

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES

Séance plénière du 23 mai 2012 à 9 h 30

« Coopération et coordination en matière de retraite entre la France et l'étranger »

Document N°9

<i>Document de travail, n'engage pas le Conseil</i>

Un exemple concret de coopération :

le CRF de Dijon et la province chinoise du Jilin

CRF Dijon

Regard sur l'évolution de l'assurance retraite en Chine : Un partenariat régional franco-chinois sur la formation

Dans sa déclaration du 23 février 2009, le Président Hu Jintao a rappelé la nécessité d'améliorer les conditions de vie de la population chinoise. Ce pays, pour continuer à se développer, ne peut effectivement plus dépendre entièrement du marché et doit aussi pouvoir compter sur une forme de protection sociale afin d'inciter la population chinoise à consommer plus pour aider à la prospérité du marché intérieur chinois.

Le rapport d'activité du gouvernement chinois du 5 mars 2012 présenté par le Premier ministre Wen Jiabao fait état des avancées en matière de protection sociale pour l'année 2011 et des projets pour 2012 en Chine. Il indique que les projets pilote, que sont la mise en place de deux nouveaux régimes vieillesse pour les habitants urbains et ruraux, ont donné de bons résultats et répondent ainsi aux objectifs d'universalité et d'équité recherchés.

Le gouvernement chinois déclare vouloir parachever ces deux projets durant l'année 2012. S'ajoute à cet objectif ambitieux la volonté d'augmenter le montant des pensions de base des retraités des entreprises.

1. Le système de protection sociale chinois : Etat des lieux

1.1 La Vocation de la réforme de la protection sociale : protection de l'économie et de la croissance chinoise

Le modèle chinois est en perpétuelle réforme et s'inspire aussi bien des modèles beveridgien que bismarckien, agrémentés d'une dose de capitalisation.

La croissance économique chinoise (qui ne doit pas tomber en deçà des 8 %, au risque de voir des emplois détruits) n'est plus ce qu'elle était dans les années 80. La mise en place d'un système de retraite pourrait exercer une pression très forte sur les actifs chinois. L'amélioration des droits sociaux ne doit donc pas se faire au détriment de la compétitivité des entreprises, au risque de voir le pays s'engager dans une phase de récession.

La réforme mise en œuvre dans le champ de la protection sociale a d'abord trois objectifs:

- favoriser l'emploi
- aller vers l'accès aux soins pour tous
- et assurer des revenus de remplacement afin de libérer l'épargne et, par conséquent, de développer la consommation sur le marché intérieur.

Dans un second temps, au-delà de ces objectifs premiers, il s'agira de garantir la paix sociale. En effet, une meilleure redistribution économique dans ce pays où les inégalités sociales se creusent permettra de limiter les tensions sociales.

1.2 Le défi du vieillissement de la population chinoise impose un nouveau modèle de protection des risques sociaux

La perception de la solidarité en Chine est très différente de la France. Essentiellement basée sur une structure familiale et intergénérationnelle, elle a longtemps été résumée par la notion de « piété familiale ». Toutefois, ce type de solidarité « traditionnelle » tend à évoluer aujourd'hui, notamment du fait de l'urbanisation croissante.

Plusieurs causes majeures se dégagent et mettent en lumière la nécessité de réformer le modèle de protection sociale en place:

- D'abord, la combinaison du vieillissement de la population (mis en exergue par le rapport des Nations Unies sur le développement humain en Chine en 1999), de la politique de natalité de l'enfant unique ainsi que le départ des baby boomers à l'horizon 2015 amènent à se questionner sur la pérennité du système de retraite fondé sur un cadre familial en profonde mutation ;
- Ensuite, la forte urbanisation consécutive à l'exode rural des travailleurs venant chercher provisoirement un emploi dans les villes et laissant donc derrière eux leur famille casse elle aussi ce modèle traditionnel.

Mais des freins existent face à cette nécessité d'évolution.

Le gouvernement chinois perçoit effectivement comme un risque économique la mise en place d'un système de retraite national dont le financement va exercer une pression forte sur les actifs chinois, et par voie de conséquence sur la croissance.

De plus, si le parti communiste chinois garde la main mise sur la politique générale du pays, les différents échelons locaux disposent d'une certaine liberté dans la mise en œuvre des lois décidées par le pouvoir central.

Ceux-ci organisent également la collecte des ressources à leur niveau géographique et, choisissant l'affectation finale de ces moyens, peuvent sortir du cadre national défini pour la protection sociale.

Cette autonomie financière peut d'ailleurs générer un sentiment de méfiance de la part des chinois vis-à-vis de la Sécurité sociale et de l'usage des cotisations sociales prélevées.

