



Flash Info

Mieux vous servir

N° 59 du mercredi 02 février 2011

Bulletin d'information des agents de la cnss

FRONT OFFICE

CURE DE JOUVENCE

Pour répondre aux exigences de l'accueil de nos usagers, la Direction Générale a décidé, il y a quelques mois, de réaménager le Front Office en vue du renforcement de ses capacités d'accueil et de l'amélioration de la qualité de service.

Au terme des travaux, la nouvelle configuration du Front Office a été présentée officiellement à Madame le Directeur Général, le 27 Janvier 2011, au cours d'une visite guidée faite par Patrick Ossi Okori, Chef de Division Front Office. Aujourd'hui,



M. Ossi Okori faisant la présentation du Front Office à la hiérarchie.

la structure compte 8 guichets contre 4 auparavant avec une capacité de 50 places assises. A noter que tous les guichets sont équipés de PC, dotés de l'application Front Office, spécialisée dans l'identification des usagers et la prise en charge de leurs dossiers, et du logiciel MIS-SF. Les lignes téléphoniques sont ouvertes pour faciliter la communication dans les services techniques. Il y a également été installé, un

système de surveillance vidéo, renforcé par la présence des forces dissuasives de sécurité à l'intérieur et à l'extérieur de l'Institution. Dans un avenir proche, l'espace accueil disposera d'une signalétique appropriée et d'un système électronique de

gestion de files d'attente. La présentation a été marquée par le mot de Mme Le Directeur Général,

qui a exhorté l'équipe Front Office à "prendre soin de leur environnement



Le Président du syndicat des retraités, invité à la visite, a formulé des encouragements au DG.

professionnel". Le Secrétaire Général du Syndicat National des Travailleurs Retraités, invité pour la circonstance, n'a pas manqué de féliciter Mme Marie-Thérèse Vané ép. Ndong-Obiang, pour « les efforts qu'elle ne cesse d'accomplir » et il a, au nom de son Syndicat, tenu à réaffirmer leur soutien indéfectible à la Direction Générale de la CNSS.

S'approprier le Guide Pratique

Une délégation composée de Charles Mendoume, Inspecteur Général chargé du recouvrement, Marie Ange Afene, Inspecteur Général, chargé des Prestations Techniques, Corinne Akaga, Directeur du Recouvrement et du Précontentieux, Nadège Ayouma d'Othakémé, Directeur Adjoint des Prestations Techniques vient de séjourner à Port-Gentil et à Franceville, pour poursuivre la mission de sensibilisation et de présentation du Guide



La délégation CNSS lors de l'étape de Franceville.



Plusieurs responsables d'entreprises ont participé à la présentation comme ici à Port-Gentil.

Pratique auprès des opérateurs économiques locaux. Il s'agit de les amener à s'approprier ce support de communication et de renseignements sur les usages à la CNSS, en termes de procédures et d'obligations pour l'employeur et ainsi que des droits pour l'assuré et ses ayants droit. (Cf le Flash Info N° 56 du vendredi 31 décembre 2010).

Revues de processus

Reprise des présentations

Le processus de Certification ISO 9001 Version 2008 se poursuit à la CNSS. Il y a quelques jours, les



Une vue de la revue du Processus Réclamations.

responsables des départements et des services du Recouvrement et des Prestations Techniques ont exposé sur les procédures et des mécanismes fonctionnels en vue d'une amélioration de la qualité de service à la CNSS. Suivant le chronogramme que vient de publier la Direction Générale, les pilotes du processus opérationnel se soumettent à cet exercice jusqu'au mois de novembre 2011.



SERVICE COMMUNICATION