



République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
Scientifique



Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et Sciences de Gestion

Mémoire de fin d'études

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Économiques

Option : Économie de la Santé

Thème

Santé et retraite : une évaluation de la qualité de la prise en charge des personnes âgées

Cas de la CNR de Tizi-Ouzou

Présenté par Dirigé par:

M. BENNOUR Arezki

M. ARHAB Samir

M. SILKHIDER Hakim

Devant le jury composé de :

Président: M. GUELMINE Mohamed Hicham MCA UMMTO

Examineur : M. RECHAM Ilyes MAA UMMTO

Rapporteur : M. ARHAB Samir MAA UMMTO

2023-2024

Remerciement

Tout d'abord nous remercions Dieu de nous avoir donné les moyens et l'énergie de réaliser ce travail.

Nous tenons à exprimer nos vifs remerciements à notre promoteur M. ARHAB Samir Pour sa précieuse aide, et sa contribution à l'accomplissement de ce travail et ce, dans les meilleures conditions qui soient, avec toute notre gratitude et notre respect.

Nous tenons aussi à remercier Mme BENKHIAR Chef de service accueil de la CNR, qui nous a accueillis chaleureusement et qui a contribué à la réalisation de ce mémoire.

Que les membres de jury trouvent ici nos remerciements les plus vifs pour avoir accepté d'honorer par leur jugement notre travail. Nos sincères sentiments vont à tous ceux qui, de près ou de loin, ont contribué à la réalisation de ce mémoire. En particulier nos chères familles et nos amis (es).

Dédicaces

Je dédie ce travail réalisé grâce au bon dieu

A Ma très chère mère et mon très cher père ; à ma petite sœur Mélissa ;

Pour leurs soutien ; leurs encouragements qui ont

Été d'un grand secours pour mener à bien mes études.

Leurs affections, pour les valeurs qu'ils m'ont inculqué et leur

Accompagnement tout au long de mes études, pour leur soutien quotidien et leur amour.

Mon frère SALAH qui est toujours là pour nous et qui m'a soutenu dans chaque pat dans ma vie.

A Mes très cher (es) ami (es)

A mes proches.

Hakim

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail

A

**Ma très chère mère et mon très cher père pour m'avoir donné le courage de
reprendre les études**

Ma chère femme et à mes très chers enfants Manis et Alice

Mon cher frère Ali et mes chères sœurs Yamina Lila et Radia

A Mes cher (es) ami (es)

A mes proches.

Arezki

Sommaire

Introduction générale.....	1
Chapitre 1 : Le système de sécurité sociale en Algérie.....	6
Section 1 : Place du système de sécurité sociale dans le système de santé.....	7
Section 2 : Services fournie aux usagers.....	18
Section 3 : Les institutions de la sécurité sociale en Algérie.....	26
Chapitre 2:Exploration des services : Définitions, Qualité et Evaluations.....	36
Section 1 : Définition et caractéristique d'un service en générale et service public en particulier.....	37
Section 2 : La qualité du service et ses déterminants.....	45
Section 3 : l'évaluation de la qualité.....	52
Chapitre 3 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou.....	62
Section 1 : présentation de l'organisme d'accueil.....	64
Section 2 : méthodologie appliqué à l'étude.....	77
Section 3 : Analyse des résultats de l'enquête.....	80
Conclusion générale.....	93
Bibliographie.....	95

Liste d'abréviations :

CNR : Caisse nationale de retraite

CNAS : Caisse Nationale des Assurances Sociales

CNSS : Caisse nationale de sécurité sociale

CASNOS : Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non Salariés

CNAC : Caisse Nationale d'Assurance-Chômage

CACOBATPH : Caisse Nationale des Congés Payés des Travailleurs du Bâtiment et d'Hydraulique

CCR : Centre de Calcul Régional

EPGS : Etablissement public à gestion spécifique

ODD : Objectifs de développement durable

SDP : La sous-direction des pensions

SDAMG : Sous-direction de l'administration des moyens généraux

SDOF : Sous-direction des Opérations financières

SDRC : Sous-direction de la Reconstitution des Carrière



Introduction Générale

Introduction générale

Le système de sécurité sociale occupe une position fondamentale au sein du système de santé en Algérie, agissant comme un mécanisme essentiel pour garantir l'accès aux soins de santé et assurer une protection sociale adéquate à la population.

La mise en place de différentes caisses et organismes, telle que la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS), reflète une volonté de réorganisation du système pour améliorer les avantages offerts aux assurés sociaux et élargir la couverture aux personnes démunies.

De plus, le caractère contributif du système, avec des cotisations provenant des travailleurs et des employeurs, est souligné comme un élément clé pour assurer le financement adéquat des prestations sociales.

Cette approche doctrinale vise à garantir une gestion participative des institutions sociales par les représentants des cotisants, assurant ainsi une gouvernance démocratique et transparente du système de sécurité sociale en Algérie.

Un défi majeur dans le domaine de la santé et de la retraite est la prise en charge des personnes âgées, surtout dans le contexte des sociétés en transition démographique. Cette question est d'une importance capitale en Algérie, et plus particulièrement au sein de la Caisse nationale de retraite (CNR) de Tizi-Ouzou. Une prise en charge spécifique de la population vieillissante est nécessaire, tant sur le plan des soins de santé que des services sociaux, pour assurer une qualité de vie optimale aux retraités.

A partir de ce contexte, il convient de se demander quelle sont les modalités d'évaluation de la qualité de la prise en charge des usagers de la CNR ?

De cette problématique en découle trois questions secondaires afin de mener à bien notre recherche et fournir des réponses objectives a notre problématique qui est les suivantes :

- Quelles sont les méthodes et critères utilisés par la CNR pour évaluer la satisfaction des usagers quant à leur prise en charge ?
- Comment les indicateurs de qualité sont-ils définis et mesurés dans le cadre de l'évaluation des services offerts aux bénéficiaires de la CNR ?
- Quels sont les défis principaux rencontrés par la CNR dans l'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des usagers, et comment ces défis sont-ils adressés ?

Objet de la recherche

Cette recherche se concentre sur l'évaluation de la qualité de l'accompagnement des personnes âgées au sein de la CNR de Tizi-Ouzou. L'objet de ce mémoire est d'évaluer la qualité de la prise en charge des personnes âgées au sein de la Caisse nationale de retraite de Tizi-Ouzou en prenant en considération les particularités des besoins des bénéficiaires pour formuler des recommandations visant à améliorer les services et le bien-être des pensionnaires.

Objectifs de la recherche

Cette étude vise à répondre de manière efficace à la question de l'évaluation de la qualité de la prise en charge des personnes âgées au sein de la Caisse Nationale de Retraite (CNR) de Tizi-Ouzou, en se concentrant sur plusieurs objectifs de recherche prioritaires :

- Évaluer les besoins spécifiques des bénéficiaires âgés : Identifier et analyser les besoins particuliers des personnes âgées bénéficiaires des services de la Caisse Nationale de Retraite de Tizi-Ouzou. Cela inclut les besoins médicaux, psychologiques, et sociaux.
- Analyser les services actuels de la CNR : Examiner en détail les services actuellement offerts par la CNR de Tizi-Ouzou, y compris les aspects médicaux, sociaux, et administratifs de la prise en charge des personnes âgées.
- Évaluer la qualité des services : Mesurer la qualité des services fournis par la CNR en utilisant des critères d'évaluation spécifiques et des outils méthodologiques adaptés. Cette évaluation comprendra des enquêtes et des entretiens avec les bénéficiaires et le personnel de la CNR.

Méthodologie et plan de restitution

Pour répondre à la problématique posée, cette étude s'appuiera sur une analyse théorique approfondie, organisée en chapitres et sections clés. Le premier chapitre se concentrera sur le système de sécurité sociale en Algérie. Dans sa première section, nous explorerons la place de ce système dans le contexte plus large du système de santé algérien, en examinant son rôle dans l'accessibilité aux soins de santé pour les personnes âgées. La deuxième section portera sur les services offerts aux usagers, en mettant en lumière ceux qui sont spécifiquement destinés aux personnes âgées, et en évaluant leur adéquation rapport aux besoins par réels de cette population. La troisième section sera dédiée à une revue des institutions de la sécurité sociale en Algérie, en analysant leur structure, leurs missions et

leurs performances, particulièrement en ce qui concerne la prise en charge des personnes âgées.

Le deuxième chapitre se penchera sur la qualité des services de sécurité sociale. Dans sa première section, nous clarifierons les notions de service en général, avec un accent particulier sur les caractéristiques du service public dans le domaine de la sécurité sociale en Algérie. La deuxième section explorera les déterminants de la qualité des services, en mettant en évidence les facteurs organisationnels, humains et techniques qui influent sur la satisfaction des usagers. Enfin, la troisième section examinera les différentes méthodes et outils d'évaluation de la qualité des services, en les appliquant spécifiquement au contexte algérien. Nous discuterons des approches qualitatives et quantitatives pour évaluer la satisfaction des usagers et identifier les domaines nécessitant des améliorations.

Ce cadre théorique, construit autour de ces chapitres et sections, fournira une base solide pour comprendre les enjeux et les mécanismes liés à la qualité de la prise en charge des personnes âgées au sein du système de sécurité sociale en Algérie. En utilisant cette analyse approfondie, nous serons mieux équipés pour formuler des recommandations efficaces en vue d'améliorer les services et le bien-être des pensionnaires de la CNR de Tizi Ouzou.

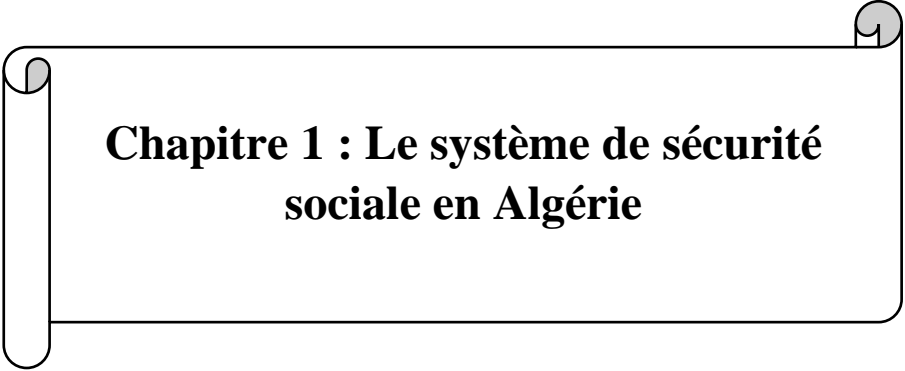
Dans la partie pratique de ce mémoire, nous nous attachons à évaluer la qualité de la prise en charge des personnes âgées au sein de la Caisse Nationale de Retraite (CNR) de Tizi-Ouzou, en tenant compte des spécificités des besoins des bénéficiaires. Cette analyse est structurée en trois sections principales.

Le troisième chapitre, intitulé « Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou », se divise en trois sections. La première section est dédiée à la présentation de l'organisme d'accueil. Dans cette section, nous détaillons l'organisation, les missions et le fonctionnement de la CNR de Tizi-Ouzou. Cette présentation est essentielle pour situer le cadre de l'étude et mieux comprendre le contexte dans lequel les services aux personnes âgées sont dispensés.

La seconde section, Méthodologie appliquée à l'étude, décrit les outils et techniques de collecte de données, les critères d'évaluation retenus, ainsi que les méthodes d'analyse utilisées pour interpréter les résultats. Cette section est cruciale pour assurer la rigueur scientifique de notre étude, garantissant que les conclusions tirées sont fondées sur des données fiables et des analyses appropriées.

Enfin, la troisième section, Analyse des résultats de l'enquête, présente les résultats de l'enquête menée auprès des bénéficiaires des services de la CNR. Nous analysons ces résultats pour identifier les points forts et les faiblesses de la prise en charge actuelle. Cette analyse nous permettra de formuler des recommandations précises visant à améliorer la qualité des services et, par conséquent, le bien-être des retraités.

En structurant ainsi notre étude, nous visons à offrir une vision complète et détaillée de la qualité des services fournis par la CNR de Tizi-Ouzou. Chaque section apporte des éléments essentiels à la compréhension globale de la problématique, nous guidant vers des solutions concrètes et adaptées aux besoins des personnes âgées et aux spécificités de leur environnement.



**Chapitre 1 : Le système de sécurité
sociale en Algérie**

Introduction

Le système de sécurité sociale en Algérie a connu une évolution significative et une restructuration depuis sa création en 1962. Initialement caractérisé par une structure complexe avec de multiples régimes et entités administratives, le système a progressivement évolué vers une unification, une standardisation des prestations et une extension de la couverture pour inclure les populations marginalisées. L'ère postindépendance, notamment à partir des années 1970, a marqué une phase cruciale conduisant à une refonte complète du système de sécurité sociale. Cette restructuration visait à unifier les structures, standardiser les prestations et élargir la couverture pour remplir la mission historique du système de fournir une protection solide contre les incertitudes de la vie.

La Commission Nationale de Réforme de la Sécurité Sociale, créée en 1975, a joué un rôle crucial dans le remodelage du paysage de la sécurité sociale en Algérie. Pendant près de deux ans, la Commission, composée de représentants des institutions concernées et des syndicats, a délibéré sur divers aspects aboutissant au développement de nouveaux cadres réglementaires régissant toutes les branches de la sécurité sociale. Cette initiative de réforme était guidée par des principes tels que l'unification des structures, la standardisation des prestations et l'élargissement du champ des bénéficiaires pour aligner le système national de sécurité sociale sur sa mission principale de protéger les individus contre les aléas de la vie.

Le système de sécurité sociale en Algérie englobe diverses branches telles que l'assurance maladie, les prestations de maternité, l'assurance invalidité, les prestations de décès, les accidents du travail, les maladies professionnelles, l'assurance chômage, la retraite et les prestations familiales, conformément aux conventions internationales. Le cadre réglementaire régissant la sécurité sociale en Algérie repose sur des lois promulguées au début des années 1980, des décrets ultérieurs et des réformes en cours visant à améliorer l'efficacité et la couverture du système. Le financement du système repose principalement sur les cotisations des employeurs et des travailleurs, avec des réformes récentes introduisant un financement supplémentaire provenant de sources fiscales liées aux activités économiques du pays.

Dans l'ensemble, le système de sécurité sociale en Algérie reflète un engagement envers la solidarité, une affiliation obligatoire pour tous les travailleurs et une approche inclusive qui étend la couverture à une partie importante de la population, y compris les non-travailleurs.¹

Section 1 : Place du système de sécurité sociale dans le système de santé

En Algérie, le système de sécurité sociale englobe diverses branches telles que l'assurance maladie, l'assurance maternité, l'assurance invalidité, l'assurance décès, les accidents du travail, les maladies professionnelles, l'assurance chômage, la retraite et les prestations familiales. Ces différentes composantes interagissent de manière étroite avec le système de santé pour offrir une couverture complète des besoins médicaux et sociaux des individus.

La doctrine utilisée dans le système de sécurité sociale en Algérie repose sur des principes fondamentaux visant à garantir une protection sociale étendue et un accès équitable aux soins de santé pour la population. Les sources consultées mettent en avant l'évolution historique de la sécurité sociale en Algérie, soulignant l'importance de l'unification des structures, l'uniformisation des avantages et l'élargissement des bénéficiaires comme piliers de la refonte du système. Cette doctrine s'inscrit dans une perspective de solidarité sociale et de protection contre les risques liés à la maladie, à l'invalidité, à l'accident du travail, à la maternité et à d'autres situations vulnérables.

1. Historique de la sécurité sociale en Algérie

La sécurité sociale, en tant que concept, vise à garantir une protection sociale à l'ensemble de la population, en particulier en ce qui concerne les risques liés à la santé, à la maternité, à l'invalidité, au chômage, et à la vieillesse. En Algérie, l'histoire de la sécurité sociale a été marquée par une évolution significative, reflétant les changements politiques, économiques et sociaux du pays.

1.1 Évolution et développement du système de sécurité sociale

La sécurité sociale est un système qui vise à garantir une protection sociale à l'ensemble de la population, en particulier en ce qui concerne les risques liés à la santé, à la maternité, à l'invalidité, au chômage et à la vieillesse. En Algérie, l'évolution et le développement du

¹<https://www.mtess.gov.dz/fr/politique-nationale-et-legislation-de-la-securite-sociale/>

Le système de sécurité sociale en Algérie a été marqué par plusieurs étapes significatives, reflétant les transformations politiques, économiques et sociales du pays.

1.1.1 Période Postindépendance : 1962-1970

Après l'indépendance en 1962, l'Algérie a entrepris des réformes majeures pour établir un système de sécurité sociale universel. En 1966, la loi n°66-156 du 8 juin 1966 a été promulguée, instaurant le principe de la sécurité sociale obligatoire pour tous les travailleurs algériens. La création de la Caisse Nationale des Assurances Sociales des Travailleurs Salariés (CNAS) a été une étape essentielle de cette évolution. À cette époque, la sécurité sociale était principalement axée sur la protection des travailleurs salariés.

1.1.2. Extension de la Couverture : Années 1970-1980

Au cours des années suivantes, la couverture de la sécurité sociale s'est progressivement étendue pour inclure de nouveaux secteurs de la population. Des régimes spéciaux ont été mis en place pour les fonctionnaires, les travailleurs du secteur public, les agriculteurs et d'autres groupes professionnels. Des efforts ont également été déployés pour inclure les travailleurs indépendants et les professions non salariées dans le système de sécurité sociale.

1.1.3. Diversification des Prestations : Années 1980-1990

Dans les années 1980 et 1990, le système de sécurité sociale en Algérie a connu une diversification des prestations offertes aux bénéficiaires. En plus de la couverture maladie, des prestations telles que les allocations familiales, les pensions de retraite et les prestations de maternité ont été introduites pour répondre aux besoins croissants de la population.

1.1.4. Réformes et Modernisation : Années 2000 à Aujourd'hui

Au cours des dernières décennies, le gouvernement algérien a entrepris diverses réformes pour moderniser et renforcer le système de sécurité sociale. Cela a inclus des initiatives visant à améliorer la gouvernance et la gestion des fonds, à élargir la couverture des prestations, à moderniser les infrastructures et les services de santé, et à promouvoir l'accès aux soins de santé pour tous les citoyens.

L'évolution et le développement du système de sécurité sociale en Algérie témoignent des efforts soutenus du gouvernement pour garantir une protection sociale adéquate à l'ensemble

de la population. Malgré les progrès réalisés, des défis persistent, notamment en ce qui concerne le financement du système, les inégalités dans l'accès aux soins de santé et la nécessité de s'adapter aux évolutions démographiques et économiques du pays. Le gouvernement algérien continue de travailler à l'amélioration de la sécurité sociale pour assurer une protection sociale efficace et équitable à tous les citoyens.

2. Principaux objectifs et missions de la sécurité sociale en Algérie

Les principaux objectifs et missions de la sécurité sociale en Algérie sont de garantir une protection sociale globale pour la population active contre les risques sociaux. Ce système vise à assurer une couverture étendue en incluant des branches telles que l'assurance maladie, l'assurance maternité, l'assurance invalidité, l'assurance décès, les accidents du travail et les maladies professionnelles, la retraite (assurance vieillesse), l'assurance chômage et les prestations familiales. Les fondements de la sécurité sociale en Algérie reposent sur des principes de solidarité et de répartition, avec une affiliation obligatoire pour tous les travailleurs, salariés, non-salariés et assimilés à des salariés. De plus, le système s'est étendu au fil des années pour protéger la grande majorité de la population, y compris des catégories de personnes n'exerçant aucune activité lucrative. La sécurité sociale en Algérie vise à garantir des droits et des obligations uniformes pour tous les bénéficiaires, ainsi qu'un financement unique englobant toutes les branches de la sécurité sociale pour assurer une protection sociale complète et équitable.

2.1 Objectifs de la sécurité sociale

Les principaux objectifs de la sécurité sociale en Algérie se présentent comme suit :

- **Protéger contre les risques sociaux** : L'un des principaux objectifs de la sécurité sociale est de protéger les individus et les familles contre les risques sociaux tels que la maladie, le chômage, l'invalidité, la vieillesse et la maternité. En fournissant une couverture sociale, la sécurité sociale vise à atténuer les conséquences économiques et sociales de ces risques ;
- **Promouvoir la solidarité sociale** : La sécurité sociale favorise la solidarité entre les membres de la société en redistribuant les ressources financières pour soutenir ceux qui sont dans le besoin. Elle contribue ainsi à réduire les inégalités sociales et

économiques en garantissant un accès équitable aux prestations sociales pour tous les citoyens ;

- **Préserver la dignité humaine** : En assurant un filet de sécurité financière aux individus et aux familles confrontées à des difficultés économiques ou sociales, la sécurité sociale vise à préserver la dignité humaine et à protéger les droits fondamentaux des citoyens.

2.2 Missions de la sécurité sociale

Les principales missions de la sécurité sociale en Algérie se présentent comme suit :

- **Assurer une couverture maladie universelle** : La sécurité sociale en Algérie a pour mission de fournir une couverture maladie universelle à l'ensemble de la population, garantissant ainsi l'accès aux soins de santé de base et spécialisés sans discrimination ;
- **Fournir des allocations familiales** : La sécurité sociale octroie des allocations familiales pour soutenir financièrement les familles dans l'éducation et les soins des enfants, contribuant ainsi à améliorer les conditions de vie des ménages ;
- **Accorder des pensions de retraite** : La sécurité sociale accorde des pensions de retraite aux travailleurs retraités, assurant ainsi un revenu de remplacement pour maintenir leur niveau de vie après la cessation d'activité professionnelle ;
- **Garantir une protection sociale aux travailleurs** : La sécurité sociale protège les travailleurs salariés et non-salariés contre les risques liés à l'emploi, tels que l'accident du travail, la maladie professionnelle et le chômage, en leur fournissant des prestations spécifiques.

En effet, les principaux objectifs et missions de la sécurité sociale en Algérie sont centrés sur la protection sociale, la solidarité et la préservation de la dignité humaine. En assurant une couverture maladie universelle, en fournissant des allocations familiales, des pensions de retraite et une protection sociale aux travailleurs, la sécurité sociale contribue à garantir le bien-être et la sécurité financière de la population algérienne.

3. Financement de la santé par la sécurité sociale

Le financement de la santé par la sécurité sociale en Algérie est un processus crucial qui implique une contribution significative de divers acteurs. Selon les sources consultées, l'État,

la Sécurité sociale et les ménages ont contribué respectivement à hauteur de 38%, 25% et 37% au financement du système de santé en Algérie.

Avant 1974, le financement de la santé provenait principalement de l'État pour la prise en charge des plus démunis, de la caisse de sécurité sociale pour leurs affiliés, et des usagers eux-mêmes.

Après 1974, les financeurs du système de santé incluent l'État, les collectivités locales, la sécurité sociale, la Pharmacie Centrale Algérienne, et les usagers qui contribuent de manière symbolique aux frais de consultation et de séjour en milieu hospitalier. En plus des acteurs actuels, il est suggéré d'impliquer d'autres financeurs potentiels tels que les collectivités territoriales, les entreprises du secteur de la santé, les entreprises polluantes et les assurances économiques pour renforcer le financement du système de santé en Algérie.

3.1 Les sources de financement de la sécurité sociale

Les sources de financement de la sécurité sociale en Algérie peuvent comprendre plusieurs éléments :

3.1.1 Cotisations des travailleurs

Les travailleurs contribuent à la sécurité sociale par le biais de cotisations prélevées sur leur salaire. Ces cotisations sont généralement calculées en pourcentage du salaire brut et sont obligatoires pour tous les employés.

3.1.2 Cotisations des employeurs

Les employeurs sont également tenus de verser des cotisations à la sécurité sociale pour chaque employé qu'ils embauchent. Ces cotisations sont également basées sur un pourcentage du salaire brut de l'employé et sont versées à la caisse de sécurité sociale.

3.1.3 Fonds de l'État

Le gouvernement algérien peut également contribuer au financement de la sécurité sociale en allouant des fonds provenant du budget de l'État. Ces fonds peuvent être utilisés pour compléter les revenus générés par les cotisations des travailleurs et des employeurs afin de garantir le bon fonctionnement du système de sécurité sociale.

3.1.4 Revenus des investissements

Les caisses de sécurité sociale peuvent également générer des revenus supplémentaires grâce à des investissements dans divers secteurs, tels que l'immobilier, les actions ou les obligations. Ces revenus peuvent contribuer au financement des prestations de sécurité sociale.

