



➤ INFORMER

➤ FÉDÉRER

➤ AGIR

*info*

N° 6 • Mai 2013

Journal interne de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale



## **Dr LASSEGUE , nouveau Directeur Général de la CNSS**

- ◆ **Les réserves financières en reconstitution**
- ◆ **La performance : outil central de gestion**
- ◆ **Allocations familiales et de rentrée scolaire :  
Les contrôles sont nécessaires**



CAISSE NATIONALE  
DE SÉCURITÉ SOCIALE

# Votre Guide, très pratique



Ce guide encadre et accompagne l'Employeur et l'Assuré dans leurs préoccupations quotidiennes. Il améliore la qualité du service rendu et rapproche davantage la CNSS de ses Usagers.



CAISSE NATIONALE  
DE SECURITE SOCIALE

Notre ambition : mieux vous servir

Boulevard de l'indépendance • B.P. : 134 Libreville - Gabon  
Tél : 01 76 24 39 • Fax : 01 74 64 25 • [www.cnss.ga](http://www.cnss.ga) • Centre d'appels : 1432





## « CNSS new age »\*

Les idées préconçues nées des appréhensions liées au changement de managers dans une entreprise, une administration ou un service, favorisent parfois l'exacerbation des particularismes aux relents sectaires ou identitaires, émanant très souvent de personnes se réclamant ou non, proches ou très proches du chef ; cela, au détriment de la cohésion et de l'unité, valeurs à préserver jalousement en entreprise.

La CNSS fait-elle exception à ce paradigme d'un autre âge? La réponse à cette question ne me paraît pas si importante. Ce qui l'est par contre, est l'idée que nous nous faisons de notre entreprise. Cette idée, à mon sens, doit corroborer avec les missions de l'institution et les objectifs poursuivis à travers celles-ci. Nous devons avoir à l'esprit que la CNSS est une chaîne, et ses agents, les maillons de cette chaîne. A ce titre, nous devons constituer une équipe soudée, éloignée des intrigues et des considérations autres que professionnelles ; une équipe capable de conduire la CNSS vers des lendemains meilleurs.

C'est dans cette optique, que j'ai jugé impérieux et utile d'orienter en priorité mon management vers la gestion efficace de nos ressources humaines, l'amélioration des prestations sociales, la budgétisation par objectifs de programmes, la recherche constante des niches d'économie, l'assainissement de notre système d'information et l'extension de la couverture sociale à l'ensemble de la population cible. Toutes conditions essentielles qui s'inscrivent dans une ligne d'orientation, laquelle consacre une nouvelle ère à la CNSS et obéit aux orientations prescrites par les plus hautes autorités de l'Etat, en tête desquelles, Monsieur le Président de la République, Chef de l'Etat, Son Excellence Ali Bongo Ondimba qui fait de la protection sociale un axe majeur de son programme politique, dans le cadre de la lutte contre la pauvreté et les inégalités sociales.

Certes, la tâche sera ardue mais pas insurmontable. A condition que chacun de nous se mette résolument au travail, en toute conscience de la responsabilité qui est la sienne par rapport à la tâche qui lui est assignée. Car en réalité, c'est notre mission régaliennne que d'être au service de « nos clients » (assurés, partenaires sociaux, employeurs) auprès de qui, nous devons davantage restaurer notre capital confiance après plusieurs années de doute et d'incertitudes.

Pour ma part, je reste convaincu que, dans un élan commun, tout en conservant nos acquis, nous exploiterons rationnellement et opportunément nos atouts afin d'arriver à l'horizon 2016 avec des résultats efficaces et performants. Ce défi, nous le relèverons ensemble.

C'est fort de cet engagement que je souhaite, à toutes et tous, tous mes vœux de réussite dans votre travail et de bonheur dans vos familles.

Bonne lecture à tous !

\*Nouvelle ère à la CNSS

### 3 Sommaire / Éditorial

### 4 Vie de l'entreprise

- Situation des comptes de la CNSS : Net redressement des comptes depuis 2010
- Tour d'horizon du DG :  
Passation de service entre les docteurs LASSEGUE et VANE  
Le DG fixe le cap  
Le DG fait le tour des chantiers
- Arbre de Noël : la fête en images à Libreville et à Lambaréné
- Services de proximité: Nouveaux sièges pour la DEMO et la DENNY

### 7 Fiches techniques de la Sécurité

- Assurance volontaire : Une occasion de rattrapage
- Allocations familiales et de rentrée scolaire :  
Les contrôles sont nécessaires

### 9 Management de la qualité

- La Performance : Outil central de gestion
- Sensibilisations des agents: La satisfaction « clients » au coeur de l'action

### 12 Sécurité et santé au travail

- Projet pilote WISE : Le Gabon en phase d'essai

### 14 Panorama des Directions

- Direction des Prestations Techniques (DPT) :  
au coeur des métiers

### 15 Portrait

- Jean Paul KOUANDA
- Joseph Faustin BOUNAN'HA
- Maria ALONO

### 16 Sport / Loisirs

- Mots entre-croisés
- Coin cuisine : Folon au concombre et crevettes

### 18 Carnet rose

- Mariage
- Naissance

#### Directeur de publication

Désiré LASSEGUE

#### Co-Directeurs de publication

Pascal EVA NZE  
Arsène Lessy MOUCKANDJA

#### Secrétaire de Rédaction

Claudia IDJOLO

#### Secrétaire Adjoint de Rédaction

Alexis NDONG MVOLO

#### Collaboration particulière

Serge MOMBÉY

#### Photographes

Tanguy NKOUGHÉ

#### Rédacteurs

Audé DJENNO ; Imelda EYAMBA ; Chimaine MASSALA ; Clavery MISSOUA ; Romaric NGO-MO MENIÉ

#### Mise en page

Affinités McCann Erickson

#### Impression

Multipress

#### Tirage

1 500 exemplaires

## Redressement des comptes depuis 2010

L'analyse comparée des données publiées dans le rapport provisoire d'activités 2012 de la CNSS, avait permis de relever une situation de redressement des comptes ces trois dernières années. Les exercices budgétaires 2010 et 2011 validés par le Conseil d'Administration, affichaient cet optimisme par rapport aux années antérieures.

conformément aux recommandations de la CIPRES qui prône une comptabilité d'engagements.

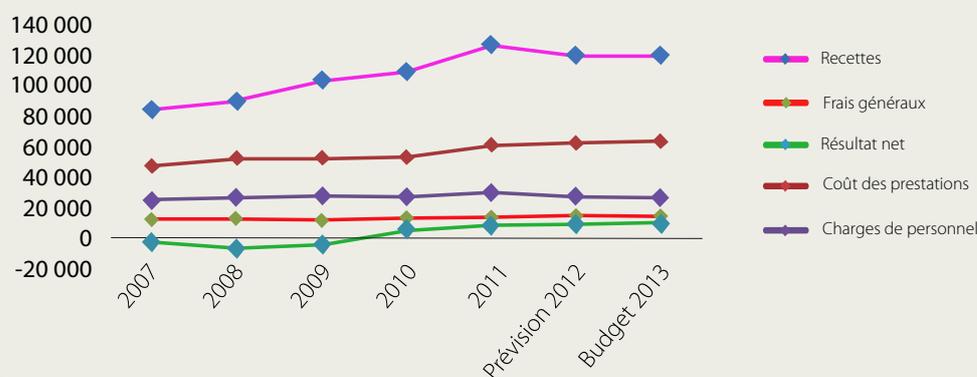
En revanche, le coût des prestations techniques devrait augmenter de 2% et passer de 62,1 milliards de francs CFA en 2012 contre 60,8 milliards en 2011.

