

CNSSAP NEWS

CNSSAP MAGAZINE N°8/NOVEMBRE 2019



*
À la poursuite du défi
de la protection sociale



TOUS SOLIDAIRES,
TOUS BÉNÉFICIAIRES

Sommaire



4 | En visite à la CNSSAP, le Ministre de la Fonction publique séduit !



6 | La Banque mondiale dans nos murs !



8 | Au rendez-vous de la sécurité sociale mondiale !



9 | SMQ : Les audits sortent du silence



10 | La CNSSAP à la rencontre des administrations provinciales



11 | A la Décentralisation, la CNSSAP fait écho



12 | Le personnel d'appoint mis à jour sur le SMQ



14 | La CNSSAP initie aux premiers secours !



16 | Activité de socialisation avec les retraités

CNSSAP NEWS

CNSSAP

A la poursuite du droit de la protection sociale

Éditeur responsable
TOMBOLA MUKE, Chargé de mission

Rédacteur en Chef
KANIKI DAN, Chargé de communication

Secrétaire de rédaction

Crédit Photos
Diessy KAMULETE

Editorial

« C'est dans l'effort que l'on trouve la satisfaction et non dans la réussite. Un plein effort est une pleine victoire. »

Gandhi, 1869-1947.

TOMBOLA MUKE

Chargé de mission



2019 est finissante. Pourtant, la trentaine de jours restants ne peut obtenir le privilège de la fatigue accumulée ou de l'obscurantisme de nous voir baisser pavillon.

En effet, les objectifs que nous nous sommes assignés au début de l'exercice courent encore. Et ce qui conduit notre détermination, nous à la CNSSAP, c'est évidemment le goût de l'effort. Nous sommes conscients que ce moment sera le seul où nous pourrions profiter de la réussite prochaine dont la marche reste longue et appelle à l'endurance.

Nous savions que le succès ne pouvait qu'être œuvre commune, c'est pour cela que nous ne nous sommes lassés de continuer à affûter le rocher. C'est cela notre meilleure façon d'appeler toute notre équipe au travail, au devoir face à la croisade entreprise pour les lumières des connaissances, de l'excellence, de la rigueur et de l'amélioration continue.

On a ainsi consacré le trimestre à mettre à la disposition du personnel les savoirs théoriques et pratiques, une fois de plus nécessaires, sur le système de management de la qualité mis en place à la CNSSAP ainsi que d'autres savoirs nécessaires au maintien de bonnes pratiques de gestion de notre institution.

La CNSSAP est aussi allée marquer de sa présence au forum mondial de la sécurité sociale tenue dans la capitale européenne, et réunissant plus de 1400 participants – Experts, institutions publiques et privées, état – dans le monde.

Ce ne fut uniquement l'occasion d'un partage d'expériences, mais également celle de se rendre compte que les jalons sont posés et qu'au prix de la discipline, du redoublement d'efforts, et s'appuyant sur sa culture d'entreprise, l'avenir de la CNS-SAP restait prometteur quant à l'atteinte de la vision de la faire émerger comme une caisse de référence en Afrique.

Tiens, encore l'effort, cette fois-ci notre effort a consisté à prendre « le taureau par les cornes » en faisant auditer notre système de management de la qualité par les expertises internationales dans le cadre de la préparation à l'audit de certification. Soudainement pour nous, la surprise a été grande de nous rendre compte une fois de plus que le système était plus performant qu'on ne le croyait.

La tendance est même positive à envisager que nous y allons à grands pas, la certification ISO 9001 : 2015 d'une institution publique congolaise sera pour la toute première fois assurément possible dans les jours à compter des bouts des doigts.


Et cela est le vœu que nous adressons à notre chère patrie gavée de talents, à la porte des festivités de fin d'année 2019.

En visite à la CNSSAP, le Ministre de la Fonction publique séduit !

