

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix - Travail - Patrie

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT

SUPERIEUR

ECOLE SUPERIEURE DES SCIENCES

DE LA FINANCE ET DES RISQUES

REPUBLIC OF CAMEROON

Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF HIGHER EDUCATION

HIGHER SCHOOL OF FINANCIAL

SCIENCE AND RISQUE



RAPPORT DE STAGE

PARCOUR D'UN DOSSIER DE PRESTATION JUSQU'AU RECOUVREMENT AU CENTRE DE PREVOYANCE SOCIAL : CAS DU CPS MESSASSI

Stage effectué du 03 Juillet au 10 Août 2023

Réalisé par :

NTONGA ESSANEME Catherine

Sous l'encadrement :

Académique de :

M. KENGNE Landri

Professionnelle de :

M. NGOUANA Pierre
DRH

Année Académique : 2022-2023

SOMMAIRE

SOMMAIRE	i
DEDICACE.....	ii
REMERCIEMENTS.....	iii
LISTE DES ABREVIATIONS.....	iv
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I : PRESENTATION GENERALE, ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE	2
SECTION I : PRESENTATION ET ORGANISATION.....	2
SECTION II : FONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE.....	11
CHAPITRE II : DÉROULEMENT DU STAGE, ITINÉRAIRE D'UN DOSSIER DE PRESTATION DANS LES DIFFÉRENTS SERVICES DE LA CNPS ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉS POUR BÉNÉFICIER DES PRESTATIONS	15
SECTION I : LES PRODUITS DE LA CNPS	15
SECTION II : ITINÉRAIRE D'UN DOSSIER DE PRESTATION DANS LES DIFFÉRENTS SERVICES DE LA CNPS ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉS POUR BÉNÉFICIER DES PRESTATIONS.....	17
CHAPITRE III : CHRONOGRAMME DE PASSAGE TACHES EFFECTUES DIFICULTES ET SUGGESTIONS	20
SECTION I : CHRONOGRAMME DE PASSAGE	20
SECTION II : TACHES EFFECTUEES.....	20
SECTION III : DIFICULTES ET SUGGESTIONS.....	22
CONCLUSION.....	24
BIBIOGRAPHIE.....	25
ANNEXES.....	26
TABLE DES MATIERES	27

DEDICACE

A

MA FAMILLE

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier le directeur de l'école supérieure de la science de la finance de l'assurance et des risques(ESSFAR), Dr Patrick SEUMEN TONOU pour la qualité de l'enseignement et les infrastructures mis à disposition.

Puis nous remercions profondément :

- Monsieur **Noël Alain Olivier MEULUKU MVONDO AKAME** pour nous avoir permis de faire notre stage dans sa structure ;
- Monsieur **NANA BELLO**, Directeur des Ressources Humaines à la CNPS ;
- Madame **TJIHE Marthe Evelyne**, Chef de Centre de Prévoyance Sociale de Messassi ;
- Monsieur **NUMBU TAKEM Paulidor**, Chef de Centre Adjoint de Prévoyance sociale de Messassi ;
- Monsieur **NTONGA Nicolas II**, Chef de Service de l'Administration Générale et des Ressources Humaines au Centre de Prévoyance Sociale de Messassi pour l'accueil les encouragements et conseils promulgués ;
- Monsieur **NGOUANA Pierre**, Chef de Bureau de la Gestion des Ressources Humaines et des Equipements au CPS de Messassi, notre encadreur professionnel pour le temps accordé, les cours magistraux, remarques et suggestions;
- Les agents de la CNPS pour le temps accordé, leur aide précieuse et pour toutes les leçons de vie.

Nous souhaitons également adresser nos remerciements aux équipes pédagogique et administrative d'ESSFAR en particulier M. LANDRI pour nous avoir trouvé cette opportunité de stage. Enfin merci à ma famille qui m'a toujours soutenu dans mes choix d'étude, mes parents M. et Mme NTONGA ma grand-mère et tutrice Mme Isabelle EDZOA pour l'éducation transmise, les conseils et les moyens financiers qu'ils mettent à ma disposition.

Tous ceux qui de près ou de loin nous ont soutenus dans la concrétisation de ce travail, qu'ils trouvent ici l'expression de notre profonde gratitude.

LISTE DES ABREVIATIONS

ABREVIATION	SIGNIFICATION
ANPAF	Attestation de Non Perception des Allocations Familiales
ANUPS	Attestation de Non Utilisation de Personnel Salarié
APS	Attestation Pour Soumission
ARMP	Agence de Régulation des Marchés Publics
BBU	Bureau du Budget
BGMA	Bureau de la Gestion-Matières et des Archives
BGRHE	Bureau de la Gestion des Ressources Humaines et des Equipements
CIPRES	Conférence Interafricaine de la Prévoyance Sociale
CBRH	Chef du Bureau des Ressources Humaines
CNPS	Caisse Nationale de Prévoyance Sociale
CPS	Centre de Prévoyance Sociale
PF	Prestations Familiales
PVID	Pension Vieillesse, d'Invalidité et Décès
RP	Risque Professionnel
SAGRH	Service de l'Administration Générale et des Ressources Humaines
SBT	Service du Bureau Total
SCO	Service de la Comptabilité
SCEX	Service du Contrôle Employeur et du Contentieux

INTRODUCTION

Le stage académique a pour objectif de mobiliser les connaissances acquises et les compétences développées dans son parcours d'études dans diverses situations authentiques du monde professionnel. Ainsi, pour une formation intégrale de ses étudiants autant sur le plan intellectuel que humain, l'EESFAR, qui délivre des masters des métiers du 21^e siècle notamment un master en actuariat, exige en plus des cours théoriques et des recherches, un stage pratique chaque année de formation. Il débouche sur un rapport qui est ici présenté.

