

CHAPITRE 3 : DIGITALISATION DES PROCEDURES ET L'INCLUSION SOCIALE DES AFFILIES ET ASPIRANTS : Cas de la CNPS du CAMEROUN

INTRODUCTION

La digitalisation des services publics est devenue un levier essentiel pour améliorer l'efficacité administrative et promouvoir l'inclusion sociale. Au Cameroun, la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS) a entrepris une transformation numérique visant à moderniser ses procédures tout en rendant ses services plus accessibles à une population diversifiée. Ce chapitre explore comment la digitalisation des processus à la CNPS a favorisé l'inclusion sociale de ses affiliés et aspirants, en facilitant leur accès aux services de sécurité sociale et en renforçant la transparence des opérations.

SECTION1 : LE CONTEXTE DE LA CNPS AVANT LA DIGITALISATION : UTILISATION DES TECHNIQUES TRADITIONNELLES

Avant l'introduction des outils numériques, la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS) du Cameroun fonctionnait principalement avec des techniques administratives traditionnelles. Ces méthodes, bien que standardisées, présentaient plusieurs limitations qui impactaient la qualité et l'efficacité des services offerts aux affiliés et aspirants.

1. Gestion Manuelle des Dossiers

La gestion des dossiers des affiliés se faisait essentiellement sur papier. Chaque dossier était physiquement stocké, entraînant des défis majeurs en termes de gestion des archives, de sécurité des données, et de rapidité de traitement. Le traitement des demandes, qu'il s'agisse de l'immatriculation, du paiement des cotisations ou du traitement des prestations sociales, était long et souvent sujet à des erreurs humaines. Cette lourdeur administrative pouvait entraîner des retards importants, ce qui affectait la satisfaction des affiliés.

2. Accessibilité des Services

L'accessibilité des services de la CNPS était également limitée. Les affiliés devaient se rendre physiquement dans les bureaux de la CNPS pour soumettre des demandes, consulter leur dossier, ou recevoir des informations. Cette centralisation des services posait un problème majeur, notamment pour les populations vivant dans les zones rurales ou éloignées, où les déplacements vers les bureaux de la CNPS pouvaient être coûteux et chronophages.

3. Coûts Associés aux Techniques Traditionnelles

Les coûts liés aux méthodes traditionnelles de gestion étaient considérables. La CNPS devait investir dans une infrastructure de stockage physique pour les documents, dans des ressources humaines pour le traitement manuel des dossiers, et dans des frais opérationnels élevés pour la

gestion quotidienne des services. De plus, les processus lents et inefficaces augmentaient les coûts indirects, tels que les frais de déplacement des affiliés, les pertes de temps et les éventuels coûts liés aux erreurs administratives.

4. Défis liés à la Communication

La communication entre la CNPS et ses affiliés était également problématique. L'absence de moyens de communication efficaces signifiait que les affiliés devaient se fier aux correspondances papier ou aux visites en personne pour obtenir des réponses à leurs questions ou suivre l'état de leurs demandes. Cela non seulement augmentait les délais, mais limitait également l'interaction proactive entre la CNPS et ses usagers.

SECTION 2 : COMMENT LA DIGITALISATION DES PROCEDURES DE LA CNPS A CONTRIBUE A L'INCLUSION SOCIALE DES AFFILIES ET ASPIRANTS ?

La digitalisation des procédures de la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS) du Cameroun a joué un rôle déterminant dans l'amélioration de l'inclusion sociale des affiliés et aspirants. En modernisant ses services, la CNPS a rendu ses prestations plus accessibles, plus transparentes et plus efficaces pour une large partie de la population, y compris les groupes les plus vulnérables.

Tout d'abord, la création d'un site web officiel (<http://www.cnps.cm>) a permis de mieux faire connaître la CNPS à la population camerounaise. Ce portail en ligne offre une plateforme d'information où tout citoyen peut s'informer sur les missions, les services, et les activités de la CNPS, réduisant ainsi les barrières d'accès à l'information.

