



La mise en ligne des services de protection sociale relève plus du défi que de la réalité (Cameroun-Côte d'Ivoire-Sénégal)

Publié le 20 juin 2023 par Foussénoou Sissoko



© Jordan Rowland (Unsplash)

Résumé :





L'auteur montre les difficultés, les avancées et les avantages de l'informatisation des organismes de protection sociale dans les trois pays francophones : Cameroun, Côte d'Ivoire et Sénégal. Mais la difficulté majeure est que la population n'a pas de connexion ou de matériel informatique adéquat.

Abstract :

The author shows the difficulties, progress and advantages of the computerization of social protection organizations in the three French-speaking countries: Cameroon, Côte d'Ivoire and Senegal. But the major difficulty is that the population does not have a connection or adequate computer equipment.

La mise en ligne des services de protection et sécurité sociale au Cameroun, en Côte d'Ivoire et au Sénégal relève plus du défi que de la réalité de terrain.

L'opération de mise en ligne des services de protection et sécurité sociale est implémentée avec des fortunes variées dans trois États de l'espace francophone d'Afrique, le Cameroun, la Côte d'Ivoire, le Sénégal. Des États, où le taux de pénétration internet est en évolution. Une évolution qui contraste avec une fracture numérique à la fois géographique et socio-économique, un faible accès des populations à l'équipement informatique, une faible proportion de professionnels de la protection et de la Sécurité sociale à la formation à l'utilisation de l'outil numérique.

Cameroun

Au mois de mars 2018, le « Mobil Report Cameroon », rapport d'une étude sur les tendances de l'industrie mobile au Cameroun, relevait à 25% le taux de pénétration internet du pays, c'est à dire qu'un peu plus de 6 millions de camerounais utilisaient le réseau internet sur une population de 24 millions d'habitants. En 2022, ce taux était de 36,5% soit 10,05 millions d'utilisateurs d'internet.

Sénégal

En 2021, selon le rapport de l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTD), le taux de pénétration internet était de 94,82%.



Côte d'Ivoire

L'internet enregistre une expansion moins rapide, malgré un engouement des populations. Ainsi, la plupart des villes du pays ne sont pas connectées au réseau, de même la plupart des ménages, des entreprises et des services administratifs ne disposent encore de l'internet. Selon le ministère ivoirien de l'Économie numérique des Télécommunications et de l'Innovation, le taux de pénétration numérique en 2022, était supérieur 65%.

Prioriser les interfaces digitales

Pour la mise en ligne de leurs différents services, les institutions publiques de prévoyance dans les trois États ont fait le choix de la priorisation des interfaces digitales, comme par exemple le développement des services en ligne des caisses de retraite. La numérisation des données pouvant attendre. La numérisation des données, qui consiste à convertir l'intégralité des documents administratifs et financiers, rapports, études et statistiques, de format papier au format de fichier numérique exploitable sur ordinateur et sur internet.

- C'est en 2008, que la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale du Cameroun (CNPS) a amorcé son programme de mise en ligne de ses différents services. Quelques années plus tard, en 2018, l'institution publique camerounaise, commençait l'une de ses opérations phares, la dématérialisation des procédures d'immatriculation des assurés. Ainsi, le nombre d'assurés est passé de 216 en 2018 à 17570 en 2022. Parmi les autres innovations : la télédéclaration, l'immatriculation en ligne, le recouvrement des cotisations sociale, le paiement des allocations familiales par le biais de Mobile money. Ce paiement par Mobile money est facilité par la présence des agences digitales dans certaines grandes villes du Cameroun. Ces innovations ont permis à la CNPS d'être labellisées à l'international, c'est ce qu'a révélé en mai 2021 à Yaoundé, M. Alain Olivier Mikulu Mvondo, son Directeur général au panel, « téléphonie mobile support du digital, développement de e-service et lutte contre le Covid 19 ». « Nous sommes dit-il, la seule caisse d'Afrique francophone, anglophone, arabophone a être reconnue par l'AISS (Association Internationale de la Sécurité Sociale) d'un label qualité de services depuis 2017 »



- **Côte d’Ivoire.** C’est seulement en 2020 que la Caisse Nationale de la Prévoyance de la Côte d’Ivoire (CNPS) a créé sa première plateforme intégrée de paiement électronique dénommée, « E.Cnps-CI ». Cette plateforme intégrée facilite aux employeurs, le paiement de leurs cotisations par plusieurs moyens (banque, Mobile money). Pour les responsables de la Caisse, E-Cnps-CI a été créée pour rapprocher l’institution de ses partenaires sociaux et pour faciliter l’accès aux différents services.
- **Sénégal.** Le seul pays d’Afrique francophone où il existe deux caisses de Sécurité sociale qui s’adressent aux mêmes cibles (les employeurs et les salariés). Il s’agit de l’Institut de Prévoyance Retraite du Sénégal (IPRES) et la Caisse Nationale de Sécurité sociale du Sénégal (CNSS). L’existence de deux institutions publiques pour gérer, la Sécurité sociale, la caisse de retraite, de l’avis des spécialistes, pose plus de problèmes qu’elle n’en résout, avis partagé par des responsables de ces deux institutions et certains de leurs partenaires employeurs. Dans la pratique, les problèmes généralement rencontrés sont nombreux, mais ceux mis en index, sont les évasions sociales, terme désignant le montant des cotisations sociales éludées par les entreprises, et une situation qui alourdit les procédures pour un employeur devant s’acquitter de ses obligations vis à vis de ces deux institutions (double immatriculation, double déclaration et double paiement de cotisations). Au chapitre des problèmes, il est fait aussi mention, de l’insuffisance des moyens de contrôle, à telle enseigne que des personnes peuvent toucher plus d’une fois leur pension de retraite, et des morts qui continuent à percevoir leur Les deux institutions sont interpellées et invitées à migrer vers le numérique afin de disposer de données biométriques pour l’identification des ayants droit. Elles ont finalement entendu cette interpellation, et depuis 2021, elles ont lancé un projet de numérisation de leurs données afin de limiter les évasions sociales. La finalité de ce projet, c’est de parvenir à un rapprochement entre l’IPRES et le CNSS en mettant en place une plateforme technologique sécurisée et une banque de données communes.

Conclusion

Le développement des services en ligne des Caisses Nationales de Prévoyance Sociale présente des avantages pour les assurés, les clients, les employeurs. Il devient possible d’accéder à ses droits où que vous soyez. Mais le hic dans le contexte africain, c’est si





vous n'avez pas de connexion ou de matériel informatique adéquat...

Pour citer cet article :

Fossénou Sissoko, [«La mise en ligne des services de protection sociale relève plus du défi que de la réalité \(Cameroun-Cote d'Ivoire- Sénégal\)»](#), *Les Cahiers de santé publique et de protection sociale*, N° 45, Juin 2023.

