

Exé AGO 2011 QR CIMR.indd 1 29/11/11 12:00

Exé AGO 2011 QR CIMR.indd 2 29/11/11 12:00



Réponses de M. Khalid CHEDDADI, Président Directeur Général

Exé AGO 2011 QR CIMR.indd 3 29/11/11 12:00

CNSS Adhérent 633



Permettez-moi d'aborder deux points :

1- Premièrement, lors de la liquidation des dossiers de retraite des retraités de la CNSS, nous avons des réclamations concernant la carte Rahati. Ces derniers refusent de signer le formulaire d'adhésion soit parce qu'ils partent à l'étranger, soit qu'ils sont indisponibles pour diverses raisons ou encore parce qu'ils préfèrent l'ancienne option qui consiste à fournir le certificat de vie à la CIMR. Ainsi, la DRH est obligée de leur expliquer les avantages de cette carte, chose qui relève exclusivement du ressort de la CIMR!

M. Khalid CHEDDADI: Concernant la Carte Rahati, il faudrait comprendre qu'elle représente un immense progrès pour les retraités. C'est une carte qui a été conçue pour leur simplifier la vie.

Auparavant, le retraité devait produire tous les ans ou tous les trimestres, selon sa situation matrimoniale, un certificat de vie et un certain nombre de documents concernant les enfants à charge, quand il bénéficie également d'allocations familiales.

Le certificat de vie était présenté annuellement accompagné de celui du conjoint. Pour ce qui est de la pension, elle est due terme échu, jusqu'au décès du retraité.

Pour vous protéger, et pour être équitables et justes, nous ne devons pas payer des pensions indues, à des personnes qui ne sont plus là, qui sont décédées.

Sachant que la pension est payable mensuellement, nous devons contrôler que la personne est en vie, sans le faire tous les mois. Donc nous faisons le contrôle trimestriellement ou annuellement. Ainsi, on peut considérer la carte Rahati, comme une disposition qui n'apporte que des facilités pour les retraités.

Aujourd'hui, tous les retraités sont dotés de la carte Rahati, et nous n'avons que très peu de réclamations. Effectivement, il y a eu quelques incompréhensions au départ dues à la non maîtrise du processus d'activation de la carte une fois reçue, mais cela relève des compétences des entreprises adhérentes, étant donné qu'aujourd'hui, la liquidation des dossiers de retraite se fait à leur niveau afin de répondre à toutes les questions relatives à cet effet.

Exé AGO 2011 QR CIMR.indd 4 29/11/11 12:00

- 2- Deuxièmement, cela fait maintenant 3 trimestres qu'on nous a bloqué la Télédéclaration. Nous avons dû recourir au responsable de la CIMR pour débloquer le système. Etant un établissement public, il nous est difficile d'adhérer au système de Télépaiement car on est soumis à un contrôle financier de l'Etat. Ce contrôle financier passe par le trésorier payeur, l'agent comptable, et la Direction Financière, qu'on arrive avec difficulté à convaincre.
- **M. Khalid CHEDDADI :** Pour vous répondre, prenons le cas d'une entreprise publique avec un contrôleur financier qui autorise les dépenses, c'est un point de passage obligé.

Nous avons prévu dans notre système qu'il y ait plusieurs personnes qui autorisent les dépenses, vous n'avez qu'à inscrire le contrôleur financier et lui donner un code pour qu'il devienne l'une des personnes qui autorise la dépense et régler le problème du paiement en ligne.

Nous avons rencontré ce genre de problèmes avec d'autres entreprises publiques, et même des représentants internationaux, mais en fin de compte, ils ont compris que le Télépaiement était compatible avec leur système et qu'il n'y a aucun problème.

Donc, il faudrait que de votre côté également, vous fournissiez quelques efforts d'adaptation. Nous essayons de nous inscrire dans le progrès et la modernité. Ne nous tirez pas en arrière, laissez nous avancer vers la modernité qui vous bénéficie et non vers un management régressif.

Nous déployons nos efforts pendant toute l'année pour vous apporter des choses originales, efficaces, modernes et qui marchent, donc aidez nous.

ONHYM Adhérent 527



Tout d'abord, je vous remercie pour l'organisation de cette Assemblée Générale. Je voudrais aborder 3 points :

- 1- Ma question concerne le télépaiement. Nous avons énormément de problèmes étant donné que le trésorier payeur refuse d'exécuter le Télépaiement qu'il considère hors du cadre légal et juridique. En plus, le Ministère des Finances n'autorise pas de faire le Télépaiement. Dans ce souci, nous avons déjà contacté Monsieur Guennouni, pour nous fournir des noms d'établissements publics ou semi-publics pour qu'on puisse faire la même chose mais nous n'avons pas encore eu de réponse.
- **M. Khalid CHEDDADI :** Nous n'allons pas créer une loi pour le Télépaiement, c'est un cas particulier que je préfère traiter en tant que tel. Nous allons nous occuper de votre cas d'une manière très précise.

