

# الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي يطور حزمة خدمات عن بعد للتواصل مع الزبناء

بوابة إلكترونية وتطبيق للهاتف المحمول ومجيب آلي وصفحة  
على الفيسبوك لمواكبة تطور وسائل التكنولوجيا الحديثة

## الأخبار

التصريح بالأجور أو متابعة ملفاتهم الصحية  
المودعة لدى الصندوق، وكذا تتبع تعويضاتهم  
العائلية، إضافة إلى خدمات أخرى كالإطلاع  
على المستجدات، ويحتل هذا التطبيق الصدارة  
ب 2 365 516 تحميلًا.

فضلا عن ذلك، تم وضع المجيب الآلي  
(0802030100) رهن إشارة الزبناء من أجل  
الإجابة على مختلف تساؤلاتهم حول الخدمات  
الاجتماعية والصحية التي تقدمها المؤسسة،  
ويقوم هذا النظام على مبدأ التفاعل مع المتصل.  
وقد سجل هذا النظام معدلا شهريا وصل إلى  
20 020 اتصال سنة 2016، وبفضل المجيب  
الآلي يمكن للزبون المتصل الولوج إلى العديد  
من الخدمات من بينها عدد الأيام المصرحة،  
تاريخ آخر تصريح، التعويضات العائلية،  
التأمين الإجباري عن المرض...

ومن أجل مواكبة عادات الزبناء على الأنترنت،  
تم إنشاء صفحة المؤسسة في الموقع الاجتماعي  
فيسبوك، إذ تعتبر بمثابة وسيلة للتواصل  
والتفاعل مع الزبناء، من خلال الإجابة عن  
استفساراتهم أو توجيههم نحو قنوات أخرى،  
وكذا إعلامهم بمختلف الندوات أو الأنشطة  
التي تقوم بها المؤسسة من أجل تطوير جودة  
خدماتها، وتذكيرهم من حين لآخر بحقوقهم  
في ما يخص التغطية الصحية والاجتماعية،  
وكيفية الاستفادة منها عبر مقالات موجزة أو  
فيديوهات مبسطة موجهة إلى كافة الزبناء .  
ومن جهة أخرى، تم إنشاء بوابة لفائدة مهنيي  
الصحة بهدف تقديم المراجع المعتمدة في إطار  
تدبير التأمين الصحي الإجباري وكذا تتبع  
ملفات استرداد المصاريف والفوترة والأدوية  
القابلة للتعويض...

ويواصل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي  
مجهوداته لخدمة زبائنه بشكل أفضل من خلال  
مواكبة تطور وسائل التكنولوجيا الحديثة.

التزم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي  
منذ سنوات ببلورة قرارات واعتماد  
استراتيجيات تركز على إرضاء الزبون  
والاستجابة لانتظاراته، لذلك عمد إلى تبسيط  
المساطر الإدارية وتحديث آليات العمل وتعبئة  
مستخدميه حرصا منه على توفير خدمات ذات  
جودة ترقى إلى مستوى تطلعات زبائنه.

ووعيا منه بالدور الرئيسي والاستعمال المتزايد  
لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة،  
تم تطوير مجموعة من الخدمات عن بعد من  
شأنها تعزيز سياسة القرب من الزبناء ولامادية  
التعامل معهم بهدف التواصل الدائم والآني،  
وتقريب الخدمات منهم من خلال الإجابة عن  
استفساراتهم وطلباتهم من مكان وجودهم دون  
الحاجة إلى التنقل إلى الوكالات.

في هذا الصدد، وضع الصندوق الوطني  
للضمان الاجتماعي رهن إشارة زبائنه من  
المؤمن لهم صيغة جديدة لبوابة المؤمن له  
التي تم تزويدها بنظام ولوج آمن، وكذا خدمات  
من شأنها الاستجابة لمختلف طلبات الزبناء  
وحاجياتهم في ما يخص التغطية الصحية  
والاجتماعية.