3.1.5 Amendes et pénalités

En cas de non-respect des obligations de cotisation à la sécurité sociale, des amendes et des pénalités peuvent être imposées aux employeurs ou aux travailleurs. Ces amendes et pénalités peuvent également être une source de financement pour la sécurité sociale.

Finalement, ces différentes sources de financement contribuent à assurer la viabilité financière du système de sécurité sociale en Algérie et à fournir des prestations importantes telles que l'assurance maladie, les allocations familiales et les pensions de retraite.

4. Les dépenses de la sécurité sociale

Les dépenses de la sécurité sociale en Algérie couvrent une gamme de prestations destinées à assurer la protection sociale des travailleurs et de leurs familles. Voici les principales catégories de dépenses de la sécurité sociale en Algérie :

4.1 Assurance maladie

Une part importante des dépenses de la sécurité sociale est allouée à l'assurance maladie, ce qui comprend la couverture des frais médicaux, des médicaments, des examens de laboratoire, des soins hospitaliers et des soins spécialisés pour les travailleurs et leurs ayants droit.

4.2 Allocations familiales

La sécurité sociale en Algérie prévoit des allocations familiales pour aider les travailleurs à subvenir aux besoins de leur famille. Ces allocations sont destinées à soutenir financièrement les familles dans l'éducation et les soins des enfants.

4.3 Pensions de retraite

Une partie des dépenses de la sécurité sociale est consacrée au paiement des pensions de retraite aux travailleurs retraités. Ces pensions fournissent un revenu de remplacement aux personnes âgées qui ont cessé de travailler.

4.4 Prestations sociales diverses

La sécurité sociale en Algérie peut également couvrir d'autres prestations sociales telles que les prestations de maternité, les allocations de décès, les aides aux personnes handicapées et d'autres formes d'assistance sociale destinées à aider les travailleurs dans des situations particulières.

4.5 Frais de gestion

Une partie des dépenses de la sécurité sociale est également consacrée aux frais de gestion des caisses de sécurité sociale, y compris les frais administratifs, les coûts de fonctionnement et les dépenses liées à la gestion des prestations.

Les dépenses de la sécurité sociale en Algérie visent à fournir une protection sociale complète aux travailleurs et à leurs familles, en couvrant les besoins en matière de santé, de famille, de retraite et d'autres prestations sociales importantes.

5. Les défis de la sécurité sociale dans le système de santé

Les défis actuels de la sécurité sociale dans le système de santé incluent la nécessité d'étendre la couverture de la sécurité sociale pour répondre aux attentes croissantes de la population, notamment en Afrique où l'extension de la couverture est une préoccupation majeure. De plus, la question de répondre aux attentes du public en matière de sécurité sociale et de soins de santé est un défi important à relever. En outre, l'amélioration de l'accès aux soins de santé et aux soins de longue durée constitue un enjeu essentiel pour les institutions de sécurité sociale. Ces défis soulignent la nécessité d'adapter les systèmes de sécurité sociale pour garantir une protection sociale efficace et équitable pour l'ensemble de la population, tout en répondant aux besoins croissants en matière de santé et de protection sociale.

5.1 Insuffisance des ressources financières

En Algérie, la sécurité sociale joue un rôle essentiel dans la protection sociale en offrant une couverture maladie universelle et en fournissant des prestations sociales à la population. Cependant, l'insuffisance des ressources financières constitue un défi majeur pour le système de sécurité sociale, compromettant sa capacité à répondre efficacement aux besoins de la population. On explorera les causes, les conséquences de l'insuffisance des ressources financières de la sécurité sociale en Algérie.²

5.2 Causes de l'insuffisance des ressources financières

L'insuffisance des ressources financières peut être due à plusieurs raisons :

- **Démographie et vieillissement de la population** : La croissance démographique et le vieillissement de la population entraînent une augmentation de la demande de services de santé et de prestations sociales, mettant ainsi une pression supplémentaire sur les ressources financières de la sécurité sociale ;
- **Faiblesse des cotisations et du financement** : Les cotisations sociales prélevées sur les salaires des travailleurs et les financements publics alloués à la sécurité sociale peuvent être insuffisants pour couvrir les coûts croissants des prestations sociales et des services de santé, en raison de facteurs tels que le chômage et l'économie informelle ;
- **Coûts croissants des soins de santé** : Les coûts croissants des soins de santé, y compris les médicaments, les équipements médicaux et les salaires du personnel médical, contribuent également à l'insuffisance des ressources financières de la sécurité sociale.

5.3 Conséquences de l'insuffisance des ressources financières

Une insuffisance des ressources financières peut avoir comme conséquences :

- **Rationnement des Soins** : L'insuffisance des ressources financières peut entraîner un rationnement des soins de santé, où les services sont limités ou retardés en raison de contraintes budgétaires, ce qui peut avoir des conséquences néfastes sur la santé et le bien-être de la population ;

²Les nouveaux déterminants de la demande de sécurité sociale : le cas de la région d'Alger Walid Merouani, Nacer-Eddine Hammouda, Claire El Moudden Dans Retraite et société 2016/1 (N° 73), pages 119 à 148

- **Réduction des Prestations** : Pour faire face à l'insuffisance des ressources financières, les autorités peuvent être contraintes de réduire les prestations sociales, ce qui peut aggraver la précarité économique des bénéficiaires et leur accès aux soins de santé.

6. Qualité des services de santé et gestion des risques

En Algérie, la qualité des services de santé et la gestion des risques représentent des défis majeurs à relever pour garantir des soins efficaces et sûrs pour la population. Assurer la qualité des services de santé implique de respecter des normes élevées et de mettre en place des protocoles rigoureux pour offrir des soins conformes aux standards internationaux. Parallèlement, la gestion des risques est essentielle pour identifier, évaluer et gérer les risques potentiels dans les établissements de santé, contribuant ainsi à améliorer la sécurité des patients et la qualité des soins. En Algérie, ces défis nécessitent des efforts soutenus pour renforcer la qualité des services de santé, promouvoir la sécurité des patients et mettre en place des mécanismes efficaces de gestion des risques afin d'assurer des soins de santé fiables et de haute qualité pour l'ensemble de la population.

Les principaux défis liés à la qualité des services de santé en Algérie comprennent :

- **Accès inégal aux soins:** L'inégalité dans l'accès aux soins de santé constitue un défi majeur en Algérie, avec des disparités géographiques et socio-économiques qui limitent la qualité des services pour certaines populations ;
- **Normes de qualité:** Assurer le respect des normes de qualité internationales dans la prestation des soins de santé reste un défi, nécessitant une amélioration continue des pratiques médicales et des infrastructures ;
- **Gestion des risques:** La gestion des risques liés à la sécurité des patients et à la qualité des soins est un défi crucial, impliquant la mise en place de protocoles rigoureux pour prévenir les incidents médicaux et garantir la sécurité des patients ;
- **Formation et compétences:** Le manque de compétences et de formations appropriées pour les professionnels de la santé constitue un défi majeur, nécessitant des programmes de formation continue pour améliorer la qualité des services de santé ;
- **Optimisation des ressources:** L'optimisation des ressources et des infrastructures de santé pour répondre aux besoins croissants de la population représente un défi en termes de gestion efficace des établissements de santé.

Chapitre 1 : Le système de sécurité sociale en Algérie

En surmontant ces défis, l'Algérie pourra améliorer la qualité de ses services de santé, garantir un accès équitable aux soins et renforcer la confiance de la population dans le système de santé.

La place du système de sécurité sociale dans le système de santé en Algérie est cruciale pour garantir l'accès aux soins et la protection sociale des citoyens. En Algérie, le système de sécurité sociale a évolué depuis sa fondation en 1949 sur le principe de l'assurance, visant à couvrir les travailleurs contre les risques sociaux. Cependant, des défis persistent, tels que l'inégalité d'accès aux soins, la faiblesse des indemnités sociales, et la gestion des risques.³

³<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/23676>

Section 2 : Services fournies aux usagers

La sécurité sociale en Algérie représente un pilier fondamental du système de protection sociale, garantissant aux citoyens une couverture contre divers risques sociaux. Depuis l'indépendance du pays en 1962, le système de sécurité sociale a connu une évolution significative, marquée par une extension progressive de la protection à de plus larges catégories de la population et une simplification des procédures d'accès aux droits.⁴

Historiquement, la sécurité sociale en Algérie a été marquée par des inégalités notables durant l'ère coloniale, où les travailleurs algériens luttaient pour obtenir des droits comparables à ceux des citoyens français. Après l'indépendance, l'Algérie a mis en place son propre système de sécurité sociale, qui a évolué au fil des ans pour répondre aux besoins de sa population croissante et diversifiée.

Aujourd'hui, le système de sécurité sociale algérien est caractérisé par l'unification des régimes, basée sur les principes de solidarité et de répartition, et par l'affiliation obligatoire de tous les travailleurs, qu'ils soient salariés ou non. Ce système vise à couvrir les risques tels que la maladie, les accidents du travail, le chômage et la vieillesse, assurant ainsi une sécurité financière aux travailleurs et à leurs familles.⁵

L'introduction des prestations pour les accidents du travail et les maladies professionnelles, ainsi que des prestations pour la maternité et l'élargissement de la couverture sociale aux membres de la famille des travailleurs, ont marqué des étapes importantes dans la transformation et la restructuration du système de sécurité sociale en Algérie.⁶

Cette introduction a pour objectif de présenter les services de la sécurité sociale en Algérie, en mettant en lumière son histoire, son évolution et ses caractéristiques actuelles, afin de mieux comprendre son rôle essentiel dans la protection sociale des Algériens.⁷

⁴Politique Nationale et Législation de la Sécurité Sociale (mtess.gov.dz)

⁵Le système de sécurité sociale en Algérie : missions et contraintes.cas de la CASNOS de Tizi Ouzo (umtmo.dz)

⁶Présentation sécurité sociale Algérie (2).doc (saude.gov.br)

⁷L'introduction de la sécurité sociale en Algérie (123dok.net)

1. Organisation de la sécurité sociale en Algérie

L'organisation de la sécurité sociale en Algérie est structurée autour de plusieurs institutions principales, chacune ayant des responsabilités spécifiques dans la gestion des différents aspects de la protection sociale. Voici les éléments clés de cette organisation :

- **Caisse Nationale des Assurances Sociales (CNAS)** : Gère l'assurance maladie, les accidents du travail, les maladies professionnelles, et les prestations familiales pour les travailleurs salariés.
- **Caisse Nationale de Retraite (CNR)** : Responsable de la gestion des pensions de retraite.
- **Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-Salariés (CASNOS)** : Offre une protection sociale aux travailleurs non-salariés.
- **Caisse Nationale d'Assurance-Chômage (CNAC)** : Fournit des prestations d'assurance-chômage.
- **Caisse Nationale des Congés Payés des Travailleurs du Bâtiment et d'Hydraulique (CACOBATPH)** : Gère les congés payés pour les travailleurs du secteur du bâtiment et de l'hydraulique.

Ces caisses sont placées sous la tutelle du Ministère du Travail et de la Sécurité Sociale et opèrent selon un régime juridique d'établissement public à gestion spécifique.⁸

2. Les principaux services de la sécurité sociale en Algérie

2.1 Assurance maladie :

L'assurance maladie en Algérie fait partie intégrante du système de sécurité sociale et vise à protéger les individus contre les risques liés à la santé. Voici les points essentiels à inclure dans votre mémoire

a) Histoire et évolution :

Après l'indépendance en 1962, l'Algérie a hérité d'un système de sécurité sociale fragmenté. Les réformes des années 1970 ont cherché à unifier les régimes et à étendre la

⁸Politique Nationale et Législation de la Sécurité Sociale (mtess.gov.dz)

couverture⁹

b) Organisation actuelle :

-La Caisse Nationale des Assurances Sociales (CNAS) gère l'assurance maladie pour les travailleurs salariés.

-La Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-Salariés (CASNOS) s'occupe des non-salariés.

- **Couverture** : L'assurance maladie couvre partiellement ou entièrement les dépenses médicales, chirurgicales, pharmaceutiques, hospitalières, ainsi que l'appareillage et les prothèses.
- **Bénéficiaires**: Les salariés, les étudiants, les stagiaires, les apprentis, et les travailleurs non-salariés sont couverts.
- Des catégories particulières, comme les travailleurs à domicile, sont également protégées.
- **Financement** : Les prestations familiales sont financées à 100 % par l'État. Les cotisations pour l'assurance maladie et les accidents du travail sont recouvrées par la CNAS.¹⁰

2.2 Allocations familiales

Les allocations familiales en Algérie représentent un élément crucial du système de protection sociale, visant à soutenir les familles dans l'éducation et l'entretien de leurs enfants.

En Algérie, les allocations familiales sont une forme de soutien financier accordé aux travailleurs pour les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants. Ce système reflète la solidarité nationale et l'engagement de l'État à promouvoir le bien-être familial.¹¹

Cadre Légal et Montants : Le cadre légal des allocations familiales est établi par le décret exécutif n°04-28 du 14 février 2004, qui modifie le décret exécutif n°65-75 du 23 mars 1965. Selon les dispositions actuelles, le montant mensuel des allocations varie en fonction du salaire du travailleur :

⁹La sécurité sociale des salariés en Algérie (cleiss.fr)

¹⁰ALGÉRIE ASSURANCE MALADIE 2024 (algerieassurance.com)

¹¹Les allocations familiales en Algérie | Démarches-Algérie (demarches-algerie.com)

Chapitre 1 : Le système de sécurité sociale en Algérie

Pour un salaire inférieur à 15 000 DZD/mois : 600 DZD par enfant du 1er au 5ème, et 300 DZD à partir du 6ème enfant.

Pour un salaire supérieur à 15 000 DZD/mois : 300 DZD par enfant.

Bénéficiaires : Les bénéficiaires des allocations familiales incluent les enfants légitimes, adoptés, ainsi que les enfants proches (frères, sœurs, neveux, nièces) si les parents sont incapables de travailler ou sont décédés. Les allocations sont versées jusqu'à l'âge de 17 ans, ou jusqu'à 21 ans dans certaines situations spécifiques.¹²

Procédure de Demande : La demande d'allocations familiales doit être initiée par le travailleur auprès de son employeur. L'employeur remplit alors le formulaire AF01 et le transmet à l'agence d'affiliation de la Caisse Nationale des Assurances Sociales (CNAS). Les documents requis incluent le formulaire AF01, une fiche familiale, un extrait de naissance, et d'autres justificatifs pertinents.

Conclusion : Les allocations familiales en Algérie jouent un rôle significatif dans la réduction de la charge financière des familles et dans la garantie d'une meilleure qualité de vie pour les enfants. Elles constituent un pilier de la politique sociale algérienne, reflétant les valeurs de solidarité et de soutien aux citoyens.¹³

2.3 Retraite :

2.3.1 La Retraite en Algérie : Analyse du Système et Perspectives

La retraite en Algérie est régie par un ensemble de lois et de réglementations qui définissent les conditions d'éligibilité, le calcul des pensions et les défis auxquels le système est confronté. Les conditions pour bénéficier d'une pension de retraite sont notamment l'âge et les années de cotisation. L'âge minimum requis est de 60 ans pour les hommes et de 55 ans pour les femmes, avec une cotisation minimale de 15 ans.¹⁴

Le montant des pensions est calculé sur la base du salaire moyen des cinq dernières années de travail et du taux de remplacement, qui est fonction de la durée de cotisation. Il est à noter qu'une augmentation des pensions de retraite est prévue à partir du 1er mai 2024, reflétant l'engagement de l'État à assurer une vie décente aux retraités.

¹²La sécurité sociale des salariés en Algérie (cleiss.fr)

¹³CNAS - الصندوق الوطني لتأمينات اجتماعية للعمال الأجاء - الصندوق الوطني لتأمينات اجتماعية للعمال الأجاء

¹⁴Voici le processus de calcul des pensions de retraite en Algérie (maghrebemergent.com)

Cependant, le système de retraite algérien fait face à plusieurs défis, notamment l'équilibre financier face à l'augmentation du nombre de retraités et au vieillissement de la population. La réforme des pensions de retraite est donc un sujet brûlant, avec des discussions en cours sur la nécessité d'ajuster les pensions en fonction des réalités économiques et des besoins des retraités.¹⁵

La retraite en Algérie est à un carrefour, avec des réformes nécessaires pour garantir sa pérennité. Les décideurs sont appelés à trouver des solutions équilibrées qui respectent les droits des retraités tout en assurant la viabilité financière du système.¹⁶

2.4 Autres services :

En Algérie, la sécurité sociale offre plusieurs prestations aux travailleurs salariés, y compris les indemnités journalières, les pensions d'invalidité et les prestations en cas de décès. Les indemnités journalières sont dues pour chaque jour d'arrêt de travail, et leur montant ne peut pas être inférieur à 1/30e du salaire antérieur. Les pensions d'invalidité sont accordées aux personnes ayant une capacité de travail ou de gain réduite d'au moins 50%.² En cas de décès, un capital décès peut être versé aux héritiers du défunt cotisant ; pour les titulaires de pension d'invalidité ou de retraite, le montant représente une somme forfaitaire égale à 12 fois le montant mensuel de la pension ou de la rente. Ces prestations sont gérées par la Caisse Nationale d'Assurances Sociales des travailleurs salariés (CNAS) et la Caisse Nationale des Retraites (CNR).¹⁷

3. Accès aux services de la sécurité sociale en Algérie

En Algérie, l'accès aux services de la sécurité sociale est un droit garanti par la législation nationale, qui a connu une évolution significative depuis l'indépendance du pays. Le système de sécurité sociale algérien est le reflet du développement social et économique du pays et résulte d'une concertation entre les différents acteurs économiques, sociaux et politiques. Depuis 1962, le système a subi des améliorations notables, notamment la généralisation de la

¹⁵ Pensions de retraite en Algérie : augmentation annoncée pour 2024 (dzairdaily.com)

¹⁶ Prendre sa retraite en Algérie - UFE

¹⁷ Qui a droit au capital décès en Algérie? – Conseils Rapides

protection sociale à de plus larges catégories de la population et la simplification des procédures pour l'ouverture des droits.¹⁸

La sécurité sociale en Algérie couvre les assurances sociales (maladies, maternité, invalidité, décès), la pension de retraite, la couverture en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle, les prestations familiales et l'assurance chômage. La gratuité des soins dans les établissements publics est la règle, quel que soit le statut des personnes. Cependant, l'accès aux médicaments est gratuit pour les malades chroniques et symboliques pour le reste de la population, avec des consultations médicales et hospitalisations également gratuites dans les hôpitaux publics.

L'histoire de la sécurité sociale en Algérie pendant l'ère coloniale se caractérise par des inégalités et des iniquités envers le peuple algérien, mais grâce aux luttes des travailleurs algériens, des droits ont été obtenus, tels que les allocations familiales introduites en 1949. Aujourd'hui, la sécurité sociale fait partie intégrante de l'environnement du travailleur algérien et de sa famille, contribuant à la protection des travailleurs et à la répartition du revenu national.¹⁹

4. Défis et enjeux des services de la sécurité sociale en Algérie

La sécurité sociale en Algérie fait face à plusieurs défis majeurs qui menacent sa pérennité et son efficacité. Parmi ces défis, l'insuffisance de financement est un problème critique. Avec une économie qui subit des contractions et des tensions sur le marché de l'emploi, les ressources allouées à la sécurité sociale sont sous pression, d'autant plus que les contributions de l'État, des entreprises et des collectivités locales sont en baisse¹. Cette situation financière précaire peut conduire à des besoins non satisfaits, où les citoyens ne reçoivent pas les soins et les soutiens nécessaires.

En outre, la fraude et la corruption représentent des obstacles importants à l'efficacité du système. Ces pratiques illégales érodent la confiance du public dans les institutions de sécurité sociale et réduisent les fonds disponibles pour les bénéficiaires légitimes. La contractualisation entre les organismes de sécurité sociale et les établissements de santé,

¹⁸Politique Nationale et Législation de la Sécurité Sociale (mtess.gov.dz)

¹⁹Politique Nationale et Législation de la Sécurité Sociale (mtess.gov.dz)

introduite par la loi des finances de 1993, visait à améliorer le financement des activités de soins, mais elle se heurte à des difficultés d'implémentation dues à la complexité des situations et à l'asymétrie de l'information.²⁰

Pour répondre à ces enjeux, il est essentiel de renforcer les mécanismes de contrôle et d'audit, d'améliorer la transparence et la gestion des fonds, et de mettre en place des politiques qui encouragent la responsabilisation et la participation active des différents acteurs du système. Il est également crucial de développer des stratégies pour augmenter les ressources financières dédiées à la sécurité sociale, afin de garantir que les besoins des citoyens soient pleinement satisfaits.²¹

5. Amélioration des services de la sécurité sociale en Algérie

5.1 Réformes proposé

Pour améliorer la sécurité sociale en Algérie, une réforme est en cours, visant à réviser toutes les lois régissant le système depuis 1983. Cette révision, annoncée par le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale, Youcef Cherfa, cherche à moderniser le cadre législatif pour mieux répondre aux défis actuels. Les points clés de cette réforme incluent :

- **Révision des Lois** : Une mise à jour complète des lois pour assurer une meilleure gestion des ressources et une couverture plus étendue.
- **Lutte contre la Fraude et la Corruption** : Renforcement des mécanismes de contrôle pour préserver l'intégrité financière du système.
- **Équilibre Financier** : Étude des dépenses, notamment en ce qui concerne les médicaments remboursables, pour maintenir l'équilibre financier de la Caisse nationale des Assurances sociales.
- **Extension de la Couverture** : Augmentation du nombre de bénéficiaires de la carte Chiffa, qui profite actuellement à environ 31 millions de citoyens.

²⁰Sécurité sociale et contrainte de financement en Algérie : données et problèmes actuels | ASJP (cerist.dz)

²¹La contractualisation et l'information : défis et enjeux entre les financeurs et les producteurs de soins en Algérie (openedition.org)

- **Conventionnement avec les Établissements de Santé** : Discussion sur les conventions entre les établissements publics hospitaliers et les cliniques spécialisées, notamment pour la prise en charge des cancéreux²².

²²Algérie : la révision du système de Sécurité Sociale sur les rails. - Dzair World

Section 03 : Les institutions de la sécurité sociale en Algérie

La sécurité sociale en Algérie représente un système de protection sociale globale destiné à garantir et couvrir la population active contre les risques sociaux (la maladie, l'accident du travail, le chômage, la vieillesse,...) qui menacent de réduire ou de supprimer leur revenu. Le système de sécurité sociale désigne l'ensemble des institutions, des organismes et des agents offrant une certaine couverture sociale aux assurés, des prestations en nature et en espèces²³.

1. La Caisse Nationale des Assurances Sociales

La CNAS est un établissement public à gestion spécifique en application de l'article 49 de la loi n° 88-01 du 12 janvier 1988, elle est dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière, et réputée commerçante dans ses relations avec les tiers²⁴.

1.1 Historique de la CNAS

La CNAS est l'institution publique qui gère l'assurance maladie, maternité, invalidité, décès, ainsi que les accidents du travail et les maladies professionnelles pour les travailleurs salariés en Algérie. Elle jouit d'une personnalité juridique et d'une autonomie financière, et est placée sous la tutelle du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale.

Après l'indépendance de l'Algérie en 1962, le système de sécurité sociale était très fragmenté, hérité de la période coloniale. Il a fallu attendre les années 1970 pour que la réforme du système soit envisagée, avec pour objectifs l'unification des régimes, l'uniformisation des avantages et l'extension des bénéficiaires. La CNAS, telle qu'on la connaît aujourd'hui, a été créée en 1988, suite à la première vague d'unification de 1983 qui a permis de regrouper les divers régimes de sécurité sociale existants.

1.2 Fonctionnement de la CNAS

Le fonctionnement de la Caisse Nationale des Assurances Sociales en Algérie est structuré autour de plusieurs éléments clés :

- **Statut et Organisation :** La CNAS est un établissement public à caractère administratif doté d'une personnalité juridique et d'une autonomie financière. Elle est administrée

²³ Arezki Mouloud DJAROUN, « Le système de sécurité sociale en Algérie: missions et contraintes. Cas de la CASNOS de Tizi-Ouzou ». Editions universitaires européennes du 29.05.2020.

