



# Flash info

Mieux vous servir

N° 83 du 30 Octobre 2012

## Bulletin d'information des agents de la CNSS

### Journée Qualité-Clients AFNOR

## La CNSS primée

**L**e nouveau bureau du Gabon de l'Association Française de Normalisation a organisé, le 21 Septembre 2012, à Libreville, la Journée Qualité-Clients AFNOR, journée axée sur le thème « **Le management de la Qualité dans les services publics et privés** ».



**Une vue des participants, dont les DG de BGFIBank, de la CNSS et de Pizolub**

L'occasion était ainsi donnée aux entreprises certifiées présentes, notamment la CNSS, BGFIBank, PIZOLUB et Internet Gabon de retracer le parcours de la démarche Qualité. Cette rencontre a offert l'opportunité aux différents responsables et représentants des administrations publiques et entreprises privées de s'imprégner de la démarche normative et de bénéficier auprès des entreprises déjà certifiées, de leurs expériences inhérentes à la mise en œuvre de la démarche qualité.

Pour le Directeur du bureau AFAQ/AFNOR de Libreville, M Ibrahim Jérôme Keindé et le Représentant du Groupe en la circonstance, Mme Fabienne Bonin Bree, cette rencontre avait pour objectifs, entre autres, de sensibiliser les chefs d'entreprises sur les enjeux de la qualité dans la vie des entreprises et des services publics.

Echangeant sur son expérience, Madame le Directeur Général de la CNSS, Marie-Thérèse Vané ép. Ndong-Obiang a édifié l'auditoire sur l'impact de la certification dans les services de la CNSS. Elle a, dans son exposé, décliné la démarche de certification de son institution, partant de l'état des lieux de l'entreprise à son arrivée à la tête de celle-ci jusqu'à l'obtention effective du certificat, nécessitant de

manière soutenue et continue, l'application des systèmes d'amélioration établis. Selon Mme le Directeur Général, la mise en œuvre de ce processus de certification s'est appuyée sur deux socles essentiels, sinon indispensables : la méthodologie et les ressources humaines. En effet, pour la matérialisation de ce projet, a explicité l'orateur, il a fallu la conjugaison des efforts de tous, à tous les niveaux de nos activités et l'appropriation des principes de résultats, d'efficacité et de performance dans l'organisme. Toutes choses qui ont été fort appréciées par l'assistance.

Aussi, au terme de cette Journée Qualité-Clients, des prix ont-ils été décernés par les Représentants du groupe AFNOR aux différentes entreprises qui ont bénéficié de son expertise pour matérialiser cette expérience de normalisation. La CNSS a donc reçu un prix pour « **le déploiement et les performances opérationnelles sur l'amélioration des délais de traitement des dossiers** ».



**Remise du prix à Madame le Directeur Général**

Autre temps fort de cette journée, la remise des certificats au tout premier groupe d'auditeurs gabonais formés par la représentation AFNOR à Libreville. Ils sont au total quatorze (14) dont six (06) sont issus de la CNSS, parmi lesquels quatre (04) femmes. La validité des compétences de ces auditeurs devraient être entérinée par le bureau de Londres.

Dans tous les cas, il s'est dégagé un sentiment de satisfaction générale tant les échanges si enrichissants et pertinents auront permis aux uns et aux autres de marquer ou de conforter leur adhésion à cette quête de progrès et d'efficacité.

### Partenariat BGFIBank/CNSS

## Renforcer la collaboration

**L**es journées du 05 et 06 Septembre 2012 auront été, pour bon nombre d'agents de la CNSS et ceux de la BGFIBank, de véritables moments de partage et de détente, autant dire une initiative fort enrichissante.

De fait, les deux structures ont conjointement organisé des Journées Portes Ouvertes dédiées à l'ensemble de leurs agents, en vue d'établir un partenariat BGFIBank/CNSS.



**Des agents CNSS à l'écoute des Conseillers Clientèles de BGFIBank**

La première phase, qui a eu pour cadre la salle Jean Déné à Glass, a essentiellement consisté à la présentation par les Conseillers Clientèles de BGFIBank, des différents produits et services offerts par leur entreprise : comptes, crédits, assurances, etc. C'était également l'opportunité pour les agents de la CNSS d'ouvrir des comptes et/ou de souscrire aux divers autres produits qui leur étaient proposés. La seconde phase s'est tenue au Complexe Sportif du Prytanée Militaire de BARAKA, où les souscriptions se sont poursuivies. La CNSS, quant à elle, a ouvert un stand animé par des techniciens de la Direction des Prestations Techniques afin de mieux édifier les agents de BGFIBank et l'ensemble du public sur les droits et conditions liés aux différentes prestations fournies par notre organisme.

Les autres moments forts de cette journée auront été les deux rencontres amicales entre les équipes de football de la BGFIBank et celles de la CNSS.

Après un long et dégourdisant échauffement, les vétérans des deux entreprises ont ouvert les "hostilités". Au terme du temps de jeu, particulièrement intéressant, les Vieux Poumons de la



**Remise du trophée au Capitaine de l'équipe de vieux poumons de la CNSS**

CNSS, mieux organisés sur le plan du jeu, se sont imposés sur la marque étriquée de 3 buts contre 2. S'en est suivie la rencontre qui a opposé les jeunes poumons; à l'issue de laquelle la CNSS est aussi sortie victorieuse, après une série de tirs aux buts palpitante, 10 tirs réussis contre 9, sanctionnant ainsi le score de parité (1-1) du temps réglementaire.

La remise des trophées, aux joueurs qui se sont distingués au cours de ces parties et aux équipes, a mis un terme à cette manifestation qui a, de l'avis général, connu un franc succès.

Gageons que ces journées auront permis de renforcer les liens et la cohésion sociale entre agents, avec ce souhait qu'elles devraient être pérennisées dans l'optique de développer la culture d'entreprise.



**Vieux poumons et Jeunes poumons CNSS après leurs victoires**

