



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Bonnes pratiques en sécurité sociale

Bonne pratique implémentée depuis: 2003

Portail DAMANCOM

Une pratique de la Caisse nationale de sécurité sociale

Lauréat, prix de l'AISS des bonnes pratiques – concours Afrique 2008

Caisse nationale de sécurité sociale

Maroc

Résumé:

Afin d'offrir un service de meilleure qualité et de diminuer les délais de déclaration des salariés des entreprises et de paiement des cotisations, la CNSS a mis en place le portail DAMANCOM.

Opérationnel depuis 2003, ce portail permet aux entreprises affiliées à la CNSS d'effectuer leur déclaration de salaires et de payer les cotisations sociales de manière électronique et en toute sécurité.

Les avantages offerts par ce nouveau service:

- *transparence et fiabilité des données ;*
- *sauvegarde des droits des salariés ;*
- *diminution des réclamations et contestations.*

DAMANCOM apporte donc une alternative très positive au système traditionnel basé sur le papier, offrant une valeur ajoutée certaine aux relations entre la CNSS, les entreprises adhérentes et leurs salariés: disponibilité constante, consultation en temps réel des droits de chacun, transferts d'informations immédiats et fiabilisés.

Les résultats obtenus par DAMANCOM représentent aujourd'hui un vecteur majeur pour accélérer le développement de l'e-administration au Maroc.

Parité : USD 1 = 10 Dirhams

CRITÈRE 1:

Quel(le) était le problème/la question/le défi que la bonne pratique a permis de résoudre/relever?

Le système traditionnel basé sur le support papier et transmis par voie postale pour collecter mensuellement l'information auprès des entreprises jusqu'au versement des cotisations sociales était lent (2 à 3 mois), onéreux, lourd et générateur d'erreurs. Au terme de chaque traitement mensuel, il y avait toujours un risque que la situation du compte de l'entreprise ne reflétait pas la réalité de la déclaration et du paiement. Ainsi, le traitement manuel des bordereaux et leur manipulation faisait l'objet de contestations régulières des assurés, quant à leurs droits, et des affiliés, quant à leur relevé de compte.

CRITÈRE 2:

Quels étaient les principaux objectifs et les résultats attendus?

En mettant en place le portail internet DAMANCOM, la CNSS a pour objectif:

- de simplifier les procédures relatives à la déclaration des salaires et au paiement des cotisations;
- de fiabiliser les transferts d'informations entre la CNSS et les affiliés;
- de réduire les délais de prise en charge des déclarations et des paiements dans un cadre sécurisé;
- d'améliorer la qualité des services rendus aux affiliés et aux salariés tout en réduisant les coûts de traitement;
- de sauvegarder les droits des assurés sociaux.

CRITÈRE 3:

Quelle a été l'approche ou la stratégie innovante suivie pour atteindre les objectifs?

Deux services particulièrement novateurs sont mis à la disposition des affiliés de la CNSS, avec le portail DAMANCOM.

La télé déclaration des salaires: Grâce à cette fonction, les entreprises affiliées à la Caisse peuvent effectuer leurs déclarations sociales d'une manière électronique. Il existe deux modes distincts de transmission des informations liées aux déclarations de salaires:

- Déclaration en mode d'échange de formulaires informatisés (EFI). S'adressant principalement aux petites et moyennes entreprises, le mode de déclaration EFI permet la saisie des informations de la déclaration de salaires au moyen d'un formulaire mis en ligne par la CNSS.
- Déclaration en mode d'échange de données informatisées (EDI). Fondé sur un échange de fichiers entre la CNSS et l'affilié, ce mode de déclaration s'adresse particulièrement aux grandes entreprises. Comparé au mode traditionnel qui dure en moyenne deux à trois mois, il permet un envoi et un traitement en quelques minutes, avec un contrôle et une validation immédiate des données.