On semblait ne s'attendre à rien à l'Agence CNSSAP de Kinshasa, au croisement des avenues des Huileries et Mont des arts l'avant-midi de ce 13 novembre 2019. Agents CNSSAP aux postes respectifs, affiliés se présentant au guichet pour l'immatriculation. C'est dans cette ambiance quotidienne qu'a débarqué, pour la première fois, le Ministre de la Fonction publique, Son Excellence Mme Yollande EBONGO BOSONGO. Alors que tout d'un coup les matos de la presse envahissaient les lieux et se braquaient tous en direction de l'hôte et de la visiteuse, le Chargé de mission de la CNSSAP, TOMBOLA MUKE, prononçait son mot de bienvenue à la base de la porte d'entrée officielle de l'Agence.

Son mot, habituel pour l'acabit de la cérémonie, a consisté à la présentation historique, géographique et technique de l'agence, ce dernier détail un peu pour informer à l'Autorité ce qui l'attendait. Dans une demi-mesure d'une poignée de minutes, le Chargé de mission a terminé par inviter le Ministre et sa suite à la visite des installations. Pièce après pièce, il s'agissait pour le guide de céans d'expliquer le métier de la CNSSAP. A la réception, le Ministre va rencontrer quelques assurés sociaux venus pour s'immatriculer. Un échange en un trait entre l'employeur et l'employé aura permis au Ministre de s'enquérir du bon témoignage de la CNSSAP par ses assujettis.

Infatigablement, le patron de la Fonction publique va reprendre le chemin à la sortie de l'Agence pour débarquer à l'immeuble LUMUMBA, à la 8ème rue du petit boulevard de la commune de LIMETE pour une seconde visite, cette fois-là de l'édifice devant abriter le siège définitif de la CNSSAP. Reçue de nouveau par l'équipe dirigeante de la Caisse et les nombreux invités qui se sont massés pour y voir clair, Yollande EBONGO va palper du doigt le gros-œuvre de ce bâtiment, occasion pour TOMBOLA MUKE de rappeler l'énormité du travail que doit subir ce siège pour enfin être occupé par les services centraux, mais aussi solliciter le soutien du Ministre pour parvenir à cette fin.

A woman with dark hair and glasses, wearing a vibrant, multi-colored floral dress, is holding a large blue umbrella. She is looking upwards and to the right. In the background, there is a white wall with the logo of the Caisse Nationale des Agencements (CNA) and the text 'Caisse Nationale des Agencements'. A man in a dark suit is partially visible on the left side of the frame. The overall scene appears to be a press event or a public appearance.

Ce sera finalement autour du Siège provisoire, au 2ème niveau, aile 4 du bâtiment de la Fonction publique, à l'étage immédiatement supérieur au Cabinet de travail de Son Excellence Madame le Ministre de la Fonction publique que celle-ci va clôturer sa série de visite. Ici, le Ministre va être agréablement surpris de la qualité de l'aménagement des bureaux, l'éclat et le rayonnement qu'ils communiquent. La salle de réunion illustrant l'histoire de la CNSSAP en images a été particulièrement appréciée.

A la clôture des visites, le numéro un de la Fonction publique a accordé un échange à la presse présente qui l'aura suivi tout le long de cette navette. Au cours de ce jeu de questions-réponses, Madame Yollande EBONGO BOSONGO n'a pas caché son satisfecit de voir une œuvre de la réforme en porter visiblement les germes. Elle a ensuite arboré le parapluie lui offert par le Chargé de mission en signe de protection sociale. Une image capturée et qui restera dans les annales de l'histoire de la jeune Caisse qui ne compte pas ses années pour se faire belle.

La Banque mondiale

La CNSSAP a connu, le 26 novembre 2019, la visite d'une équipe de la Banque mondiale dans l'optique de la supervision de toutes les structures appuyées par le Projet de Réforme et de Rajeunissement de l'Administration Publique (PRRAP) parmi lesquelles figure la CNSSAP.

