



Mieux vous servir

# Flash

# Info

N° 54 du lundi 20 Décembre 2010

*Bulletin d'information des agents de la cnss*

## La Formation au coeur de la CNSS

### Formation pour les Délégués du Personnel...

Sous la coordination de la Direction des Ressources Humaines, la CNSS a organisé du 18 au 20 novembre 2010, à son Centre de formation de Glass, un séminaire de formation à l'intention des délégués du personnel et syndicaux sur le thème : **"Rôle et mission des délégués du personnel en entreprise"**.



Le SG et le DG peu avant l'ouverture du séminaire

Les travaux ont été ouverts par Madame le Directeur Général, après le mot introductif de Monsieur Eric Epié qui a défini les enjeux et noté l'apport de ces assises. Pour Marie-Thérèse Vané ép. Ndong-Obiang, à travers ce séminaire, **"la Direction générale veut affirmer le rôle des syndicats et des délégués du personnel dans le processus du dialogue social qu'elle entend conforter au sein de l'Organisme"**.

Avant de dévoiler les différentes thématiques, nécessaires à l'exécution de leur mission, la Direction générale a fondé de réels espoirs en ces assises en ce qu'elles devaient apporter **"des réponses idoines aux sollicitations quotidiennes des agents, parfoir en dépit de l'éthique ou des possibilités prévues par notre organisation"**. Ainsi, le contrat de travail, l'institution des délégués du personnel, les délégués du personnel et les délégués syndicaux, la négociation collective ou encore les conflits du travail et leur règlement ont été les fondamentaux abordés durant ces trois jours de formation...

Faut-il, par ailleurs, rappeler qu'à la démarche de la qualité dans le cadre de la Certification ISO 9001 version 2008 en cours, il importe d'y associer la sérénité du climat social, gage de tout développement.

Au terme des travaux, les séminaristes ont, en vue de l'amélioration du dialogue social, formulé quelques recommandations, notamment la pérennisation de la formation des délégués du personnel dans le cadre de l'éducation ouvrière ; la favorisation des échanges inter délégués au niveau national et international; l'implication des syndicats dans la formation des délégués du personnel et des travailleurs syndiqués puis la réorganisation et la redynamisation de l'activité syndicale.

Les travaux ont été clôturés par le Secrétaire Général, Monsieur Arsène Lessy Mouckandja.



Quelques délégués syndicaux et du personnel présents au séminaire.

### Pour un bon accueil en milieu hospitalier...



Les animateurs de la formation: Mlles Martine Ditsambou et Betty Amiri en compagnie de Mme Caroline Kabou, lors de leurs présentations.

Ils étaient 49 agents de la PMSGa à prendre part à la présentation du module "Accueil en milieu hospitalier" du 20 au 22 octobre 2010 dans leurs locaux. Une présentation faite par Mme Caroline Kabou, Infirmière générale et Consultante en soins infirmiers à la Fondation Jeanne Ebori, et Mlles Martine Ditsambou et Betty Amiri, toutes deux, Cadres Gestion et Administration Hospitalière. C'était une initiative de la Direction générale dont l'objectif est de former et de sensibiliser sur cette préoccupation majeure dans l'optique de l'amélioration de la qualité de service en milieu hospitalier.

Les communications ont tourné autour de l'objectif de la formation, de l'environnement hospitalier dans sa diversité des corps de métiers condamnés à cohabiter et du code déontologie, de l'accueil des patients, de la notion de patient sous ses différents aspects physique et psychologique. Figurait aussi en bonne place, le rôle de l'accueil, qui consiste à orienter, à bien informer, à rassurer les patients, à instaurer une relation de confiance avec le personnel et à faciliter la relation entre le patient et le personnel hospitalier. La notion de service s'étend à cet effet, à la qualité du service, à la fidélisation du patient, à la recherche de l'excellence, etc.

Les participants ont eu droit à quelques conseils pratiques notamment : comment saluer, se présenter, proposer de l'aide, écouter puis répondre convenablement, etc.

Les travaux se sont achevés sur une note de satisfaction générale avec le souci d'étendre cette formation en y introduisant d'autres modules.

## La DPT sur la norme ISO 9001

Le 12 novembre 2010, s'est déroulée au Méridien Ré-Ndama, la formation des agents de la Direction des Prestations techniques sur la norme ISO 9001 version 2008. Formation dispensée par le Consultant Keindé, qui accompagne la CNSS dans sa démarche pour la Certification des prestations techniques et du recouvrement.

Rappelons que l'audit de Certification est prévu au mois de février 2011.



Le Consultant Keindé et la DQO Eyamba pour la postérité avec les agents de la DPT.

