

Mémoire de fin d’étude



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l’Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي

Ministère de Travail, de l’Emploi et de la Sécurité Sociale

المدرسة العليا للضمان الاجتماعي: محمد الصالح منتوري

Ecole Supérieur de la Sécurité Sociale : Mohammed Saleh Mentouri

En vue de l’obtention du diplôme professionnalisant dans le domaine de la sécurité sociale

Mémoire de fin d’étude

**Option :** Gestion des systèmes d’information des branches de la sécurité sociale

**THEME :**

**Conception d’une solution de demande de recours à distance (télé-recours)**

**Encadré Par :**

Mm EL-ALLIA Nadia BENHAMED

**Présenté Par :**

1. DEBICHE Hakim
2. HADJAZ Ibrahim Khalil

Année Universitaire 2023 – 2024

Promotion 08

# Table des matières

[Table des matières 2](#_Toc159703854)

[Liste des figures 3](#_Toc159703855)

[Liste des tableaux 4](#_Toc159703856)

[Liste des abréviations 5](#_Toc159703857)

[Introduction générale 6](#_Toc159703858)

[1. Contexte 6](#_Toc159703859)

[2. Problématique 6](#_Toc159703860)

[3. Objectifs 6](#_Toc159703861)

[4. Organisation du mémoire 7](#_Toc159703862)

[Chapitre 01 : présentation de l’organisme d’accueil (CASNOS) 9](#_Toc159703863)

[Introduction 9](#_Toc159703864)

[1.1. Histoire et genèse de la CASNOS 9](#_Toc159703865)

[1.2. Le statut juridique 10](#_Toc159703866)

[1.3. Structure et organisation 10](#_Toc159703867)

[1.3.1. Le conseil d’administration 11](#_Toc159703868)

[1.3.2. Direction générale 11](#_Toc159703869)

[1.3.3. Agences locales 12](#_Toc159703870)

[1.3.4. Antennes 12](#_Toc159703871)

[1.4. Ses missions 13](#_Toc159703872)

[1.5. Financement 14](#_Toc159703873)

[1.6. La population couverte 14](#_Toc159703874)

[1.7. Les principaux métiers de la CASNOS 15](#_Toc159703875)

[1.7.1. Recouvrement 15](#_Toc159703876)

[1.7.1.1. L’immatriculation 15](#_Toc159703877)

[1.7.1.2. Recouvrement des cotisations 15](#_Toc159703878)

[1.7.1.3. Contrôle des employeurs 16](#_Toc159703879)

[1.7.1.4. Contentieux du recouvrement 16](#_Toc159703880)

[1.7.2. Prestations 16](#_Toc159703881)

[1.7.2.1. La maladie 17](#_Toc159703882)

[1.7.2.2. La maternité 19](#_Toc159703883)

[1.7.2.3. L’invalidité 19](#_Toc159703884)

[1.7.2.4. L’assurance décès 21](#_Toc159703885)

[1.7.2.5. La retraite 22](#_Toc159703886)

[1.7.3. Le contrôle médical 23](#_Toc159703887)

[1.7.3.1. Structure et organisation 23](#_Toc159703888)

[1.7.3.2. Missions 24](#_Toc159703889)

[Conclusion 25](#_Toc159703890)

[Références bibliographiques 26](#_Toc159703891)

# Liste des figures

Figure 01 - L'organigramme de la CASNOS

Figure 02 - Les prestations fournis par la CASNOS

Figure 03 -Les objets de recours résultant d’un rejet administratif

Figure 04 - diagramme BPMN représentant le processus de traitement des recours par la CLRPQ

Figure 05 - diagramme BPMN représentant le processus de traitement des recours par la CNRPQ

Figure 06 - Diagramme de flux d’informations

# Liste des tableaux

Tableau 01 - Structure de la CASNOS (2008-2016)

Tableau 02 - Montant de la pension d’invalidité directe et de réversion

Tableau 03 **-** les étapes du processus de traitement des recours par la CLRPQ

Tableau 04 - description des flux d’informations

Tableau 05 - Liste des postes de travail

Tableau 06 - Fiche étude du poste Secrétaire de la CLRPQ

Tableau 07 - Fiche étude du poste Secrétaire de la CNRPQ

Tableau 08 - Fiche étude du poste Président de la commission

Tableau 09 - Fiche étude du poste Membre de la commission

Tableau 10 - Liste des documents à étudier

Tableau 11 - Fiche étude du document : demande de recours

Tableau 12 - Fiche étude du document : accusé de réception

Tableau 13 - Fiche étude du document : procès-verbal du contrôleur

Tableau 14 - Fiche étude du document : Convocation

Tableau 15 - Fiche étude du document : Fiche signalétique

Tableau 16 - Fiche étude du document : procès-verbal de la séance de la commission

Tableau 17 - Fiche étude du document : Décision

Tableau 18 - Fiche étude du document : Registre des recours arrivés

Tableau 19 - Fiche étude du document : Registre de départ

Tableau 20 – Liste de fichier à étudier

Tableau 21 – Fiche étude du fichier : Tableau de la commission

# Liste des abréviations

**C**

**CAVICA** Caisse d’Assurance Vieillesse des Industriels et Commerçants d’Algérie

**CAVICO** Caisse d’Assurance Vieillesse des Industriels et Commerçants d’Oran

**CAVIC** Caisse d’Assurance Vieillesse des Industriels et Commerçants de Constantine

**CAVCIA** Caisse d’Assurance Vieillesse des Commerçants et Industriels d’Algérie

**CAVNOS** Caisse d’assurance Vieillesse des Non-Salariés

**CASNOS** Caisse d’Assurance Socialedes Non-Salariés

**CIWQ** Commission d’Invalidité de Wilaya Qualifiée

**CLRPQ** La Commission Locale de Recours Préalable Qualifié

**CNRPQ** La Commission Nationale de Recours Préalable Qualifié

**U**

**UML** Unified Modeling Language

**S**

**SS** Sécurité Sociale

**S/D** Sous-Direction

**SNMG** Salaire National Minimum Garanti

**O**

**ONAAPH** Office National d’Appareillage et Accessoires pour Personnes Handicapées

**P**

**PR** Pénalité de Retard

**M**

**MR** Majoration de Retard

# Chapitre 02 : étude de l’existant et analyse des besoins

## Introduction

## Etude du processus de recours

Les recours au sein de la CASNOS peuvent être traités par différentes commissions selon la nature de rejet par les services des organismes de SS.

**A/ En cas de rejet médical :** il s’agit ici des recours relatifs à l’état de santé des bénéficiaires de la SS, notamment la maladie et la capacité de travail**.** Ainsi, les recours dans ce cas sont traités et réglés par la procédure de l’expertise médical. **[32]**

**B/ En cas de rejet relatif à l’état d’incapacité permanente, totale ou partielle :** les recours seront traités par la CIWQ (La commission d’Invalidité de WilayaQualifiée), elle statue sur les litiges des décisions rendues par les organismes de SS relatives a : **[33]**

* L’état d’incapacité permanente, totale ou partielle due à un accident de travail ou une maladie professionnelle donnant lieu à l’attribution d’une rente.
* L’admission en invalidité ainsi que la catégorie et la révision de l’état d’invalidité dans le cadre des assurances sociales.

Recours

Volet cotisations

Demande annulation de cotisation

Demande de paiement de cotisations

Pénalité et/ou majoration de retard

Revoir le montant de cotisation

Demande de validation ou remboursement de cotisations

Volet prestations

Retraite

Assurances sociales

**C/ En cas de rejet d’ordre administratif :** il s’agit des recours portant sur :

**Figure 03 -** Les objets de recours résultant d’un rejet administratif **[16]**

Notre étude va porter sur les recours résultant des rejets d’ordre administratif cités ci-dessus. Alors nous allons concevoir dans notre mémoire une solution pour la gestion de ces recours.