ذلك أن هذه البوابة التي تم إطلاقها سنة  
2011، تتيح للمؤمن له الإطلاع على تصريحاته  
الأجرية وتتبع ملفاته الصحية والاجتماعية  
عن بعد، وكذا التعويضات المتعلقة بفقدان  
الشغل وباسترجاع الاشتراكات الأجرية، وقد  
بلغ المعدل الشهري لمستعملي هذه البوابة 607  
454 تقريبا.

كما تم إطلاق تطبيق «MACNSS» منذ  
سنة 2014 الذي يمكن تحميله عبر الهواتف  
النقالة، ويتيح هذا البرنامج للزبناء ولوجا  
أمنًا لمختلف الخدمات المجانية كالإطلاع على

## La CNSS en faveur de la généralisation des e-services

L'usage des nouvelles technologies au sein des administrations constitue l'un des facteurs déterminants dans la dynamisation de la bonne gouvernance, a affirmé à Casablanca le ministre de l'Emploi et de l'Insertion Professionnelle, Mohamed Yatim. Le ministre, qui s'est exprimé lors du séminaire technique sur « Les technologies de l'information et de la communication au service de la bonne gouvernance des systèmes de sécurité » organisé par la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS), a souligné que l'accès fluide aux informations contribue au renforcement de la transparence, consolide les principes de l'égalité et de l'équité et garantit un niveau élevé des services acquis. Il a, dans ce contexte, rappelé que les instances et institutions chargées de la sécurité sociale en Afrique du Nord ont fait le choix d'adopter les nouvelles technologies pour gérer leurs affaires et services à caractère administratif mais également les services directement liés aux assurés et leurs droits et sociaux. Mohamed Yatim a fait savoir dans ce sens que le Maroc a fait le choix depuis 2009 de mettre en place un programme gouvernemental pour améliorer les services destinés aux administrations, aux citoyens et aux usagers notamment le passeport biométrique, la carte biométrique, le paiement des taxes et la gestion des retraites. Il a également indiqué que « le programme gouvernemental inclut plusieurs dispositions visant à améliorer les services offerts aux citoyens, comme l'abandon progressif de la nature physique des procédures administratives, le soutien à l'utilisation de la technologie numérique afin de faciliter l'accès des citoyens aux services publics et la transformation des espaces d'accueil en plateformes virtuelles. Aussi, la mise en place d'une plateforme nationale unifiée pour la gestion des plaintes qui englobe les administrations, les collectivités territoriales et les organismes publics à travers . Ces dispositions entrent dans le cadre de l'e-gouvernement », a-t-il détaillé. Pour sa part, le directeur général de la CNSS, Saïd Ahmidouch, a précisé lors de cette rencontre, organisée les 22 et 23 mai 2017 en collaboration avec le bureau de liaison de l'Association Internationale de Sécurité Sociale (AISS) pour la région de l'Afrique du Nord installé actuellement à Alger, qu'afin d'assurer le succès d'un projet de régime de sécurité sociale, il ne suffit pas qu'une institution en charge de sa gestion dispose d'un organigramme bien structuré et des ressources humaines hautement qualifiées et des fonds considérables, mais doit aussi recourir impérativement aux TIC en vue de gérer les flux de données en croissance permanente et réduire pour les clients les obstacles classiques liés particulièrement au temps et à la distance. Pour cela, a-t-il dit, les stratégies doivent être orientées vers la mise en place de plus de services électroniques renforçant ainsi la dématérialisation des processus tout en encourageant et en initiant des projets innovants permettant de gérer le flux toujours croissant des demandes et d'optimiser la sécurité et la confidentialité des données. Les institutions se doivent encore de progresser en ce sens pour mieux répondre aux enjeux présents et futurs, notamment d'être en capacité de simplifier de bout en bout les démarches, de renforcer la proximité avec les clients et de prendre ainsi des décisions rationnelles répondant à leurs exigences sur la qualité du service rendu et l'efficacité des procédures, a ajouté Saïd Ahmidouch. De son côté, l'officier du bureau de liaison de l'AISS pour la région de l'Afrique du Nord, Zaidat Mohand Said, a estimé que dans l'objectif d'assurer la mise en œuvre des programmes de sécurité sociale, d'offrir des services de qualité et des prestations de haut niveau et pour atteindre l'efficacité, l'efficience et l'excellence dans l'administration, les institutions se sont appuyées sur les TIC qui jouent un rôle stratégique. Cependant, en dépit de résultats obtenus, estime-t-il, la rationalisation de l'utilisation des TIC demeure parmi les préoccupations majeures des institutions et des administrateurs de la sécurité sociale, ajoutant que leur évolution rapide ainsi que leur complexité croissante font que leur mise en place ne répond pas toujours aux attentes des institutions en termes d'activités et suscitent des interrogations concernant le rapport entre les coûts engagés et les résultats obtenus. Cet espace d'échange, a-t-il dit, constitue une opportunité pour les institutions de sécurité sociale des pays de l'Afrique du nord pour confronter et partager leurs expériences en matière de choix et de mise en place de solutions basées sur les TIC et surtout de débattre des contraintes relatives à ce sujet. Mohammed Reda Benamar, directeur des Études, de la Communication et du Développement de la CNSS se réjouit pour sa part de la synergie entre les Caisses maghrébines. « Nous sommes heureux de constater que pratiquement toutes les institutions qui œuvrent dans la sécurité sociale au Maghreb ont les mêmes préoccupations et la même stratégie au niveau du développement de la relation avec les assurés. C'est pour cela que dans chaque expérience, il y a une grande utilisation des TIC. Mais il est clair aussi que nous ne sommes pas au même niveau. D'où l'importance de ce genre de séminaires d'échanges qui permettent de profiter de l'expérience des autres. Dans le monde de la sécurité sociale, il y a une certaine communion entre les caisses. La Caisse tunisienne nous a sollicité par exemple concernant la prise en charge de l'Assurance Maladie Obligatoire (AMO) », a-t-il souligné. Ce séminaire de deux jours a été ponctué par l'examen de thématiques liées à l'impact des e-services et de la communication digitale dans le renforcement de la relation client et les TIC au service de la bonne gouvernance. Parmi les recommandations émises, la création d'un atelier, durant les mois à venir, composé des représentants des différentes Caisses. Cet atelier s'attellera sur l'analyse et le diagnostic de la stratégie déployée dans chaque pays et élaborer éventuellement une stratégie globale. La CNSS, la Caisse Marocaine des Retraites (CMR), l'Agence Nationale pour l'Assurance Maladie (ANAM), le Régime Collectif d'Allocation de Retraite (RCAR), la Mutuelle Générale du Personnel des Administrations Publiques (MGPAP), ainsi que 3 délégations du Maghreb composées de 60 personnes et représentant la Mauritanie, la Tunisie et l'Algérie, y ont pris part.



