



# Flash info

Mieux vous servir

N° 65 du 23 Mai 2011

## Bulletin d'information des agents de la CNSS

1er Mai 2011

### «Une fête de tous les espoirs »

Le 1er mai dernier, l'esplanade d'un des immeubles abritant le siège social de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale sis à Batavéa, a servi de cadre aux festivités marquant la traditionnelle fête du travail

qu'organise la Direction Générale à l'intention des travailleurs de cet organisme.

Trois allocutions ont marqué cette cérémonie dont les principaux temps forts furent : la remise des cadeaux aux heureux récipiendaires de la médaille du travail, et la visite inattendue de Madame Angélique Ngoma, Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale, Porte Parole du Gouvernement ; assurant la tutelle de la CNSS.

Des trois allocutions prononcées tour



Mme Viviane Maganga, Présidente du Syna CNSS prononçant l'allocution des syndicats.

à tour par Monsieur Arsène Lessy Mouckandja, Secrétaire Général, Madame Viviane Maganga Bakita (parlant au nom des syn-

dicats CNSS), Présidente du SYNA CNSS et le Dr Marie-Thérèse Vané ép. Ndong-Obiang, Directeur Général, on relève en substance, la nécessité de poursuivre la modernisation des services dans un climat de sérénité et

d'apaisement sans lequel il est difficile de concilier mobilisation de ressources additionnelles, efficience allocative et croissante tant endogène qu'exogène de l'entité CNSS.

C'est dans cet esprit, que Madame Viviane Maganga Bakita, s'exprimant au nom de ces collègues salariés, a félicité la Direction Générale pour les efforts entrepris en vue d'améliorer le cadre socioprofessionnel et la qualité des services rendus aux usagers dont l'expression s'est traduite par l'obtention du label de certification ISO 9001 Version 2008.

Elle a par ailleurs, exhorté la Direction Générale à accélérer le processus de la révision de la convention collective et du règlement intérieur afin d'instaurer un cadre propice à la culture du salaire d'efficience. Clôture de la série des discours, Dr Marie-Thérèse Vané ép. Ndong-Obiang, Directeur Général de la CNSS

a fait sienne toutes les doléances faites par les précédents allocuteurs avant de reconnaître les efforts réalisés par l'ensemble des travailleurs dans l'accomplissement de leur tâche quotidienne.

Elle a cependant relevé que beaucoup reste encore à faire pour assurer la pérennité d'un service de qualité des prestations à offrir aux usagers de la CNSS, désormais considérés comme des clients.

Elle a par conséquent exhorté ses collaborateurs à redoubler d'efforts et à faire montre de discipline, car c'est à ce prix qu'elle éprouve le plaisir de récompenser à juste titre les agents méritants.

Avant de prendre congé des ses collaborateurs avec qui elle a partagé le repas circonstanciel agrémente par des prestations d'artistes locaux, Madame le Directeur Général a raccompagné Madame le Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Prévoyance Sociale, venue prendre part à la manifestation dans un climat de parfaite convivialité. Rendez-vous est pris pour le 1er mai 2012.



Mme Angélique Ngoma, joyeuse de communier avec les agents de la CNSS.



Le Dr. Marcel Bongo, l'un des récipiendaires venant de recevoir une enveloppe des mains du SG.

## Revue des processus

La période du 12 avril au 6 mai 2011 a été marquée par la reprise des revues de processus dans le cadre de la procédure de Certification. Il s'agissait pour les pilotes, les binômes et certains collaborateurs des services supports, de revisiter les différents processus qui ont constitué le premier périmètre, afin de confirmer les engagements et de conforter le renouvellement du Certificat obtenu. Cela concerne notamment les processus : Fichier, PVID, Traitement des Réclamations, Juridiques, Accueil et Orientation des clients, PF, etc.

Ces revues, qui peuvent s'assimiler à des comités de direction, ont l'avantage pour les pilotes des processus, d'avoir en un même lieu et au même moment, les différents interfaces concernés, les supports documentaires ainsi que la Direction Générale représentée au plus haut niveau. Ce panel permet une approche optimale pour résoudre les dysfonctionnements, de la prise de décisions, à la fixation de délais d'actions à mener, puis la correction éventuelle des diverses formulations ou approches, etc. Les revues devraient permettre, voire aider les processus à atteindre leurs objectifs de façon efficiente.



Une vue de la séance de la revue des processus.



SERVICE COMMUNICATION