Ainsi, ce genre de recours est porté :

* Devant la commission locale de recours préalable qualifié, en premier ressort ;
* Devant la commission nationale de recours préalable qualifié, en cas de contestation des décisions de la commission locale de recours.

1. **La Commission Locale de Recours Préalable Qualifié (CLRPQ) :**

Des commissions de recours préalable sont instaurés au sein des agences de wilayas ou régionales des organismes de sécurité sociale. Elles prennent des décisions concernant les recours formulés par les assurés sociaux et les assujettis contre les décisions prises par les services des organismes de sécurité sociale. La commission doit prendre sa décision dans un délai de (30) jours à compter de la date de réception de recours, cette décision doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par un agent de contrôle agréé de la SS au moyen d’un procès-verbal de réception dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de la décision. **[34]**

Le nombre des membres des CLRPQ est fixé comme suit : **[35]**

* Deux (2) représentants des travailleurs salariés dont un représentant titulaire et l’autre suppléant, proposés par les organisations syndicales des travailleurs les plus représentatives au niveau de la wilaya ;
* Deux (2) représentants des employeurs du secteur privé dont un représentant titulaire et l’autre suppléant, proposés par les organisations syndicales des employeurs les plus représentatives au niveau de la wilaya ;
* Deux (2) représentants de la caisse nationale de sécurité sociale des non-salariés relevant de l’agence concernée, dont un représentant titulaire et l’autre suppléant, proposés par le directeur général de la caisse nationale de sécurité sociale des non-salariés ;
* Un (1) médecin relevant du contrôle médical de la caisse nationale de sécurité sociale des non-salariés de l’agence régionale concernée, proposé par le directeur général de la caisse nationale de sécurité sociale des non-salariés.

Les commissions locales de recours préalable qualifiées élisent un président parmi leurs membres

Les membres des commissions locales de recours préalable qualifiées, ne peuvent être désignés au sein des autres commissions chargées du contentieux en matière de sécurité sociale ;

Les membres des commissions locales de recours préalable qualifiées sont tenus au secret professionnel

1. **La Commission Nationale de Recours Préalable Qualifié (CNRPQ) :**

Une commission nationale de recours préalable qualifié, est créé au sein de chaque organisme de sécurité sociale. Elle prend des décisions concernant les recours formulés contre les décisions des commissions locales de recours préalable qualifiées. Elle prend sa décision dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de recours, cette décision doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par un agent de contrôle agréé de la SS au moyen d’un procès-verbal de réception dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de la décision. **[36]**

Le nombre des membres de la CNRPQ est fixé comme suit : **[37]**

* Un (1) représentant du ministre chargé de la sécurité sociale, président ;
* Trois (3) représentants du conseil d’administration de la CASNOS de sécurité sociale concerné, proposés par le président du conseil d’administration ;
* Deux (2) représentants de l’organisme de sécurité sociale concerné, proposés par le directeur général de la CASNOS.

La commission nationale de recours préalable qualifiée élit un président parmi ses membres ;

Les membres de commission nationale de recours préalable qualifiées, ne peuvent être désignés au sein des autres commissions chargées du contentieux en matière de sécurité sociale ;

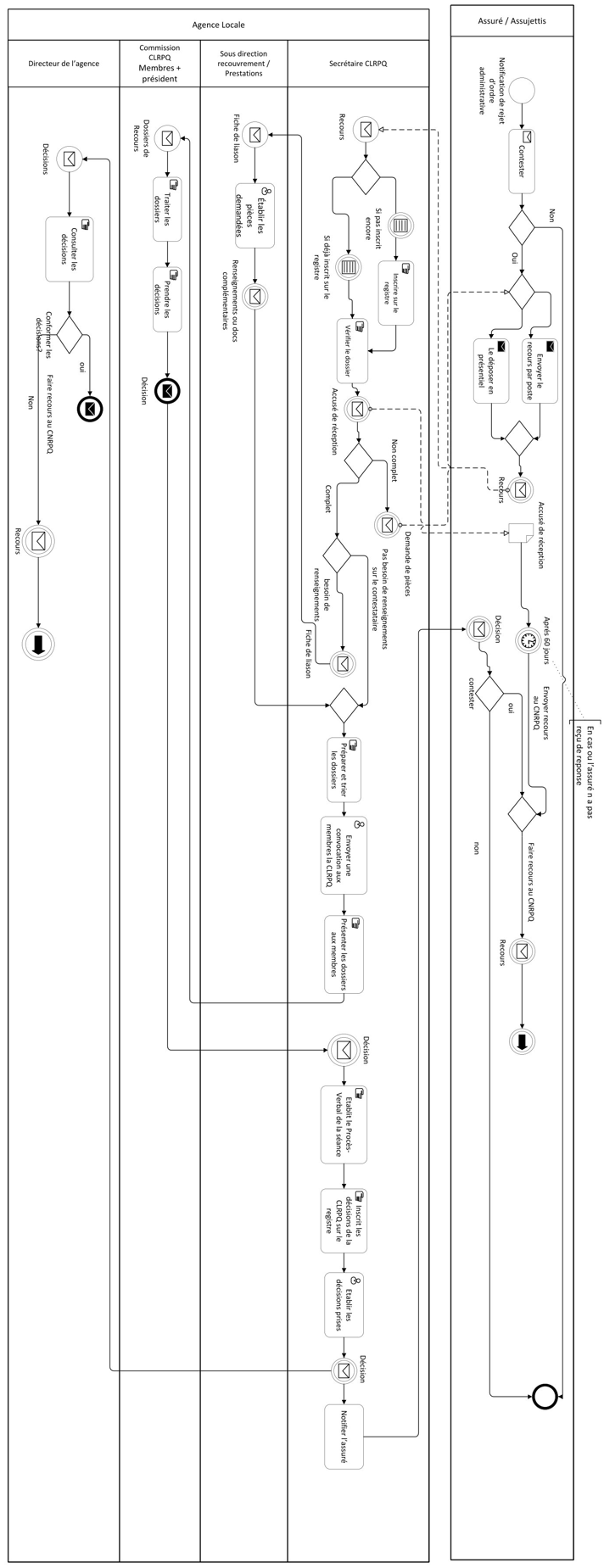
Les membres de commission nationale de recours préalable qualifiée sont tenus au secret professionnel.

**Processus de traitement des recours par la CLRPQ :**

Ce processus vise à établir les méthodes pour traiter les recours faits à l'encontre des décisions d’ordre administratives prises par la caisse.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Étape | Tache | Acteur | Description |
| 01 | Réception des recours / dépôt au niveau du secrétariat de la CLRPQ | Secrétaire | Le recours est déposé par lettre recommandée avec accusé de réception ou par une requête déposée au niveau du secrétariat de la commission   * Réceptionne, et vérifie l’existence des documents nécessaire. * Vérifie la recevabilité des recours introduits et procède à leur tri de façon à distinguer entre les recours parvenus dans les délais afin d’examiner le fond et ceux reçus après délais pour déclarer l’irrecevabilité en la forme. * Renseigne, met la date et le cachet du secrétariat de la CLRPQ sur le récépissé de dépôt. * Inscrit le recours sur le registre des recours auprès de la CLRPQ et lui attribue un numéro chronologique. * Demande, si nécessaire, à l’assuré social un complément de dossier via l’imprimé « demande de pièces ». * Demande, si nécessaire, au sous-directeur des prestations ou de recouvrement tout document/ renseignement complémentaire de nature à faciliter l’examen du dossier. * Etudie le contenu du recours comparativement aux motifs de rejet. * Après préparation des dossiers de recours et avant la tenue de la réunion, le secrétaire envoi des convocations signées par le président aux membres de la CLRPQ.   En cas de recours envoyé par voie postale, elle réceptionne le courrier et accuse réception sur le registre. |
|  |  | Secrétaire | Présente les dossiers (un par un) aux membres de la CLRPQ. |
| 02 | Traitement des recours | Président de CLRPAQ | * Anime les débats et dirige les délibérations en demandant l’avis de chaque membre de la CLRPQ ; * Prononce les décisions en tenant compte de la majorité simple des voix des membres. La voix du président est prépondérante en cas de partage égal de voix. * les décisions doivent être motivées et se réfère aux dispositions législatives et réglementaires sur lesquelles elles sont fondées. |
| 03 | Notification des décisions de la CLRPQ | Secrétaire | * Etablit le Procès-Verbal de la séance ; * Inscrit les décisions de la CLRPQ sur le registre prévu à cet effet (coté et paraphé par le président de la CLRPQ) ; * Remet le registre aux membres de la CLRPQ pour émargement ; * Etablit les décisions prises par la CLRPQ et les notifications de celles-ci ; * Notifie les décisions signées par le président de la CLRPQ aux concernés (assurés sociaux / assujettis) par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un agent de contrôle agréé au moyen de procès-verbal de réception dans un délai de dix (10) jours à compter de la date des décisions ; * Signe, appose le cachet du secrétariat de la CLRPQ sur le bordereau de transmission et le transmet, accompagné des copies des décisions au **directeur de l’agence** pour prise en charge, dans un délai de dix (10) jours à compter de la date des décisions ; en gardant des copies pour archive. |