La délégation de la Banque mondiale a été conduite par le Task Team Leader du projet PRRAP, Monsieur Mamadou DEME. Côté CNSSAP, le Chargé de mission, Monsieur TOMBO-LA MUKE, a été l'interlocuteur principal des visiteurs. Au menu, plusieurs questions ont été abordées. Dans sa présentation, le Chargé de mission a d'abord évoqué les chiffres clés sur le métier en comparant ceux de l'année 2018 à ceux de 2019 dans le but de ressortir des indicateurs d'appréciation. L'on aura ainsi retenu un accroissement du nombre de cotisants qui est passé de 164.626 à 172.204 entre les deux années, accroissements aussi remarquables du côté des actifs immatriculés et ceux ayant souscrit à l'application Cotisation 1.0 avec respectivement 1.577 à 20.130 et 83 à 8.011. Les chiffres ont renseigné également une baisse du nombre de bénéficiaires retraités qui est passé de 878 à 845, en raison principalement de la non-participation par certains assurés aux opérations de contrôle de vie, alors que les bénéficiaires des pensions de réversion sont eux passés de 16 à 72.

Les finances ont aussi été au cœur de cet abord. Alors que la masse des pensions servies a été à hauteur de USD 862.517 en 2018, elles affichaient USD 840.113 à fin novembre 2019, les proportions seraient tout au moins maintenues jusqu'à la fin de l'année. Les réserves de leur côté, sont passées de USD 9.729.696 à USD 20.278.586 de quoi contribuer à bâtir la pérennité du régime de retraite de la CNSSAP.

Dans l'autre point qui aura marqué son exposé, le Chargé de mission a rappelé les natures d'appui de la Banque mondiale via le PRRAP, qui ont été attendues en 2019. Il a notamment relevé les différents appuis en termes d'assistance technique à travers le recrutement et la prise en charge de différents consultants de la CNSSAP et de certaines études techniques réalisées, mais aussi les accompagnements terrain des experts de la Caisse Marocaine des Retraites (CMR) à la CNSSAP, sans oublier les appuis à la sensibilisation via la campagne de diffusion du spot de l'application Cotisation 1.0 pendant la retransmission de la CAN 2019.

le dans nos murs !

Des perspectives, il a été question du déploiement territorial de la CNSSAP à travers l'érection et l'opérationnalisation de l'Agence de Lubumbashi, le renforcement du système d'information ainsi que la certification ISO 9001 : 2015 tous prévus en fin d'exercice 2019. Aussi, la réhabilitation du siège définitif de la CNSSAP et l'adoption de la loi portant régime spécial de sécurité sociale des agents publics, ont été de la partie.

L'équipe visiteuse a, à travers son chef de mission, salué les efforts déployés par la CNSSAP pour assurer une amélioration aussi perceptible de la gestion du régime. Après plusieurs échanges tendant à clarifier et à approfondir certains aspects techniques, des propositions ont été faites à la CNSSAP par la Banque mondiale en vue de lui permettre

de demeurer efficiente tout en visant la poursuite de l'atteinte de ses objectifs, notamment la question de la digitalisation des services de la Caisse dans les milieux éloignés du territoire national avant d'envisager forcément son implantation physique.

Pour finir son mot, le TTL Mamadou DEME a affirmé qu'ils considéraient la CNSSAP comme une « Success Story » congolaise et une des meilleures réalisations dans le cadre des appuis de la Banque mondiale réalisés à travers le PRRAP.

C'est finalement dans cette ambiance comique que la rencontre aura connu son épilogue.



Au rendez-vous de la sécurité sociale mondiale !

Membre de l'Association Internationale de la Sécurité Sociale (AISS), la CNSSAP a été officiellement invitée à prendre part à la rencontre au sommet du monde, qui a réuni les délégués venus de toutes parts de la planète pour discuter autour de et pour la sécurité sociale.