# Le rôle des nouvelles technologies dans la dynamisation de la bonne gouvernance

L'usage des nouvelles technologies au sein des administrations constitue l'un des facteurs déterminants dans la dynamisation de la bonne gouvernance, a affirmé, lundi à Casablanca, le ministre de l'Emploi et de l'insertion professionnelle, Mohamed Yatim.

Selon M. Yatim, qui s'exprimant à l'ouverture d'un séminaire régional sur "les technologies de l'information et de la communication au service de la bonne gouvernance des systèmes de sécurité", organisé par la Caisse nationale de sécurité sociale (CNSS), a souligné que l'accès fluide aux informations contribue au renforcement de la transparence, consolide les principes de l'égalité et de l'équité et garantit un niveau élevé des services acquis.

Il a, dans ce contexte, rappelé que les instances et institutions chargées de la sécurité sociale en Afrique du Nord ont fait le choix d'adopter les nouvelles technologies pour gérer leurs affaires et services à caractère administratif mais également les services directement liés aux assurés et leurs droits et sociaux.

M. Yatim a, dans ce sens, fait savoir que le Maroc a fait le choix depuis 2009 de mettre en place un programme gouvernemental pour améliorer les services destinés aux administrations, aux citoyens et aux usagers notamment le passeport biométrique, la carte biométrique, le paiement des taxes et la gestion des retraites.