²⁴ <https://cnas.dz/fr/presentation-de-la-cnas/> consulté le 03/03/2024 à 10h30

par un Conseil d'Administration et placée sous la tutelle du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale.

- **Services Offerts** : La CNAS gère l'assurance maladie, couvrant les risques de maladie, maternité, invalidité, décès, ainsi que les accidents du travail et les maladies professionnelles pour les travailleurs salariés. Elle développe également des services en ligne pour faciliter l'accès aux prestations pour ses bénéficiaires.
- **Financement** : Le financement de la CNAS provient principalement des cotisations des employeurs et des travailleurs, ainsi que des contributions de l'État. Elle peut également recevoir des remboursements et autres ressources selon les réglementations en vigueur.
- **Modernisation** : La CNAS s'efforce de moderniser ses services, notamment par le développement de services numériques pour améliorer l'expérience des usagers et simplifier les démarches administratives²⁵.

1.3 Services fournis par la CNAS

La Caisse Nationale des Assurances Sociales en Algérie offre une gamme de services destinés à ses bénéficiaires, notamment :

- **Assurances Sociales** : Couverture des risques liés à la maladie, la maternité, l'invalidité et le décès ;
- **Accidents du Travail et Maladies Professionnelles** : Prise en charge des accidents survenus dans le cadre professionnel et des maladies causées par l'activité professionnelle ;
- **Recouvrement des cotisations** : Gestion des contributions des employeurs et des travailleurs pour financer le système de sécurité sociale ;
- **Services en ligne** : Développement continu de services numériques pour simplifier les démarches administratives et améliorer l'accès aux prestations²⁶.

2. La Caisse Nationale d'Assurance Chômage

La CNAC ou Caisse Nationale d'Assurance Chômage est une institution publique algérienne qui gère l'indemnisation du chômage et soutient la création d'activités par les

²⁵<https://wartilani.hopitaldz.com/guide%20en%20arabe/G.%20R.H/ensemble%20de%20textes%20concernant%20la%20securite%20sociale/cnas.pdf>

²⁶CNAS et CASNOS créent un «service commun» pour lutter contre le travail au noir (mtess.gov.dz)

chômeurs promoteurs. Elle est placée sous la tutelle du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale.

2.1 Historique de la CNAC

Créée en 1994, la CNAC a été établie pour atténuer les effets sociaux consécutifs aux licenciements massifs de travailleurs salariés du secteur économique. Elle met donc en application le régime juridique d'indemnisation du chômage au profit des travailleurs salariés ayant perdu involontairement leur emploi pour des motifs économiques²⁷.

Elle a évolué pour prendre en charge de nouvelles missions, notamment l'aide à la création d'activités pour les chômeurs promoteurs âgés de 35 à 50 ans, et ce jusqu'à juin 2010.

Depuis janvier 2022, la gestion de ce dispositif a été confiée à l'ANADE, tandis que la CNAC continue d'assurer le recouvrement des prêts octroyés aux micro-entreprises financées par elle-même.

2.2 Fonctionnement de la CNAC

Le fonctionnement de la CNAC en Algérie est structuré autour de plusieurs éléments clés :

- Indemnisation du Chômage : Depuis sa création en 1994, la CNAC indemnise les travailleurs salariés ayant perdu involontairement leur emploi pour des motifs économiques ;
- Mesures Actives : Entre 1998 et 2004, la CNAC a mis en œuvre des mesures actives pour la réinsertion des chômeurs allocataires, telles que l'aide à la recherche d'emploi et l'aide au travail indépendant ;
- Aide à la Création d'Activités : La CNAC a également soutenu la création d'activités pour les chômeurs promoteurs âgés de 35 à 50 ans, jusqu'en juin 2010. Depuis janvier 2022, la gestion de ce dispositif a été confiée à l'ANADE, mais la CNAC continue d'assurer le recouvrement des prêts octroyés aux micro-entreprises financées par elle-même.

²⁷https://www.cnac.dz/site_cnac_new/Web%20Pages/Fr/FR_PresentationCNAC.aspx consulté le 03/03/2024 à 11h00

2.3 Services fournis par la CNAC

La Caisse Nationale d'Assurances Chômage en Algérie offre une gamme de services destinés à ses bénéficiaires, notamment :

- Assurance Chômage : Indemnisation des travailleurs salariés ayant perdu leur emploi pour des motifs économiques ;
- Dispositif 30-55 ans : Soutien à la création d'activités par les chômeurs promoteurs dans cette tranche d'âge ;
- Mesure d'encouragement d'Aide à l'Emploi : Programmes visant à encourager l'emploi et l'insertion professionnelle²⁸.

3. Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-Salariés

La CASNOS, ou la Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-Salariés, est une institution algérienne qui gère la sécurité sociale et la retraite des travailleurs indépendants, artisans, agriculteurs, industriels, commerçants et professions libérales.

3.1 Historique de la CASNOS

La CASNOS a été créée par un décret exécutif n° 92/07 du 4 janvier 1992. Elle est chargée de la protection sociale des catégories professionnelles non-salariées, y compris les commerçants, artisans, industriels, agriculteurs et membres des professions libérales²⁹.

3.2 Fonctionnement de la CASNOS

Le fonctionnement de la CNAC en Algérie est structuré autour de plusieurs éléments clés :

- Statut: La CASNOS est un établissement public à caractère administratif.
- Gestion: Elle est chargée de la gestion de la sécurité sociale des non-salariés, incluant les cotisations et les prestations.
- Services en ligne: La CASNOS offre des services électroniques via le portail Damacom, permettant l'affiliation à distance, la consultation des droits et la simulation des cotisations³⁰.

²⁸ Assurance Chômage (cnac.dz)

²⁹ Assurés sociaux affiliés à la CASNOS : Vos droits à la retraite - Algérie360

³⁰ Manuel d'utilisation de la plateforme e-services CASNOS (unoa.dz)

3.3 Services fournis par la CASNOS

La CASNOS a mis en place une plateforme de services en ligne, e-services, qui permet aux adhérents de gérer leurs cotisations sociales et de bénéficier de divers services tels que la consultation des données, la déclaration d'activité, le paiement des cotisations et la commande de documents. Ce système vise à simplifier les démarches administratives et à offrir plus de flexibilité aux adhérents³¹.

En résumé, la CASNOS joue un rôle crucial dans la protection sociale des travailleurs non-salariés en Algérie, en leur fournissant des services essentiels pour leur sécurité sociale et leur retraite. Avec l'introduction de sa plateforme e-services, elle continue de moderniser ses services pour mieux répondre aux besoins de ses adhérents³².

4. Caisse Nationale de Retraite

La Caisse Nationale de Retraite (CNR) en Algérie est une institution clé dans la gestion des pensions de retraite des salariés algériens

4.1 Historique de la CNR

La CNR a été créée par le décret exécutif n° 85/223 du 20 août 1985. Elle résulte de la fusion de sept caisses différentes : la CAAV (régime général), la CGR (fonctionnaires), la CNMA (régime agricole), la CSSM (secteur des mines), la CAVNOS (non-salariés), l'EPSGM (gens de mer), la CAPAS (Sonelgaz) et la CRP (SNTF)³³.

4.2 Fonctionnement de la CNR

La CNR fonctionne comme un établissement public à caractère administratif. Elle est responsable de la gestion du régime national unique de retraite en Algérie. L'âge légal de la retraite est fixé à 60 ans, avec des réductions d'âge consenties sous certaines conditions, comme pour les femmes travailleuses et les Moudjahidines³⁴.

³¹ Algérie : Nouveau service en ligne de la CASNOS simplifie les démarches administratives pour les non-salariés (al-ain.com)

³² Sécurité sociale: Du nouveau pour la CASNOS | [Algerie Eco \(algerie-eco.com\)](http://Algerie Eco (algerie-eco.com))

³³ CNR Dz : 5 questions sur le système des retraites dont vous devez absolument savoir les réponses (dzairdaily.com)

³⁴ التقاعد عند بلوغ 60 سنة – Caisse National des Retraites (cnr.dz)

4.3 Services Fournis par la CNR

La CNR offre plusieurs services numériques pour améliorer l'accessibilité et la transparence. Les individus peuvent consulter leur relevé de carrière professionnelle deux ans avant d'atteindre l'âge légal de la retraite. De plus, le service numérique CIS permet une consultation facile et rapide des relevés de carrière via la plateforme mobile RetraiteDZ. Le CNR s'engage à fournir des services de qualité pour faciliter la transition vers une gestion de la retraite plus moderne et accessible³⁵.

5. La Caisse Nationale des Congés Payés et du Chômage-Intempéries des Secteurs du Bâtiment, des Travaux Publics et de l'Hydraulique

La CACOBATPH, ou la Caisse Nationale des Congés Payés et du Chômage-Intempéries des Secteurs du Bâtiment, des Travaux Publics et de l'Hydraulique en Algérie, est un établissement public à gestion spécifique. Elle est dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière.

5.1 Historique de la CACOBATPH

La CACOBATPH a été créée par le décret n°97-45 du 26 ramadhan 1417 correspondant au 04 février 1997. Cette création visait à organiser une gestion spécifique des congés payés et des indemnités de chômage-intempéries pour les travailleurs des secteurs du bâtiment, des travaux publics et de l'hydraulique.

L'objectif principal de la CACOBATPH est de répondre aux besoins des travailleurs en leur fournissant une couverture pour les congés payés et en les protégeant contre les risques liés aux intempéries qui peuvent interrompre leur travail.

Au fil des années, la CACOBATPH a évolué et elle a mis en place des services numériques pour faciliter les démarches administratives et améliorer l'accessibilité de ses services.

³⁵[Compte En Ligne \(cnr.dz\)](http://Compte En Ligne (cnr.dz))

5.2 Fonctionnement de la CACOBATPH

Le fonctionnement de la CACOBATPH en Algérie est structuré autour de plusieurs éléments clés³⁶ :

- Établissement Public: C'est un établissement public à gestion spécifique (EPGS), doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière ;
- Administration: Elle est placée sous la tutelle du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale, administrée par un Conseil d'Administration et dirigée par un Directeur Général ;
- Missions: Ses missions principales incluent la gestion des congés payés et du chômage-intempéries pour les travailleurs des secteurs concernés, telles que définies par le Décret exécutif n° 97-45 du 4 Février 1997.

5.3 Services Fournis par la CACOBATPH

La CACOBATPH en Algérie offre une gamme de services destinés à ses bénéficiaires, notamment³⁷ :

- Portail TASRIHATCOM: Un portail pour la transmission de déclarations à distance, permettant aux employeurs de déclarer les salaires, les cotisations et le chômage-intempéries.
- Application Mobile: L'application CACOBATPH FILKHIDMA offre des services comme la simulation de congé payé et la localisation des agences d'affiliation.
- Service de Paiement Électronique: Permet aux travailleurs de réaliser des transactions à distance sans se déplacer aux agences de la CACOBATPH.

6. Mutuelle de prévoyance sociale

En Algérie, les mutuelles de prévoyance sociale sont des organismes de droit privé à but non lucratif qui complètent le système de sécurité sociale. Elles offrent des prestations supplémentaires à leurs membres, basées sur le principe de solidarité et d'entraide.

³⁶CACOBATPH, Accueil | La Caisse Nationale des Congés Payés

³⁷TASRIHATCOM - CACOBATPH

6.1 Historique de la Mutuelle

L'histoire des mutuelles de prévoyance sociale en Algérie est étroitement liée à l'évolution de la protection sociale dans le pays. Voici un bref historique :

- **Industrialisation et Premières Mesures**

Fin du 19ème siècle: Les premières mesures de protection sociale ont été mises en place pour protéger les travailleurs, notamment dans les industries minières et l'armée.

- **Généralisation en Europe**

1945: Après la Seconde Guerre mondiale, la protection sociale s'est généralisée en Europe de l'Ouest, influençant les politiques dans d'autres régions, y compris l'Afrique du Nord.

- **Sécurité Sociale en Algérie**

Depuis 1983 L'Algérie a unifié ses régimes de sécurité sociale basés sur les principes de solidarité et de répartition. L'affiliation est obligatoire pour tous les travailleurs, salariés, non-salariés, et catégories particulières comme les handicapés, les personnes âgées, et les personnes démunies. Le taux de couverture pour 2010 est de plus de 8 millions d'assurés sociaux et leurs ayants droit, couvrant environ 80% de la population.

- **Mutuelles Sociales**

Loi n° 15-02 du 04 janvier 2015: Cette loi régit les mutuelles sociales en Algérie, assurant des prestations à caractère individuel et collectif, ainsi que des prestations facultatives à leurs membres. Les mutuelles de prévoyance sociale en Algérie continuent d'évoluer pour répondre aux besoins de la population, notamment face aux défis posés par l'informatisation de l'économie et les mutations démographiques et sociales. Elles jouent un rôle crucial dans le renforcement de la protection sociale des citoyens algériens.

6.2 Fonctionnement de la mutuelle

Les mutuelles peuvent être constituées par des travailleurs salariés, des personnes exerçant pour leur propre compte, des retraités, des Moudjahidine, des veuves de Chouhada, et des ayants droit de mutualistes décédés.

L'adhésion est libre et volontaire, avec un nombre minimum d'adhérents requis fixé par la réglementation. Les taux de cotisation varient en fonction de l'assiette de cotisation de la sécurité sociale et peuvent aller de 3% à 7%.

6.3 Services Fournis

La Mutuelle en Algérie offre une gamme de services destinés à ses bénéficiaires, notamment :

- Prestations Individuelles: Complément au remboursement de la CNAS, prestations de prévoyance, d'assurance sociale, de solidarité et d'entraide ;
- Prestations Collectives: Actions de prévention, programmes de santé publique, et autres services bénéficiant à l'ensemble des membres ;
- Prestations Facultatives: Services supplémentaires qui peuvent être offerts en fonction des besoins spécifiques des membres.

Ces mutuelles jouent un rôle essentiel dans le renforcement de la protection sociale en Algérie en offrant des services qui complètent ceux de la sécurité sociale nationale.

Conclusion

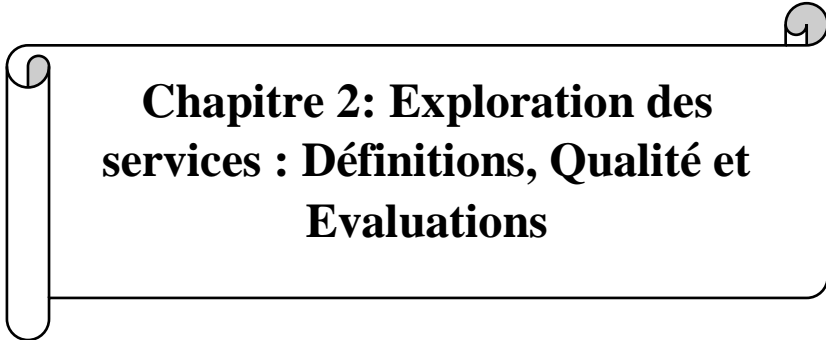
Le système de sécurité sociale en Algérie représente un pilier essentiel de la politique sociale du pays, visant à protéger les citoyens contre les risques sociaux majeurs tels que la maladie, l'invalidité, la vieillesse et le chômage. Institué pour assurer une certaine équité sociale, il est conçu pour garantir un filet de sécurité économique aux individus et aux familles confrontés à des circonstances difficiles.

Historiquement, le système de sécurité sociale en Algérie a évolué pour répondre aux besoins changeants de la population et aux défis économiques du pays. Initialement centré sur les salariés du secteur formel, il s'est progressivement étendu pour inclure une plus large part de la population, notamment les travailleurs indépendants et les catégories vulnérables de la société. Cependant, malgré ces avancées, des disparités persistent quant à la couverture effective et à l'équité dans l'accès aux prestations.

Les principales composantes du système incluent la sécurité sociale obligatoire pour les salariés, les pensions de retraite, les allocations familiales, les assurances maladie et les aides sociales diverses. Ces prestations visent à stabiliser les conditions de vie des bénéficiaires, à encourager la consommation et à stimuler l'économie locale.

Néanmoins, plusieurs défis persistent. Le financement du système est souvent sujet à des pressions budgétaires, en partie en raison de l'informalité persistante dans l'économie algérienne et des fluctuations économiques. De plus, la gestion efficace des fonds et la transparence dans leur allocation restent des enjeux importants, nécessitant des réformes continues pour renforcer la durabilité et l'efficacité du système.

En conclusion, bien que le système de sécurité sociale en Algérie joue un rôle crucial dans la protection sociale des citoyens, il nécessite des ajustements constants pour répondre aux besoins changeants de la population et aux défis économiques du pays. Des réformes visant à élargir la couverture, à renforcer la gestion financière et à promouvoir l'inclusion sociale sont essentielles pour assurer sa pertinence et son efficacité à long terme.



**Chapitre 2: Exploration des
services : Définitions, Qualité et
Evaluations**

Section 01 : Définition et caractéristique d'un service en générale et service public en particulier

1. Définition d'un service en générale

Les services généraux désignent l'ensemble des services nécessaires au fonctionnement normal d'une entreprise. Ils comprennent diverses activités internes ou externalisées, telles que la gestion du courrier, les achats de fournitures, la maintenance et le nettoyage des bâtiments, l'entretien des espaces verts, la gestion des locaux techniques, des systèmes d'incendie, de sécurité, des droits d'accès, et des énergies (électricité, chauffage, ventilation, climatisation). En d'autres termes, les services généraux sont tout ce qui est nécessaire au bon fonctionnement de l'entreprise, mais qui n'est pas directement lié à son activité principale, à l'exclusion de la gestion des ressources humaines et des services financiers.

Ces services peuvent être gérés en interne par l'entreprise elle-même ou externalisés à des prestataires spécialisés. L'externalisation permet aux entreprises de se concentrer sur leur cœur de métier tout en mutualisant les coûts des services généraux. Les personnes responsables des services généraux ont souvent des profils polyvalents, compétents dans de multiples domaines techniques et administratifs.¹

1.1 Importance des services dans la société

Les **services** jouent un rôle crucial dans la société moderne, et leur importance est indéniable. Voici quelques raisons pour lesquelles les services sont essentiels,

a) Création d'emplois

Les services constituent la part la plus importante dans la création d'emplois. Que vous travailliez dans le domaine de la santé, de l'éducation, du tourisme, de la finance ou d'autres secteurs, les entreprises de services sont des pourvoyeurs majeurs d'opportunités professionnelles.

¹<https://conkey.fr/blog/definition-services-generaux/>

b) Contribution à l'économie

Les services représentent une part significative de l'économie mondiale. Ils englobent des domaines tels que les transports, la communication, la finance, le commerce, l'informatique, et bien plus encore. Leur contribution au produit intérieur brut (PIB) est considérable.²

c) Innovation et développement

Les services sont souvent à l'avant-garde de l'innovation. Les avancées technologiques dans les domaines des télécommunications, de la santé, de la recherche médicale et des transports ont un impact direct sur notre qualité de vie. Les entreprises de services investissent dans la recherche et le développement pour améliorer constamment leurs offres.³

d) Renforcement des liens sociaux

Les services favorisent les interactions sociales. Que ce soit lors d'un dîner au restaurant, d'un événement culturel ou d'une consultation chez le médecin, ces moments de contact humain renforcent les liens entre les individus et contribuent à la cohésion sociale.

e) Accompagnement en entreprise

Les services sociaux en entreprise sont essentiels pour soutenir les employés. Ils abordent des problématiques personnelles (gestion du handicap, maintien dans l'emploi, formation, etc.) et collectives (sensibilisation, forums d'échange).⁴

1.2 Caractéristique d'un service

Les services ont des caractéristiques spécifiques qui les distinguent des biens matériels. Voici les principales caractéristiques d'un service :

a) Intangibilité

Les services sont intangibles. Cela signifie qu'ils ne peuvent pas être vus, touchés, goûtés, entendus ou sentis avant d'être achetés. Contrairement aux biens matériels, qui sont tangibles, les services sont immatériels et ne peuvent pas être perçus par nos sens physiques.

²https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/549000/EPRS_IDA%282015%29549000_FR.pdf

³<https://www.conseil-entreprise.org/de-limportance-des-services-sociaux-en-entreprise/>

⁴BOUQUET Brigitte, DUBÉCHOT Patrick, « Le Service, les Services. Fondements, ambiguïtés et contexte actuel », *Vie sociale*, 2016/2 (n° 14), p. 11-31. DOI : 10.3917/vsoc.162.0011. URL : <https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-2016-2-page-11.htm>

b) Variabilité

La variabilité est une caractéristique majeure des services. La qualité d'un service peut varier en fonction de celui qui le fournit, du lieu, du moment et de la manière dont il est délivré. Par exemple, la qualité du service fourni par un employé peut varier en fonction de son humeur et de sa forme.

d) Périssabilité

Les services sont périssables. Ils ne peuvent pas être stockés en prévision d'une vente future ou d'une utilisation ultérieure. Contrairement aux biens matériels, qui peuvent être fabriqués, stockés et vendus ultérieurement, les services sont produits et consommés simultanément.

e) Indivisibilité

L'indivisibilité des services signifie qu'ils sont vendus avant d'être produits et consommés. Si un service est délivré par un employé, ce dernier en fait intrinsèquement partie. L'interaction entre le prestataire et le client est un élément clé du marketing des services, car tous deux influencent la délivrance correcte du service.⁵

En résumé, les services sont essentiels dans notre société moderne, et leurs caractéristiques spécifiques les rendent uniques par rapport aux biens matériels.

1.3 Différence entre un bien et un service

Un bien est un produit matériel fabriqué, stocké, vendu ou acheté par une entreprise. Il est tangible, ce qui signifie qu'on peut le voir et le toucher. Par exemple, une voiture, une cafetière ou un vêtement sont des biens matériels. Ils sont produits dans le but utilisés ou consommés.⁶

En revanche, un service est une prestation fournie par une personne à une autre personne. Contrairement aux biens, les services sont immatériels, non stockables et non palpables. Ils reposent sur la mise à disposition d'un savoir-faire ou d'une assistance. Par exemple, un

⁵<https://www.hrimag.com/Les-quatre-caracteristiques-d-un-service-selon-Armstrong-et-Kotler-2016>

⁶<https://education.toutcomment.com/article/quelle-est-la-difference-entre-bien-et-service-13147.html>

service de nettoyage, une consultation médicale, ou encore un cours de musique sont des exemples de services.⁷

En résumé, la principale distinction réside dans le fait que les biens sont des objets matériels, tandis que les services sont des prestations immatérielles qui répondent à des besoins spécifiques.

2. Définition d'un service public

La notion de service public désigne une mission remplie par l'autorité publique ou sous sa responsabilité (par des établissements ou entreprises publics) dans le but de satisfaire des besoins collectifs. Ces besoins peuvent inclure l'éclairage public, les espaces verts, l'accès à l'information, la protection sociale, la santé, l'éducation, la culture et l'économie.⁸

En d'autres termes, le service public est une activité d'intérêt général assurée ou assumée par une personne publique, et régie au moins partiellement par des règles de droit public. Il est fondé sur trois grands principes : la continuité du service public, l'égalité devant le service public et l'adaptabilité (ou mutabilité) de celui-ci.⁹

2.1 Caractéristiques spécifiques d'un service public

Un service public se caractérise par plusieurs traits distinctifs qui le distinguent des services privés. Tout d'abord, il est généralement fourni par une entité publique, telle qu'un gouvernement ou une administration locale, et vise à répondre à un besoin d'intérêt général. Ces services sont souvent financés par des fonds publics, tels que les impôts, et sont accessibles à tous les citoyens sans discrimination. De plus, les services publics sont régis par des règles et des normes spécifiques visant à assurer l'égalité d'accès, la continuité du service et la transparence dans leur gestion. Enfin, les services publics sont souvent soumis à un contrôle accru de la part des autorités publiques ou de régulateurs pour garantir leur efficacité et leur conformité aux objectifs fixés.¹⁰

2.2 fonctionnement d'un service public

Le fonctionnement d'un service public repose sur plusieurs éléments essentiels.

