



Mieux vous servir

Flash Info

N° 51 du Mercredi 1er Septembre 2010

Bulletin d'information des agents de la cnss

ISO 9001 Version 2008

Les revues de processus passées au peigne fin

La marche vers la certification ISO 9001 version 2008 poursuit son bonhomme de chemin. Les mois d'août et de septembre 2010 sont consacrés au scan des revues de processus présidées par le Directeur Général. Après celle des Réclamations, le 9 août dernier, c'est au tour de l'immatriculation d'avoir été radiographiée, le 1er septembre, au centre de formation Jean Dendé.

Cette revue a, elle aussi, vu la participation active de la Direction Générale, représentée à son plus haut niveau par Madame le Directeur Général Marie-Thérèse Vané ép. Ndong Obiang, qu'assistaient le Directeur Général Adjoint, Pascal Eva Nzé et d'autres responsables.

Madame le Directeur du Recouvrement, Corinne Akaga, qui a présidé la séance, a édifié l'assistance sur les plans d'actions de sa direction courant sur le 1^{er} T 2010, notamment sur les actions closes, les actions en cours de traitement et les actions suspendues, les engagements de Service, le point sur les opérations Ste Marie et St Gabriel, l'état du fichier DRC. Plusieurs collaborateurs de la DRC ont intervenu, notamment Monsieur Issa Mourambou, Chef de Division Immatriculation. Ce dernier, quant à lui, a édifié l'assemblée sur l'élaboration des procédures, les résultats statistiques (objectifs, indicateurs, etc.), les dysfonctionnements et actions correctives, les risques et actions préventives, etc.

D'autres intervenants ont pris la parole selon les points relevant de leur domaine de compétence, notamment le DSI, Célestin Kadjidja, pour les questions liées à l'informatique comme la gestion électronique des documents et archivage. Le Service Communication, par la voix de Claudia Idjolo, a planché sur la communication externe sur les procédures d'immatriculation et autres Prestations Techniques de la CNSS.

Le Directeur Qualité, Imelda Eyamba a rappelé les résultats des enquêtes de satisfaction client de Mai 2010 ; qui relèvent qu'environ 65% des répondants à ces enquêtes ont jugé que le délai de plus de 5 jours de traitement de dossier était trop long. Cependant, issus de ces mêmes enquêtes, des opinions ont loué les efforts faits par la CNSS dans la réduction des délais impartis aux circuits d'immatriculation suite à l'informatisation.

Le DRH par Intérim, Eric Epié a, à son tour, fait la synthèse des besoins de personnel de la Direction du Recouvrement et du Précontentieux, en faisant une analyse des besoins du personnel à la Division Immatriculation.

Peu avant la fin de la revue, Mme le DG a donné des orientations et des axes prioritaires à retenir : sur le budget de la DRC, la nécessité d'objectifs mesurables, d'évaluations performantes, de respect des délais (employeurs, assurés), de plan de formation, etc.

Après le récapitulatif des décisions arrêtées, faites par Mme le DRC, le Chef de Division Immatriculation a livré la proposition du plan d'amélioration Qualité du processus d'Immatriculation.

Cette revue s'est achevée sur une note de satisfaction des participants en ce sens que cet exercice de revues de processus n'est pas comme l'a dit Mme le DG " **une chasse aux sorcières** ", mais un exercice instructif du partage de connaissances et d'informations, en outre, du donner et du recevoir, mais aussi et surtout de correction et d'amélioration continue.



le DG et le DGA pendant la revue

Concertation DRH /Délégués du personnel

La séance de travail qui s'est tenue entre la DRH, représentée par Eric Epié, DRH par interim, M. Clavéry Missoua, cadre administratif et les délégués du personnel, a eu lieu le 31/08 en salle du Conseil d'Administration. L'ordre du jour a porté essentiellement sur l'avance conventionnelle 2011 et la prime de transport revalorisée.