Nous avons eu des situations pareilles avec des entreprises publiques qui ont été résolues, chose qui prouve que le système que nous avons mis en place supporte cette complexité du fonctionnement des établissements publics. Je vous demanderai de prendre contact avec Monsieur Fouad Guennouni qui va se pencher sur ce cas et prendre contact avec le contrôleur financier ou l'agent comptable afin d'essayer de régler le problème. On va faire pour le mieux de toutes les manières. Nous sommes là pour vous apporter un support et pas pour vous créer des problèmes, il y aurait une solution dans un sens ou dans un autre. Rassurez-vous, nous ne sommes pas là pour vous créer des obstacles mais plutôt pour vous aider.

- 2- En ce qui concerne la majoration sur l'enfant à charge qui a été supprimée en 2003. A la demande des syndicats de notre Office, on voudrait poser la question suivante : Est-ce qu'il n'y a pas la possibilité de la rétablir ? Etant donné que la réforme a pris fin en 2010 et qu'en 2011, vous avez augmenté de 1% la valeur du point.
- **M. Khalid CHEDDADI :** Concernant les majorations familiales, elles constituent une dépense pour le régime. Lors de la réforme entamée en 2003, nous avons fait en sorte de permettre au régime de retrouver son équilibre entre les recettes et les dépenses.

Il a fallu réduire un peu les dépenses, et c'est à cette occasion là, que les majorations familiales ont été supprimées, nous avons également réduit le rendement du régime, c'est pour cela que la valeur du point de la liquidation a été figée entre 2003 et 2010.

Nous avons même augmenté les recettes avec l'augmentation de la prime non génératrice de droit. Cette majoration est supportée par l'employeur. Ceci, nous a permis de retrouver l'équilibre qui, comme cité auparavant, reste un équilibre instable comme c'est le cas pour tous les régimes de retraite.

Exé AGO 2011 QR CIMR.indd 6 29/11/11 12:00

Donc, si vous nous demandez aujourd'hui d'améliorer les prestations et de remettre en place la majoration familiale, il faudra leur retrouver un financement. Donc, cela veut dire qu'il faudra augmenter les contributions ou diminuer les allocations. Le message à véhiculer, c'est que nous gérons le régime comme un équilibriste pour maintenir en équilibre les dépenses et les recettes dans une perspective à long terme de 60 ans, de telle sorte, qu'il y ait une équité entre les générations.

On peut ouvrir la porte aujourd'hui car on dispose d'un intérêt de plusieurs milliards de dirhams de réserve. On va inonder tous les retraités, qui seront très contents. Mais quand vous, demain, vous serez en retraite, vous allez souffrir, et les personnes qui vous suivront encore plus. Ils verront leurs cotisations augmenter et cela sera injuste et inéquitable.

Notre rôle et celui du Conseil d'Administration de la CIMR, est de veiller à cet équilibre et à cette équité entre les générations et c'est ce que nous faisons.

3- Pour la pension minimum qui a été instituée par le Gouvernement et le Syndicat, on voudrait savoir s'il n'y a pas de pension minimum prévue par la CIMR ?

M. Khalid CHEDDADI : La réponse est non. À la CIMR, le principe pour lequel nous avons opté c'est qu'il y ait une corrélation forte entre les contributions et les droits.

Vous avez payé peu, vous recevez peu, vous avez payé beaucoup, vous recevez beaucoup.

C'est une notion d'équité qui était retenue et qui est valable pour tout le monde. Si nous mettons en place une pension minimum, cela veut dire que certains devront payer pour d'autres, ce n'est pas moi qui décide, c'est l'Assemblée Générale. Si la question est posée, on fera les études, on soumettra la question au Conseil d'Administration qui l'apportera éventuellement devant l'Assemblée Générale, mais sachez que c'est une question de philosophie du fonctionnement du régime.

Aujourd'hui, la philosophie qui est retenue c'est la corrélation entre la contribution et la prestation. Pour cette raison là, il n'y a pas de pension minimum.

SOCIÉTÉ MÉTALLURGIQUE D'IMITER (SMI) Adhérent 1077



1- Je voudrais revenir sur la problématique de la carte Rahati. On a eu des problèmes malgré la e-liquidation qui a facilité énormément la gestion des blocages des dossiers.

Notre problème réside dans le retrait de cette carte, qui, au départ se faisait auprès de la banque, pour ensuite se faire au niveau de la CIMR ou des agences régionales. On souhaite qu'une bonne communication soit faite avec les banques pour faciliter la remise de la carte Rahati aux retraités.

M. Khalid CHEDDADI : Effectivement, il y avait quelques problèmes dans tout le système qui est mis en place pour la première fois. En 2010, nous avons crée 85.000 cartes, et nous avions quelques difficultés, chose qui est tout à fait normale. Il y a eu aussi des cas de personnes qui ont souffert avec nous et nous nous en excusons.