En effet, les prélèvements prévus pour alimenter la protection sociale peuvent ne pas être affectés localement conformément aux prescriptions des lois « centrales ».

Ceci a sans doute conduit à maintenir l'épargne individuelle et la cellule familiale comme remparts contre les risques sociaux.

Il n'existe donc pas de système de protection sociale national ; l'organisation territoriale comprend plusieurs niveaux de gouvernements locaux : province, district et ville.

La gestion des relations entre les différents acteurs institutionnels en est la première raison.

La seconde se trouve au niveau des entreprises. En effet, celles-ci ne déclarent pas toujours leurs salariés ou n'établissent pas systématiquement de contrat de travail.

Les réformes menées par le parti sur le thème de la protection sociale doivent donc parvenir à sécuriser à la fois la collecte des fonds et la répartition des ressources.

1.3 Quelques éléments complémentaires sur le système de retraite chinois

Le système actuel de la retraite en Chine est composé de trois piliers:

- une pension de base versée par l'Etat
- une pension versée par l'employeur
- une pension optionnelle à base de fonds de pension

Il est possible d'estimer à environ 364 millions d'individus le nombre de personnes ayant adhéré aux divers régimes d'assurance vieillesse à fin 2011 et à 103 millions le nombre d'entre eux bénéficiant d'une pension (rapport de 1,5). Les fonds de la Sécurité sociale sont en augmentation de 21,5 % et s'élèvent à 285,7 milliards de dollars en 2011

(source : ministère des ressources humaines et de la Sécurité sociale – MRHSS – janvier 2012).

Deux autres données sont à prendre en compte :

- en 2012, 178 millions de personnes sont âgées de 60 ans et plus soit 13 % de la population. On estime qu'elles seront en 2050 plus de 400 millions soit un quart de la population;

- 40 % des emplois sont non officiels (60 % des travailleurs disposent d'un certificat, donc un contrat de travail).

2. La coopération entre la province du Jilin et le CRF de Dijon

Depuis 2002, dans le cadre d'un programme européen de l'ADECRI, la France est sollicitée pour aider à la mise en place d'institutions de formation - sur le modèle des CRF – dans le but de former les nouveaux salariés du tout jeune système de Sécurité sociale chinois.

Des experts français ont ainsi été dépêchés en Chine pour participer à l'objectif de généralisation et d'uniformisation du système (loi du 25 octobre 2010 sur l'organisation et le financement du système de Sécurité sociale chinois).

Ce besoin de formation est important puisque la généralisation de l'assurance retraite de base doit être réalisée pour 2020 et que celle de la retraite complémentaire doit intervenir pour 2030.

Les paragraphes suivants dressent le constat relatif au déploiement de cette politique de formation, au travers de la présentation du partenariat avec la Sécurité sociale française.

2.1 Quelques éléments de contexte :

2.1.1 2007, lancement du partenariat :

Un accord de partenariat et d'échange est signé entre les deux écoles nationales de formation de la Sécurité sociale que sont le social security capacity building center chinois (SSCBC) et l'école nationale supérieure de la sécurité sociale française (EN3S) ; l'école chinoise est créée à la suite de ce projet.

Il s'agit d'un partenariat dit « en ombrelle » : deux écoles nationales et une déclinaison en provinces/régions, des Centres de formation (équivalents des CRF) existant dans les provinces chinoises pour les cadres spécialisés et les cadres chargés d'implémentation.

D'ores et déjà, 3 ou 4 régions françaises sont jumelées avec des provinces chinoises dont Dijon et Jilin; l'objectif déclaré est d'atteindre à terme le nombre de sept partenariats régionaux.

Pour l'heure, il existe deux partenariats finalisés: le bourguignon ainsi qu'un lyonnais.

Le porteur du premier partenariat, le Centre de Ressources et de Formation (CRF) de Dijon, à l'image de l'ensemble des centres, est un organisme de Sécurité sociale, juridiquement autonome, dont la mission (définie par l'arrêté ministériel du 29 avril 1997) est d'assurer :

- au plan régional, la mise en oeuvre de la politique générale de formation et de perfectionnement arrêtée par le conseil d'administration de l'Union de Caisses Nationales de Sécurité Sociale ;
- la décentralisation et la mise en application des actions conçues au plan national par l'Ucanss (Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale) seule ou en partenariat avec les caisses Nationales ;
- la diffusion des pratiques de gestion des ressources humaines ;
- un appui technique et pratique aux organismes locaux en ce qui concerne la conception et la mise en oeuvre des plans de formation ;
- la conception et la diffusion d'actions régionales spécifiques et toute étude permettant de développer la formation et le perfectionnement des personnels des organismes de la région et , à leur demande, de leurs partenaires ;
- la diffusion de l'information relative aux concours organisés par la Sécurité sociale.

