



# Flash info

Mieux vous servir

N° 77 du 30 avril 2012

## Bulletin d'information des agents de la cnss

### La CNSS fête ses Retraités

Véritables moments rétrospectifs que ceux que viennent de vivre les agents de la CNSS admis, ces dernières années, à faire valoir leurs droits à la retraite, à l'occasion de la fête que leur ancien employeur



Remise de cadeaux à un agent par le Directeur Général

vient d'organiser en leur honneur ; moments de nostalgie empreints d'émotion et de souvenirs. Le vendredi 16 mars 2012, ils étaient une soixantaine de retraités à avoir pris part à cette toute première cérémonie qui s'est déroulée dans la salle Jean Dendé, à Glass. Cérémonie sobre, rehaussée par la présence de Madame le Directeur Général de l'Institution.

Trois (03) temps forts ont ponctué cette fête. D'abord, le mot de Mme le Directeur Général, Dr. Marie-Thérèse Vané ép. Ndong-Obiang, qui, après avoir remercié l'ensemble des invités pour leur présence, a restitué le contexte de la manifestation organisée pour « marquer le passage des Retraités dans l'institution » ; passage sommes toutes ponctué par les

efforts louables et reconnus, a-t-elle précisé. Tout en rassurant les retraités de ce que la « maison CNSS » leur restera toujours ouverte, elle a invité les nouveaux agents à poursuivre l'œuvre entamée par leurs aînés. Ensuite, au nom de ces derniers, M. Alphonse Yollangoye Kenza a remercié la Direction Générale pour ce geste. Il a exprimé le vœu de voir de telles rencontres se pérenniser.

Enfin, les heureux du jour ont reçu, tour à tour, des mains de Mme le Directeur Général, divers cadeaux avant de partager le repas qui a été offert pour clôturer cette cérémonie de la reconnaissance.

Il convient de rappeler que la « Fête Des Retraités » instituée le 27 Octobre 2011 par la Direction Générale, répond au devoir de mémoire et au « témoignage de la reconnaissance » que la CNSS se doit désormais d'observer à l'endroit de ses anciens collaborateurs pour les bons et loyaux services rendus.

Notons que cette fête sera organisée chaque dernier vendredi du mois de Janvier de l'année N+1.

Rendez-vous est donc pris pour Janvier 2013 pour nos chers Retraités de 2012.



Le DG a posé avec certains agents retraités

## Comment satisfaire nos Clients ?

Le titre apparaît comme une interpellation de la CNSS au regard de la mission de service public qui est dévolue à cette dernière. Mais d'un autre côté, il note la pleine mesure de la responsabilité de l'Institution à ne pas faire dans l'amateurisme.

Aussi, en adoptant la démarche normative, la CNSS a-t-elle choisi, à raison, de redéfinir le cadre de gestion de ses prestations techniques en s'arrimant aux exigences internationales, consciente du fait que la prise en mains des leviers de gestion de ses prestations sociales exige nécessairement un style de management qui sied à son ambition de mieux servir ses usagers.

Partant des résultats de l'étude menée en Mai 2010 par le Cabinet Ulyss Conseil, un programme annuel de sensibilisations sur le thème « L'insatisfaction clients » a été élaboré en interne aux fins de relever les causes et de définir les modalités de leur traitement. Cette étude, sur la satisfaction des usagers et menée sur 1400 sondés, a révélé au sujet des réclamations que 26% sont insatisfaits contre 17% satisfaits et 57% sans avis.

Selon l'un des animateurs de ce programme, M. Patrick Ossi Okori, Chef de Division Front Office, le traitement des réclamations s'inscrit dans la logique de l'amélioration continue de nos prestations, suivant les principes de la boucle du PDCA de la « Roue de Deming » (Plan, Do,

Check, Act, c'est-à-dire Prévoir, Faire, Vérifier et Réagir). Il s'agit en fait d'orienter la politique qualité (Plan) et de vérifier l'atteinte des objectifs (Check).

De son point de vue, le traitement optimal des réclamations est indubitablement gage de



Un point contact clients, ici le Front-Office au siège

crédibilité, de confiance, mais également d'assurance dans l'optique de fidéliser le client et de développer nos activités. A ce propos, les causes de l'insatisfaction de nos clients sont liées à des dysfonctionnements à la fois endogènes et exogènes.

En interne, le dysfonctionnement majeur reste l'indisponibilité récurrente des informations nécessaires au traitement des dossiers. A cela, s'ajoutent les longues procédures, la négligence des agents, l'absence de formation des agents, l'insuffisance de communication avec les clients sur nos activités et nos métiers, sur les exigences documentaires et réglementaires, et enfin sur les obligations des employeurs et les droits des travailleurs.

En externe, il y a essentiellement la négligence de certains assurés de connaître leurs droits

sociaux et les procédures y afférentes.

La prise en compte de ces dysfonctionnements a conduit à la mise en place d'une batterie d'outils d'amélioration, notamment d'un processus de traitement des réclamations autour duquel ont été élaborées des procédures et instructions, un circuit de traitement, avec en toile de fond la mise en place des objectifs qualité (délais de traitement 45 jours maximum, taux d'instance 0%) et d'une application informatique destinée au suivi du traitement des dossiers. Ce processus est appuyé par des formations et sensibilisations des acteurs, par des contrôles qualité et des audits périodiques, etc.

Entre autres actions prévues, la mise en place d'un numéro vert, le renforcement des actions de communication et de sensibilisation à l'endroit des clients et du personnel, ainsi que des actions préventives et correctives pour prévenir et corriger les risques et les dysfonctionnements inhérents.

En conclusion, l'amélioration de la qualité de nos services et la satisfaction de nos clients dépendent en grande partie de notre capacité à appréhender les réclamations. Aussi, l'adoption de la démarche de Certification à la norme ISO 9001 : 2008, demeure l'un des déterminants de l'action de la Direction Générale quant à son ambition de faire de la CNSS un exemple d'excellence et d'efficacité.