Aujourd'hui, le système s'est stabilisé. Heureusement que pour la majorité des allocataires tout s'est bien passé et leur carte fonctionne.

2- Je voudrais des explications sur la différence entre la valeur du point en service et la valeur du point en liquidation ?

M. Khalid CHEDDADI : Le point de liquidation : au moment de la liquidation et afin d'obtenir la valeur monétaire de la pension, sur la base des points cumulés durant votre carrière, grâce aux contributions versées à la CIMR, on multiplie le nombre de points acquis par la valeur du point de liquidation pour trouver la valeur monétaire de la pension.

Ensuite, on divise cette valeur monétaire par la valeur du point de service pour obtenir un nombre de points de service.

Le point de service va, lui, évoluer grâce à la revalorisation des pensions.

Je vous donne un exemple : Vous avez acquis 100 points pendant votre carrière, les 100 points se transforment en une pension de 1000 DH.

La pension de 1000 DH, en la ramenant à la valeur du point de service, va vous donner 110 points de service, et d'année en année, la valeur du point de service va augmenter grâce à la revalorisation

Cette année va augmenter de 1% vos points de service, chaque année vont être multiplié par la nouvelle valeur du point de service.

C'est pour déconnecter des notions qui sont la valeur initiale de la pension et son évolution grâce à la revalorisation annuelle.

Exé AGO 2011 QR CIMR.indd 8 29/11/11 12:0

GEREP Adhérent 1429

GEREP

Ma question est d'ordre général : La fusion entre CNSS-RCAR-CMR ne donne-t-elle pas, avec le nombre d'adhérents, une pérennité supérieure à celle actuelle ?

M. Khalid CHEDDADI: Pensez-vous que cette fusion entre la CNSS-CMR-RCAR, soit une bonne solution?

Je ne vous donne pas d'avis personnel, c'est l'avis d'un actuaire international qui a travaillé sur le dossier et ce n'est pas une solution qu'il a retenu.

La solution retenue c'est celle qui apporte une véritable valeur ajoutée. Ainsi, il a préconisé le schéma qui unifie le régime de base et les régimes complémentaires indépendants, un pour le privé et un pour le public.

Cette fois-ci, dans le pôle publique, il y aurait effectivement, une fusion entre, la CMR et le RCAR.

ALLOCATAIRE

- 1- Vous dîtes qu'il y a une bonne communication à la CIMR mais malheureusement ce n'est pas vrai. A titre d'exemple, j'ai envoyé un fax en mai, j'ai reçu l'accusé de réception en juin, en plus du fait que la CIMR est injoignable par téléphone.
- **M. Khalid CHEDDADI :** En ce qui concerne le fait que nous sommes injoignables, sachez que le fonctionnement du téléphone, est quelque chose de très sensible à laquelle on accorde une importance primordiale, on a essayé toutes les formules.

On avait au départ un standard et une plateforme interne, que nous avions professionnalisé par le recrutement d'une personne chargée du suivi de la plateforme téléphonique. Mais malgré tout, le service n'était pas bon, on n'était pas satisfait de la qualité du service rendu.

Finalement, nous avons externalisé cette plateforme, on a fait appel à des professionnels, qui mis sous pression, seront obligés de délivrer une qualité de service intéressante mais nous continuons, je ne vous le cache pas, à recevoir des réclamations, attestant que la CIMR est difficile à joindre.

Nous sommes entrain de développer tout un arsenal d'indicateurs de gestion, que nous exigeons de cet opérateur quotidiennement, pour nous dire combien d'appels sont reçus, quelle est la durée des appels et des attentes, quelle est le nombre des appels perdus et leurs pourcentage... etc. Pour pouvoir suivre la qualité du standard téléphonique de la manière la plus précise possible et agir à chaque fois qu'il y a un dérapage.

C'est une question à laquelle nous sommes extrêmement sensibles, car comme je dis en interne, le standard téléphonique c'est la première vitrine de la CIMR, surtout que nous voulons la mettre en avant étant donné qu'il s'agit d'un moyen de communication très accessible, facile et qui évite les déplacements et la mobilisation du personnel.

Je m'excuse si vous avez subi des désagréments dans l'utilisation du téléphone, mais sachez que c'est une question pour laquelle nous sommes fortement motivés et à laquelle nous accordons une importance immense et qui connaîtra beaucoup de progrès.

Exé AGO 2011 QR CIMR.indd 10 29/11/11 12:0

2- Vous êtes la seule Caisse qui exige que l'épouse se présente aussi, pourquoi ?

M. Khalid CHEDDADI: Pour les retraités mariés, le contrôle de la vie se fait annuellement dans le cas où le conjoint est en vie et donc, est susceptible de bénéficier de la pension de réversion. On se dit, même si nous le payons à tort pendant un certain nombre de mois, nous avons la possibilité de nous rattraper sur la pension des conjoints survivants. Ainsi nous demandons le certificat de vie du pensionnaire principal et de son conjoint une fois par an.