Depuis 1992 le CRF assure son autonomie financière en facturant ses prestations de services. Seule une cotisation, équivalente à 4% du budget prévisionnel, est payée par les organismes adhérents. Le CRF de Dijon compte 51 organismes adhérents issus des différentes branches du régime général (cpam ; caf ;urssaf ; carsat ; centres informatiques), répartis sur les régions Lorraine, Champagne, Ardennes, Bourgogne et Franche-Comté.

Le CRF intervient également pour des organismes d'autres régions dans le cadre de projets pour lesquels il a été désigné comme centre référent ou pilote.

Les métiers du centre sont :

- L'ingénierie de formation et pédagogique, l'animation de formations pour les salariés de l'Institution et leurs partenaires
- Le Conseil des organismes auprès des directions et de l'encadrement dans le domaine de la formation et des ressources humaines pour développer des dispositifs de formation et des offres de services adaptées dans les domaines de référence du centre que sont:
 - la culture institutionnelle,
 - le management,
 - les ressources humaines,
 - la communication,
 - le développement personnel,
 - le marketing
 - la qualité et la relation de services.
- L'Information des organismes sur l'offre de services du réseau institutionnel de la formation.

Le CRF de Dijon réalise un chiffre d'affaires de, environ, 3,6 millions d'euros au profit de près de 300 organismes clients.

Les 21 salariés du Centre peuvent s'appuyer sur un catalogue de plus de 200 produits de formation.

Le Président du Conseil d'Administration ; Robert Rorato, le Directeur du Centre ; Christophe Madika, ainsi que le responsable adjoint de centre ; Jacques Peyard, sont plus particulièrement impliqués dans le partenariat franco-chinois.

2.1.2 Depuis 2009, le développement des échanges:

Une série d'échanges et de visites ont eu lieu entre Dijon et Jilin :

- du 12 au 26/09/2009 : Séminaire en Chine du directeur du CRF en compagnie d'autres directeurs d'organismes de Sécurité sociale et du directeur de l'EN3S
- les 08 et 09/11/2009 : Séminaire de restitution du voyage en Chine avec les participants à Beaune
- du 15 au 23/01/2010 : Voyage en Chine du directeur et du président du Conseil d'Administration du CRF de Dijon pour la signature de l'accord de coopération CRF – Jilin, accompagnés par le directeur de l'EN3S
Inauguration du centre de formation de la province du Jilin en 2010.
- les 09 et 09/04/2010 : Séminaire sur le partenariat avec la Chine à Beaune
- Juillet 2011 : Accueil de deux stagiaires chinoises
- du 31/08 au 09/09/2011 : Délégation française composée du directeur, du président du Conseil d'Administration et du responsable adjoint du CRF en Chine
- 12/2011 : accueil délégation chinoise à Dijon
- Décembre 2011 : accueil d'une délégation du ministère civil accompagnée par JC Dehaye, jusque là en poste en Chine et assurant le conseil des institutions chinoises et la liaison entre celles-ci et les institutions françaises.

2.1.3 L'impact de la loi de 2010 en Chine:

Ce dispositif législatif prévoit la consolidation des fonds de tous les régimes municipaux ou provinciaux, jusque là relativement autonomes.

Il est un outil visant à la généralisation du dispositif de protection sociale: les fonds deviennent fongibles afin de permettre l'exportation des droits individuels acquis d'une province à l'autre voire d'une municipalité à l'autre. En effet, jusque là, les droits acquis par une personne n'était, pour le moins, qu'imparfaitement pris en compte dès lors que cette personne se déplaçait d'une zone géographique à l'autre.

A terme, ce dispositif devra être étendu à l'ensemble du territoire national.

Pour ce faire, le préalable est l'identification de chaque individu, enjeu crucial au regard de la gestion inégale de l'état civil et de la masse de population concernée. Actuellement les opérations de recensement sont effectuées tous les 5 ans ce qui ne permet pas de garantir une fiabilité des informations adéquates à l'enjeu annoncé.

Il est à noter que nos partenaires chinois tiennent en estime l'organisation de notre système de formation. Cette forte reconnaissance du système français et de notre savoir faire, allié aux liens très forts qui existent entre les deux pays nous permet d'entrevoir un fort potentiel coopératif.

L'opportunité pour la France de développer une politique de coopération en matière de formation est donc importante. On peut d'ailleurs rajouter à ceci que l'opportunité de confronter à l'étranger les problématiques chinoises est très valorisant pour une carrière en Chine et qu'une expérience à l'étranger est perçue comme équivalente à un diplôme.