Ensuite, l'introduction d'applications et de logiciels informatiques a facilité les interactions entre la CNPS, les assurés, les employeurs et d'autres partenaires. Par exemple, les outils de télédéclaration et les comptes en ligne pour les assurés et employeurs permettent d'effectuer diverses démarches administratives, telles que l'immatriculation, la déclaration de salaires, et la gestion des informations personnelles, sans avoir besoin de se déplacer physiquement.

De plus, ces innovations numériques ont renforcé la transparence des opérations de la CNPS. Les partenaires externes, tels que l'État et les entreprises, peuvent vérifier en ligne l'authenticité des documents soumis, ce qui limite les fraudes et favorise la confiance dans le système.

Enfin, la mise en place d'une messagerie en ligne a créé un canal de communication direct entre la CNPS et les utilisateurs, leur permettant de poser des questions, de faire des réclamations, ou de résoudre des problèmes liés à l'utilisation des services en ligne. Cette approche interactive contribue à améliorer la satisfaction des affiliés et à assurer une meilleure inclusion sociale.

En somme, la digitalisation des procédures à la CNPS a largement contribué à rapprocher l'institution de ses affiliés et aspirants, en rendant les services plus accessibles, plus interactifs et plus transparents.

I. QUELLES SONT LES THEORIES QUI TOURNENT AUTOUR DE L'INCLUSION SOCIALES ?

L'inclusion sociale est un concept central dans les sciences sociales, qui vise à comprendre et à promouvoir la participation de tous les individus dans la société, en particulier ceux qui sont marginalisés ou exclus. Plusieurs théories et approches encadrent ce concept, en mettant l'accent sur les moyens de réduire les inégalités et de favoriser l'accès équitable aux ressources, aux opportunités et aux services. Voici un aperçu des principales théories liées à l'inclusion sociale :

1. La théorie de l'intégration sociale

Cette théorie, développée par des sociologues comme Émile Durkheim, se concentre sur les mécanismes par lesquels les individus sont intégrés dans la société. Selon Durkheim, une société cohésive est celle où les individus partagent des normes, des valeurs et des croyances communes. L'inclusion sociale est vue comme un processus d'intégration, où les individus, notamment ceux issus de groupes marginalisés, sont progressivement intégrés dans le tissu social grâce à des liens sociaux forts et à une participation active à la vie communautaire.

2. La théorie de la justice sociale

Inspirée par les travaux de philosophes comme John Rawls, la théorie de la justice sociale se fonde sur le principe d'équité. Rawls propose que les institutions sociales doivent être organisées de manière à garantir que les ressources et les opportunités soient réparties de manière équitable entre tous les membres de la société. L'inclusion sociale, selon cette perspective, consiste à éliminer les obstacles qui empêchent certains groupes d'accéder aux mêmes avantages que les autres. Cela inclut les politiques de discrimination positive, les mesures contre les inégalités économiques et l'accès équitable à l'éducation, à la santé et à l'emploi.

3. La théorie des capacités

Formulée par l'économiste Amartya Sen, la théorie des capacités met l'accent sur les libertés individuelles et les capacités des personnes à réaliser leur potentiel. Sen soutient que l'inclusion sociale ne se limite pas à l'intégration formelle dans la société, mais qu'elle doit également permettre aux individus de vivre la vie qu'ils souhaitent. Selon cette théorie, les politiques d'inclusion sociale doivent se concentrer sur l'élargissement des choix et des opportunités disponibles pour les individus, en leur donnant les moyens de participer pleinement à la société.

4. La théorie de la participation

Cette théorie repose sur l'idée que l'inclusion sociale est intimement liée à la participation active des individus dans la société. Elle soutient que les personnes doivent être impliquées dans les processus de prise de décision qui affectent leur vie. L'inclusion sociale, dans ce contexte, est atteinte lorsque tous les membres de la société, y compris les plus marginalisés, ont la possibilité de participer activement aux processus politiques, économiques, sociaux et culturels. Cette approche met l'accent sur la démocratie participative et l'autonomisation des individus.

