

Chronique - Débats

LE NUMERIQUE AU CŒUR DE L'EXTENSION DES SYSTEMES DE RETRAITE

Depuis les années 2000, de plus en plus d'institutions de prévoyance sociale de la zone CIPRES entament des réflexions, des études, voire des projets concrets d'extension de leurs dispositifs de retraite (et, plus largement, de leurs dispositifs de prévoyance sociale) :

- des projets d'extension par la création de régimes de retraites complémentaires, généralement en capitalisation ;

- des projets d'extension par la couverture sociale de nouvelles populations aujourd'hui à l'écart de tout dispositif de prévoyance sociale (indépendants, professions libérales, secteur informel).

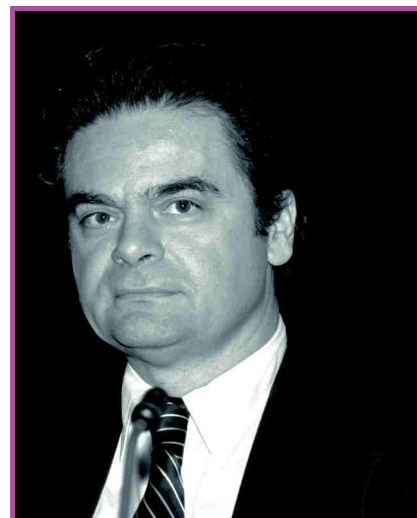
A titre illustratif, nous pouvons saluer ici les travaux conduits par la CNPS et la CGRAE de Côte d'Ivoire, aujourd'hui largement avancées dans ces ambitieux projets : les premiers régimes complémentaires ivoiriens pourraient voir le jour dans les mois à venir ! Mais il nous faut également citer ici la CNSS du Togo, la CNSS du Gabon, la CMSS au Mali, et bien d'autres... qui ont initié des premières réflexions avancées sur la création de tels régimes.

Pour autant, si les dirigeants de ces institutions relèvent - *les uns après les autres* - des défis historiques pour l'Afrique francophone, il n'en reste pas moins que ces projets d'extension soulèvent une problématique majeure : **l'informatique de nos Caisses permet-il d'assurer la gestion de tels régimes ?**

Pour répondre à cette question, et anticiper les difficultés à venir, les Directions des Systèmes d'Information des caisses de la zone CIPRES ont d'ores et déjà initié des réflexions intéressantes, depuis près de 4 ans. Cette belle initiative a vocation à définir les enjeux de la modernisation des SI des IPS, et de convenir de leviers de mutualisation des efforts et partage des expériences.

UN RECOURS INDISPENSABLE A L'INFORMATISATION POUR LA GESTION DES REGIMES PAR CAPITALISATION

La mise en place de régimes par capitalisation présente de nombreux atouts (caractère contributif du régime, sécurisation financière, création d'une épargne nationale de long terme, etc.). Néanmoins, ce type de régime, encore inexistant dans la zone CIPRES, nécessite une gestion rigoureuse et complexe, avec des besoins fondamentalement différents des régimes par répartition. Et pour cause : en capitalisation, les comptes individuels doivent être suivis - individuellement - pour la totalité des assurés, avec des règles de gestion précises, et être régulièrement alimentés par des mécanismes de rémunération complexes. Il est alors indispensable, non seulement d'avoir la capacité technique de capitaliser sur la totalité de la carrière d'un assuré en gardant l'historique exact des cotisations versées, mais également d'affecter les performances financières des actifs, à travers des mécanismes de participation aux bénéfices, sur chaque compte individuel, au fil des cotisations recouvrées.



Denis CHEMILLIER-GENDREAU
Président fondateur, Groupe FINACTU

Un suivi aussi fin sur une population large est inenvisageable si ces régimes sont gérés par des processus « classiques » d'un régime en répartition, avec une faible voire aucune couverture logicielle. L'informatisation devient alors le « cœur » du dispositif, en permettant de suivre de manière massive, historisée et efficiente toutes les activités d'une IPS, en se reposant sur des moteurs de calcul puissants et en s'affranchissant de toutes les contraintes physiques des dossiers « papier » traditionnels.

LA PRISE EN COMPTE DE NOUVELLES POPULATIONS, ISSUES DU SECTEUR INFORMEL

La couverture des travailleurs informels est un véritable challenge à plusieurs titres : lorsqu'on s'adresse non plus à des salariés, mais à des travailleurs indépendants, au double confort d'une assiette facile à imposer (les salaires) et d'un interlocuteur solide (l'employeur) se substitue l'inconfort d'un travailleur indépendant parfois insaisissable, à la rémunération inconnue, fluctuante, voire informelle. A cela, il faut également ajouter la problématique de la volumétrie : si aujourd'hui nos régimes couvrent 5% à 10% de la population active (salariés du privé ou du public), il s'agira - demain - d'étendre cette couverture à toute la population, représentant parfois 10 à 15 fois la population actuellement couverte par nos régimes. **Et c'est par un système informatique performant que les IPS doivent s'adapter à ces particularités.**

Tout d'abord, les outillages informatiques des IPS doivent atteindre une souplesse et un niveau de performance élevé, afin de répondre aux besoins de cette population bien particulière. En raison de revenus irréguliers, la gestion des régimes doit pouvoir prendre en compte des assiettes mises à jour très régulièrement, idéalement déclarés périodiquement par les assurés eux-mêmes.

Par ailleurs, les moyens de paiement « classiques » (virement, chèques, espèces) ne peuvent être les seuls canaux à considérer lorsqu'il s'agit de couvrir des travailleurs indépendants. Offrir des moyens de paiement et de versement faciles d'accès, fiables et économiques est incontournable pour engager ces populations dispersées, peu bancarisées, et généralement éloignées des guichets de banques. Les caisses de retraite et institutions de prévoyance doivent alors intégrer les solutions de mobile money, permettant aux assurés de s'affranchir des réseaux bancaires physiques en payant leurs cotisations ou en recevant leurs droits directement sur leur portefeuille numérique, lié à leur téléphone personnel. Cela permet également d'atteindre des populations dans des zones mal desservies ou à moyens de locomotion limités.

Enfin, contrairement aux populations traditionnellement couvertes par les caisses de retraite, salariés et fonctionnaires, les travailleurs indépendants ne dépendent d'aucun organisme ou employeur facilement identifiable, pouvant jouer le rôle d'interlocuteur avec qui interagir. Réussir à joindre les travailleurs indépendants et établir une relation stable et de confiance est une difficulté majeure. Une relation clientèle à l'échelle de la totalité de la population doit donc être implémentée, afin de garder un contact proche avec les assurés. Les outils de Gestion Relation Clientèle (GRC, souvent appelés CRM) sont indispensables pour passer à cette gestion « de masse », permettant : (i) un suivi et un accompagnement de conseil individuel des assurés, (ii) un enregistrement des contacts personnels de chaque assuré, (iii) la possibilité de réaliser des communications ciblées ou large via des campagnes sms ou mail.



Benjamin ROGER
Groupe FINACTU



Thibault GAUTHIER
Groupe FINACTU