La période du 20 Février au 19 Mai 2023, nous avons effectué un stage académique au sein de la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS), plus précisément au Centre de Prévoyance Social (CPS) de MESSASSI. Le but ici, était de concilier les réalités de l'entreprise avec les connaissances théoriques acquises. Pendant cette période, nous avons eu l'opportunité d'observer, et de participer activement aux différentes étapes de la procédure allant de la prise en charge d'un dossier de prestation jusqu'au recouvrement à la CNPS. D'où notre thème : PARCOURT D'UN DOSSIER DE PRESTATION JUSQU'AU RECOUVREMENT AU CPS DE MESSASSI. On se demande quel est le mode de fonctionnement de cette structure, par quels services passe un dossier jusqu'à l'attribution de la prestation ?

La question à doubles volets posée fera l'objet de 03 chapitres.

Le premier porte sur la présentation le fonctionnement et organisation de cet établissement.

Le deuxième porte sur le déroulement du stage, l'itinéraire d'un dossier de prestation dans les différents services de la CNPS et des critères d'éligibilités pour bénéficier des prestations.

La troisième porte sur les difficultés rencontrées lors de notre stage et les esquisses de suggestions liés aux difficultés

CHAPITRE I : PRESENTATION GENERALE, ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE

La Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS) est un établissement public à caractère spécial, doté d'une personnalité juridique et par ce principe, jouissant d'une autonomie financière.

Elle est placée sous la double tutelle du Ministère du travail et de la sécurité sociale et du Ministère des finances. Elle est administrée par un conseil d'administration composé de :

- Un représentant de la présidence de la république ;
- Un représentant des services du premier ministre ;
- Un représentant du Ministère chargé des finances ;
- Un représentant du Ministère chargé de la justice ;
- Un représentant du Ministère chargé de la santé publique ;
- Quatre (04) représentants des travailleurs ;
- Quatre (04) représentants des employeurs ;

Une personnalité choisie par le président de la république en raison de sa compétence.

SECTION I : PRESENTATION ET ORGANISATION

I- HISTORIQUE DE LA CNPS

L'ordonnance du 06 décembre 1945 mise en place par la France et créant une caisse de compensation des prestations familiales et dont le siège était à Douala est le point de départ déclinant la naissance du système de sécurité sociale au Cameroun. La caisse prend uniquement en charge les travailleurs Français et assimilés par la revendication des travailleurs indignés et l'action des organisations internationales à l'exclusion des Camerounais.

Après l'indépendance et la réunification, le Cameroun, membre de l'organisation du travail depuis 1960, est amené à adapter sa législation aux normes internationales. Cet ajustement du cadre juridique de la protection sociale s'est fait à travers :

- **La loi n°67/LF/07 du 12 juin 1967** instituant un code des Prestations Familiales (allocations prénatales, allocations familiales, allocations de maternité, indemnités journalières de congé de maternité) ;

- **La loi 67/LF/08 du 12 juin 1967** qui crée la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale en tant qu'organisme autonome en charge de la gestion du régime des prestations familiales ;
- **La loi n°69/LF/18 du 10 novembre 1969** instituant un régime d'assurance pensions de vieillesse, d'invalidité et de décès. Dans ce régime, le financement est assuré à travers les cotisations sociales recouvrées tant auprès des employeurs que des travailleurs ;
- **L'ordonnance n°73/17 du 22 mai 1973** portant organisation de la prévoyance sociale qui confie à la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale dans le cadre de la politique générale du gouvernement, le service des diverses prestations prévues par la législation de la protection sociale ;
- **La loi n°77/11 du 13 juillet 1977** portant réparation et prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles, qui confie à la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale, la couverture et la gestion des risques professionnels, abrogeant ainsi une législation antérieure issue de l'Ordonnancement 59/100 du 31 décembre 1959 qui avait confié la gestion de ces risques aux compagnies privées d'assurance.

II- MISSIONS DE LA CNPS

La CNPS est chargée d'assurer dans le cadre de la politique de protection sociale du gouvernement camerounais, le service de diverses prestations aux travailleurs assurés et à leurs ayants droit, prévues par la législation de protection sociale et familiale. A ce titre, elle recouvre les cotisations sociales auprès des assujettis et elle gère les différentes branches de prestations réparties ainsi qu'il suit :

- **Les prestations familiales (PF)**
- **Les pensions de vieillesse, d'invalidité et de décès (PVID)**
- **Les risques professionnels (RP)**

Les prestations familiales (PF)

On y trouve :

- Les allocations familiales ;
- L'allocation de maternité ;
- Les frais médicaux de grossesse, de maternité et d'examen du nourrisson (enfant à l'âge de 06 mois) ;

- Les allocations prénatales ;
- L'indemnité journalière accordée aux femmes salariées en congé de maternité.

Les pensions de vieillesse, d'invalidité et de décès (PVID)

On y retrouve :

- La pension de vieillesse et la pension de survivant ;
- L'allocation de vieillesse et l'allocation de survivant.

Les risques professionnels


On y trouve :

- L'indemnité journalière d'incapacité ;
- L'allocation d'incapacité ;
- Les rentes aux assurés ;
- Les rentes aux survivants ;
- Le rachat de rentes ;
- Les frais d'analyse et soins.