C'est donc à juste titre que l'événement a porté la désignation de « forum mondial de la sécurité sociale ». En la semaine du 14 au 18 octobre 2019 au Square Brussels Meeting Centre en pleine capitale européenne, se sont réunis plus de 1000 participants parmi lesquels ont figuré des hommes politiques, des administrateurs, dirigeants, cadres et agents œuvrant dans le domaine de la sécurité sociale, venus de plus de 150 pays, représentants diverses organisations dont la CNSSAP représentée par son Chargé de mission accompagné du Responsable de l'Exploitation, de l'Assistant de Direction et du Chargé de communication. Il faut ainsi noter que le thème retenu pour l'édition 2019 de cette messe mondiale triennale a été : « Protéger les personnes dans un monde en mutation ». Pendant 5 journées pleines de travaux, les intervenants ont tour à tour abordé les questions relatives aux dix défis mondiaux pour la sécurité sociale 2019, à la sécurité sociale à l'ère du numérique, aux nouvelles Lignes directrices sur la lutte contre l'erreur, l'évasion et la fraude, au centenaire de l'Organisation internationale du travail (OIT) et la coopération avec l'AISS ainsi que le sommet mondial de la sécurité sociale, échanges émaillés de plusieurs panels au cours desquels les expériences des Etats les plus distinctes ont été partagées. La conclusion officielle du

Forum renseigne qu' : « En période de rapides changements technologiques et économiques, il est nécessaire d'adopter des approches innovantes pour relever les principaux défis et renforcer l'impact positif de la sécurité sociale afin d'assurer la protection des personnes. [...] »

Il faut par ailleurs relever que le forum a également été marqué par la remise au Rwanda du prix de l'AISS pour une contribution exceptionnelle à la sécurité sociale, mais aussi la publication des nouvelles lignes directrices de l'AISS dans des domaines essentiels de l'administration de la sécurité sociale.

La CNSSAP aura donc été témoin du déroulé de l'intégralité de ces assises, elle a par ailleurs assisté au couronnement de la CNSS RDC, aussi présente, comme nouvellement présidente du Bureau de liaison de l'AISS pour l'Afrique centrale (BLAISAC), présidence rotative lui passée par la CNSS Gabon.

Après ces riches moments d'échanges et d'apprentissage, en particulier pour la CNSSAP jeunement inscrite dans ces rencontres internationales, le rendez-vous est pris pour 2022 au Maroc lors du prochain événement du genre.

SMQ : Les audits sortent du silence

Dans son périple vers la certification ISO 9001 : 2015 alors même que les violons se sont déjà accordés dans la mise en place du système de management de la qualité, la CNSSAP a dû faire face à des audits qualité non moins dans le respect de la procédure de certification que dans l'intérêt de se parfaire dans cette approche d'amélioration continue.

Le premier exercice du genre, dénommé « audit interne externalisé », a eu lieu les 15, 16 et 21 octobre 2019. Réalisé par l'expert Jean-Pierre OLONDO, cet audit a eu pour objectifs d'évaluer la conformité du système à toutes les exigences de la norme ISO 9001 version 2015 ; d'évaluer la capacité du système à satisfaire aux exigences légales, réglementaires, contractuelles et autres exigences applicables ; de fournir un avis sur l'efficacité du système à atteindre ses propres objectifs et enfin d'identifier des pistes d'amélioration. A l'issue de l'exercice, les résultats sont restés quasiment sans appel sur les innombrables points forts répertoriés par l'expert, entre autres :

- Le leadership et l'engagement de la direction et du management ;
- L'implication de l'ensemble du personnel ;
- La maîtrise technique ;
- Une forte empreinte de communication notamment à travers la vidéo produite et diffusée par la CNSSAP dénommée « CNSSAP : Politique Qualité » ;
- La transparence, la collaboration et volonté d'amélioration du Management ;
- La prise en compte effective des constats des audits de l'activité financière ;
- L'existence d'un comité de restitution des missions dont le management participe ;
- L'évaluation trimestrielle des performances individuelles...