Designation	Année 2007	Année 2008	Année 2009	Année 2010	Année 2011	Prévision 2012	Budget 2013
Recettes	84 404	90 172	103 346	108 579	126 360	119 351	119 992
Coût des prestations	47 143	52 589	52 756	53 190	60 824	62 112	63 450
Taux de couverture	56%	58%	51%	49%	48%	52%	53%
Frais généraux	12 177	13 247	11 534	12 932	13 437	14 108	14 514
Niveau des frais généraux	14%	15%	11%	12%	11%	12%	12%
Charges de personnel	24 394	26 690	28 199	27 382	29 772	27 092	26 821
Niveau des frais de personnel	29%	30%	27%	25%	24%	23%	22%
Résultat net	-2 563	-7 139	-4 231	5 878	8 386	9 085	9 507
Taux de marge nette	-3%	-8%	-4%	5%	7%	8%	8%

(Chiffres en millions francs CFA)

Source : **rapport d'activité 2012**

**Evolution des principaux indicateurs de gestions entre 2007 et 2012**



Source : **rapport d'activité 2012**

Les prévisions pour 2012 également s'annonçaient positives, comme l'indique le tableau ci-dessous qui retrace l'évolution des principaux indicateurs d'activités entre 2007 et 2012.

Si les comptes de 2012 sont validés en l'état, globalement les recettes devraient diminuer d'environ 6%, passant ainsi de 126,4 milliards de francs CFA en 2011 à 119,4 milliards en 2012. Même si, sur la base du niveau de recouvrement des cotisations sociales, ces recettes se situeraient à 125 milliards de francs CFA en 2012 contre 123,7 milliards en 2011. Cet écart entre les recettes et le recouvrement s'explique par l'effet de l'encaissement en 2012 des arriérés des cotisations comptabilisées au cours des exercices précédents,

De même, les frais généraux pourraient augmenter dans l'ordre de 5% alors que les charges liées au personnel connaîtraient une contraction d'environ 9%, soit 27,1 milliards de francs CFA en 2012 contre 27,4 milliards en 2011.

En définitive, « le résultat final devrait représenter près de 8% des produits d'exploitation pour se situer à 9,1 milliards de francs CFA en 2012, en augmentation de 8% par rapport à 2011 » conclut le rapport.

Il est indéniable que les résultats positifs obtenus résultent du croisement des mesures de redressement des équilibres comptables, des efforts y consentis et également de la stabilité du climat social qui a prévalu au sein de la CNSS.



## Passation de service entre les docteurs LASSEGUE et VANE

C'est au cours d'une cérémonie sobre mais conviviale, tenue dans la salle du Conseil d'Administration le 21 mars 2013, que le Dr. Désiré Lasségué a pris ses fonctions de Directeur Général de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS). La passation de service entre ce dernier et Marie-Thérèse Vané ép. Ndong-Obiang a été présidée par le Président du Conseil du Conseil d'Administration, M. Janvier Essono Assoumou, qu'entouraient les administrateurs de la CNSS ainsi que les membres du directoire. Au terme de cette cérémonie de passation de charges entre ces deux « vieilles connaissances », une collation a été offerte aux convives.



Les docteurs Lasségué et Vané signant la passation de service

## Le DG fixe son cap

Au lendemain de la cérémonie de son installation, le nouveau Directeur Général de la CNSS a réuni les membres du comité de direction pour annoncer les axes prioritaires de son management à l'horizon 2016. Ainsi, sur le mois d'avril 2013, des présentations ont été faites par les directeurs, expliquant de façon précise, les activités de leurs départements. Ces présentations se tenaient concomitamment avec les rencontres de prises de contacts avec l'ensemble du personnel ne faisant pas partie de l'encadrement.

Au regard de tous ces échanges, Monsieur le Directeur Général montre son intention d'instaurer un dialogue direct avec toutes les catégories socioprofessionnelles de la CNSS afin de constituer une base d'informations objectives qui lui seront utiles pour des décisions éventuelles, dans le cadre de la mise en place d'une politique sociale plus juste.

## Le DG fait le tour des chantiers

Le Dr. Lasségué a débuté le tour du propriétaire par la visite les infrastructures en chantier à Libreville, puis à Port-Gentil et enfin à Koulamoutou et Franceville. Tout au long de son périple, le DG était accompagné des responsables des départements techniques pour prendre la mesure des travaux réalisés. Au nombre de sites visités, nous citons : la DEMO de Bikélé, le hangar d'Oloumi, le site devant abriter le nouveau siège, la PMSGa, le chantier de Batterie IV, le nouveau site du SMUR CNSS, le siège provisoire de la DOMA, la DOMA actuelle, l'Agence de paiement de Koulamoutou, les villas des médecins

et du chef d'Agence, le CMS de Lastourville, le futur siège de la DOLHA, les villas du personnel de la DOLHA et les villas CNSS à Léconi, dans les plateaux.

Makokou, Boué et Oyem ont constitué la quatrième étape de ce périple. Au-delà de la visite de ces chantiers, le Directeur Général a pris langue avec les responsables et agents de ces structures décentralisées.

Au sortir de cette tournée, le DG a estimé que certains chantiers se verront réorientés afin d'asseoir une gestion et un contrôle plus adaptés aux normes.



Les Agents de la DPT, très attentifs aux explications de M. le DG sur la « CNSS new age »



Le DG suivant les explications de l'un des chefs de chantiers de la DOLHA



Le DG accompagné du Chef de la Délégation sur les chantiers de la DOLHA

## Les services à proximité

**R**approcher nos prestations des usagers est une ligne directrice adoptée par la CNSS depuis 2006. Elle a été motivée par le souci de juguler le problème de longues files d'attente qui étaient observées au Siège à chacune des échéances de paiement des prestations techniques. Cette décision s'est révélée être une voie à multiples avantages, dans la mesure où elle a permis, non seulement à la CNSS d'assurer une meilleure gestion de ces files d'attente, mais également de limiter les risques inhérents au transport et au déplacement de la plupart des retraités économiquement faibles.

La mise en place de la « CNSS de proximité » devait de façon pratique, aboutir à la restructuration, sinon à la construction de nouvelles infrastructures. C'est dans cette optique que la carte territoriale de la CNSS se verra, cette année encore, renforcée par bâtiments supplémentaires, notamment les Délégations de l'Estuaire et du Moyen-Ogooué à Bikélé, puis celle de la Ngounié et de la Nyanga, à Mouila. D'autres chantiers sont en cours d'exécution : les cas de l'immeuble devant servir d'habitation aux agents à Lambaréné, de la réfection de l'ancien commissariat de Franceville, propriété de la CNSS devant abriter prochainement les services de la Délégation de l'Ogooué-Lolo et du Haut-Ogooué, de la construction du Complexe qui accueillera le Centre Médico-social et l'Agence de Makokou, etc.

L'aboutissement de tous ces chantiers est indéniablement contributif à la mise en place d'une CNSS de proximité et citoyenne, instrument de lutte contre la pauvreté.



La DEMO comprend :

- au rez-de-chaussée 13 bureaux et un espace aménagé pour abriter l'Agence de Paiement, lequel est subdivisé en deux guichets dont l'un pour les paiements en

Espèces et l'autre pour les paiements Chèques.

- au 1er étage, il compte 14 bureaux auxquels il faut ajouter une cafétéria.
- au 2ème étage, il constitue l'espace de travail du Chef de Délégation.



Le nouveau bâtiment abritant la DENNY est un joyau architectural qui compte plus de 24 bureaux.