En entrée de jeu, le DRH par intérim a fait la lecture du compte rendu de la réunion du 29/07/10. Suite à cette lecture, ce dernier a fait part aux délégués des décisions prises par la Direction Générale, notamment sur certains dossiers pour lesquels d'ailleurs, des instructions fermes ont été données.

Concernant l'avance conventionnelle, le DRH par interim a informé de ce que la campagne Avances Conventionnelles 2011 débutée le 1er/09 et se poursuit jusqu'au 30/10/10, afin de permettre aux agents actuellement en congés de déposer leurs demandes. Il a exhorté les délégués à relayer l'information à leurs collègues. Le principe de travail cette année étant le même que celui de l'année dernière.

Concernant la revalorisation de la prime de transport qui a été décrétée le 23/04 dernier par décision gouvernementale, celle-ci est passée de



une vue des participants à la réunion



Le DRH s'adressant aux délégués

10.000fcfa à 35.000fcfa et exclusivement réservée aux agents non transportés par les bus. L'application de ladite décision a pris effet à la CNSS, depuis le 1er/09/10.

Aussi le DRH par interim a tenu à préciser les choses, en insistant sur le fait qu'il n'y aurait aucun effet rétroactif de cette mesure. D'autant plus que la latitude est laissée à chaque entreprise, et après étude de sa santé financière, des modalités d'application, notamment dans sa date de mise en application.

Au regard de l'effort consenti par la Direction Générale, le DRH par interim a fermement rappelé aux délégués le rôle de sensibilisation, d'information et d'éducation qui est le

leur.

Après l'exposé de ces deux points cruciaux, un dialogue riche en interrogations a donné lieu à un échange fructueux entre les deux parties. Un certain nombre de problèmes a été posé. Des questions sont restées en suspens, en attendant a dit le DRH par intérim " **de voir avec la hiérarchie** ".

L'ordre du jour étant épuisé, les délégués présents ayant fait part de leurs différentes inquiétudes, M. Epié a clôturé la séance en incitant ce type d'échanges francs et constructifs, qui n'ont d'autre but que de préserver la cohésion dans la maison CNSS. Surtout que l'un des pans de la vision de la Direction Générale est celle d'une CNSS où l'homme est au centre de la décision: "une CNSS participative".

Le Drapeau de la République Gabonaise est composé de trois bandes égales dont les couleurs sont ainsi déterminées: une bande horizontale de couleur vert irlandais clair d'une longueur égale à **quatre fois la largeur**; une bande du milieu de couleur jaune d'or, de mêmes dimensions que la précédente; une bande inférieure de couleur bleu roi et de mêmes dimensions que les précédentes. (loi n° 54/60 du 09 août 1960).

Félicitations à Madame le Directeur Général qui a été nommée dans le magazine "Malaïka d'août 2010 parmi les 50 femmes qui comptent au Gabon en tant que DG " d'une structure stratégique au regard de son impact dans la vie sociale de milliers de salariés et de retraités".

CNSS Info Spécial 50 ans

La Direction Générale présente ses remerciements et ses sincères félicitations à toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation du numéro spécial Cinquantenaire du CNSS Info. il s'agit de : **Sarah Mboussou (Chef de projet), Alexis Ndong (Chef de Projet Adjoint), Arsène Lessy Mouckandja (Coordinateur), Serge Mombey (coordinateur Adjoint).**

Rédacteurs : **Sosthène Agnoug, Linda Bondokomoyi, Dieudonné Bouka Moussirou, Eric Epié, Pascal Eva Nze, Imelda Eyamba, Claudia Idjolo, Célestin Kadjidja, Cynthia Kissangou, Romuald Koumba, Arsène Lessy Mouckandja, Laure Nzoutsi** A tous, la Direction Générale prie de recevoir ici, l'expression de sa parfaite considération. Des exemplaires sont encore disponibles au Service Communication.



SERVICE COMMUNICATION