Ces constats d'audit encourageants pour la jeune Caisse n'ont pas manqué de relever une demi-mesure de non-conformités relatives aux exigences 9.2 et 9.3 de la norme, à savoir, le manque d'évidence de réalisation des audits internes au sens de la norme ISO 9001 version 2015 ainsi que le même reproche sur la réalisation des revues de direction au sens de la norme précitée. A cet effet, toutes les mesures ont été prises par le management en vue d'éradiquer ces deux irrégularités formelles, mais aussi de profiter de l'occasion pour opération-

naliser certaines pistes de projet relevées dans le même rapport d'audit avant le tout prochain exercice du genre. Revue de direction organisée et plan global d'audit interne pour l'année 2020 élaboré, l'on pouvait affirmer qu'il en était tout pour faire face à l'audit de certification, l'examen ultime. Mais c'était sans compter à l'audit intermédiaire dit « audit à blanc » qui s'est tenu la semaine du 25 au 29 novembre 2019.

Mené de mains de maître par l'auditeur Joseph A. NGOWET REVAZA, ce second acte s'est voulu évaluer le niveau de prise en charge des recommandations de l'audit précédent et s'assurer de la bonne santé du système avant l'audit de certification, prévue pour fin décembre 2019. Au regard des résultats de ce second acte, la bonne nouvelle a été la confirmation de l'élimination de toutes les non-conformités suivant les exigences de la norme. Mais ayant adopté une approche pédagogique, ce second audit a par ailleurs relevé d'importants points sensibles qu'il faille démanteler au meilleur délai. Au nombre de ces recommandations, l'on peut noter la sollicitation d'organiser des tests d'intrusion sur le système d'information en vue d'en mesurer le niveau d'imperméabilité, la mise en place d'une politique de communication envers les différents récepteurs, au-delà de la stratégie et des plans de communication en vigueur, l'éclatement de certains processus en sous-processus au regard de leur caractère macro, la clarification de l'identification du dispositif d'écoute client, etc.

Dans l'ensemble, ces pistes d'amélioration offrent au système de management de la qualité implémenté à la CNSSAP et déclaré à ce niveau « sans non-conformité » de consolider sa bonne santé. Dans cette approche de l'amélioration continue, c'est en grandes enjambées et à bras ouverts que l'ensemble des processus est allé à la rencontre de ces conseils d'audit. Tout est à présent mis en œuvre dans le but de solutionner les écueils probables desquels relèvent ces recommandations en vue de résoudre le problème à la racine, la CNSSAP étant résolument tournée vers la certification ISO 9001 : 2015.

La CNSSAP à la rencontre des administrations provinciales

L'extension territoriale des services de la CNSSAP est un impératif qui rappelle que l'institution de sécurité sociale a été créée à l'attention de tous les agents publics de l'Etat, ceux œuvrant à Kinshasa, comme en provinces dans les administrations déconcentrées.

C'est dans cet état d'esprit que des délégations des sensibilisateurs de la CNSSAP ont été aperçues ce dernier mois dans les quatre provinces qui composent l'ex province du Katanga. Ces prêcheurs ont avant tout foulé le sol de Lubumbashi, capitale du Haut-Katanga, durant la période du 28 août au 01 septembre 2019 pour rencontrer l'impatiente foule d'agents publics venus à leur écoute le vendredi 30 août 2019 en la salle WANTASHI de la Mairie de Lubumbashi.

Mais bien avant cela, l'équipe de sensibilisateurs, constituée du Chargé de communication de la CNSSAP, du Président de l'Intersyndicale Nationale de l'Administration Publique – INAP- et du Directeur de cabinet du Ministre de la Fonction publique, a été présenter ses civilités aux Autorités provinciales. Cette rencontre a été couverte par la presse locale et a permis aux intéressés de se faire une idée de l'assise qui allait se tenir dans quelques heures.