Sis au quartier Ngoyina, face à l'aéroport, il est

ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 15h30.

Il abritera les bureaux :

- de l'immatriculation ;
- du paiement des prestations par chèques et en espèces ;
- des réclamations ;
- de la liquidation ;
- du service social ;
- du recouvrement.

## Arbre de Noël 2012

### La fête en images à Libreville...



### ...et à Lambaréné



## Une occasion de rattrapage

L'article 4 du Code de Sécurité Sociale et son décret d'application en ses articles 13, 14, et 15, donnent la latitude à tout affilié au régime de sécurité sociale, pendant six mois consécutifs au moins, de souscrire à une assurance volontaire pour la branche des pensions uniquement. Le régime d'assurance volontaire permet à l'assuré, ayant cessé toute activité salariée, de poursuivre volontairement le versement de ses cotisations sociales et de pouvoir jouir, à la date réglementaire de départ à la retraite, de sa pension vieillesse. L'assuré qui s'y engage devra compter, de ce fait, sur des sources de revenus autres que le salaire qu'il percevait. En conséquence, la base du calcul de ses cotisations correspond aux 7,5% du dernier salaire perçu. En plus d'être immatriculé et affilié six (6) mois au minimum à la CNSS, le salarié ayant cessé toute activité salariale doit également formuler une demande les deux années qui suivent la cessation d'activité. Passé ce délai, le requérant devra adresser une correspondance aux fins de saisir la commission des recours gracieux.

Les pièces à fournir sont les suivantes :

- Une demande d'immatriculation employeur dûment remplie et signée par l'assuré ;
- Une demande d'immatriculation travailleur dûment remplie et signée par l'assuré jusqu'au niveau « Cas d'un assuré volontaire » ;

- Une copie légalisée de la pièce d'identité ;
- Une copie authentifiée de la carte de séjour ou passeport en cours de validité ;
- Une copie du dernier bulletin de salaire ;
- Un certificat de travail ;
- Relevé d'identité bancaire des comptes usuels ;
- Une copie de la carte d'assuré ;
- Une copie légalisée de l'acte de mariage ;
- Deux photos d'identité couleur sur fond blanc.

Les services compétents du Siège ou des Délégations et Agences sont disponibles pour permettre à l'assuré volontaire de payer régulièrement ses cotisations. Cependant, il doit au préalable, remplir la Déclaration Trimestrielle de Salaires (DTS) qu'il aura reçue ou récupérée dans nos guichets employeurs avant de la retourner à la CNSS.

Lorsque les cotisations n'ont pas été versées dans un délai de 6 mois après leur échéance, l'assuré court le risque d'être radié du régime assurance volontaire.

Toutefois, la radiation ne peut être effective qu'après notification par la CNSS d'un avertissement ou tout autre moyen invitant l'assuré volontaire à régulariser sa situation, dans un délai d'un mois, à compter de la date de réception de cet avertissement. Une exception dûment justifiée après avis de la Commission de Recours Gracieux est prévue par la loi.

Les ayants droit de l'assuré peuvent bénéficier de la pension de survivant, à condition de remplir, à

la date du décès de l'ouvrant droit, les

conditions

requis

pour bé-

néficiaire

d'une

pension

ou justifier

d'au moins

120 mois d'assu-

rance. Aussi, durant l'af-

filiation, est-il important que l'assuré

inscrive l'ensemble de ses ayants droit dans nos registres, notamment l'épouse et les enfants.

A ce jour, la Caisse compte dans ses livres 24 assurés volontaires actifs. Nous encourageons les requérants à saisir cette occasion de rattrapage des mois de cotisations pour éviter toute interruption dans l'alimentation du compte individuel.



**Avec l'Assurance Volontaire,  
moi aussi je peux  
avoir ma retraite !**

Catherine SENE AGNENGUILLET II  
Chef de Service Immatriculation

## Les contrôles sont nécessaires

N'eurent été les opérations de contrôles effectués en décembre 2011, la Caisse Nationale de Sécurité Sociale, cette année 2012, aurait payé indûment 224 885 000 F CFA en termes d'allocations familiales et de rentrée scolaire. C'est ainsi chaque année. La CNSS, en effet, enregistre plusieurs pièces erronées (certificats médicaux, de scolarité et de non scolarité) déposées par certains assurés dans le but de tromper l'institution. Grâce à ces contrôles, ces demandes de prestations sont rejetées dans l'optique de payer la bonne prestation à la bonne personne.

En termes de contrôles, il s'agit de vérifier la présence physique des enfants bénéficiaires des allocations familiales, de confronter ou d'authentifier la conformité des certificats médicaux, de scolarité et de non scolarité, fournis par les assurés sociaux en vue de la prise en charge des pièces à l'ouverture ou au maintien des droits. Il est important de préciser que ce droit est subordonné à la présence effective en classe des enfants bénéficiaires.

Ces contrôles interviennent après le dépôt desdites pièces avant le 31 décembre de chaque année, permettant ainsi aux assurés bénéficiaires des allocations familiales, de maintenir leurs droits et de bénéficier en même temps de l'allocation de rentrée scolaire. Ces prestations comprennent : les allocations prénatales, la prime à la naissance, les allocations familiales, les allocations de rentrée scolaire et les indemnités journalières de maternité.

Les contrôles sont effectués en partenariat avec le Ministère de l'Education nationale, notamment les responsables d'établissements et les élèves. Sont concernés, tous les établissements publics

ou privés agréés par le Ministère de l'Education Nationale où sont inscrits les enfants de nos assurés bénéficiaires des allocations familiales.

Les dépenses de la CNSS et les charges liées aux prestations familiales constituent la deuxième charge technique après celles des pensions vieillesse, d'invalidité et de décès. Pour le renouvellement de leur droit, la CNSS enregistre chaque année, près de 60.000 certificats médicaux, de scolarité et de non scolarité. Un examen comparatif de ces opérations de contrôles, au cours des trois dernières années, a donné les résultats ci-dessous :

ANNÉES	ETABLISSEMENTS CONTRÔLÉS	ENFANTS CONTRÔLÉS	CAS D'ENFANTS NON INSCRITS	% NON INSCRITS	INCIDENCE FINANCIÈRE
2012	497	27 283	5 485	20,10%	224 885 000
2011	226	18 116	2 721	15,02%	111 561 000
2010	154	8 214	1 026	12,49%	42 066 000

Source : Service Enquêtes sociales

Il apparaît clairement que plus l'échantillon de contrôle s'élargit, plus le nombre d'enfants à contrôler augmente, corrélativement avec celui des non inscrits. Ainsi, en 2012, 497 établissements ont été ciblés pour 27 283 enfants contrôlés, dont 5 485 enfants non inscrits (soit 20,10% de la population contrôlée). Ces enfants non inscrits ont fait l'objet d'une suspension automatique aussi bien des allocations familiales que des allocations de rentrée scolaire.

Romarc NGOMO II



## Une exigence de gestion à la CNSS

En s'engageant dans la démarche Qualité, la Caisse a enclenché un changement notable au niveau de ses méthodes de travail et de gestion. En effet, ce nouveau mode de gestion par processus a permis d'assigner des objectifs liés aux métiers de chaque processus afin de suivre et de déterminer le niveau de leurs performances. Avec le certificat obtenu en avril 2012, la bonne tenue des processus relève de l'évidence. La gestion par processus des activités est donc à l'origine de l'amélioration de la qualité de service à la CNSS. Pour ne tenir compte que des processus métiers, il apparaît qu'en dehors de quelques petits problèmes opérationnels, la plupart d'entre eux maîtrise leurs activités. On peut observer, en exemple, le comportement annuel des processus PVID, PF et AT/MP à travers les graphes ci-dessous lesquels permettent de mesurer leurs performances. Sachant par ailleurs que leur objectif reste lié aux exigences de la CIPRES, laquelle prescrit le traitement des dossiers en moins de 45 jours.

