

## Transformation digitale

# La CMR lance une première version de son Chatbot

**L**a Caisse marocaine des retraites (CMR) poursuit sa transformation digitale. Elle vient de lancer une première version de son agent conversationnel «Chatbot sur son Portail [www.cmr.gov.ma](http://www.cmr.gov.ma) et sur son application mobile «Ma Retraite – CMR».

Cet assistant virtuel, qui se veut une véritable valeur ajoutée pour la gestion de la relation clientèle, permet d'engager une conversation avec l'internaute sans intervention humaine et répondre à ses questions instantanément et à tout moment. Cette première version a été conçue pour répondre à des questions d'ordre général : informations sur les régimes de retraites, pièces à fournir, procédures, droits des bénéficiaires, services électroniques disponibles... Fruit du programme d'innovation ouverte, le Chatbot est évolutif et sera enrichi par de nouveaux services de façon à pouvoir interagir avec les utilisateurs sur des contenus personnalisés (requêtes et traitement des réclamations).

Cette initiative s'inscrit dans la stratégie de transformation digitale 2020-2024 de la CMR. Celle-ci est axée sur l'automatisation avancée des processus et fonctions de la chaîne de valeur, l'évolution maîtrisée vers l'intelligence artificielle, la dématérialisation et les parcours 100% numériques ainsi que l'omnicanal pour le traitement des requêtes client en assurant une relation clients phygitale. Aujourd'hui, la Caisse se positionne en tant qu'organisme de référence en termes de gestion de la retraite du secteur public. Elle gère annuellement plus de 36 milliards de dirhams de cotisations soit 50% du volume des cotisations de la retraite à l'échelle nationale, correspondant à environ 927.000 affiliés. De même, elle sert annuellement 58% des prestations de la retraite du pays avec 44,5 milliards de dirhams au profit de plus de 903.000 bénéficiaires. ■ **Moncef Ben Hayoun**



Le Chatbot est évolutif et sera enrichi par de nouveaux services de façon à pouvoir interagir avec les utilisateurs sur des contenus personnalisés.