**Tableau 03 -** les étapes du processus de traitement des recours par la CLRPQ **[16]**

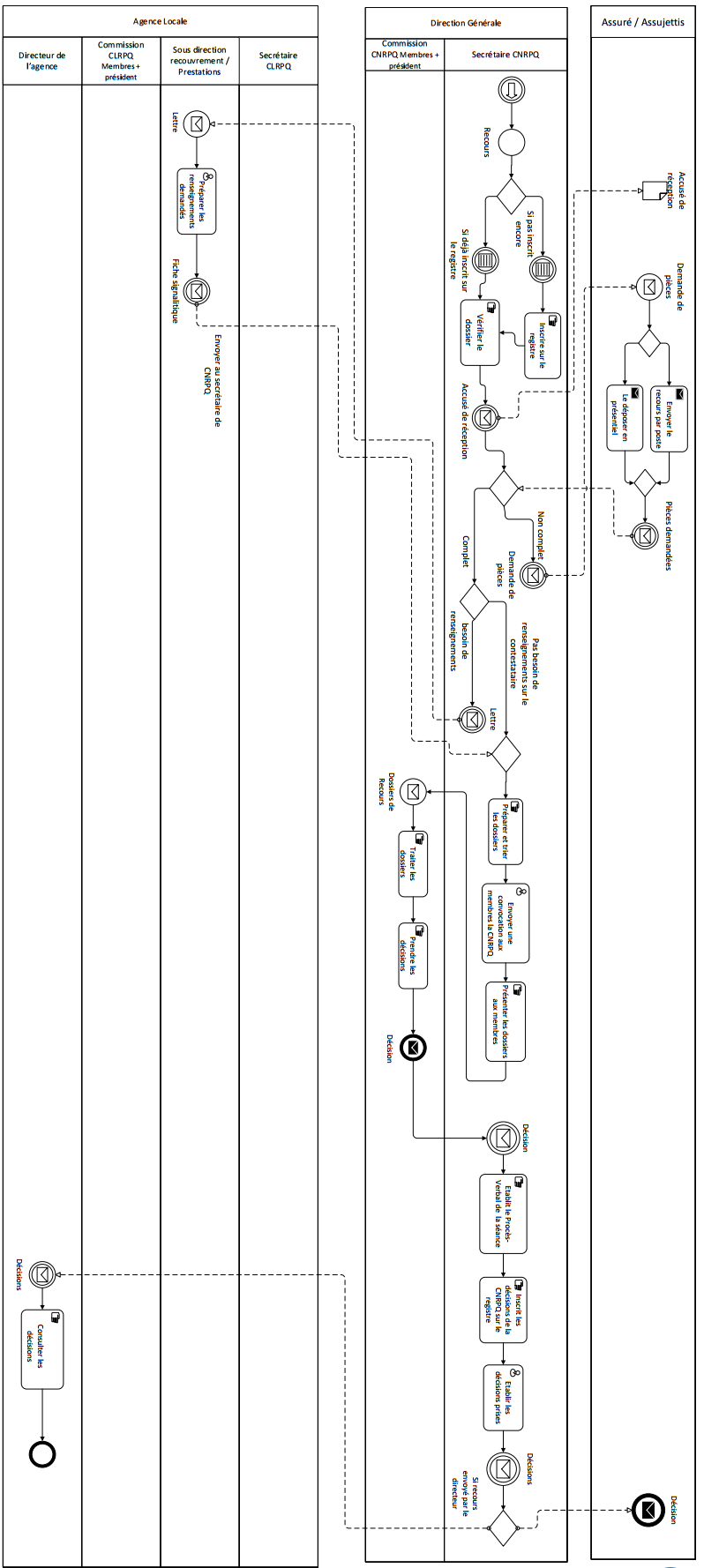


**Figure 04 -** diagramme BPMNreprésentant le processus de traitement des recourspar la CLRPQ **[16]**

**Processus de traitement des recours par la CNRPQ :**

Le processus de traitement des recours par la CNRPQ suit un schéma répétitif, avec des étapes similaires au processus de traitement par la CLRPQ. Cependant, il existe quelques distinctions notamment : **[37]**

* L’objet de ce processus est de traiter les recours formulés contre les décisions prises par la Commission Locale de Recours Préalable Qualifiée.
* Le profil des membres de la commission n’est pas le même.
* Le recours doit être fait dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception de la notification de la décision de la commission locale contestée, ou dans les 60 jours à compter de la date de saisine de la commission locale de recours préalable qualifiée, si l’intéressé n’a reçu aucune réponse à son recours.
* Recueille par le biais d’une lettre, auprès de l’agence d’affiliation du requérant une fiche signalétique comportant l’ensemble des éléments d’appréciation et des pièces qui permettent aux membres de la CNRPQ d’examiner et de statuer sur les recours en toute connaissance de cause.
* Les décisions de la commission nationale de recours préalable qualifiées sont susceptibles de recours devant la juridiction compétente (article 15 de la loi n°08-08 du 23 février 2008, relative au contentieux en matière de sécurité sociale).