TABLERAU N°1 : Fiche signalétique de la CNPS

Nom	CNPS CAMEROUN
Date de Création	07 Juin 1967
Siège Social	Yaoundé
Forme Juridique	ETS PUBLIC
Localisation du Siège	IMMEUBLE-SIEGE, FACE HOTEL DE VILLE
Boite Postale	BP : 441 YAOUNDE
E-mail	Cnps.cameroun@cnps.cm
Téléphone Fixe	(+237)222230831/222220272/2222391 58
Site Web	www.cnps.cm

**PARCOUR D'UN DOSSIER DE PRESTATION JUSQU'AU RECOUVREMENT AU CENTRE DE
PREVOYANCE SOCIAL : CAS DU CPS MESSASSI**

Activités	Prestation Familial, Pension Vieillesse d'Invalidité et Décès, des Risques Professionnels
Directeur Général	NOËL ALAIN OLIVIER MEKULU MVONDO
Capital	LES COTISATIONS SOCIALES QUE LES EMPLOYEURS ET ASSURES VOLONTAIRES REVERSEMENT MENSUELLEMENT DANS LES CAISSES DE LA CNPS
Fondateur	FELIX HOUPHOUËT BOIGNY
Logo	

- Source : Archives CNPS

III. ORGANE DE GOUVERNANCE

Le bon fonctionnement de l'entreprise est dû au travail fourni par toute une équipe et ayant chacun une tâche précise.

A. SUR LE PLAN FONCTIONNEL

La CNPS est une structure hiérarchisée constituée de nombreux services auxquelles sont confiées des tâches précises. Il s'agit de :

1- Les services centraux

Ils sont essentiellement constitués des Directions et autres services rattachés qui assistent le Directeur Général dans la gestion au quotidien des divers domaines d'activités de l'organisme. Le rôle de ces Directions consiste à concevoir les actions, les soumettre à l'approbation du Directeur Général et d'en suivre l'exécution. A ce titre nous avons :

- Le Secrétariat du Président du Conseil d'Administration (**PCA**)
- Les services rattachés à la Direction Générale, notamment :
 - Le Secrétariat particulier du Directeur Général (**SPDG**) ;
 - Le Secrétariat particulier du Directeur Général Adjoint (**SPDGA**) ;
 - Les Conseillers Techniques (**CT**) ;
 - Les Chargés de Mission (**CM**) ;
 - Le Département des Etudes, de la Communication et de la Traduction (**DECT**) ;
 - Le Service du Courrier (**SC**) ;
 - Le Service de la Sécurité Générale (**SSG**) ;
 - Le Service de la Coopération (**SC**) ;
 - Le Secrétariat Permanent auprès des Recours Gracieux ;
- L'Administration Centrale composée de :
 - La Direction de l'Audit et du Contrôle Interne (**DACI**) ;
 - La Direction des Finances et de la Comptabilité (**DFC**) ;
 - La Direction des Affaires Générales (**DAG**) ;
 - La Direction des Affaires Juridiques et du Contentieux (**DAJC**) ;
 - La Direction des Ressources Humaines (**DRH**) ;
 - La Direction du Centre Hospitalier d'Essos (**DCHE**) ;

- La Direction Technique (**DT**) ;
- Le Direction des Systèmes Informatiques (**DSI**).

2- Les services extérieurs

Ils sont essentiellement constitués des Directions Régionales et leurs Centres de Prévoyances Sociales, les Formations Sanitaires et les Formations Educatives.

Les Directions Régionales et leurs CPS

Les Directions Régionales sont placées sous l'autorité d'un Directeur Régionale et leur principale mission réside dans la supervision directe et le suivi des activités des Centres de Prévoyance Sociale qui leurs sont rattachés. Le tableau ci-dessous met en exergue les différentes Directions Régionales avec leurs centres de prévoyance sociale respectifs.

TABLEAU N°2 : les Directions Régionales et leurs CPS

DIRECTION REGIONALE DU CENTRE, SUD, EST (siège : Yaoundé)	DIRECTION REGIONALE DU LITTORAL ET DU SUD-OUEST (siège : Douala)	DIRECTION REGIONALE DE L'OUEST ET DU NORD-OUEST (siège : Bamenda)	DIRECTION REGIONALE DE L'ADAMAOUA, NORD ET EXTREME-NORD (siège : Garoua)
CPS Yaoundé-Indépendance	CPS Akwa	CPS Bafoussam	CPS Garoua
CPS Messassi	CPS Bassa	CPS Bamenda	CPS Maroua
CPS Mvog-Mbi	CPS Bonabéri	CPS Dschang	CPS Ngaoundéré
CPS Mimboman	CPS Buéa-Mile 17	CPS Nkambé	CPS Banyo
CPS Melen	CPS Bonanjo	CPS Foumban	CPS Yagoua
CPS Bertoua	CPS Maképè	CPS Mamfé	
CPS Bafia	CPS Limbé		
CPS Nanga-Eboko	CPS Nkongsamba		
CPS Kribi	CPS Edéa		
CPS Ebolowa	CPS Ekondo-Titi		
CPS Sangmélina	CPS Kumba		
CPS Yokadouma	CPS Mudemba		
CPS Messamendongo	CPS Secteur Informel de Douala		
CPS Secteur Informel de Yaoundé			
CPS Mbalmayo			

Source : Documents Administratifs-CNPS

PRESENTATION DU CENTRE DE PREVOYANCE SOCIALE DE MESSASSI

Conformément à l'organigramme portant création des services extérieurs de la CNPS, le CPS de Messassi est une structure de la Direction régionale pour le Centre, le Sud et l'Est. Il jouxte le Service des archives de la CNPS au lieu-dit OKOLO.

Il est composé du :

- **Secrétariat du Chef de centre ;**
- **Service de l'Administration Générale et des Ressources Humaines(SAGRH) ;**

Placé sous la supervision d'un Chef de Service, le **SAGRH** comprend :

-le Bureau de la Gestion des Ressources Humaines et des Equipements(BGRHE) ;

- le Bureau du Budget (BBU) ;

- le Bureau de la Gestion-Matières et des Archives (BGMA) ;

- **Service du Bureau Total(SBT) ;**

Placé sous la supervision d'un **Chef de service** assisté de deux adjoints, le **SBT** comprend deux Gestionnaires de comptes.