Le télépaiement des cotisations sociales: Il s'agit d'une procédure qui permet à la CNSS d'émettre un titre de paiement correspondant au montant de la cotisation vers sa banque, sous autorisation de l'entreprise affiliée. Ce montant est débité par la banque au compte spécifié par l'affilié et crédité au compte de la CNSS.

De nouveaux services ont été lancés sur le portail DAMANCOM depuis son lancement, nous citons notamment, la télé déclaration et le télépaiement complémentaires lancés en 2006 puis la demande d'attestation en ligne lancée en 2007.

CRITÈRE 4:

Les ressources et moyens ont-ils été utilisés de façon optimale pour mettre en œuvre la pratique en question?

Afin de mettre en place ce projet, la CNSS a largement investi (le montant global de cet investissement fin 2004 s'élève à USD 1 million). Ces investissements ont concerné notamment:

- le matériel et les serveurs;
- la conception et la réalisation de l'application;
- la mise en place des structures organisationnelles;
- la promotion vers les affiliés;
- la formation et la mise en place d'une équipe de 15 personnes.

CRITÈRE 5:

Quels sont les impacts/résultats obtenus jusqu'à présent?

Un service plus rapide, simple, fiable, sécurisé a pu être offert aux entreprises affiliées dès la mise en place du portail DAMANCOM.

En juillet 2008, plus de 11 420 entreprises marocaines ont utilisé la télé déclaration pour le transfert d'informations relatives aux cotisations sociales de 702 914 salariés, soit 41 pour cent de la population déclarée et 60 pour cent de la masse salariale annuelle déclarée par l'ensemble des entreprises affiliées à la CNSS.

Le nombre d'entreprises qui ont payé leurs cotisations via DAMANCOM à la même date est de 2 652 affiliés pour un montant mensuel de plus de USD 10 millions.

Les litiges et réclamations, importants et fréquents résultant du système traditionnel, ont disparu pour les utilisateurs de DAMANCOM grâce au rapprochement et au contrôle des informations désormais possible en temps réel. Cette transparence des données, obtenue grâce aux échanges électroniques, bénéficie donc aux assurés et à l'entreprise, les droits de chaque salarié en matière de sécurité sociale pouvant être garantis et préservés.

CRITÈRE 6:

Quels sont les enseignements qui ont été tirés de l'application de la bonne pratique?

La simplification des procédures de déclaration des salaires et de paiement des cotisations a eu un impact positif et immédiat aussi bien pour la CNSS que pour ses affiliés et ses assurés.

Le succès de cette solution s'explique par les multiples avantages qu'elle a offerts aux entreprises adhérentes. Hormis la gratuité d'accès, ces entreprises ont pu réaliser de réelles économies, nous citons à titre d'exemple le délai de traitement des déclarations de salaires par les affiliés qui est passé de 20 jours/homme à quelques minutes, l'économie des frais d'affranchissement, l'archivage électronique des déclarations qui les dispense du classement physique, et surtout l'arrêt des réclamations des salariés au sujet de leurs déclarations.

Cette réussite a encouragé la CNSS à poursuivre son processus de simplification des procédures et de dématérialisation visant à améliorer le service rendu à ses affiliés et ses assurés. Ainsi, la CNSS a déjà prévu l'extension de ce portail aux entreprises du secteur agricole à partir de 2009.

CRITÈRE 7:

Dans quelle mesure votre bonne pratique se prête-t-elle à une reproduction par d'autres institutions de sécurité sociale?

L'expérience de DAMANCOM nous a confirmé que la dématérialisation des déclarations de salaires ou des traitements de masse en général est la solution pour garantir un service de qualité.

Le traitement manuel ayant montré ses limites en termes de fiabilité des informations, de sécurité des données et de délai de traitement, toute institution de sécurité sociale trouvera un avantage à moderniser ses outils en utilisant les technologies de l'information qui apportent une solution aussi bien à l'organisme qu'au client.