2.1.4 Le Plan de coopération en 2011:

Le partenariat entre la France et la Chine en matière de protection sociale est principalement tourné vers la formation. Ainsi, de nombreuses grandes écoles françaises telles que Sciences Po, l'Essec, ou encore HEC ont, comme le partenariat entre l'EN3S et le NSSCBC, participé à la création ou au développement de leurs homologues chinoises.

La signature d'un accord de coopération stratégique et d'un Plan de coopération en 2011 entre le SSCBC et le centre de formation de Dijon s'inscrit donc pleinement dans cette logique. Il permet

d'envisager la mise en œuvre de plusieurs formations dont « techniques de Sécurité sociale » et « droit de la Sécurité sociale européen comparé » dans le but de préparer l'extension de la loi de 2010.

2.2 Premier bilan de la coopération

Les diverses stages et formations des délégations chinoises en France leur ont permis de mieux connaître le système de retraite français et sa mise en œuvre pratique. Un premier bilan a été dressé suite à la visite de quinze cadres supérieurs en décembre 2011. Le groupe de stagiaires de la province du Jilin se composait de 15 personnes, responsables de la gestion de l'information des organismes d'assurance sociale à différents niveaux (province, municipalité et district).

L'apport des connaissances sur le système d'assurances sociales français s'est orienté sur le financement, les modes de collecte, les conditions de retraite et les processus de traitement.

L'intérêt du groupe s'est focalisé sur le partage de l'information et des ressources, la gestion du contrôle interne, l'audit et le traitement administratif des dossiers. Sur la base des constats établis lors de ce « benchmark sur site », nos interlocuteurs ont envisagé des actions concrètes dans le but d'augmenter la qualité de service et les niveaux de gestion au sein de leurs organismes.

La formation se composait d'un volet d'apports théoriques et d'observations sur le terrain en situation. A la demande du groupe, des ajouts et des aménagements ont été effectués : une visite d'une agence retraite du réseau de proximité et un temps d'observation de la plate forme téléphonique ont été organisés.

De l'analyse de la situation de la retraite en France, il apparaît que c'est le mode de collecte des charges sociales de la branche vieillesse de la Sécurité sociale qui a particulièrement retenu leur attention. La déclaration des données sociales par les entreprises a suscité des questionnements sur l'obligation légale faite à ces dernières.

De même, l'identification des assurés fut un point central dans leur réflexion. En effet, ne bénéficiant pas d'un système performant d'identification, nos interlocuteurs ont alors mis en exergue les avantages que peut générer le numéro de Sécurité sociale unique mis en œuvre en France en insistant sur la maîtrise du risque de fraude, liant l'identification, le paiement des pensions et plus essentiel encore au regard du contexte chinois, la transposabilité des droits d'une entité géographique à une autre (entre province, entre district, entre municipalité et entre ces trois entités).

Ensuite, le groupe a souhaité concentrer son étude sur le traitement des dossiers de retraite, de la gestion de la carrière à la mise en paiement.

3. Situation comparative et évolutions : un point de vue chinois à partir de leurs observations faites sur place à Dijon

3.1 Réflexions chinoises à l'issu d'un stage en immersion

"Les changements dans le financement de la Sécurité française sont des expériences avancées et ces voies nous ont beaucoup inspiré, comme par exemple l'élargissement du partage des sources d'information, les méthodes de traitement en mettant l'accent sur l'efficacité et le contrôle interne, l'indépendance des services en charge de la prospective de l'analyse de l'institution, la relation aux bénéficiaires (« l'humanisation du service public » dans le texte), et un traitement précis du paiement. À l'heure actuelle notre province peut aussi adopter des méthodes d'unification et la normalisation des politiques de traitement, perfectionner les méthodes de traitement des dossiers, simplifier des processus, augmenter les moyens des services de traitement, faire respecter la gestion des risques internes et externes, améliorer le niveau de service public, l'analyse statistique et renforcer les fonctions prospectives, élargir les modes et les sources de partage d'information, de manière à favoriser l'optimisation des processus et l'amélioration du système d'information de notre province, afin d'améliorer encore la qualité du service et la gestion des assurances sociales de toute la province".

3.1.1 Une politique de mise au point sur l'unité et la standardisation du traitement des dossiers

« Pour atteindre une version uniforme du système d'information dans toute la province, il nous faut travailler sur nos politiques et nos documents qui sont la base de notre secteur d'activité. Il conviendrait d'une part d'unifier la base de la politique d'exécution de traitement des dossiers dans notre province et d'autre part de diminuer les comportements locaux (écarts) ; de manière à réaliser une unification des paramètres et assurer une exécution uniforme du système des politiques dans toute la province. »

La volonté de déployer un système de protection sociale sur l'ensemble du territoire chinois se heurtant aux différences de locales, nos interlocuteurs chinois ont remarqué que le processus retraite était standardisé et unifié en France. L'atteinte de cet objectif passe dès lors pour eux par la standardisation des pratiques sur l'ensemble du territoire. Cette standardisation pourrait être réalisée par la mise en place ou la convergence progressive du système d'information..