Si pour des raisons qui lui sont propres, le retraité ne veut pas procéder de cette manière, il peut opter pour une justification trimestrielle et à ce moment là, on ne lui demande rien concernant son conjoint. La liberté appartient au retraité, c'est une facilité que nous offrons, elle peut être utilisée, ou pas.

- 3- Pourquoi on ne peut pas imprimer nos attestations de pension directement sur Internet comme c'est le cas chez les autres Caisses de retraite ?
- **M. Khalid CHEDDADI :** Concernant l'attestation de la pension mensuelle, on n'avait jamais eu de demande, on nous a toujours demandé l'attestation annuelle dans un objectif fiscal ou bien pour demander un visa ou autre. Nous avons noté votre demande et on va y répondre rapidement.

11

AKZO NOBEL Adhérent 83



- 1- Mon intervention concerne les traitements des dossiers de liquidation qui ont facilité la tâche à la CIMR. Cela lui a permis de diminuer son effectif ainsi que le délai du traitement des dossiers, mais a donné du travail aux Entreprises.
- **M. Khalid CHEDDADI :** Imaginez, qu'un retraité arrive à 60 ans, l'entreprise le met dehors, il devrait s'adresser à la CIMR où il ne connaît personne.

Nous avons donc pensé à faciliter la démarche en confiant la liquidation aux entreprises, en leur fournissant tous les outils de gestion nécessaires. Ainsi, la gestion des dossiers des retraités se fera de manière plus simple, et le retraité se sentira plus rassuré en étant dans son propre environnement et s'adressera à des personnes expérimentées en mesure de lui expliquer toutes les étapes de son départ en retraite.

- 2- En ce qui concerne la carte Rahati, la nouvelle procédure relative aux retraités mariés et qui consiste à se présenter à la banque une fois par an muni du même dossier (certificat de vie, acte de mariage) mais accompagné du conjoint, est ridicule.
- M. Khalid CHEDDADI: Quand la personne se présente une fois par an, ou une fois par trimestre auprès de l'agence bancaire qui atteste que la personne est en vie, nous n'exigeons pas de certificat de vie.

Mais au lancement de l'opération, quand il y a un conjoint et quand le retraité veut bénéficier de l'activation annuelle, il faut bien qu'on prouve que le conjoint est bien vivant par le biais de son certificat de vie. Au rendez-vous annuel, il faudrait bien que le conjoint se présente aussi à la banque, en même temps que le retraité principal.

Exé AGO 2011 QR CIMR.indd 12 29/11/11 12:00

ADECCO MAROC Adhérent 4173



Une petite question, qui intéresse à la fois les adhérents et les affiliés. Vous avez parlé tout à l'heure du taux de remplacement, on utilise parfois le terme taux de substitution entre le salaire et la pension.

Est-ce que vous pouvez donner un ordre de grandeur de ce qu'il en est aujourd'hui et ce qu'il a été dans les 3 ou 4 dernières années puisqu'on a ce grand avantage comme les chiffres sur les évolutions qui sont bons à connaître.

Aussi, qu'est-ce que vous escomptez par l'évolution de ce taux dans les années à venir ?

M. Khalid CHEDDADI : Concernant le taux de remplacement de la CIMR qui dépend de plusieurs facteurs, il n'y a pas un taux de remplacement qui est valable pour tout le monde, il va dépendre de la durée de contribution.

Si vous avez contribué à partir de 25 ans jusqu'à 60 ans, pendant 45 années, vous allez avoir un taux de remplacement en conséquence, il dépend également du taux de contribution.

Si vous êtes dans une entreprise qui cotise à 3+3 ou 6+6 ou 10+10, cela sera différent, car ça dépend également de l'évolution de votre salaire, si votre salaire s'accélère en fin de carrière, vous risquez d'avoir un taux de remplacement, un peu faible à la fin.

Pour calculer le taux de remplacement, il y a une règle relativement simple: à taux de contribution constant, additionnez le taux de contribution patronale et salariale, le diviser par 10 et le multiplier par le nombre d'années de contribution.

Si vous contribuez à 6+6, cela fera 12, il vous suffit donc de le diviser par 10, pour obtenir 1,2. Si vous contribuez pendant 30 ans, vous aurez 36% du taux de remplacement et ce sont ses 36 qui vont s'appliquer à votre dernier salaire, tant que le salaire progresse durant votre carrière au rythme moyen de progression des salaires de la CIMR qui est d'environ 4% par an.

Cela constitue un moyen simple de calcul du taux de remplacement, mieux encore, vous avez toutes les informations que nous donnons sur le relevé de situation personnel, sur lequel, on vous donne les points et même la projection monétaire de la pension acquise à la date où le relevé est édité, et même une projection de cette pension monétaire si vous continuez à contribuer jusqu'à l'âge de 60 ans.

