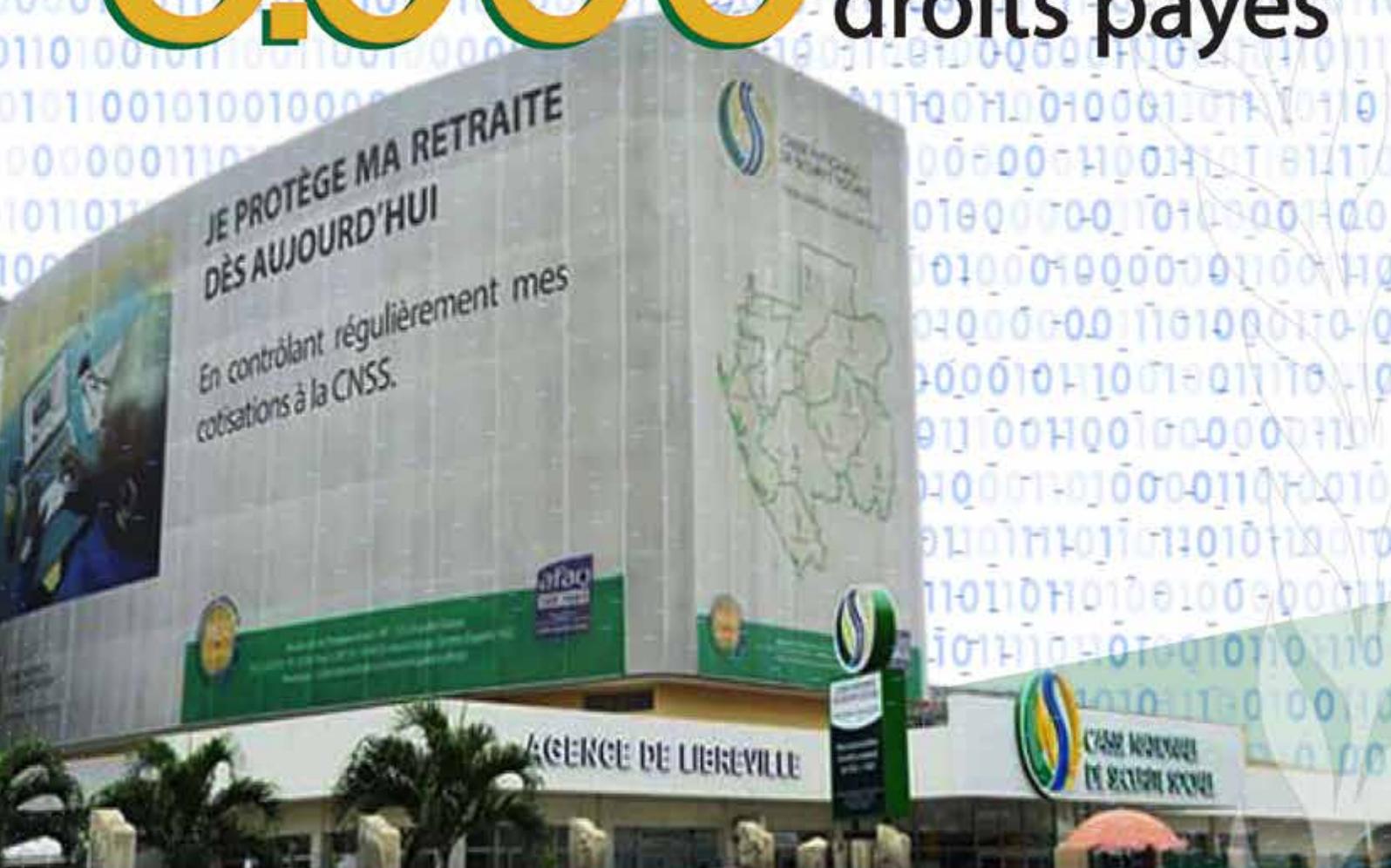


5.000 nouveaux droits payés



N° 00 Janvier 2023

Magazine Institutionnel de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale

La restructuration de la CNSS : notre cheval de bataille



Directeur de la Publication :
Christophe EYI

Co-Directeur de Publication :
Sephora Emmanuelle LIKASSA NDJILA

Rédacteur en Chef :
Charlène Romaine BOUKINDA

Secrétaire de Rédaction :
Claudia Praxelle AVOULE

Rédacteurs :
- Evrare Miglèse EHEOU MAKOUTI
- Clavery MISSOUA
- Jeffrey Steven BONGO MAVOUNGOU
- Orlane Patricia NGALI OTHA
- Sarah Ingrid MBOUSSOU

Images :
Franck MOUDZIEGOU

Infographie et Mise en page :
Pacôme MOUANDZA

Période :
Janvier 2023

Chers Cnssistes,

L'année écoulée a marqué un tournant historique pour l'institution, notamment par la mise en place d'un fonctionnement transitoire depuis juin 2022. Réformes paramétriques, réduction des charges de fonctionnement, lutte contre la fraude et désendettement, voici les quatre (04) axes d'un parcours stratégique engagé, qui nécessite de la part de chacun d'entre nous efforts et sacrifices, et qui n'a d'autre choix que de se conclure par à un succès.

*Nous devons affronter la réalité d'une situation difficile pour toute l'institution et revenir aux fondamentaux en ayant à l'esprit notre mission première : **servir**. La crise que connaît l'institution doit révéler la force de nos valeurs humaines, renforcer le collectif et nous inciter à préserver le bien commun. En effet, face à une situation financière loin d'être insurmontable, le véritable facteur clé de succès demeurera toujours l'état d'esprit qui nous anime. Nous devons nous montrer dignes de notre mission.*

Nous avons entamé un vaste programme de réformes sous les hautes instructions du Gouvernement, qui nous permet à ce jour, et nous pouvons nous en féliciter, de payer dorénavant les pensions de nos assurés à date échue et sans recourir à des emprunts bancaires.

Au rang des succès de l'année 2022, nous comptons également l'entrée en paiement de mille (1000) nouveaux droits au mois de novembre ; lequel s'est vu renforcé par l'engage-

ment du Président de la République, S.E Ali BONGO ON-DIMBA, d'éponger les arriérés de paiements des prestations accumulés au titre des pensions vieillesse et des indemnités journalières de maternité (IJM).

Cher(e)s Cnssistes, toutes les parties prenantes à la vie de notre institution se mobilisent désormais pour sa survie, comme en témoigne l'implémentation au courant de cette année d'un nouveau modèle de gestion paritaire intégrant l'Etat, les employés et le patronat. Le but étant de garantir une meilleure gestion de toutes nos ressources. Une nouvelle ère s'annonce ainsi pour la Caisse Nationale de Sécurité Sociale.

Nous devons davantage préserver notre outil de travail, évoluer dans un meilleur environnement professionnel, en plus d'impulser un management participatif reposant sur l'implication de tous. Chaque dépense doit contribuer à nous rendre plus performant dans l'accomplissement de notre mission.

Notre institution a été profondément fragilisée par des dysfonctionnements qui ont conduit à la mise en place d'une administration provisoire. Toutefois, ensemble et regroupés autour des principes de travail et de solidarité, nous parviendrons à les surmonter.

À tous, je vous souhaite année fructueuse. Santé, bonheur et prospérité à vous et vos proches

**L'Administrateur Provisoire
Christophe EYI**

PAIEMENT DES NOUVEAUX DROITS

PRÈS DE 5000 PENSIONNÉS À LA CAISSE !

En attente depuis un certain nombre d'années, près de 5000 nouveaux pensionnés peuvent enfin bénéficier de leurs droits, à la

faveur d'une vaste opération diligente conformément aux réformes sociales mises en œuvre par le Président de la République, Son Excellence Ali Bongo Ondimba. Notamment, le règlement des arriérés de paiements des prestations accumulées au titre des pensions vieillesse et des indemnités journalières de maternité (IJM).

