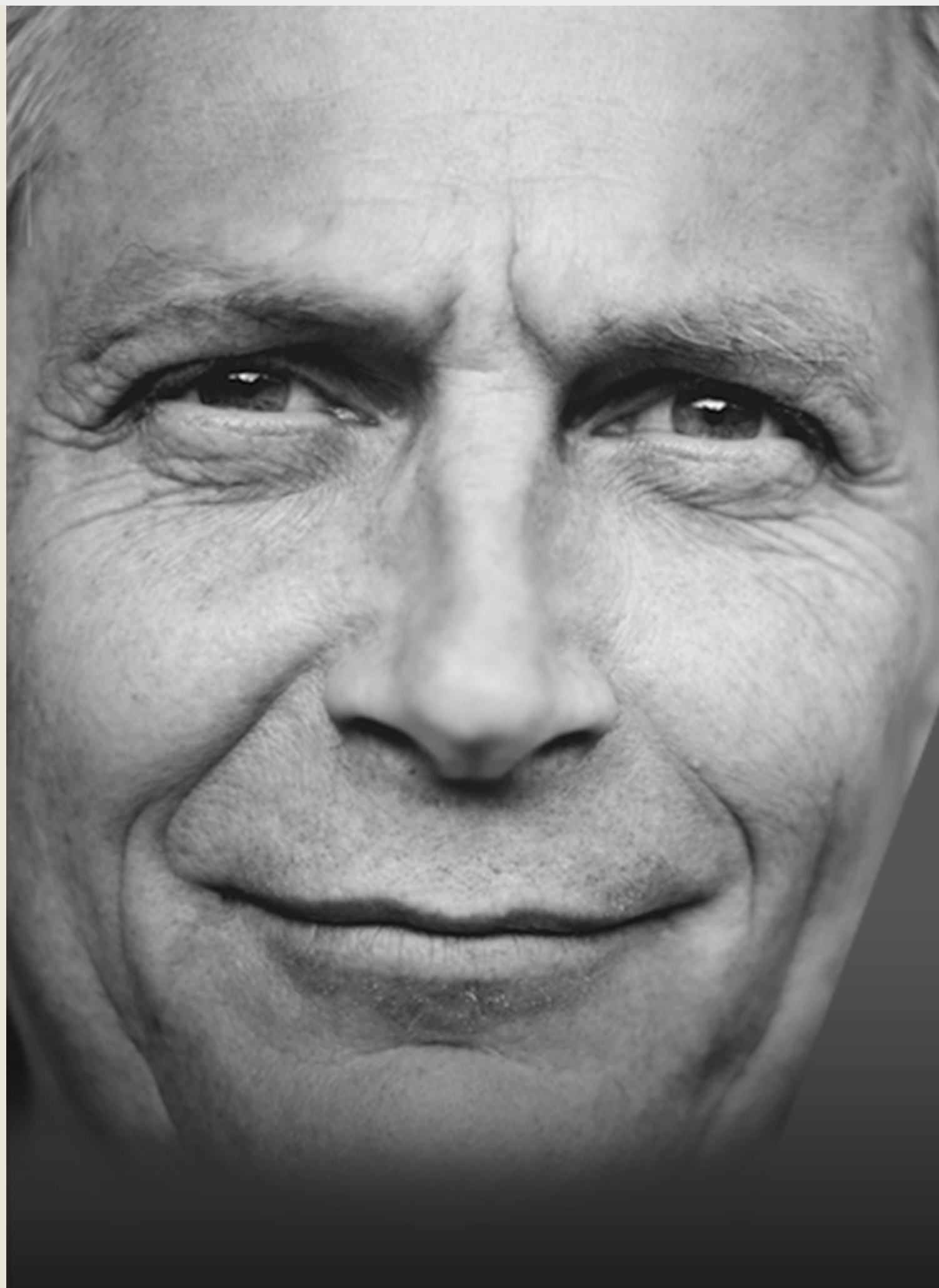


RÉPONSES AUX QUESTIONS  
DES ADHÉRENTS  
**2014**



RETRAITE BIEN PRÉPARÉE, AVENIR ASSURÉ !





## **QUESTIONS DES ADHÉRENTS**

**RÉPONSES DE :**  
**M. Khalid CHEDDADI,**  
Président Directeur Général  
**M. Fouad GUENNOUNI,**  
Directeur Général Adjoint



**1-Je tiens tout d'abord à vous féliciter pour l'aménagement de l'Antenne régionale de Rabat, et par la même occasion féliciter le responsable d'agence et toute son équipe.**

**J'ai remarqué que la majorité des campagnes de communication s'adressent aux prospects, et ont pour objectif de les sensibiliser sur la retraite et les inciter à adhérer à la CIMR. Il serait toutefois judicieux de mettre en place des actions d'accompagnement et de sensibilisation également en faveur des adhérents actuels.**

**M. Khalid CHEDDADI :** Tout à fait, nous faisons beaucoup d'efforts pour essayer d'atteindre de nouvelles entreprises et les faire adhérer à la CIMR.

En effet, la CIMR gère un régime de retraite par répartition, dans le cadre duquel les pensions versées aux retraités d'une année sont payées par les contributions qui sont collectées pendant la même année. Nous devons donc maintenir un certain volume de contributions pour pouvoir payer les pensions. Recruter est donc vital pour la CIMR, d'où notre intérêt à déployer une force commerciale importante, et consacrer des moyens financiers conséquents en terme de communication et de publication.

Pour ce qui est de nos adhérents actuels, ils ne sont absolument pas oubliés. Nous faisons beaucoup d'efforts pour leur fournir de l'information, nous avons à cet effet mis en place à leur intention plusieurs canaux de communication :

- La Newsletter que nous leur adressons tous les mois, et dans laquelle, nous essayons à chaque fois de traiter un thème particulier lié à la compréhension du régime, à l'utilisation d'un service ou prestation.
- Pour les entreprises faisant partie du portefeuille de la CIMR, nous réalisons une analyse annuelle de leurs taux de contribution, suite à laquelle nous lançons une campagne auprès des chefs d'entreprises pour les sensibiliser sur la nécessité d'augmenter leurs taux de cotisation, de telle manière à offrir un taux de remplacement suffisant pour leurs collaborateurs.
- Nous avons également élargi le réseau des agences CIMR à 12 antennes régionales situées dans les principales villes, pour accueillir l'ensemble des adhérents.

- Une plateforme téléphonique avec un serveur vocal interactif, est aussi disponible pour répondre à tout type de questions de nos retraités, adhérents ou affiliés. Ce serveur est actif 24/24 et la plateforme avec les opératrices est à votre écoute de 8h00 à 17h00.