Donc, vous avez toutes les informations avec une projection de votre salaire à l'âge de 60 ans en se basant sur une progression moyenne annuelle de 4%.

NATUREX MAROC Adhérent 5567



J'ai deux questions fondamentales :

- 1- Je rejoins le représentant de la CNSS en ce qui concerne l'obligation inégale des adhérents de passer à e@sypaiement de manière brusque sans aucune information ou formation préalable. En plus, quand on appelle pour demander des explications, il n'y a malheureusement pas d'interlocuteur à qui on peut s'adresser pour résoudre le problème. Dans le cas d'une coupure d'Internet, on ne peut pas effectuer la Télédéclaration. Qu'elle est la solution ?
- **M. Khalid CHEDDADI :** Concernant le télépaiement, là aussi, on va dans le sens de l'amélioration et de la fluidité de la gestion, ainsi que de la sécurité des traitements.

Un télépaiement est très rapide et se fait en 2 clics. En déclarant les salaires, le système génère le calcul des montants des contributions. Il vous suffit donc de cliquer sur le bouton pour demander le télépaiement pour avoir le montant à payer. Et vous dites qu'on vous complique la vie avec cela ?

Il n'y a aucun problème juridique car le système que nous avons mis en place s'adapte à toutes les situations.

- 2- Il n'y a pas de communication à la CIMR, un dossier est resté pendant 5 mois sans retour de la part de la CIMR, et quand on appelle par téléphone pour avoir la personne en charge de son traitement, malheureusement, il n'y a personne.
- **M. Khalid CHEDDADI :** En ce qui concerne le dossier ayant duré 5 mois, cela constitue vraiment une exception. Des cas pareils on n'en voit que très rarement, suite à une raison très particulière. En général, les dossiers qui traînent, sont soit des dossiers avec des pièces manquantes, soit qui dépendent des compagnies d'assurances, chose qui dans la majorité du temps bloque la liquidation du dossier. Ainsi, nous prenons le dossier en charge, on l'inscrit à la CIMR mais on attend le transfert de fonds de la part de la compagnie d'assurance.

À ce moment là, si la compagnie d'assurance tarde, on se trouve obligés d'attendre. De ce fait le retard n'incombe pas à la CIMR.

Nous nous pencherons sur votre cas plus précisément, et à la fin de l'AGO, on en discutera, je suis très curieux de savoir quelle est l'origine de ce retard. Il y aurait certainement une explication tout à fait objective.

Exé AGO 2011 QR CIMR.indd 14 29/11/11 12:0

ALUMINIUM DU MAROC Adhérent 2001



Je vous remercie pour toutes les informations utiles et à savoir.

Nous sommes passés l'année dernière, comme les autres entreprises au télépaiement et à la télédéclaration. Certaines entreprises existent depuis 30 ans et on connaît tous quelle était la procédure auparavant avec la date de naissance des personnes...etc.

On a fait un exercice comparatif de deux bases de données de la CIMR et d'autres entreprises. Il y avait des anomalies partout au niveau des Noms/Prénoms et des dates de naissance.

Pour le Nom/Prénom, il n'y a pas de souci mais la date de naissance, cause un gros problème avec l'introduction de la carte d'identité nationale biométrique où les personnes sont tenues de mentionner le mois et le jour de naissance, chose qu'on ne peut pas changer à la CIMR. De ce fait, on se retrouve avec des salariés qui vont partir à la retraite en juillet/août, mais à la CIMR, ils seront arrêtés en juillet. D'autres qui seront en retraite en janvier alors qu'ils doivent rester jusqu'au mois de juin. Qu'est ce qu'on doit demander ou faire pour ces personnes pour obtenir leurs pensions ?

M. Khalid CHEDDADI : Il y a des règles strictes que nous appliquons pour la bonne tenue de notre activité, et surtout afin de contrecarrer tout abus dont les premières victimes seront vous.

Parmi les règles appliquées, celle relative à la date de naissance. La date de naissance prise en considération est la 1ère date de naissance qui est déclarée. On ne tient compte d'aucune modification ultérieure même si elle est apportée par jugement. Il s'agit d'une disposition statutaire, afin de protéger tout le monde contre les abus. Elle est également applicable à tous. D'ailleurs nous ne sommes pas le seul régime de retraite qui applique ce genre de décisions.

Dans le système de la CIMR, vous pouvez continuer à contribuer jusqu'à l'âge que vous souhaitez. Il n'y a aucune contrainte pour nous. Vous allez bénéficier des points acquis durant vos derniers mois fin juillet/août.

SALAM GAZ Adhérent 4013



Ce n'est pas une question, c'est une diligence.

Pour le déblocage d'un dossier de pension de réversion d'une personne souffrante, et après avoir remis toutes les pièces constitutives du dossier, on nous a informé que ce type de dossier prenait plus de temps pour son traitement que les dossiers normaux. Qu'on soit veuve ou veuf, il y a toujours des enfants à charge, et les gens attendent de l'argent en fin de mois pour vivre et faire vivre leur famille. Nous souhaitons que les dossiers de réversion soient traités de la même manière que les dossiers normaux.