**Figure 05 -** diagramme BPMNreprésentant le processus de traitement des recourspar la CNRPQ **[16]**

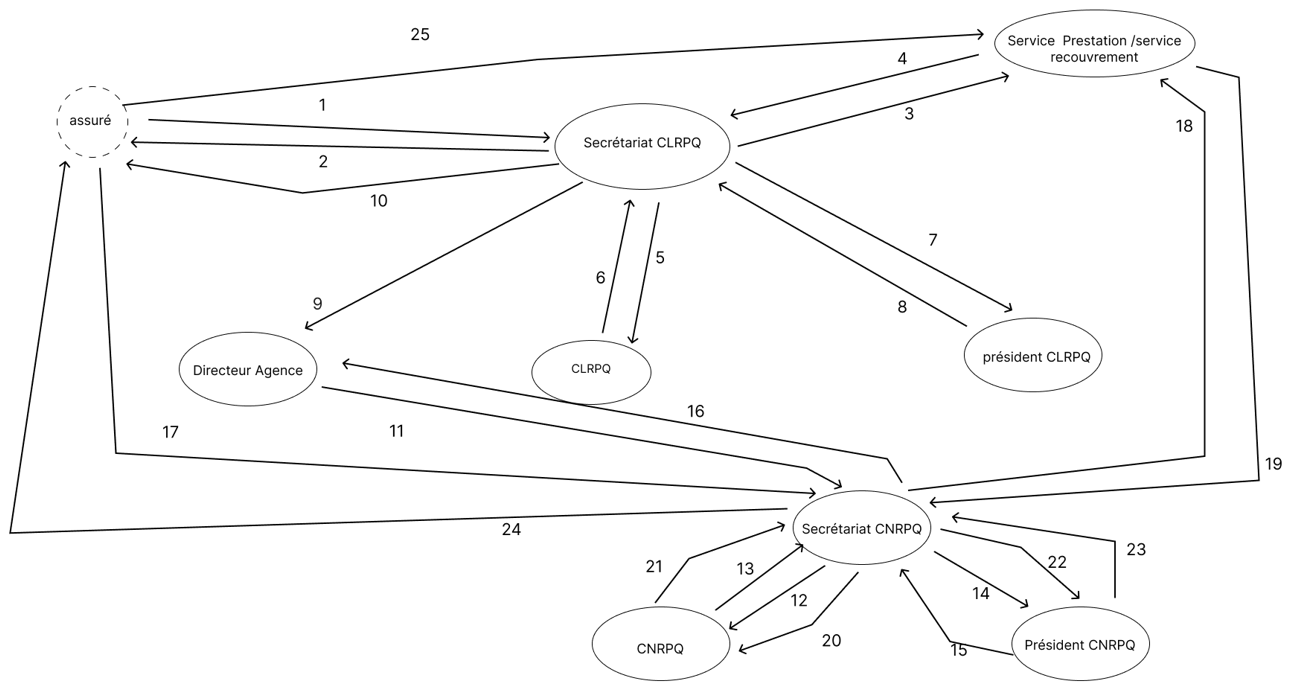
## Flux d’information

L’analyse des flux d’information permet de mettre en lumière les échanges d’informations au sein de l’organisation.

Cette étude va aboutir à la représentation visuelle de ces flux, offrant ainsi une vision d’ensemble de la circulation des informations entre les différents acteurs impliqués dans le processus étudié.

1. **Présentation des flux d’informations :**

Le diagramme ci-dessous illustre les flux d’informations.



**Figure 06 -** Diagramme de flux d’informations **[16]**

1. **Description des flux d’informations :**

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | **Description** |
| 01 | Dossier de recours |
| 02 | Accusé de réception |
| 03 | Demande renseignements/documents complémentaires via une fiche de liaison |
| 04 | Renseignements/documents sur l’assuré |
| 05 | Dossiers de recours + pièces complémentaires |
| 06 | Décisions de la commission locale |
| 07 | Décisions de la commission locale |
| 08 | Décisions de la commission locale signées par le président |
| 09 | Décisions de la commission locale signées par le président |
| 10 | Décisions de la commission locale signées par le président |
| 11 | Recours de Directeur d’agence wilaya |
| 12 | Recours de Directeur d’agence wilaya |
| 13 | Décisions de recours de Directeur d’agence wilaya |
| 14 | Décisions de recours de Directeur d’agence wilaya |
| 15 | Décisions de recours de Directeur d’agence wilaya signées par le président |
| 16 | Décisions de recours de Directeur d’agence wilaya signées par le président |
| 17 | Dossier de recours de l’assuré |
| 18 | Demande de renseignements sur l’assuré via une lettre |
| 19 | Fiche signalétique |
| 20 | Dossier de recours de l’assuré |
| 21 | Décision de recours de l’assuré |
| 22 | Décision de recours de l’assuré |
| 23 | Décision de recours de l’assuré signée par le président |
| 24 | Décision de la commission nationale |
| 25 | Décision de la commission locale ou nationale |

**Tableau 04 -** description des flux d’informations

1. **Description du processus de traitement des recours en se basant sur le diagramme de flux :**
2. **Dossier de recours (Flux 1) :**

L'assuré initie le processus en soumettant son dossier de recours au secrétariat de la commission locale, en y incluant les détails de sa réclamation ou objection.

1. **Accusé de réception (Flux 2) :**

Après réception du dossier de recours, le secrétaire de la CLRPQ envoie un accusé de réception à l'assuré pour confirmer la prise en charge de son dossier et informer sur le début du processus d'examen.

1. **Demande renseignements/documents complémentaires (Flux 3 et 4) :**

Ces flux représentent une étape où des informations supplémentaires sur l'assuré sont recueillies ou vérifiées auprès du service prestations ou recouvrement via la fiche liaison envoyé par le secrétaire, afin d’étayer le dossier de recours.

1. **Dossiers de recours + pièces complémentaires (Flux 5) :**

une fois les dossiers reçu et compléter avec toutes pièces ou renseignements supplémentaire, ils sont transmis à la commission locale compétente pour examen et prise de décision.

1. **Décisions de la commission locale (Flux 6) :**

La commission locale examine les dossiers de recours et prend des décisions concernant les réclamations des assurés, puis les transmet au secrétaire.

1. **Signature des décisions par le président de la CLRPQ (Flux 7 et 8) :**

Après avoir pris les décisions, celles-ci sont signées par le président de la commission locale et retransmis au secrétaire.

1. **Communiquer les décisions au directeur de l’agence wilaya (Flux 9) :**

Les décisions prises par la commission locale sont communiquées au directeur d’agence wilaya. Ce dernier peut ne pas conformer certains décisions et faire donc un recours à la commission nationale.

1. **Remettre les décisions au contestataires (Flux 10) :**

Après prise de décisions, le secrétaire de CLRPQ remet les décisions aux contestataires.

1. **Recours du Directeur d’agence wilaya (Flux 11) :**

Ce flux indique qu'un recours peut être initié par le directeur de l'agence wilaya en cas de désaccord ou de besoin de révision des décisions prises par la commission locale.

1. **Traitement du recours du Directeur d’agence wilaya par la CNRPQ (Flux 12 et 13) :**

Suite à un recours initié par le directeur d'agence wilaya, des décisions sont prises par la commission nationale pour traiter les réclamations ou objections soulevées par le directeur.

1. **Signature des décisions par le président de la CNRPQ (Flux 14 et 15) :**

Les décisions prises en réponse aux recours des directeurs d'agences wilaya sont signées par le président de la commission nationale pour validation et communication aux parties concernées.

1. **Transmettre les décision au secrétaire de la CLRPQ (Flux 16) :**

Les décisions prises par la commission nationale en réponse aux recours des directeurs sont transmises à ces derniers.

1. **Dossier de recours de l’assuré adressé à la CNRPQ (Flux 17) :**

Ce flux représente un dossier de recours soumis par l’assuré, mais cette fois-ci il s’agit d’un recours qui est adressé directement à la commission nationale, ce flux se concrétise dans certains cas notamment, quand la commission locale ne répond pas au recours déposé par l’assuré dans 60 jours, recours pour pénalité et/ou majoration de retard dont le montant supérieur à 1 000 000 DA ou pour contester la décision de la commission locale.

1. **Chercher des renseignements sur l’assuré auprès du service prestations ou recouvrement** **(Flux 18 et 19) :**

Suite au recours initié par l’assuré à la CNRPQ, le secrétaire demande auprès des services prestations ou recouvrement des renseignements sur l’assuré par le biais d’une lettre. Elle va ensuite recueillir une fiche signalétique afin d’enrichir le dossier de recours.

1. **Traitement des recours des assurés par la CNRPQ (Flux 20 et 21) :**

Suite aux recours soumis par les assurés à la CNRPQ, le secrétaire présente les dossiers de recours à la commission pour examen et prise de décisions.

1. **Décision de recours de l’assuré (Flux 22 et 23) :**

Les décisions prises par la commission nationale en réponse aux recours des assurés sont signées par le président pour validation et communication aux parties concernées.

1. **Décisions de la commission nationale (Flux 24) :**

Les décisions prises par la CNRPQ sont communiquées aux contestataires.

