnes (hygiène et sécurité) et des conditions de travail de l'ensemble des processus au bon moment et au meilleur prix.

/3.4

Déploiement en provinces



L'année 2020 a consacré le début du déploiement technique des activités métier de la CNSSAP au-delà de la capitale. La ville de Lubumbashi a accueilli sa première agence opérationnelle, et les autres villes de l'ancienne grande province du Katanga ont elles aussi commencé à être desservies par celle-ci. Au niveau du déploiement physique, seule l'ouverture de l'agence de Lubumbashi a marqué le premier pas du plan de déploiement territorial de la CNSSAP contenu dans l'étude réalisée en 2019, qui a produit un plan de mise en œuvre de son processus de déploiement des agences et antennes provinciales.

Cette étude a eu pour but de permettre à la CNSSAP de disposer d'un instrument qui définit les conditions techniques et financières pour la déconcentration de ses structures, pour déboucher par la proposition d'un plan de déploiement de la CNSSAP de 2020-2029.

Trois critères ont été utilisés dans le cadre de cette étude :

- I. Le nombre de pensionnés répartis dans les différentes provinces ;
- II. La facilité de connectivité entre structures ;

III. Le maillage bancaire, étant donné que les prestations servies par la CNSSAP sont totalement bancarisées.

Partant de ces critères, l'étude a proposé la catégorisation suivante des structures à déployer en provinces :

- I. L'Agence, elle gère au moins 50.000 assurés ;
- II. Le Bureau, il gère au moins 10.000 assurés et
- III. La Représentation, elle gère moins de 10.000 assurés.

L'étude est partie du principe d'un déploiement idéal matérialisé par une large couverture du territoire national sur les dix prochaines années (2020-2029). Celle-ci déboucherait sur la possibilité d'érection de 31 nouvelles structures réparties en 7 Agences, 7 Bureaux et 17 Représentations, pour un coût total variant entre USD 21,72 et USD 22,42 millions. Construite autour de deux scénarios, deux modalités et six hypothèses, l'étude fait reposer toute la stratégie de l'élaboration du plan de déploiement sur la capacité de la CNSSAP à mobiliser le financement requis, tout en préservant son équilibre financier et en maîtrisant ses frais de gestion.

Le modèle actuariel construit dans l'étude a permis de déterminer le nombre et les types de structures à mettre en place sous contrainte de la pérennité et de la viabilité financière du régime de sécurité sociale géré par la CNSSAP.

L'étude renseigne que dans les conditions d'équilibre actuelles de la CNSSAP (9% de taux de cotisation, 1,33% d'annuité, bonification de carrière et avantages non financés accordés aux grades à la retraite des Secrétaires Généraux émérites et honoraires), aucune nouvelle structure ne saurait être déployée. Elle précise également que tout nouveau déploiement ne serait financièrement accessible qu'à partir d'un taux de cotisation de 12%, une annuité maintenue à 1,33%, un resserrement des frais de gestion en dessous de

14% du total des cotisations sur toute la période de projections et un prélèvement sur les avoirs placés.

En prenant en compte la possibilité de l'intégration des agents à statuts spécifiques, le nombre de structures pouvant être érigées varierait selon que le taux de cotisation est fixé entre 12 et 18%, à laquelle condition s'ajoutent celles liées à l'annuité, aux avoirs placés et aux frais de gestion.

En péroration, l'étude a recommandé à la CNSSAP un déploiement prudent dans les limites financières et une préférence pour les réhabilitations-squattage de ses structures lorsque cela est possible, en lieu et place des réhabilitations-location.



/4

Fonctions supports

4.1 FOCUS SUR LE CAPITAL HUMAIN

4.2 CNSSAP, UN VASE SONORE

4.3 DÉMATÉRIALISER ET RENFORCER L'EFFICACITÉ

4.4 ASSURANCE ET CONFORMITÉ

4.5 PARTENARIAT



/4.1

Focus sur le capital humain



Le capital humain de la CNSSAP est constitué du staff interne et des prestataires externes. Le staff est composé des dirigeants, cadres et agents. Les prestataires des services sont essentiellement les consultants, les vigiles et les techniciens de surface.

De 2017 à 2020, les indicateurs Rh de la CNSSAP ont connu plusieurs évolutions, notamment sur les effectifs et le pourcentage des femmes. Si le premier est corrélé à l'évolution des activités de la CNSSAP depuis leur lancement, pour le second, en

dépit d'une évolution en dents de scie, des efforts sont fournis pour le garder à un niveau au moins supérieur à la norme nationale de 30%.

Par ailleurs, la moyenne d'âges est stabilisée entre 32 et 33 ans depuis le lancement des activités. Cela dénote d'une politique interne visant un recrutement orienté vers des ressources humaines relativement jeunes.

Le tableau ci-dessous en donne les détails.

Tableau 13 : Quelques indicateurs annuels clés

N°	INDICATEURS SUIVIS	2017	2018	2019	2020
01	Nombre d'agents et cadres	24	32	37	58
02	Nombre de dirigeants	03	03	03	03
03	Nombre de consultants techniques	04	03	03	02
04	Age moyen du capital humain	33 ans	32 ans	33 ans	33 ans
05	Ancienneté moyenne	6 mois	13 mois	27 mois	23 mois
06	Pourcentage de femmes	44,7%	34,4%	32,4%	32,7%
07	Taux de rétention du personnel	100%	96%	97,3%	99%

4.1.1. Effectif général

La CNSSAP a clôturé l'année 2020 avec un effectif de 61 agents, cadres et dirigeants. En sus de cet effectif s'adjoignent deux consultants techniques nationaux. Du point de vue du genre, le capital humain a été constitué de 44 hommes et 19 femmes, répartis entre le Siège et les Agences.

Tableau 14 : Effectif général

N°	CATÉGORIE	H	F	Total
01	Dirigeants	03	00	03
02	Cadres	08	02	10
03	Maitrises	11	06	17
04	Agents d'exécution	20	11	31
05	Consultants techniques	02	00	02
Total général		44	19	63

4.1.2. Niveau d'études du capital humain

En 2020, le capital humain de la CNSSAP est resté composé majoritairement des personnes détentrices d'un diplôme de licence (Bac+5) dans différents domaines. A cet effectif, il faudrait rajouter quelques personnes détentrices de D6, de graduat et de DEA.

Le tableau ci-dessous donne les détails y relatifs.