Il a également indiqué que la mise en place du prix national de l'administration électronique « e-mtiaz » vise à récompenser les institutions qui ont réussi à se distinguer dans le domaine des services électroniques. Pour sa part le directeur général de la CNSS, Saïd Ahmidouch a indiqué lors de cette rencontre, organisée en collaboration avec le bureau de liaison de l'As-



sociation internationale de sécurité sociale (AISS) pour la région de l'Afrique du Nord installé actuellement à Alger, qu'afin d'assurer le succès d'un projet de régime de sécurité sociale, il ne suffit pas qu'une institution en charge de sa gestion dispose d'un organigramme bien structuré et des ressources humaines hautement qualifiées et des fonds considérables, mais doit aussi recourir impérativement aux TIC en vue de gérer les flux de données en croissance permanente et réduire pour les clients les obstacles classiques liés particulièrement au temps et à la distance.

Pour cela, a-t-il dit, les stratégies doivent être orientées vers la mise en place de plus de services électroniques renforçant ainsi la dématérialisation des processus tout en encourageant et en initiant des projets innovants permettant de gérer le flux toujours croissant des demandes et d'optimiser la sécurité et la confidentialité des données.

Ainsi, nos institutions se doivent encore de progresser

en ce sens pour mieux répondre aux enjeux présents et futurs, notamment d'être en capacité de simplifier de bout en bout les démarches, de renforcer la proximité avec les clients et de prendre ainsi des décisions rationnelles répondant à leurs exigences sur la qualité du service rendu et l'efficacité des procédures, a ajouté M. Ahmidouch.

De son côté, l'officier du bureau de liaison de l'AISS pour la région de l'Afrique du nord, Zaidat Mohand Saïd a estimé que dans l'objectif d'assurer la mise en œuvre des programmes de sécurité sociale, d'offrir des services de qualité et des prestations de haut niveau et pour atteindre l'efficacité, l'efficience et l'excellence dans l'administration, les institutions se sont appuyées sur les TIC qui jouent un rôle stratégique.

Cependant, en dépit de résultats obtenus, estime-t-il, la rationalisation de l'utilisation des TIC demeure parmi les préoccupations majeures des institutions et des administrateurs de la sécurité sociale, ajoutant que leur évolution rapide ainsi que leur complexité croissante font que leur mise en place ne répond pas toujours aux attentes des institutions en termes d'activités et suscitent des interrogations concernant le rapport entre les coûts engagés et les résultats obtenus.

Cet espace d'échange, a-t-il, dit constitue une opportunité pour les institutions de sécurité sociale des pays de l'Afrique du nord pour confronter et partager leurs expériences en matière de choix et de mise en place de solutions basées sur les TIC et surtout de débattre des contraintes relatives à ce sujet.

Ce séminaire de deux jours sera ponctué par l'examen de thématique liées à l'impact des e-services et de la communication digitale dans le renforcement de la relation client et les TIC au service de la bonne gouvernance.

## يقيم يبشردول المغرب الكبير بالوحدة التكنولوجية

ملتقى مغاربي لصندوق الضمان الاجتماعي حول استعمال التكنولوجيا لتبسيط المساطر الإدارية



عبدالله بن يحيى

خالد العطاوي

التكنولوجيا الحديثة والخدمات الإلكترونية لتبسيط الإجراءات والمساطر الإدارية مع المتعاملين معه، خاصة المقاولات والمشغلين والمؤمنين الاجتماعيين، مذكرا بتجربة المؤسسة في نظام التغطية الصحية.

من جهته عدد سعيد احميدوش، المدير العام للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الخطوات التي قطعتها المؤسسة في مجال استعمال التكنولوجيا الحديثة، مشيدا بتجربة بوابة ضمانكوم التي تعتبر بوابة إلكترونية متكاملة ومدمجة تمكن من انخراط المقاولات والمشغلين في الصندوق والولوج إلى عدة خدمات، ومكنت من ربط علاقة مبسطة شفافة مع المتعاملين، وتتبع الملفات المؤجلة لديه، والرفع من الدقة في تبادل المعطيات بين جميع المتدخلين والولوج إلى المعلومات الضرورية عن بعد، وفق مساطر مبسطة.

