



**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 mise en œuvre depuis: 2015

---

## Portail en ligne de l'employeur

**Fonds national de prévoyance de Fidji**  
Fidji

## Résumé

*Le Fonds national de prévoyance de Fidji (Fiji National Provident Fund – FNPF) est tenu par la loi de recouvrer les cotisations obligatoires des employeurs pour l'épargne-retraite de tous les travailleurs de Fidji. L'employeur paie 18 pour cent, dont huit pour cent sont déduits du salaire des employés.*

*Les employeurs sont tenus de soumettre les données relatives aux cotisations au FNPF chaque mois. Avant 2016, ces calendriers de cotisations mensuels étaient remis au format papier et versés manuellement sur le compte des membres. Ce processus posait un certain nombre de défis au FNPF.*

*Le portail en ligne de l'employeur est une plateforme électronique qui offre un moyen plus efficace de recevoir et d'envoyer les cotisations. Il permet aux employeurs de soumettre les calendriers de cotisations en ligne et actualise automatiquement les comptes des membres dès réception du paiement. Au total, 4 059 employeurs utilisaient le portail en décembre 2016 et payaient de cette manière plus de 95 pour cent des cotisations prélevées. En 2017, ce chiffre a encore augmenté, passant à 6 109 utilisateurs, ce qui correspond à 98 pour cent des cotisations.*

*Parmi les autres avantages du portail de l'employeur figurent un plus grand respect des obligations en matière de cotisations, l'amélioration de la productivité du personnel et une meilleure intégrité des données relatives aux membres.*

## Problème ou défi

*Quel problème ou défi votre bonne pratique devait-elle permettre de résoudre ou de relever? Veuillez fournir une brève description.*

La loi sur le Fonds national de prévoyance de Fidji de 2011 détermine les fonctions et opérations du FNPF et définit notamment la manière dont les employeurs doivent lui soumettre les informations relatives aux cotisations de leurs employés chaque mois.

Avant 2016, ces calendriers de cotisations mensuels étaient remis au format papier et versés manuellement sur le compte des membres. Parmi les défis rencontrés figurent:

- des retards au niveau de la publication des cotisations sur les comptes des membres – en général, il fallait compter en moyenne 30 jours ouvrables pour les cotisations du mois précédent;
- des données erronées ou incomplètes soumises par l'employeur – ces erreurs ont donné lieu à une augmentation du nombre de membres/cotisations non identifié(e)s versé(e)s sur le compte non alloué. Un processus séparé en aval s'est dès lors avéré nécessaire pour rectifier les informations;
- une tâche chronophage et laborieuse;
- un processus sujet à l'erreur humaine et à la fraude;
- compte tenu du changement de formule pour le calcul des intérêts, une perte d'intérêts pour les membres à cause des retards dans le versement des cotisations sur les comptes des membres;
- des difficultés pour contrôler les employeurs qui n'étaient pas en règle;

- une récupération et un stockage manuels des formulaires de calendrier de cotisations – le FNPF reçoit en moyenne 9 000 pages de calendriers de cotisations chaque mois;
- un grand nombre de réclamations de la part des membres.

## **Relever le défi**

*Quels étaient les principaux objectifs du projet ou de la stratégie mis en œuvre pour résoudre le problème ou relever le défi? Veuillez énumérer et décrire brièvement les principaux éléments de ce projet ou de cette stratégie en mettant plus particulièrement l'accent sur ses aspects innovants et ses effets attendus ou visés.*

Les principaux objectifs de la mise en œuvre du portail en ligne de l'employeur sont:

- le versement en temps réel des cotisations sur les comptes des membres – les mises à jour en temps réel permettront aux membres d'obtenir les meilleurs intérêts sur leurs cotisations;
- l'amélioration de l'intégrité des données – les employeurs devaient s'assurer que les coordonnées des membres qui étaient soumises correspondaient parfaitement à celles des membres dans le système du FNPF. Avec le portail, c'est à l'employeur de s'assurer de l'exactitude des données relatives au membre, ce qui a augmenté l'intégrité des coordonnées du membre;
- un plus grand respect des obligations en matière de cotisations – les employeurs en défaut de paiement peuvent être identifiés automatiquement grâce aux rapports d'anomalies;
- amélioration de la productivité du personnel – la diminution du nombre de formulaires papier soumis implique un gain de temps au niveau du versement manuel des cotisations. Les ressources ont dès lors été redirigées vers le contrôle de la conformité;
- la diminution du nombre d'erreurs lors du versement des cotisations;
- le stockage électronique des calendriers de cotisations.

## **Objectifs à atteindre**

*Quels objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs ou indicateurs clés de performance avaient été définis pour le projet ou la stratégie? Veuillez les décrire brièvement.*

Des objectifs généraux ont été définis pour le portail de l'employeur.