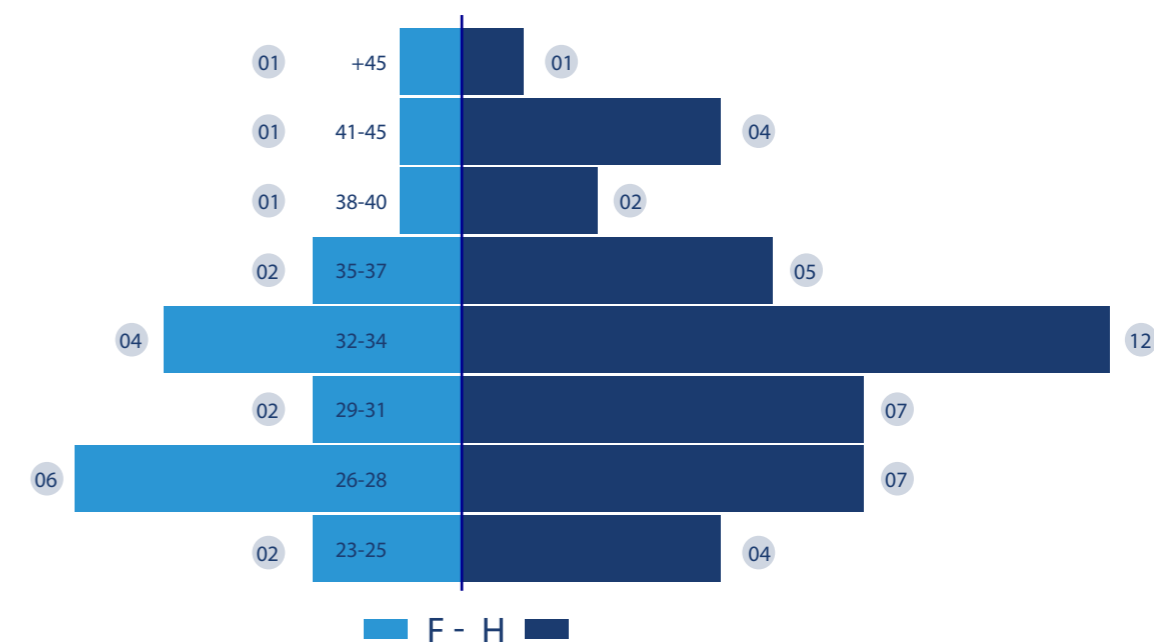
Tableau 15 : Niveau d'étude du capital humain

N°	NIVEAU D'ÉTUDE	H	F	Total
01	DEA/DES	3	0	3
02	Licence (Bac+5)	37	17	54
03	Graduat (Bac+3)	2	2	4
04	D6 (Niveau Bac)	2	0	2

4.1.3. Pyramide des âges

Les ressources humaines de la CNSSAP sont concentrées dans les tranches d'âges de 32 à 34 et 26 à 28 (voir graphique pyramidale ci-dessous). Au regard de l'effectif du personnel masculin, nous pouvons également noter un déséquilibre de la pyramide, qui penche du côté droit.

Graphique 02 : Pyramide des âges



/4.2

CNSSAP, un vase sonore



En 2020, la CNSSAP a privilégié le maintien de la communication avec ses différents récepteurs pendant une année fortement marquée par les ramifications de la crise sanitaire qui a impacté la planification annuelle. Durant la quasi-totalité du premier trimestre, la CNSSAP a porté haut l'étendard national en devenant la première institution publique certifiée sur la norme internationale ISO 9001 dans sa version 2015. La CNSSAP a, à ce titre, focalisé l'essentiel de ses messages en l'orientant vers cette grande annonce.

Une manifestation digne de son rang a été à cet effet tenue le 22 février 2020 au Capitole de l'hôtel Kin Plaza, rencontre qui a connu la participation d'éminentes personnalités du monde politique, administratif et culturel du secteur public et du patronat, ainsi que toute la presse nationale. Fortement relayée par les médias, cette manifestation a auguré l'ère du renouveau dans la pratique de la gestion publique orthodoxe et reconnue dans la sphère internationale des référentiels de renom tel ISO. La CNSSAP a profité de cette occasion pour informer le public du parcours, autant périlleux qu'aventurier, aboutissant à ce sacre dont le personnel propre de la CNSSAP a assuré l'heureux aboutissement et la responsabilité de livrer à la nation.

Soumise aux mesures barrières liées à la lutte contre la COVID-19 édictées par les autorités étatiques et encline à participer à cet élan général qui a marqué le pays en vue de focaliser les efforts vers l'éradication de ce fléau, la CNSSAP a foncièrement revu son plan de communication en vue de l'adapter au contexte prévalant. Ainsi, les campagnes d'informations via les portails web de la CNSSAP, la disponibilité des adresses électroniques et de la ligne de contact officielles de la CNSSAP ont été préférées aux activités de sensibilisation de terrain auprès de la clientèle en vue de réduire les probabilités de contact physique. Pour renforcer la compréhension du métier, la CNSSAP a, pour la première fois de son histoire, produit et distribué à l'attention de sa clientèle des visuels de communication en langues nationales, mais également des visuels de sensibilisation de lutte contre la COVID-19, incrustés d'une symbolique remarquable du traditionnel vase de son logo masqué d'un cache-nez.

Pour les accros à la lecture, la CNSSAP a produit un numéro spécial du CNSSAP News, couvrant toute la période de confinement, ainsi que deux autres numéros ordinaires pour raconter à ses lecteurs comment la CNSSAP aura vécu ce moment tragique de l'histoire du monde. Tous ces numéros ont été produits en dur et sont également visitables sur le site web de la CNSSAP, qui lui-même, n'a pas manqué de servir ses followers au cours de l'année. A la reprise des activités au niveau de l'Administration, la CNSSAP a profité pour passer à une vitesse on ne peut plus supérieure, d'abord par le lancement de son application mobile dénommée CotizApp, présentée officiellement à la presse et aux agents publics par le Ministre de la Fonction publique. Durant la même période, c'est à Lubumbashi, au Haut-Katanga, que la CNSSAP ira porter sa voix, cette fois pour inaugurer l'Agence de Lubumbashi. Autorités politiques, administratives, fonctionnaires

provinciaux et la presse locale ont été témoins de ce grand événement qui a doté la capitale du Haut-Katanga de l'un des bijoux infrastructurels du coin.

La CNSSAP a enfin fait retentir son vase lors de la présentation du rapport annuel 2019 tant attendu et finalement présenté au public en novembre 2020. Un document également téléchargeable sur le site web www.cnssap.cd.