- Le site internet de la CIMR qui vous donne accès à un certain nombre d'informations sur le fonctionnement du régime et ses actualités.

Par ailleurs, nous sommes à votre écoute, si vous avez des idées pour améliorer le fonctionnement du portail et en faciliter la navigation. Vous avez la possibilité de nous laisser des messages auxquels nous répondons dans des délais très stricts.

Nous avons un service client qui suit de manière précise toutes les demandes qui parviennent à la CIMR, à travers une visite, par e-mail ou via appel téléphonique.

Je reçois personnellement un rapport quotidien sur les demandes qui sont en instance et veille à ce que leur traitement ne dépasse pas les 48 heures, voire 3 ou 4 jours au maximum dans les cas exceptionnels. La norme de qualité que nous avons adopté est de 4 jours, mais très souvent les réponses pour la quasi majorité sont livrées dans la journée ou dans un délai de 2 jours.

Exceptionnellement, certains cas peuvent prendre plus de temps parce que la réponse ne dépend pas de la CIMR, auquel cas, nous en assurons un suivi personnel, M. Fouad GUENNOUNI, et moi-même.

Sachez dans tous les cas que nous attachons énormément d'attention à la qualité de nos services.

## SOCIÉTÉ DES SILOS PORTUAIRES

### ADHÉRENT 1567



#### 1-Ma question concerne le changement des statuts de la CIMR qui passe d'une Association à une Mutuelle de Retraite, est-ce qu'il y aurait éventuellement un impact fiscal ?

**M. Khalid CHEDDADI :** La question concernant l'impact fiscal en cas de changement de statut nous a demandé un maximum de travail. Je vous explique comment les choses se sont déroulées :

A l'issu d'un projet de loi qui nous a été communiqué, et sur lequel nous avons formulé un certain nombre de remarques, qui ont été pratiquement toutes prises en compte, le volet fiscal a retenu particulièrement notre attention.

A cet effet, nous avons fait appel à des spécialistes en fiscalité afin que cette transformation d'Association en Société Mutuelle de Retraite ne soit pas interprétée par l'Administration Fiscale comme étant un transfert de patrimoine d'une entité à une autre.

Ce qui a été rédigé par notre conseiller fiscal, a été littéralement repris dans la loi qui a été promulguée.

Toutefois, ceci ne nous assure pas une garantie totale. Ce sont les dispositions contenues dans la loi fiscale qui risquent de nous être opposées.

Je pense que la CIMR représente avec 6 000 entreprises et près de 750 000 familles concernées, un poids et une capacité de lobbying, tels qu'on ne peut pas venir grignoter notre épargne aussi facilement. Je pense pour ma part que le risque est très limité. Ceci dit, personne n'est au-dessus du Gouvernement, de l'Etat et du Parlement. Ce sont eux qui décident pour ce pays.

Les choses ont été traitées d'une manière très professionnelle avec des acteurs professionnels et nous ne pouvons pas espérer plus que les résultats que nous avons obtenus. Attendons de voir le déroulement des événements.

## CIH BANK

### ADHÉRENT 899



#### 1-Vous avez parlé d'un grand effort de communication qui a été réalisé en 2013. Est-ce que les retombées aujourd'hui sont perceptibles ? Et est-ce que ceci a permis une augmentation du nombre d'adhérents ?

#### De même, pouvons-nous avoir une idée sur l'effort fait pour financier vos actions de communication ?

**M. Khalid CHEDDADI :** Je tiens à souligner de nouveau la nécessité de nos campagnes de communication à caractère commercial, et de continuer à faire un effort important pour convaincre les entreprises d'adhérer au régime de la CIMR, parce que c'est fondamental pour la survie du régime. Les budgets que nous y consacrons ne sont pas très importants et restent relativement limités. Ils varient entre 8 et 10 millions de dirhams, par le biais desquels nous arrivons à réaliser un certain nombre de campagnes.

Nous faisons des enquêtes post campagnes pour savoir quel a été leur effet sur les publics ciblés. La dernière datant du mois de janvier, réalisée par un cabinet indépendant a démontré un impact positif de la campagne, et confirmé que les messages diffusés ont été retenus et mémorisés.



## 1-Vous avez annoncé le lancement de la signature électronique, je voudrais savoir si elle est indispensable ou non ?

**M. Khalid CHEDDADI :** A la CIMR, nous essayons d'aller dans le sens de l'histoire et du progrès. Nous avons mis sur le site web de la caisse un certain nombre de services, et aujourd'hui, plus de 95% des prestations de la CIMR sont fournies sur Internet, ce qui vous permet d'avoir une grande autonomie, d'éradiquer les causes d'erreur, et de générer un gain de temps formidable.

En matière de règlement par exemple, dans le passé, quand nous recevions des règlements, il fallait les affecter à des contributions, faire un lettrage...etc. Aujourd'hui, à travers le télépaiement généralisé à toutes les entreprises, ce sont ces dernières qui déterminent les trimestres à payer, ce qui permet un traitement automatique et la suppression du risque d'erreur.

La signature électronique permet par des moyens modernes qui font aujourd'hui l'objet d'une législation leur donnant force de loi, d'authentifier et donner une valeur légale à l'ensemble de nos transactions, dont notamment les déclarations de salaires qui sont à l'origine de tous les droits accordés aux affiliés.

Par exemple : C'est parce que vous avez déclaré 10.000 DH pour Monsieur X, auquel nous appliquons un taux de contribution qui lui donne un certain nombre de points qu'il va percevoir sa pension à 60 ans. Donc, il faut que cette

déclaration soit authentifiée et que l'on puisse, l'opposer à tout moment.

Normalement, suivant notre procédure, une fois que vous télédéclarez à travers le site, et que nous avons traité et vérifié l'opération, nous vous renvoyons votre déclaration sous format PDF, vous confiant le soin de l'éditer, de la signer, de la cacheter et de nous la retourner. Malheureusement, il y a très peu d'adhérents qui le font, ce qui est contre vos intérêts car si à l'avenir il y a une contestation, nous serons en défaut de preuve.

Cette signature électronique est notre grand souhait, même si au début elle constitue une contrainte pour vous, car elle va vous obliger à accomplir un certain nombre de démarches, mais elle comporte beaucoup plus d'avantages que d'inconvénients. Il s'agit d'un petit effort à faire mais nous allons récolter beaucoup plus de précision et de sérénité dans nos relations, en particulier pour vos collaborateurs.

Par ailleurs, si vous avez des questions d'ordre technique, vous pouvez vous rapprocher de nos services pour les résoudre. Nous avons l'Agence Virtuelle qui est mise en place justement pour suivre le déroulement de tous ces processus et pour répondre à vos questions à chaque fois, que vous rencontrerez un problème.