- **Service du Contrôle Employeurs et du Contentieux(SCECX)**

Placé sous la supervision d'un **Chef de Service** assisté de deux adjoints, le **SCECX** comprend deux Gestionnaires de portefeuille.

- **Service de la Comptabilité(SCO)**

Placé sous la supervision d'un **Chef Service** assisté d'un adjoint, le **SCO** comprend trois bureaux :

- Le bureau de la validation des dépenses techniques ;

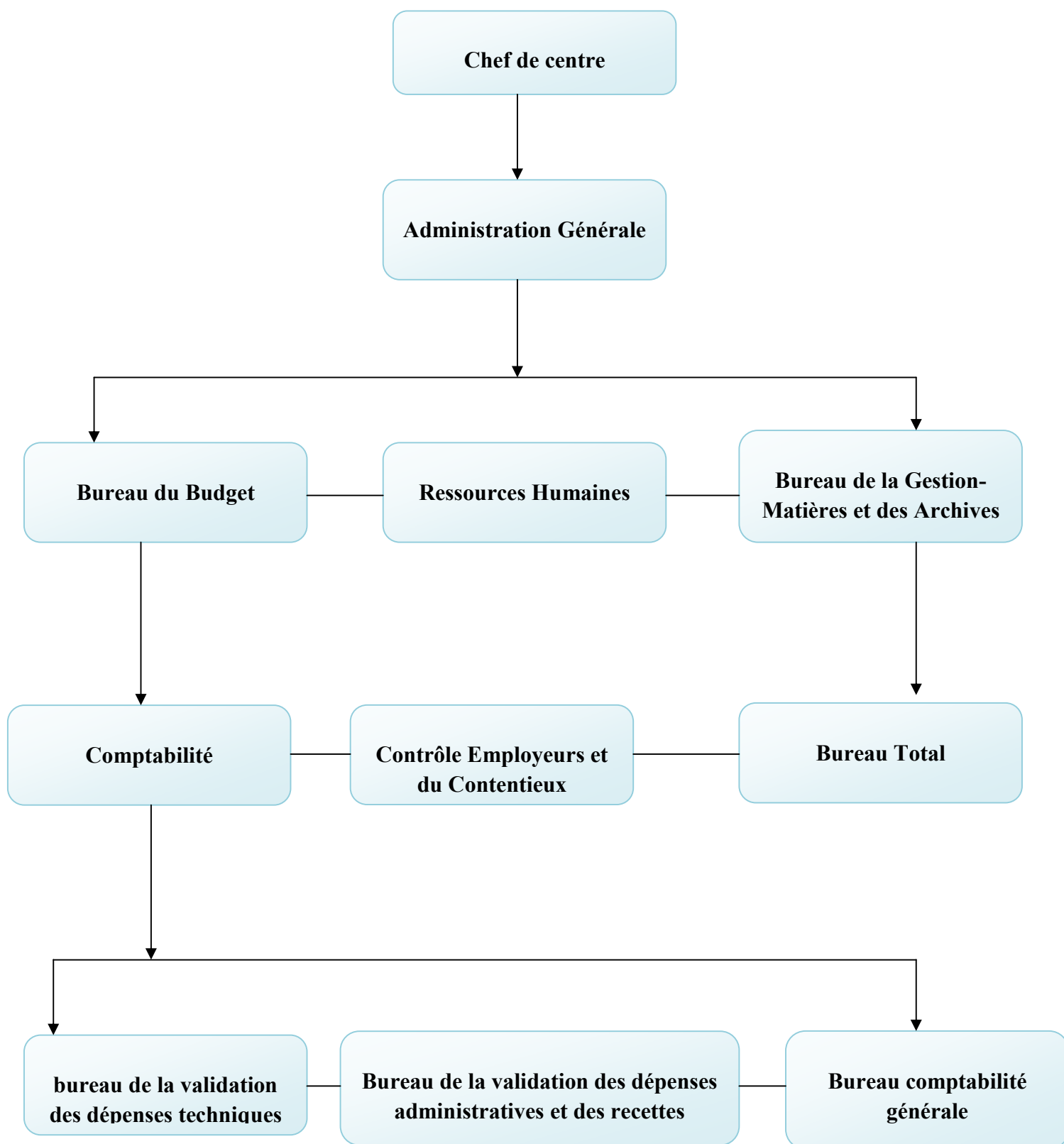
- Le bureau de la validation des dépenses administratives et des recettes ;

- Le bureau comptabilité générale

SUR LE PLAN STRUCTUREL

La structure peut être définie comme étant la somme des moyens employés pour diviser le travail en tâches distinctes. En d'autres termes, la structure est l'ensemble des dispositions par lesquels une entreprise organise, répartie et contrôle ses activités. Elle permet ainsi de définir les relations existantes entre les différents services. Cependant, l'organisation est la présentation graphique qui permet de préciser le niveau hiérarchique des différents chefs de service et leur liaison fonctionnelle ; il en existe plusieurs types, on peut donc identifier l'organigramme suivant au CPS de MESSASSI.

Organigramme de la CNPS de MESSASSI



SECTION II : FONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE

I. SES ACTITES PRINCIPALES

Pour mener à bien son évolution, l'équipe du CPS de MESSASSI pratique une série d'activités principales qui sont répartis en fonction de chaque service :

Le SAGR

Le SAGR comprend :

Le Bureau de la Gestion des Ressources Humaines et des Equipements (BGRHE) : est chargé de gérer le cycle de vie des employés, de s'assurer de leurs productivités et de contrôler le respect des tâches qui leurs sont attribuées. Il est également responsable de proposer des idées innovantes qui peuvent être utilisées pour motiver les employés à exceller dans ce qu'ils font.

