

Métier de la sécurité sociale

Agent liquidateur : le traiteur des dossiers



Edith Mbuughe, chef de service liquidation à la CNSS.



Le pool des agents liquidateurs de la CNSS.

Josiane MBANG NGUEMA
Libreville/Gabon

Chargé des opérations de liquidation liées aux prestations techniques de la Caisse nationale de sécurité sociale (CNSS) telles que les pensions, les prestations familiales et les risques professionnels, ce technicien traite une dizaine de dossiers par jour afin de satisfaire les assurés. Lesquels ne peuvent entrer en possession de leurs droits qu'après le travail effectué par cet agent.

Il ne peut pas s'offrir le luxe de se tourner les pouces ou de papoter à longueur de journée dans le bureau. En poste au service de liquidation de la Caisse nationale de sécurité sociale (CNSS), l'agent liquidateur est constamment occupé. Sauf pour la pause journalière. C'est que pour ce technicien qui a toujours une pile de dossiers à régler sous la main, perdre du temps équivaldrait à une surcharge de travail le lendemain. " Lorsque

nous arrivons le matin, nous n'avons pas le temps de bavarder parce que nous allons directement chez les superviseurs de liquidation récupérer les dossiers que nous avons à traiter dans la journée. Après chacun s'attelle à faire son travail car chaque agent a 10 ou 15 dossiers à traiter par jour lorsqu'il n'y a pas de difficultés. Nous devons vérifier dans les moindres détails tous les éléments qui nous sont fournis même si cela a déjà été fait au préalable. Nous devons nous assurer de la conformité des pièces exigées à cause des cas de fraude et en cas de doute on envoie en enquête. C'est assez pénible car même si nous voulons nous reposer un peu plus, nous ne pouvons pas nous le permettre parce qu'il y a des familles qui attendent ", nous confie Balbin Ntougou-Allogho, agent liquidateur. En fait, chargé des opérations de liquidation liés aux prestations techniques telles que les PVID (pensions vieillesse, invalidité et décès), les

prestations familiales qui incluent les allocations familiales, l'allocation rentree scolaire et les indemnités journalières de maternité payées aux femmes salariées du secteur privé) et les risques professionnels encore appelés ATPM (accidents de travail et maladies professionnelles), le quotidien de l'agent liquidateur se résume à vérifier, contrôler, calculer avant de transmettre à la validation afin que le paiement soit effectué à l'assuré ou aux ayants-droit.

TACHE ARDUE. "Ce sont les principaux groupes de prestations que nous traitons mais il y en a d'autres. Notre tâche consiste à analyser les demandes des différentes prestations en tenant compte des particularités. Nous vérifions que le dossier contient tous les éléments qui le constituent d'une manière générale en fonction de chaque type de prestation avant de l'envoyer pour le contrôle et la validation. Le superviseur de liquida-

tion envoie le dossier pour l'étude de carrière qui le renvoie en liquidation après avoir sorti l'état de carrière de l'assuré. C'est un travail méticuleux que nous faisons et c'est pourquoi nous avons besoin de calme et de tranquillité pour minimiser les risques d'erreurs. Ce que nous faisons donne droit à un paiement, s'il y a des manquements il y aura des conséquences aussi bien pour l'assuré que pour la CNSS. Une mauvaise appréciation du dossier peut coûter cher à l'assuré et à l'entreprise parce que l'assuré peut faire une réclamation ou entrer en contestation et nous avons déjà eu à gérer ce genre de cas", informe pour sa part, le chef de section liquidation, Clarisse Ndjamodougui. La tâche est ardue et nécessite d'être pointilleux surtout en ce qui concerne la conformité des pièces à fournir. "Quand les dossiers reviennent de l'étude des carrières, nous procédons à l'assainissement en nous assurant que les

noms et prénoms des ascendants ou des descendants sont bien écrits, si les âges sont exacts, les dates signatures des certificats et aussi que la déclaration trimestrielle de salaire est disponible pour confronter le tout. Après toutes ces étapes, nous entrons toutes les données dans la nouvelle application qui est un système informatique intégré avec lequel nous travaillons. Lorsqu'il s'agit par exemple de la pension du survivant, on prend la pension initiale de l'assuré décédé et on va prélever un pourcentage pour répartir entre les ayants-droit en se basant sur l'article 81", complète l'agent liquidateur. Il faut dire que le problème des éléments fournis dans les dossiers et les relevés d'identité bancaire font partie des difficultés auxquelles le liquidateur fait souvent face. Sans compter qu'il y a quelques fois des incompréhensions lors du rejet des demandes. " C'est sur la base de la rémunération moyenne

mensuelle qu'on fait le calcul de la pension après avoir vérifié que toutes les pièces sont conformes. Les assurés sont de plus en plus lettrés et la direction juridique est là pour nous orienter et nous éviter les contestations et les réclamations. Toutefois, pour un mariage contracté un an avant le décès de l'assuré, ce dossier n'est pas pris en compte selon l'article 79 alinéa 2", précise le chef de section. S'il y a quelques années ce métier pouvait s'apprendre sur le tas, notamment par une formation en entreprise, ce n'est plus le cas actuellement. Pour devenir agent liquidateur, il faut avoir le niveau minimum Bac+3 est désormais requis et être consciencieux et réservé. A cela s'ajoute l'obligation de maîtriser le Code de la sécurité sociale et son texte d'application. Une évolution qui se justifie au regard des risques lors des traitements des dossiers et des enjeux pour les assurés et leurs ayants-droit.



Clarisse Ndjamodougui, chef de section liquidation expliquant les tâches de l'agent.



Chaque agent liquidateur traite en moyenne 10 à 15 dossiers par jour.

Photo : D.R.

Photo : D.R.

Photo : D.R.

Photo : D.R.