⁷<https://differencesentre.fr/langue/quelles-sont-les-differences-entre-un-bien-et-un-service-guide-explicatif-complet/>

⁸[La notion de service public | vie-publique.fr](#)

⁹[Service public - Fiches d'orientation - juin 2020 | Dalloz](#)

¹⁰[Définition : Service public \(toupie.org\)](#)

En règle générale, un service public opère en respectant des principes de transparence, d'accessibilité et d'efficacité afin de satisfaire les besoins collectifs de la communauté. La plupart du temps, il est mis en place et financé par l'État ou les collectivités locales, dans le but de fournir des services essentiels tels que l'éducation, la santé, la sécurité, les transports, etc.

La mise en œuvre de structures administratives, de régulations et de normes est essentielle pour garantir la qualité des services fournis par un service public. Les consultations publiques, les délibérations démocratiques et les contrôles internes et externes ont souvent un impact sur les décisions et les politiques afin d'assurer l'équité et la justice dans la répartition des ressources et des profits.

Finalement, il est essentiel de respecter les principes de responsabilité et de reddition de comptes afin de garantir que les services publics répondent aux attentes des citoyens tout en étant gérés de manière responsable et efficace.

2.3 Domaines d'intervention du service public

Les services publics couvrent une variété de domaines, tels que l'ordre et la régulation, la protection sociale et sanitaire, l'éducation, la culture et l'économie¹. Ils visent à répondre aux besoins collectifs de la société.

2.4 Principes du service public

Pour accomplir leur mission et satisfaire les intérêts collectifs, les organisations publiques doivent respecter quatre principes de fonctionnement :

- **Égalité:** Assurer un traitement équitable pour tous les citoyens, sans discrimination.
- **Équité:** Prendre en compte les spécificités et les besoins individuels.
- **Adaptabilité:** Être capable de s'ajuster aux évolutions et aux besoins changeants de la société.
- **Continuité:** Assurer la permanence du service, même en cas de difficultés¹¹.

2.5 Modes de gestion:

¹¹[Les principes du service public - myMaxicours](#)

Pour faire fonctionner un service public, la personne publique dispose de différents montages contractuels ou non. Les principaux modes sont la gestion directe (assurée par l'administration elle-même) ou la gestion déléguée (externalisée à des prestataires privés ou publics).¹²

3. Acteurs impliqués dans la prestation du service

Les acteurs impliqués dans la prestation de services sont variés et jouent des rôles essentiels pour assurer le bon fonctionnement de ces services :

3.1 Le prestataire de service

Le prestataire de service désigne toute personne engagée pour la réalisation d'une tâche spécifique dans le cadre d'un travail indépendant. Il peut être une personne physique ou morale, et il reçoit une rémunération proportionnelle à l'ampleur de la prestation commandée. Les prestataires de services peuvent être des auto-entrepreneurs, des entreprises individuelles ou des sociétés.

3.2 L'entreprise cliente

L'entreprise cliente est celle qui fait appel au prestataire de service pour répondre à un besoin spécifique. Elle externalise certaines tâches qui ne sont pas maîtrisées en interne. L'entreprise cliente s'engage à verser une rémunération au prestataire pour son travail.

- **Les organismes publics et privés:** Les organismes publics (comme les administrations, les collectivités territoriales) et les organismes privés peuvent également être impliqués dans la prestation de services. Ils peuvent être clients ou prestataires, selon le contexte et les besoins spécifiques.¹³
- **La Société Civile:** Les citoyens, les associations, les entreprises et d'autres acteurs de la société civile peuvent également contribuer aux services publics. Ils peuvent participer à la conception, à l'exécution ou à l'évaluation des services, souvent avec une finalité d'amélioration ou de création du service public.¹⁴

¹²[Les modes de gestion de service public \(vitrine.Les modes de gestion de service public\) - XWiki \(cnfpt.fr\)](#)

¹³[Prestation de service : définition complète et exemples \(finom.co\)](#)

¹⁴[Tout savoir sur la Prestation de Service - Indy](#)

4. Avantages et bénéfices du service

Les services offrent de nombreux avantages et bénéfices pour les individus, les entreprises et la société dans son ensemble. Voici quelques-uns des principaux :

- **Confort et commodité** : Les services facilitent la vie quotidienne en fournissant des solutions pratiques. Que ce soit l'accès à l'Internet, les soins de santé, les transports en commun ou la livraison à domicile, ils améliorent notre confort et notre commodité.
- **Gain de temps** : Les services permettent d'économiser du temps. Par exemple, les services de nettoyage, de restauration rapide ou de covoiturage nous libèrent des tâches fastidieuses et nous permettent de nous concentrer sur d'autres activités.
- **Expertise Spécialisée** : Les services sont souvent fournis par des professionnels qualifiés. Que ce soit un médecin, un avocat, un conseiller financier ou un plombier, leur expertise nous aide à résoudre des problèmes spécifiques.
- **Création d'Emplois** : Le secteur des services est un important pourvoyeur d'emplois. Il offre des opportunités dans divers domaines tels que l'éducation, le tourisme, la finance et les technologies de l'information.
- **Stimulation de l'Économie** : Les services contribuent à la croissance économique en générant des revenus, en favorisant l'innovation et en stimulant la consommation.
- **Réduction des Coûts** : L'externalisation de certaines tâches à des prestataires de services peut réduire les coûts pour les entreprises. Cela leur permet de se concentrer sur leur cœur de métier.
- **Amélioration de la Qualité de Vie** : Les services sociaux, tels que les soins de santé, l'éducation et les services sociaux, améliorent la qualité de vie des citoyens en répondant à leurs besoins essentiels.¹⁵

5. Objectifs du service public

Les **services publics** poursuivent des objectifs essentiels dans notre société.

¹⁵[Service public et service privé : avantages et inconvénients \(infoslibres.fr\)](http://infoslibres.fr)

- **Satisfaction des besoins collectifs:** Les services publics ont pour mission de satisfaire les besoins de la collectivité. Ils visent à répondre aux demandes essentielles de la population, qu'il s'agisse de l'éducation, de la santé, de la sécurité, de la culture ou de l'accès à l'information.
- **Garantie de l'Intérêt Général:** Les services publics sont investis de la responsabilité de garantir l'intérêt général. Ils doivent agir dans l'intérêt de tous, sans discrimination, en veillant à l'équité et à la justice sociale.¹⁶
- **Continuité du service public :** L'objectif est d'assurer la continuité des services publics, même en cas de difficultés. Les citoyens doivent pouvoir compter sur ces services en permanence.
- **Égalité Devant le Service Public:** Les services publics doivent être accessibles à tous, sans distinction. Ils doivent garantir l'égalité des chances et la non-discrimination.
- **Adaptabilité et Mutabilité:** Les services publics doivent s'adapter aux évolutions de la société, aux besoins changeants et aux nouvelles technologies. Ils doivent être flexibles pour répondre efficacement aux attentes des citoyens.¹⁷

En conclusion, les **services publics** jouent un rôle fondamental dans notre société. Ils visent à satisfaire les besoins collectifs, à garantir l'intérêt général et à promouvoir l'équité. Leur continuité, leur adaptabilité et leur accessibilité sont essentielles pour assurer le bien-être de tous les citoyens. Que ce soit dans le domaine de la santé, de l'éducation, des transports ou de la sécurité, les services publics sont un pilier essentiel de notre vie quotidienne.

¹⁶[La notion de service public | vie-publique.fr](http://vie-publique.fr)

¹⁷[Les finalités et les missions dans les organisations publiques - myMaxicours](#)

Section 02 : La qualité du service et ses déterminants

La qualité du service, selon l'AFNOR, est la qualité intrinsèque des services proposés, reflétant leur aptitude à satisfaire les besoins exprimés ou implicites des clients. Elle représente un engagement sur un niveau de qualité donné pour une prestation, valorisant ainsi la vente par l'offre de prestations attendues telles que l'accueil, le conseil et le service après-vente. Dans le contexte actuel, caractérisé par une concurrence intense et des clients bien informés, la qualité du service se positionne comme un élément central de la relation clientèle, impactant directement la satisfaction des clients, leur fidélisation et l'image de marque de l'entreprise.¹⁸

L'importance de la qualité du service dans le contexte actuel est cruciale, car elle construit la compétitivité de l'entreprise et affecte significativement ses relations avec ses clients. Une excellente qualité de service entraîne une expérience client positive, renforçant la satisfaction et la fidélité, et devient ainsi un levier pour créer des promoteurs de la marque. À l'inverse, une qualité de service médiocre peut conduire à des avis négatifs, un bouche-à-oreille défavorable, une perte de clients, et nuire à la réputation de l'entreprise. Sur le plan économique, le service qualité est un acteur de la maîtrise des coûts, en réduisant les défaillances et les retours produits, l'entreprise économise des ressources considérables.¹⁹

1. Les Dimensions de la qualité du service

Les dimensions de la qualité du service sont essentielles pour évaluer et améliorer l'expérience des clients. Voici les principales dimensions souvent utilisées pour mesurer la qualité du service :

- **Fiabilité** : La fiabilité concerne la capacité à fournir des services de manière exacte, à temps et de manière crédible. Elle garantit la cohérence dans la prestation du service, sans erreurs ni retards.²⁰

¹⁸<https://www.manager-go.com/management-de-la-qualite/qualite-de-service.htm> consulté le 02/04/2024 à 9h00

¹⁹<https://www.portail-entreprises.fr/service-qualite-en-entreprise-definition-et-importance/> consulté le 02/04/2024

²⁰<https://isost.org/fr/cinq-dimensions-de-la-qualite%20A9-de-service-mod%20A8le-servqual-de-la-qualite%20A9-de-service/> consulté le 02/04/2024 à 10h

- **Assurance** : L'assurance se rapporte à la connaissance et à la courtoisie des employés. Elle englobe la capacité à inspirer confiance et à répondre aux attentes des clients en matière de compétence et de professionnalisme ;
- **Tangibles** : Les tangibles concernent l'apparence physique des installations, du matériel, du personnel et des supports de communication. Des éléments tels que la propreté, l'esthétique et la qualité des équipements contribuent à cette dimension ;
- **Empathie** : L'empathie se réfère à l'attention individuelle portée aux clients. Elle implique d'écouter activement, de comprendre leurs besoins et de montrer de l'intérêt pour leur bien-être ;
- **Réactivité** : La réactivité concerne la volonté d'aider les clients rapidement. Elle englobe la rapidité de réponse aux demandes, la disponibilité et l'efficacité du service après-vente.²¹

Ces dimensions sont cruciales pour évaluer la qualité du service et guider les efforts d'amélioration. Elles permettent aux entreprises de mieux comprendre les attentes des clients et de créer une expérience positive, favorisant ainsi la satisfaction et la fidélité.

2. Mesure de la qualité du service

La mesure de la qualité du service est un processus essentiel pour toute organisation soucieuse de répondre efficacement aux attentes de ses clients. Elle fait référence à l'enregistrement et à l'évaluation de la capacité d'un fournisseur à produire un service qui, par nature, est principalement intangible et nécessite l'implication du client. Cette mesure permet de déterminer si les services fournis répondent aux exigences des clients et s'ils sont en adéquation avec les standards de qualité établis par l'entreprise.

Dans un environnement de plus en plus concurrentiel, la qualité de service joue un rôle déterminant et différenciateur. Elle se positionne au centre de la relation avec la clientèle, impactant directement la satisfaction des clients, leur taux de fidélisation et l'image de marque de l'entreprise. Une excellente qualité de service peut entraîner une expérience client positive, renforçant ainsi la satisfaction et la fidélité, tandis qu'une qualité de service médiocre peut conduire à des avis négatifs et nuire à la réputation de l'entreprise.

²¹ Dimensions de La Qualité de Service - Modèle Servqual de la Qualité de Service | ISO Standards

- **Méthodes d'évaluation de la qualité de service**

Les outils de mesure de la qualité du service sont donc indispensables pour identifier les points forts et les axes d'amélioration, permettant ainsi aux entreprises de construire des stratégies efficaces pour améliorer continuellement l'expérience client.²² Ces outils incluent des méthodes variées.

- **SERVQUAL**

C'est une méthode largement utilisée pour évaluer la perception de la qualité du service par les clients. Elle se base sur un questionnaire qui mesure cinq dimensions de la qualité du service : fiabilité, assurance, tangibles, empathie et réactivité.

- **Client Mystère**

Cette technique implique l'utilisation d'un évaluateur anonyme qui interagit avec le service en tant que client ordinaire pour évaluer la qualité du service de manière objective.

- **Sondages Post-Service**

Ces sondages sont réalisés immédiatement après la prestation du service pour recueillir les impressions des clients sur la qualité du service reçu.²³

- **Indice de Satisfaction Client (CSI)**

Il s'agit d'une mesure quantitative de la satisfaction des clients basée sur des enquêtes et des questionnaires spécifiques.

- **Indicateurs de Performance Clés (KPIs)**

Les KPIs tels que le temps de réponse, le taux de résolution au premier contact et le Net Promoter Score (NPS) sont utilisés pour évaluer la performance du service client.²⁴

3. L'importance des retours clients

Les retours clients sont d'une importance capitale pour les entreprises, car ils fournissent des informations précieuses sur la perception de la qualité du service par les clients. Ces

²²[Qualité de service : définition et mesure \(manager-go.com\)](https://www.manager-go.com)

²³[méthodes pour mesurer la qualité de votre service \(userlike.com\)](https://www.userlike.com)

²⁴<https://www.userlike.com/fr/blog/mesurer-qualite-service>

retours permettent aux entreprises d'analyser et de surveiller la qualité de l'expérience client, jouant ainsi un rôle crucial dans la réputation et la conversion.²⁵

- Amélioration des produits et services

Les retours clients offrent une opportunité unique d'améliorer les offres existantes. Sans ces informations, les entreprises pourraient manquer des occasions d'optimiser leurs produits ou services.²⁶

- Fidélisation de la clientèle

En prenant en compte les avis des clients, les entreprises peuvent ajuster leurs services pour mieux répondre aux attentes, ce qui renforce la fidélité des clients.²⁷

- Innovation

Comprendre les goûts et les dégoûts des clients à travers leurs retours aide les entreprises à innover et à développer de nouvelles offres alignées sur les attentes des consommateurs.

- Réputation de l'entreprise

Les clients insatisfaits parlent souvent de leurs expériences négatives, ce qui peut affecter la réputation de l'entreprise. Les retours clients permettent de résoudre les problèmes avant qu'ils ne nuisent à l'image de marque.

- Décisions stratégiques

Les retours clients aident à guider les décisions stratégiques en fournissant des données concrètes sur lesquelles baser les actions de l'entreprise.²⁸

En somme, les retours clients sont essentiels pour le développement et le succès d'une entreprise. Ils constituent un outil précieux pour rester compétitif et pertinent dans un marché en constante évolution. Les entreprises qui écoutent et agissent sur les retours de leurs clients sont celles qui se distinguent et prospèrent à long terme.

²⁵[Retour client : définition, avantages et méthode \(appvizer.fr\)](http://appvizer.fr)

²⁶[Gestion retours clients | Melba](#)

²⁷[Importance des retours clients et indicateurs à connaître - Avis conso \(avis-conso.net\)](#)

²⁸[Retour client - Définitions Marketing » L'encyclopédie illustrée du marketing \(definitions-marketing.com\)](#)

3.1 Pratiques d'encouragement des retours clients

Encourager les retours clients est essentiel pour améliorer la qualité du service et renforcer la relation avec la clientèle. Voici quelques meilleures pratiques pour stimuler davantage de retours clients :

- **Politique de retours claire** : Mettre en place une politique de retours claire et facilement accessible pour aider les clients à comprendre les procédures à suivre ;
- **Simplification du processus** : Rendre le processus de retour aussi fluide que possible, par exemple en fournissant des étiquettes de retour prépayées et des instructions claires ;
- **Communication proactive** : Communiquer de manière proactive sur le statut des retours pour renforcer la transparence et la confiance des clients.
- **Formation du personnel** : Assurer que le personnel est formé pour gérer les retours avec empathie et professionnalisme.
- **Analyse des Motifs de Retour** : Comprendre les raisons des retours pour identifier les problèmes récurrents et apporter des améliorations.
- **Utilisation de la Technologie** : Intégrer des systèmes de suivi des retours pour une gestion plus efficace.
- **Collecte au bon Moment** : Demander des retours au moment le plus opportun, lorsque l'expérience du client est encore fraîche dans sa mémoire.
- **Simplifier la tâche** : Faciliter le processus de retour d'information pour que cela ne devienne pas une charge pour les clients.
- **Utiliser Différents Canaux** : Recueillir des retours via divers canaux tels que les sondages de satisfaction, les formulaires de contact par e-mail, les widgets sur le site web et le chat en direct²⁹ ;
- **Réponses aux retours** : Répondre rapidement et de manière personnalisée aux retours, qu'ils soient positifs ou négatifs, pour montrer que chaque avis compte³⁰.

En mettant en œuvre ces pratiques, les entreprises peuvent non seulement recueillir plus de retours clients mais aussi les utiliser pour améliorer continuellement leurs produits et services.

3.2 Amélioration continue

²⁹Comment Utiliser Efficacement Les Différentes Méthodes De Retour Client - Trustmary

³⁰Retour client : comment collecter et analyser la satisfaction client (guest-suite.com)

❖ Stratégie pour l'amélioration continue de la qualité du service

L'amélioration continue de la qualité du service est un processus stratégique qui nécessite un engagement à long terme et une approche systématique. Voici une stratégie en plusieurs étapes pour y parvenir :

- **Évaluation et Feedback** : Commencez par évaluer la qualité actuelle du service à l'aide d'outils tels que les enquêtes de satisfaction client, les retours clients, et les évaluations internes ;
- **Analyse des Données** : Analyser les données recueillies pour identifier les tendances, les points forts et les domaines à améliorer.
- **Définition des Objectifs** : Définissez des objectifs clairs et mesurables pour l'amélioration basés sur l'analyse des données.
- **Planification** : Élaborez un plan d'action détaillé pour atteindre ces objectifs. Cela peut inclure la formation du personnel, la mise à jour des processus, ou l'introduction de nouvelles technologies.
- **Mise en Œuvre** : Mettez en œuvre le plan d'action et assurez-vous que tous les membres de l'équipe comprennent leur rôle dans l'amélioration de la qualité du service.
- **Suivi et Contrôle** : Suivez les progrès et contrôlez la qualité du service régulièrement pour vous assurer que les actions mises en place sont efficaces.
- **Révision et Ajustement** : Revoyez régulièrement les processus et ajustez-les en fonction des résultats obtenus et des retours clients.
- **Culture d'Amélioration Continue** : Encouragez une culture d'amélioration continue au sein de l'organisation où chaque employé est conscient de l'importance de la qualité du service et motivé pour contribuer à son amélioration.
- **Communication** : Communiquez ouvertement sur les efforts d'amélioration et les succès obtenus pour renforcer l'engagement envers la qualité du service.

Utilisation des Principes PDCA : Appliquez les principes du cycle PDCA (Plan, Do, Check, Act) pour une amélioration continue structurée et efficace.³¹

³¹[Amélioration continue : principes de la démarche, méthodes, outils pour la mettre en place \(appvizer.fr\)](http://appvizer.fr)

En suivant ces étapes, vous pouvez créer un environnement où l'amélioration de la qualité du service est une priorité constante et où chaque membre de l'équipe travaille activement pour offrir une expérience client exceptionnelle.

3.3 Importance de la formation et du développement du personnel

La formation et le développement du personnel sont des piliers essentiels pour toute entreprise visant l'excellence et l'innovation. Ils représentent un investissement stratégique qui permet d'accroître les compétences, la productivité et l'efficacité des employés, tout en favorisant leur épanouissement professionnel. Une formation continue adaptée assure que les employés restent compétitifs sur le marché du travail et contribue à leur sentiment de valorisation au sein de l'entreprise. De plus, elle renforce la satisfaction et l'engagement des employés, réduisant ainsi le turnover et attirant de nouveaux talents. En outre, le développement des compétences internes est souvent plus économique que le recrutement externe, tout en promouvant la mobilité interne et la loyauté. Enfin, une culture d'apprentissage au quotidien, où chaque membre de l'équipe est encouragé à acquérir de nouvelles compétences, crée un environnement de travail dynamique et innovant, propice à la croissance de l'entreprise.³²

En conclusion, la qualité de service est un élément déterminant de la compétitivité et de la réussite d'une entreprise. Elle se manifeste à travers diverses dimensions telles que la fiabilité, l'assurance, les tangibles, l'empathie et la réactivité, qui ensemble, façonnent l'expérience du client. Les déterminants de la qualité de service, tels que les attentes et perceptions des clients, l'expérience passée, la communication et la comparaison avec la concurrence, jouent un rôle crucial dans l'évaluation de cette qualité.

L'amélioration continue de la qualité de service nécessite une stratégie bien définie, incluant l'évaluation régulière, l'analyse des retours clients, la formation et le développement du personnel, et l'adoption d'une culture d'excellence au sein de l'entreprise. En fin de compte, c'est l'engagement envers la qualité du service qui permet à une entreprise de se distinguer, d'attirer et de fidéliser les clients, tout en construisant une réputation solide sur le marché.

Ces efforts vers l'excellence en matière de service ne sont pas seulement bénéfiques pour les clients, mais ils contribuent également à la performance globale de l'entreprise, en optimisant les coûts et en stimulant l'innovation. Ainsi, la qualité de service et ses

³²[L'importance de la formation et du développement des employés | eXo \(exoplatform.com\)](#)

déterminants sont au cœur de la stratégie de toute entreprise souhaitant prospérer dans l'économie moderne.³³

Section 03 : l'évaluation de la qualité

À l'ère de la mondialisation et de la numérisation, l'évaluation de la qualité est devenue un pilier essentiel pour les organisations cherchant à se démarquer dans un marché de plus en plus compétitif. Elle est au cœur de la performance organisationnelle, de la satisfaction du client et de la pérennité des entreprises.

L'évaluation de la qualité est un processus systématique qui examine divers aspects d'un produit ou d'un service pour déterminer sa conformité aux normes spécifiées. Elle englobe une variété de techniques et de méthodes, allant de l'inspection visuelle à l'utilisation de technologies sophistiquées pour analyser les performances.

Dans le contexte actuel, l'évaluation de la qualité est devenue encore plus pertinente. Avec l'essor de l'économie numérique, les attentes des clients sont plus élevées que jamais. Ils exigent des produits et services de haute qualité qui répondent à leurs besoins spécifiques et offrent une excellente expérience utilisateur. Par conséquent, les organisations doivent mettre en place des systèmes robustes d'évaluation de la qualité pour répondre à ces attentes.

De plus, dans un environnement commercial en constante évolution, l'évaluation de la qualité est un outil précieux pour l'amélioration continue. Elle permet aux organisations d'identifier les domaines d'amélioration, de mettre en œuvre des changements et de suivre l'efficacité de ces changements. Cela conduit à une amélioration de la qualité des produits et services, à une plus grande satisfaction du client et à une meilleure performance organisationnelle.

Enfin, l'évaluation de la qualité joue un rôle crucial dans la réalisation des objectifs de développement durable (ODD). Elle aide les organisations à mesurer leur impact sur la société et l'environnement, à améliorer leurs pratiques et à contribuer à un avenir plus durable.³⁴

1. Explications de différents aspects de la qualité

La qualité est un concept multidimensionnel qui peut être perçu différemment selon les personnes. En entreprise, la qualité se définit comme la capacité d'un produit ou d'un service

³³Qualité de service : Qu'est-ce que c'est + les 5 principaux éléments | QuestionPro

³⁴Fondamentaux de la qualité: Concepts, bases et principes (blog-gestion-de-projet.com)

à satisfaire les besoins et les attentes, pour lesquels il a été conçu. Elle tient compte aussi bien de la gestion de l'entreprise que de la qualité du produit. Un produit ou un service de qualité est donc celui qui permet de répondre adéquatement aux attentes du client.

Plusieurs définitions célèbres de la qualité existent. Par exemple, Philip B. Crosby a défini la qualité comme « une qualité conforme aux spécifications ». Joseph M. Juran a décrit la qualité comme « la qualité est l'aptitude à l'emploi ». Deming a décrit la qualité comme « la qualité est la satisfaction du client ». L'ISO (ISO 8402) définit la qualité comme « la conformité aux exigences – l'ensemble des caractéristiques d'un produit ou d'un service qui influent sur sa capacité à satisfaire des besoins exprimés ou implicites ».³⁵

Il existe également plusieurs dimensions de la qualité. On parle par exemple de la qualité de l'encadrement, de l'aménagement des espaces et du matériel, de l'interaction avec l'enfant, des offres de jeu et d'apprentissage, de l'interaction avec les parents et de la gestion interne de la qualité.