1. **Décisions de la commission nationale (Flux 25) :**

Enfin, les assurés communique la décision de la commission locale ou nationale aux service concerné (prestations ou recouvrement) pour application.

## L’étude des postes de travail

L'étude des postes de travail constitue une démarche essentielle dans l'optimisation des processus organisationnels. Ainsi, dans notre étude nous nous intéressons particulièrement aux postes impliqués dans le processus de traitement des recours.

Dans cette étude, il est crucial d’identifier :

* Les informations spécifiques liées à chaque poste de travail.
* Le titulaire du poste ainsi que les responsabilités et les tâches qui lui incombent.
* Les principaux documents diffusés, parvenant et élaborés par chaque poste.

**Liste des postes de travail a étudié :**

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | **Les postes de travail** |
| 01 | Secrétaire de la commission locale CLRPQ |
| 02 | Secrétaire de la commission nationale CNRPQ |
| 03 | Président de la commission CLRPQ ou CNRPQ |
| 04 | Membres de commission CLRPQ ou CNRPQ |

**Tableau 05 -** Liste des postes de travail

**Etude du poste N° 01 :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fiche étude du poste de travail :** Secrétaire de la CLRPQ | | | |
| **Désignation :** Secrétaire de la CLRPQ  **attachement :** Directeur de l’agence wilaya  **Effectif :** 01 | | | |
| **Tâches accomplies par ce poste** | | | **Fréquence** |
| * Réceptionne les dossiers de recours et procéder à leurs préparation et tri. * Présenter les dossiers (un par un) aux membres de la CLRPQ. * Etablit les décisions prises par la CLRPQ. * Notifie-les décessions signées par le président de la CLRPQ aux assurés. * Transmettre le bordereau accompagné des copies des décisions au directeur de l’agence. | | | * Aléatoire * Après préparation des dossiers. * Une fois les décisions prises par la CLRPQ. * Après élaboration des décisions. * Après élaboration des décisions. |
| **Documents diffusés par ce poste** | | | |
| **Désignation** | **Fréquence** | **Destinataire** | |
| Accusé de réception | Après dépôt de dossier | Contestataire | |
| Fiche de liaison | Avant examen du dossier | Sous-direction recouvrement ou sous-direction prestations | |
| Demande de pièces | Après vérification du dossier | Le contestataire | |
| Convocation | Avant la tenue de la réunion | Les membres de CLRPQ | |
| Décision | Après tenu de réunion | Assuré | |
| **Documents parvenant à ce poste** | | | |
| **Désignation** | **Fréquence** | **Provenance** | |
| Le recours | Aléatoire | Le contestataire | |
| Notification de rejet | Lors de dépôt de dossier |
| La mise en demeure | Lors de dépôt de dossier |
| Le procès-verbal | Lors de dépôt de dossier |
| **Documents établis par ce poste** | | | |
| **Désignation** | **Fréquence** | | |
| Le procès-verbal de la séance de commission | Après tenu de la réunion | | |
| Décision | Après tenu de la réunion | | |

**Tableau 06 -** Fiche étude du poste Secrétaire de la CLRPQ

**Etude du poste N° 02 :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fiche étude de poste de travail :** Secrétaire de la CNRPQ | | | |
| **Désignation :** Secrétaire de la CNRPQ  **attachement :** Directeur général  **Effectif :** 01 | | | |
| **Tâches accomplies par ce poste** | | | **Fréquence** |
| * Réceptionne les dossiers de recours et procéder à leurs préparation et tri. * Présenter les dossiers (un par un) aux membres de la CNRPQ. * Etablit les décisions prises par la CNRPQ. * Notifie-les décessions signées par le président de la CNRPQ aux concernés. * Transmettre le bordereau accompagné des copies des décisions au directeur de l’agence. | | | * Aléatoire * Après préparation des dossiers. * Une fois les décisions prises par la CNRPQ. * Après élaboration des décisions. * Après élaboration des décisions. |
| **Documents diffusés par ce poste** | | | |
| **Désignation** | **Fréquence** | **Destinataire** | |
| Accusé de réception | Après dépôt de dossier | Contestataire | |
| Demande de pièces | Après vérification du dossier | Le contestataire | |
| Convocation | Avant la tenue de la réunion | Les membres de CLRPQ | |
| Décision | Après tenu de réunion | Concerné | |
| **Documents parvenant à ce poste** | | | |
| **Désignation** | **Fréquence** | **Provenance** | |
| Le recours | Aléatoire | Le contestataire | |
| Une copie de la décision de la CLRPQ. | Lors de dépôt de dossier | Le contestataire | |
| Fiche signalétique | Après dépôt de de recours | L’agence wilaya | |
| **Documents établis par ce poste** | | | |
| **Désignation** | **Fréquence** | | |
| Le procès-verbal de la séance de commission | Après tenu de la réunion | | |
| Décision | Après tenu de la réunion | | |

**Tableau 07 -** Fiche étude du poste Secrétaire de la CNRPQ

**Etude du poste N° 03 :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fiche étude de poste de travail :** Président de la commission | | | | |
| **Désignation :** Président de la commission  **attachement :** Directeur général ou directeur de l’agence  **Effectif :** 01 | | |  |  |
| **Tâches accomplies par ce poste** | | | **Fréquence** |  |
| * Anime les débats et dirige les délibérations en demandant l’avis de chaque membre de la CNRPQ. * Prononce les décisions en tenant compte de la majorité simple des voix des membres. * Signer les décisions une fois établie par le secrétaire | | | Lors de la réunion |  |
| **Les documents diffusés par ce poste** | | | |  |
| **Désignation** | **Fréquence** | **Destinataire** | |  |
| Les décisions | Après signature | Secrétaire | |  |
| **Documents parvenant à ce poste** | | | |  |
| **Désignation** | **Fréquence** | **Provenance** | |  |
| Les décisions | Après établissement | Secrétaire de la commission | |  |

**Tableau 08 -** Fiche étude du poste Président de la commission

**Etude du poste N° 04 :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fiche étude de poste de travail :** Membre de la commission | | | |
| **Désignation :** Membre de la commission  **attachement :** Directeur général ou Directeur de l’agence wilaya  **Effectif :** 7 dans la CLRPQ et 6 dans la CNRPQ | | | |
| **Tâches accomplies par ce poste** | | **Fréquence** | |
| Participer et voter pour les décisions prises par le président. | | Lors de la réunion | |
| **Documents diffusés par ce poste** | | | |
| Désignation | Fréquence | | Destinataire |
| Aucun documents diffusé | | | |
| **Documents parvenant à ce poste** | | | |
| **Désignation** | **Fréquence** | | **Provenance** |
| Convocation | Avant tenue de la réunion | | Secrétaire |

**Tableau 09 -** Fiche étude du poste Membre de la commission

## L’étude des documents et fichiers

Nous avons entrepris une analyse approfondie des divers fichiers et documents manipulés, dans le but clair de :

1. Identifier avec précision les données et les champs traités afin d'établir un dictionnaire exhaustif des données. Cette étape est cruciale pour une gestion efficace et une compréhension approfondie des informations contenues dans ces documents.
2. Évaluer les documents et fichiers qui présentent des opportunités d'automatisation. En comprenant pleinement la nature et la structure de ces documents.