Le passage par Barid Al Maghrib s'explique par le fait que la signature électronique rend et donne une valeur légale à des documents électroniques, ce qui nécessite un certain nombre de dispositions techniques. L'Etat, à l'origine du texte de loi, a donné l'autorité à certains organismes pour délivrer les certificats qui permettent de donner la valeur légale aux documents signés électroniquement.

**M. FOUAD GUENNOUNI :** Concernant le cas de la CNSS, il y a une signature mais avec une clef privée. Il faut bien garder à l'esprit qu'aujourd'hui au Maroc, il existe une seule autorité habilitée à délivrer des certificats électroniques qui est Barid Al Maghrib à travers son entité qui s'appelle BARID SIGN. Il n'y a aucune autorité au Maroc qui délivre des certificats reconnus par la loi.

Les Banques, la CNSS et d'autres organismes peuvent confectionner une clef électronique qui permet de sécuriser les échanges. Mais ce qu'il faut garder à l'esprit, c'est que ces documents ne sont pas opposables légalement.



# CONSEIL EAU ENVIRONNEMENT ET ENERGIE ADHERENT 5595



**1-Comme annoncé dans votre exposé, les résultats se rapportant à la pérennité du régime sont rassurants et même certifiés par des professionnels en la matière, en comparaison avec les 5 autres régimes du public ou du privé. Toutefois, il y a beaucoup de perspectives, mais également beaucoup de paramètres et d'hypothèses qui peuvent changer.**

**Est-ce que nous parlons toujours de la réforme 2003? Est-ce qu'aujourd'hui suivant l'actualité du secteur de la retraite, la CIMR n'a pas eu l'occasion d'aborder des réflexions pour améliorer la pérennité de ce régime ? Il y a le scénario de l'augmentation de l'âge de la retraite et des taux de cotisation qui nous a déjà été présenté, d'autres ont certainement dû être étudiés également. Est-ce qu'aujourd'hui nous ne sommes pas dans une période, à une dizaine d'années de la réforme qui a été mise en place, où il faut penser à une nouvelle réforme même si les résultats de la caisse sont au vert ?**

**M. Khalid CHEDDADI :** Est-ce que nous sommes toujours sur la réforme du régime 2003 ? Est-ce que les hypothèses que nous adoptons dans nos projections ne sont pas trop fragiles ? Comment améliorer la pérennité du régime ? Ce sont toutes des questions tout à fait légitimes et intéressantes.

Ce que vous devez savoir, c'est que les éléments exposés par Monsieur Jaouad LMOURABITI sur les résultats du bilan actuariel, sont basés sur des hypothèses. En effet, le bilan actuariel représente une simulation et une projection dans l'avenir, d'un certain nombre d'éléments, et les résultats que nous obtenons dépendent fortement d'hypothèses retenues pour la projection. Pour que ces résultats soient fiables, il faut que les hypothèses soient extrêmement prudentes. En l'occurrence, il y a 3 hypothèses importantes :

- Le taux d'augmentation des actifs cotisants
- Le taux du rendement financier
- La table de mortalité.

Sur ces 3 éléments, nous sommes très prudents. Pour le taux d'augmentation des actifs cotisants, nous prenons comme hypothèse une augmentation de 0,5% par an. Nous réalisons 10 fois ce taux, c'est à dire 5%. Effectivement, en 2013, il y a eu une progression des actifs cotisants limitée à 2,14 expliquée par les plans sociaux lancés par un certain nombre d'entreprises. Ils n'ont pas lieu tous les ans, heureusement, mais en moyenne, et c'est ça qui est important puisque nous réalisons des projections sur le long terme, comme vous pouvez le constater, sur les 5 dernières années, nous sommes à 4%, donc à 8 fois le taux minimum, d'où le respect de la règle de la prudence concernant cette hypothèse.

Deuxième élément important, le taux de rendement financier : nous prenons une hypothèse du rendement financier de 6% sur la valeur comptable, le taux moyen sur les 10 dernières années est de 10%. Là aussi, nous avons une marge très confortable.

Troisième élément, c'est la table de mortalité, nous avons une table qui est prospective, c'est à dire qui tient compte du glissement annuel de l'espérance de vie.

Dans notre table de mortalité, l'espérance de vie augmente d'un trimestre par an, c'est à dire en 4 ans, nous gagnons une année d'espérance de vie. Aucune caisse au Maroc n'utilise une telle table qui reste la plus pessimiste sur le marché. Elle est plus pessimiste que la table qui est imposée par la Direction des Assurances aux Compagnies d'Assurances. Donc, sur ce critère aussi, nous sommes prudents.

En gros, les hypothèses que nous prenons sont très conservatrices et les conclusions qui ressortent de notre bilan actuariel peuvent être prises en considération avec une très bonne marge de sécurité. Ceci est confirmé par un actuairiste indépendant, puisque nous faisons certifier les travaux de notre bilan actuariel.

A côté des professionnels spécialistes que nous désignons pour vérifier tous nos calculs, et qui affirment que le régime CIMR est pérenne, des organismes tels que le Haut Commissariat au Plan, le Bureau International du Travail, la Commission Technique pour la réforme du secteur de la retraite, ainsi que la Cour des Comptes, sont également arrivés à la même conclusion.

### **Est-ce que nous pouvons faire mieux ?**

Evidemment, nous pouvons faire mieux, en réduisant encore plus le rendement, ou vous demander de payer plus, mais il faut trouver le juste équilibre. Parce que l'équation dans un régime de retraite est que comme il y a un décalage entre le paiement de la contribution et le moment de perception de la pension, ceux à qui nous demandons de faire des efforts, ne sont pas ceux qui en profitent.

Si nous voulons être encore plus prudents, nous allons vous demander à vous de payer plus mais les gens qui, aujourd'hui perçoivent une pension n'auront rien à payer, et seront eux les bénéficiaires. Donc, il y a un décalage dans les générations, et notre rôle à nous en tant que management de la CIMR, est de maintenir un équilibre générationnel pour qu'une génération ne paye pas pour l'autre. En d'autres termes, pour que vous ne payiez pas pour les gens qui perçoivent les pensions aujourd'hui et que vous ne profitiez pas du système au détriment de vos enfants non plus.

RECOING & JACQUETY

ADHERENT 5347



**1. Je voudrais tout d'abord à cette occasion remercier Madame TASSI et Messieurs OUAISSA et EL AFIA pour leur réactivité à répondre à toutes nos demandes. Je souhaiterais avoir une visibilité sur le nombre de salariés à la CIMR incluant les agences régionales, et avoir également plus de détails sur les frais généraux de la CIMR et l'élément qui les rends aussi élevés ?**

**M. Khalid CHEDDADI :** Le nombre des salariés CIMR est de 174, en plus des fonctions externalisées qui concernent le gardiennage et le nettoyage et quelques postes au niveau des plateformes téléphoniques de la CIMR. Ce qui fait en tout 204 postes. Les frais généraux, au niveau de la CIMR, sont réduits au minimum.