M. Khalid CHEDDADI : Pour les interventions concernant les dossiers de réversion, effectivement, à un certain moment, on a dû gérer en priorité un certain nombres de dossiers qui ne sont pas nombreux. De ce fait, on a dû retarder un peu le traitement d'autres dossiers. Cette période est dépassée et il n'y a pas de stock de dossiers en instance, s'il y a des personnes qui ont souffert de ces retards, je les prie d'accepter nos excuses.

ONHYM Adhérent 527



Pour ce qui est de la carte Rahati, sachez qu'il y a des retraités qui la surnomment la carte « Aadabi », en référence à toute la souffrance liée aux multiples va et vient se rapportant à la carte depuis sa réception, en passant par la BCP, ensuite par la CIMR, puis au final, le retour à la BCP.

M. Khalid CHEDDADI : Nous avons mis le système de la Carte Rahati pour dispenser de la production du certificat de vie. Comment, et par quel mécanisme ? On a simplement transféré la preuve de vie à la Banque Populaire.

Exé AGO 2011 QR CIMR.indd 16 29/11/11 12:00

ASS. DES ŒUVRES SOCIALES DES MAGIS-TRATS ET FONCT. JUSTICE Adhérent 5624



1- Notre problème est que nous n'avons pas encore accès au Télépaiement malgré le fait que cela fait maintenant plus de 6 mois que vous l'avez instauré.

On attend toujours à la fin de chaque trimestre pour contacter les responsables CIMR qui nous disent qu'on peut passer par le régime normal. Ces dernières années, nous avions dû supporter des pénalités de retard alors que ce n'est pas de notre faute mais plutôt de la vôtre. On souhaite avoir la main pour passer au Télépaiement.

- M. Khalid CHEDDADI: Pour l'utilisation de l'e@sypaiement, je vous invite à prendre contact avec Monsieur Benabou pour régler ce problème. Il est certain que nous pouvons dépasser cela rapidement.
- 2- Nous avons beaucoup de difficultés à contacter les responsables de la CIMR. on attend des heures au téléphone sans réponse, et même quand on arrive à les joindre, leur temps et les informations sont très limités. On aimerait bien que l'Agence de Rabat donne plus d'informations et soit notre interlocuteur.
- **M. Khalid CHEDDADI :** Nous prenons note de votre suggestion de développer les services dans les agences, d'ailleurs c'est notre stratégie de donner de plus en plus de prérogatives aux agences pour bénéficier de cette proximité avec les adhérents et les retraités.

AMERICAN CULTURAL ASSOCIATION Adhérent 2730



Je vous remercie, vous personnellement Monsieur le Président, pour la clarté de votre présentation.

1- Je vais être plus optimiste que la plupart des personnes qui sont intervenues. Vous représentez un tableau assez rose, beaucoup de choses se sont améliorées au niveau de la CIMR. Ainsi je voudrais saluer au passage les réformes que vous êtes en train de mener, les chantiers de 2010 et ceux que vous comptez entretenir en 2011.

Le point spécifique sur lequel je voudrais me focaliser, concerne si je peux l'exprimer ainsi «Les services après vente».

Plusieurs choses sont à faire et plus particulièrement l'axe des prestations dédiées aux retraités, surtout que nous avons beaucoup de retraités résidents à Londres ou aux Etats-Unis.

Il nous est arrivé l'an dernier, qu'un retraité soumette sa déclaration annuelle (certificat de vie) mais malheureusement la déclaration n'a pas été signée. Mais aucun feed-back n'a été reçu de la part de la CIMR, qui, normalement devait revenir vers lui pour lui expliquer que la Caisse n'est pas en mesure de traiter son dossier.

Il a fallu qu'il attende des mois pour nous contacter et nous demander de voir avec la CIMR pourquoi sa pension ne passe pas sur son compte.

Généralement, si la personne n'a que cette source de revenu, comment peut-elle vivre ?

- **M. Khalid CHEDDADI :** Votre principale remarque concerne le feed back quand il y a une anomalie sur un dossier. En principe, on le fait, si nous recevons un dossier incomplet, on envoie un écrit pour en aviser l'adhérent. Peut être que quelque chose nous a échappée dans le cas cité, mais vous avez bien fait de nous le signaler pour qu'on s'en occupe avec plus de vigilance.
- 2- Par rapport à la formation du personnel, l'interface entre la CIMR et les adhérents, est les Téléopérateurs. Ils doivent avoir un minimum d'informations pour pouvoir traiter avec les adhérents les questions basiques.
- **M. Khalid CHEDDADI :** Vous avez également soulevé une suggestion concernant l'amélioration de la formation des téléopératrices qui disposent d'un système d'information leur permettant d'accéder à toutes les informations concernant leurs interlocuteurs.