**Liste des documents à étudier :**

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | **Fichiers** |
| 01 | Demande de recours |
| 02 | Accusé de réception |
| 03 | procès-verbal du contrôleur |
| 04 | Convocation |
| 05 | Fiche signalétique |
| 06 | Procès-verbal de la séance de la commission |
| 07 | Décision |
| 08 | Registre des recours arrivés |
| 09 | Registre de départ |
| 10 | Fiche de liaison |

**Tableau 10 -** Liste des documents à étudier

1. **Document N° 01 :** Demande de recours

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fiche d’étude du document N° 01** | | | |
| **Caractéristiques** | | | |
| **Désignation :** Demande de recours  **Nature du document :** externe  **Nombre d’exemplaire :** 1  **Par qui ce document est-il créé :** Assujettis /assuré  **Pour qui est-il destiné :** La commission  **A quoi sert ce document :** Formuler une demande de recours | | | |
| **Contenu du document** | | | |
| **Désignation** | **Type** | **Taille** | **Observation** |
| * Nom et prénom * Date de naissance * La date * Adresse de l’assuré * Adresse de la caisse * L’objet de recours * Destinataire * Texte de recours | A  Date  Date  AN  AN  A  A  A | 20  10  10  50  50  80  100  / | JJ-MM-AAAA  JJ-MM-AAAA  Indiquer la raison de recours  Pour qui le recours est-il adressé  Formulation de son recours |

**Tableau 11 -** Fiche étude du document : demande de recours

1. **Document N° 02 :** Accusé de réception

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fiche d’étude du document N° 02** | | | |
| **Caractéristiques** | | | |
| **Désignation :** Accusé de réception  **Nature du document :** externe  **Nombre d’exemplaire :** 2  **Par qui ce document est-il créé :** Secrétaire  **Pour qui est-il destiné :** Assujettis /assuré  **A quoi sert ce document :** Accusé réception la demande de recours | | | |
| **Contenu du document** | | | |
| **Désignation** | **Type** | **Taille** | **Observation** |
| * Nom et prénom * Date de naissance * Numéro d’inscription * Adresse * Objet de recours * Les pièces jointes * Date de dépôt de recours | A  Date  AN  AN  A  A  Date | 20  10  10  50  80  /  10 | JJ-MM-AAAA  Adresse du contestataire |

**Tableau 12 -** Fiche étude du document : accusé de réception

1. **Document N° 03 :** procès-verbal du contrôleur

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fiche d’étude du document N° 03** | | | |
| **Caractéristiques** | | | |
| **Désignation :** procès-verbal du contrôleur  **Nature du document :** externe  **Nombre d’exemplaire :** 1  **Par qui ce document est-il créé :** le contrôleur  **Pour qui est-il destiné :** Assujettis  **A quoi sert ce document :** informer l’assujettis de ces obligations et des délais pour | | | |
| **Contenu du document** | | | |
| **Désignation** | **Type** | **Taille** | **Observation** |
| * Nom et prénom de contrôleur * L’adresse de la caisse * La date du PV * Nom de l’assujettis * La date de naissance de l’assujettis * L’ activité de l’assujettis * L’ adresse de l’assujettis * Le numéro de carte national /permis de conduite * Sujet | A  AN  Date  A  Date  A  A  N  A | 20  50  10  50  10  60  50  20  / | JJ-MM-AAAA  JJ-MM-AAAA  L’objet du PV |

**Tableau 13 -** Fiche étude du document : procès-verbal du contrôleur

1. **Document N° 04 :** Convocation

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fiche d’étude du document N° 04** | | | |
| **Caractéristiques** | | | |
| **Désignation :** convocation  **Nature du document :** interne  **Nombre d’exemplaire :** 1  **Par qui ce document est-il créé :** Secrétaire  **Pour qui est-il destiné :** les membres de la commission  **A quoi sert ce document :** informer les membres de la date de la commission | | | |
| **Contenu du document** | | | |
| **Désignation** | **Type** | **Taille** | **Observation** |
| * Nom et prénom de membre * L’adresse de la caisse * La date du document * L’objet * Date de réunion * Heure de réunion * Liste des travaux | A  AN  Date  A  Date  Heure  A | 20  50  10  50  15  5  / | JJ-MM-AAAA  JJ-MM-AAAA  HH : MM  Travaux à effectuer pendant la commission |

**Tableau 14 -** Fiche étude du document : Convocation

1. **Document N° 05 :** Fiche signalétique

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fiche d’étude du document N° 05** | | | |
| **Caractéristiques** | | | |
| **Désignation :** Fiche signalétique  **Nature du document :** interne  **Nombre d’exemplaire :** 1  **Par qui ce document est-il créé :** S/D Recouvrement ou Prestations  **Pour qui est-il destiné :** Secrétaire  **A quoi sert ce document :** il contient des renseignements sur l’assujettis | | | |
| **Contenu du document** | | | |
| **Désignation** | **Type** | **Taille** | **Observation** |
| * Nom et prénom de l’assuré * N° de sécurité sociale * La date d’affiliation * Date de naissance * Date début d’activité * Date cessation * Activité * Adresse personnelle * Lieu d’activité * Objet de recours * Le requerront * Décision contesté * Objet de litige * Information sur le litige | A  N  Date  Date  Date  Date  A  AN  AN  A  A  A  A  AN | 20  12  10  10  10  10  60  50  50  80  15  30  50  / | JJ-MM-AAAA  JJ-MM-AAAA  JJ-MM-AAAA  JJ-MM-AAAA  Activité de l’assujettis  Indiquer qui est le contestataire |

**Tableau 15 -** Fiche étude du document : Fiche signalétique

1. **Document N° 06 :** Procès-verbal de la séance de la commission

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fiche d’étude du document N° 06** | | | |
| **Caractéristiques** | | | |
| **Désignation :** Procès-verbal de la séance de la commission  **Nature du document :** interne  **Nombre d’exemplaire :** 1  **Par qui ce document est-il créé :** Secrétaire  **Pour qui est-il destiné :** Le président  **A quoi sert ce document :** des informations sur ce qui a été traité dans la commission ainsi que sur la présence des membres | | | |
| **Contenu du document** | | | |
| **Désignation** | **Type** | **Taille** | **Observation** |
| * Date de la commission * Heure * Adresse * Nom et prénom du président * Liste des membres présents * Nom et prénom du secrétaire * Liste des travaux * Nombre de recours étudiés * NB de recours relatif au recouvrement * NB de recours relatif aux prestations * Nombre de recours rejetés * NB de recours accordés * NB de recours reportés | Date  Heure  AN  A  A  A  A  N  N  N  N  N  N | 10  5  50  20  120  20  /  /  /  /  /  /  / | JJ-MM-AAAA  HH : MM  Adresse de réunion de commission  Inscrire les membres présents |

**Tableau 16 -** Fiche étude du document : procès-verbal de la séance de la commission

1. **Document N° 07 :** Décision

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fiche d’étude du document N° 07** | | | |
| **Caractéristiques** | | | |
| **Désignation :** Décision  **Nature du document :** externe  **Nombre d’exemplaire :** 3  **Par qui ce document est-il créé :** Secrétaire  **Pour qui est-il destiné :** Le contestataire  **A quoi sert ce document :** Comporte la décision de la commission | | | |
| **Contenu du document** | | | |
| **Désignation** | **Type** | **Taille** | **Observation** |
| * Nom et prénom du contestataire * Numéro d’inscription * Date de la commission * Objet de recours * N° de la réunion * Dans la forme * Dans le sujet * Date de la décision * Référence des textes juridiques | A  AN  Date  A  N  A  A  Date  A | 20  10  10  80  /  15  /  10  / | JJ-MM-AAAA  Pour identifier la réunion  Rejet / Accord  Rejet ou accord avec causes  JJ-MM-AAAA |

**Tableau 17 -** Fiche étude du document : Décision

1. **Document N° 08 :** Registre des recours arrivés

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fiche d’étude du document N° 07** | | | |
| **Caractéristiques** | | | |
| **Désignation :** Registre des recours arrivés  **Nature du document :** interne  **Nombre d’exemplaire :** 1  **Par qui ce document est-il créé :** Secrétaire  **Pour qui est-il destiné :** Secrétaire  **A quoi sert ce document :** Enregistrer les information des recours déposé par les assurés (date , objet, …). | | | |
| **Contenu du document** | | | |
| **Désignation** | **Type** | **Taille** | **Observation** |
| * Date de la réponse * N° de la réponse * Objet * L’expéditeur * Date de la correspondance * N° de la correspondance * Date d’arrivée | Date  N  A  A  Date  N  Date | 10  /  80  20  10  /  10 | JJ-MM-AAAA  Numéro séquentiel  Nom et prénom de contestataire  JJ-MM-AAAA  Numéro séquentiel  JJ-MM-AAAA |