3.1.2 Mise au point sur le fonctionnement, affiner les activités de traitement

« L'objectif est d'affiner la description détaillée des dispositions opérationnelles : contenu des procédures, connexions entre ces dernières et leurs applications, normes de notices de formulaire,... afin de parvenir à un traitement juste par tous les services, de le sécuriser et qu'il puisse servir de base pour un système global. »

Comme précédemment, cette volonté de faire converger les pratiques locales au travers d'un système d'information pourrait passer par une étude la définition de normes et de bonnes pratiques très détaillées. En effet, le niveau des consignes entourant l'activité quotidienne des traitants de la retraite paraît être beaucoup plus fin que celui mis en œuvre dans leur processus.

3.1.3 Mise au point sur l'efficacité, la simplification du traitement des dossiers

« Le contrôle des dossiers (production) et de leur transfert n'est qu'un contrôle sur la forme et ce dernier n'est pas effectué sur le fonctionnement des activités importantes. Ces contrôles devraient être

annulés - à l'exception des activités de traitement spécial – au profit d'actions de post contrôle et d'audit sur le fonctionnement des processus. Ce nouveau système aurait l'avantage de permettre une supervision et un suivi des activités de traitement et de réduire les processus d'examens et de contrôles ; ce qui non seulement fluidifierait les activités et permettrait d'accroître l'efficacité du travail, mais aussi éliminerait le formalisme et réduirait le report de la responsabilité entre les ministères. »

La réflexion et l'organisation relatives à la maîtrise des risques, de façon générale, a fait l'objet d'un intérêt particulier lors des présentations.

En effet, il semble que le contrôle ne soit réalisé en Chine que sur la forme des dossiers. Ce contrôle est intégré au processus de traitement du dossier.

La séparation ordonnateur/comptable, appelée post contrôle, ainsi que la démarche de contrôle non exhaustif couplée à des audits de processus en vigueur en France semblent donc être des innovations importantes.

3.1.4 Mettre l'accent sur la surveillance, le renforcement de la gestion des risques internes /

« Nous devons renforcer le contrôle interne des risques, par le biais du mécanisme de supervision interne, puis, dans un second temps, par le biais d'audit sur les entreprises moyennes et d'audits plus approfondis pour les entreprises les plus importantes. Cela devrait améliorer la précision des traitements et la qualité des données, optimiser les processus et simplifier les procédures.

Dans le même temps, nous devons renforcer la gestion des risques externes, afin d'établir une interconnexion avec d'autres ministères ou institutions, sur le contrôle et l'analyse des données anormales selon les normes d'échange d'informations et la lutte contre la conduite frauduleuse des retraités ou des assurés : pensions indues, informations cachées ; ou des entreprises : oublis ou manquement dans la déclaration de paiement des salaires (*NOTE : DADS) »*

Si, en matière de maîtrise des risques, les stagiaires chinois ont été intéressés par les pratiques existantes en matière de contrôle interne de nos propres processus, ceux-ci ont été très étonnés de la capacité du système français à récolter et contrôler les données transmises par les entreprises.

En effet, il paraît, suite à ces échanges, que l'entreprise en Chine bénéficie d'une situation « particulière », de sorte que l'étendue des contrôles effectués sur cet acteur économiques ne soit pas une évidence.

Les échanges de données, les contrôles au sein des entreprises ainsi que les recoupements effectués par les différents organismes et administrations français et, par voie de conséquence, le fait que peu d'entreprises ne jouent pas le jeu des déclarations, sont des notions encore d'horizon lointain pour les traitants chinois.

3.1.5 Mettre l'accent sur le service, augmenter les divers moyens de services

« Dans un premier temps, notre objectif est de développer progressivement un service de rendez-vous téléphonique et de la déclaration sur Internet, aussi bien pour les entreprises que pour les individus assurés.

Dans un second temps, nous souhaitons mettre en place une plate forme téléphonique d'assurance sociale afin d'améliorer la consultation téléphonique automatique (répondeur) pour informer en

temps réel les assurés sur le suivi de leur dossier et permettre le retour d'informations à l'agent en charge du dossier dans le même temps.

Dans un troisième temps, nous voulons élargir le champ des données entrantes (enquêtes) à l'exception de la téléphonie vocale et du site Web, pour récolter des informations pertinentes en même temps auprès des collectivités, des banques ou d'autres institutions pour les entreprises et les assurés.