Cette opération, qui a officiellement débuté le 24 janvier 2023, vient soulager bon nombre d'assurés par l'effectivité des paiements dans toutes les agences CNSS sur l'étendue du territoire nationale.

Elle permet également de sensibiliser les pensionnés au processus de bancarisation en cours, dont certains préalables sont le contrôle physique et l'enrôlement biométrique de ces derniers. Le tout s'inscrivant dans le cadre de l'assainissement du fichier

des retraités qu'exigent, entre autres, les réformes au sein de l'Institution.

Par ailleurs, pour une prise en compte intégrale de tous les bénéficiaires, la Caisse invite les familles des pensionnés à mobilité réduite concernés par ledit paiement, à se rapprocher de ses représentations pour un enregistrement spécifique, en vue d'un paiement à domicile.

Rappelons qu'au cours du 4^{ème} trimestre 2022, plus de 1000 nouveaux droits avaient fait l'objet d'un processus de régularisation à travers le pays. L'opération se poursuit d'ailleurs par la réception des pensionnés retardataires sur l'ensemble des guichets CNSS.

Enfin, s'agissant de la gestion des réclamations liées à ces paiements spécifiques, la Direction des Prestations Techniques (DPT) a élaboré un dispositif adéquat en vue d'un traitement diligent.



DPT/ ENROLEMENT BIOMETRIQUE DES RETRAITES

VERS UNE AMÉLIORATION ET UNE OPTIMISATION DU MODE DE PAIEMENT DES PENSIONS

Pilotée par la Direction des Prestations Techniques (DPT), une opération de recensement des pensionnés se déroule sur les sites CNSS de Libreville, d'Akanda, de Bikélé, de Franceville et de Port-Gentil. Elle est effectuée dans le cadre de la mise en œuvre du processus de bancarisation des retraités qui, jusqu'à ce jour, sont payés dans les guichets de la Caisse. Ledit processus répond à l'ambition du top management de maîtriser la charge technique de l'Institution par l'amélioration du mode de paiement et l'optimisation de la qualité du service aux assurés.

Ainsi, déployé depuis le 07 novembre 2022, l'important dispositif consiste, dans

un premier temps, à sensibiliser et rassurer les pensionnés quant à la bancarisation. Ensuite, il est procédé au recensement, au contrôle physique et à l'identification biométrique des retraités. L'objectif à terme est aussi de parvenir à l'assainissement du fichier de cette catégorie d'assurés, conformément aux réformes en cours au sein de l'Institution.

Dans ce contexte, des espaces de réception de nos assurés sont aménagés, afin d'anticiper les écarts qui pourraient survenir au cours des prochaines échéances de paiement.

Menée conjointement avec la Direction des Systèmes d'Information (DSI), la Direction de la Qualité, de la Prospective et de la Communication (DQPC) ainsi que l'ensemble des Agences, cette opération d'envergure a déjà permis d'enregistrer plus de 13000 pensionnés. Elle s'étend progressivement sur le reste du pays en vue d'une prise en compte effective de l'ensemble des retraités non encore bancarisés.



CNSS EN CHIFFRES : **940** **13515**

940 Nouveaux Pensionnés ont, à ce jour, été régularisés au cours de l'échéance du 4^e trimestre 2022

13515 Pensionnés ont déjà fait l'objet d'un contrôle physique et d'un enrôlement biométrique.

L'opération débutée depuis le 12 décembre 2022, vise à maîtriser la charge technique de l'Institution par l'amélioration du mode de paiement et l'optimisation de la qualité du service aux assurés.



RETROUVEZ-NOUS SUR



www.cnss.ga

FOCUS SERVICE RECLAMATIONS

Le Service Réclamation a pour mission de traiter toutes les insatisfactions des assurés provenant des différentes Agences.