**Tableau 18 -** Fiche étude du document : Registre des recours arrivés

1. **Document N° 09 :** Registre de départ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fiche d’étude du document N° 07** | | | |
| **Caractéristiques** | | | |
| **Désignation :** Registre de départ  **Nature du document :** interne  **Nombre d’exemplaire :** 1  **Par qui ce document est-il créé :** Secrétaire  **Pour qui est-il destiné :** Secrétaire  **A quoi sert ce document :** Enregistrer des informations sur les décision envoyé aux contestataires (date, observation, …) | | | |
| **Contenu du document** | | | |
| **Désignation** | **Type** | **Taille** | **Observation** |
| * Date de départ * N° de la correspondance * Nombre de pièces * Destinataire * Objet * N° archives * Observations | Date  N  N  A  A  N  A | 10  /  /  20  80  /  / | JJ-MM-AAAA  Numéro séquentiel  NB de pièces remet  Nom et prénom  Numéro séquentiel  Observation sur la décision |

**Tableau 19 -** Fiche étude du document : Registre de départ

**Liste des fichiers à étudier :**

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | **Fichiers** |
| 01 | Tableau de la commission |

**Tableau 20 –** Liste de fichier à étudier

1. **Fichier N° 01 :** Tableau de la commission

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fiche d’étude du fichier N° 01** | | | |
| **Caractéristiques du fichier** | | | |
| **Code : /**  **Désignation :** Tableau de la commission  **Suppport :** Disque dur  **Localisation :** ordinateur du secrétaire de la commission  **Désignation d’un article (enregistrement) :** 1, Debiche Hakim, 04-01-2000, Commerçant, 00 7000 238985, Remboursement de cotisation, Alger, rejet  **Nombre d’article dans le fichier :** tous les recours soumis par l’assuré  **Séquence de rangement :** par ordre de soumission  **Objectif :** inscrire tous les recours soumis par les contestataires ainsi que les décisions. | | | |
| **Analyse du fichier** | | | |
| **Désignation des champs** | **Type** | **Taille** | **Observation** |
| Numéro | N | / | Ordre de l’enregistrement |
| Nom et prénom | A | 20 |  |
| Date de naissance | Date | 10 | JJ-MM-AAAA |
| Activité | A | / | L’activité du contestataire |
| Numéro d’inscription | N | 12 |  |
| Objet de recours | A | / |  |
| Wilaya | A | / | Wilaya du contestataire |
| Décision | A | / | Décision des recours |

**Tableau 21 –** Fiche étude du fichier : Tableau de la commission

## Diagnostic et critique de la situation existante

Après avoir effectué l’étude de l’existant et analysé le processus de traitement des recours par la commission locale ainsi que la commission nationale, dans ce qui suit nous allons identifier les anomalies que nous avons observées au cours de notre étude du système actuel.

### Anomalies informationnelles

**Anomalie 01 :** **Déficit d'outil informatique dédié : Gestion des recours dans le système d'information**

**Causes :**

* Absence de prise de conscience de l'importance d'un tel outil dans le processus de gestion.
* Priorité donnée à d'autres aspects du système d'information.

**Conséquences :**

* Processus manuel trop lent.
* Risque accru d'erreurs dues à une gestion manuelle sujette à des oublis ou des duplications.
* Difficulté à suivre et à analyser les données relatives aux recours.
* Réduction de la satisfaction des utilisateurs, tant internes qu'externes.

**Anomalie 02 : Retard considérable dans le traitement des recours**

**Causes :**

* Manque de suivi efficace des délais de traitement, processus papier sujet aux retards et aux erreurs humaines.
* Certains recours peuvent être négligés ou traités avec un niveau de priorité inapproprié, due à l’absence d’un système de suivi approprié.

**Conséquences :**

* Les retards entraînent une frustration, une insatisfaction et un sentiment d'injustice vis-à-vis les contestataires.
* Les retards prolongent les délais de règlement des recours, ce qui peut avoir un impact financier et émotionnel sur les demandeurs, en particulier s'ils attendent des prestations pour des besoins essentiels.
* affecter la réputation de l'organisme et sa crédibilité auprès des bénéficiaires.
* augmentent le risque de litiges juridiques de la part des demandeurs mécontents, ce qui peut entraîner des coûts supplémentaires pour l'organisme.

**Anomalie 03 : Possibilité de perte de documents**

**Causes :**

* Manipulation manuelle des documents susceptibles de se perdre ou d'être mal classés.

**Conséquences :**

* Entraîner des retards supplémentaires dans le traitement des recours.
* Des refus injustifiés.
* Entraîner des réclamations supplémentaires et une mauvaise réputation pour l'organisme.

**Anomalie 04 :**

### Anomalies organisationnelles

## 2.7. Les solutions proposées (avantages et inconvénients)

### Scénario 1 : Création d’une plateforme de gestion des recours

Cette solution implique le développement et la mise en place d'une plateforme logicielle spécifiquement dédiée à la gestion des recours au sein de la CASNOS. La plateforme serait conçue pour gérer l'intégralité du processus de traitement des réclamations, depuis leur réception initiale jusqu'à leur résolution finale. La plateforme pourrait offrir des fonctionnalités telles que la collecte des réclamations, la gestion des échanges avec les parties impliquées, la génération des statistiques, ainsi que la traçabilité des décisions prises.

**Avantages :**

* Contrôle total sur le développement, la maintenance et l'évolution de la plateforme.
* Contrôle total sur la configuration de la base de données et du serveur, améliorant ainsi la rapidité et la sécurité.
* Intégration plus facile de fonctionnalités supplémentaires selon les besoins.
* Temps de développement réduit car nous maitrisons les technologies de développement de logiciel.

**Inconvénients :**

* Coût supplémentaire lié à l'acquisition, à la configuration et à la maintenance d'une infrastructure de base de données et de serveur dédiée.
* Manque de communication avec les autres processus de l’entreprise
* Le personnel a besoin d'être formé pour utiliser la nouvelle plateforme.

### Scénario 2 : mise en place d’un system information de gestion de recours intégrée

**Présentation de la plateforme:**

L’espace **Damancom CASNOS** est un service en ligne de la **Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-Salariés** en Algérie. Il offre diverses fonctionnalités pour les assurés. Voici ce que vous pouvez faire dans cet espace : demande d’affiliation en ligne, faire des simulations, exprimer des doléances …

****

**Solution proposée :**

Cette solution consiste à intégrer une nouvelle fonctionnalité à la plateforme Damancom CASNOS. Cette extension sera spécifiquement conçue pour gérer les recours en permettant la collecte, le suivi des réclamations directement au sein de la plateforme existante sans avoir à recourir à d'autres systèmes ou processus externes.

**Avantages :**

* Coût potentiellement réduit par rapport au développement d'une nouvelle plateforme.
* Facilité d'adoption par les utilisateurs déjà familiers avec la plateforme existante.
* L’unicité du système d’information.

**Inconvénients :**

* Nécessite que les développeurs s'adaptent au projet et aux technologies employées.
* Dépendance envers les développeurs de CASNOS, pour fournir la documentation du system actuel

## 2.8. Choix de la solution

Après avoir examiné les différents choix possibles ainsi que leurs avantages et inconvénients respectifs, nous présentons ci-dessous un tableau comparatif entre les deux options.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| solution | Temps de mise en œuvre | Dépendance du fournisseur | Documentation | Budget | évolutivité |
| Une plateforme de gestion des recours | Moyen | Moyen | Un simple manuel d’utilisation | Elevé | Facile |
| System information de gestion de recours intégrée | Elevé | Elevé | Non disponible | bas | Possible |

## Après des discussions approfondies avec notre encadrante et notre maître de stage, nous avons pris la décision de choisir la première Solution pour notre projet de mémoire sur la gestion des recours au sein de la CASNOS. Cette décision repose sur plusieurs considérations importantes.

