



PRÉVOYANCE **الاتجاه**

CNRA RCAR

COMMUNIQUÉ

02.12.2020

Être au service du Citoyen et mettre à sa disposition, une batterie de services digitaux innovants, telle est la vocation de **CDG Prévoyance, gestionnaire de la CNRA et du RCAR**

CDG Prévoyance accélère le déploiement des solutions digitales retenues dans le cadre de son 1er Hackathon de l'innovation.

C'est dans un contexte marqué par l'importance de la proximité et la diversité des outils de communication, notamment ceux de nature digitale, que CDG Prévoyance, gestionnaire de 20 Régimes de Retraite et Fonds de Prévoyance, avance à grands pas dans la réalisation de son programme de transformation digitale.

Tiers de confiance, CDG Prévoyance s'est engagée à dynamiser son parcours client, et ce par une diversification progressive de sa plateforme considérée aujourd'hui comme un levier majeur de la performance opérationnelle, dotant ainsi la communauté des Affiliés et Pensionnés des régimes de Retraite et celle des Bénéficiaires des Fonds de Solidarité, d'une grande capacité d'échange, de proactivité, de maîtrise des flux d'information et de traçabilité.

Au niveau de CDG Prévoyance, la déclinaison de ce programme s'est faite à travers l'expansion d'une culture digitale matérialisée par l'organisation du **premier Programme d'Open Innovation au niveau national baptisé « Prévoothon 2019 : le Hackathon de l'innovation by CDG Prévoyance »** mobilisant des talents et compétences variés, aussi bien internes qu'externes, Start-up, Universitaires, Associations, Clients, Collaborateurs... tous réunis pour développer de nouvelles idées et faire émerger des services digitaux innovants.

Véritable succès, le « **Hackathon de l'innovation by CDG Prévoyance** » a été l'occasion d'interactions fructueuses à l'origine d'une relation « Institution/Client » plus équilibrée pour plus de proximité.

Ce rendez-vous a donné lieu, par la suite, à la conception et la réalisation de **cinq (5) solutions** interactives, assistées par des Agents Digitaux, offrant une expérience client appropriée, fluide et instantanée, qui répond aux attentes des citoyens.

Ces applications constituent le 1^{er} bouquet digital innovant destiné aux bénéficiaires des fonds de retraites et de solidarité est composé de :



C'est le cas de **Sarout e-htiyati**, la solution digitale interactive bilingue (Arabe et Français) qui, par un simple scan d'un QR code, va permettre aux bénéficiaires de pensions RCAR ou RECORE et bénéficiaires des Rentes des Fonds de Solidarité (Accidents du Travail/Maladies Professionnelles, Accidents de la Circulation, des majorations ou allocations servies par les Fonds de Travail, ... ou encore DAAM Al Aramil) de s'informer en temps réel sur l'état de traitement de leurs dossiers, de suivre la situation de leurs paiements et d'échanger avec CDG Prévoyance en arabe, français ou darija à travers des messages textes, audio ou documents.

Seconde solution **Chat e-htiyati**, lancée au profit de tous les utilisateurs des applications SMART CNRA et SMART RCAR (Bénéficiaires, affiliés et pensionnés), une solution d'assistance vocale à base d'un « Chatbot » qui permet de poser toutes les questions et de recevoir, en temps réel, les réponses aux demandes d'informations en Darija.

WhatsApp e-htiyati, un agent digital conversationnel offrant une assistance gratuite et instantanée aux bénéficiaires (RCAR, RECORE, Rentes AT, Rentes AC, DAAM et FEF) pour le suivi de leurs dossiers et ce, à travers l'application WhatsApp.

En plus de ces outils, un Callbot est aussi prévu, appelé **Allo e-htiyati** et qui a pour objectif de diffuser et collecter de l'information à grande échelle via des appels téléphoniques, à la fois automatisés, personnalisés et interactifs pour l'ensemble de l'écosystème de CDG Prévoyance : fournisseurs, partenaires, clients. Des notifications vocales, interfacées avec le système d'information de CDG Prévoyance seront automatiquement effectuées pour assister les clients.

S'ajoutera avant la fin de l'année à ce bouquet, une solution de reconnaissance faciale **Selfie e-htiyati** intégrée au niveau des applications Smart RCAR et Smart CNRA, qui permettra aux bénéficiaires d'attester de leur vie moyennant une activation du service, puis la prise d'un selfie en temps réel, et ce, dans le respect des normes définies par les autorités compétentes.

Le déploiement de ce bouquet digital innovant traduit encore une fois la vocation naturelle de CDG Prévoyance en tant que Tiers de Confiance et apporteur des solutions utiles sur l'ensemble des facettes des métiers qu'elle exerce au service du Citoyen.

A PROPOS DE CDG PRÉVOYANCE

La Caisse de Dépôt et de Gestion assure, à travers CDG Prévoyance, la gestion administrative, technique et financière de deux organismes : CNRA et RCAR et par conséquent 148 milliards de dirhams de réserves correspondant à plus de 20 régimes de retraite et fonds de prévoyance, caractérisés par une grande diversité en termes de population et de nature de prestations. Afin de remplir cette mission, CDG Prévoyance s'appuie sur une plateforme organisationnelle moderne, un SI agile, des ressources humaines compétentes et sur un dispositif de bonne gouvernance pour servir plus de 1 million de citoyens.

Pour rappel, CDG Prévoyance a été récemment couronnée par l'Association Internationale de Sécurité Sociale (AISS) de trois prix d'excellence : Technologies de l'information et de la Communication, Bonne Gouvernance et Qualité des Services.