Le Bureau du Budget (BBU) : est responsable des prévisions. Ce travail consiste à créer un tableau financier contenant toutes les dépenses et les revenus (produits) liés au CPS-Messassi pour l'année future. Il est également responsable de la budgétisation et du contrôle.

Le Bureau de la Gestion-Matières et des Archives (BGMA) : En Comptabilité matières, on parle de numéro de série de nomenclature alors que la comptabilité matérielle est responsable de la fourniture et de la conduite des différents matériaux au centre. Elle est principalement composée de deux comptes différents :

- La prestation effectuée : les services rendus à le CPS-MESSASSI par d'autres entreprises comme (ex : le service de nettoyage) ;
- Les biens durables: Chaises, bureaux, tables, ordinateurs, etc. Lorsque ces actifs vieillissent, se détériorent ou ne sont plus nécessaires, ils peuvent être vendus aux enchères, soit aux employés de la CNPS, soit aux étrangers. Ce processus est généralement appelé 'la reforme'.

LE SBT

Ce service comprend deux Gestionnaires de comptes. Il est né de la fusion de deux services anciens séparés auparavant à savoir le Service de l'accueil et le Service des prestations sociales. Cette fusion provient des nouveaux enjeux en la qualité de ses services.

- **Le service de l'accueil** : Les tâches d'accueils se résument à l'écoute, l'orientation et le contrôle ou vérifications des pièces.
- **Le service des prestations sociales** ici il s'agit du traitement des bordereaux ou dossiers de prestation.

LE SCEX

Trois grands corps de métiers travaillent dans ce service. Il s'agit des enquêteurs, des contrôleurs et des agents de poursuite.

LES ENQUETEURS : Ils mettent à la disposition des clients leurs employés sur le site Web de la CNPS. Ainsi chaque employeur pourra facilement trouver ses employés en se connectant simplement sur ce site.

LES CONTROLEURS : Le contrôle est vu ici comme une opération de vérification de la régularité, de l'exactitude et de la sincérité des déclarations des versements effectués par les employeurs.

Il existe quatre types de contrôles :

- **Contrôle visuel** : Il s'agit d'un type d'enquête de routine. Elle se fait en entreprise le premier jour de la première visite.
- **Contrôle sur pièces** : Ici, il s'agit de vérifier la cohérence entre la télé déclaration faite par l'employeur, les informations trouvées dans le document permanent dont disposent la structure elles-mêmes, et enfin des versements effectués pendant la période du contrôle.
- **Contrôle classique ou ordinaire ou contrôle complémentaire** : Il s'agit essentiellement de vérifier la nature exacte des informations fournies, la régularité des déclarations et des versements effectués par l'employeur. Elle se fait à la demande de l'employeur ou lorsqu'il y'a incohérence entre les télé-déclarations et les paiements effectués au taux appliqués.
- **Contrôle annuel de régularisation** : C'est une obligation envers l'employeur.

LES AGENTS DE POURSUITE (CONTENTIEUX) : On fait référence au contentieux lorsque le contrôle patronal juge important de faire s'occuper d'une affaire à un certain niveau. Cela est souvent dû au manque de sérieux de certains travailleurs. Ainsi, dans ce cas le service contentieux peut décider de fermer la société en question ou peut même décider d'assigner l'employeur en justice.

Le SCO

Le service de la comptabilité est composé de trois principaux bureaux que sont :

LE BUREAU DE LA VALIDATION DES DEPENSES TECHNIQUES : ce bureau se charge de la validation des dépenses techniques après s'être assuré de la conformité de tous les documents justifiant les paiements. Lorsque les pièces sont conformes, on le valide dans l'application ENERGIZER et on appose un cachet. Par la suite, ces bordereaux sont imprimés par la comptabilité de contrôle des dépenses suivis de leur cachet, puis enregistrés dans leur livre des sorties et enfin transmis à la comptabilité générale pour vérification.

LE BUREAU DE LA VALIDATION DES DEPENSES ADMINISTRATIVES ET DES RECETTES : Ce bureau se charge de la validation des dépenses administratives et des recettes

LE BUREAU COMPTABILITE GENERALE : Dans ce bureau, il est nécessaire de s'assurer que le bon montant est versé à la bonne personne. Le paiement peut être effectué par l'un des moyens suivants : Mobile Money, standard téléphonique (Banque), OM.

II. SES CLIENTS

Ce sont généralement des personnes physiques et morales soucieuses de leur avenir. Il s'agit des :

- Assurés employeurs
- Assurés travailleurs
- Assurés volontaires
- Retraités
- Ayant droit

III. SES PARTENAIRES

TABLEAU N°5 : Partenaires de la CNPS

Partenaire	Objet	Date de début de partenariat
DG IMPOTS	Recouvrement des cotisations sociales	2003
ARMP	Collaboration en vue du contrôle efficient de la délivrance de APS utile lors des marchés publics	2003
Université de Yaoundé 2 SOA	Parrainage de la licence professionnelle (droit, contentieux et pratique du travail et de la sécurité sociale) de la faculté de sciences juridiques et politiques	2014
MINESEP/FECAFOOT/AFC/ACPD/ACAF	Protection sociale des footballeurs professionnels	2011
ECOBANK	Utilisation de cartes prépayées par les pensionnés	2015

IV. ENVIRONNEMENT ET AMBIANCE

Le respect mutuel, la bonne humeur, rire ou blague, l'esprit de famille, le travail d'équipe et surtout le professionnalisme règnent au sein du personnel du CPS de MESSASSI.