L'analyse des graphes PVID et PF permet de constater une nette amélioration des délais de traitement des dossiers de-

puis mi-2011. La bonne performance de ces processus tient du renforcement des contrôles de 0 instances. Les résultats obtenus en début 2012, qui contrastent dans cette même période avec ceux de 2011, sont dus à la désignation de nouveaux ordonnateurs qui ont permis de liquider un grand nombre de dossiers.

En ce qui concerne le processus AT /MP, bien qu'en progression, comparativement à 2011, celui-ci souffre régulièrement des retards dans le dépôt des Déclarations Trimestrielles de Salaires (DTS) qui disposent d'informations nécessaires au traitement d'un dossier AT/MP. Car, certains employeurs conditionnent le dépôt de leur DTS à la disponibilité du paiement de leurs cotisations.

Par ailleurs, la CNSS évalue sa performance à travers des outils d'écoute clients. L'enquête de satisfaction 2012 révèle une amélioration au niveau du temps d'attente pendant les paiements. En effet, en 2012, 82% des usagers disent avoir attendu moins de 2 heures pour leur paiement, ceci contre 72% en 2011.

**PROCESSUS PVID**  
Taux de traitement dans les 45 jours



**PROCESSUS PF**  
Taux de traitement dans les 45 jours



**PROCESSUS AT/MP**  
Taux de traitement dans les 45 jours

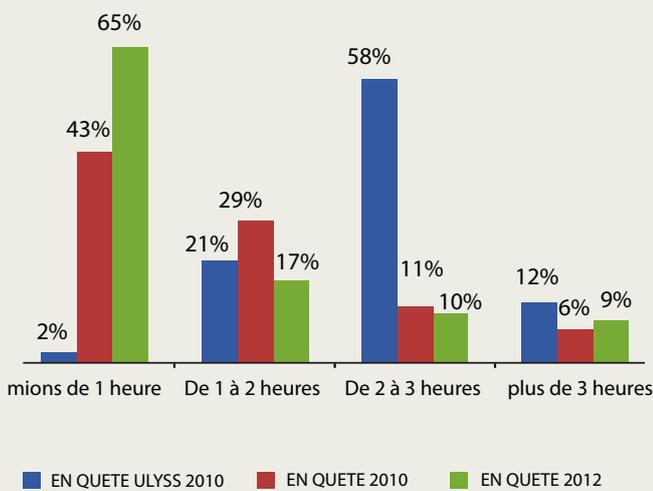


## Exigence de gestion à la CNSS (suite et fin)

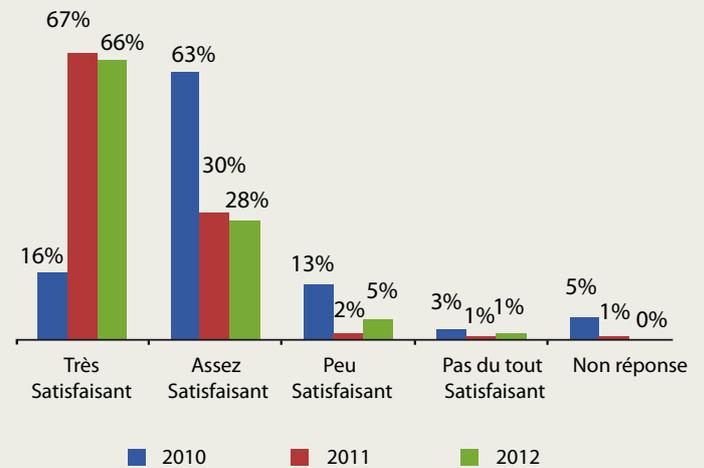
En ce qui concerne l'accueil, 94% des usagers le considèrent « très ou assez satisfaisant » en 2012 contre 97% en 2011. On note une baisse de 3% d'où la nécessité de continuer à sensibiliser les agents CNSS, particulièrement les agents d'accueil, mais aussi les services sous traités tels que les hôtesse, la sécurité, etc.

Les performances des processus y compris des processus supports notamment les processus juridique, audit, contrôle qualité, ressources humaines, achats, approvisionnements et communication font l'objet de suivi et de publication réguliers.

**Temps d'attente pour le retrait des chèques et espèces : 2H maximum**



**Des interlocuteurs identifiés et courtois à l'Accueil**



**Délais de traitement des dossiers de Prestations Techniques par date de dépôt du dossier**



Selon les assurés, 48% des dossiers sont traités en moins de 45 jours en 2012 contre 47% en 2011 et 31% en 2010. Nous notons qu'entre 2011 et 2012, certains dossiers qui exigeaient un traitement de plus de deux mois passent de 41% en 2011 à 36% en 2012.

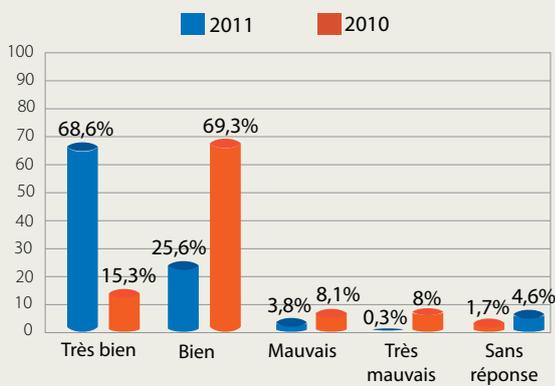
Afficher ou publier la performance à la CNSS est devenu une exigence majeure de gestion, étant entendu que les résultats sont gages de la mission de service public de la CNSS.



## La satisfaction « clients » moteur de l'action

Depuis plusieurs mois, une intense campagne de sensibilisation est menée en interne sur différents thèmes relevant des activités liées à l'amélioration de la qualité de nos services. Ces thèmes concernent « l'insatisfaction clients, les engagements de service, les risques juridiques, la culture qualité, la politique qualité, etc. ». Le but visé est de donner une réponse appropriée aux nombreuses récriminations faites par la plupart de ses assurés qui se plaignent des conditions d'accueil ou de lourdeur dans le traitement de leurs réclamations.

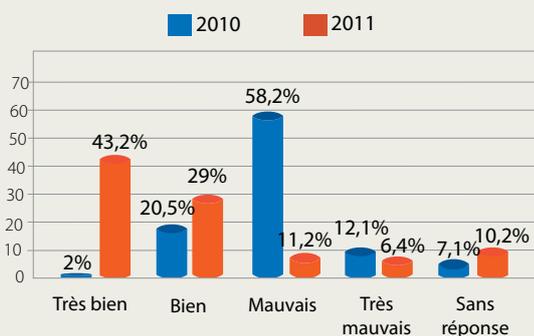
Interlocutions identifiées, soignées et courtoises à l'accueil



Des récriminations qui ont longtemps souillé l'image de la CNSS et qui la situaient aux antipodes de ses ambitions, notamment celles de rendre un meilleur service à ses « clients ». Ces sensibilisations constituent donc une panacée pour redresser la pente et par conséquent une opportunité pour rappeler à chaque agent, en back ou en front office, sa partition à jouer dans l'amélioration de l'image de la CNSS.

