

TRANSFORMATION DIGITALE : LA CMR PASSE À LA VITESSE SUPÉRIEURE...



Par Mohammed ESSAIDI
Chef de Pôle SI &
Transformation Digitale de
la Caisse Marocaine des
Retraites

La qualité de service et l'excellence opérationnelle ont toujours été les préoccupations majeures de la CMR. Aujourd'hui, le Digital constitue un levier important pour répondre à ses ambitions

La Caisse Marocaine des Retraites, acteur majeur de la retraite au Maroc, gère les régimes de retraites du secteur public et accompagne plus de 1.8 millions usagers (pensionnés et affiliés).

Convaincue de l'importance de la transformation digitale comme levier pour poursuivre sa mutation vers une administration moderne offrant des services de qualité, la CMR a mis en place une stratégie digitale ambitieuse pour la période 2020-2023 en alignement avec sa stratégie de développement.

Cette stratégie est inspirée des orientations royales et des politiques gouvernementales qui ont permis d'appuyer et d'accompagner le développement du Digital au Maroc. D'ailleurs, la Loi 55-19 relative à la simplification des procédures et des formalités administratives vis-à-vis du Citoyen vient conforter la CMR dans ses choix stratégiques.

Aujourd'hui, l'exigence des usagers, l'intensification des collaborations et des communications avec les partenaires et l'apparition de nouvelles technologies digitales sont également des facteurs qui ont influencé cette stratégie.

habitudes des clients et les façons de s'informer, de partager, d'acheter et de consommer... Ce changement a été accentué par l'impact de la crise sanitaire causée par le Covid-19. Aujourd'hui, les usagers exigent un niveau de service supérieur en termes de qualité, de simplicité, de personnalisation, d'instantanéité, de disponibilité et de sécurité...

D'un autre côté, la CMR se positionne comme un acteur important dans son écosystème. Ceci nécessite de se doter des dispositifs nécessaires pour la standardisation des communications et l'interopérabilité avec les systèmes d'information des différents partenaires.

La stratégie digitale de la CMR vient répondre à ces différents enjeux et se décline sur quatre axes stratégiques : 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 et l'omnicanal pour le traitement des requêtes client en assurant une relation client phygitale.

LE CLIENT EST AU CENTRE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE

client (CX) à travers une refonte de son portail et de ses applications mobiles, et d'enrichir son catalogue de services par des services 100 % dématérialisés et proposés avec une **expérience omnicanale**. Dans ce cadre, et en vue d'être plus proche de ses usagers, la Caisse lancera dans les prochains jours un Chatbot conversationnel dont l'objectif est d'engager une conversation dynamique et personnalisée pour résoudre les problématiques des affiliés et des pensionnés

VERS UNE EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Soucieuse de son efficacité opérationnelle, la CMR a envisagé d'exploiter les outils d'automatisation des processus RPA dans l'objectif de réduire les délais de traitement des dossiers et les coûts y afférents. En parallèle, d'autres chantiers sont lancés pour la digitalisation des flux organisationnels des processus et des procédures, à travers les outils BPM et l'utilisation de l'Intelligence Artificielle et du Big Data, pour débloquer toute la valeur ajoutée escomptée de l'exploitation massive des données.

pension des intéressés et de leurs ayants droit, de garantir une continuité de paiement entre le dernier salaire et la pension et d'offrir un service de qualité, a lancé officiellement, en 2019, la plateforme « e-Retraite », une interface d'échange avec les partenaires employeurs qui permettra une dématérialisation de bout en bout du processus de traitement des dossiers de pensions. Cette plateforme couvre aujourd'hui plus de 90 % des employeurs et a été étendue à d'autres types de prestations comme la réversion et les allocations familiales.

Ce tournant digital sera aussi renforcé par des projets d'APIsation afin de permettre une ouverture plus élargie sur son système d'information et une proposition de nouveaux produits et services innovants tout en assurant un niveau maximal de la sécurité de l'information.

UNE DÉMARCHÉ ITÉRATIVE ET MAÎTRISÉE BASÉE SUR QUATRE PILIERS

Innovation, collaboration et agilité : la Caisse est en train de concevoir un **OpenLab** dont le but est de mettre en place un espace dédié à l'innovation, à la collaboration et aussi un hub pour l'**Open innovation**. Le but est de créer les conditions permettant de libérer les capacités créatives de chacun, tirer profit des savoir-faire et de l'intelligence collective. Cet OpenLab va héberger les projets pilotes à très forte dimension d'innovation, et cela, pour encourager l'expérimentation et permettre de capitaliser par la suite sur les expériences et les enseignements tirés.

Organisation interne : Pour accompagner cette mutation, la CMR a adapté son modèle opérationnel à travers un **nouvel organigramme** et la création d'un pôle « Système d'Information et Transformation Digitale » dont le rôle est de doter la

Caisse d'un système d'information adapté, évolutif, fiable et sécurisé, tout en mettant en œuvre une stratégie digitale alignée avec les orientations stratégiques de notre pays en la matière.

Capital humain : Les collaborateurs sont les acteurs essentiels de cette transformation. Dans ce cadre, la CMR a mis en place un programme d'acculturation et de formations spécifiques en innovation et en technologies de rupture pour préparer ses collaborateurs à la nouvelle ère digitale.

Technologie : La transformation digitale de la CMR est caractérisée par l'appropriation et l'adoption des technologies de rupture, qui sont des facilitateurs pour tirer le maximum de profit de cette mutation. Dans ce sens, la Caisse envisage d'enrichir son patrimoine par des technologies de pointe à l'instar de : RPA, Machine Learning et Deep Learning, Blockchain, Chatbot, BPM...