CHAPITRE II : DÉROULEMENT DU STAGE, ITINÉRAIRE D'UN DOSSIER DE PRESTATION DANS LES DIFFÉRENTS SERVICES DE LA CNPS ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉS POUR BÉNÉFICIER DES PRESTATIONS

SECTION I : LES PRODUITS DE LA CNPS

I. LES PRESTATIONS FAMILIALES (PF)

La CNPS accorde des prestations familiales aux travailleurs ayant des enfants à charge. Ces prestations peuvent inclure des allocations familiales mensuelles ou d'autres avantages destinés à soutenir les familles. On y trouve :

- Les allocations familiales ;
- L'allocation de maternité ;
- Les frais médicaux de grossesse, de maternité et d'examen du nourrisson (enfant à l'âge de 06 mois) ;
- Les allocations prénatales ;
- L'indemnité journalière accordée aux femmes salariées en congé de maternité.

II. LES PENSIONS DE VIEILLESSE, D'INVALIDITE ET DE DECES (PVID)

La CNPS assure la gestion du régime de retraite et de pension au Cameroun. Les travailleurs affiliés cotisent tout au long de leur carrière et reçoivent une pension de retraite une fois qu'ils atteignent l'âge de la retraite. Elle offre une assurance en cas d'invalidité permanente ou de décès d'un travailleur affilié. Les prestations sont versées aux travailleurs ou à leurs bénéficiaires en cas d'incapacité de travail permanente ou en cas de décès. On y retrouve :

- La pension de vieillesse et la pension de survivant ;
- L'allocation de vieillesse et l'allocation de survivant.

III. LES RISQUES PROFESSIONNELS

La CNPS gère également le régime d'assurance accidents du travail et maladies professionnelles. Les travailleurs affiliés sont protégés en cas d'accident sur le lieu de travail ou de maladie liée à leur activité professionnelle. Les prestations comprennent des soins médicaux, des indemnités journalières et une indemnisation en cas d'incapacité permanente ou de décès. On y trouve :

- L'indemnité journalière d'incapacité ;
- L'allocation d'incapacité ;
- Les rentes aux assurés ;
- Les rentes aux survivants ;
- Le rachat de rentes ;
- Les frais d'analyse et soins.

TABLERAU N°6 : Présentation des garanties

Branch	Prestations	
Prestations familiales	<ul style="list-style-type: none">▪ Allocations prénatales▪ Allocations de maternité▪ Frais médicaux▪ Allocations familiales▪ Indemnités journalières servies aux femmes salariées en congé de maternité	
Pensions de vieillesse, d'invalidité et de décès	<ul style="list-style-type: none">▪ Pensions de vieillesse▪ Allocations de vieillesse▪ Pensions de vieillesse anticipée▪ Allocations de vieillesse anticipée▪ Pensions d'invalidité▪ Pensions de survivants▪ Allocations de survivants	
Accidents du travail et maladies professionnelles	<i>Prestations en nature :</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Frais médicaux▪ Frais chirurgicaux▪ Frais pharmaceutiques▪ Frais d'hospitalisation▪ Examens radiographiques ou de laboratoire
	<i>Prestations en espèces :</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Indemnités journalières▪ Rentes d'incapacité permanente partielle▪ Rentes d'incapacité permanente totale▪ Allocations d'incapacité permanente partielle▪ Rentes de survivants▪ Allocations de frais funéraires

SECTION II : ITINÉRAIRE D'UN DOSSIER DE PRESTATION DANS LES DIFFÉRENTS SERVICES DE LA CNPS ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉS POUR BÉNÉFICIER DES PRESTATIONS

I. ITINÉRAIRE D'UN DOSSIER DE PRESTATION DANS LES DIFFÉRENTS SERVICES DE LA CNPS

L'itinéraire d'un dossier de prestation au CPS de MESSASSI peut varier en fonction du type de prestation demandée. Cependant, voici un aperçu général de la procédure et des différents services impliqués dans le traitement d'un dossier de prestation dans l'ordre chronologique :

1. Le SBT

Dans ce service d'accueil, d'information et d'inscription. Lorsque vous avez besoin de prestations de la CNPS, vous pouvez vous rendre au SBT pour obtenir des informations sur les prestations disponibles, les critères d'éligibilité et les documents requis. Le personnel de la CPS de MESSASSI vous orientera vers le service approprié en fonction de votre demande.

Si vous n'êtes pas encore affilié à la CNPS, vous pouvez vous inscrire en tant qu'assuré. Vous devrez fournir des documents tels que votre carte d'identité, votre contrat de travail et d'autres documents spécifiques à votre situation. Une fois affilié, vous serez éligible à certaines prestations en fonction de votre statut et de vos cotisations.

Une fois que vous êtes affilié et que vous avez identifié la prestation à laquelle vous souhaitez prétendre, vous devrez déposer un dossier de demande en ligne puis au service du bureau totale. Par exemple, pour une prestation maladie, vous devrez déposer votre dossier au service des prestations maladie. Assurez-vous d'avoir tous les documents requis, tels que les formulaires de demande, les justificatifs médicaux, les factures, reçus etc.

2. LE SCEX

Une fois votre dossier déposé, il sera traité par le service compétent le **SCEX**. Ce service examinera les documents fournis, vérifiera votre éligibilité et évaluera si vous remplissez les critères requis pour bénéficier de la prestation demandée. Cela peut impliquer des

vérifications supplémentaires, des demandes de documents supplémentaires ou des examens médicaux, selon la nature de la prestation.