Dans un quatrième et dernier temps, nous voulons mettre en place des points de contact répartis dans les communautés rurales pour les assurés locaux capables de comprendre la politique d'assurance sociale ou de réaliser des manipulations simples. »

Le système de protection sociale chinois est un système administratif. L'assuré social est donc, classiquement, placé dans la position d'un administré.

Les notions de « service » voire de « conseil » aux assurés qui a cours dans le système français sont donc éloignées de leur quotidien. Il en est de même, pour ce qui est du développement d'une offre « multicanal » ou « multi-médias » qui prend en contact tout le panel des moyens de contacts potentiels, des contacts physiques aux contacts dématérialisés en passant par le contact téléphonique.

3.1.6 Mettre l'accent sur les données, les centraliser et les gérer graduellement

« Dans l'hypothèse de la réalisation d'une version unifiée de l'amélioration du système pour toute la province, nous souhaitons mettre en place le stockage des données de manière centralisée au niveau provincial, renforcer le contrôle qualité des données et la gestion de la sécurité et donner des moyens au bureau de la province pour réaliser dans divers endroits le stockage des données locales et des enquêtes.

Nous veillerons à réaliser dans le même temps le stockage des données dans le cadre de classement centralisé, et le fait d'accorder l'agrément à des institutions locales pour le traitement de leurs données locales. Ceci afin d'éviter des risques de mise hors circuit des réseaux informatiques causée par la pression possible du traitement des données, et le mauvais traitement de certaines zones entraîné par une incompréhension par des bureaux provinciaux de certaines situations locales particulières. »

Le système d'information, et sa composante informatique en particulier, est donc un moyen mis en avant pour unifier la protection sociale chinoise.

La centralisation du stockage des données dématérialisées en France a été notée par les visiteurs chinois. Ce principe, qui permet d'optimiser la gestion mais aussi de sécuriser et de rationaliser les données elles-mêmes comme leur traitement peut effectivement permettre de mieux maîtriser les divergences de pratiques ayant cours en Chine.

3.1.7 Point sur le renforcement de l'analyse, le pilotage, les statistiques et la prospective

« Le travail statistique ne doit pas s'appliquer seulement à la collecte des données historiques. En effet, il serait souhaitable de mettre en œuvre une analyse sur une base de données unique d'un seul système d'assurance sociale. A défaut, il faut renforcer la collecte d'information de la structure de la population, le développement économique, et les situations d'utilisation des fonds, et de faire de l'évaluation prospective et de l'analyse de données statistiques vastes et complètes sur les possibilités

d'évolutions ; de manière à fournir une base pertinente au département d'aide à la prise de décision et de précaution des risques. »

La perspective du développement d'un système d'information permet naturellement de tirer profit de la masse des données stockées. C'est ici le versant prospective du système de protection sociale qui est mis en avant.

3.1.8 Mettre l'accent sur l'archivage d'échelle, la mise en œuvre d'un centre de gestion des dossiers électronique en province

« Les archives attestent du traitement des données sociales des entreprises. La complétude et la justesse des informations du fichier influent directement sur le résultat et la qualité du traitement des dossiers.

Fort de ces deux constats, il s'agira, dans un premier temps, de renforcer la collecte des fichiers individuels, en mettant de manière particulière l'accent sur la confirmation de la signature personnelle avec des informations de base individuelle.

Un second temps verra le renforcement de l'établissement de fichiers dématérialisés.

Enfin, il faudra établir un réseau provincial du centre de gestion des fichiers dématérialisés, mettre l'accent sur l'application dématérialisée du fichier et récupérer les fichiers dématérialisés directement via les échanges usuels avec les entreprises afin de réduire la quantité de papier autant que possible et réduire le coût de gestion et de la pression de la consolidation. »

Toujours dans les avantages attendus de la mise en œuvre d'un réel système d'information, la Carsat Bourgogne Franche-Comté ayant présenté un de ses points forts qu'est la gestion de la carrière des assurés, nos interlocuteurs chinois ont parfaitement identifié l'intérêt de réaliser un effort particulier sur ce point.

En effet, investir sur la fiabilisation du suivi de la carrière des assurés sociaux permet de réaliser des gains de productivité tout au long du processus retraite qui suivra.

3.1.9 Mettre l'accent sur la coordination, élargir le partage des données

« Plus le panel des données est large, plus grandes et plus précises en seront les valeurs. L'institution devrait renforcer les liens et la coopération entre les ministères et institutions du champ de la sécurité publique, des affaires civiles, de l'emploi ainsi qu'auprès des autorités fiscales ; et augmenter progressivement le partage des données.