Le management de la qualité repose sur des principes établis par les normes de qualité. Ces principes de la qualité sont : l'orientation client, le leadership, l'implication du personnel, le management par approche système, l'amélioration continue, la prise de décision fondée sur des preuves et le management des relations avec les parties prenantes.

En somme, le concept de qualité inclut non seulement les attributs du produit et du service qui répondent ou dépassent les attentes des clients, mais également les caractéristiques qui améliorent le produit et le différencient des offres concurrentes. C'est en comprenant et en répondant aux besoins (exprimés et cachés) des clients qu'une entreprise réussit.³⁶

1.2 Comment mesurer la qualité dans différents secteurs :

La mesure de la qualité peut varier en fonction du secteur d'activité, mais il existe plusieurs méthodes et outils communs qui peuvent être utilisés pour évaluer la qualité. Voici quelques-unes de ces méthodes :

³⁵[Comprendre le concept de qualité : définitions, déterminants \(iedunote.com\)](http://iedunote.com)

³⁶[Les 7 principes de management de la qualité \(qualitiso.com\)](http://qualitiso.com)

1.2.1 KPI et tableau de bord de la qualité : Les indicateurs clés de performance (KPI) sont des mesures quantitatives utilisées pour évaluer l'efficacité des processus dans le but d'atteindre les objectifs de l'organisation.

Les tableaux de bord de la qualité, quant à eux, fournissent une vue d'ensemble des performances de l'organisation en matière de qualité.

Ses avantages :

- ✓ **Visibilité instantanée :** Un tableau de bord qualité offre une visibilité instantanée sur les performances clés liées à la qualité. Cela permet aux équipes de surveiller en temps réel l'état des processus, la conformité aux normes et les résultats des indicateurs de performance clés (KPI).
- ✓ **Prise de décision éclairée :** Les KPI et les tableaux de bord de la qualité facilitent la prise de décisions éclairées en fournissant une vue claire et concise de toutes les activités, ressources et jalons importants d'un projet.
- ✓ **Communication efficace :** Ces outils sont également un moyen de communication privilégié avec votre comité de pilotage. Ils aident toutes les parties prenantes à comprendre l'état d'avancement du projet, à visualiser les points à améliorer et donc à prendre les bonnes décisions

Ses inconvénients :

- ✓ **Pertinence des indicateurs :** Un tableau de bord avec des indicateurs non pertinents ne sert à rien. Il faut donc faire très attention à identifier les indicateurs CLÉS de performance.
- ✓ **Complexité :** La mise en place de KPI et de tableaux de bord de la qualité peut être complexe et nécessiter des compétences spécifiques.
- ✓ **Mise à jour régulière :** Ces outils nécessitent une mise à jour régulière pour refléter l'état actuel de l'organisation. Si les données ne sont pas mises à jour régulièrement, les informations présentées peuvent ne pas être précises.³⁷

1.2.2 Outils de qualité : Il existe de nombreux outils de qualité qui peuvent être utilisés pour contrôler les projets et identifier rapidement les risques. Parmi ces outils, on peut citer l'audit et le diagnostic, le PDCA (Plan Do Check Act), le diagramme SIPOC, les 5 S, le diagramme

³⁷[KPI et tableau de bord de la qualité - Guide complet avec exemples \(bsdesigner.com\)](https://www.bsdesigner.com)

de Gantt, le brainstorming, l'AMDEC, la démarche DMAIC, la méthode 8D, le diagramme Ishikawa, la méthode des 5 pourquoi, le QQQQCCP et la méthode Kanban et Lean.

Ses avantages :

- ✓ **Amélioration de l'efficacité** : Les outils de qualité aident à optimiser les systèmes d'organisation, à identifier les causes des dysfonctionnements et à élaborer des actions correctives. Ils peuvent améliorer la productivité, l'efficacité et la qualité.
- ✓ **Prise de décision éclairée** : Ces outils fournissent des informations précieuses qui peuvent aider à la prise de décision.
- ✓ **Communication efficace** : Les outils de qualité peuvent faciliter la communication entre les différentes parties prenantes d'un projet.

Ses inconvénients :

- ✓ **Complexité** : La mise en place et l'utilisation d'outils de qualité peuvent être complexes et nécessiter des compétences spécifiques.
- ✓ **Coût** : La mise en œuvre de ces outils peut être coûteuse, tant en termes de temps que de ressources.
- ✓ **Maintenance** : Ces outils nécessitent une mise à jour et une maintenance régulières pour rester efficaces.³⁸

1.2.3 Sondages de satisfaction : Les sondages de satisfaction sont un moyen couramment utilisé pour mesurer la qualité du point de vue du client. Ils permettent de recueillir des informations sur la perception de la qualité par les clients.³⁹

Ses avantages :

- ✓ **Résultats précis** : Les sondages de satisfaction peuvent fournir des résultats précis et utiles pour les chercheurs, les entreprises et les politiciens.
- ✓ **Rapidité** : La collecte des résultats est rapide et facile avec les outils en ligne.
- ✓ **Coût** : Le coût d'un sondage en ligne reste globalement très bas et facilement maîtrisable.

³⁸Les outils qualité : amdec, 5S, Pareto, 5M, brainstorming, 8D, résolution de problème... (axess-qualite.fr)

³⁹KPI et tableau de bord de la qualité - Guide complet avec exemples (bscdesigner.com)

- ✓ **Flexibilité** : Ils peuvent être ciblés sur des groupes de votre choix et gérés de différentes façons.

Ses inconvénients :

- ✓ **Biais possible** : Il y a une possibilité de biais dans les réponses, car les gens peuvent répondre en fonction de leurs propres préoccupations.
- ✓ **Taux de participation** : Les sondages peuvent parfois avoir un faible taux de participation, ce qui peut affecter la représentativité des résultats.
- ✓ **Questions mal formulées** : Si les questions sont mal formulées, elles peuvent conduire à des réponses inexactes ou trompeuses.
- ✓ **Personnalisation insuffisante** : Les sondages de satisfaction peuvent parfois manquer de personnalisation, ce qui peut limiter leur efficacité.⁴⁰

1.2.4 Audit qualité : L'audit qualité est une méthode d'évaluation de la qualité qui implique l'examen systématique des activités et des résultats pour déterminer si les activités ont été réalisées conformément aux plans prévus et si ces plans sont efficaces pour atteindre les objectifs.

Ces avantages :

- ✓ **Amélioration de la conformité** : L'audit qualité permet de prévenir les risques liés à la non-conformité, tels que les amendes, les poursuites judiciaires et les dommages à la réputation.
- ✓ **Identification des problèmes** : L'audit qualité est une approche proactive pour identifier les problèmes potentiels avant qu'ils ne deviennent des problèmes majeurs.
- ✓ **Évaluation impartiale** : L'enjeu principal de l'audit est de fournir une évaluation impartiale de la conformité de l'organisation au regard d'un référentiel.

Ces inconvénients :

- ✓ **Pression importante** : L'audit qualité peut entraîner une pression importante, car les conclusions de l'auditeur qualité sont cruciales et peuvent avoir de lourdes conséquences en cas de négligence.

⁴⁰Sondage en ligne : Avantages et conseils - SatisFactory

- ✓ **Mise à jour régulière** : Les normes et connaissances doivent être actualisées très régulièrement.
- ✓ **Situations conflictuelles** : L'auditeur qualité est parfois confronté à des situations conflictuelles dans les industries qu'il contrôle. Il doit donc user de diplomatie, de pédagogie ainsi que de fermeté dans la présentation de ses conclusions.⁴¹

1.2.5 Contrôle qualité : Le contrôle qualité est le processus par lequel une entreprise s'assure que ses produits ou services sont conformes à un certain standard. Cela peut impliquer des tests et des inspections pour s'assurer que les produits ou services répondent aux spécifications.

Ses avantages :

- ✓ **Satisfaction des consommateurs** : Un produit de qualité supérieure conduit souvent à une première impression positive, renforçant la confiance et la bonne volonté des consommateurs, ce qui les incite à acheter davantage.
- ✓ **Réduction des coûts de production** : En effectuant une inspection et un contrôle efficaces des processus et des opérations de production, les coûts de production sont considérablement réduits.
- ✓ **Utilisation efficace des ressources** : Le contrôle de qualité garantit l'utilisation maximale des ressources disponibles, minimisant ainsi le gaspillage et l'inefficacité de tous types.
- ✓ **Réduction des coûts d'inspection** : Le contrôle de la qualité entraîne des économies d'inspection et réduit considérablement les coûts d'inspection.

Ses inconvénients :

- ✓ **Implications lourdes** : En cas d'erreur, il peut y avoir de lourdes implications en termes d'image et de sécurité.
- ✓ **Normes en constante évolution** : Les normes de qualité sont souvent réformées, nécessitant une mise à jour régulière des connaissances.
- ✓ **Coûts supplémentaires** : Bien que le contrôle de qualité puisse impliquer des dépenses supplémentaires, il est généralement considéré comme un investissement rentable à long terme.⁴²

⁴¹L'audit qualité - l'outil clé pour améliorer votre entreprise et satisfaire vos clients (kitoutils.com)

1.2.6 Normes ISO : Les normes ISO (Organisation internationale de normalisation) sont des normes internationales qui définissent les exigences pour les systèmes de management de la qualité. Elles fournissent un cadre pour la mise en œuvre de pratiques de qualité dans une organisation.⁴³

Ses avantages :

- ✓ **Satisfaction des consommateurs :** Les normes ISO peuvent conduire à une plus grande satisfaction client ; car elles garantissent que les produits et services sont sûrs, fiables et de bonne qualité.
- ✓ **Processus améliorés :** Les normes ISO peuvent aider à améliorer les processus au sein d'une organisation, ce qui peut conduire à une plus grande efficacité et productivité.
- ✓ **Avantage concurrentiel :** Les entreprises qui sont certifiées ISO peuvent avoir un avantage concurrentiel, car cela démontre leur engagement envers la qualité.
- ✓ **Reconnaissance internationale :** Les normes ISO sont reconnues à l'échelle internationale, ce qui peut aider les entreprises à se développer sur les marchés mondiaux.

Ses inconvénients :

- ✓ **Coûts :** La mise en œuvre des normes ISO peut être coûteuse, tant en termes de temps que de ressources.
- ✓ **Complexité :** La mise en place et le maintien de la conformité aux normes ISO peuvent être complexes et nécessiter des compétences spécifiques.
- ✓ **Mise à jour régulière :** Les normes ISO sont souvent révisées, ce qui signifie que les organisations doivent régulièrement mettre à jour leurs systèmes pour rester conformes.⁴⁴

⁴²[Le contrôle qualité expliqué : définition, objectif et processus \(madearia.com\)](#)

⁴³[Indicateurs qualité : concevoir un système de pilotage performant \(manager-go.com\)](#)

⁴⁴[ISO - Les avantages des normes](#)

Il est important de noter que la mesure de la qualité doit être adaptée aux besoins spécifiques de chaque organisation et de chaque secteur. De plus, la mesure de la qualité doit être un processus continu qui vise à l'amélioration constante.

2. Comment l'évaluation de la qualité peut conduire à l'amélioration des produits/services

L'évaluation de la qualité est un processus essentiel qui permet aux organisations de toutes tailles et de tous secteurs d'analyser et d'améliorer leurs produits ou services. Elle joue un rôle crucial dans l'amélioration des produits et services en fournissant des informations précieuses qui peuvent aider à identifier les domaines d'amélioration et à mettre en œuvre des changements.

L'évaluation de la qualité commence par la mesure de la qualité des produits ou services existants. Cela peut impliquer l'utilisation d'indicateurs clés de performance (KPI), de tableaux de bord de la qualité, d'outils de qualité, de sondages de satisfaction, d'audits qualité, de contrôles qualité et de normes ISO. Ces outils permettent aux organisations de recueillir des données sur la qualité de leurs produits ou services, d'identifier les problèmes et les domaines d'amélioration, et de suivre les progrès au fil du temps.

Une fois que les domaines d'amélioration ont été identifiés, les organisations peuvent mettre en œuvre des changements pour améliorer la qualité. Cela peut impliquer la modification des processus de production, la formation du personnel, l'investissement dans de nouvelles technologies, ou la mise en œuvre de nouvelles politiques et procédures.

L'évaluation de la qualité ne s'arrête pas à la mise en œuvre des changements. Au contraire, c'est un processus continu qui nécessite un suivi régulier pour s'assurer que les améliorations sont efficaces et pour identifier de nouvelles opportunités d'amélioration.

En fin de compte, l'évaluation de la qualité peut conduire à une amélioration significative des produits et services. Elle peut conduire à une plus grande satisfaction des clients, à une augmentation de la part de marché, à une réduction des coûts et à une amélioration de la performance organisationnelle. En somme, l'évaluation de la qualité est un outil essentiel pour toute organisation qui cherche à améliorer ses produits et services et à réussir sur le marché.⁴⁵

⁴⁵ [façons d'assurer la qualité de la production \(proqc.fr\)](http://proqc.fr)

3. Impacte de l'évaluation de qualité sur la satisfaction du client

L'évaluation de la qualité a un impact significatif sur la satisfaction des clients. Dans une société où les consommateurs peuvent instantanément faire part de leurs avis, qu'ils soient positifs ou négatifs, entretenir une bonne relation avec la clientèle, leur garantir une expérience qualitative et développer la satisfaction client sont des enjeux majeurs pour toute entreprise.⁴⁶

La satisfaction client peut être définie comme l'état de contentement d'un consommateur suite à l'achat d'un produit ou d'un service. L'évaluation de la qualité joue un rôle crucial dans la réalisation de cet état de contentement. En effet, une entreprise qui adopte une meilleure qualité de service arrivera à satisfaire ses clients et gagner leur confiance, ce qui renforcera ses avantages compétitifs et lui permettra de les fidéliser.⁴⁷

L'évaluation de la satisfaction des clients aide les entreprises à se focaliser sur la clientèle. Les entreprises s'efforcent de comprendre et de répondre aux demandes des clients en donnant la priorité à leur satisfaction. Cette stratégie centrée sur le client renforce les liens, crée la confiance et améliore le CSAT global.⁴⁸

En évaluant la qualité de votre Service Client, vous identifiez les points forts et ceux à améliorer dans le cadre d'une optimisation constante. Vous devez alors retenir ces quelques points : Il est bien plus simple de satisfaire un client déjà présent que d'en acquérir de nouveaux, Un client qui n'est pas satisfait vous coûte de l'argent.

En somme, l'évaluation de la qualité est un outil essentiel pour améliorer la satisfaction des clients. Elle permet aux entreprises de comprendre les besoins et les attentes de leurs clients, d'identifier les domaines d'amélioration et de mettre en œuvre des changements pour améliorer la qualité de leurs produits ou services.⁴⁹

⁴⁶[Satisfaction client : définition, enjeux et dimensions | Qualtrics](#)

⁴⁷[L'impact de la qualité de service sur la satisfaction des clients Cas : Aéroport d'Alger \(SGSIA\) \(ummto.dz\)](#)

⁴⁸[Évaluation de la satisfaction de la clientèle : Qu'est-ce que c'est + Guide à suivre !%. \(questionpro.com\)](#)

⁴⁹[Évaluation de la qualité du Service Client : les KPIs et méthodes à suivre - LOGOS – Audit & Quality Monitoring des Services Clients \(logosrelationclient.com\)](#)

Conclusion

L'évaluation de la qualité est un domaine en constante évolution, avec de nouvelles méthodes et technologies émergentes qui offrent des opportunités passionnantes pour l'avenir. À l'ère post-COVID, il est clair qu'une nouvelle orientation en matière de qualité est en train de se dessiner. Elle doit favoriser la résilience grâce à des systèmes de santé intégrés centrés sur la personne.

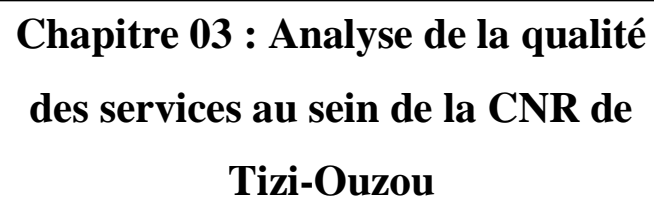
Dans le futur, nous pouvons nous attendre à voir une plus grande intégration des technologies numériques dans l'évaluation de la qualité. Par exemple, l'utilisation de l'intelligence artificielle et de l'analyse de données peut aider à identifier les tendances et les modèles dans les données de qualité, ce qui peut conduire à des améliorations plus ciblées et efficaces.

De plus, il y a une prise de conscience croissante de l'importance de l'inclusion et de la diversité dans l'évaluation de la qualité. Cela signifie que les organisations devront s'efforcer de comprendre et de répondre aux besoins de tous leurs clients, quel que soient leurs origines et leur milieu de vie.

Enfin, l'évaluation de la qualité jouera un rôle crucial dans la réalisation des objectifs de développement durable (ODD). Elle aidera les organisations à mesurer leur impact sur la société et l'environnement, à améliorer leurs pratiques et à contribuer à un avenir plus durable.

En somme, l'avenir de l'évaluation de la qualité est prometteur, avec de nombreuses opportunités pour l'innovation et l'amélioration. En restant à la pointe de ces développements, les organisations peuvent s'assurer qu'elles sont bien placées pour offrir des produits et services de la plus haute qualité à leurs clients.⁵⁰

⁵⁰Qu'est-ce qui nous attend en matière de qualité en 2024? - HSO Health Standards Organization

A decorative scroll-shaped box with a black border and rounded corners. The top-right and bottom-left corners are rolled up, giving it a three-dimensional appearance. The text is centered within the box.

**Chapitre 03 : Analyse de la qualité
des services au sein de la CNR de
Tizi-Ouzou**

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

Introduction

Dans le contexte socio-économique de l'Algérie, la question des retraites et de la sécurité financière des personnes âgées est un enjeu important. La Caisse Nationale de Retraite est au centre de cette préoccupation, une institution cruciale qui a pour mission de gérer les pensions de retraite et d'assurer un niveau de vie digne aux retraités à travers le pays. La Caisse Nationale de Retraite, fondée sur les valeurs de solidarité et de protection sociale, joue un rôle essentiel dans la vie de millions de travailleurs qui souhaitent une retraite tranquille et sécurisée.

Depuis plusieurs décennies, la Caisse Nationale de Retraite en Algérie a joué un rôle crucial dans l'évolution du système de protection sociale du pays. Depuis son origine, cet établissement a subi de nombreuses réformes et ajustements afin de faire face aux défis socio-économiques et démographiques en perpétuelle mutation. Son objectif principal était de garantir la pérennité financière du système de retraite tout en assurant un accès équitable aux prestations pour tous les bénéficiaires.

La Caisse Nationale de Retraite est structurée de manière à rendre compte de sa mission plurielle, avec des services spécialisés dans la collecte des cotisations, la gestion des fonds de pension, l'administration des prestations et la planification stratégique. De plus, elle travaille en étroite collaboration avec d'autres organismes gouvernementaux et partenaires sociaux afin d'assurer une coordination efficace des politiques et des mesures rétroactives.

Néanmoins, même si elle fait preuve d'efforts louables, la Caisse Nationale de Retraite en Algérie doit faire face à plusieurs obstacles majeurs. La pression démographique croissante, le vieillissement de la population, la durabilité financière du système de retraite et les disparités dans l'accès aux prestations de retraite sont parmi ceux-ci. Pour relever ces défis, il est nécessaire d'adopter une approche proactive et de réfléchir stratégiquement afin d'assurer la durabilité et l'efficacité du système de retraite prochainement.

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

Section 01 : présentation de l'organisme d'accueil

Le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale est l'organisme responsable de l'accueil de la Caisse nationale de retraite en Algérie. État chargé des politiques du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale en Algérie, il est l'un des principaux ministères chargés de superviser et de coordonner les activités de la Caisse nationale de retraite.

Le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale a pour mission de favoriser le bien-être des employés et d'assurer l'accès aux droits sociaux essentiels, tels que la protection sociale en matière de retraite. Le ministère collabore étroitement avec la Caisse nationale de retraite dans le cadre de ses responsabilités pour élaborer des politiques, des programmes et des réglementations afin d'améliorer la sécurité financière des retraités en Algérie.

En plus de superviser la Caisse Nationale de Retraite, le ministère est également responsable de la coordination avec d'autres institutions gouvernementales, les partenaires sociaux et les organisations de la société civile pour assurer une approche intégrée et cohérente en matière de protection sociale et de retraite.

En résumé, le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale joue un rôle central dans le soutien et la supervision de la Caisse Nationale de Retraite en Algérie, dans le but de garantir la sécurité financière et le bien-être des retraités à travers le pays.

1. Histoire et évolution de la caisse nationale de retraite

Les fondements juridiques et administratifs de la CNR ont été établis par ce décret, lui donnant un cadre juridique solide pour accomplir ses missions en matière de gestion des pensions de retraite.

Cependant, le contexte socio-économique changeant et les besoins grandissants en matière de sécurité sociale ont entraîné une réforme plus vaste du système de sécurité sociale en Algérie. Il a donc été abrogé le décret n° 85-223 et remplacé par le décret n° 92-07 du 04 janvier 1992. Non seulement ce nouveau décret a modifié le statut juridique des Caisses de Sécurité Sociale, mais il a également réorganisé l'administration et la gestion financière de l'ensemble du système de sécurité sociale, y compris la CNR.

Le rôle de la CNR en tant qu'institution centrale de la sécurité sociale en Algérie a été renforcé par le décret n° 92-07, qui lui a confié des responsabilités plus étendues dans la

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

gestion des pensions de retraite et dans la promotion du bien-être des retraités nationaux. Grâce à cette réforme, la CNR a pu se conformer aux défis émergents et aux exigences de la société algérienne en matière de protection sociale, ce qui lui a permis de jouer un rôle plus dynamique et efficace dans la préservation d'une retraite décente pour tous les citoyens.

1.1 La Caisse Nationale de Retraite : Une évolution au fil du temps

Au fil du temps, la Caisse Nationale de Retraite en Algérie a connu une série de phases et de réformes qui ont reflété les évolutions économiques, sociales et démographiques du pays. Voici un résumé de cette progression :

- **État de base (années 1980) :**

En Algérie, la Caisse nationale de retraite a été fondée dans les années 1980, ce qui marque le commencement de son histoire institutionnelle. Son premier mandat était alors principalement consacré à la gestion des pensions de retraite des employés publics.

- **Réforme et expansion (années 1990 et 2000) :**

Dans les années 1990 et 2000, le champ d'action de la CNR s'est élargi, avec l'intégration progressive des travailleurs du secteur privé et des autres catégories de la retraite. La mise en place de réformes majeures a permis de moderniser et d'améliorer l'efficacité de l'institution, en particulier en ce qui concerne la gestion des fonds de pension et la réglementation des cotisations.

Les défis de la soutenabilité financière du système de retraite ont également été de plus en plus importants pour la CNR, en raison notamment du vieillissement de la population et de l'augmentation des dépenses liées aux prestations de retraite.

- **Adaptation et créativité (de 2010 à nos jours) :**

Pendant les dernières décennies, la CNR a continué à s'adapter aux évolutions économiques, sociales et démographiques en Algérie. De nouveaux programmes et services ont été créés afin de satisfaire les besoins variés des retraités, en particulier en ce qui concerne la santé, le logement et les loisirs.

La CNR a aussi participé à des projets de promotion de l'intégration des jeunes travailleurs dans le système de retraite et de transparence et de gouvernance de ses activités.

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

Globalement, le développement de la Caisse Nationale de Retraite en Algérie reflète son rôle de plus en plus important en tant qu'institution essentielle de la sécurité sociale, jouant un rôle essentiel dans la préservation du bien-être financier des retraités et dans la promotion d'une société plus équitable et juste.

2. Présentation de la Caisse Nationale de Retraite (CNR)

En Algérie, la Caisse Nationale de Retraite joue un rôle crucial dans la sécurité sociale en assurant la stabilité financière des retraités à travers le pays. Fondée sur la solidarité et la protection sociale, elle occupe une place centrale dans la vie de millions de travailleurs algériens, en gérant et en distribuant les pensions de retraite.