TABLEAU N°7 : Taux de cotisation par branche de prestation

Branches	Part patronale	Part salariale	Total	Plafond
Prestations familiales	7% pour le régime général, les domestiques et employés de maison	0,00%	7,00%	9 000 000 FCFA/an soit 750 000 FCFA/mois
	5,65% pour le régime agricole		5,65%	
	3,70% pour le régime enseignement privé		3,70%	
Assurance pensions de vieillesse, d'invalidité et de décès	4,20%	4,2%	8,4%	9 000 000 FCFA/an soit 750 000 FCFA/mois
Accidents du travail et maladies professionnelles	Groupe A – risque faible : 1,75%	0,00%	1,75%	sans plafond
	Groupe B – risque moyen : 2,50%	0,00%	2,50%	
	Groupe C – risque élevé : 5,00%	0,00%	5,00%	

3. Le SCO

Encore appelé service de décision et de notification, le service de la comptabilité se charge de votre dossier une fois qu'il a été étudié. Ainsi une décision sera prise quant à l'octroi ou au rejet de la prestation demandée. Le service compétent vous notifiera de la décision par écrit, en vous indiquant les raisons de l'acceptation ou du rejet de votre demande.

II. CRITERES D'ELIGIBILITE POUR BENEFICIER DES PRESTATIONS :

Les critères d'éligibilité pour bénéficier des prestations de la CNPS peuvent varier en fonction du type de prestation demandée. Voici quelques critères généraux qui peuvent s'appliquer :

- Être affilié à la CNPS en tant qu'assuré.
- Avoir cotisé régulièrement et atteint un seuil de cotisations minimales.

- Remplir les conditions spécifiques à chaque prestation (par exemple, en cas de prestation maladie, présenter un certificat médical, des factures de soins, etc.).
- Respecter les délais de demande et de renouvellement des prestations.
- Être dans une situation qui répond aux critères spécifiques de chaque prestation (par exemple, en cas de prestation de maternité, être enceinte et avoir une certaine ancienneté de cotisation).

CHAPITRE III : CHRONOGRAMME DE PASSAGE TACHES EFFECTUES DIFICULTES ET SUGGESTIONS

SECTION I : CHRONOGRAMME DE PASSAGE

Un chronogramme est un diagramme qui représente une séquence temporelle d'évènements ou d'action. Il est souvent utilisé pour visualiser l'ordre dans lequel les tâches doivent être accomplies dans un projet ou pour représenter le calendrier d'un évènement. Voici le chronogramme qui nous a été donné pendant notre stage :

SERVICES	PERIODES	ENCADREURS
Service du Contrôle Employeur et du Contentieux	Du 20 au 24 Février 2023	Monsieur MBITA JOSEPH
Service du Bureau Total	Du 27 Février au 03 Mars 2023	Madame ELONG Belle EPSE BETOTE Marceline
Service de la comptabilité et de le Caisse	DU 06 au 10 Mars 2023	Monsieur FOTSO WODAPONG Ludovic
Service de l'Administration Générale et des Ressources Humaines	Du 13 Mars au 19 Mai 2023	Monsieur EVINA EVINA Yvan/ Monsieur NGOUANA Pierre

SECTION II : TACHES EFFECTUEES

Précisons tout d'abord que notre stage s'est déroulé du 03 Juillet au 10 Août 2023 soit une durée d'un mois une semaine. Les horaires de travail allaient de 7h30 à 15h30 avec une pause entre 12h00 et 13h00. Ainsi plusieurs tâches ont été confiées afin de mettre en pratique nos connaissances théoriques

1- SERVICE DU CONTROLE EMPLOYEUR ET DU CONTENTIEUX

Ici nous avons appris à :

- Identifier des pièces requises pour l'immatriculation d'un nouvel assuré et d'un nouvel employeur
- Etablir des Pré-immatriculations des nouveaux assurés
- Créer des nouveaux comptes employeurs

2- LE SERVICE DU BUREAU TOTAL

Il était question ici de :

- Accueillir les assurés et identifier leurs différents besoins
- Renseigner les usagers vers les services et bureaux compétents pour leur prise en charge
- Réceptionner, enregistrer et traiter le courrier ;
- Traiter des avis d'embauche et cessation

3- SERVICE DE LA COMPTABILITE

Dans ce service nous avons effectués plusieurs tâches telle que :

- Bureau de la validation des dépenses techniques : s'assurer de la conformité des pièces avant validation des dépenses techniques et enregistrer les différents dossiers traités au cours de la journée
- Le bureau de la validation des dépenses administratives et des recettes : identifier l'état des comptes employeur (débitaire ou créditeur), mettre à jour les comptes employeur suite aux télé-déclarations des employés, identifier les extraits des comptes employeurs et des recettes techniques effectuées au cours du mois.

4- LE SERVICE DE L'ADMINISTRATION GENERALE ET DES RESSOURCES HUMAINES

Il était question pour nous de :

- Classer, enregistrer et archiver des dossiers assurés et des fiches cotisants employeurs en fonction des centres et des matricules ;
- Manipuler et ranger les dossiers du personnel ;
- Repérer et enregistrer le matériel électrique défectueux ;
- Effectuer la ronde inopinée pour enregistrer les présences des salariés.

SECTION III : DIFFICULTES ET SUGGESTIONS

L'équipe en charge de maintenir le CPS de MESSASSI à flot fait face la plus-part du temps à de nombreuses difficultés nous même en avons rencontré cette période de stage. Nous pouvons citer :

I. LES DIFFICULTES

Le manque d'expérience : En tant que stagiaire, le manque d'expérience pratique dans le domaine de la sécurité sociale ou dans le fonctionnement spécifique de la CNPS rendait certaines tâches ou concepts complexes à comprendre au début. Cependant, avec le temps, l'observation et l'apprentissage, nous avons progressivement acquis une meilleure compréhension.

L'adaptation à l'environnement professionnel : Chaque organisation a sa propre culture et ses propres normes professionnelles. Il était difficile de s'adapter à l'environnement de travail de la CNPS en tant que stagiaire. Il est important d'observer et de comprendre les attentes en matière de comportement, de communication et de travail d'équipe.