L'année 2021 laisse présager une grande campagne de promotion des nouveaux produits dont CotizApp à travers les médias de masse ainsi que la promotion de la certification ISO dont le contexte de l'obtention a légèrement souffert de l'intérêt général de fixer tous les regards vers les mesures de mitigation des dégâts causés par la pandémie de la Covid-19.



/4.3

Dématérialiser et renforcer l'efficacité



Dans le cadre de l'amélioration continue de son système informatique visant la dématérialisation totale de ses processus, la CNSSAP a principalement réalisé en 2020 les actions ci-après :

1. Le développement et la mise en place du bureau total d'immatriculation ;
2. La mise en production du module Comptabilité ;
3. Le développement du système d'information de gestion des ressources humaines (SIGRH) ;
4. Le développement de l'application mobile CotizApp ;
5. Le développement du sous-module de la rente de survie ;
6. L'automatisation des états de paiement pour les prestations.

a. Bureau total

Comme cela a été souligné dans les lignes précédentes, la solution « bureau total » est une grande révolution dans le processus d'immatriculation des agents publics assujettis au régime de sécurité sociale géré par la CNSSAP. Cette solution a permis à la CNSSAP de délivrer les cartes de sécurité sociale à ses assurés après environ 10 minutes d'immatriculation, alors que la norme en la matière prévoit trente jours calendaires entre le dépôt du dossier de demande d'immatriculation et la délivrance de la carte.

b. Mise en production du module comptabilité

Les travaux de développement du module comptabilité ont conduit à la réalisation de plusieurs tests. A l'issue de leurs résultats probants, le module a été finalisé et mis en production.

c. Développement du Système Intégré de Gestion des Ressources Humaines (SIGRH)

La CNSSAP entend intégrer son système informatique dans tous les processus. Au regard du volume croissant des dossiers destinés à la gestion des ressources humaines, l'intérêt d'automatiser ce processus a été sans appel. C'est dans ce contexte que la CNSSAP a mis en place un SIGRH qui a permis l'automatisation d'un nombre important des procédures liées à la gestion des ressources humaine, partant du recrutement à la cessation des services en passant par la gestion de la carrière du personnel.



MBOYO SOKI Carlos
Chargé de l'Informatique



d. Application mobile CotizApp

La CNSSAP a opérationnalisé en 2020 ce projet d'antan qui visait à accroître la transparence dans la gestion des cotisations sociales vis-à-vis des clients. L'application mobile CotizApp mise à la disposition des cotisants au régime de la CNSSAP est une solution mobile, téléchargeable sur Google Play Store, permettant aux affiliés d'avoir la mainmise sur la gestion de leurs cotisations en consultant leurs comptes individuels de cotisation, et en simulant le calcul du montant de leur future pension. L'application CotizApp offre également des flash infos des dernières actualités de la CNSSAP.

Les travaux de développement de cette application ont été lancés au cours de l'année 2019 mais c'est en 2020 qu'ils ont été finalisés, permettant ainsi sa mise à la consommation du public cible.

e. Sous-module de rente de survie

Pour rappel, la CNSSAP a pour objet de gérer et d'organiser les prestations de sécurité sociale des agents publics de l'Etat et de leurs familles. La rente de survie est la pension reversée à la famille (conjoint survivant, orphelins éligibles) d'un retraité ou d'un actif cotisant décédé en cours de carrière.

En 2019, la gestion de la rente de survie a été manuelle. C'est dans le souci de rendre la gestion plus efficace au regard du volume croissant des dossiers à cet effet que le sous-module de gestion de la rente de survie a été développé en 2020. Ce développement a permis de faciliter la préparation des états des prestations et d'éviter des erreurs liées à l'intervention humaine.

f. Automatisation des états des prestations

La préparation de la paie des prestations a été jusqu'ici semi manuelle. Les états des prestations étaient préparés automatiquement dans le système alors que les états de paiement envoyés dans les établissements payeurs étaient manipulés via le logiciel MS Excel. Cette situation exposait l'institution à des erreurs dues aux écarts de manipulation entre la situation produite dans le système et celle envoyée aux banques pour le paiement effectif des assurés.

En septembre 2020 et pour corriger cette insuffisance, un développement a été réalisé afin de rendre le processus de préparation de la paie des prestations des assurés automatique de bout en bout. Ce développement a permis de rendre efficace et rassurant le processus de la paie des prestations des assurés de la CNSSAP.



/4.4

Assurance et conformité



A la CNSSAP, le dispositif de contrôle interne s'articule autour de deux types de contrôle : le contrôle permanent et le contrôle périodique.

Le contrôle permanent constitue l'une des composantes incontournables d'un dispositif de contrôle interne. Ce niveau de contrôle comprend deux étages : le contrôle permanent de niveau 1 et celui de niveau 2. Le contrôle permanent interagit en totale complémentarité avec le contrôle périodique assuré par l'Audit interne.

Le contrôle permanent de niveau 1 constitue la première ligne de défense dite ligne opérationnelle, et est assuré par les propriétaires des risques, les différents responsables opérationnels (contrôles croisés, hiérarchiques, autocontrôle).

Le contrôle permanent de niveau 2 constitue la deuxième ligne de défense (mesure et surveillance des risques), et est exercé par le service qualité, contrôle et gestion des risques. L'objectif est de tenir à disposition des managers opérationnels, de la direction et de la gouvernance, une photo d'ensemble du fonctionnement du dispositif de contrôle interne.

Le contrôle périodique permet de prendre un certain recul et recouvre les contrôles de troisième niveau réalisés a posteriori par l'Audit interne qui a la charge de la conduite des missions d'investigation dans tous les domaines résultant soit du plan d'audit soit d'une demande du Management

4.1.1 Contrôle interne et gestion des risques

Dans le souci de mettre en place un dispositif de gestion des risques à la fois efficace et performant, le Management de la CNSSAP s'est fixé comme objectifs d'anticiper ces événements imprévus, de les évaluer et de développer des mécanismes appropriés pour en atténuer les conséquences, tout en profitant des opportunités qui s'offrent à lui.

Au courant de l'année 2020, la gestion des risques a été un processus continu d'amélioration qui a conduit à combiner le traitement possible et la diffusion de la culture des risques. Elle a donc permis l'amélioration spécifique de chacune des fonctionnalités de la CNSSAP par le traitement systématique des risques (probables ou avérés) qui entourent les différentes activités y déployées.

4.1.1.1 Reporting des risques par les responsables opérationnels

Pour une diffusion dynamique de la culture du risque, le Management de la CNSSAP a implémenté, depuis fin 2019, le reporting hebdomadaire des risques par les responsables des différentes fonctionnalités. Par cet exercice, le responsable opérationnel a l'obligation de remonter tout risque ou incident enregistré dans la mise en œuvre des activités du processus dont il a la charge opérationnelle.

