



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: 2007

Module de vérification de la survie des retraités

Une pratique de l'Institut mexicain d'assurance sociale

Institut mexicain d'assurance sociale
Mexique

Résumé

La vérification de la survie est une formalité à laquelle, en vertu de la loi, les pensionnés au Mexique doivent se soumettre. Le modèle de vérification de la survie pour les pensionnés (MCS) appliqué par l'Institut mexicain d'assurance sociale (Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)) est un système électronique national sur le Web qui a réduit le délai de traitement des dossiers grâce à une liaison électronique avec le système du registre national, a supprimé les opérations manuelles, a diminué les charges de travail du personnel et a multiplié les antennes locales, en permettant en outre d'identifier les décès plus facilement. Une modification de la réglementation a permis de surcroît d'inclure dans le système les pensionnés vivant à l'étranger et les personnes physiquement incapables de se déplacer pour effectuer la formalité, qui auparavant voyaient le paiement de leur prestation suspendu jusqu'à ce qu'elles puissent se présenter. Le faible coût du système et sa grande souplesse pour augmenter le nombre d'antennes locales permettront de traiter avec efficacité une population pensionnée qui s'accroît tous les ans de sept pour cent.

Aujourd'hui, on a nettement amélioré le traitement des pensionnés, et à court terme on mettra en place des technologies d'identification biométrique qui permettront l'amélioration d'autres opérations qui nécessitent pour des raisons de sécurité la présence de l'intéressé, conformément à la législation mexicaine applicable.

CRITÈRE 1:

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

Conformément à la législation mexicaine, les personnes qui bénéficient d'une pension sont tenues d'apporter périodiquement la preuve de leur survie pour la percevoir. Dans le cas contraire, les autorités sont obligées d'en suspendre le versement jusqu'à l'obtention des éclaircissements requis.

L'IMSS doit vérifier de façon concrète la survie de 2,6 millions de groupes familiaux, chiffre qui augmente de sept pour cent par an. Diverses politiques ont été instaurées de façon périodique comme l'accréditation massive des pensionnés tous les trois ans et la présence obligatoire pour les plus de 75 ans deux fois par an à des dates prédéterminées inamovibles.

Auparavant, l'enregistrement était réalisé de façon manuelle, ce qui présentait des complications excessives: on employait sans efficacité une grande quantité de ressources humaines et matérielles; cela impliquait des démarches inutiles, compliquées et tardives; cela nécessitait des délais d'attente, d'enregistrement et de réponse excessifs; cela entraînait des erreurs manuelles et techniques. Ces processus longs et incommodes ne permettaient aucune tolérance ni souplesse pour les personnes âgées et les personnes inaptes du fait de l'invalidité ou des risques du travail, qui devaient se présenter obligatoirement, de même que les retraités qui étaient en voyage ou avaient déménagé à l'étranger et étaient dans l'incapacité d'effectuer la démarche requise.

Le grand nombre de pensionnés obligeait également à soumettre à vérification uniquement le titulaire de la prestation au sein du groupe familial, ce qui rendait difficile pour l'IMSS la détection à temps des décès des membres du groupe.

CRITÈRE 2:

Quels étaient les principaux objectifs et les résultats attendus?

Créer un système électronique qui permettrait de:

- s'occuper de façon rapide de tous les pensionnés (titulaires de prestation et personnes à charge) en n'importe quel point du pays sans limite de date;
- multiplier les antennes locales pour un faible coût;
- inclure les pensionnés qui résident à l'étranger ou sont dans l'incapacité physique de se déplacer personnellement;
- impression automatique de feuilles de paiement à la demande du pensionné;
- suspendre et reprendre automatiquement les pensions pour éviter des tâches supplémentaires et d'éventuelles erreurs manuelles;
- supprimer la nécessité pour le pensionné suspendu d'effectuer une démarche supplémentaire pour réclamer le paiement de ses mensualités non touchées;
- réduire les besoins de personnel et de ressources matérielles pour effectuer cette formalité.

CRITÈRE 3:

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

Un système électronique sur le Web a été conçu qui élimine totalement les processus manuels après la vérification de la survie et la nécessité de faire des réclamations ultérieures de paiement du fait qu'il reprend automatiquement les paiements en incluant les arriérés une fois vérifiée la survie; qui réduit la charge de travail du personnel et diminue sensiblement les délais de traitement des dossiers.