L'encombrement de certains bureaux par les cables réseaux

Problèmes informatiques : On note des pannes matérielles, des problèmes de réseau, des logiciels défectueux etc. Ces problèmes entraînaient une interruption des activités, des pertes de données, des retards dans le traitement de certains dossiers etc.

Les problèmes de connectivité Internet instable ou lente pouvaient entraver la communication interne et externe, affecter les opérations en ligne, les transactions électroniques et les services en ligne.

II. SUGGESTIONS LIES AUX DIFFICULTES RENCONTREES

Voici quelques suggestions pour résoudre les difficultés rencontrées. Nous proposons :

Établir un support technique dédié : Mettre en place une équipe ou un service dédié au support technique pour aider les employés à résoudre les problèmes techniques. Cette équipe devrait être accessible et disposée à fournir une assistance rapide et efficace lorsqu'un problème survient.

Former les employés : S'assurer que les employés soient bien formés sur les outils, les logiciels et les équipements qu'ils utilisent au quotidien. Organiser des sessions de formation régulières pour renforcer leurs compétences techniques et leur permettre de résoudre certains problèmes mineurs par eux-mêmes.

Mettre à jour régulièrement les logiciels et les équipements : Cela est possible en installant les dernières mises à jour et en effectuant la maintenance préventive nécessaire. Cela peut contribuer à réduire les problèmes techniques.

Sauvegarder régulièrement les données : Mettez en place des procédures de sauvegarde régulières pour vos données critiques. En cas de problème technique ou de perte de données, vous pourrez restaurer les informations essentielles et minimiser les perturbations.

Le réaménagement des bureaux en ce qui concerne l'encombrement de ceux-ci.

CONCLUSION

Le stage est une étape par laquelle chaque étudiant doit passer dans le cadre de son éclosion socioprofessionnelle. En voulant terminer ce rapport, il nous revient à l'esprit les mots prononcés par Monsieur NTONGA Nicolas II, Chef de Service de l'Administration Générale et des Ressources Humaines au Centre de Prévoyance Sociale de Messassi. Il disait que le stage a une double finalité : << Apprendre sur le terrain et être utile à la structure >>.

Pendant notre stage, nous avons appris la méthodologie pratique d'analyse des dossiers de prestations et de conseil de la clientèle. Nous pouvons dire sur la base de cette évaluation que le travail en tant agent de la CNPS nécessite certains pré-requis : Une maîtrise approfondie des produits de la CNPS, une faculté d'analyse précise de la situation et savoir informer le client de toute transparence et le conseiller.

De tout ce qui a été dit, il en ressort donc qu'il est essentiel de responsabiliser l'ensemble de personnes affiliées à la CNPS, d'adapter l'organisation et de mettre en place des méthodes et des outils pour optimiser le comportement de chacun : tous les agents et collaborateurs de la CNPS sont eux aussi des ambassadeurs de la CNPS.

BIBIOGRAPHIE

- Recueil de texte de base de la CNPS ;
- www.google.com

ANNEXES

TABLE DES MATIERES

SOMMAIRE	i
DEDICACE.....	ii
REMERCIEMENTS.....	iii
LISTE DES ABREVIATIONS.....	iv
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I : PRESENTATION GENERALE, ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE	2
SECTION I : PRESENTATION ET ORGANISATION.....	2
I- HISTORIQUE DE LA CNPS.....	2
II- MISSIONS DE LA CNPS.....	3
III. ORGANE DE GOUVERNANCE.....	6
A. SUR LE PLAN FONCTIONNEL	6
1- Les services centraux.....	6
2- Les services extérieurs.....	7
SECTION II : FONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE.....	11
I. SES ACTITES PRINCIPALES	11
II. SES CLIENTS	13
III. SES PARTENAIRES	14
IV. ENVIRONNEMENT ET AMBIANCE	14
CHAPITRE II : DÉROULEMENT DU STAGE, ITINÉRAIRE D'UN DOSSIER DE PRESTATION DANS LES DIFFÉRENTS SERVICES DE LA CNPS ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉS POUR BÉNÉFICIER DES PRESTATIONS	15
SECTION I : LES PRODUITS DE LA CNPS	15
I. LES PRESTATIONS FAMILIALES (PF).....	15
II. LES PENSIONS DE VIEILLESSE, D'INVALIDITE ET DE DECES (PVID)	15
III. LES RISQUES PROFESSIONNELS	16
SECTION II : ITINÉRAIRE D'UN DOSSIER DE PRESTATION DANS LES DIFFÉRENTS SERVICES DE LA CNPS ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉS POUR BÉNÉFICIER DES PRESTATIONS.....	17
I. ITINÉRAIRE D'UN DOSSIER DE PRESTATION DANS LES DIFFÉRENTS SERVICES DE LA CNPS.....	17
1. Le SBT	17
2. LE SCEX	17

3. Le SCO	18
II. CRITERES D'ELIGIBILITE POUR BENEFICIER DES PRESTATIONS :	18
CHAPITRE III : CHRONOGRAMME DE PASSAGE TACHES EFFECTUES DIFICULTES ET SUGGESTIONS	20
SECTION I : CHRONOGRAMME DE PASSAGE	20
SECTION II : TACHES EFFECTUEES	20
1- SERVICE DU CONTROLE EMPLOYEUR ET DU CONTENTIEUX	21
2- LE SERVICE DU BUREAU TOTAL	21
3- SERVICE DE LA COMPTABILITE	21
4- LE SERVICE DE L'ADMINISTRATION GENERALE ET DES RESSOURCES HUMAINES	22
SECTION III : DIFICULTES ET SUGGESTIONS	22
I. LES DIFICULTES	22
II. SUGGESTIONS LIES AUX DIFICULTES RENCONTREES	23
CONCLUSION	24
BIBIOGRAPHIE	25
ANNEXES	26
TABLE DES MATIERES	27