Année	Objectif escompté
2015	Les 100 plus grands employeurs (employeurs payant les cotisations les plus élevées, en dollars) utilisent le portail
2016	Les 500 plus grands employeurs utilisent le portail Diminution de 10 pour cent du solde du compte non alloué
2017	Employeurs restants Diminution de 50 pour cent du solde du compte non alloué

## Evaluation des résultats

*La bonne pratique a-t-elle été évaluée? Veuillez fournir des données sur l'impact et les résultats de la bonne pratique à partir d'une comparaison entre les objectifs visés et les résultats réellement obtenus, d'indicateurs avant-après et/ou d'autres types de statistiques ou indicateurs.*

Le tableau ci-dessous présente les résultats après trois ans de mise en œuvre en ce qui concerne l'adoption du portail de l'employeur.

### Première année de mise en œuvre – décembre 2015

Description	Nombre d'employeurs	Nombre d'employés	Total des cotisations
Portail de l'employeur	138	3 162	677 836 FJD
Soumissions manuelles	6 061	175 876	38 478 826 FJD
Total	6 199	179 038	39 156 662 FJD

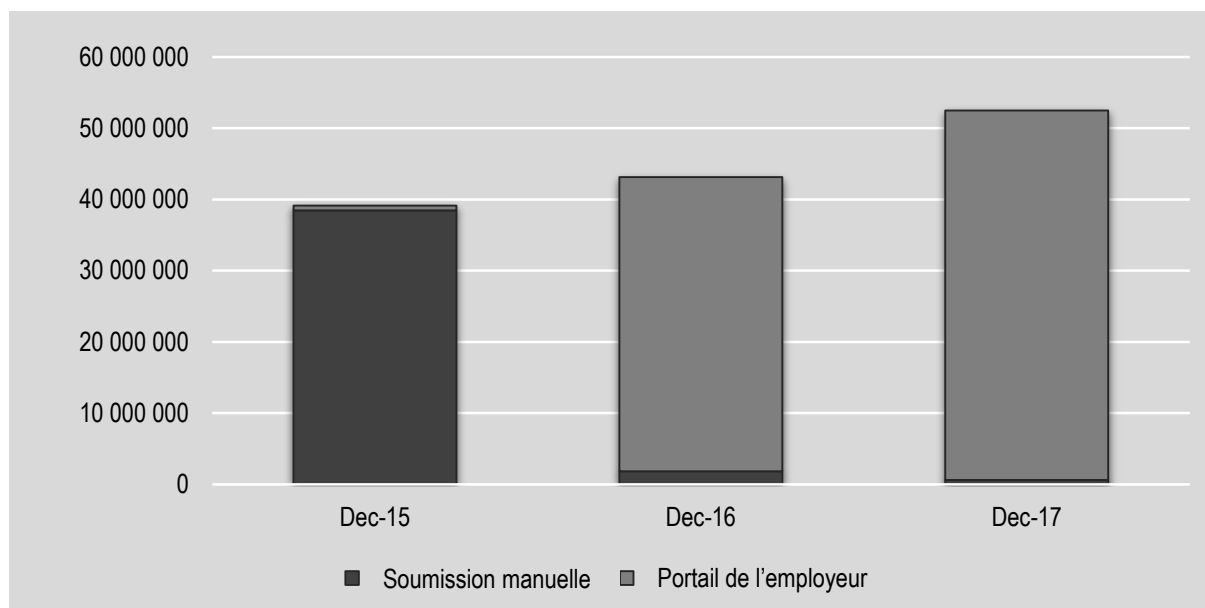
### Deuxième année de mise en œuvre – décembre 2016

Description	Nombre d'employeurs	Nombre d'employés	Total des cotisations
Portail de l'employeur	4 059	171 843	41 305 820 FJD
Soumissions manuelles	2 400	12 724	1 837 296 FJD
Total	6 459	184 567	43 143 116 FJD