وكشف احميدوش عن مجموعة واسعة من التقنيات والحلول الجديدة، فيما يخص تدبير العلاقة مع الزبائن، ترجمت من خلال تنوع قنوات التواصل والخدمات عن بعد، التي وضعت رهن إشارة العموم من أجل إغنائهم من التنقل المتكرر إلى وكالات الصندوق.

وفي سياق آخر كشفت إحصائيات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي عن ارتفاع مستعملي التقنيات الحديثة، إذ ارتفع عدد المقاولات التي تعتمد التصريح عبر بوابة ضمانكوم إلى 52 في المائة من مجموع المقاولات المصراحة، مقابل 44 في المائة في 2014، إذ ارتفع العدد بإزيد من 21 في المائة خلال الفترة بين 2014 و2015، في حين بلغ عدد المؤمن لهم المصرح بهم عبر البوابة 2377256، مسجلا ارتفاعا بلغ 51 في المائة، مقارنة مع 2014.

بشردول المغرب الكبير، وزير الشغل والإدماج المهني، أمس (الاثنين)، بوحدة دول المغرب العربي التكنولوجية، مشيرا إلى أن التقنيات الحديثة هي مدخل للأخلاق والشفافية وإصلاح السياسة والسياسيين.

وأوضح يتيم، خلال ملتقى نظمه الصندوق الوطني للتنمية الاجتماعية ويشارك فيه تونس والجزائر وموريتانيا، أن اشغال الملتقى تبدو تقنية، إلا أنها تتجه إلى خدمة المواطن في المنطقة، فهي عمل ميداني يؤسس لمغرب عربي كبير يلامس قضايا المواطنين، ويمكن من التقارب الحقيقي بين الشعوب، داعيا إلى مراعاة مثل هذه التجارب، سواء في العلاقات الثنائية أو الجهوية بين المؤسسات، لأن شعوب المنطقة لها مشاكل وطموح واحد.

وقال يتيم، في الملتقى الذي يحمل شعار تكنولوجيا الإعلام والتواصل في خدمة الحكامة الجيدة لأنظمة الضمان الاجتماعي، إن مؤسسة الضمان الاجتماعي نجحت في تدبير شؤونها المالية والإدارية والتقنية لكل المؤمن لها ونوعي الحقوق الاجتماعية، كما عملت على عصريتها التكنولوجية الحديثة بصفة دورية، ما سمح لها بوضع حلول عملية وناجعة للقيام بمهامها وضمان خدمات عالية الجودة، وتلبية حاجيات ومتطلبات المستفيدين منها، وتبسيط المساطر المعتمدة، وذلك انخراطا في مبادئ الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي.

وعدد يتيم أسباب اختيار المغرب لما يطلق عليه الحكومة الإلكترونية، إذ اعتمد على التكنولوجيا ووسائل الاتصال التي سمحت لمؤسسات الحماية الاجتماعية بابتكار حلول ناجعة للقيام بالمهام المسندة إليها، وضمان تجديد الخدمات العالية الجودة، وتقريبها من المرتفقين، وتبسيط المساطر، إضافة إلى أن المغرب ومنذ 2009 بادر إلى تطوير الخدمات الموجهة إلى الإدارات والمقاولات وكافة المرتفقين، إذ وضع مجموعة من الخدمات الإلكترونية رهن إشارة العموم، منها جواز السفر البيوميترى، وبطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية، والوساطة في الشغل، وترسيخ مبادئ المنافسة بين كافة المتدخلين في مجال الصفقات العمومية.. من خلال وضع آلية للحكامة تضم لجنة وزارية تحدد أهداف برنامج الحكومي الإلكتروني، وتقييم منجزاته وتنفيذ البرامج، إضافة إلى تشجيع الخدمة الإلكترونية من خلال الجائزة السنوية للإدارة الإلكترونية التي تمثل اعترافا وتكريما للمؤسسات المعنية.