La procédure de prise en charge des réclamations des prestations voudrait que des fiches techniques explicatives soient ouvertes, dans le but de répondre aux diverses demandes.

Ladite fiche est transmise à la Direction

des Prestations Techniques (DPT) pour analyse, avant transmission à l'Administration Provisoire pour validation.

Également, le Service Réclamation s'assure de la migration des dossiers au même niveau de traitement, dans la nouvelle application métier SECUSUR ; le tout avec le concours de la Direction des Systèmes d'Information (DSI).

Schéma récapitulatif du service réclamation

Réception Réception Front Office/Centre d'appels

- Réception de la demande ;
- Analyse de la recevabilité de la réclamation ;
- Vérification en machine de la situation de l'assuré ;
- Saisie de la fiche de réclamation signée par l'assuré.

1

Analyse Back Office

- Analyse approfondie de la réclamation ;
- Consultation du dossier de l'assuré ;
- Ouverture d'une fiche technique.

2

Traitement Back Office

- Liquidation
- Régularisation
- Notification.

3



Azaria Rostine Tendresse

20 janvier 2022

Bébé MOUNDEMBA Azaria Rostine Tendresse
est née, le 20 janvier 2022
Père : MOUDEMBA Constant
Fonction : Ambulancier Secouriste (SMUR)



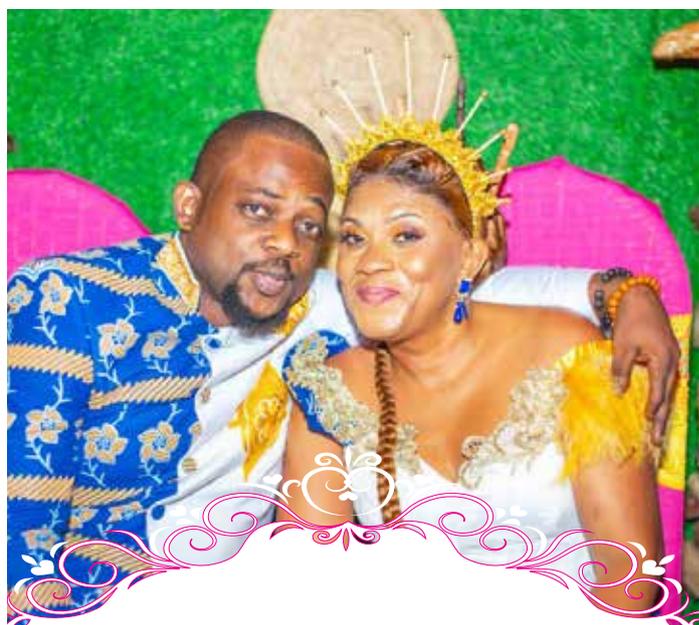
La Princesse BLISS

07 janvier 2022

La Princesse Bliss a illuminé,
le 07 janvier 2022, la vie de son papa
Evrard Maximilien AYOUME ASSOUGHE
Fonction : Chef de Service Gestion Contractuelle à la DAJA



MOUISSI Nicéphore
(DQPC)
a épousé YANA Jeannette
le 24 décembre 2022, à Ntoum



OGOMBE Melissa
épouse MBENG
Agent au Call Center
Mariage célébré le 23 juillet 2022 à Libreville





FRAUDER, C'EST VOLER.

Stop à la fraude, ce tueur silencieux.



LES USAGERS ET AGENTS CNSS AUTEURS D'ACTES FRAUDULEUX S'EXPOSENT À DES SANCTIONS DISCIPLINAIRES ET PÉNALES.



**CAISSE NATIONALE
DE SECURITE SOCIALE**

Notre ambition : mieux vous servir

2070, Avenue Georges Damas Aleka, Batavéa • B.P : 134 Libreville - Gabon • Tél : (+241) 011 79 12 00 • Fax : (+241) 011 74 64 25
Centre d'appels : 1432 • Cellule plaintes clients : 1431 • www.cnss.ga • facebook : caissenationaledesecuritesocialegabon-officiel