## Tout d'abord, cette solution offre la possibilité de personnaliser la plateforme selon les besoins spécifiques de la CASNOS, ce qui est essentiel étant donné la complexité des processus internes de l'organisation.

## De plus, le temps est un facteur critique pour la réalisation de notre projet. En optant pour cette solution, nous pouvons exploiter nos connaissances existantes en matière de technologies, ce qui nous permettra de développer rapidement une plateforme fonctionnelle tout en respectant les délais de dépôt de mémoire.

## Par ailleurs, l'accès restreint aux bases de données et aux serveurs locaux de la CASNOS constitue un obstacle pour la mise en œuvre de la deuxième solution, car nous manquons des informations nécessaires sur le système existant pour mener à bien ce projet.

## En conclusion, après avoir examiné attentivement les avantages et les inconvénients de chaque solution, nous sommes convaincus que la création d’une plateforme de gestion des recours est la mieux adaptée à notre contexte et répondra au mieux aux besoins de la CASNOS.

## Conclusion

Dans ce chapitre, nous avons examiné de près comment la CASNOS gère les recours. Nous avons regardé comment le travail est organisé, qui le fait et quels documents sont utilisés. Cette analyse a montré qu'il y a des problèmes à résoudre pour rendre les choses meilleures.

Après avoir identifié ces problèmes, nous avons proposé des idées pour les résoudre. Nous avons pesé le pour et le contre de chaque idée pour choisir celle qui convient le mieux à la CASNOS. Cette décision a été prise en tenant compte du temps et des conseils de notre maitre de stage.

# Références bibliographiques

**Ouvrages**

**[15]** Z. BATTACHE, Le grand manuel du droit de la sécurité sociale, Alger : BERTI, 2019

**Les articles**

**[9]** Garanke, Seyni. "Le recouvrement des cotisations de sécurité sociale en Afrique francophone." *Association internationale de la sécurité sociale, 15p* (2006).

**Thèses et mémoires**

**[3]** R. HACHOUR et A. DJAROUN, **«** Le système de sécurité sociale en Algérie : missions et contraintes. Cas de la CASNOS de Tizi Ouazou » Tizi Ouazou, 2017.

**[5]** B. NAIMA, « Elaboration d'un modèle de projections démographique de la population assuré Malades Chroniques à l'horizon 2040 - Cas de la CASNOS » Alger, 2018.

**Textes juridiques**

**[7]** Droit de sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : l’article 14 du décret n° 15-289 du 14 novembre 2015 relatif la sécurité sociale des non-salariés exerçant une activité pour leur propre compte.

**[8]** Droit de sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : ART 4 de la loi 83-11 du 02 juillet 1983 relative aux assurances sociales.

**[10]** Droit de la sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : ART 6 de la loi n° 83-14 du 02 juillet 1983 relative aux obligations des assujettis en matière de sécurité sociale.

**[11]** Droit de la sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : ART 97 de la loi n° 17-11 du 27 décembre 2017 portant loi de finance pour 2018 : affiliation automatique à la CASNOS des personnes immatriculées au registre de commerce.

**[12]** Droit de la sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : ART 15 du décret n° 15-289 du 14 novembre 2015 relatif la sécurité sociale des non-salariés exerçant une activité pour leur propre compte.

**[13]** Droit de la sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : ART 30 et ART 31 de la loi n° 83-14 du 02 juillet 1983 relative aux obligations des assujettis en matière de sécurité sociale.

**[14]** Droit de la sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : ART 3 de la loi n° 08-08 du 23 février 2008 relative au contentieux en matière de sécurité sociale

**[17]** Droit de la sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : ART 4 de la loi n° 83-11 du 2 juillet 1983 relative à la retraite et ART 2 du décret n° 85-35.

**[18]** Droit de la sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : Art.4 de l’ordonnance n°96-17 du 06 juillet 1996 modifiant & complétant la loi 83-11 du 2 juillet 1983 relative aux assurances sociales.

**[22]** Droit de la sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : les articles 47, 48, 49, 50 et 51 de la loi n° 83-11 du 02 juillet 1983 relative aux assurances sociales (modifiée et complétée).

**[23]** Droit de sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : les articles 9 et 11 du décret n° 15-289 du 14 novembre 2015, ainsi que l’article 8, 20 et 21 de la loi n° 83-12 du 02 juillet 1983.

**[24]** Droit de sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : les articles 6 et 22 de la loi n° 83-12 du 02 juillet 1983.

**[25]** Droit de sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : l’article 12 de la loi n° 83-12 du 02 juillet 1983.

**[26]** Droit de sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : l’article 10 du décret n° 15-289 du 14 novembre 2015 ainsi que les articles 16 et 17 de la loi n° 83-12 du 02 juillet 1983.

**[27]** Droit de sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : l’article 47 de la loi n° 83-12 du 02 juillet 1983 relative à la retraite.

**[28]** Droit de sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : les articles 30, 31, 32 et 34 de la loi n° 83-12 du 02 juillet 1983 relative à la retraite.

**[29]** Droit de sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : les articles 4 et 5 du décret exécutif n° 05-171 du 07 mai 2005.

**[30]** Droit de sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : les articles 6 et 7 du décret exécutif n° 05-171 du 07 mai 2005.

**[31]** Droit de sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : l’article 2 du décret exécutif n° 05-171 du 07 mai 2005.

**[32]** Droit de sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : l’article 17 et 18 de la loi n° 08-08 du 23 février 2008 relative au contentieux en matière de sécurité sociale.

**[33]** Droit de sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : l’article 31 de la loi n° 08-08 du 23 février 2008 relative au contentieux en matière de sécurité sociale.

**[34]** Droit de sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : l’article 7 et 9 de la loi n° 08-08 du 23 février 2008 relative au contentieux en matière de sécurité sociale.

**[36]** Droit de sécurité sociale (Neuvième éd.2018) : l’article 10, 11 et 14 de la loi n° 08-08 du 23 février 2008 relative au contentieux en matière de sécurité sociale.

**Documents internes**

**[4]** CASNOS, document interne de la CASNOS.

**[35]** Document interne de la CASNOS (Projet de procédure de traitement des recours par la commission locale de recours préalable qualifiée).

**[37]** Document interne de la CASNOS (Projet de procédure de traitement des recours formulés par les assurés ou les assujettis auprès de la commission nationale de recours préalable qualifiée).

**Les sites web**

**[1]** CASNOS, « Historique » [En Ligne]. Disponible : <https://casnos.com.dz/historique/>. Consulté le 10-02-2024.

**[2]** CASNOS, « Organisation » [En Ligne]. Disponible : <https://casnos.com.dz/organisation/>. Consulté le 10-02-2024.

**[6]** CASNOS, « missions » [En Ligne]. Disponible : <https://casnos.com.dz/missions/>. Consulté le 14-02-2024.

**[19]** CASNOS, « niveaux de prestations » [En Ligne]. Disponible : <https://casnos.com.dz/niveaux-de-prestations/> consulté le 16-02-2024.

**[20]** CASNOS, « niveaux de prestations » [En Ligne]. Disponible : <https://casnos.com.dz/niveaux-de-prestations/> consulté le 16-02-2024.

**[21]** CASNOS, « assurances sociales » [En Ligne]. Disponible : <https://casnos.com.dz/assurances-sociales/> consulté le 16-02-2024.

**Elaboré par l’étudiant**

**[16]** Elaboré par l’étudiant.