



Flash info

Mieux vous servir

N° 80 du 18 Juillet 2012

Bulletin d'information des agents de la cnss

Engagements de Service 2011

La CNSS fait l'état des lieux

Les 07 et 15 Juin 2012, le Centre de Formation Jean Dendé de la CNSS a abrité les travaux de lancement du programme de sensibilisation du personnel après les résultats observés des Engagements de Service (EDS) pris par notre organisme dans le cadre de la refonte de son système de management.



Une vue de l'assistance attentive aux explications données au cours d'une séance de sensibilisation...

Ces rencontres interactives, initiées par la Direction Générale, visaient à informer les agents sur la nécessité de s'accaparer les

valeurs qui guident désormais notre système de management, basé sur la quête d'amélioration continue et l'efficacité du service à la clientèle pour un fonctionnement optimal de l'organisme.

Une enquête réalisée en 2011 par la Direction Qualité et Organisation a révélé que l'information relative à la date de paiement est permanemment disponible sur les principaux canaux de diffusion. De même, le respect des délais

réglementaires de paiement est quasiment observé.

A contrario, les performances relevées ci-dessus contrastent avec certaines autres, notamment dans le traitement des dossiers de prestations.

En dépit de ce qui précède, l'année 2011 montre une nette amélioration en termes de respect des "exigences" édictées

par les engagements de service, regroupés en sept (07) rubriques. Il s'agit de : **Fourniture de prestations de service, Accueil physique, Accueil téléphonique, Traitement des dossiers, Traitement du courrier / courriel, Traitement des réclamations / plaintes, Information des clients.**



... sous la supervision du DGA.

S'adressant aux chefs de départements, aux pilotes et à leurs binômes, la Direction Générale, quoique satisfaite de ses résultats, a rappelé que la certification à la norme ISO 9001 : 2008, obtenu par la Caisse n'est pas une situation de rente. Elle nécessite le maintien et l'amélioration de l'ensemble des services orientés tant vers la clientèle qu'en interne.

Journée Internationale de la veuve

La CNSS au service de la veuve et de l'orphelin

La Caisse Nationale de Sécurité Sociale, entreprise citoyenne, tient à s'impliquer de plus en plus dans les actions de lutte contre la spoliation de la veuve et de l'orphelin. Elle s'est une fois de plus illustrée par sa participation aux activités commémorant la Journée Internationale de la Veuve organisées du 23 au 25 Juin 2012.

A cet effet, elle a animé plusieurs stands à Libreville et à l'intérieur du pays pour répondre aux questions de droits concernant la veuve et l'orphelin en matière de protection sociale.

Au cours de ces journées, les techniciens de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale ont édifié les populations sur les procédures relatives aux droits successoraux ; à la prise en charge de la veuve et de l'orphelin par ses services compétents en matière de prestations familiales, de pensions et rentes de survivants, etc. Au sortir de cette série d'échanges, ils ont distribué un certain nombre de documents permettant aux usagers d'approfondir les informations reçues

et des gadgets frappés du sigle de la CNSS. En retour, ils ont collecté quelques réclamations des adhérents et enregistré, des différents interlocuteurs, les doléances permettant d'améliorer ou de mesurer la qualité du service actuel.

Rappelons que la spoliation et la maltraitance dont les veuves et les orphelins sont victimes depuis plusieurs années, ont amené Madame Sylvia Bongo Ondimba, farouche défenseur de cette frange de la population, à dénoncer ces



Mme N. Ayouma D'Othakeme, DPTA, au stand CNSS de Gabon Expo (Libreville)

phénomènes à la tribune de l'Assemblée Générale des Nations Unies qui, compte tenu de leurs ampleurs, a adopté la résolution 65/189 du 21 décembre 2012.

Cette résolution qui consacre la Journée Internationale de la Veuve, vient ainsi couronner l'initiative de Madame Sylvia Bongo Ondimba, Première Dame du Gabon.