Comment juge t-on les frais généraux d'une caisse de retraite ?

C'est en faisant le ratio entre les frais généraux et les contributions. En 2013, ce rapport est de 1,4%, il est parmi les plus faibles sur le marché. Celui qui est plus faible que le notre, est celui de la CMR, mais les contributions y sont de 15 milliards de dirhams, alors que nous sommes à 5 milliards et demi.

En effet, il y a une question d'échelle qui entre en jeu. Compte tenu de notre organisation, de l'automatisation des tâches que nous avons mise en place, qui nous permet de gérer 2 ou 3 fois plus sans augmentation significative des charges.

D'un autre côté, nous sommes pénalisés par rapport à la CMR en tant que régime obligatoire qui n'a pas besoin de prospecter pour faire adhérer les entreprises, contrairement à la CIMR qui est un régime facultatif. Plus de la moitié des collaborateurs de la CIMR sont affectés au commercial et nous estimons que c'est nécessaire. D'autre part, la CMR ne fait pas de publicité commerciale, à l'inverse de la CIMR, qui y consacre un budget variant entre 8 et 12 millions de dirhams tous les ans. Il y a certaines différences entre les deux systèmes, mais malgré cela, nous avons un ratio de gestion qui est excellent.

**2. Est-ce que la procédure de rectification du nom, date de naissance...etc. peut être allégée ? Certains papiers sont des fois difficiles à produire tel que le certificat d'origine de l'acte de naissance.**

**D'autre part, le site CIMR n'est pas sécurisé. Nous sommes un groupe de 8 sociétés, et nous nous apprêtons à acquérir des clefs pour les déclarations. Il y a un seul déclarant et un seul validateur du paiement avec le même mot de passe et le même nom, et nous sommes obligés d'acquérir 8 clefs. Est-ce qu'il est possible d'en avoir une seule pour l'ensemble du groupe ?**



**M. Khalid CHEDDADI :** Nous avons étudié les documents que nous vous demandons avec des juristes. C'est le minimum que nous devons avoir pour sécuriser la situation des retraités. Il y a des numéros doubles et triples de CIN, des homonymes ...etc. Ce ne sont pas des choses que nous prenons à la légère. Nous ne pouvons malheureusement pas faciliter ce point parce que ça serait au détriment de la sécurité des retraités. Comment peut-on contrôler un numéro de CIN, dont nous ne disposons pas de fichiers de la police ou du Ministère de l'Intérieur ? Nous avons toute une batterie de tests et de logigramme pour essayer d'identifier les nouveaux salariés déclarés par rapport aux salariés existant dans notre base.

Au sujet de la sécurité du site, sachez que tous les ans, nous procédons à travers une société indépendante, à un contrôle de la sécurité de notre site via des tests d'intrusion... etc. et que nous réussissons ces tests à 95%. Il y a toujours des petites remarques qui sont formulées et qui sont mises en oeuvre immédiatement, mais la sécurité du site et plus généralement la sécurité de notre système d'information est un souci de premier ordre pour nous, que nous prenons en considération de manière très sérieuse.

**3. En effectuant des opérations de e-liquidation, j'ai constaté que la part salariale (Option Capital) qui était versée par les assurances était beaucoup mieux rémunérée que celle donnée actuellement par la CIMR, quelle est la raison de cette différence de rémunération ?**

**M. Khalid CHEDDADI :** Pour la détermination du taux de rémunération de l'option capital, nous avons une méthodologie qui tient compte des résultats de toutes les compagnies d'assurances.

Il est à noter que les compagnies d'assurances ont cessé de percevoir les contributions salariales à partir de 2003, qu'elles ont placées durant la même année ou avant. Les taux du rendement des obligations qu'il y avait avant 2003 sur 15 ans, 20 ans ou 30 ans étaient très élevés et nous ne pouvons pas les comparer au taux des obligations qui existent aujourd'hui.

Aujourd'hui un placement sur 10 ans, est de l'ordre de 5%, si vous remontez à la fin des années 90, ou même un peu avant, il y avait des emprunts du Sahara qui étaient à 14% exonérés d'impôts. Ce ne sont pas les mêmes conditions de placement, ce qui fait que nous ne pouvons pas faire des comparaisons de manière stricte. Nous tenons compte tout de même du rendement des capitaux des compagnies d'assurances tout en actualisant les placements.

SOCIETE POLY MOTO  
ADHERENT 6626



**1-Je vous remercie pour votre présentation. Pouvez-vous nous expliquer d'une manière simplifiée, la méthode de calcul de la pension à percevoir à l'âge de la retraite ?**

**M. Khalid CHEDDADI :** Lorsque vous contribuez avec un montant de 1 000 DH qui servira à acquérir des points, le prix des points est de 6 fois le salaire de référence, c'est à dire environ 130 DH. En effet, avec 1 000 Dh de contribution, vous allez acquérir aux alentours de 8 points. Arrivé à l'âge de la retraite (60 ans) les 8 points acquis vont être multipliés par la valeur du point de liquidation qui est de 13,60 pour aboutir à une pension viagère réversible de à peu près 100 DH.

En résumé, avec 1 000 DH de contribution en une fois, vous allez acquérir 100 DH de rente annuelle payable à vie à partir de 60 ans et réversible à 50% sur la tête du conjoint.

## SOCIETE INDUSTRIELLE DU TUBE D'ACIER

### ADHERENT 2002

**1-Nous rencontrons très souvent des difficultés à contacter la CIMR, que ça soit par téléphone ou par courrier écrit, ce qui nous oblige à nous déplacer de Rabat à Casablanca.**

**D'autre part, vous avez annoncé dans votre exposé que les frais du personnel ont connu une baisse due à la baisse des appointements. Cela signifie-t-il que vous avez diminué le personnel ou y a-t-il eu des départs ?**

**M. Khalid CHEDDADI :** Nous faisons le maximum pour résoudre les problèmes de contact par téléphone et des réponses écrites qui n'arrivent pas. Nous avons externalisé la gestion des appels téléphoniques de la caisse. Aujourd'hui, toutes les consultations que vous faites par téléphone sont prises en charge par une société privée, que nous suivons avec une batterie d'indicateurs de qualité hebdomadaires. En terme de temps de réponse, du nombre de sonnerie avant le décrochage et du pourcentage des appels qui sont perdus sans aboutir, vous pouvez vraiment nous faire confiance car nous traitons le problème de manière professionnelle et faisons le maximum pour être au top de la qualité.