En attendant une application nationale, cette proposition doit être mise en place par le gouvernement de la province. Puis, le gouvernement provincial pourra élaborer un programme sur le partage des ressources d'information, et déterminer l'étendue des données standards qui peuvent être fournis par les différents ministères et institutions. Ce dernier pourra proposer d'établir une bibliothèque de ressources unifiées dès que possible sur les renseignements personnels et professionnels de la province. Il pourra également mettre en œuvre des transferts de données latéraux et instantanés entre les divers ministères et institutions, de manière à obtenir le maximum de toutes les sources d'information. »

3.1.10 Point sur la formation, l'amélioration continue de la qualité du personnel et des compétences.

« Le domaine de l'assurance sociale est en constante évolution et son personnel doit avoir une certaine capacité à maintenir une haute qualité de services.

En France, la formation permanente est la base de la politique de ressources humaines de la sécurité sociale française. Cela entraîne des dépenses importantes dans ce domaine car le minimum légal de formation est de 1,6% du total des salaires. On compte 19 établissements de formation professionnelle en France (y compris le territoire d'outre-mer) et plus de 60% du personnel des institutions de Sécurité sociale ont reçu une formation professionnelle.

En France, il est intéressant de nommer comme référence les institutions de formation et d'en apprendre l'organisation, la composition de la formation des enseignants et la conception des programmes. »

Le réseau des centres et écoles de formation de la Sécurité sociale a éveillé l'intérêt chinois. L'investissement réalisé par l'institution en terme de formation continue a bien été noté comme essentiel au maintien à niveau, voire à l'amélioration des pratiques de l'institution.

Le modèle français, tant en terme pédagogique qu'organisationnel paraît répondre à certains besoins chinois, en particulier du fait de sa vocation interbranche.

3.2 Les propositions d'application à court terme résultant de l'étude

La pratique chinoise étant emprunte d'un grand pragmatisme, il est proposé suite à l'étude du système français réalisé à Dijon de, d'ores et déjà, mettre en œuvre au sein de la province de Jilin les bonnes pratiques les plus transcriptibles à la réalité locale.

Cette mise en œuvre se fera, à partir de l'existant, par étapes successives qui permettront de se rapprocher du modèle final souhaité au plus tôt.

« Les résultats de l'étude peuvent être mis en application après analyse des diverses réflexions issues de cette expérience, en tenant compte de l'ingénierie de la qualité de service. Ces propositions peuvent être mise en œuvre dans un avenir proche dans notre province : »

3.2.1 Débuter la réalisation d'une base de données provinciale de la nouvelle assurance des agriculteurs et de l'assurance des résidences citadines

« En se basant sur le système de renseignement général de la province, il faudra établir une bibliothèque d'information centrale pour la nouvelle assurance des agriculteurs et l'assurance des résidences citadines et d'améliorer les fonctions du système d'information. Dans la première moitié de l'année nous allons améliorer le processus de traitement des fichiers et l'exigence relative aux deux assurances. Dans la seconde moitié de l'année nous modifierons le système de fichiers des mêmes assurances. Il serait souhaitable d'envisager d'une part la création d'échelon provincial de bases de données et d'exploiter toutes les expériences connues pour établir le système provincial de l'information de l'assurance-résident citadin et de l'assurance chômage et d'autre part de jeter les bases de la réalisation d'un portail global et d'une plate forme téléphonique. »

3.2.2 Débuter l'établissement d'un portail internet provincial uniforme

« En se basant sur les conclusions de l'expérience du site du comté de Wang Qing, il apparaît nécessaire d'élargir le champ des activités du site. Il faut clarifier les exigences de la province et le

mode de traitement du site internet dans le contexte d'optimisation des processus de la province et de développements synchrones du site. Le développement et la maintenance du site devrait être unifiés dans la province et les sites locaux devraient être pré-établis pour chaque ville et chaque comté selon les normes du portail de la province. »

3.2.3 Etude afin d'établir une plate forme téléphonique

« Pour changer de modèle de service et améliorer la qualité de service, il est nécessaire de retenir la multiplication des services et la diversification des moyens. Pour la majorité des retraités, le service téléphonique est le moyen de communication le plus pratique. Le département de la sécurité sociale et du travail a mis en place le numéro de téléphone 12333 pour joindre les services publics (numéro qui a pour fonctions principales l'information générale sur les politiques et sur la situation de l'assuré). Il serait possible de développer les services téléphoniques au-delà de cela et de rendre interactif ce service. Les pays occidentaux ont une expérience avancée dans ce domaine, de sorte que notre province peut rapidement commencer à étudier ce point. »