Créée en 1985 et restructurée en 1992, la CNR accueille une grande diversité de bénéficiaires, les travailleurs du secteur public, les travailleurs du secteur privé et les travailleurs indépendants. Outre ses principales activités de gestion des pensions, la CNR offre aussi des services et des programmes pour améliorer le bien-être des retraités, notamment en matière de santé, de loisirs et de participation sociale. La CNR s'engage à garantir une retraite stable et digne pour les générations actuelles et futures de travailleurs en Algérie grâce à ses réformes et à ses initiatives de modernisation.

2.1 Définition de la caisse nationale de retraite

La Caisse Nationale de Retraite (CNR) est un organisme de sécurité sociale algérien responsable de la gestion et de la répartition des pensions de retraite attribuées aux employés du secteur public et privé. L'objectif principal de cette institution est de garantir la sécurité financière des retraités en récoltant les cotisations des travailleurs actifs, en gérant les fonds de pension et en versant des prestations de retraite régulières et appropriées conformément à la loi en vigueur. Les bénéficiaires de la CNR sont très variés et elle offre des services et des initiatives pour améliorer le bien-être des retraités, notamment dans les domaines de la santé, des loisirs et de la participation sociale. En qualité de principal organisme de la sécurité sociale en Algérie.

3. Présentation de la CNR-Agence locale de Tizi-Ouzou

Afin d'assurer ses missions et objectifs, la CNR au niveau de la wilaya de T.O est présentée par une agence locale située au Bd Krim Belkacem Nouvelle ville, T.O.

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

Cette agence s'occupe des activités suivantes :

- Gérer les pensions et allocations de retraite, ainsi que les pensions et allocation des ayant-droit ;
- Gérer jusqu'à extinction des droits, les pensions et allocations servies au titre de législation antérieure au 1^{er} Janvier 1984 ;
- Assurer le recouvrement, le contrôle et le contentieux de recouvrement des cotisations destinée au financement des prestations de retraite ;
- Mettre en application les dispositions relatives prévues par les conventions et accords internationaux des sécurités sociale ;
- Assurer l'information des bénéficiaires et des employeurs ;
- Gérer le fonds d'aides et de secours en application de l'article 52 de la loi N° : 83-12 du 02 Juillet 1983 relative à la retraite.

Figure N°01: Localisation de la CNR Tizi-Ouzou



Source : <https://www.google.com/search?q=localisation+de+la+cnr+de+tizi+ouzou>

Le fonctionnement de l'agence est organisé d'une manière proposée ci-après ;

3.1 Structure Organisationnelle de la CNR-Agence de Tizi-Ouzou

L'agence de T.O est administrée par un directeur, son personnel d'un service contentieux, et d'un secrétariat de direction qui lui sont directement rattachés. Il dispose aussi de quatre (04) sous-directions ;

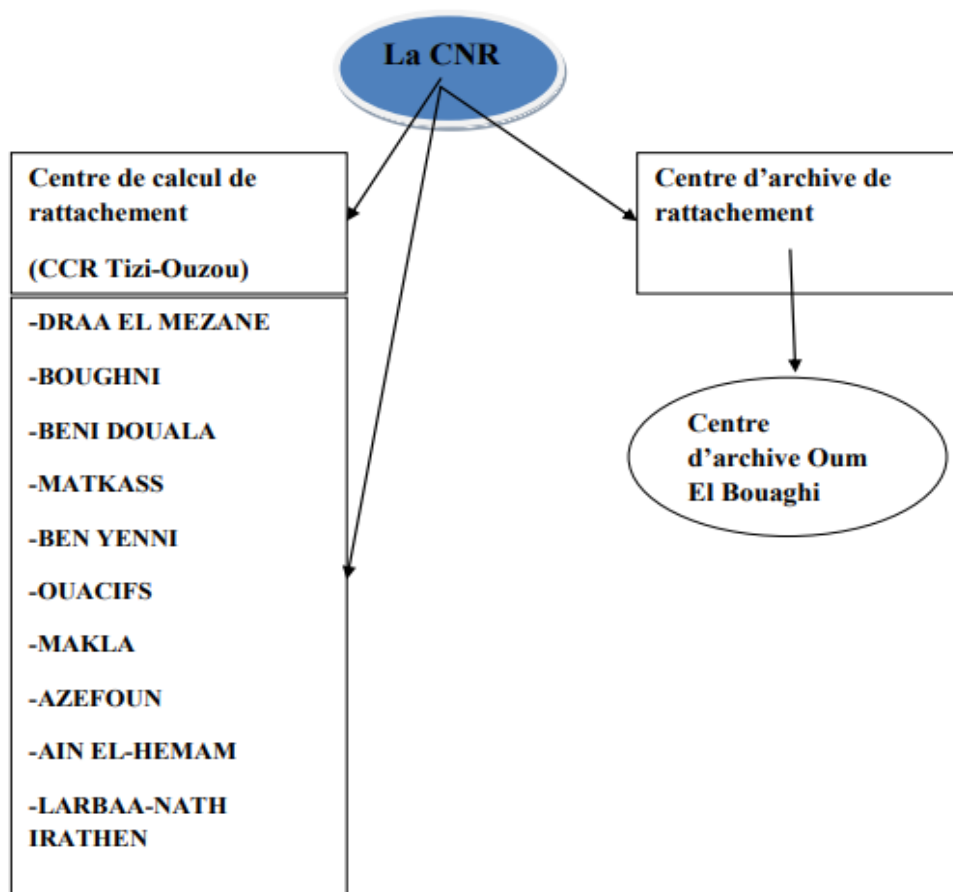
- Sous-Direction de l'Administration des Moyens Généraux (SDAMG) ;
- Sous-Direction des pensions (SDP) ;
- Sous-Direction des Opérations financières (SDOF) ;
- Sous-direction de la Reconstitution des Carrière (SDRC).

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

3.2 Les antennes de l'agence de Tizi-Ouzou

Afin de se rapproché auprès des assurés, l'agence déteins onze (11) centres d'accueils, un (01) centre d'archives de rattachement et un (01) centre de calcul et de rattachement. Ces dernières se présent dans le schéma suivant :

Figure N°02 : Les antennes de l'agence de Tizi-Ouzou

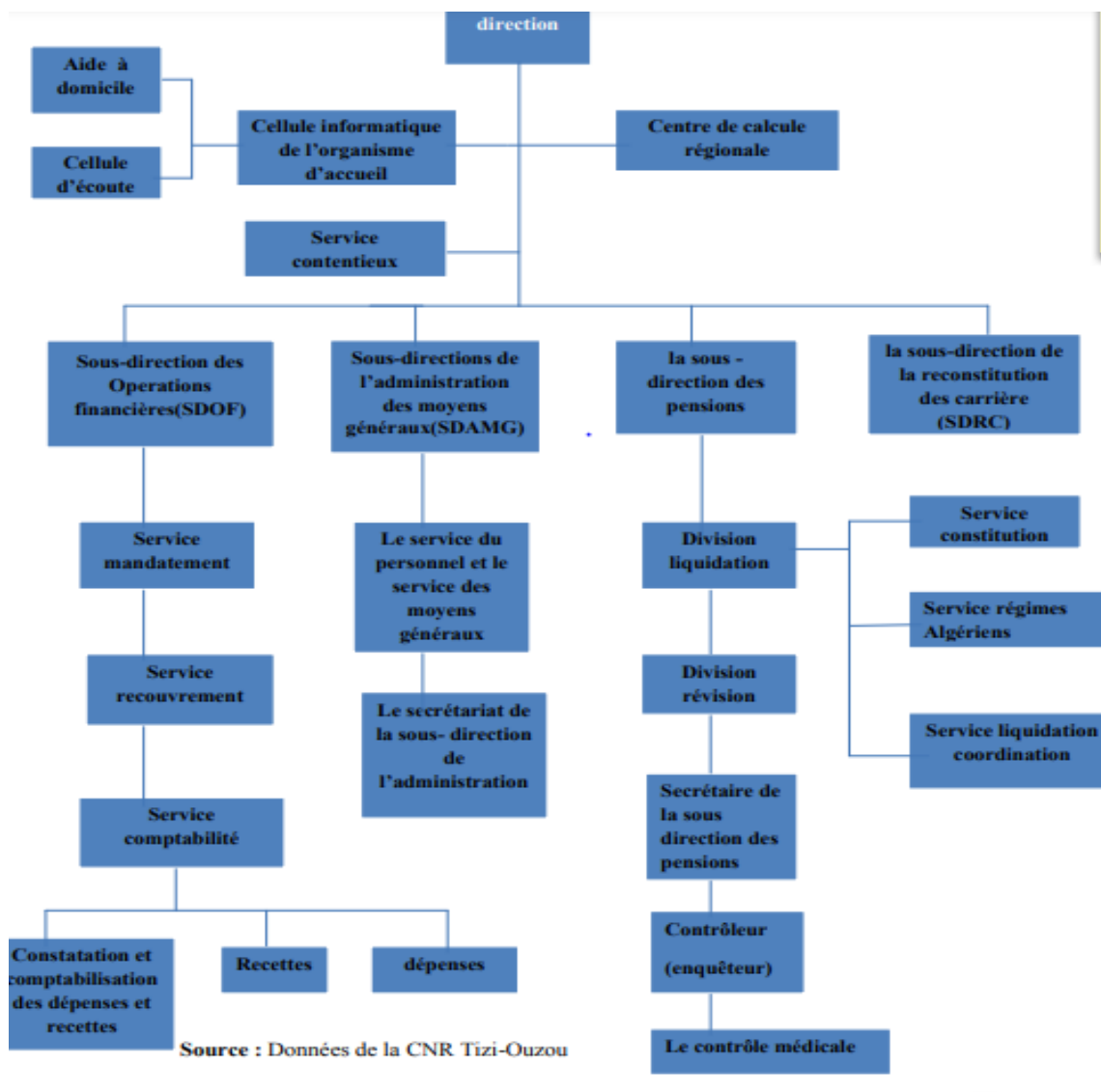


Source :Donnés de la CNR Tizi-Ouzou

3.3 Organisation de la Caisse Nationale de Retraite

Cet organisme nous permet d'avoir une vue sur la structure générale de la caisse nationale de retraite représenté par le schéma organisationnel ci-dessous :

Figure N°03 : Organigramme de la CNR Tizi-Ouzou



Une description des composantes de cet organigramme nous donne ce qui suit :

- **Service contentieux**

Le service contentieux est rattaché directement à la direction. Il s'occupe de tous les litiges qui peuvent survenir entre la caisse et les employeurs ou les retraités d'une façon générale.

- ✓ Contentieux du recouvrement avec les employeurs ;
- ✓ Contentieux des retraites avec les assurés ;
- ✓ Eventuellement contentieux avec les tiers.

Le service contentieux s'est caractérisé par la prise en charge des affaires engagées par les retraités devant les instances judiciaires particulièrement non satisfaits des droits qui leur sont attribués, et les affaires où la CNR a été mise en cause.

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

Le service est également chargé du secrétariat de la commission de recours préalable de la wilaya, et s'assure que les textes sont sagement appliqués par les sévices de la caisse.

A Tizi-Ouzou le secrétariat du comité de liaison (organe décentralisé du conseil d'administration) est assuré au niveau du service contentieux.

- **Centre de Calcul Régional (CCR)**

Le CCR est une structure régionale chargée d'assister les agences CNR en matière de travaux informatiques et qui a pour mission de¹ :

- ✓ Tirage mensuel des mandats cartes et des bordereaux de virement CCP relatifs aux paiements des retraites (pensionnés) ;
- ✓ Tirages des notifications de revalorisation périodique des retraites ;
- ✓ Installation et mise en application de nouveaux programmes et logiciels et émanant de la sous-direction de l'informatique ;
- ✓ Veiller en bon fonctionnement de l'outil informatique, système d'exploitation et Réseau dans les agences relevant du CCR ;

Le CCR de Tizi-Ouzou a pour mission d'assister 04 agences suivantes : Tizi-Ouzou, Bouira, Boumerdès et Bejaia.

Après avoir reçu l'information sur les supports informatiques (disquette), le CCR est à la mission de traiter cette information de 04 agences (Tizi-Ouzou, Boumerdès, Bouira et Bejaia) et faire renvoyer l'information pour l'agence correspondante.

- **Cellule informatique de l'organisme d'accueil**

La CNR comporte un service informatique qui gère les tâches informatiques de l'agence et l'échéance du mois, il se compose de deux ingénieurs. L'outil informatique est réparti dans plusieurs services de l'organisme.

- a. Aide à domicile**

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité des prestations et de l'humanisation des relations avec les retraités, la CNR, en collaboration avec les services du ministère du travail et de la sécurité sociale, a lancé depuis le 2^{ème} semestre de l'année 2003 en direction de certaines catégories de retraités (notamment invalides et handicapés dépendants), une action dite d'aide et d'assistance à domicile.

¹ Document interne de la CNR

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

Cette action consiste à soulager les retraités des contraintes qu'ils rencontrent dans l'accomplissement d'un certain nombre d'actes touchant leur vie quotidienne notamment ceux en relation avec les services publics. L'assistante sociale a pour mission:

- ✓ D'effectuer des visites aux domiciles des retraités âgés et malades ;
- ✓ Assurer un entretien avec cette population ;
- ✓ Identifier leurs problèmes et cerner la nature des besoins exprimés ;
- ✓ Orienter, conseiller et informer le retraité et son entourage sur les différents services

Auxquelles ils peuvent recourir ;

- ✓ Accompagner administrativement les retraités en difficulté, en vue de l'obtention de leurs droits en matière d'avantage sociaux.

Par ailleurs, dans le cadre du rapprochement de l'institution de retraite de ses bénéficiaires, il a été procédé à l'ouverture de centres d'accueil, d'information et d'orientation en direction des retraités au niveau des grands centres urbains et des zones éloignées de certaines.

b. Cellules d'écoute

Une cellule d'écoute et de communication est mise en place dans chaque agence C.N.R de wilaya dans le but de la prise en charge des doléances des assurés sociaux (actifs et retraités). Les objectifs de ces cellules d'écoute tels qu'ils sont définis par le Ministère du Travail et de la Sécurité Sociale consistent en la satisfaction des usagers par ²:

- ✓ La contribution à l'amélioration de la qualité des prestations servies au niveau des structures du secteur ;
- ✓ L'humanisation des rapports du service public avec le citoyen ;
- ✓ La restauration de la confiance entre le citoyen et les institutions publiques

A côté de ces objectifs, la cellule a pour mission :

- ✓ Accueillir les usagers, les écouter et de prendre en charge leurs doléances ;
- ✓ Orienter les usagers, les accompagner dans leurs démarches ;
- ✓ Les informer de leurs droits, leurs obligations ;
- ✓ Transmettre à la cellule d'écoute principale les statistiques relatives aux requêtes en mentionnant la nature de ces requêtes.

² Document interne de la CNR

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

4. Sous-direction de l'administration des moyens généraux (SDAM)

Cette direction est gérée par un cadre supérieure, ces deux principaux services sont le service du personnel et le service des moyens généraux. Ces dernier sont dirigés par des chefs de services qui sont également ont relation de travail de la SDAM et assistée par une secrétaire.

a) Service de personnel

- ✓ Il est doté des activités suivantes :
- ✓ L'exécution de la paie du personnel de l'agence ;
- ✓ Etablissement des pièces administratives ;
- ✓ La tenue des registres du personnel ;
- ✓ Veiller à l'application des règlements et lois en matière de discipline et droits des travailleurs,
- ✓ Tenue des dossiers administratifs du personnel ;
- ✓ Prise en charge des doléances des travailleurs ;
- ✓ Etablissement des statistiques et bilans du personnel ;
- ✓ La prise en charge de la correspondance sociale.

b) Service des moyens généraux

- ✓ La gestion du patrimoine dont :
- ✓ Les stocks ;
- ✓ Le parc auto ;
- ✓ Mobilier du bureau ;
- ✓ La sécurité des locaux ;
- ✓ L'entretien des équipements ;
- ✓ Les fournitures du bureau ainsi que toutes assistantes nécessaires à la bonne marche des services de l'agence ;
- ✓ Veillez à la bonne tenue des registres d'inventaires ;
- ✓ S'assurer du respect des normes de sécurité notamment dans le transport des fonds, les personnes, les équipements informatiques ;
- ✓ Réception du courrier et les missions.

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

c) Le secrétariat de la Sous-direction de l'administration

La sous-direction de l'administration est administrée par un sous-directeur de l'administration des moyens, elle est chargée des tâches suivantes :

- ✓ Suivi des mouvements du personnel ;
- ✓ La tenue des registres réglementaires ;
- ✓ Suivi des congés ;
- ✓ Suivi du pointage : l'absence et sortie du personnel ;
- ✓ Établissement des ordres de mission et leurs enregistrements ;
- ✓ La réception des communications téléphoniques ;
- ✓ Le classement ;
- ✓ Saisie des textes.

d) La sous-direction des pensions (S.D.P)

La sous-direction des pensions est administrée par un sous-directeur, qui veille au bon suivi des tâches suivantes :

- ✓ Remise des statistiques ;
- ✓ Explication des textes et la réglementation ;
- ✓ Organisation des services ;
- ✓ La collaboration avec les services.

La sous-direction des pensions est structurée comme suit : deux divisions, la secrétaire, le contrôleur, le contrôle médicale et l'accueil.

e) Division liquidation

C'est la prise en charge pour la première fois d'un dossier de retraité nouvellement déposé. Cette division est aussi composée des services cités ci- dessous ;

f) Service constitution

- ✓ Ouverture des dossiers de pensions ;
- ✓ Saisie des nouveaux dossiers ;
- ✓ Classement des dossiers ;
- ✓ Suivi des fichiers de pensions.

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

g) Service liquidation régimes algérien

- ✓ Liquidation des dossiers en régimes algérien ;
- ✓ Transmission des décomptes au service mandatement.

h) Service liquidation coordination

- ✓ Liquidation des dossiers coordination ;
- ✓ Saisie de la caisse étrangère pour dossier dont le demandeur travail à l'étranger et en Algérie.

i) Division révision

Cette division est chargée de la reprise d'un dossier déjà liquidé suite à des nouveaux éléments et constituée des même services que la liquidation, ayant une fonction de réviser les dossiers liquidés. Il est principalement constitué de l'accueil qui remplit les fonctions suivantes :

- ✓ Donner des renseignements d'ordre général relatif à la sécurité sociale;
- ✓ Renseignement et orientation des assurés sociaux, et la liquidation des pensions, révision des dossiers et mandatements ;
- ✓ Réception des demandes de pensions.
- ✓ La reconstitution de carrière.

j) Secrétariat de la sous-direction des pensions

Le sous-directeur des pensions est assisté d'une secrétaire à laquelle il délègue les tâches suivantes :

- ✓ Classement dossiers ;
- ✓ Prise en charge des rendez-vous et les communications téléphoniques ;
- ✓ Saisie des textes sur micro-ordinateur (traitement de texte) ;
- ✓ Exécution des taches qu'on lui confie.

k) Contrôleur (enquêteur)

Il vérifie l'authenticité les pièces produites par les employeurs, et contrôle le cas échéant tout défaut de déclaration.

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

l) Le contrôle médical

Ce contrôle médical est chargé du diagnostic l'état d'incapacité du demandeur de retraite en France cette prestation est assurée pour le compte des caisses de sécurité sociale Française

5. La sous-direction des opérations financières (SDOF)

La sous-direction des opérations financières est administrée par un sous-directeur, ce dernier est assisté par la secrétaire. Cette sous-direction est fractionnée en trois services suivants;

a) Service mandatement

Cette sous structure est chargée principalement de :

- ✓ Payer mensuellement les pensions de retraite déjà accordées et de prendre celles nouvellement liquidées ;
- ✓ Réexpédier les mandats ré-imputés pour divers motifs ;
- ✓ Transférer les paiements vers d'autres agences et assurer la continuité des paiements hérités suites aux changements d'adresses des retraités ;
- ✓ Mandater les rappelle et notification d'ordre de reversement des sommes induit perçu suite à la révision intervenus ;
- ✓ Régler les arrérages dus au décès des retraités à leurs héritiers ;
- ✓ Prise en charge des ayants droit en matière (d'allocation familiales traitement des dossiers, paiements et modifications).

b) Services recouvrements

Le service recouvrement a pour mission de recouvrer les cotisations dues au rachat de la période de participation à la lutte de libération national et le taux d'invalidité attribué par le ministre des moudjahidine.

Exemple : Lorsque le moudjahid demande une pension de retraite auprès de la caisse nationale pour ses activités salariées, la période de participation à la guerre de libération nationale lui est validée en double ainsi que le taux d'invalidité a raison de quatre trimestres par tranche de 10% par le service des pensions. Ce dernier transmet une facture de rachat de cotisations « Ancien Moudjahid » en application de l'article 29 de la loi 83/12 au service recouvrement qui procédera à la récupération des montants dus auprès de l'assuré.

c) Service comptabilité

Le service de comptabilité contrôle est suit la gestion des finances « dépenses et recettes »

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

Concernant les dépenses de l'agence, elles représentent:

- ✓ Paie et charges sociales ;
- ✓ Paiement des pensions et charges (AS, IRG, VF) ;
- ✓ Fonctionnement des services et équipements ;

Les recettes quant à elles distinguent les activités suivantes :

- ✓ Encaissement des cotisations (retraite) des travailleurs ;
- ✓ Encaissement des cotisations (rachat) des moudjahidin ;
- ✓ Encaissement des ressourcements des allocations familiales payés aux retraités relevant de la fonction publique.

Le service assure également la constatation et comptabilisation des recettes et dépenses en produisant les informations comptables. Parmi ses activités, nous citons :

- ✓ Tenue des livres des banques et caisses ;
- ✓ Tirages des balances, journaux auxiliaires et grands livres ;
- ✓ Bilan (régularisation des comptes, regroupement des comptes, balance après inventaire et contrôle du bilan).

6. Sous-direction de la reconstitution des carrières (SDRC)

La sous-direction de la reconstitution des carrières est administrée par un sous-directeur, qui veille au bon suivi des tâches suivantes :

- ✓ Saisir les salaires de l'assiette de calcul ;
- ✓ Saisir de l'archive agricoles ainsi que l'opération de redressement des lignes non valides ;
- ✓ Vérifier les salaires saisis ;
- ✓ Etablir les demandes de relevé de carrière régime général et régime agricole ;
- ✓ établir les demandes de relevé de carrière inter-agence ;
- ✓ Collecte des déclarations annuelles des salaires DAS (DAS sur support papier et DAS informatique).

Nous avons présenté, dans cette section, la Caisse Nationale des Retraites (CNR) et l'agence de T.O en se basant sur l'histoire, missions et objectifs ainsi que l'organisation structurelle.

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

Section 2 : Méthodologie appliquée à l'étude

Notre but dans cette partie est de présenter la méthodologie que nous avons utilisée pour aborder le sujet, définir le domaine de la recherche et choisir l'outil de collecte d'informations.

Nous limiterons notre échange à la dimension méthodologique de notre projet, qui sera organisé autour de trois éléments essentiels :

- L'objet de l'enquête ;
- Le périmètre temporel ;
- La démarche de recherche.

1. Établissement de l'objet de l'étude

Notre enquête vise à évaluer la qualité de la prise en charge des personnes âgées, en se basant sur le cas de la CNR de TIZI OUZOU, et à repérer les éléments qui ont influencé l'adoption de cette approche par les membres de l'organisation.

Nous avons choisi d'adopter une approche qualitative en raison de la nature de notre enquête, qui se concentre davantage sur les aspects rationnels et relationnels de la certification. Divers outils, tels que l'observation, les entretiens et enfin un questionnaire, seront utilisés pour soutenir cette approche et approfondir les aspects complexes de la certification.

1.2 Le champ temporel

Cette deuxième dimension étudie la dimension temporelle qui a influencé notre étude, tant sur le plan de son contenu que de sa formation. Pour aborder le premier aspect, nous étudierons la période de temps consacrée à la collecte d'informations et à l'exploration du champ de recherche. Concernant le contenu, nous essayerons de synthétiser les conséquences de l'implémentation du système de gestion de la qualité du service au sein du CNR de TIZI OUZOU.

1.3 La durée de l'étude

La variable du temps est essentielle dans les recherches scientifiques. Elle a orienté notre investigation de deux façons différentes. En premier lieu, cela nous a donné l'opportunité de

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

collecter une grande quantité d'informations sur l'organisation et le fonctionnement de la CAISSE NATIONALE DE RETRAITE de TIZI OUZOU, ce qui était crucial pour répondre à notre problématique.