Nous sommes prédisposés à faire cette amélioration, surtout que les téléopératrices ont la disposition d'accéder à toutes les informations.

Maintenant, s'il y a des explications sur le fonctionnement du régime ou sur le système dans sa globalité, etc., elles peuvent trouver des difficultés et c'est effectivement un point d'amélioration que nous notons.

Nous pourrions organiser des sites de formation générale pour les téléopératrices pour les rendre en mesure de répondre à des questions plus générales.

Exé AGO 2011 QR CIMR.indd 18 29/11/11 12:0

BLANCATEX Adhérent 3104



1- Je reviens au télépaiement, cela fait 6 mois que notre société le pratique. Nous avons également souscrit pour le rachat de points du personnel partant à la retraite.

J'ai personnellement contacté la CIMR, qui m'a confirmé que même les rachats de points peuvent se faire à travers le Télépaiement. Je les ai effectués pendant 4 mois, mais au final, il s'est avéré que les rachats effectués n'étaient pas attribués à la pension de l'un de nos salariés actuellement

Quand nous avons cherché à avoir des explications, la CIMR nous a confirmé que les rachats de points ne doivent pas passer par le système du télépaiement, c'est uniquement pour le paiement des cotisations. Plusieurs requêtes pour rattacher les montants versés aux comptes des personnes concernées ont été faites, mais jusqu'à présent rien de concret. Cela dure depuis 4 mois déjà. Je me demande pourquoi le Télépaiement n'accepte pas de passer le paiement des rachats de points?

M. Khalid CHEDDADI: Concernant le rachat de points par e@sypaiement, je suis désolé car l'information qui vous a été donnée est erronée. Aujourd'hui, notre système ne permet pas de gérer les rachats.

Gérer le rachat pour nous, veut dire qu'en se connectant au système, vous allez pouvoir déclarer un collaborateur donné, avec un montant donné pour le rachat de points et effectuer le paiement en ligne. Une telle demande devrait être automatiquement prise en charge par la CIMR qui mènera les bonnes affectations et accordera les points rachetés à la personne concernée de manière automatique.

Nous sommes entrain de développer cet aspect là, c'est quelque chose qui sera opérationnelle avant la fin de l'année.

Aujourd'hui, si vous payez les rachats à travers e@sypaiement, le système considérera cela comme étant des paiements en plus à votre crédit. En outre, si nous ne recevons pas d'informations de votre part nous signalant que le montant supplémentaire correspond à un rachat de points en précisant le bénéficiaire, nous ne pouvons malheureusement pas le traiter.

Vous confirmez avoir informé la CIMR de ce rachat fait à travers e@sypaiement, et que le traitement de votre demande a pris du temps. Je vous invite donc à prendre attache avec M. Ismail Benabbou ici présent pour traiter avec lui immédiatement de votre problème et en sortir avec une solution efficace.

- 2- Aussi, une fois le Télépaiement effectué, nous recevons un document à imprimer qui confirme l'opération. Il s'agit d'un document très fade, ne contenant que le montant réglé, aucun libellé ni détail (part salariale, part patronale, part des intérêts...), ce qui fait de lui un document pas fiable au niveau de la comptabilité et c'est délicat de le faire passer pour justifier ce paiement.
- M. Khalid CHEDDADI: En ce qui concerne la remarque sur l'amélioration du document qui est édité suite au Télépaiement, nous prenons note de votre remarque qui est très pertinente et nous allons essayer de donner suite très rapidement. C'est une question de forme qui ne devrait pas prendre de temps.

MARBAR Adhérent 942



J'étais surpris par le nombre important des réclamations en ce qui concerne la Télédéclaration, le Télépaiement, et la carte Rahati.

Je suis personnellement retraité, et depuis que cette carte a été mise en service, je n'ai jamais trouvé de difficulté à l'utiliser. Nous sommes 6 ou 7 Sociétés que forme le groupe Marbar et aucune difficulté n'a été constatée.

L'utilisation de ce système est satisfaisante, il se peut qu'il y ait, quelques difficultés suite aux réclamations des adhérents, mais un nombre important d'entreprises sont satisfaites. Je pense qu'il ne faut pas généraliser, et en déduire que c'est un point négatif pour tout le monde.

Le système est bon, il faut l'améliorer et il faut améliorer la communication pour résoudre les problèmes spécifiques.

M. Khalid CHEDDADI : Je vous remercie pour ce témoignage. En fait, nous ne nous focalisons pas sur le fait que les personnes réclament, bien au contraire nous sommes là pour les écouter et être à leur service.

Nous travaillons à longueur d'année pour essayer d'améliorer les systèmes qui sont à votre disposition, et améliorer la gestion à votre profit, mais croyez-moi ce n'est pas une chose facile, nous sommes une petite équipe de 120 personnes, dont l'objectif quotidien est d'améliorer les prestations. Je dois vous dire de manière objective et sans fausse modestie et sans prétention non plus, que beaucoup de personnes sont incapables de réaliser les améliorations apportées à la CIMR en si peu de temps.