Pour l'année 2020, une matrice regroupant tous les risques et incidents identifiés par les processus de la CNSSAP a été élaborée. Celle-ci a constitué un des éléments d'entrée des travaux de mise à jour de la cartographie des risques.

4.1.1.2 Mise à jour de la cartographie des risques

Un dispositif de contrôle interne correspond à une situation à un moment donné. Il est donc nécessaire de le revoir périodiquement avec les métiers. La fréquence annuelle est celle qui en a été préconisée à la CNSSAP. Cette revue a permis de déboucher sur de nouveaux risques à mettre sous contrôle, la modification ou la réforme du dispositif de maîtrise des risques ou encore la suppression des contrôles existants.

En vue de s'aligner aux exigences de la norme ISO 9001 et des lignes directrices de la norme ISO 31000, la CNSSAP a procédé à l'identification des opportunités qui se présentent dans la mise en œuvre des activités et a déterminé les actions à déployer pour saisir lesdites opportunités.

Ainsi, au courant de l'année 2020, deux cent cinquante-huit (258) risques (menaces et opportunités) ont été identifiés et repartis de la manière suivante, selon les processus :

Tableau 16 : Répartition d'événements des risques par processus en 2020

N°	PROCESSUS	Nombre d'événements des risques		
		Menace	Opportunité	Total
01	Gouvernance et Management	12	02	14
02	Audit interne	04	00	04
03	Qualité, contrôle et gestion des risques	02	02	04
04	Finances et comptabilité	45	02	47
05	Administration et RH	46	02	48
06	Communication	14	01	15
07	Informatique	23	02	25
08	Exploitation	41	01	42
09	Écoute clientèle	09	03	12
10	Moyens généraux	42	05	47
TOTAL				258

A l'issue des travaux d'actualisation de la cartographie des risques, les événements des risques sont passés de cent quarante-quatre (144) à deux cent vingt-cinq (225), de 2017 à 2019, ensuite à 258 en 2020 (opportunités y compris). Un accroissement des risques a été observé et est justifié par le déploiement des activités de la CNSSAP.





REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO
CAISSE NATIONALE DE SECURITE SOCIALE
DES AGENTS PUBLICS DE L'ETAT

Le Chargé de mission

POLITIQUE DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ (Version PC 1.0)

Au quotidien, l'entreprise est amenée à gérer des situations imprévues pouvant avoir des conséquences sur son activité et entraîner des pertes d'exploitation importantes. Les causes peuvent être multiples et les impacts peuvent être financièrement lourds, de la perte d'informations de gestion jusqu'au remplacement du système informatique en cas de destruction de locaux.

Tous ces événements peuvent provoquer au mieux des complications d'exploitation (mineures si elles sont circonscrites à un service) au pire une mise en danger de la vie de l'entreprise.

Ainsi, l'entreprise peut mettre en place un système de management de continuité d'activité (SMCA). Ce système doit permettre, par anticipation sur tous les scénarios possibles d'incident et de catastrophe, d'assurer la survie de l'entreprise par le maintien de ses activités clés.

Le système de management de la continuité d'activité constitue un pilier essentiel de gestion des risques. Il permet de prévoir les moyens techniques, contractuels, organisationnels, matériels et humains pour préparer l'entreprise à réagir face à une crise afin de maintenir ses prestations de façon continue et transparente pour ses parties intéressées pertinentes, protéger ses données stratégiques et son image de marque.

Étant inscrite dans une démarche d'amélioration continue qui place les intérêts de ses clients au centre de toute action ainsi que ceux de ses autres parties intéressées, la CNSSAP s'est engagée à entreprendre la démarche de continuité d'activité selon la norme ISO 22301 en vue de faire bénéficier à sa clientèle des services de qualité même en cas de sinistre ou de catastrophe.

Conformément à ses missions réglementaires, la démarche de continuité d'activité de la CNSSAP s'applique à l'ensemble de ses activités (au Siège et dans les agences).

La mise en œuvre de cette démarche permettra à la CNSSAP d'atteindre les objectifs suivants :

- Développer et améliorer sa résilience, c'est-à-dire sa capacité de réponse face aux perturbations, catastrophes et sinistres ;
- Satisfaire aux exigences de sa clientèle en lui fournissant un service de qualité et continu en vue de protéger et renforcer sa crédibilité ainsi que sa réputation ;

Notre politique qualité :

Axe 1 : Amélioration continue de la qualité de l'offre
Axe 2 : Augmentation de la satisfaction client
Axe 3 : Développement des compétences du personnel
Axe 4 : Promotion de bonnes pratiques

Aile 4, 2ème étage
Bâtiment de la Fonction Publique
Kinshasa/ Gombe
contact@cnssap.cd
www.cnssap.cd
+243 82 99 08 482



- Réduire les impacts potentiels d'une interruption d'activités sur la performance de la suite - CNSSAP ;
- Déterminer en amont le délai maximum d'interruption admissible (DMLA) et l'objectif de temps de récupération (OTR) pour les activités vitales de la CNSSAP ;
- Déterminer en amont la perte des données maximum admissible (PDMA) et l'objectif de point de récupération (OPR) pour les activités clés de la CNSSAP.

Bref, cette démarche vise à réduire le sentiment d'impuissance tout en affichant une responsabilité globale forte, face à une situation extrême. En tout état de cause, faire le choix de garantir la continuité de ses activités vitales est un atout conséquent indéniable pour la CNSSAP. Elle renvoie alors une image d'organisme dynamique et surtout responsable face à ses engagements divers, auprès de ses salariés, de ses clients, de ses parties intéressées et également en tant qu'acteur économique (investisseur institutionnel).