Les communications faites par les animateurs, responsables des activités ou consultants externes, tournent autour de la viscérale problématique de la satisfaction des « clients CNSS » qui elle, tient des rudiments : la fourniture de la prestation de service (le temps d'attente ne devrait pas excéder 2 heures), l'accueil physique (les services disponibles), l'accueil téléphonique (la courtoisie pour émousser la dynamique dans l'entreprise), le traitement des réclamations, et la mise à dispositions aux clients des informations utiles.

Temps d'attente des retraits de chèques et des espèces: 2 heures maximum



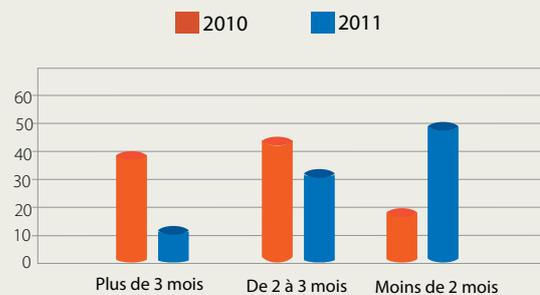
Il est question lors de ces séances de sensibilisations de rappeler les enjeux du moment en termes de lutte contre la précarité, et de responsabilités qui incombent à l'institution dans le cadre de la réalisation de ses missions régaliennes. C'est aussi l'occasion de visiter les problèmes qui découlent de nos manquements pour mesurer les risques inhérents à la mauvaise exécution de nos tâches. Y sont également abordés, les contours de la démarche qualité.

Plus de 500 agents des prestations techniques, du recouvrement, du front office, des réclamations, de la communication et des entités décentralisées ont été ainsi sensibilisés, synonyme d'interpellation à l'esprit d'abnégation et à la conscience professionnelle des agents.

Une analyse comparée du dernier rapport d'enquête réalisé par la Direction Qualité et Organisation lors des échéances de paiement des prestations techniques sur la satisfaction « clients » montre des signes notoires de contrôle de la situation. Les graphes ici publiés, illustrent bien ces efforts.

Le terme d'actualité aujourd'hui à la CNSS est l'amélioration continue de la qualité de nos services. Les sensibilisations sont autant d'actions qui contribuent à la réalisation de cette ambition.

Délais de traitement des dossiers des prestations techniques



Alexis NDONG II

## Le Gabon en phase d'essai

Le Gabon à l'instar des autres pays d'Afrique subsaharienne comme la Côte d'Ivoire et le Bénin, expérimente la démarche WISE. Le WISE (Work Improvement in Small Enterprises), aussi connu sous l'appellation « Prévention – Productivité – Développement Durable (PPDD) », est la dimension Santé Sécurité au Travail du programme GERME (Gérer Mieux son Entreprise). Il s'agit d'un programme de formation proposé par le Bureau International du Travail (BIT) en faveur des Petites et Moyennes Entreprises (PME) et les Petites et Moyennes Industries (PMI), au sens international du terme, pour les aider à améliorer la qualité de vie au travail et accroître leur productivité par des techniques simples, efficaces et peu coûteuses.

De manière opérationnelle, la mise en œuvre du Wise se fait avec l'appui technique des experts WISE du BIT et des spécialistes en Sécurité et Santé au Travail ayant suivi la formation, conformément aux huit paramètres du WISE ci-après :

- *Manutention et stockage ;*
- *Aménagement des postes de travail ;*
- *Sécurité et performance des machines*
- *Contrôle des substances dangereuses ;*
- *Eclairage ;*
- *Installations et services de bien-être ;*
- *Locaux ;*
- *Organisation du travail.*



11/09/2012 : Plaidoyer du WISE en présence des managers des différentes entités de la Fondation A. SCHWEITZER.

Chacun de ces paramètres est une somme d'exigences auxquelles l'entreprise se doit de satisfaire.

Dans l'optique de la mise en œuvre du WISE au Gabon, la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS) dont la mission est de gérer le régime de sécurité sociale, notamment la branche des risques professionnels, a organisé, dans le cadre de la synergie d'actions avec le Bureau International du Travail (BIT) et l'Interafricaine de Prévention des Risques Professionnels (IAPRP) deux séminaires de formation sur le WISE.

Le premier séminaire, tenu les 27, 28, et 29 octobre 2010 à Libreville a vu la participation de 200 entreprises invitées.

Il a permis de mieux édifier sur la thématique et de faire une sensibilisation plus large sur ce sujet. Former des experts nationaux pour accompagner la mise en œuvre de la démarche WISE a été la recommandation majeure de ce séminaire.

Le second séminaire quant à lui, a eu lieu du 16 au 30 avril 2012 à Libreville, Port-Gentil et Lambaréné. Il avait pour finalité, la formation de quelques entreprises à la démarche WISE (33 entreprises invitées) et le lancement par le BIT du projet pilote WISE au Gabon.



Membres de l'équipe ayant réalisé la Visite de Lieu de travail (VLT) le 17/09/2012 à la SGEPP (Société Gabonaise d'Entreposage des Produits Pétroliers) : 3 agents CNSS et 3 agents SGEPP.

Il convient de rappeler que le déploiement du WISE s'inscrit dans le cadre du Protocole d'Accord entre le BIT et l'Etat gabonais représenté par le Ministère de l'Economie, de l'Emploi et du Développement Durable portant sur la mise en place de projet pilote pour l'amélioration de la qualité de vie au travail, l'accroissement de la productivité et le respect de l'environnement dont les termes de référence ont été élaborés en novembre 2010. La CNSS a été désignée Point Focal National de ce programme du BIT et c'est à ce titre qu'elle a mis en place un comité de pilotage pour suivre la mise en œuvre du projet pilote. Ainsi, des équipes projets ont été constituées pour assurer le déploiement du programme sur le terrain.

Six premières entreprises ont été retenues pour la phase pilote : 04 dans l'Estuaire, 01 dans l'Ogooué-Maritime et 01 autre dans le Moyen-Ogooué. Ces entreprises sont : la SGEPP, SIGALLI, SOGATRA, GABOSEP, BAKER HUGHES, la Fondation Internationale de l'hôpital Albert SCHWEITZER.



27/08/2012 : Photo de famille avec les managers des différentes lignes de produit de BAKER HUGHES au sortir du plaidoyer du WISE.

A ce jour, cinq entreprises sur six ont été visitées et s'inscrivent déjà dans la démarche WISE. Il s'agit notamment BAKER HUGHES à Port-Gentil ; la Fondation Internationale de l'hôpital Albert SCHWEITZER à Lambaréné ; SIGALLI, GABOSEP et la SGEPP à Libreville.

En Afrique subsaharienne, quelques pays ont déjà expérimenté la démarche WISE. C'est le cas du Sénégal, du Niger et du Burkina Faso.



14/09/2012 : Photo de famille avec le Directeur Général de la Fondation A. SCHWEITZER au sortir de la restitution actions menées les 10, 11, 12 et 13 septembre 2012 et clôture de la mission.



03/10/2012 : Plaidoyer du WISE dans le bureau du Directeur Générale de GABOSEP



Membres de l'équipe ayant réalisée la Visite de Lieu de travail (VLT) le 20/09/2012 à SIGALLI : 3 agents CNSS et 2 agents SIGALLI.

**Jean Hilaire TOULAKOSSI** ||  
Chef de Division  
Prévention Risques Professionnels

**2 millions**  
de  
travailleurs  
**meurent**  
chaque  
année

## Au coeur des métiers

La Caisse Nationale de Sécurité Sociale, dont la vocation première est la gestion du régime de sécurité sociale, assure le paiement des prestations prévues pour chacune des branches à ses assurés sociaux. Payer la bonne prestation à la bonne personne est un principe de base qui requiert la maîtrise des leviers de traitement des dossiers et la rigueur technique de la part des chargés de cette activité qui incombe à la Direction des Prestations Techniques. Direction très sensible et centre d'intérêt de la CNSS, une délicatesse qui lui a valu d'être aux premières loges des périmètres inscrits en 2010 à la certification à la norme ISO 9001 :2008.