D'ailleurs, nous avons réalisé dernièrement une enquête client mystère qui n'a révélé aucun dysfonctionnement.

Concernant les réponses ou demandes écrites, il existe un suivi de norme de qualité. Tous les courriers sont enregistrés et suivis. Les réponses sont communiquées à 99% dans un délai maximum de 4 jours, ce qui est contractuel. Certains cas compliqués peuvent prendre plus de temps. Cela reste vraiment exceptionnel.

En revanche, en cas de retard, n'hésitez pas à prendre contact avec Monsieur Fouad GUENNOUNI ou moi-même. Nous sommes là pour vous, pour vous apporter nos services et vous écouter également. Quand il y a une réclamation de ce genre, c'est de l'information positive pour nous, parce qu'elle nous permet de mettre le doigt sur un dysfonctionnement et de le résoudre.

Pour nous la règle, c'est qu'il y a des normes de qualité qui doivent être respectées. Je reçois souvent des e-mails de personnes insatisfaites, et donne suite immédiatement. Je veille à suivre personnellement le traitement de leurs dossiers et signe les réponses. Vous pouvez être certains que si vous saisissez Monsieur GUENNOUNI, il s'occupera de votre cas personnellement et ira jusqu'au bout.

Au sujet des frais du personnel qui ont baissé, il s'agit d'un décalage entre des départs et le remplacement. En effet, il y a eu en 2013 un certain nombre de départs qui n'ont pas été remplacés immédiatement, notamment au niveau de la Direction des Systèmes d'Information, ce qui explique cette baisse au niveau de la masse salariale.

## ALUMINIUM DU MAROC

### ADHERENT 2001



**1-Ma question est un cas pratique. Je travaille dans le domaine des Ressources Humaines depuis plus de 17 ans. J'ai appris l'année dernière, qu'un salarié en cas de maladie ou d'invalidité dépassant 60 jours doit être déclaré à la CIMR dans les 3 mois qui suivent, au risque de perdre l'avantage des points de retraite attribués par la CIMR. Je suis actuellement confronté au cas pareil d'un collaborateur qui a un faible taux d'indemnité d'invalidité de la CNSS. Est-ce qu'il est possible de se rattraper ?**

**M. Khalid CHEDDADI :** En ce qui concerne l'invalidité, je vous retourne le reproche car vous devez connaître vos Statuts et votre Règlement Intérieur, lesquels constituent le contrat qui nous lie, ils comportent des droits et des obligations pour vous et pour nous. Si vous ne les maîtrisez pas, si vous ne respectez pas vos obligations, c'est vous qui êtes en faute.

Dans le cas que vous avez cité, nous pouvons l'examiner comme un cas particulier pour essayer de lui trouver une solution appropriée. N'hésitez pas à nous contacter directement pour le traiter.

SNI-FONDATION ONA-UNIVERSITE ONA  
ADHERENT 3557



**1-Je vous remercie pour votre présentation. Ma question vient en complément à la question évoquée précédemment sur le mode de calcul de la pension d'un salarié en âge de départ à la retraite.**

**La CIMR offre sur son site web via le numéro d'adhérent et un mot de passe, la possibilité de faire des simulations pour des départs à la retraite à 54 ans, 58 ans, 59 ans ou 60 ans. En revanche, étant en charge de l'administration du personnel, j'ai constaté en faisant des essais de simulations, que dans la même journée pour le même salarié et avec les mêmes éléments de cotisation, je me retrouve avec des résultats différents.**

**Après plusieurs tentatives en plusieurs journées et après plusieurs semaines, le problème était le même. Je l'ai signalé, mais je n'ai pas encore de réponse de la part de la CIMR. Je voudrais savoir si ces simulations sont fiables, et jusqu'à quel point nous pouvons les communiquer aux salariés ? Pouvons-nous nous baser dessus pour les besoins d'un crédit ?**

**Par ailleurs, malgré les difficultés que nous avons à pouvoir joindre la CIMR, il y a toutefois des personnes avec lesquelles nous entretenons de bonnes relations, qui répondent à chaque fois présentes, et aujourd'hui sans citer leurs noms, je voudrais les remercier pour leur réactivité et le soutien qu'ils nous apportent à chaque fois que nous les sollicitons.**

**M. Khalid CHEDDADI :** Il faut savoir que le système d'information de la CIMR est un système vivant. Il est en permanence en mutation et prend instantanément en compte tous les éléments nouveaux.

Par exemple, si vous avez effectué un règlement, il est clair qu'il va impacter les contributions qui rentrent en ligne de compte pour le calcul des droits, lorsque vous faites une déclaration de salaire, le droit n'est créé qu'au moment où la contribution est payée.

Donc, si vous faites une simulation le matin qui ne tient pas compte d'un certain nombre de règlements, et que l'après-midi, soit un collègue à vous, soit notre système de traitement, prend en compte le règlement qui a été fait le jour même ou la veille, il est tout à fait normal que la situation de droit de l'intéressé change. Ce que je peux vous dire, c'est que le système e-liquidation et les simulations de pension sont des logiciels parfaitement sécurisés et stabilisés.

Les chiffres que vous obtenez sont fiables en fonction des informations que nous avons sur notre système d'information. Si les informations changent, ne vous étonnez pas que les résultats changent aussi. En revanche, au moment de la liquidation définitive d'une pension, nous veillons à ce que les choses soient figées.

Par exemple, pour une personne qui part en retraite le 30 juin 2014, nous vérifions que toutes les déclarations ont été reçues jusqu'au 2ème trimestre 2014, et si les contributions ont été payées. Nous redonnons par la suite à la société toute la carrière de l'intéressé pour vérification.

Il arrive souvent qu'il y ait des erreurs qui ne sont pas forcément de notre faute, notamment dans le cas où un salarié change d'entreprise, et que cette dernière ne déclare pas son nom avec la même orthographe. Pour la CIMR, c'est une personne différente, nous lui créons un nouveau compte et au moment de la liquidation de sa pension, nous faisons le rapprochement des noms et relient les 2 carrières et les 2 droits pour reconstituer les droits de la personne.

## SOCIÉTÉ CENTRALE DE REASSURANCE ADHERENT 1135



**1-Ma question porte sur le bilan actuariel. J'imagine que c'est un scénario central qui a été présenté avec des hypothèses bien déterminées. Cependant, est-ce qu'il y a des Stress Tests qui ont été appliqués à ces scénarios pour voir comment les indicateurs de la CIMR peuvent évoluer ?**

**M. Khalid CHEDDADI :** Question très intéressante de la SCR sur le bilan actuariel. Malheureusement, compte tenu du temps qui nous a été imparti, nous n'avons pas pu faire l'exposé sur tous les calculs que nous faisons dans ce cadre.