De même, on a modifié la législation en vigueur pour permettre la vérification de la survie des pensionnés vivant à l'étranger par l'envoi d'une fiche d'état civil par l'intermédiaire des consulats du Mexique, et celle de la survie des personnes physiquement invalides par la présentation d'un certificat médical.

Le module envisage dans une seconde phase de faciliter et de renforcer l'authenticité de l'identification par l'utilisation de technologies biométriques (empreinte digitale du pensionné), qui permettra d'améliorer la réalisation d'opérations telles que les prêts au titre de la pension, les changements de domicile ou de compte bancaire, qui nécessitent l'accréditation de l'intéressé comme titulaire de la pension, ainsi que celle d'autres services, dont les fichiers de rendez-vous sont validés automatiquement comme vérification de la survie.

CRITÈRE 4:

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

Les dépenses ont été réduites, tant en ce qui concerne l'Institut que les pensionnés, et on a contribué à optimiser l'utilisation des ressources humaines et matérielles disponibles du fait que, en évitant les tâches inutiles, le personnel de l'institut a pu être réaffecté des tâches plus concrètes; on a éliminé les erreurs imputables au travail manuel et les opérations prennent moins de temps et sont moins gênantes pour les pensionnés. Le système est économique en termes institutionnels, ce qui a permis de mettre en place 1.000 antennes locales où le pensionné peut effectuer ses démarches à la date qu'il souhaite.

Eu égard aux ressources pour établir les modules de vérification de la survie, les bureaux centraux exercent une surveillance constante des opérations effectuées dans chaque module, afin de déterminer s'il est besoin de modifier la localisation ou de renforcer des antennes spécifiques en fonction de la demande, ce qui permet d'avoir une administration adaptée au volume de celle-ci.

CRITÈRE 5:

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

Parmi les principaux résultats, on peut mentionner que:

- le dispositif a permis de renforcer la possibilité de la suspension des paiements en cas de non-vérification automatisée de la survie, afin d'éviter des paiements indus;
- il a réduit le coût lié au paiement d'une pension rendu sans objet par le décès du pensionné;
- il a automatisé la suspension des pensionnés qui n'ont pas fait vérifier leur survie. Il a permis de façon automatique de contrôler les reprises de versement et de les joindre pour les mensualités réclamées comme non touchées;
- il peut identifier et superviser les opérateurs qui effectuent cette formalité en enregistrant leur code, ce qui permet une transparence du service;
- la reproduction du système est peu coûteuse et très souple, ce qui a permis de passer de 133 d'antennes locales à plus de 1.000 dans tout le pays en quelques mois au bénéfice des personnes touchant une pension;
- il est d'utilisation facile, il permet de consulter la dernière date à laquelle le pensionné a présenté une preuve de survie et quand il devra présenter la suivante, il montre où se trouvent les centres de vérification existant au niveau national, afin d'orienter les pensionnés vers les sites les plus proches pour réduire les trajets et diminuer les longues files d'attente du fait de la saturation d'un centre particulier et annule les procédures effectuées de façon erronée;
- il dispose d'un module de rapports et de statistiques pour l'analyse et l'évaluation aux fins de la prise de décision.

CRITÈRE 6:

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

L'administration publique nécessite une recherche constante de solutions pour s'occuper de façon efficiente d'une population croissante, ce qui fait qu'elle doit être attentive aux développements locaux qui pourraient être étendus à des points éloignés du pays.

Le Mexique est un pays très étendu où la décentralisation et l'utilisation de systèmes électroniques pour administrer le registre des pensionnés sont indispensables afin que l'IMSS puisse atteindre immédiatement la population et remplisse ponctuellement les obligations légales qui impliquent la vérification de la survie et le paiement à temps des prestations, quel que soit l'endroit où se trouve le pensionné.

De ce qui précède il ressort que l'administration publique doit se baser sur la communication permanente entre les secteurs opérationnels et réglementaires, de façon que les progrès opérationnels trouvent une réponse adéquate dans la réglementation, qui permette sa reproduction et son approbation immédiate dans l'ensemble du pays.

CRITÈRE 7:

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

Le MCS constitue une solution peu coûteuse et très efficace pour les pays qui disposent de systèmes électroniques pour l'intégration et le paiement des pensionnés inscrits au registre du fait qu'au niveau opérationnel, on a uniquement besoin de ressources technologiques et d'un lien avec un réseau institutionnel permettant de communiquer avec les systèmes centraux d'administration du registre des pensionnés.