La Direction des Prestations Techniques a donc pour mission, le traitement des dossiers de prestations sociales. Ses activités se regroupent en l'accueil et l'orientation des usagers, la réception et le contrôle des pièces et des demandes des prestations sociales, la gestion des dossiers physiques des assurés, celle des réclamations et des pièces de maintien de droits, la régularisation des dossiers et le paiement des prestations sociales. Pour mener à bien ces activités, la DPT s'appuie sur un effectif de 186 agents, répartis entre les secrétariats des directeurs, les Divisions et les Services qui la composent.

La DPT compte cinq (05) Divisions et quatorze (14) Services.

**La Division Front Office** est constituée de trois services et compte 42 agents. Elle assure l'accueil et l'orientation des usagers vers les guichets ou le back office ; la réception et la transmission des dossiers vers des services techniques ; le suivi des dossiers et dispose de l'information à donner aux usagers ou aux délégations. Elle enregistre les nouvelles demandes de prestations sociales et les différentes pièces pour renseigner les dossiers physiques, puis procède à la distribution des cartes aux assurés.

**La Division Gestion des Prestations Techniques**, forte de 41 agents, compte quatre services qui interviennent dans la déclaration des risques professionnels, le maintien des droits, mais aussi dans la liquidation, la validation et la régularisation des dossiers portant sur les prestations techniques.

**La Division Contrôle des Prestations Techniques** : son effectif est de 24 agents répartis dans 3 services de contrôle. Cette division joue un rôle de « gendarme » dans le processus de traitement des dossiers de prestations. Elle détient ainsi la décision d'ordonnancement ou de rejet notifié d'un dossier insuffisamment ou mal renseigné, tout comme la prise en charge de toute réclamation de l'assuré.

**La Division Relations Internationales** a un effectif de 12 agents opérant dans 2 services. Cette division traite exceptionnellement des prestations sociales des assurés assujettis à la convention signée entre les gouvernements

gabonais et français. Aussi elle intervient dans la réception, l'analyse, la gestion, le suivi, la régularisation des dossiers relatifs aux demandes et réclamations des coopérants français retraités ayant travaillé en Afrique centrale et occidentale.

**La Division Fichier Central** : 57 agents y travaillent. Subdivisée en 2 services, cette Division traite de la gestion et de la protection du fond documentaire de la CNSS. Cela se résume au classement et à l'insertion des pièces dans des dossiers physiques. Elle assure également la maîtrise de la traçabilité des dossiers des assurés essentiellement par le contrôle des entrées et sorties desdits dossiers consultés sur place par les services interfaces.

C'est cette organisation du service qui offre aujourd'hui des prestations de qualité à plus de quarante mille assurés sociaux de la CNSS.



Mme Prisca Opirina,  
Directrice des Prestations Techniques



Mme Nadège Ayouma d'Othakeme  
Directeur adjoint des Prestations Techniques



Quelques agents de la DPT en séance  
de travail

Serge A. NTOUMBY II

## Jean Paul KOUANDA

A la CNSS, beaucoup ont connu d'hommes courtois, mais Jean Paul Kouanda reste pour la plupart d'entre eux, un homme exceptionnel. Sa courtoisie lui vaut beaucoup d'estime. CNSS Info a donc voulu savoir un peu plus sur ce personnage par moment songeur, qui laisse perplexe.

### Pouvez-vous vous présenter à nos lecteurs ?

► Je m'appelle Kouanda Jean Paul, j'ai 48 ans et je travaille à la CNSS depuis 29 ans. J'ai commencé le 23 novembre 1985 en qualité de gardien.

### En quoi consiste votre travail aujourd'hui ?

► Mon travail consiste à ventiler le courrier. Il est délicat et demande de la patience, de l'habileté, de la promptitude. J'ai fait de cette activité ma profession.

### Quel est votre parcours professionnel ?

► En parlant de mon parcours, j'ai débuté, comme je l'ai dit, en qualité de gardien/jardinier, puis je suis devenu planton. Grâce à mes chefs qui m'ont fait confiance, je suis aujourd'hui Agent administratif. Je suis fier de mes chefs et de l'ensemble de l'institution car, ils ont contribué à la construction et à l'épanouissement de ma vie professionnelle et sociale.

### Par rapport à votre expérience, que pouvez-vous conseiller à vos collègues ?

► Je leur dirai premièrement d'être disciplinés, ponctuels, disponibles et de réaliser les tâches comme il le faut et comme la hiérarchie le veut. Deuxièmement, je leur demanderai de respecter les chefs quelque soit la direction ou la division, ainsi que les collègues puisque nous formons une famille.

### Sur quels aspects pensez-vous qu'on peut mieux apporter des améliorations ?

► Pour l'instant, je pense que la CNSS n'a pas encore failli à ses missions régaliennes. Il faut peut-être réorganiser notre administration au rythme du développement technologique, se doter des outils didactiques et informatiques fiables, répondant aux normes de la mondialisation. Je souhaite que notre administration puisse mieux faire connaître l'institution jusqu'à l'intérieur du pays. Pour ce faire, il faut redynamiser les stratégies en matière de communication.



## Maria ALONO



*Madame Maria Alono ép. Mbondo est née le 02 mai 1966 à Léconi dans la province du Haut-Ogooué. Aujourd'hui, mère de huit (8) enfants, elle a été embauchée à la CNSS le 10 mai 1983, alors qu'elle n'avait encore que 16 ans. Maria totalise une ancienneté de 30 années de service. Actuellement affectée au Service Régularisation à la Direction des Prestations Techniques (DPT), elle a bien voulu partager avec CNSS info quelques moments vécus à la CNSS.*

### En quoi consiste votre travail ?

► Mon travail consiste à maintenir en équilibre le fichier central où transitent tout les dossiers de nos assurés sociaux, qu'il s'agisse des dossiers pensions, accidents de travail, de rente ou de prestations familiales provenant du Service Contrôle des prestations techniques.

### Quel est votre parcours professionnel ?

► Mon premier poste d'affectation a été le Service Accueil des usagers où je suis restée deux ans, de 1983 à fin 1985. En 1986, j'ai été envoyée au Service des Prestations Familiales. Et de 2005 à nos jours, je suis au Service Régularisation des prestations techniques.

### Par rapport à votre expérience, que pouvez-vous conseiller à vos collègues ?

► Au regard de ma longue expérience professionnelle, le seul conseil que je puisse donner à mes jeunes collègues est de persévérer dans leur travail, de l'aimer, de bien le faire, ainsi que de respecter et d'obéir à la hiérarchie.

### Que pensez-vous de la qualité de service à la CNSS ?

► La CNSS, comme d'autres structures, est une œuvre humaine qui peut déceler des manquements et avoir des améliorations. Depuis sa création jusqu'à nos jours, beaucoup de choses ont évolué en termes de qualité de service. Par exemple : dans le traitement des différents dossiers des assurés sociaux, nous le faisons aujourd'hui dans les délais avec une certaine célérité en plus d'un suivi de dossier remarquable.

### Sur quels aspects pensez-vous qu'on peut apporter des améliorations ?

► Quelques aspects me viennent à l'esprit. Je parlerai de la révision de nos textes de fonctionnement qui, aujourd'hui sont devenus caducs. Cela va par exemple, de la révision de la convention collective afin de susciter auprès des agents un engouement considérable, à la proposition des avancements automatiques aux agents méritants ; en passant par le suivi de leurs formations diplômantes en interne.