Comme déjà expliqué précédemment, le bilan actuariel a 3 hypothèses qui sont très importantes:

- Taux d'augmentation des actifs cotisants
- Taux du rendement financier
- Table de mortalité.

Nous réalisons en effet des stress tests sur ces hypothèses, le premier avec une stagnation des effectifs ou avec une augmentation de 1%, le second avec un rendement de 5% et 7% et le dernier avec la table de mortalité réglementaire. Dans tous les cas étudiés, le régime reste pérenne.

## NOVOMET ADHERENT 7733



**1-Est-ce que la CIMR n'envisage pas d'augmenter le taux de revalorisation de la pension perçue par le retraité qui est actuellement aux alentours de 1%**

**M. Khalid CHEDDADI :** Il est évident que si nous revalorisons les pensions, nous allons appauvrir un peu le régime, et donc avoir un peu moins de pérennité. Si nous ne revalorisons pas les pensions, les revenus des retraités vont être érodés par l'inflation.

Pour résoudre cette question, le Conseil d'Administration, sur la base des études qui sont réalisées par le Département Actuariat, simule plusieurs taux de revalorisation, juge quel est le degré de détérioration de la pérennité du régime et retient le taux de revalorisation qui maintient le régime dans une situation acceptable.

Telle est la situation dans laquelle nous sommes. Nous devons trouver un équilibre entre les générations en toute âme et conscience et être dans une situation d'équité entre elles.

# NEMOTEK TECHNOLOGIE

ADHERENT 7332



**1- J'ai une remarque technique par rapport au système informatique de la CIMR. En effet, malgré la refonte de celui-ci il y a deux ans, les bugs continuent toujours. Dernièrement, certaines de nos déclarations n'ont pas été prises en compte, et nous n'avons pas pu résoudre le problème à cause du blocage du système, à ce jour, ce qui nous pose un réel souci, surtout pour l'obtention de certains documents, que l'on se fait refuser d'avoir pour cause d'impayé.**

**M. Khalid CHEDDADI :** Les bugs informatiques et le système bloqué, c'est des choses qui peuvent arriver. Je ne pourrais pas dire que notre système connaît des bugs importants. Ce qui arrive tous les jours, c'est que nous mettons à jour les bases de données, étant donné que quand vous rentrez sur notre site, vous êtes supposés trouver des informations rafraîchies, puisque c'est pratiquement du temps réel avec un décalage d'une journée. Toutefois, les mises à jour des fichiers qui sont sur le serveur web, prennent généralement entre une demi-heure et trois quart d'heure, et pendant ce temps-là, le site est indisponible. De même, le soir, de 17h00 à 06h00 du matin, des sauvegardes sont réalisées, ainsi qu'un certain nombre de travaux de sécurité... etc. Nous avons examiné les choses pour essayer de voir si nous ne pouvons pas le faire avant, mais ce n'est pas possible malheureusement. La technologie nous impose un certain nombre de contraintes, qui nécessitent un peu de patience et de compréhension pour être dépassées.

**2- Des agents commerciaux de certaines compagnies d'assurance sont venus me présenter leurs produits en faisant des simulations et apportant des arguments et avantages qui sont de nature à concurrencer la CIMR. Cela risque à mon avis de réduire la part du marché de la CIMR.**

**D'ailleurs, plusieurs sociétés, au lieu d'augmenter leurs cotisations à la CIMR pour le personnel, ils choisissent des formules alternatives auprès des compagnies d'assurance.**

**M. Khalid CHEDDADI :** Les visites effectuées par les compagnies d'assurances sont une démarche légitime. Nous même, nous écrivons aux entreprises pour leur proposer d'augmenter leurs contributions, et communiquons sur la possibilité d'augmentation du taux. Il s'agit d'une dynamique au sein de l'entreprise qui ne dépend pas que de nous. Nous ne pouvons que fournir l'information, et c'est le personnel, les représentants du personnel, les responsables des ressources humaines et le management de l'entreprise qui décident.

D'ailleurs, un des éléments qui sont souvent à l'origine de l'augmentation des taux, c'est l'information que nous donnons pour le taux de remplacement. Nous envoyons des relevés de situation tous les ans, que vous pouvez également consulter sur le site de la CIMR à tout moment et les éditer. Ils seront à jour des derniers règlements des contributions. Ainsi, sur ces relevés de situation, nous faisons figurer le taux de remplacement projeté en fin de carrière, ainsi que le montant de la pension par rapport au dernier salaire d'activité. Nous tenons à envoyer ces relevés en tant que signal d'alarme, surtout pour les personnes mal couvertes, pour plus de clarté et de transparence, et pour qu'ils puissent entreprendre des démarches auprès de leurs employeurs pour améliorer leur situation. Pour ce qui est de la comparaison entre les produits d'assurances et ceux de la CIMR, chaque produit a son utilité. Les compagnies d'assurances proposent des produits de capitalisation aux cadres de l'entreprise, qui veulent qu'une partie de leur prime soit capitalisée pour l'utiliser dans leurs projets à l'âge de 60 ans. Or à la CIMR, notre rôle principal est de constituer un revenu de retraite qui vous permettra de vivre à l'âge de la retraite. Il s'agit de deux concepts différents, les compagnies d'assurance vous permettent de liquider votre retraite totalement en capital, tandis qu'à la CIMR, ce n'est pas possible. Vous êtes dans l'obligation de garder au moins la moitié en pension, pour vous protéger contre vous-même, et contre les tentations et les pressions de la vie.

SOCIETE DE TRANSPORTS CASA RABAT  
ADHERENT 3085



**1-Nous rencontrons un problème avec le serveur lors de la e-liquidation et en cas d'incompatibilité au niveau du nom par exemple, ce n'est qu'au bout de la phase finale de saisie que le système nous informe du problème.**

**Cela nous oblige à reprendre l'opération pour rectification. Pourquoi ne pas mettre en place une fonction qui nous permet d'identifier cette discordance une fois le matricule de l'agent introduit ?**

**M. Khalid CHEDDADI :** En ce qui concerne les changements de noms et de dates de naissance, sachez que les formalités auxquelles nous vous soumettons n'ont pas pour objectif de vous embêter, mais de vous protéger ainsi que les retraités. Le changement de nom ou de date de naissance est similaire à un changement de bénéficiaire, donc nous voulons absolument nous assurer qu'il n'y a pas de fraude et que nous ne faisons perdre des droits à personne. C'est pour cela, que nous sommes très exigeants sur les preuves qui sont produites.