Face aux fonctionnaires du Haut-Katanga, pour cette première rencontre, les exposants du jour ont jugé utile de commencer par la genèse des choses, contexte de création de la CNSSAP, création, évolution, fonctionnement et développement du régime ont ainsi été au menu. L'intérêt de la foule n'a pas tardé d'être manifesté via la salve de questions que chaque sensibilisateur a du rapporter dans sa gibecière. Ces riches moments, finalement de dé-

bats, a permis aux acteurs en communication de se refaire une idée sur les enjeux réels ainsi que les défis de l'existence et de la mise en place de la CNSSAP, notamment dans ce coin de la République. Les agents publics venus à la pêche de l'information n'ont pas manqué de présenter leur volonté de s'approprier de la CNSSAP tout en relevant les difficultés de certains d'entre eux liées essentiellement à la régularisation de leur admission sous-statut ainsi qu'à leur mécanisation. Leur pierre à la construction de la CNSSAP, estiment-ils, réside au paiement régulier de leurs cotisations.

Nul besoin d'affirmer que le même exercice a ensuite été réalisé au Lualaba le 03 septembre 2019, dans le Tanganyika le 09 septembre et enfin au Haut-Lomami le 17 septembre 2019. Les équipes y déployées ont cueilli le même fruit, celui de la satisfaction de la clientèle pour la mise en place de la Caisse, mais surtout celui de l'attente de pied ferme de son installation physique sur le lieu visité. Le défi des tous prochains jours pour les provinces est désormais connu.



A la Décentralisation, la CNSSAP fait écho

Coutumier du fait, cette fois-ci l'appel à la sensibilisation des assujettis pointait en direction du Secrétariat général à la Décentralisation et aux Réformes institutionnelles. Dans un bâtiment rénové, la CNSSAP a porté sa voix auprès du personnel œuvrant au sein de ces deux administrations.

Après sa traditionnelle brève présentation personnelle auprès de ses hôtes, le Chargé de communication de la CNSSAP, Dan KANIKI, annonçait les couleurs sur ce qui, pour la nième fois, constituait un échange avec l'administration au sujet de sa Caisse de retraite.



La scène se déroule le 15 novembre 2019 dans la salle de réunion du nouveau bâtiment du Secrétariat général à la Décentralisation et aux Réformes institutionnelles. Prévue débiter à 11h00', la séance de sensibilisation aura finalement débuté autour de 11h30'. A l'arrivée, l'équipe de sensibilisation, constituée du Chargé de communication de la CNSSAP accompagné du photographe, est allée présenter les civilités au Représentant du Secrétaire général à la Décentralisation empêché. C'est donc auprès du Chef de division unique que l'abord de l'approche de l'activité sera fait. Accompagné de l'équipe des délégués syndicaux de l'administration, le Chargé de communication a ensuite été conduit auprès du personnel qui, impatientement, occupait déjà pleinement la salle de réunion qui n'attendait qu'à accueillir l'activité.

Autour de 11h40', après avoir introduit et rappelé le contexte de l'activité, le Vice-Président de la Délégation syndicale a donné la parole à l'exposant du jour qui, promettant d'être court dans son exposé pour favoriser la durée des échanges, va aborder la définition même de la CNSSAP à travers chacune des lettres qui composent sa dénomination abrégée. Il sera ensuite question d'aborder le contexte de création de la CNSSAP, notamment en mettant un accent sur l'intérêt du Gouvernement de donner à la retraite un visage humain, à travers la CNSSAP.

Il s'est enchaîné la question des branches des prestations prises en charge par la CNSSAP, celle en cours d'opérationnalisation et les raisons de la non-prise en charge de la branche des risques professionnels. Le mode de retenues et la hauteur des cotisations, suivis des catégories d'agents publics assujettis au régime de la CNSSAP n'ont pas été du reste dans cet exposé. Le locuteur a enfin culminé sur les métiers de la CNSSAP, en précisant pour chacun l'état des lieux actuels, en termes d'évolution. En définitive, l'exposé a pris fin au moment d'évoquer les tous prochains pas de la CNSSAP, notamment ses extensions territoriale et technique.