## Joseph Faustin BOUNAN'HA

Joseph Faustin BOUNAN'HA, marié, et père de 05 enfants, est depuis le mois de novembre 2012, Chef du Personnel de la Polyclinique Médico-Sociale Gisèle Ayouné. Natif de Lastoursville, il compte aujourd'hui 28 ans d'expérience à la CNSS. Il nous parle de son travail et de ce qu'il pense de la qualité de service à la Caisse.

### En quoi consiste votre travail ?

► Mon travail consiste, entre autres, à superviser la gestion administrative du personnel, à veiller à la bonne application de la réglementation du travail, à suivre les relations sociales de l'établissement, à participer à l'élaboration des projets de développement des ressources humaines, etc.

### Quel est votre parcours professionnel ?

► Je peux le décliner comme suit :

- 25 octobre 1984 : Engagement à la CNSS pour servir au laboratoire de la Fondation Jeanne Ebori.
- Décembre 1986 : promu Surveillant Adjoint ;
- Décembre 1989 : Surveillant Principal ;
- Décembre 1992 : Surveillant Général de la Fondation Jeanne Ebori ;
- Mars 2003 : Chef du Personnel de la Fondation Jeanne Ebori ;
- Mai 2005 : muté à la Direction Générale en qualité de Chef de Service des Evacués Sanitaires (EVASAN) ;
- Juillet 2007 : Chef de Service Gestion Administrative du Personnel à la Direction des Ressources Humaines ;
- Décembre 2010 : Chef de Division Administration du Personnel à la Direction des Ressources Humaines ;
- Novembre 2012 : Chef du Personnel de la Polyclinique Médico-Sociale Gisèle Ayouné (PMSGGA).

### Par rapport à votre expérience, que pouvez-vous conseiller à vos collègues ?

► Je les exhorte à l'abnégation, à l'amour du travail en équipe, à l'humilité, au respect de la hiérarchie, car toutes ces valeurs concourent à la cohésion au sein de la CNSS.

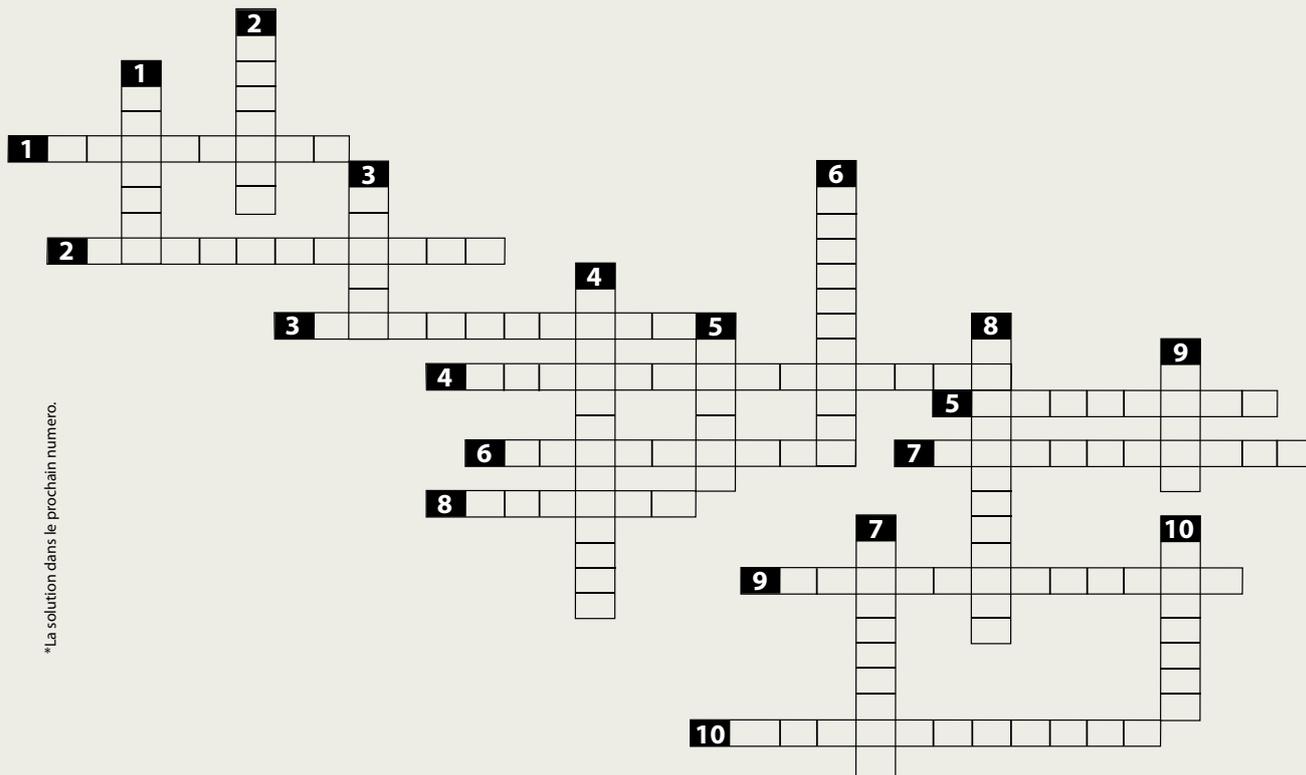
### Que pensez-vous de la qualité de service à la CNSS ?

► Je peux dire qu'elle va en s'améliorant. On peut apporter les améliorations par :

- La poursuite de la sensibilisation du personnel sur l'importance de la satisfaction des clients ;
- Renforcement des actions d'adhésion du personnel à la vision et à la politique de la Direction Générale.
- Le développement d'un partenariat avec les banques afin de minimiser la gestion des espèces lors des paiements des prestations sociales ;
- L'exploration d'un mode de paiement mensuel des pensions.



## Mots entre-croisés



\*La solution dans le prochain numéro.

### HORIZONTAL

1. La 1<sup>ère</sup> de nos valeurs
2. 2<sup>ème</sup> composante de notre 1<sup>ère</sup> valeur
3. 2<sup>ème</sup> composante de notre 4<sup>ème</sup> valeur
4. 6<sup>ème</sup> valeur
5. 8<sup>ème</sup> valeur
6. Contre parties en exécution d'une obligation
7. Ensemble des techniques de direction, d'organisation et de gestion de l'entreprise
8. 7<sup>ème</sup> valeur
9. Le changement en mieux
10. Ensemble de litiges ou des conflits non résolus entre deux parties

### VERTICAL

1. Ce à quoi nous souscrivons dans la 1<sup>ère</sup> valeur
2. Excellence en quelque chose ; prônée aujourd'hui
3. 2<sup>ème</sup> valeur
4. 1<sup>ère</sup> composante de la 4<sup>ème</sup> valeur
5. Visiteur de nos services
6. Equivaut à un service fourni
7. Réalisations concrètes (matérialisant les bénéfices ou les pertes)
8. Revendication ou protestations à l'organisme
9. Traduction de la conformité à la règle établie
10. Relatif à la société et à notre secteur d'activité.

## Charade

Mon premier est formé de graisse  
 Mon second désigne une partie inférieure  
 Mon troisième passe sous silence  
 Mon tout définit un malade qui ne peut plus quitter le lit

\*La solution dans le prochain numéro.

