

## ***Centre d'appel : Au bout du fil, le contrôle vous rassure !***

**L**a Caisse Nationale de la Sécurité Sociale lance un nouveau concept : un centre d'appel dédié exclusivement au Contrôle et Inspection. Opérationnel depuis le 4 février 2008, ce service a pour objectif de faire de l'affilié un acteur principal garant de la transparence et de la rigueur du système du contrôle de la CNSS.

La réforme du Contrôle et Inspection, à peine lancée que toute une logistique est venue se greffer à cette fonction pour appuyer la nouvelle vision de la Direction Contrôle et Inspection. L'orthodoxie prend désormais le parti des affiliés : perçu autrefois comme un moyen de répression, elle est aujourd'hui considérée comme un outil de référence en matière d'équité et d'éthique, invitant les parties prenantes à adopter un comportement responsable.

Afin de développer une nouvelle relation entre la CNSS et ses affiliés, désormais régie par un contrat de citoyenneté dans un esprit de bonne gouvernance et de transparence, le centre d'appel dédié au contrôle et inspection, a pour principales missions de :

- rester à l'écoute des affiliés pour toute information concernant le métier du contrôle et inspection
- et de permettre aux affiliés de confirmer l'objet de la mission, tout en vérifiant l'identité des intervenants.

La CNSS met à la disposition des entreprises un N°du Centre d'Appel DIC : 022 54 86 85 qui sera inclus sur l'ordre de mission nominatif concernant l'entreprise soumise à la vérification. Tout affilié pourra à tout moment partager ses remarques, questions et interrogations les éventuelles missions de vérification le concernant.

S'inscrivant dans une démarche participative, la CNSS escompte obtenir un retour d'information sur les conditions de déroulement des

missions de contrôle. Géré par la Division du Contrôle et Suivi de la Qualité, le centre d'appel, vise avant tout à améliorer la qualité de ce service social .

## ***Le Contrôle à l'écoute de ses affiliés.***

*L'oreille vissée à leurs téléphones, et l'œil rivé sur leurs écrans, les opérateurs du centre d'appel dédié au contrôle et inspection sont à l'écoute des entreprises. Ils disposent de l'infrastructure nécessaire pour répondre à toute les interrogations relatives au contrôle. Pour s'assurer de l'objet des missions, de l'identité des contrôleurs, ou pour toute autre question concernant le volet juridique, ou encore la procédure du contrôle, les télé-opérateurs, grâce à une application informatique Inspection et Contrôle, ont accès à toute une base de donnée pour assurer le suivi et l'état d'avancement des dossiers et missions de contrôle.*

*Et c'est en capitalisant sur l'expérience des centres d'appels dédiés aux réclamations des clients, déjà opérationnels que ce nouveau centre d'appel compte réussir sa mission.*

*L'appel téléphonique peut provenir à la fois des affiliés ou des télé opérateurs, en cours ou après une mission du contrôle. Objectifs : S'assurer du bon déroulement de l'opération du contrôle et de la satisfaction des affiliés, des bonnes conditions de la qualité du contrôle dans le respect de l'éthique, équité et de la réglementation législative.*