Les principes suivants seront appliqués :

- Le système de continuité d'activité est conforme aux exigences de la norme ISO 22301 version 2019 en tenant compte des exigences particulières des clients ainsi que des exigences légales et réglementaires encadrant les activités de la CNSSAP ;
- L'analyse d'impact devra être mise à jour annuellement afin de déterminer les besoins en matière de continuité d'activité ;
- Le plan de continuité d'activité devra être développé, testé et maintenu à jour afin de couvrir l'ensemble des fonctions critiques et d'activités vitales ;
- Des exercices devront être exécutés de façon régulière afin de valider l'efficacité des plans de continuité d'activité ainsi que la bonne formation des ressources humaines et la performance des ressources matérielles impliquées dans l'exécution des procédures ;
- Chaque employé doit connaître et assumer ses responsabilités dans la bonne exécution des prescrits du SMCA ;
- Au niveau stratégique, le SMCA sera piloté par la Haute direction ;
- Au niveau tactique, il sera mis en place un comité de pilotage du SMCA composé de deux Chargés de mission adjoints, du Responsable de l'exploitation, du Responsable de l'administration, du Responsable qualité, contrôle et gestion des risques, du Responsable des finances et comptabilité ainsi que du Chargé de l'informatique ;
- Au niveau opérationnel, le SMCA sera suivi par le Responsable qualité, contrôle et gestion des risques ;
- A chaque sinistre, il sera mis en place un Comité de crise composé du Responsable qualité, du Responsable de l'administration, du Chargé des moyens généraux, du Chargé de l'informatique et du Chargé de communication.

Aile 4, 2ème étage
Bâtiment de la Fonction Publique
Kinshasa/ Gombe
contact@cnssap.cd
www.cnssap.cd
+243 82 99 08 482



Le top management s'engage à mettre à disposition les moyens nécessaires à l'atteinte des *suite*-objectifs ciblés par cette démarche qui se veut conforme aux exigences de la norme ISO 22301 version 2019.

En visant à toujours maintenir la culture d'excellence qui caractérise la CNSSAP, je sollicite l'implication de tous les membres du personnel pour la réussite de cette politique.

Kinshasa, le 17 3 MARS 2020
TOMBOLA MUKE

🏠 Aile 4, 2ème étage
 Bâtiment de la Fonction Publique
 Kinshasa/ Gombe
 ✉ contact@cnssap.cd
 🌐 www.cnssap.cd
 ☎ +243 82 99 08 482



REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO
**CAISSE NATIONALE DE SECURITE SOCIALE
 DES AGENTS PUBLICS DE L'ETAT**

Le Changement de mission

POLITIQUE ANTI-CORRUPTION DE LA CNSSAP (Version PAC 1.0)

L'année 2019 a définitivement marqué l'engagement irrévocable de notre institution en faveur de la satisfaction aux attentes et exigences de ses clients, à travers l'implémentation du système de management de la qualité. Ce système a été certifié ISO 9001 version 2015 et a permis à la CNSSAP de franchir un important cap dans la marche vers sa vision de caisse de retraite de référence en Afrique. En effet, importe-t-il de souligner que notre institution est la quatrième certifiée ISO 9001 dans le domaine de la sécurité sociale en Afrique. Ce couronnement a été avant tout celui de nos valeurs institutionnelles que sont *la transparence, le respect, l'intégrité, le professionnalisme et l'excellence.*

Servir nos clients sans besoin de leur offrir la meilleure qualité possible est vain. A la CNSSAP, nous mettons un point d'honneur aux valeurs. L'excellence dans le travail est un devoir. Dans ce cadre, et étant résolument inscrite dans la démarche d'amélioration continue, la CNSSAP s'est engagée dans un système de management anti-corruption, SMAC en sigle, selon la norme ISO 37001 version 2017.

Puisqu'évoluant dans un environnement institutionnel direct et indirect, d'après de nombreux rapports d'experts, de cleptomanie, de dévergondage, de banalisation de la corruption et ses corollaires, de rapacité excessive au mépris du sort collectif, la CNSSAP est plus que déterminée à exiger le respect, sans condition, des règles de transparence, d'intégrité et d'éthique à ses employés et ses partenaires. Elle adopte donc une politique à tolérance zéro vis-à-vis de la corruption sous toutes ses formes. Tout acte de corruption est et doit être considéré comme faute lourde.

Point n'est besoin de rappeler que la corruption est l'un des plus grands périls qui menacent le progrès, la pérennité, la stabilité et la sécurité des actifs des organisations. Elle porte les germes d'entrave à la bonne gouvernance et détériore la qualité des services envers la clientèle.

La présente politique a de ce fait pour objet d'assurer et d'encourager l'application stricte des règles en matière d'intégrité et d'éthique personnelle et organisationnelle aussi bien au niveau interne qu'externe. Pour ce faire, un référentiel des principes et des procédures, à respecter dans le cadre de la réalisation de ses activités, sera mis à la disposition des employés et partenaires de la CNSSAP. Le SMAC contiendra aussi des indicateurs conçus pour identifier et évaluer les risques de corruption, ainsi que pour prévenir et détecter les actes de corruption et y remédier.

Notre politique qualité :
 Axe 1 : Amélioration continue de la qualité de l'offre
 Axe 2 : Augmentation de la satisfaction client
 Axe 3 : Développement des compétences du personnel
 Axe 4 : Promotion de bonnes pratiques

🏠 Aile 4, 2ème étage
 Bâtiment de la Fonction Publique
 Kinshasa/ Gombe
 ✉ contact@cnssap.cd
 🌐 www.cnssap.cd
 ☎ +243 82 99 08 482



Dans cette perspective, la CNSSAP s'est engagée sur les objectifs ci-dessous :

- Interdire toute forme de corruption en interne ou en externe et encourager la mise en œuvre des dispositions du SMAC pour prévenir les actes de corruption ;
- Satisfaire les exigences réglementaires en matière de lutte contre la corruption ainsi que celles de la norme ISO 37001 ;
- Sensibiliser et informer les employés sur les risques de corruption ;
- Obtenir des employés une remontée d'information en cas de situation non conforme aux règles éthiques établies sans peur de représailles (dispositif d'alerte) ;
- Définir et évaluer les conséquences du non-respect de la politique anti corruption.

Pour l'amélioration continue du système de management anti-corruption qui est mis en œuvre, la direction de la CNSSAP s'engage à mettre à disposition les moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs ciblés par cette démarche qui se veut conforme aux exigences de la norme ISO 37001 version 2017. Par ailleurs, la fonction conformité et anti-corruption sera assurée par le service qualité, contrôle et gestion des risques. En toute indépendance, il aura la responsabilité de sensibiliser, coordonner, assurer la mise en œuvre et rendre compte du fonctionnement du SMAC.

Fort de l'enjeu de cette démarche, et comptant sur la culture d'excellence caractéristique de la CNSSAP, je sollicite l'implication de tous les membres du personnel pour la réussite de cette politique et les encourage à signaler, à travers les canaux indiqués, et en toute indépendance, tout indice de corruption qui peut être identifié dans leur environnement de travail immédiat.