Claudia Praxelle AVOULE





*Folon au  
concombre  
et crevettes*

**INGRÉDIENTS**

- 12 bottes de « *Folon* »
- 1 bol de concombre écrasé
- 1 Kg de maquereau fumé
- 250g de Crevettes entières décortiqués
- 100g de poudre de crevette séchée
- 2 gros oignons découpés en dés
- 1 gousse d'ail pilée
- 1 cube Maggi crevettes
- 1 pincé de sel gemme
- 150 ml d'huile..

**PRÉPARATION**

Laver les mains ;

Mettre de l'eau au feu dans une casserole avec le sel gemme.

Laisser frémir puis jeter le Folon décortiqué et lavé au préalable.

Faire cuire pendant 10 mn;

Verser la préparation dans une passoire puis rincer immédiatement à l'eau froide, le presser et le hacher finement ;

Mettre de l'huile à chauffer dans une casserole, et faire revenir les oignons, l'ail et le concombre écrasé. Ajouter ensuite le poisson fumé, le cube et la poudre de crevette séchée. Laisser mijoter environ 5 min, tout en liant avec un peu d'eau ;



Pour 4 personnes.



Temps de cuisson 30 min.



Chauffer l'huile dans une poêle .



**NB :**

Le poisson peut être remplacé par la viande qu'on fera bouillir au préalable.

Verser enfin le Folon dans la préparation avec les crevettes fraîches, le sel et remuer de temps en temps jusqu'à faire tarir entièrement l'eau.

Servez chaud accompagner du manioc, de la banane plantain ou du taro.

Proposé par **I. ORANGA**

# Mariage

## Félicitations!



M. & Mme Nguiu Nakoko

« A nos familles et à nos collègues qui, ce jour, nous ont comblé au-delà des espérances ; car la fête fut belle ».

Mariés le 04/01/2013 à Libreville

M. & Mme Osei Owusu

« Ma profonde reconnaissance à mon chef de Délégation, mes collègues, amis et frères en Jésus - Christ ».

Mariés le 16/02/2013 à Franceville

**Épouse : Armelle OSEI OWUSU,**

Assistance de Direction en poste à la DOLHA



Carnet rose

# Naissance

Jérémie Privilège MOUTSOUYOU

«Jérémie Privilège MOUTSOUYOU est ton nom. Ta venue a contribué à asseoir le bonheur dans ma maison.»

Père : Dr Alain Inna MOUTSOUYOU,  
Médecin-chef du CMS de Lastoursville



Erano Kéyann NDEMBY

« Tu as souri quand je t'ai prise dans mes bras ce matin du 05/10/2012. Depuis, un bonheur indescriptible et une joie incommensurable ont rempli mon cœur. Bienvenue parmi nous Erano Kéyann NDEMBY, ma petite chérie.»

Père : Kévin NDEMBY MBADINGA,

Agent en poste à la Direction Qualité et Organisation



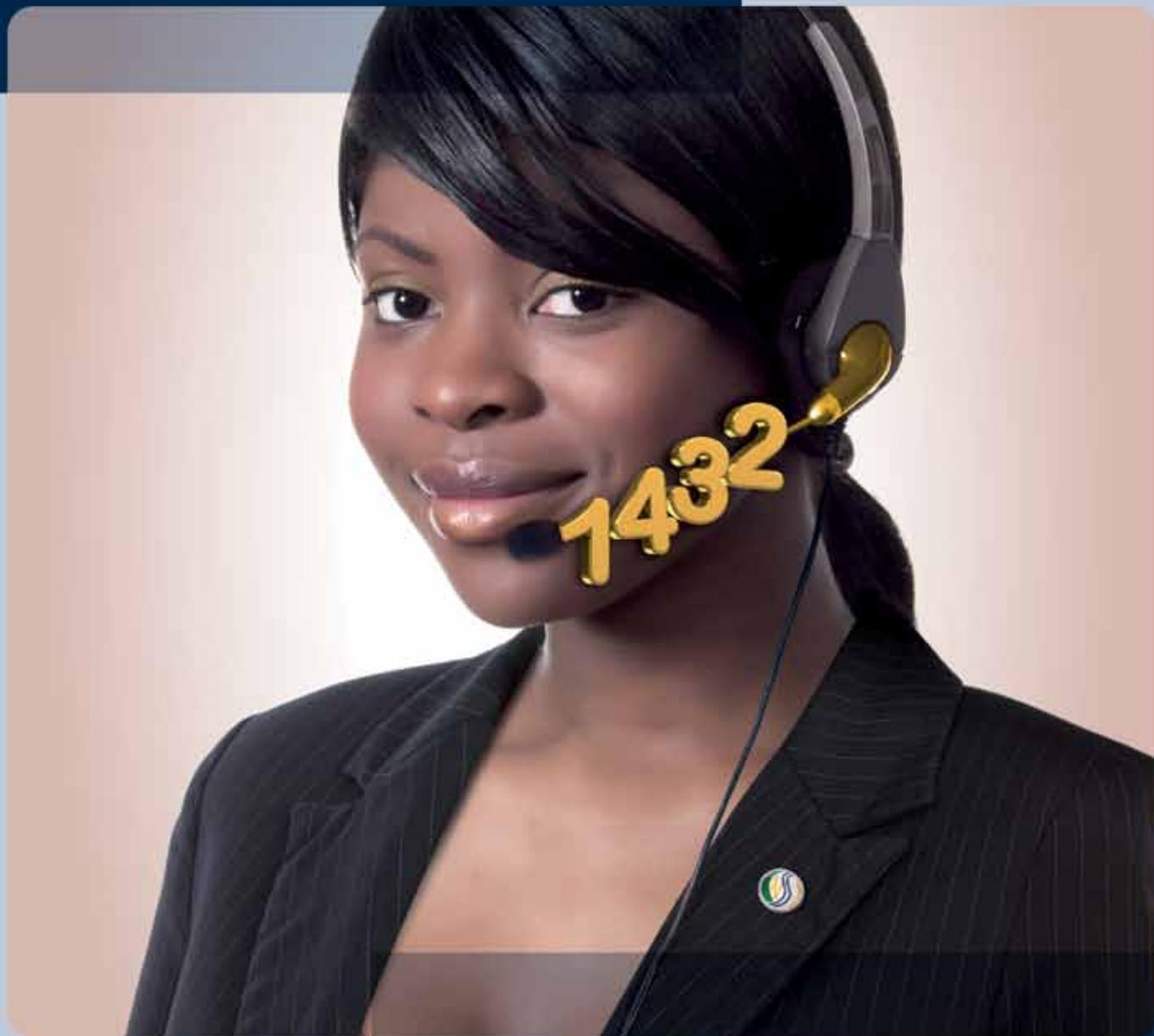
Ulrich Serge Jaymaël MPIGA

«Ce 16/10/2012, le bonheur a frappé à ma porte, il a pour nom Ulrich Serge Jaymaël MPIGA. Soit le bienvenu parmi nous.»

Mère : Cynthia Rose MOMBÉY AWORET,  
Agent en poste au Service Communication et Relations Publiques







## Besoin d'infos ? Appelez le **1432**.

La CNSS met à votre disposition le **1432**, le numéro gratuit qui répond à toutes vos questions du **lundi au vendredi, de 8 h 00 à 17 h 30**.

N'hésitez plus, appelez, un conseiller sera à votre écoute.



CAISSE NATIONALE  
DE SECURITE SOCIALE

Notre ambition : mieux vous servir

Boulevard de l'indépendance • B.P : 134 Libreville - Gabon  
Tél : (+241) 01 76 24 39 / 01 72 01 31 • Fax : (+241) 01 74 64 25 • [www.cnss.ga](http://www.cnss.ga)  
Centre d'appels : 1432