Notre étude a duré deux mois, en mai et juin 2024, durant lesquels nous avons employé différentes techniques et outils de collecte d'informations, tels que l'analyse de documents, les entretiens avec les responsables de qualité et les questionnaires.

- **Technique de collecte de données**

Nous avons employé diverses méthodes pour recueillir les données, telles que la recherche documentaire, l'observation, le questionnaire et l'entretien.

- **La recherche documentaire**

L'objectif de la recherche documentaire est de recenser et d'examiner tout document qui peut aider à comprendre l'influence de la gestion de la qualité sur l'amélioration des performances d'une entreprise. Nous avons utilisé des documents internes de la CNR de T.O pour notre recherche documentaire, tels que :

- Les documents concernant les exigences du système de gestion de la qualité (fiche de non-conformité, état de réparation, fiche de contrôle, fiche de suivi...etc.) ;
- Site internet de l'entreprise (historique, secteurs d'activité, sélection de produits...etc.)
- Plusieurs mémoires et rapports de stage rédigés sur l'entreprise et disponibles dans le département de formation.

1.4 L'observation :

Cette phase implique une présence directe sur le terrain de l'organisation étudiée et une observation proactive des processus, des activités, des tâches et des comportements sur une période donnée. Autrement dit, l'observation consiste à examiner l'ensemble de ce qui se passe dans l'environnement lié au sujet de l'étude. La participation active ou passive peut être utilisée dans cette méthode, avec différentes approches intermédiaires. Dans notre situation, nous avons choisi d'adopter une méthode d'observation participative. Nous avons visité plusieurs services de la CNR de TIZI OUZOU pour évaluer la qualité de la prise en charge des personnes âgées. Nous avons pu constater que le travail était réalisé en mettant l'accent sur la qualité du travail.

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

1.5 L'entretien

On peut conceptualiser l'entretien, l'une des méthodes qualitatives les plus fréquemment utilisées en gestion, de deux façons :

- Une discussion bien organisée avec un but précis
- Une rencontre entre un enquêteur et un enquêté dans le but de stimuler ce dernier à partager ses idées sur un sujet spécifique dans le cadre d'une étude ;

Les données collectées nous donnent des indications non seulement sur la pensée de l'interviewé, mais aussi sur la réalité discutée dans la conversation et que l'on veut interpréter.

L'entretien que nous avons eu avec le responsable du management de la qualité était d'une importance capitale pour notre recherche, car ce responsable était directement impliqué dans la mise en place de la norme ISO 9001/2015 et dans la réalisation de cette norme.

1.6 Le questionnaire

Un questionnaire destiné aux clients est un instrument de collecte de données structurées employé par les entreprises et les organisations afin de collecter des informations précises auprès de leur clientèle cible. Au sein de notre sondage, nous avons élaboré un ensemble de questions de manière méthodique et structurée, afin d'obtenir des commentaires, des avis, des évaluations ou des données sur l'expérience et les préférences des clients envers un produit ou un service de la CNR de TIZI-OUZOU. Le questionnaire destiné aux clients que nous avons utilisé a pour but :

- Pour évaluer la satisfaction des clients, il est fréquent d'utiliser des questionnaires afin d'évaluer leur niveau de satisfaction et de repérer les domaines nécessitant des améliorations.
- Recherche sur le marché : Il est possible d'utiliser des questionnaires.

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

Section 3 : Analyse des résultats de l'enquête

Après avoir collecté les données grâce au questionnaire distribué à la CNR, a travers cette section, nous examinons et interprétons tous les résultats obtenus. Effectivement, chaque interrogation est résumée dans un tableau et un graphe, accompagné d'un commentaire d'interprétation.

1. Analyse du premier axe de l'enquête

Le premier axe du questionnaire est relatif à l'identification de notre échantillon et cela à travers les questions suivantes :

1.1. Répartition de l'échantillon selon le genre

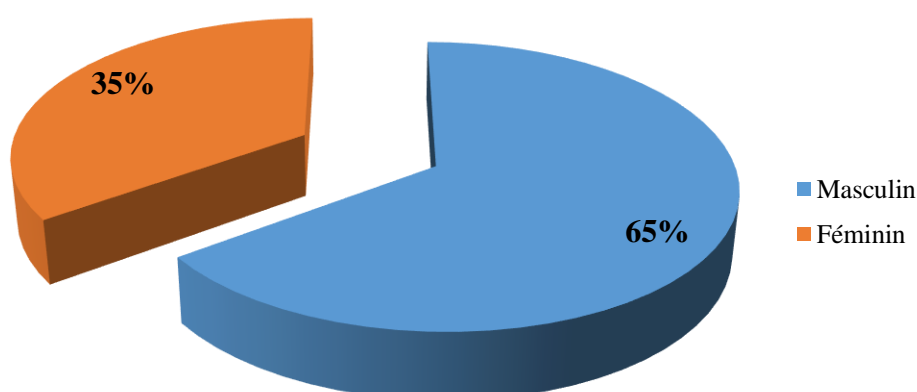
L'échantillon est réparti selon le genre comme suit :

Tableau N°01 : Répartition selon le genre

Designation	Effectif	Pourcentage%
Masculin	65	65%
Féminin	35	35%
Total	100	100%

Source : Enquête

Figure N°04 : Répartition de l'échantillon selon le genre



Source : Enquête

Le tableau et le graphe montrent que la grande majorité de notre échantillon est constituée

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

d'homme avec un taux de 65 %, tandis que les femmes ne représentent que 35 % de l'ensemble des retraités. Cela reflète la situation professionnelle de la femme algérienne il y'a plus de trente ans. Autrement dit, à cette époque, la majorité des femmes ne travaillaient et les hommes occupaient la majorité des postes de travail.

1.2 Répartition de l'échantillon selon l'âge

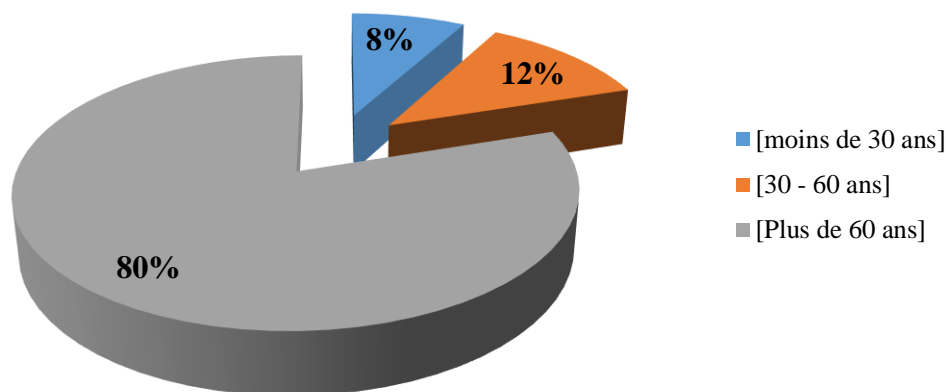
L'échantillon est réparti selon l'âge comme suit :

Tableau N°02 : Répartition selon l'âge

Designation	Effectif	Pourcentage%
[moins de 30 ans]	08	8%
[30-60 ans]	12	12%
[Plusde60ans]	80	80%
Total	100	100%

Source : Enquête

Figure N°05: Répartition selon l'âge



Source : Enquête

Selon les résultats enregistrés dans le tableau et le graphe ci-dessus, la majorité de notre échantillon, soit 80% se situe dans une tranche d'âge supérieure à 60 ans, ce qui confirme le public ciblé par la CNR, mais aussi que les usagers de cette dernière

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

1.3 La répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction

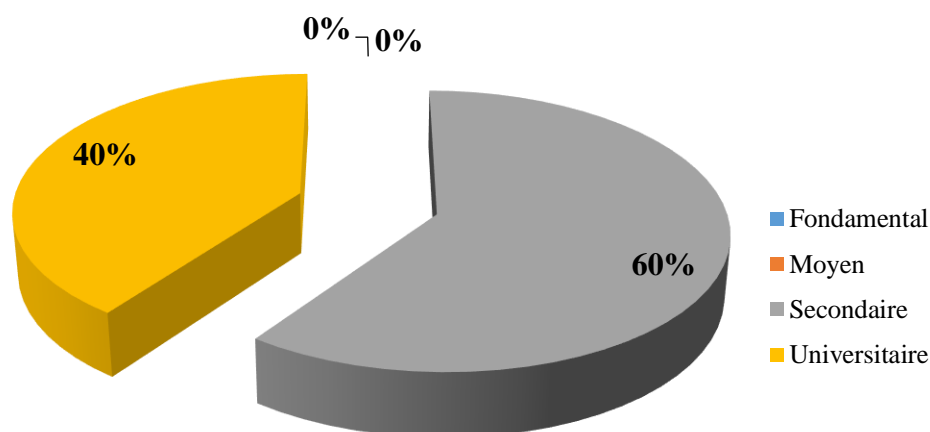
L'échantillon est réparti selon l'âge comme suit :

Tableau N°03: Répartition selon le niveau d'instruction

Désignation	Effectif	Pourcentage%
Fondamental	0	0%
Moyen	0	0%
Secondaire	60	60%
Universitaire	40	40%
Total	100	100%

Source : Enquête

Figure N°06: Répartition selon le niveau d'instruction



Source : Enquête

Selon les résultats obtenus par l'enquête, notre échantillon a majoritairement un niveau d'instruction secondaire avec un taux de 60%. Compte au reste de l'échantillon il est totalement représenté par des personnes ayant un niveau d'instruction universitaire, supprimant ainsi les deux niveaux fondamentale et moyen.

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

1.4 La répartition de l'échantillon selon le statut d'usage

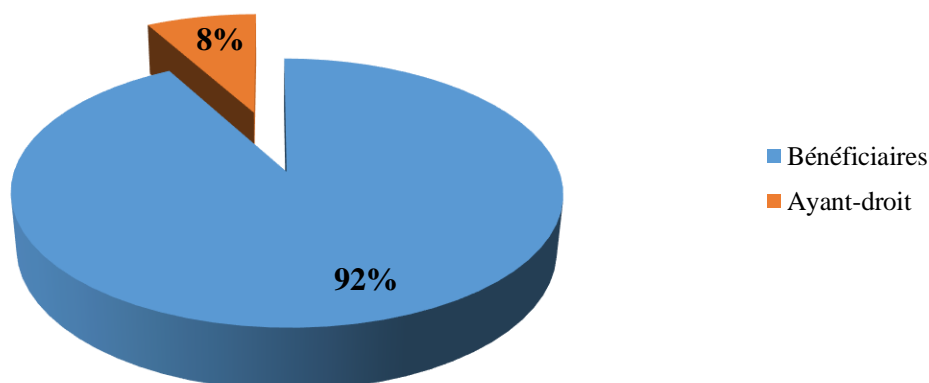
L'échantillon est réparti selon la situation professionnelle comme suit :

Tableau N°04: Répartition selon le statut d'usage

Désignation	Effectif	Pourcentage%
Bénéficiaires	92	92%
Ayant-droit	8	8%
Total	100	100%

Source : Enquête

Figure N°07: Répartition selon le statut d'usage



Source : Enquête

D'après les résultats enregistrés par le tableau, la majorité de notre échantillon est bénéficiaire directe des services fournis par la CNR, avec un taux de 92% et seulement 8% des personnes questionnées sont des ayants-droit. Ce qui démontre que les retraités se déplacent vers la CNR et n'envoie que rarement leurs ayants-droit ou alors en cas de décès. Cela, peut refléter une fluidité des services fournis par la CNR et qui encourage les usagers à se déplacer malgré leurs âges avancés et leur incapacité à subir de longue durée d'attente.

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

2. Analyse du second axe du questionnaire

Le second axe du questionnaire est relatif à l'expérience vécue par notre échantillon et sa satisfaction par la qualité des services rendus par la CNR. Nous l'aborderons à travers les questions suivantes :

2.1 Répartition de l'échantillon selon le nombre d'année d'adhésion

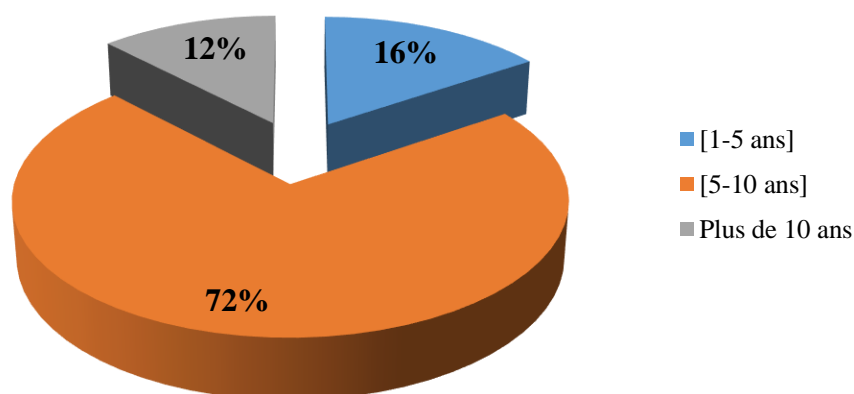
L'échantillon est réparti selon le nombre d'année d'adhésion à la CNR comme suit :

Tableau N°05 : Répartition selon le nombre d'année d'adhésion

Désignation	Effectif	Pourcentage%
[1-5 ans]	14	14%
[5-10 ans]	65	65%
Plus de 10 ans	11	11%
Total	100	100%

Source : Enquête

Figure N°08: Répartition selon le nombre d'année d'adhésion



Source : Enquête

Selon les résultats enregistrés dans le tableau et le graphe, nous constatons que les répondants représentés par un taux de 72% ont plus de 10 années d'adhésion au régime des

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

retraites. 16% d'entre eux ont entre une année et cinq années d'usage et 12% d'entre eux ont entre cinq et dix ans d'usage à la CNR. Ces taux peuvent ainsi augmenter la fiabilité des résultats des questions prochaine relatives à la qualité des services étant donné que la grande majorité de notre échantillon a plus de dix ans de relation usager-service CNR.

2.2 Répartition de l'échantillon selon la fréquence d'usage par an

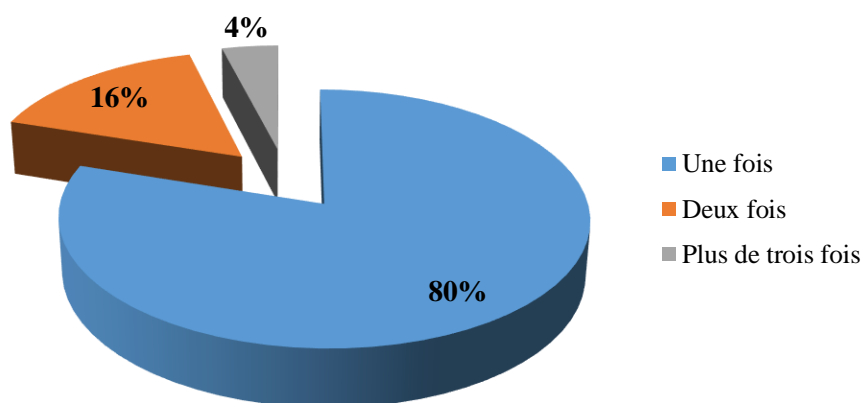
L'échantillon est réparti selon la fréquence d'usage comme suit :

Tableau N°06 : Répartition selon la fréquence d'usager par an

Désignation	Effectif	Pourcentage%
Une fois	80	80%
Deux fois	16	16%
Plus de trois fois	4	4%
Total	100	100%

Source : Enquête

Figure N°09 : Répartition selon la fréquence d'usage par an



Source : Enquête

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

Selon les données recueillies, 80% des usagers déclarent se rendre qu'un seul fois par un à la CNR. Sinon, 12% de l'échantillon déclare se rendre deux fois à la CNR et seulement 4% se dit dépasser les trois fois par années.

2.3 Répartition de l'échantillon selon la raison de leur venu à la CNR

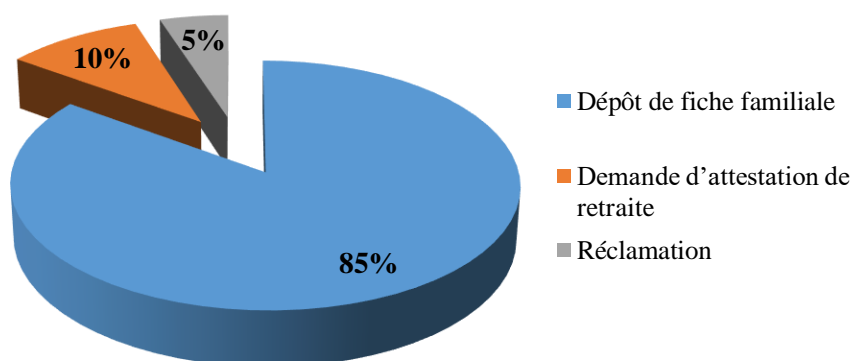
L'échantillon est réparti selon la raison de sa présentation au guichet CNR comme suit :

Tableau N°07 : Répartition de l'échantillon selon le service sollicité

Désignation	Effectif	Pourcentage %
Dépôt de fiche familiale	85	85%
Demande d'attestation de retraite	10	10%
Réclamation	5	5%
Total	100	100%

Source : Enquête

Figure N°10: Répartition de l'échantillon selon le service sollicité



Source : Enquête

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

D'après les résultats affichés dans le tableau, la plupart des usagers se rendent à la CNR pour présenter une fiche familiale au guichet afin de prouver qu'il sont toujours en vie afin de reconduire leur dossier de retraite pour l'année en cours, ce qui rejoint les résultats de la question précédente et prouve que les retraités se rendent une fois par un à la CNR pour la mise à jour de leur dossier. Ainsi, seulement 10% viennent pour demander une attestation de fonction, notamment pour la demande de visa. Finalement, seul 5% de ses usagers viennent pour des réclamations diverses.

2.4 Répartition de l'échantillon selon le degré de satisfaction par les services

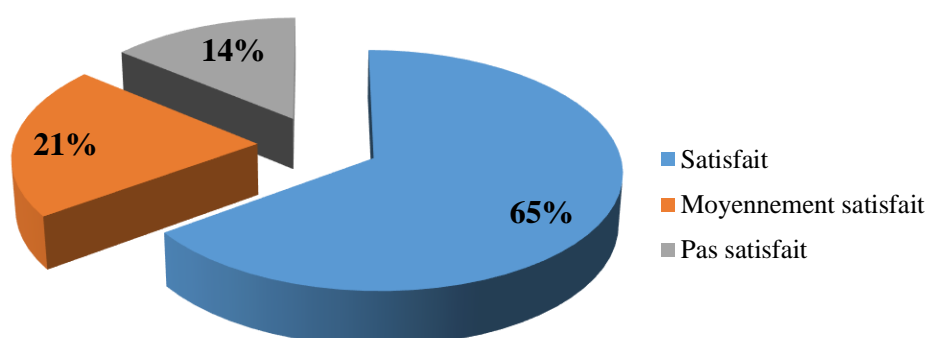
L'échantillon est réparti selon la satisfaction par les services de la CNR comme suit :

Tableau N°08: Répartition de l'échantillon selon le degré de satisfaction

Désignation	Effectif	Pourcentage%
Satisfait	65	65%
Moyennement satisfait	21	21%
Pas satisfait	14	14%
Total	100	100%

Source : Enquête

Figure N°11 : Répartition de l'échantillon selon le degré de satisfaction



Source : Enquête

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

Selon le taux obtenu dans le tableau ci-dessus, 65% des usagers se disent être satisfaits des services fournis par la CNR d'une manière globale. Cependant, 21 % d'entre eux se disent être moyennement satisfaits et finalement un faible taux de 14 % se disent ne pas être satisfaits. Ces résultats démontrent un certain niveau de satisfaction qui démontre les efforts de la CNR afin que ses usagers puissent bénéficier des différents services dans de bonnes conditions.

2.5 Répartition de l'échantillon selon la qualité de l'accueil

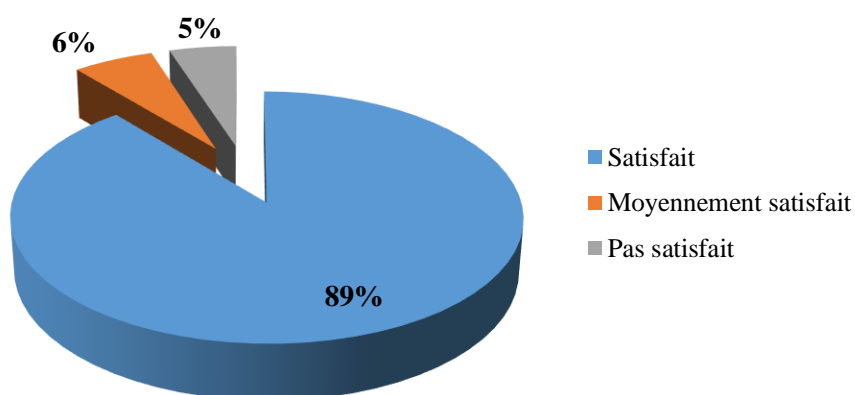
L'échantillon est réparti selon la qualité de l'accueil à la CNR comme suit :

Tableau N°09 : Répartition de l'échantillon selon la qualité de l'accueil

Désignation	Effectif	Pourcentage%
Satisfait	89	89%
Moyennement satisfait	6	6%
Pas satisfait	5	5%
Total	100	100%

Source : Enquête

Figure N°12 : Répartition de l'échantillon selon la qualité de l'accueil



Source : Enquête

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

Selon les résultats de l'enquête, la majorité des personnes enquêtées, soit un taux de 89%, se dit être satisfait de la qualité de l'accueil à la CNR et seuls 5 % ne le sont pas. Néanmoins, 6% des répondants sont moyennement satisfaits. Ces résultats nous confirment que la qualité de l'accueil à la CNR est de manière générale très satisfaisante ce qui justifie le Label reçu cette année de 2024 par la CNR. Un Label de qualité de l'accueil décerné par l'institut algérien de normalisation l'IANOR.

2.6 Répartition de l'échantillon selon le délai de traitement des requêtes

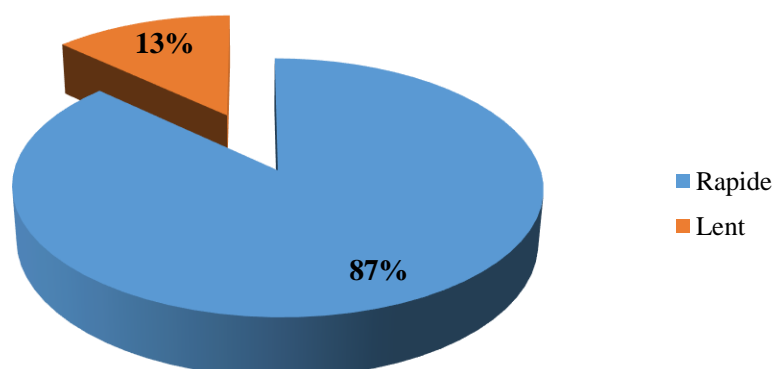
L'échantillon est réparti selon le délai de traitement des requêtes par la CNR comme suit :

Tableau N°10 : Répartition de l'échantillon selon le délai de traitement des requêtes

Désignation	Effectifs	Pourcentage%
Rapide	87	87%
Lent	13	13%
Total	100	100%

Source : Enquête

Figure N°13 : Répartition de l'échantillon selon le délai de traitement des requêtes



Source : Enquête

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

D'après les chiffres que dévoilent le tableau et le graphe, nous découvrons un large panel, avec un taux de 87%, des répondants qui trouvent que le délai de traitement des dossiers est rapide et seulement 13% des répondants trouvent que le traitement est lent. Ce qui confirme la labellisation de l'accueil à la CNR car parmi les exigences du label, le temps d'attente d'un usager ne doit pas dépasser une (01) heure. Aussi, un agent CNR au guichet ne doit pas dépasser cinq minutes avec un usager.