LES DOMAINES AGRICOLES BUSINESS  
UNIT AGRUMES  
ADHERENT 8659



**1-Est-ce que la CIMR n'envisage pas de donner le droit aux salariés d'augmenter leur nombre de points à titre individuel sans passer par l'employeur ?**

**M. Khalid CHEDDADI :** Il est toujours possible pour le salarié de faire un rachat de points mais il est préférable que ce dernier passe par son employeur pour bénéficier de la déductibilité fiscale sur l'IR.

CNSS  
ADHERENT 633



**1-Je profite tout d'abord de l'occasion pour remercier l'ensemble des interlocuteurs de la CIMR qui sont toujours à l'écoute. Au niveau de la relance de paiement des cotisations auprès de l'adhérent, nous n'avons pas de visibilité sur la ventilation ou le reliquat à payer. Nous sommes des fois relancés sur un trimestre déjà réglé à notre niveau, mais pas encore imputé au niveau de la CIMR, au trimestre concerné. Il faudrait nous communiquer plus de précisions lors des relances sur les créances.**

**M. Khalid CHEDDADI :** Nous avons simplifié le problème parce que d'une part, nous avons une télédéclaration qui est prise en compte automatiquement par notre système et qui impacte le compte de l'adhérent visible sur le site internet et d'autre part, lors du télépaiement, vous avez la possibilité de choisir le trimestre que vous voulez payer. Si vous ne choisissez pas le trimestre concerné, vous pouvez entrer le montant que vous souhaitez, et celui-ci est impacté à vos impayés suivant une règle bien établie avec des priorités.

Nous commençons par les contributions les plus anciennes, puis les intérêts de retard éventuels avant de passer à la contribution suivante. Tout ceci est disponible sur le compte de l'adhérent via notre site, et toutes les opérations y sont détaillées :

- Quel montant vous avez payé ?
- Est-ce qu'il a été affecté ou non ?



- A quoi il a été affecté ?
- Est-ce qu'il a été affecté partiellement ou totalement ?
- Est-ce qu'il a été affecté à du principal ou à des intérêts ?
- Est-ce que la contribution d'un trimestre est réglée ou non ?... etc.

En cas de difficulté nous avons un service dédié pour suivre avec vous votre situation et répondre à toutes vos questions.

**M. Fouad GUENNOUNI :** Il y a juste un complément à faire par rapport à notre processus de recouvrement. Nous faisons des relances automatiques, autant pour les déclarations de salaire que pour le règlement.

Et ce, à plusieurs échéances. Par exemple, lorsqu'un adhérent n'a pas déclaré à J-10 ou J-15, nous lui envoyons une relance automatiquement pour l'informer sur les échéances non encore déclarées. Ce que nous faisons également pour le règlement. Nous adressons un e-mail à l'adhérent avec un récapitulatif de toutes les échéances que nous n'avons pas encore enregistrées dans l'encaissement.

LABORATOIRES MAPHAR  
ADHERENT 1049



### 1-En cas du décès d'un salarié célibataire, est ce que les héritiers bénéficient d'une pension ?

**M. Khalid CHEDDADI :** En cas de décès d'un salarié célibataire, avant la liquidation de sa pension, ses contributions seront perdues aux bénéfices de la communauté des affiliés.

Notre Règlement Intérieur ne prévoit pas ce qu'on appelle la contre assurance, c'est-à-dire quand un salarié décède avant de liquider sa pension, n'a pas de conjoint survivant, et n'a pas d'enfant, ses contributions sont récupérés par le régime au bénéfice de tous les affiliés. Par ailleurs, les parents ne sont pas non plus bénéficiaires.

Les autres situations que vous pouvez avoir :

Une femme qui a cotisé à la CIMR qui décède en ayant liquidé sa pension à 60 ans :

- Son mari récupère 50% de sa pension.
- Si son mari décède également et laisse des enfants mineurs, ces derniers vont bénéficier d'une pension d'orphelin.

Dans le cas d'une femme veuve affiliée à la CIMR qui décède sans avoir liquidé sa pension, en ayant des enfants, les enfants mineurs vont bénéficier de pension d'orphelin, à hauteur de 20% de la pension, chacun dans la limite de 100% de la pension.

SANOFI AVENTIS MAROC  
ADHERENT 432



### 1-Est-ce qu'une personne arrivée à l'âge de 60 ans, qui décide de prolonger son activité au service d'un autre employeur, et ne cotise plus, peut ne pas liquider sa pension ?

**M. Khalid CHEDDADI :** Si vous quittez le service de votre employeur à 60 ans, et que vous entrez au service d'une société non adhérente à la CIMR, et que vous ne cotisez pas, vous avez la possibilité de liquider votre pension quand vous le souhaitez, même à 70 ans. Mais je ne vous le conseille pas, parce que le système permet la prorogation au-delà de 60 ans avec une majoration de pension de 5% par an avec un maximum de 25%. Donc, vous n'avez pas intérêt à liquider votre pension au-delà de 65 ans.

CONSORTIUM MAROCO-KOUEITIEN  
DE DEVELOPPEMENT

ADHERENT 1739



**1- Lors de votre présentation, nous avons pris connaissance des Comptes Produits et Charges, mais malheureusement nous n'avons aucune information sur le compte du Bilan à savoir les créances en souffrances, les crédits et la situation de la trésorerie.**

**Au niveau du rapport spécial du commissaire aux comptes, plus précisément en ce qui concerne la rémunération des comptes courants, est-ce que vous ne pensez pas que le taux de 3,5% encourt des risques en cas de contrôle fiscal ?**

**En ce qui concerne la part salariale et la part patronale, il fut un temps où nous réglions la part salariale à la compagnie d'assurance et la part patronale à la CIMR, maintenant, nous payons l'ensemble. Comment vous faites pour séparer la part salariale et la part patronale ?**

**M. Khalid CHEDDADI :** Le compte bilan de la caisse de retraite n'est pas particulièrement intéressant. Ce qui est important dans le compte bilan, au passif, c'est la réserve qui est de 32 milliards de dirhams, et dans l'actif, ce sont les actifs dans lesquels nous effectuons nos investissements.

Au sujet du compte client, nous n'en disposons pas, puisque les droits ne sont acquis qu'au moment de la contribution. C'est une différence importante par rapport au système de la CNSS. Dans le régime de la CNSS, les droits sont acquis à la déclaration du salaire, même s'ils ne sont pas payés. Aussi, la CNSS fournit-elle beaucoup d'efforts pour les récupérer, ce qui crée beaucoup de difficultés au régime.

Dans le système de la CIMR, les droits ne sont créés qu'au moment du paiement des contributions. En revanche, nous faisons une estimation des contributions échues et non déclarées. Ce que nous appelons les PANE, sont les primes acquises et non émises qui figurent dans notre bilan et dans notre compte d'exploitation, mais elles n'ont pas la même signification qu'un compte client.