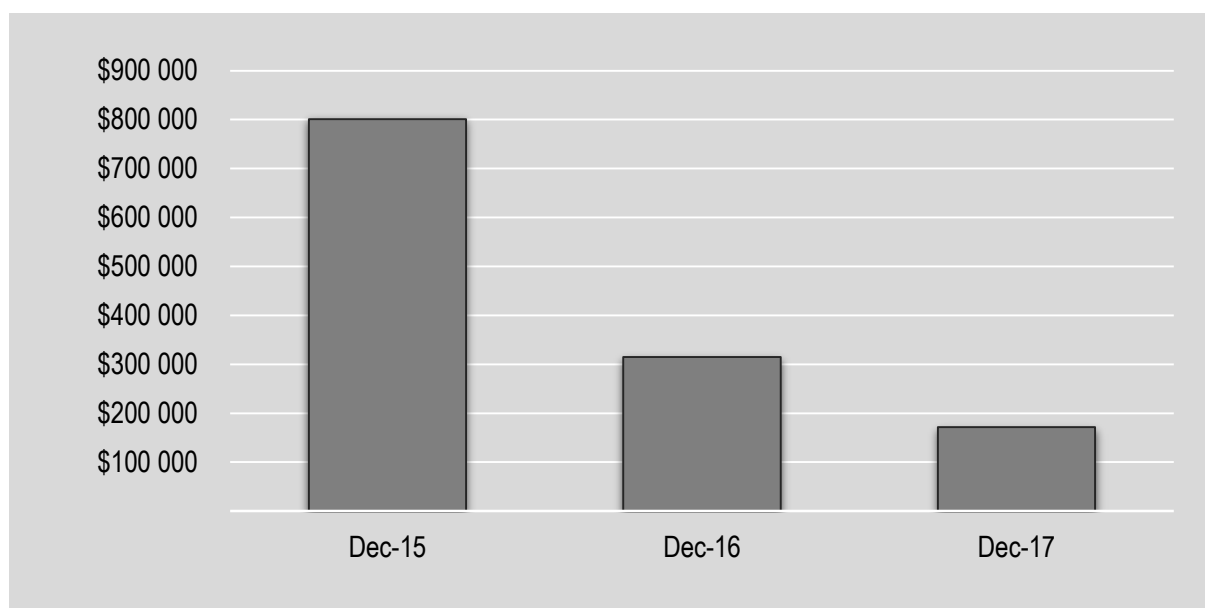
### Troisième année de mise en œuvre – décembre 2017

Description	Nombre d'employeurs	Nombre d'employés	Total des cotisations
Portail de l'employeur	6 109	185 364	51 866 824 FJD
Soumissions manuelles	502	2 984	609 604 FJD
Total	6 611	188 348	52 476 428 FJD

Le graphique 1 compare les soumissions manuelles par rapport aux soumissions via le portail au cours de ces trois dernières années.

**Graphique 1.** *Soumissions manuelles par rapport aux soumissions via le portail*

Par ailleurs, le nombre de comptes non alloués et suspendus a diminué ces trois dernières années (graphique 2).

**Graphique 2.** *Comptes non alloués*

### Enseignements tirés

*Veillez, en vous appuyant sur l'expérience de votre organisation, citer trois facteurs au maximum qui, selon vous, sont indispensables à la reproduction de cette bonne pratique. Veillez citer trois risques au maximum qui sont apparus/pourraient apparaître lors de la mise en œuvre de cette bonne pratique. Veillez décrire brièvement ces facteurs et/ou ces risques.*

## Facteurs:

Pour reproduire cette bonne pratique, plusieurs facteurs clés doivent être pris en compte lors de l'élaboration du plan de mise en œuvre.

- **Adhésion et implication des employeurs:** Nous avons organisé plusieurs ateliers et réunions avec des employeurs de l'ensemble du pays pour les sensibiliser, les informer et les éduquer sur l'utilisation du portail et ses avantages. Des rencontres en personne avec le personnel chargé des salaires ont en outre été organisées dans plusieurs entreprises, afin de former les membres du personnel à l'utilisation du portail de l'employeur. Nous avons également mis en place des lignes d'assistance téléphonique pour aider les personnes rencontrant des problèmes avec les soumissions en ligne.
- **Collaboration avec les partenaires stratégiques:** A Fidji, les calendriers de cotisations doivent contenir le numéro d'identification fiscale (NIF) du membre, qui est fourni par le Service des douanes et des revenus de Fidj (*Fiji Revenue and Customs Services – FRCS*). Le FNPF a collaboré avec le FRCS afin d'avoir accès à leurs données, à des fins de vérification.

Le FNPF est actuellement en contact avec le Bureau chargé des certificats de naissance et des noms afin d'obtenir le registre de naissance des membres. Cela permettrait de s'assurer que le nom enregistré dans le dossier des membres correspond à celui indiqué sur le certificat de naissance et réduirait la charge des employeurs ainsi que des membres lors de la soumission de ces informations pour le processus d'affiliation.

- **Exactitude des données relatives aux membres:** La soumission électronique des calendriers de cotisations exige une concordance parfaite entre les coordonnées des membres soumises et les dossiers du FNPF, faute de quoi le calendrier ne peut être chargé sur le portail. Cela a permis au FNPF et aux employeurs de corriger les coordonnées des membres.

## Risques

- **Risques liés à la sécurité informatique:** vulnérabilité face aux pirates informatiques, à la cybercriminalité, aux virus/dégâts des ordinateurs, au partage des mots de passe, à la fuite des données démographiques et financières relatives aux employeurs/employés. Les formulaires contiennent des données concernant les revenus et salaires. En tant que seul fonds de pension, le FNPF englobe tous les travailleurs du secteur formel, y compris les fonctionnaires de l'Etat.
- **Fraude:** manipulation des données – il se peut que les employeurs manipulent les données du calendrier de cotisations. Par ailleurs, les entreprises peuvent aisément supprimer des employés des formulaires.
- **Risque de réputation:** un piratage du portail entraînant la perte des données sensibles et confidentielles des membres mettrait à mal la crédibilité ainsi que la réputation du FNPF.