

## خدمة المواطن ووضع رهن إشارته باقة من الخدمات الرقمية المبتكرة، ذلك هو توجه صندوق الإيداع والتدبير للاحتياط، المكلف بتسيير الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين (CNRA) والنظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد (RCAR).

### التحول الرقمي : صندوق الإيداع والتدبير للاحتياط يشرع في تطبيق الحلول الرقمية المعتمدة في إطار الهاكاثون الأول للابتكار

في سياق يتسم بالأهمية القصوى التي يكتسيها عامل القرب وتنوع وسائل التواصل، خاصة الرقمية، يواصل صندوق الإيداع والتدبير للاحتياط، المسير لأكثر من عشرين من نظام تقاعد وصندوق تضامن، التقدم بخطى ثابتة في إنجاز برنامجه للتحول الرقمي.

فقد التزم صندوق الإيداع والتدبير للاحتياط، الذي يحظى بالطابع «الموثوق به»، بتطوير مسار الزبون، وذلك عبر الرفع التدريجي من مستوى منصته الرقمية التي تعتبر اليوم رافعة أساسية لجودة الخدمات، موفرا بذلك لمنخرطي ومتقاعدي أنظمة التقاعد وأيضا للمستفيدين من الصناديق التضامنية، قدرة كبيرة على التبادل والتفاعل والإلمام بتدفقات المعلومات وتتبعها.

فعلى مستوى صندوق الإيداع والتدبير للاحتياط، تم تنزيل هذا البرنامج عبر نشر الثقافة الرقمية التي جسدها تنظيم البرنامج الأول للإبداع المفتوح على المستوى الوطني تحت عنوان « 2019 Prévoithon : هاكاثون الابتكار من تنظيم صندوق الإيداع والتدبير للاحتياط »، الذي عبأ مواهب وكفاءات متعددة، أطر داخلية وخارجية، شركات ناشئة، أساتذة جامعيين، جمعيات، الزبناء، مستخدمين... من أجل تطوير أفكار جديدة من أجل توفير خدمات رقمية مبتكرة.

وشكل «هاكاثون الابتكار» من تنظيم صندوق الإيداع والتدبير للاحتياط، الذي عرف نجاحا باهرا، فرصة لتفاعلات مثمرة تمخضت عنها علاقة «مؤسسة/زبون» أكثر توازنا وأكثر قربا.

وقد أسفر هذا اللقاء عن صياغة واعتماد خمسة (5) حلول تفاعلية، مدعمة بمساعد رقمي، والتي وفرت تجربة زبون ملائمة سلسة وفورية، تستجيب لانتظارات المواطنين، وتشكل هذه التطبيقات أول باقة رقمية مبتكرة لغائدة المستفيدين من أنظمة التقاعد وصناديق التضامن. كنموذج على ذلك :

تطبيق **Sarout e-htiyati**، الحل الرقمي التفاعلي المزدوج اللغة (عربي/ فرنسي) الذي يمكن المستفيدين من معاشات الصندوق الجماعي لمنح رواتب التقاعد والنظام التكميلي للتقاعد (RECORE) والمستفيدين من الإيرادات صناديق التضامن (حوادث الشغل/ الأمراض المهنية، حوادث السير، والزيادات في إيرادات صناديق العمل، إضافة إلى دعم الأرامل...)، عبر إجراء مسح بسيط لرمز الاستجابة السريعة QR code، من الاستفسار الفوري حول مآل معالجة ملفاتهم، وتتبع وضعية أدائهم والتواصل مع صندوق الإيداع والتدبير للاحتياط بالعربية والفرنسية والدارجة عبر الرسائل النصية أو السمعية أو بتصوير الوثائق.



أما التطبيق الثاني **Chat e-htiyati**، الموجه لجميع مستعملي التطبيقات الذكية SMART CNRA و SMART RCAR (مستفيدين، منخرطين ومتقاعدين)، فيتيح للمستخدم إمكانية طرح جميع الأسئلة، والتوصل الفوري بالإجابات عن طلبات الاستفسار بالدارجة المغربية وذلك عبر مجيب آلي «للدردشة» النصية (Chatbot).



أما التطبيق **Whatsapp e-htiyati**، فهو عبارة عن أداة رقمية تحاورية توفر مساعدة مجانية وفورية للمستخدمين (النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد، النظام التكميلي للتقاعد، إيرادات حوادث الشغل وحوادث السير ودعم الأرامل وصندوق التكافل العائلي) عبر تمكينهم من تتبع ملفاتهم باستعمال تطبيق واتساب.



إضافة إلى هذه الأدوات سيتم كذلك إطلاق خدمة المساعد الآلي «للدردشة» الصوتية **Allo-e-htiyati**، والذي يهدف إلى بث وجمع المعلومات على نطاق واسع عبر المكالمات الهاتفية الآلية والشخصية والتفاعلية في آن واحد لمجموع المنظومة البيئية لصندوق الإيداع والتدبير للاحتياط: شركاء وزبناء وجميع الأطراف المعنية. وسيتم بث إشعارات صوتية، يتناسق مع النظام المعلوماتي لصندوق الإيداع والتدبير للاحتياط، وذلك بشكل آلي من أجل مساعدة الزبناء.



وسيضاف قريبا إلى هذه الباقة، قبل نهاية دجنبر، تطبيق **Selfie e-htiyati** وهي أداة رقمية مدمجة في التطبيقات الذكية SMART CNRA و SMART RCAR تتيح التعرف على ملامح وجه المستفيدين وإمكانية الإدلاء بشواهد الحياة عبر تفعيل الخدمة وأخذ صورة شخصية في احترام للمعايير المحددة من طرف السلطات المختصة.



**إن تفعيل هذه الباقة الرقمية ذات الابتكار العالي تعكس الوظيفة الطبيعية التي يتبناها صندوق الإيداع والتدبير للاحتياط كشريك يحظى بالطابع "الموثوق به" ومزود للحلول المفيدة في جميع جوانب المهن التي يمارسها في خدمة المواطن.**

### نبذة عن صندوق الإيداع والتدبير للاحتياط

يسهر صندوق الإيداع والتدبير من خلال قطب الاحتياط التابع له، على التدبير الإداري والتقني والمالي لكل من المؤسستين: الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين والنظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد. وبهذا فهو يقوم بتدبير 148 مليار درهم المتعلقة بأكثر من 20 نظام تقاعد وصندوق احتياط التي تتسم بتنوع كبير من حيث الفئات المستهدفة ونوعية الخدمات.

من أجل القيام بهذه المهمة على أحسن وجه، يعتمد صندوق الإيداع والتدبير للاحتياط على بنية تدبير تنظيمية حديثة وعلى منظومة معلوماتية مرنة وكذا على موارد بشرية مؤهلة وآليات حكامه جيدة لخدمة أكثر من مليون مواطن.

للإشارة، فقد تم مؤخرا تنويع صندوق الإيداع والتدبير للاحتياط من طرف الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي (AISS) بالحصول على ثلاثة جوائز امتياز: "تكنولوجيا المعلومات والتواصل" - "الحكامه الجيدة" - "جودة الخدمات".

