



# Flash info

Mieux vous servir

N° 79 du 25 Juin 2012

## Bulletin d'information des agents de la cnss

### Certification ISO 9001 : 2008

## La CNSS avance : 22 processus sont désormais certifiés

**« Nous avons le plaisir de vous informer que nous avons décidé de donner une suite favorable à votre demande de certification en ISO 9001 : 2008 et nous vous adressons nos sincères félicitations... ».**

C'est en ces termes que le groupe AFAQ/AFNOR a annoncé à la CNSS le maintien du certificat déjà obtenu pour le premier périmètre certifié en 2011 et l'extension de celui-ci au second périmètre audité cette année.

Ce sont désormais 22 processus couvrant les aspects métier et support qui font l'objet de certification à la Norme ISO 9001 : 2008 à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale.

L'obtention de ce label décerné par l'Association Française de Normalisation (AFNOR) au terme d'un audit de suivi 1 et extension réalisé du 23 au 25 avril 2012 à la CNSS dénote des efforts de bonne gouvernance mis en place par la Direction Générale.

Entre autres points forts relevés par les auditeurs, il convient de noter la mise en place effective d'une vision stratégique par la Direction Générale, la matérialisation de la fixation des objectifs au personnel, la mise en place des Engagements de Service, etc. Nonobstant ce qui précède, les auditeurs AFNOR ont également relevé quelques points sensibles qui nécessitent encore des efforts d'amélioration.

Ainsi, il peut être retenu sans être exhaustif : le manque de critères dans la sélection des formateurs internes à la CNSS, la mise à jour du site Internet, la formalisation des réclamations téléphoniques reçues du Call Center, etc. Poursuivant son objectif de certifica-

tion globale, le Directeur Général, **Dr Marie-Thérèse VANE ép. NDONG-OBIANG** s'est fixée comme nouvel objectif de certification un 3<sup>ème</sup> périmètre comprenant :

la Direction des Systèmes d'Information, l'Agence Comptable, le Budget et la Direction des Services Généraux et du Patrimoine ; avant d'étendre la certification aux structures décentralisées de la CNSS.

Au regard de ce qui précède, la Direction Générale est désormais résolue à arrimer la CNSS du Gabon aux objectifs de bonne gouvernance fixés par l'Association Internationale de Sécurité Sociale (AISS) et de la Conférence Interafricaine de Prévoyance

Sociale (CIPRES) pour une sécurité sociale au service de la réduction de la pauvreté et de la précarité des populations les plus vulnérables.



L'immeuble abritant le siège de la CNSS



Réunion de restitution des audits

|                   | 1 <sup>er</sup> PERIMETRE 2011     | 2 <sup>ème</sup> PERIMETRE 2012 |
|-------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Processus</b>  | Accueil                            | Recouvrement                    |
|                   | Réclamations                       | Contrôle / Employeurs           |
|                   | PVID/Etudes/Carrières              | Formation                       |
|                   | PF                                 | Recrutement                     |
|                   | AT/MP                              | Carrières                       |
|                   | Fichier                            | GAP                             |
|                   | PPT                                | Paie                            |
|                   | Immatriculation                    | Achats                          |
|                   | Audit                              | Appros                          |
|                   | Juridique                          | Communication interne           |
| <b>Directions</b> | SMQ                                | Communication externe           |
|                   | DPT - Siège et DEMO                | DRC - Recouvrer et Contrôler    |
|                   | FP                                 | DRH                             |
|                   | DRC - Immat et Etudes et Carrières | ADGAA                           |
|                   | Audit                              | Communication                   |
|                   | DAJA                               |                                 |
|                   | DQO                                |                                 |

Ci-dessus, le tableau récapitulatif des processus certifiés.