Sur environ 80 agents publics présents à l'activité, une dizaine des doigts s'est levée pour exprimer une préoccupation ou une question lorsqu'à la suite de l'exposé le modérateur a donné la parole à l'assistance. L'intérêt des agents publics pour la CNSSAP a été de nouveau perceptible. Ils sollicitent par ailleurs de la CNSSAP beaucoup plus de présence et de communication au sein de leur site de travail. La distribution de quelques articles promotionnels de la CNSSAP n'aura été que la cerise sur le gâteau de cette rencontre plus que fructueuse.



Le personnel d'appoint


Tout comme le Management et le personnel administratif, le personnel d'appoint a été formé sur le Système de Management de la Qualité dans lequel est engagée la CNSSAP en cette fin d'année. Ce nouveau paradigme au sein de l'institution n'a su épargner le regard et la curiosité des uns et des autres, notamment des techniciens de surface ainsi que du personnel commis à la sécurité des installations de la CNSSAP.

Une formation adaptée a été facilitée en leur endroit par le Chargé de communication, Dan KANIKI. Il s'est agi avant tout d'un rappel historique et contextuel de la création de la Caisse. Un préalable jugé utile pour une frange non négligeable de personnes œuvrant au sein de l'institution. A ce sujet donc, les renseignements et les rappels évoqués ont suscité l'intérêt des participants. Les échanges ont essentiellement tourné autour du caractère social de la CNSSAP, au-delà des aspects techniques de la gestion du régime. La gestion de la relation clientèle, notamment la gestion des réclamations, les actions de socialisation ont été au cœur des débats. Aussi, faut-il considérer que le cadre même de cette formation a fait se sentir honoré le personnel formé.

Plus loin, la question du Système de Management de la Qualité a été abordée. La démarche employée par le facilitateur a consisté à procéder par l'exposé d'une série de questions que se poserait très probablement tout apprenant en la matière. Huit questions auront fait l'affaire.

1. C'est quoi le SMQ ?
2. C'est quoi ISO 9001 ?
3. Pourquoi le SMQ ?
4. Sa mise en place suppose quoi ?
5. Sa mise en place procure quoi ?
6. C'est quoi l'approche par processus ?
7. Quelques exemples de processus à la CNSSAP ?
8. A quand la certification ?

mis à jour sur le SMQ

A man in a dark suit is standing at the front of a conference room, gesturing with his hands as if presenting. He is facing a group of people seated at a long table. The room has a large projection screen on the left wall displaying a diagram. The table is set with several water bottles and papers. The background features a wooden door and a display case with framed portraits.

Pour y répondre, les participants ont été dotés du « livret qualité » – un manuel pratique explicatif du système de management de la qualité implémenté à la CNSSAP – et exercés à trouver la lumière sur ces préoccupations. L'intérêt de la pratique a offert au facilitateur de se reposer uniquement sur les illustrations pratiques et les études des cas alors que la théorie est contée dans le manuel. Dans l'ensemble, il a été clair pour le personnel formé que la satisfaction de la clientèle et l'amélioration continue du service sont le leitmotiv de l'installation de ce système au sein de la Caisse. Et puisque qui dit Système dit ensemble d'éléments interconnectés dans la production d'un résultat, chaque participant a su se convaincre qu'il constituait un maillon de la chaîne et que la route vers la certification ISO 9001 est parsemée par la qualité de service que chacun est censé rendre.

Mieux donc qu'une simple séance d'initiation, l'occasion a été donnée pour sensibiliser ceux-là même dont la qualité ou la non-qualité du métier est perceptible au premier coup d'œil. Mais à l'heure de s'interroger : « Que doit-on faire pour participer à la bonne santé du SMQ à la CNSSAP ? », le Chargé de communication a renvoyé chacun à sa propre conscience professionnelle, au respect de la déontologie respectueuse des métiers et à celui des textes internes qui les encadre. Il en aura obtenu l'accord de principe.

La CNSSAP initie aux premiers secours !