Kinshasa, le 03 NOV 2020
TOMBOLA MUKE



Notre politique qualité
Axe 1 : Amélioration continue de la qualité de l'offre
Axe 2 : Augmentation de la satisfaction client
Axe 3 : Développement des compétences du personnel
Axe 4 : Promotion de bonnes pratiques

Aile 4, 2ème étage
Bâtiment de la Fonction Publique
Kinshasa/ Gombe
contact@cnssap.cd
www.cnssap.cd
+263 82 99 06 482

/4.5 Partenariat



En raison de la situation pandémique qui a prévalu au cours de l'année 2020, les activités de la CNSSAP dans le cadre des conventions avec ses partenaires n'ont pas pu être considérablement opérationnalisées, la plupart de celles-ci prévoyant des rencontres et échanges en présentiel. A ce jour, deux grands partenariats couvrent l'essentiel des plans d'activités prévus à cet effet. Il s'agit de ceux avec la Caisse Marocaine des Retraites (CMR) et avec l'Association Internationale de la Sécurité Sociale (AISS).

CNSSAP-CMR

Pour rappel, la CNSSAP a signé une convention de partenariat avec la CMR depuis le 05 juillet 2017. Cette convention a pour objet d'assurer le renforcement des capacités et le partage d'expériences entre les deux institutions. Dans le cadre de cet accord, la CNSSAP a prévu des stages d'immersion de son staff au sein des services de la Caisse marocaine. Il s'est agi d'un programme de renforcement des capacités des équipes sur les questions liées au système de management de la continuité d'activités ainsi que celles relatives à la gestion de la relation client.

Ces actions n'ont pas pu aboutir pour les raisons sus évoquées, et particulièrement en raison du fait que depuis le début de la pandémie, la CMR n'a fonctionné qu'en mode télétravail.

CNSSAP-AISS

L'Association Internationale de la Sécurité Sociale (AISS) est la principale organisation de sécurité sociale dans le monde, elle réunit plus de 300 organisations de sécurité sociale disséminées dans le monde. La CNSSAP est membre affiliée à l'AISS depuis l'année 2018.

De même que pour la CMR, l'AISS a privilégié les activités à distance notamment par la transformation de la plupart des rencontres régionales et internationales en web conférences. Par ailleurs, l'un des grands rendez-vous reprogrammés pour l'année 2021 avec l'AISS est le forum régional de la sécurité sociale, prévu se tenir à Abidjan, au cours duquel, l'AISS envisage de remettre les prix et la reconnaissance des bonnes pratiques aux Organisations de protection sociale membres ayant

soumissionné pour partager les expériences de bonnes pratiques implémentées à leur sein. La CNSSAP y faisant partie, a soumissionné pour la reconnaissance de cinq bonnes pratiques toutes implémentées au cours de l'année 2019.

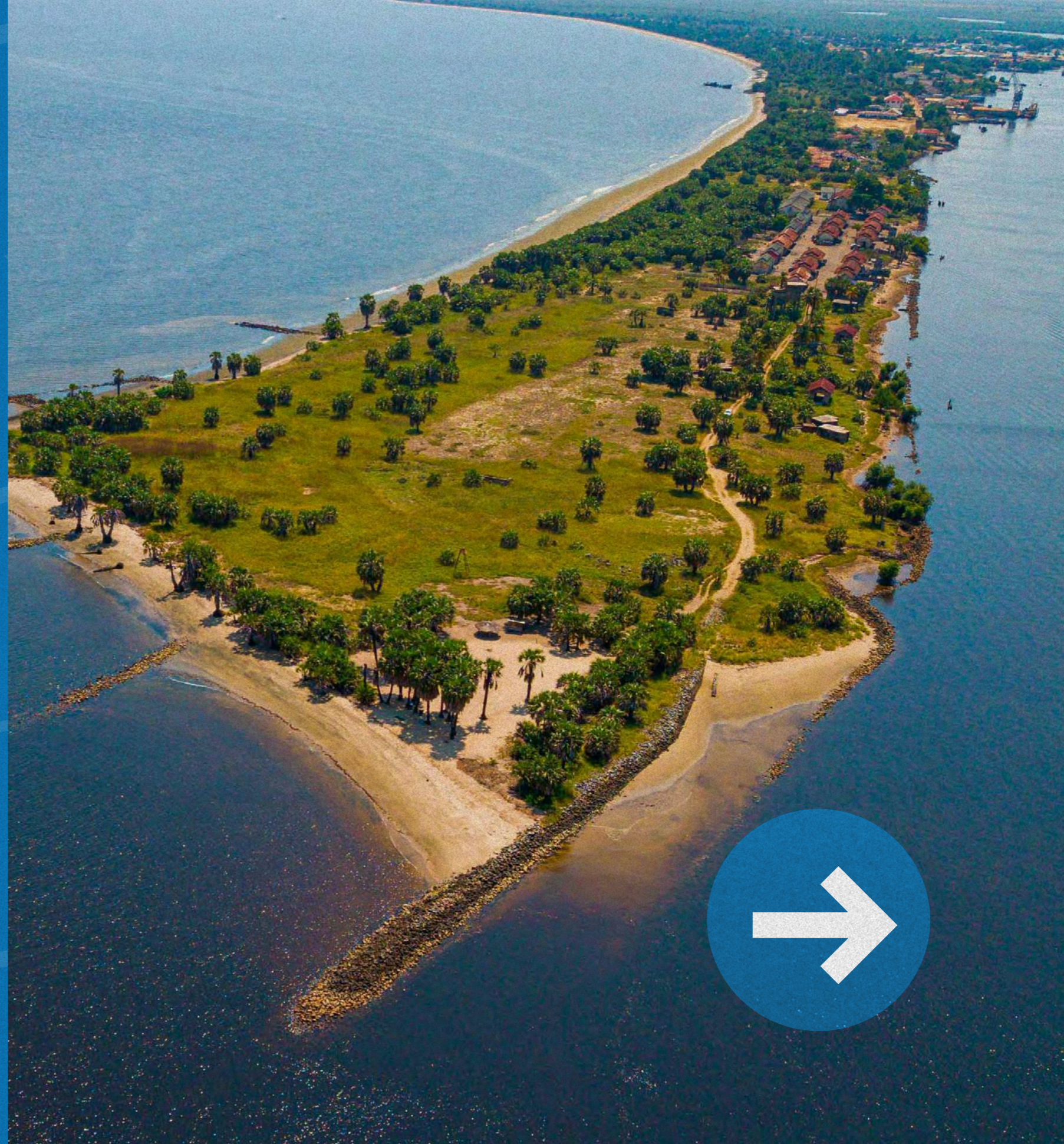
Par ailleurs, la CNSSAP a participé à deux activités du Bureau de Liaison de l'AISS pour l'Afrique Centrale (BLAISAC) présidée depuis 2020 par la Caisse Nationale de Sécurité Sociale de la RDC. Il s'est agi avant tout de la rencontre d'échange entre les deux Caisses sœurs de la RDC le 27 octobre 2020, CNSS et CNSSAP. La visite du BLAISAC dans les locaux de la CNSSAP s'est inscrite dans le cadre de la tournée sous régionale du Bureau en vue des échanges avec les responsables de caisses de la sous-région sur les objectifs que poursuit le Bureau de liaison, notamment le rappel et la promotion des lignes directrices de l'AISS qui impliquent la bonne gouvernance ; la qualité des services ; le recouvrement des cotisations et conformité ; l'investissement des fonds de la sécurité sociale et la prévention des risques professionnels. La CNSSAP a également participé au webinaire sur « La couverture sociale en temps de la COVID-19 » organisé le 27 novembre 2020.