Au niveau des services sur Internet, on a fait une véritable révolution. Aujourd'hui, la CIMR est une société technologique, avec peu d'équivalent au Maroc.

A titre d'exemple, nous travaillons avec Malakoff Medric qui est la première caisse de retraite complémentaire en France. Elle dispose d'un chiffre d'affaires de plusieurs dizaines de milliards d'euros, et des équipes comptant plusieurs dizaines de milliers de personnes. Sachez que les représentants de Malakoff Medric sont venus la semaine dernière pour s'inspirer de ce que nous faisons et des services que nous vous proposons sur Internet. Cela était pour nous, une véritable récompense.

C'est tout à fait normal, que tout un chacun, quand il est confronté à une difficulté, trouve que c'est absolument insupportable et injuste, et souhaite que cette difficulté soit dépassée instantanément. Nous sommes là pour vous écouter et pour nous améliorer et vous apporter encore des avantages et améliorer les services qui vous sont vendus.

Exé AGO 2011 QR CIMR.indd 20 29/11/11 12:00

RECOING & JACQUETY Adhérent 5347



Pourquoi la femme ne peut pas avoir le capital de son conjoint décédé? Le retraité cotise toute sa vie, pourquoi une fois décédé, sa femme n'a droit qu'à la moitié de sa pension? Surtout si elle a des enfants à charge. Il faut revoir ce problème.

M. Khalid CHEDDADI : Vous posez des problèmes fondamentaux, se sont les bases de la retraite, vous voulez qu'on reconstruise la retraite, on la reconstruit sans problèmes.

Le principe de la retraite c'est qu'il y ait une mutualisation entre les personnes. Il y a des personnes qui vont vivre longtemps, d'autres qui vont vivre moins longtemps et d'autres qui vont même décéder avant de prétendre à la liquidation de leur pension.

Dans ce cas là, les survivants vont se répartir les montants qui n'ont pas été consommés par les personnes décédés prématurément, c'est ce qui constitue le principe de la mutualisation, on ne peut pas construire autre chose.

En ce qui concerne la réversion, là aussi c'est un principe de base de notre régime. La réversion est à 50% au profit du conjoint survivant, on peut la passer à 100% mais cela coûtera 2 fois plus cher. Ce qui voudra dire que le retraité principal va être 25% plus faible.

Notre régime ne fait que redistribuer ce que vous lui donnez, le régime ne crée pas de la richesse, il gère votre épargne au mieux et vous la reconstitue dans le cadre d'une solidarité générationnelle et intergénérationnelle.

Se sont des principes de base qu'on ne peut remettre en question.

CONCLUSION

J'espère avoir répondu à toutes vos interrogations, en tout cas, ce débat qui était riche, témoigne de l'intérêt que vous portez au fonctionnement de notre régime. Encore une fois, le régime de retraite s'acompte parfois des aspects extrêmement précis, qui souvent peuvent créer quelques embarras ou quelques difficultés.

Nous sommes là pour y répondre.

Exé AGO 2011 QR CIMR.indd 22 29/11/11 12:00



Exé AGO 2011 QR CIMR.indd 23 29/11/11 12:00



RETRAITE BIEN PRÉPARÉE, AVENIR ASSURÉ !

Caisse Interprofessionnelle Marocaine de Retraites, 100, bd Abdelmoumen, 20 340 - Casablanca Tél.: 05 22 42 47 00 • Fax: 05 22 25 14 85

Agence Agadir

Immeuble OU/MLIL, Bureau
N° 16- 2ème étage, Bd Hassan II
Tél. : 05 28 84 24 49 • Fax : 05 28 84 47 0

Agence Centrale Casablanca

Résidence Sara, Angle rue mohamed El Fidouzi et rue des hôpitaux - Casablanca Tél · 0.5 22 42 48 88 - Fax · 0.5 22 99 0.1 8.

Agence Fès

Arrondissement Agdal, boulevard des FAK.

Résidence Houda

Agence Marrakech

Arrondissement Guéliz, boulevard Prince Moulay Abdellah, Menara, 15. Yasmine Majorelle.

Agence Rabat

Angle avenue Oqbah et rue Sebou, imm 73 3ème étage, N° 12 - Agdal, Tél · 0.5 37 77 81 37 • Fax · 0.5 37 77 81 2

Agence Oujda

36, rue de Casablanca Tél.: 05 22 42 47 00 • Fax : 05 22 25 14 85

Agence Tanger

4/, bd Mohammed V, Rès. Diamant vert 2ème étage. bureau 24

Tél. : 05 39 34 36 64 • Fax : 05 39 34 36 65

www.cimr.mc

Exé AGO 2011 QR CIMR.indd 24 29/11/11 12:00