3.2.4 Débuter la composition d'une bibliothèque provinciale générale des assurances sociales

« En combinant l'ensemble de l'ingénierie de la qualité de service des provinces et le pilote de normalisation, notre province devrait commencer à recueillir les sources d'information, résumer les expériences, et établir une bibliothèque locale des connaissances. Cette bibliothèque devrait regrouper les politiques et les règlements, les processus de traitement, la norme, les obligations des services, les fonctions et les compétences ainsi que les réponses de la FAQ. La bibliothèque de connaissances doit être insérée dans le portail global de la province et dans le nouveau système de partage d'information du personnel du système d'audit. Elle servira également de ressources pour le développement ultérieur des activités de notre groupe. »

En conclusion, on peut noter que nos partenaires chinois sont très pragmatiques et qu'ils considèrent la coopération avec la France comme très intéressante. Ils nous reconnaissent un réel savoir-faire.

D'abord, ils considèrent que la formation est un domaine d'excellence de la France. Il est important de noter –et de valoriser– le fait que les hauts responsables du parti ont suivi des formations en France.

Ensuite, plus concrètement, on peut retenir que nos « techniques de Sécurité sociale / la dématérialisation » sont faciles à transposer, le système de Sécurité sociale français par son caractère à la fois très complexe et multiple étant en effet très adaptables :

- coexistence pour la retraite des systèmes par annuités, par points ou par capitalisation,
- existence de différentes techniques de répartition,
- ou bien encore dosage entre système centralisé et déconcentré.

De plus, la France bénéficie pour les chinois d'une avance significative en matière d'organisation du réseau des données et donc d'interconnexion entre les différents niveaux, verticaux comme horizontaux.

Nos contacts avec la Chine nous font prendre conscience de nos propres avantages.

Cette coopération avec la province du Jilin permet enfin d'entrevoir certaines opportunités d'ouverture du champ des échanges.

Notamment, l'action sociale en faveur des personnes âgées semble être un espace dans lequel des interrogations, voire des besoins, apparaissent chez nos interlocuteurs qui souhaitent néanmoins laisser l'initiative au domaine privé en matière d'action dans ce secteur.

De la même façon, un intérêt particulier existe pour des techniques utilisées en France. Le savoir faire lié au service des assurés, au contact ainsi que, sur un tout autre thème, l'utilisation de la carte Vitale éveillent effectivement leur curiosité.

Au-delà de tout ceci, cet exemple de coopération a permis d'imaginer qu'un besoin en matière d'aide à la définition des politiques publiques ou encore de coopération économique, par exemple en termes d'ingénierie des systèmes d'information, pouvait exister.

L'organisation du système de protection sociale française mixant centralisation et déconcentration semble particulièrement éveiller l'intérêt chinois en ce qu'elle permet la définition de politiques nationales et la garantie d'une certaine uniformité dans leur mise en œuvre, tout en laissant une certaine souplesse locale sur les modalités pratiques de cette mise en œuvre.

En effet, le modèle chinois, s'il paraît être extrêmement centralisé pour un œil extérieur, semble en réalité être composé d'un « patchwork » de provinces, villes ou communes à la marge de manœuvre relative mais réelle.

Cette ouverture sur l'extérieur et l'international est valorisante pour le personnel, qui est fier de montrer son savoir faire et de constater qu'il peut éveiller l'intérêt d'interlocuteurs internationaux. Les cadres qui ont pu participer à l'animation du séjour des stagiaires chinois en réalisant des présentations et en décrivant leur pratique, ont apprécié d'être associés à cette démarche qui leur a donnée l'occasion de faire valoir leur professionnalisme.

Le partenariat entre le CRF de Dijon et l'école de formation de la province de Jilin a donc permis de sensibiliser les cadres chinois au système de protection sociale français.

Ces présentations ont pu être dispensées au sein même de l'école chinoise mais aussi en Bourgogne.

La première étape consistant en l'appréhension interinstitutionnelle et interpersonnelle est maintenant terminée et a pu se poursuivre par l'étude des pratiques de travail.

Ces derniers échanges ont donc permis d'aboutir à la rédaction du rapport chinois cité dans ces lignes et aux préconisations présentées.

Ce partenariat a en outre permis de proposer pour la première fois une représentation chinoise au colloque international sur le « droit de vieillir » qui s'est déroulé au mois de janvier 2012 à Dijon, colloque co-organisé par la Carsat Bourgogne et Franche-Comté.

Le prochain contact entre les deux partenaires doit se dérouler au début de l'été 2012 à Dijon. Il aura pour objet l'inauguration des nouveaux bâtiments du CRF de Dijon et permettra de cimenter plus encore les relations existant entre les deux « provinces ».