2.7 Répartition de l'échantillon selon la clarté de l'information

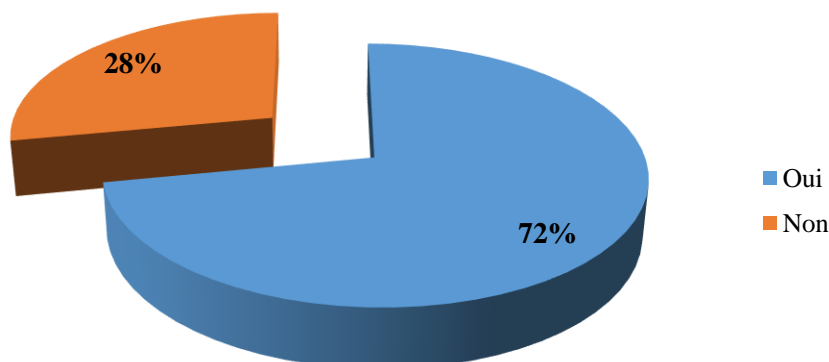
L'échantillon est réparti selon la clarté de l'information fournie par la CNR comme suit :

Tableau N°11 : Répartition de l'échantillon selon la clarté de l'information

Désignation	Effectifs	Pourcentage %
Oui	72	72%
Non	28	18%
Total	100	100%

Source : Enquête

Figure N°14 : Répartition de l'échantillon selon la clarté de l'information



Source : Enquête

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

D'après ces résultats, un taux élevé de 72% des répondants affirme que l'information fournie par la CNR est suffisamment claire et compréhensible. Cela reflète l'importance que donne la CNR à transmission de l'information à ses usagers afin de maximiser la qualité de ses prestations. Cependant, un faible taux de 28% estime que l'information n'est pas claire, cela peut être expliqué par la difficulté de certains seniors à se familiariser avec la digitalisation car la CNR est dans une mouvance de numérisation afin de faciliter la diffusion de l'information et cela à grande échelle.

2.8 Répartition de l'échantillon selon la transparence administrative

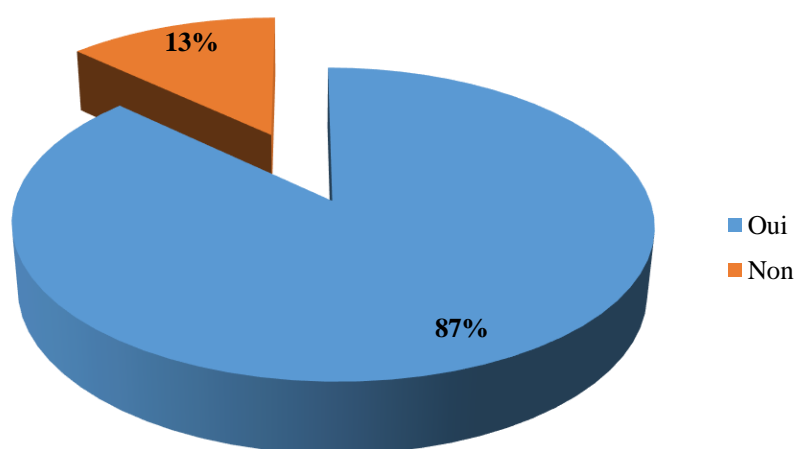
L'échantillon est réparti selon la transparence dans les démarches administratives dans la gestion des dossiers par la CNR comme suit :

Tableau N°12 : Répartition de l'échantillon selon la transparence administrative

Désignation	Effectifs	Pourcentage %
Oui	87%	0%
Non	13%	0%
Total	100	100%

Source : Enquête

Figure N°15: Répartition de l'échantillon selon la transparence administrative



Source : Enquête

Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou

Selon les chiffres du tableau et du graphe ci-dessous, la plus grande part de l'échantillon déclare que la CNR fait preuve de transparence dans le traitement des dossiers et informe l'utilisateur des moindres mouvements relatifs à la gestion de son dossier. Ainsi, seul 13% de l'échantillon estime qu'il y'a un manque de transparence de la part de la CNR dans le traitement des dossiers.

Conclusion

Pour conclure ce chapitre, nous pouvons dire que la CNR est un organisme à part entière de la sécurité sociale en Algérie qui jouit d'une organisation lui permettant de gérer l'ensemble des services nécessaires à l'accompagnement de la vie d'un retraité.

Après une analyse approfondie de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou, plusieurs aspects clés émergent. La CNR démontre des points forts significatifs tels que la compétence du personnel et la disponibilité des infrastructures modernes, facilitant ainsi un cadre propice à la prestation de services. Cependant, des défis subsistent, notamment concernant la gestion des temps d'attente et la communication efficace avec les usagers, qui peuvent influencer négativement l'expérience globale.

Pour améliorer cette situation, il est recommandé d'intensifier les programmes de formation continue du personnel afin de renforcer leurs compétences et leur capacité à répondre promptement aux besoins variés des usagers. De plus, optimiser les processus internes pour réduire les délais de traitement des demandes et intensifier les efforts de collecte de feedback des usagers pour identifier les zones de friction sont essentiels.

En fin de compte, la CNR de Tizi-Ouzou doit s'engager résolument vers l'amélioration continue, plaçant ainsi la satisfaction client au cœur de ses préoccupations. Ce faisant, elle pourra non seulement consolider ses acquis mais aussi élever les normes de qualité de service, garantissant une expérience positive et enrichissante pour tous ses usagers.



Conclusion générale

Conclusion générale

En résumé, cette étude nous a donné l'opportunité d'approfondir notre compréhension de la qualité de la prise en charge des personnes âgées au sein de la Caisse Nationale de Retraite. Nous avons identifié plusieurs aspects à améliorer en prenant en considération les particularités des besoins des bénéficiaires afin d'assurer des services de meilleure qualité et le bien-être des usagers.

Il s'est avéré que, malgré les efforts de la Caisse nationale de retraite, il existe encore des lacunes dans la prise en charge des personnes âgées, en particulier en ce qui concerne l'accès aux soins, la qualité de l'accompagnement et la prise en compte des besoins individuels. Différents éléments peuvent expliquer ces lacunes, comme le manque de ressources, les contraintes budgétaires et les difficultés logistiques.

Afin de relever ces défis, nous suggérons diverses mesures. Premièrement, il est essentiel de consacrer des ressources à la formation du personnel pour améliorer leurs compétences en matière de prise en charge des personnes âgées. Par la suite, des initiatives d'information et de sensibilisation pour les bénéficiaires et leurs familles doivent être mises en œuvre, afin de mieux appréhender leurs besoins et leurs attentes.

En outre, il est essentiel de rendre les installations et les services plus accessibles afin d'assurer une prise en charge efficace et équitable pour tous.

Enfin, il est essentiel d'adopter une approche centrée sur la personne, en tenant compte des préférences individuelles, des conditions de vie spécifiques à chaque pensionnaire. En collaborant étroitement avec les parties prenantes locales, y compris les autorités publiques, les professionnels de la santé et les organisations communautaires, nous pouvons travailler ensemble pour créer un environnement favorable à la santé et au bien-être des personnes âgées. En définitive, cette étude offre des perspectives précieuses pour améliorer la qualité de la prise en charge des personnes âgées au sein de la Caisse Nationale de Retraite de Tizi-Ouzou, en proposant des recommandations concrètes et adaptées aux réalités locales. En poursuivant ces efforts, nous pouvons contribuer à garantir une vie meilleure et plus.

Bibliographie :

1. Ouvrages:

- Walid Merouani, Nacer-Eddine Hammouda, Claire El Moudden Dans Retraite et société 2016/1 (N° 73), pages 119 à 148
- Arezki Mouloud DJAROUN, « Le système de sécurité sociale en Algérie: missions et contraintes. Cas de la CASNOS de Tizi-Ouzou ». Editions universitaires européennes du 29.05.2020.
- Bellache, Y. (2013). "Le secteur informel en Algérie : Approches, acteurs et déterminants".
- Bernard, C. (1990). "Auto-emploi urbain en algérie". International Labour Organization.
- Dirringer, J. (2018). "L'avenir du droit de la protection sociale dans un monde ubérisé".
- Mendil, D., & Brahamia, B. (2014). "TRAVAIL ET SYSTEME DE RETRAITE EN ALGERIE".
- Merouani, W., Hammouda, N.-E., & El Moudden, C. (2014). "Le système algérien de protection sociale : Entre bismarckien et beveridgien".
- Mokadem, N. (2014). "Crise économique et protection sociale en Algérie".
- Tayeb, Y. (1996). "Le système national de retraite : Étude ré respective, basée sur les textes officiels de 1962 à nos jour".

2-Article et revue :

- <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/23676>
- Une utilisation rationnelle des mécanismes de financement pour assurer une couverture universelle Anne Drouin Anne Drouin Coordinatrice Service international Financement et actuariat Département de la sécurité sociale Secteur de la protection sociale Bureau international du Travail Genève.
- Rapport technique N05 Association internationale de la sécurité sociale, 2008
- Les quatre caractéristiques d'un service selon Armstrong et Kotler (2016)- HRIImag : hotels, restaurants et institutions
- Le système de protection sociale en Algérie (hal.science)

3. Sites web :

- <https://www.mtess.gov.dz/fr/politique-nationale-et-legislation-de-la-securite-sociale/>
- <https://www.cread.dz/conference-le-financement-de-la-sante-en-algerie-limites-defis-et-perspectives/>
- <https://dspace.ummtto.dz/items/b1a113ab-2387-4833-a836-6d64fd1977a6>
- <https://theses-algerie.com/1024395209556949/autre/universite-mouloud-mammeri---tizi-ouzou/le-syst%C3%A8me-de-s%C3%A9curit%C3%A9-sociale-en-alg%C3%A9rie-missions-et-contraintes-cas-de-la-casnos-de-tizi-ouzou>
- Politique Nationale et Législation de la Sécurité Sociale (mtess.gov.dz)
- Le système de sécurité sociale en Algérie : missions et contraintes.cas de la CASNOS de Tizi Ouzo (ummtto.dz)
- présentation sécurité sociale Algérie (2).doc (saude.gov.br)
- L'introduction de la sécurité sociale en Algérie (123dok.net)
- Politique Nationale et Législation de la Sécurité Sociale (mtess.gov.dz)
- La sécurité sociale des salariés en Algérie (cleiss.fr)
- ALGÉRIE ASSURANCE MALADIE 2024 (algerieassurance.com)
- Les allocations familiales en Algerie | Démarches-Algérie (demarches-algerie.com)
- La sécurité sociale des salariés en Algérie (cleiss.fr)
- Voici le processus de calcul des pensions de retraite en Algérie (maghrebemergent.com)
- Pensions de retraite en Algérie : augmentation annoncée pour 2024 (dzairdaily.com)
- La contractualisation et l'information : défis et enjeux entre les financeurs et les producteurs de soins en Algérie (openedition.org)
- Politique Nationale et Législation de la Sécurité Sociale (mtess.gov.dz)
- CNAS (hopital-dz.com)
- CNAS et CASNOS créent un «service commun» pour lutter contre le travail au noir (mtess.gov.dz)
- Assurance Chômage (cnac.dz)
- Assurés sociaux affiliés à la CASNOS : Vos droits à la retraite - Algerie360
- Manuel d'utilisation de la plateforme e-services CASNOS (unoa.dz)
- Algérie : Nouveau service en ligne de la CASNOS simplifie les démarches administratives pour les non-salariés (al-ain.com)

Bibliographie

- Sécurité sociale: Du nouveau pour la CASNOS | Algérie Eco (algerie-eco.com)
- CNR Dz : 5 questions sur le système des retraites dont vous devez absolument savoir les réponses (dzairdaily.com)
- Compte En Ligne (cnr.dz)
- Caisse mutualiste d'Algérie (cma.dz)
- UEMOA - Reglement n°07/2010/CM/UEMOA du 1er octobre 2010 portant statut du personnel de l'UEMOA (www.droit-afrique.com)
- De l'importance des services sociaux en entreprise - (conseil-entreprise.org)
- Le Service, les Services. Fondements, ambiguïtés et contexte actuel | Cairn.info
- Briefing European Parliamentary Research Service (europa.eu)
- La notion de service public| vie-publique.fr
- Quelle est la différence entre bien et service (toutcomment.com)
- Définition : Service public (toupie.org)
- Les modes de gestion de service public (vitrine.Les modes de gestion de service public) - XWiki (cnfpt.fr)
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale (mtess.gov.dz)
- Prestation de service : définition complète et exemples (finom.co)
- Service public et service privé : avantages et inconvénients (infoslibres.fr)
- La notion de service public| vie-publique.fr
- Fondamentaux de la qualité: Concepts, bases et principes (blog-gestion-de-projet.com)
- Comprendre le concept de qualité : définitions, déterminants (iedunote.com)
- Les 7 principes de management de la qualité (qualitiso.com)
- KPI et tableau de bord de la qualité - Guide complet avec exemples (bscdesigner.com)
- Les outils qualité : amdec, 5S, Pareto, 5M, brainstorming, 8D, résolution de problème... (axess-qualite.fr)
- KPI et tableau de bord de la qualité - Guide complet avec exemples (bscdesigner.com)
- L'audit qualité - l'outil clé pour améliorer votre entreprise et satisfaire vos clients (kitoutils.com)
- Le contrôle qualité expliqué : définition, objectif et processus (madearia.com)
- Indicateurs qualité : concevoir un système de pilotage performant (manager-go.com)
- 5 façons d'assurer la qualité de la production (proqc.fr)

Bibliographie

-L'impact de la qualité de service sur la satisfaction des clients Cas : Aéroport d'Alger (SGSIA) (ummto.dz)

-Évaluation de la satisfaction de la clientèle : Qu'est-ce que c'est + Guide à suivre |%. (questionpro.com)

-Évaluation de la qualité du Service Client : les KPIs et méthodes à suivre - LOGOS – Audit & Quality Monitoring des Services Clients (logosrelationclient.com)

-www.cnr.dz caisse nationale des retraites.

-<https://www.google.com/search?q=localisation+de+la+cnr+de+tizi+ouzou>

Liste des tableaux :

Tableau N°01 : Réparation selon le genre

Tableau N°02 : Réparation selon l'âge

Tableau N°03: Réparation selon le niveau d'instruction

Tableau N°04: Réparation selon le statut d'usage

Tableau N°05 : Réparation selon le nombre d'année d'adhésion

Tableau N°06 : Réparation selon la fréquence d'usage par an

Tableau N°07 : Répartition de l'échantillon selon le service sollicité

Tableau N°08: Répartition de l'échantillon selon le degré de satisfaction

Tableau N°09 : Répartition de l'échantillon selon la qualité de l'accueil

Tableau N°10 : Répartition de l'échantillon selon le délai de traitement des requêtes

Tableau N°11 : Répartition de l'échantillon selon la clarté de l'information

Tableau N°12 : Répartition de l'échantillon selon la transparence administrative

Listes des figures :

Figure N°01: Localisation de la CNR Tizi-Ouzou

Figure N°02 : Les antennes de l'agence de Tizi-Ouzou

Figure N°03 : Organigramme de la CNR Tizi-Ouzou

Figure N°04 : Répartition de l'échantillon selon le genre

Figure N°05: Répartition selon l'âge

Figure N°06: Répartition selon le niveau d'instruction

Figure N°07: Répartition selon le statut d'usage

Figure N°08: Répartition selon le nombre d'année d'adhésion

Figure N°09 : Répartition selon la fréquence d'usage par an

Figure N°10: Répartition de l'échantillon selon le service sollicité

Figure N°11 : Répartition de l'échantillon selon le degré de satisfaction

Figure N°12 : Répartition de l'échantillon selon la qualité de l'accueil

Figure N°13 : Répartition de l'échantillon selon le délai de traitement des requêtes

Figure N°14 : Répartition de l'échantillon selon la clarté de l'information

Figure N°15: Répartition de l'échantillon selon la transparence administrative

Introduction générale.....	1
Chapitre 01 : Le système de sécurité sociale en Algérie.....	6
Section 1 : Place du système de sécurité sociale dans le système de santé.....	8
1. Historique de la sécurité sociale en Algérie.....	8
1.1 Évolution et développement du système de sécurité sociale.....	8
2. Principaux objectifs et missions de la sécurité sociale en Algérie.....	10
2.1 Objectifs de la sécurité sociale.....	10
2.2 Missions de la sécurité sociale.....	11
3. Financement de la santé par la sécurité sociale.....	11
3.1 Les sources de financement de la sécurité sociale.....	12
3.1.1 Cotisations des travailleurs.....	12
3.1.2 Cotisations des employeurs.....	12
3.1.3 Fonds de l'État.....	12
3.1.4 Revenus des investissements.....	13
3.1.5 Amendes et pénalités.....	13
4. Les dépenses de la sécurité sociale.....	13
4.1 Assurance maladie.....	13
4.2 Allocations familiales.....	13
4.3 Pensions de retraite.....	13
4.4 Prestations sociales diverses.....	14
4.5 Frais de gestion.....	14
5. Les défis de la sécurité sociale dans le système de santé.....	14
5.1 Insuffisance des ressources financières.....	15
5.2 Causes de l'insuffisance des ressources financières.....	15
5.3 Conséquences de l'insuffisance des ressources financières.....	15
6. Qualité des services de santé et gestion des risques.....	16
Section 2 : Services fournis aux usagers.....	18
1. Organisation de la sécurité sociale en Algérie.....	19
2. Les principaux services de la sécurité sociale en Algérie.....	19
2.1 Assurance maladie.....	19

2.2 Allocations familiales.....	20
2.3 Retraite.....	21
2.4 Autres services	22
3. Accès aux services de la sécurité sociale en Algérie.....	22
4. Défis et enjeux des services de la sécurité sociale en Algérie.....	23
5. Amélioration des services de la sécurité sociale en Algérie.....	24
5.1 Réformes proposé.....	24
Section 03 : Les institutions de la sécurité sociale en Algérie.....	26
1. La Caisse Nationale des Assurances Sociales.....	26
1.1 Historique de la CNAS.....	26
1.2 Fonctionnement de la CNAS.....	26
1.3 Services fournis par la CNAS.....	27
2. La Caisse Nationale d'Assurance Chômage.....	27
2.1 Historique de la CNAC.....	28
2.2 Fonctionnement de la CNAC.....	28
2.3 Services fournis par la CNAC.....	29
3. Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-Salariés.....	29
3.1 Historique de la CASNOS.....	29
3.2 Fonctionnement de la CASNOS.....	29
3.3 Services fournis par la CASNOS.....	30
4. Caisse Nationale de Retraite.....	30
4.1 Historique de la CNR.....	30
4.2 Fonctionnement de la CNR.....	30
4.3 Services Fournis par la CNR.....	31
5. La Caisse Nationale des Congés Payés et du Chômage-Intempéries des Secteurs du Bâtiment, des Travaux Publics et de l'Hydraulique.....	31
5.1 Historique de la CACOBATPH.....	31
5.2 Fonctionnement de la CACOBATPH.....	32
5.3 Services Fournis par la CACOBATPH.....	32
6. Mutuelle de prévoyance sociale.....	32
6.1 Historique de la Mutuelle.....	33

6.2 Fonctionnement de la mutuelle.....	33
6.3 Services Fournis.....	34
Chapitre 02:Exploration des services : Définitions, Qualité et Evaluations.....	36
Section 01 : Définition et caractéristique d'un service en générale et service public en particulier.....	37
1.Définition d'un service en générale.....	37
1.1 Importance des services dans la société.....	37
1.2 Caractéristique d'un service.....	38
1.3 Différence entre un bien et un service.....	39
2.Définition d'un service public.....	40
2.1 Caractéristiques spécifiques d'un service public.....	40
2.2 fonctionnement d'un service public.....	40
2.3 Domaines d'intervention du service public.....	41
2.4 Principes du service public.....	41
2.5 Modes de gestion.....	41
3. Acteurs impliqués dans la prestation du service.....	42
3.1 Le prestataire de service.....	42
3.2 L'entreprise cliente.....	42
4. Avantages et bénéfices du service	43
5. Objectifs du service public.....	43
Section 02 : La qualité du service et ses déterminants.....	45
1. Les Dimensions de la qualité du service.....	45
2. Mesure de la qualité du service.....	46
3. L'importance des retours clients.....	47
3.1 Pratiques d'encouragement des retours clients.....	49
3.2 Amélioration continue.....	49
3.3 Importance de la formation et du développement du personnel.....	51
Section 03 : l'évaluation de la qualité.....	52
1. Explications de différents aspects de la qualité.....	52
1.2 Comment mesurer la qualité dans différents secteurs	53

2. Comment l'évaluation de la qualité peut conduire à l'amélioration des produits/services	59
3. Impacte de l'évaluation de qualité sur la satisfaction du client.....	60
Chapitre 03 : Analyse de la qualité des services au sein de la CNR de Tizi-Ouzou...	62
Section 01 : présentation de l'organisme d'accueil	64
1. Histoire et évolution de la caisse nationale de retraite.....	64
1.1 La Caisse Nationale de Retraite : Une évolution au fil du temps.....	65
2. Présentation de la Caisse Nationale de Retraite (CNR).....	66
2.1 Définition de la caisse nationale de retraite.....	66
3. Présentation de la CNR-Agence locale de Tizi-Ouzou.....	66
3.1 Structure Organisationnelle de la CNR-Agence de Tizi-Ouzou	67
3.2 Les antennes de l'agence de Tizi-Ouzou	68
3.3 Organisation de la Caisse Nationale de Retraite.....	68
4. Sous-direction de l'administration des moyens généraux (SDAM).....	72
a) Service de personnel.....	72
b) Service des moyens généraux.....	72
c) Le secrétariat de la Sous-direction de l'administration.....	73
d) La sous-direction des pensions (S.D.P).....	73
e) Division liquidation.....	73
f) Service constitution.....	73
g) Service liquidation régimes algérien.....	74
h) Service liquidation coordination.....	74
i) Division révision.....	74
j) Secrétariat de la sous-direction des pensions.....	74
k) Contrôleur (enquêteur).....	74
l) Le contrôle médical.....	75
5. La sous-direction des opérations financières (SDOF).....	75
6. Sous-direction de la reconstitution des carrières (SDRC).....	76
Section 02 : méthodologie appliqué à l'étude	77
1. Établissement de l'objet de l'étude.....	77
1.2 Le champ temporel.....	77

1.3 La durée de l'étude.....	77
1.4 L'observation :.....	78
1.5 L'entretien.....	79
1.6 Le questionnaire.....	79
Section 3 : Analyse des résultats de l'enquête.....	80
1. Analyse du premier axe de l'enquête.....	80
1.1. Répartition de l'échantillon selon le genre.....	80
1.2. La répartition de l'échantillon selon l'âge.....	81
1.3 La répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction.....	81
1.4 La répartition de l'échantillon selon le statut d'usage.....	83
2. Analyse du second axe du questionnaire.....	84
2.1 Répartition de l'échantillon selon le nombre d'année d'adhésion.....	84
2.2 Répartition de l'échantillon selon la fréquence d'usage par an.....	85
2.3 Répartition de l'échantillon selon la raison de leur venu à la CNR.....	86
2.4 Répartition de l'échantillon selon le degré de satisfaction par les services.....	87
2.5 Répartition de l'échantillon selon la qualité de l'accueil.....	88
2.6 Répartition de l'échantillon selon le délai de traitement des requêtes.....	89
2.7 Répartition de l'échantillon selon la clarté de l'information.....	90
2.8 Répartition de l'échantillon selon la transparence administrative.....	91
Conclusion générale.....	93
Bibliographie.....	95

Résumé :

L'évaluation de la qualité de la prise en charge des personnes âgées par la Caisse Nationale des Retraités de Tizi-Ouzou révèle un engagement notable à fournir des services accessibles et des soins médicaux de qualité, bien que des améliorations puissent être apportées dans l'accessibilité aux spécialistes et aux équipements. Le soutien social et psychologique est présent, mais pourrait être renforcé pour répondre pleinement aux besoins émotionnels et sociaux des bénéficiaires. Les conditions de vie et de logement montrent des efforts pour assurer la sécurité et le confort, bien que des modernisations soient nécessaires. Les programmes de loisirs et d'activités sont variés, mais pourraient être mieux adaptés aux intérêts spécifiques des personnes âgées. La communication sur les droits et les procédures administratives est claire, mais pourrait être simplifiée pour une meilleure accessibilité. Enfin, la formation continue du personnel est cruciale pour maintenir des standards élevés. En conclusion, bien que des progrès soient visibles, des initiatives supplémentaires sont nécessaires pour améliorer de manière significative la qualité globale de la prise en charge des personnes âgées par cette caisse de retraite.