KAYOMBO NTUMBA Ursule
Chef d'Agence Kinshasa

/5

Rapport financier



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDEPENDANT
SUR LES ETATS FINANCIERS DE LA CNSSAP AU 31 DECEMBRE 2020
(Exprimés en Franc Congolais)

1. Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers annuels ci-joints, exprimés en Francs Congolais, de la CNSSAP au 31 décembre 2020, qui comprennent le bilan, le compte de résultat et les annexes contenant un résumé des principales méthodes comptables et d'autres notes explicatives pour l'exercice clos à cette date.

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la CNSSAP au 31 décembre 2020, ainsi que le résultat de ses opérations et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice clos à cette date, conformément aux exigences du Plan Comptable de référence annexé au Traité de la CIPRES (Conférence Interafricaine de la Prévoyance Sociale).

2. Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit selon les normes internationales d'audit (ISA). Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur relatives à l'audit des états financiers annuels » du présent rapport. Nous sommes indépendants de la CNSSAP conformément au Code de déontologie des professionnels comptables du Conseil des normes internationales de déontologie comptable (le code de l'IESBA) et nous avons satisfait aux autres responsabilités éthiques qui nous incombent selon ces règles.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

3. Observations

Nous attirons l'attention des lecteurs sur les faits ci-après:

- 3.1 La part des cotisations attendues de l'État Congolais pour l'exercice 2017 au titre de financement de la branche des pensions (6% de l'enveloppe globale de la rémunération des agents de carrière des services publics de l'État), soit FC 2.380.592.912, n'a pas encore été libérée. En avril 2020, La CNSSAP n'a reçu de la part de l'État qu'un montant de FC 793.530.970 sur le total de la créance de FC 3.174.123.882 (Note 7).
- 3.2 Nous avons relevé l'absence de soubassement juridique justifiant et indiquant de façon formelle la dotation initiale souscrite par l'État Congolais au titre d'apport constitutif de moyens généraux de fonctionnement de l'établissement. A sa création, la CNSSAP avait reçu un montant de FC 1,5 milliard en date du 6 mars 2017 sans une documentation appropriée y relative.

Notre opinion ne comporte pas de réserves à l'égard de ces points.

PricewaterhouseCoopers RDC SAS, Immeuble Midema, 13, Avenue Mongala, Gombe, B.P. 10195 Kinshasa I,
République Démocratique du Congo
T: (243) 99 930 99 00 / 01 - (243) 99 839 62 71 - (243) 81 037 26 45, www.pwc.com

Société par Actions Simplifiée au capital variable de CDF 18.600.000 - RCCM : CD/KIN/RCCM/14-B-4773 - N° Id. Nat. 01-832-N88290C - N° Impôt A0700522B.
Bureau à Lubumbashi 3ème Niveau Immeuble INFINITY, Av. Kilela Balanda n°1034, Lubumbashi/ B.P. 7224, Lubumbashi, T : (243) 99 930 99 02

4. Responsabilités de la Direction et des responsables de la gouvernance relatives aux états financiers annuels

La Direction est responsable de la préparation et de la présentation sincère des états financiers annuels conformément aux exigences du Plan Comptable de référence annexé au Traité de la CIPRES, ainsi que du contrôle interne qu'elle estime nécessaire pour permettre la préparation des états financiers annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

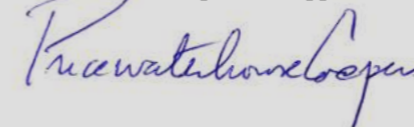
Lors de la préparation des états financiers annuels, il incombe à la Direction d'évaluer la capacité de l'établissement de poursuivre son exploitation, de fournir, le cas échéant, des informations relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer la base de continuité d'exploitation, sauf si la Direction a l'intention de mettre l'établissement en liquidation ou de cesser ses activités ou s'il n'existe aucune autre solution alternative réaliste qui s'offre à elle.

5. Responsabilités de l'auditeur relatives à l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et d'émettre un rapport d'audit contenant notre opinion.

L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes « ISA » permettra de toujours détecter toute anomalie significative existante. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, prises individuellement ou en cumulé, elles puissent influencer les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Nos responsabilités pour l'audit des états financiers sont décrites de façon plus détaillée dans l'annexe du présent rapport.



Le 9 septembre 2021

Bilans aux 31 décembre 2020 et 2019
(Exprimés en Franc Congolais-FC)

ACTIF	31/12/2020	31/12/2019
ACTIF IMMOBILISE		
Immobilisations incorporelles		
Licences et logiciels	227 846 614	225 327 262
Charges immobilisées	270 379 312	149 813 608
Total des immobilisations incorporelles	450 002 986	495 706 574
Immobilisations corporelles		
Valeurs immobilisées corporelles	809 821 297	647 472 763
Autres valeurs immobilisées corporelles en cours	108 796 720	74 838 823
Total des immobilisations corporelles	918 618 017	722 311 586
Immobilisations financières		
Dépôts et cautionnements	64 237 540 441	35 475 871 400
Total des immobilisations financières	64 237 540 441	35 475 871 400
TOTAL ACTIF IMMOBILISE	65 606 161 444	36 693 889 560
ACTIF CIRCULANT		
Créances d'exploitation		
Débiteurs divers	3 238 400 289	277 615 804
Contribution de l'Etat Congolais	2 380 592 912	3 174 123 882
Total des créances d'exploitation	5 618 993 201	3 451 739 686
TOTAL ACTIF CIRCULANT	5 618 993 201	3 451 739 686
TRESORERIE		
Banques, chèques postaux, caisses	7 584 342 580	2 236 711 613
TOTAL TRESORERIE	7 584 342 580	2 236 711 613
TOTAL ACTIF	78 809 497 225	42 382 340 859