وأشاد يتيم بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، بعد لجوئه إلى توظيف



## Sécurité sociale

# Comment les TIC favorisent la bonne gouvernance

• **Avantages: Réduction du temps, de la distance... et de la corruption**

• **L'application mobile MaCNSS enregistre près de 2,4 millions de téléchargements sur smartphone**

L'UTILISATION grandissante des technologies de l'information et de la communication dans le quotidien des Marocains pousse les établissements publics, semi-publics, privés et les administrations, à changer leurs processus et à favoriser la dématérialisation. Une réalité relevée lors d'un séminaire technique, organisé les 22 et 23 mai 2017 à Casablanca par la CNSS, en collaboration avec le Bureau de liaison de l'Association internationale de la sécurité sociale (AISS) pour la région de l'Afrique du Nord. «Les innovations en matière des TIC constituent un facteur important pour le progrès et le développement d'un pays», a souligné Saïd Ahmidouch, directeur général

de la Caisse nationale de la sécurité sociale. De son côté, Mohamed Yatim, ministre de l'Emploi et de l'Insertion professionnelle, a annoncé la mise en place prochaine d'un portail national dédié aux réclamations: «Nous misons sur les TIC pour combattre les mauvaises habitudes installées dans l'ad-

vision orientée vers la satisfaction de ses clients, la CNSS s'est engagée depuis des décennies à améliorer l'efficacité administrative et opérationnelle de son système et à garantir des prestations de qualité à ses assurés et aux entreprises affiliées dans le souci de mieux répondre à leurs besoins et d'être à

portail des assurés, lancé en 2011, il affiche un nombre mensuel moyen d'utilisateurs qui s'élève à 454.607. Il a, d'ailleurs, connu une refonte globale pour offrir une authentification plus sécurisée et pour permettre aux assurés de consulter leur historique complet des déclarations de salaires ainsi que l'état de traitement des nouvelles prestations, précise la CNSS. Le serveur vocal (080 20 30 100) a enregistré plus de 20.000 appels téléphoniques en moyenne mensuelle sur l'année 2016. Lancé en 2003, le portail Damancom, dédié à la télédéclaration et au télépaiement, a connu une nette évolution des adhésions depuis son lancement. Il compte, à ce jour, 150.066 entreprises déclarantes sur un total de 200.000 dont 71.090 règlent leurs cotisations à travers ce portail. Ainsi, 88% des salariés et 92% de la masse salariale sont télé-déclarés, précise le DG. La Caisse a lancé le portail des professionnels de santé qui est dédié aux prestataires de soins et pharmaciens d'officine afin de simplifier les procédures de traitement des demandes de prise en charge effectuées dans le cadre de l'AMO. □

### D'autres projets dans le pipe

LA CNSS se penche sur de nouveaux projets structurants. Il s'agit de la mise en place de bornes interactives, situées à l'intérieur des agences CNSS, permettant au client de consulter sa situation de déclaration, l'état d'avancement de ses dossiers et de demander une attestation. Autre projet dans le pipe, la création d'un guichet automatique situé à l'extérieur des agences. Ce dernier permettra au client de bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités de la borne interactive en plus de la possibilité d'éditer une attestation. □

ministration. La digitalisation va opérer une révolution douce et venir à bout des résistances qui persistent à ce niveau.

Cette ruée vers les TIC est palpable dans l'utilisation des outils mis en place par les différents organismes, dont la CNSS qui a mis en place une panoplie d'e-services pour permettre à sa clientèle la consultation et le suivi à distance de ses dossiers. «Avec une

la hauteur de leurs aspirations», a fait valoir Saïd Ahmidouch.

Chiffres à l'appui, l'application mobile MaCNSS, lancée en mai 2014, est classée parmi les premières applications professionnelle au Maroc avec près de 2,4 millions de téléchargements sur smartphone. Le nombre mensuel moyen des usagés de l'application est de l'ordre de 259.228. Pour ce qui est du

Nadia DREF