Les 07, 08 et 09 octobre 2019 ont été tout particuliers à la CNSSAP. En effet, pour la première fois, le personnel a été renforcé en capacités sur les gestes de premiers secours. L'intérêt d'une telle initiative, qui tient son éclosion au sein du Comité d'hygiène, santé et sécurité (CHSS) dont la mission principale lui requiert notamment de mettre en place des mécanismes de prévention en matières des risques professionnels au sein de la CNSSAP, relève du souci aussi permanent qu'évolutif du Management de doter le personnel de compétences multiples.

Puisque la santé est l'affaire de tous, plusieurs membres du personnel non seulement administratif ou des seuls membres du CHSS, mais également du personnel d'appoint, ont pris part à cette séance instructive, qui a été assurée par des professionnels de l'Association MANDELA DAY DOCTORS.

Il a été question, au cours de trois jours durant, des fondamentaux parmi les gestes de premiers secours, des gestes susceptibles de sauver des vies ou carrément de freiner ou d'empêcher la progression d'un mal qui atteint le corps humain. Selon le formateur de céans, la formation assurée devrait permettre aux apprenants :

- d'assurer la protection immédiate, adaptée et permanente, pour soi ou pour la victime des dangers environnants, notamment des accidents en utilisant, si nécessaire, les moyens à sa disposition ;
- d'assurer la transmission de l'alerte au service d'urgence le plus adapté, de réaliser immédiatement le geste de secours d'urgence nécessaire à une personne victime d'un étouffement ou d'un saignement abondant ;
- de reconnaître l'inconscience d'une victime, d'assurer la liberté des voies aériennes, d'apprécier sa respiration, les signes de circulation et de réaliser les gestes de secours qu'impose son état pour assurer sa survie ;
- d'observer une victime qui se plaint, de lui poser les questions essentielles, de l'installer en position d'attente pour éviter une aggravation, de recourir si nécessaire à un conseil médical et de respecter les recommandations des secours.

A ce titre, quelques fondamentaux ont été étudiés pour faire face à des cas d'incidents suivant le cas. Il s'agit de l'alarme, l'alerte ainsi que la protection. Après avoir posé un acte probable de protection sur une victime, il est important d'alerter les compétences appropriées, car c'est de cette action que dépendra le devenir de celle-ci. A la différence de l'alarme, l'alerte elle, se réalise lorsque la gravité de l'incident ne peut permettre une quelconque intervention des non-initiés. Alerter c'est donc faire intervenir, le plus vite possible, les moyens de secours compétents adaptés au type de l'accident. Enfin, la protection consiste en une intervention sur les lieux même de l'incident en administration des premiers soins.

Accompagnée des exercices pratiques des participants, la formation a conduit chacun à poser un geste essentiel sur un mannequin, consistant, suivant le cas à secourir le sinistré.

Aux différentes situations, les gestes suivants :

- Hémorragie : Compression
- Inconscience : Mise sur le côté
- Arrêt respiratoire : Soufflement
- Arrêt circulatoire : Massage et soufflement
- Malaise : Mise au repos, surveillance, etc.

Il faudra ainsi noter que dans toutes ces circonstances, la rapidité de la prise en charge demeure l'élément déterminant pour sauver la victime. Plusieurs cas d'espèce ont été évoqués et de nombreuses questions ont été adressées aux spécialistes en vue d'un enrichissement. Il en restera que la formation se devait au meilleur des cas de doter ces astuces qui demeurent essentielles lors des situations exceptionnelles où la prise en charge s'impose immédiatement. Mais comme tout spécialiste y reviendra, en situation normale où un malaise survient et que l'urgence ne s'impose pas, il est recommandé de conduire la victime vers un centre médical où la prise en charge sera idoine.



Activité de socialisation avec les retraités

Thème : Comprendre la revalorisations des pensions

Lieu : Salle de réunion du siège de la CNSSAP

Date : 08 Octobre 2019

Participants : 25 Honorables retraités







“
Mes **cotisations**,
au régime de
la **CNSSAP**
me **garantissent**
un **niveau de**
vie décent
au moment
de la **retraite**
à moi
et ma famille.



TOUS SOLIDAIRES,
TOUS BÉNÉFICIAIRES