### **Comment séparer la part salariale et la part patronale ?**

Toute société cotisée à un taux identique entre la part salariale et la part patronale, à la différence que l'employeur paye une contribution supplémentaire de 30% qui est non génératrice de droit. Dans nos comptes, nous savons très bien identifier la part salariale et la part patronale, sachant que dans tous les cas elles sont égales.

GROUPE DELTA HOLDING

ADHERENT 3595



**1-Les salariés du secteur privé attendent beaucoup de la CIMR car c'est le seul moyen pour eux de valoriser leur pension, particulièrement avec la limite structurelle de la CNSS. En prenant connaissance des réalisations honorables, surtout avec la conjoncture actuelle, ils seront certainement rassurés sur l'usage qui est fait de leurs cotisations.**

**Par ailleurs, je pense qu'il y a un travail supplémentaire à faire au niveau de la sensibilisation des employeurs et des salariés pour opter pour des solutions de nature à favoriser leur niveau de retraite.**

**M. Khalid CHEDDADI :** La question concernant la sensibilisation des employeurs et l'amélioration du niveau de retraite a été abordée précédemment.

# PHARMA PLUS

ADHERENT 1443

**1-Ma question est relative aux investissements que vous faites, plus particulièrement, les placements. Comme indiqué dans votre présentation, ils sont principalement dans l'immobilier.**

**Cependant, est-ce que vous avez envisagé des supports d'investissements ? Quel degré de risque vous prenez dans les investissements que vous faites ?**

**M. Khalid CHEDDADI :** Comme déjà mentionné, la gestion financière de la CIMR est fortement encadrée par une charte financière qui fixe les grands principes de la gestion financière, et par un règlement financier qui fixe les valeurs et qui découle des principes énoncés dans la charte financière.

Sur le plan de la Gouvernance, toutes les décisions concernant la gestion financière, dont celles des acquisitions ou des cessions, sont prises au sein du Comité d'Investissement composé de 4 administrateurs. La gestion financière de la CIMR fait objet d'un audit bi-annuel de conformité et de performances :

- Conformité par rapport à toutes les règles qui sont applicables à cette gestion, notamment en terme de respect de la charte financière et du règlement financier et des décisions prises au sein du COMINVEST.

- Contrôle de performance pour vérifier que les résultats en matière de gestion financière sont d'un bon niveau par rapport à ce qui se pratique sur le marché.

Sur un plan pratique, tous les 3 ans, nous réalisons une étude d'allocation stratégique. Il s'agit d'une étude réalisée en fonction du passif et de l'actif de la CIMR, c'est à dire, de nos engagements futurs et du montant de la réserve dont nous disposons, et en fonction des possibilités qui existent sur le marché financier. Elle permet de déterminer dans quels types d'instruments financiers nous allons investir. Le but de cette étude, est de trouver le bon équilibre entre le risque et le rendement qui convient le mieux à notre nature de Caisse de retraite. Elle est faite par des experts, validée par le COMINVEST et soumise à l'approbation du CA.

De manière concrète, l'allocation stratégique sur laquelle nous travaillons aujourd'hui est de 55% en actions, 20% en obligations, 10% en immobiliers, 10% en infrastructures et 5% en produits structurés. Mais compte tenu de l'indisponibilité d'opportunités dans certains domaines, notamment en infrastructure, nous ne sommes pas encore tout à fait à cette distribution et ce que nous n'investissons pas en infrastructure, nous l'avons mis en obligation.

Par ailleurs, le ratio cotisants-allocataires, est un ratio qui est intéressant à suivre. A la CIMR, il est pratiquement constant mais n'est pas significatif en soi. Nous ne pouvons pas en tirer de conclusions car l'information la plus pertinente concernant la pérennité du régime provient du bilan actuariel.

C'est le bilan actuariel avec la projection sur une longue période de la réserve de prévoyance qui permet réellement d'informer sur la pérennité du régime.



RETRAITE BIEN PRÉPARÉE, AVENIR ASSURÉ !

## CONCLUSION

Je vous remercie encore une fois pour votre présence en espérant avoir répondu à toutes vos interrogations, c'est d'ailleurs pour cette raison que nous organisons une assemblée de nos adhérents chaque année. En tout cas, ce débat qui était riche, témoigne de l'intérêt que vous portez au fonctionnement de notre régime ainsi qu'à sa prospérité.

#### **Agence Centrale Casablanca**

Résidence Sara, Angle rue mohamed El Fidouzi  
et rue des hôpitaux – Casablanca  
Tél. : 05 22 42 48 88 • Fax : 05 22 99 01 85

#### **Agence Agadir**

Immeuble Oumlil, Bureau N° 16- 2ème étage,  
Bd Hassan II - Agadir  
Tél. : 05 28 84 24 49 • Fax : 05 28 84 47 01

#### **Agence El Jadida**

Résidence Naji, Avenue El Moukawama - El Jadida  
Tél.: 05 23 35 11 55 • Fax : 05 23 35 05 99

#### **Agence Fès**

Arrondissement Agdal, boulevard des FAR  
Résidence Houda - Fès  
Tél. : 05 35 94 13 24 • Fax : 05 35 94 13 47

#### **Agence Marrakech**

Arrondissement Guéliz, boulevard Prince Moulay Abdellah,  
Menara, 15. Yasmine Majorelle.  
Tél. 05 24 43 69 06 / 20 • Fax : 05 24 43 68 74

#### **Agence Meknès**

Rue Pasteur N°3, résidence Pasteur, 1er étage – Meknès  
Tél. : 0535 51 31 79 / 0535 51 32 02 • Fax. : 0535 51 31 55

#### **Agence Oujda**

36, rue de Casablanca – Oujda  
Tél.: 05 36 70 67 51 • Fax : 05 36 70 36 16

#### **Agence Rabat**

Avenue Hassan II, Imm. F 479,  
résidence Ahssan Dar 2, Agdal Riad- Rabat  
Tél.: 05 37 69 07 00 • Fax : 05 37 23 07 99

#### **Agence de Safi**

Résidence Mimouna 4, 1er étage, quartier Jrifat - Safi  
Tél.: 05 24 62 93 11/04

#### **Agence Tanger**

47, bd Mohammed V, Rés. Diamant vert  
2ème étage, bureau 24  
Tél. : 05 39 34 36 64 • Fax : 05 39 34 36 65

#### **Agence Tétouan**

Avenue Hassan II, Résidence de la Colombe, bloc A n°8,  
1er étage - Tétouan  
Tél. : 05 31 06 17 30/31

#### **Agence Beni Mellal**

488, Bd Mohammed V. 1er étage  
Beni Mellal  
Tél. : 05 23 48 92 58 / 05 23 48 91 38  
Fax : 05 23 48 85 20