Bilans aux 31 décembre 2020 et 2019
(Exprimés en Franc Congolais-FC)

PASSIF	31/12/2020	31/12/2019
Fonds propres		
Dotation initiale	1 500 000 000	1 500 000 000
Résultat net de l'exercice	33 368 252 412	21 072 777 137
Report à nouveau	35 865 728 482	14 792 951 345
Subvention d'investissement	205 986 273	252 898 530
Plus-value de réévaluation	194 933 826	63 203 143
Total des Fonds propres	71 134 900 993	37 681 830 155
Dettes financières et ressources assimilées		
Emprunts et dettes financières	-	-
Provisions financières pour risques et charges	506 312 484	506 312 484
Total des dettes financières et ressources assimilées	506 312 484	506 312 484
Passif circulant		
Dettes fiscales	16 909 033	47 160 197
Personnel, charges à payer	-	11 696 923
Fournisseurs	18 860 850	-
Divers passifs	214 010 376	36 775 299
Cotisations et pénalités de retard	2 380 592 912	3 174 123 882
Ecart de conversion passif	4 537 910 577	924 441 919
TOTAL PASSIF CIRCULANT	7 168 283 748	4 194 198 220
TOTAL PASSIF	78 809 497 225	42 382 340 859

Comptes de résultat pour les exercices clôturés aux 31 décembre 2020 et 2019

(Exprimés en Franc Congolais-FC)

	31/12/2020	31/12/2019
Produits techniques	33 310 824 404	24 611 081 166
Produits sur opération de placement	7 237 540 646	1 837 095 329
Charges techniques	(1 610 113 325)	(1 524 435 260)
Matières et fournitures consommées	(202 668 413)	(156 022 286)
Transports consommés	(91 633 077)	(141 418 198)
Autres services consommés	(1 583 882 716)	(1 146 317 452)
Charges et pertes diverses	(1 212 529 733)	(752 731 313)
Charges de personnel	(1 870 926 100)	(1 245 365 530)
Intérêts reçus	-	-
Charges financières	(119 349 099)	(128 400 429)
Dotations aux provisions exigibles	-	-
Résultat brut d'exploitation	33 857 262 587	21 353 486 026
Impôts et taxes	(9 120 165)	(8 694 680)
Dotations aux amortissements	(478 428 425)	(261 395 076)
Résultat courant avant impôt	33 369 713 997	21 083 396 271
Résultat sur cession d'éléments d'actifs	(1 461 585)	(10 619 134)
Reprise sur provisions	-	-
Produits exceptionnels	-	-
Résultat courant avant impôt	33 368 252 412	21 072 777 137
Impôt sur le bénéfice	-	-
Résultat net de la période à affecter	33 368 252 412	21 072 777 137

Indicateurs de performance

	Formules	Normes	Réalisations
Ratio des charges de fonctionnement par rapport au total des revenus	Charges de fonctionnement / Total revenu	Inférieur à 15%	13,73%
Frais du personnel par rapport aux dépenses de fonctionnement	Charges de personnel / Total charges de fonctionnement	Inférieur ou égal à 50%	33,60%
Ratio des charges de formation rapportées à la masse salariale	Total charges de formation / Total masse salariale	Compris entre 1% et 5%	3,86%
Ratio du résultat net par rapport aux cotisations	Résultat net / Cotisations	Supérieur ou égal à 20%	100,20%
Ratio des réserves	Montant des placements / Montant des pensions	Supérieur ou égal à 3	38,39
Ratio d'autosuffisance	Revenus / Total charges	Supérieur ou égal à 120%	565,10%

Dépôts à terme

Les dépôts à terme représentent les avoirs à terme ouverts auprès de la Banque Commerciale du Congo « BCDC », la TMB, Equity Bank et Rawbank.

Au 31 décembre 2020, ils se détaillent comme suit :

Institution bancaire	Mise en place	Principal (en USD)	Principal (en FC)	Taux (en %)
TMB	08/03/2019	1 500 000	3 030 000 000	7
TMB	06/04/2019	500 000	1 010 000 000	7
TMB	09/08/2019	904 000	1 826 080 000	7
TMB	06/09/2019	1 000 000	2 020 000 000	7
TMB	30/09/2019	1 000 000	2 020 000 000	7
TMB	27/12/2019	1 200 000	2 424 000 000	7
TMB	13/01/2020	949 000	1 916 980 000	7
BCDC	13/01/2020	1 064 932	2 151 161 650	6
BCDC	29/01/2020	1 064 932	2 151 161 650	6
TMB	03/03/2020	945 000	1 908 900 000	7
TMB	05/03/2020	1 055 000	2 131 100 000	7
TMB	08/07/2020	950 000	1 919 000 000	7
BCDC	09/07/2020	1 500 000	3 030 000 000	6
BCDC	09/07/2020	1 000 000	2 020 000 000	6
TMB	13/07/2020	1 000 000	2 020 000 000	7
EQUITY	17/08/2020	1 172 691	2 368 835 820	4,5
BCDC	24/08/2020	4 536 608	9 163 948 160	4,5
BCDC	24/08/2020	740 000	1 494 800 000	4,5
BCDC	31/08/2020	1 000 000	2 020 000 000	4,5
RAWBANK	28/09/2020	1 000 000	2 020 000 000	6
TMB	06/10/2020	1 000 000	2 020 000 000	7
TMB	22/10/2020	820 000	1 656 400 000	7
BCDC	13/11/2020	2 721 790	5 498 015 396	4,5
RAWBANK	15/12/2020	1 000 000	2 020 000 000	6
EQUITY	28/12/2020	959 475	1 938 139 500	4,5
Total		30 583 428	61 778 521 486	



Adresse physique

Siège

📍 Aile 4, 2ème étage
Bâtiment de la Fonction Publique
Kinshasa/Gombe

Agence/Kinshasa

📍 Croisement des avenues des Huileries et Mont des arts
Kinshasa/Gombe

Agence/Lubumbashi

15, avenue du Parc,
📍 Quartier Makomeno,
Commune de Lubumbashi

Contact

+243 82 990 8482
☎ +243 82 990 8487
+243 82 990 8473
✉ serviceclient@cnsap.cd
contact@cnsap.cd
🌐 www.cnsap.cd
📺 CNSSAP RDC Officiel
🐦 CNSSAP RDC