5. La théorie du capital social

Proposée par des sociologues comme Pierre Bourdieu et Robert Putnam, la théorie du capital social examine comment les réseaux sociaux, les relations et les interactions entre les individus peuvent contribuer à l'inclusion sociale. Le capital social est défini comme les ressources accessibles à travers les réseaux de relations sociales, et il joue un rôle crucial dans la manière dont les individus accèdent aux opportunités et aux ressources. L'inclusion sociale, selon cette théorie, est renforcée par le développement de relations sociales solides qui permettent aux individus de bénéficier du soutien et des ressources nécessaires pour s'intégrer pleinement dans la société.

Ces théories offrent des perspectives variées mais complémentaires sur l'inclusion sociale. Elles soulignent l'importance de l'équité, de la participation, de l'autonomie et des liens sociaux dans la promotion d'une société inclusive. Dans le contexte de la digitalisation des services publics comme ceux de la CNPS, ces théories fournissent un cadre utile pour comprendre comment les initiatives numériques peuvent contribuer à réduire les inégalités et à favoriser une participation plus large à la vie sociale et économique.

II. QUELLES SONT LES GENERALITES DE LA DIGITALISATION ?

La digitalisation se réfère à l'intégration des technologies numériques dans tous les aspects de la société, transformant ainsi la manière dont les entreprises, les gouvernements et les individus fonctionnent et interagissent. Ce processus implique la conversion des processus manuels ou analogiques en systèmes automatisés et numériques, facilitant l'accès, la gestion et le partage de l'information. La digitalisation touche divers domaines, allant des services publics aux secteurs privés, en passant par l'éducation, la santé et le commerce.

La digitalisation repose sur l'utilisation de technologies telles que l'internet, le cloud computing, les bases de données, et les systèmes d'information. Elle permet une meilleure efficacité, une réduction des coûts, et une accessibilité accrue aux services. Dans le secteur public, la digitalisation se traduit par la dématérialisation des procédures administratives, l'automatisation des services, et la mise en place de plateformes interactives accessibles à tous. Cependant, elle pose également des défis, notamment en matière de sécurité des données, de protection de la vie privée, et d'inégalités d'accès aux technologies.

III. QUELS SONT LES LIENS ENTRE LA DIGITALISATION ET L'INCLUSION SOCIALE ?

La digitalisation et l'inclusion sociale sont étroitement liées. La digitalisation peut être un puissant moteur d'inclusion sociale en facilitant l'accès aux services publics, en réduisant les barrières géographiques et en offrant des solutions pour les personnes marginalisées. Par exemple, les plateformes numériques permettent aux citoyens de tous horizons d'accéder à des services essentiels, tels que la sécurité sociale, la santé et l'éducation, sans les contraintes liées à la distance ou au manque de ressources physiques.

De plus, la digitalisation renforce la transparence et la responsabilité des institutions, ce qui peut améliorer la confiance du public et encourager une participation citoyenne plus large. Les outils numériques permettent également de personnaliser les services en fonction des besoins spécifiques des utilisateurs, contribuant ainsi à une meilleure intégration des groupes

vulnérables. Toutefois, pour que la digitalisation favorise réellement l'inclusion sociale, il est essentiel de surmonter les défis liés à l'exclusion numérique, notamment l'accès inégal à la technologie, le manque de compétences numériques, et les disparités économiques.

IV. LIMITES ET PERSPECTIVES DE LA DIGITALISATION ET L'INCLUSION SOCIALE DES AFFILIÉS ET ASPIRANTS

Malgré ses avantages, la digitalisation présente des limites. L'exclusion numérique demeure un défi majeur, car une partie de la population n'a pas accès aux technologies nécessaires ou ne dispose pas des compétences requises pour utiliser les services en ligne. Cela peut accentuer les inégalités sociales et créer une fracture numérique entre ceux qui bénéficient des services digitalisés et ceux qui en sont exclus. De plus, la protection des données personnelles et la cybersécurité sont des préoccupations croissantes dans un environnement numérique en constante évolution.

Sur le plan des perspectives, la digitalisation offre des opportunités pour renforcer l'inclusion sociale. En mettant en place des politiques et des initiatives visant à améliorer l'accès aux technologies et à former les populations aux compétences numériques, les gouvernements peuvent réduire les inégalités. L'innovation continue dans le domaine numérique, telle que l'intelligence artificielle et le big data, pourrait également permettre de mieux cibler les besoins des populations vulnérables et d'améliorer la prestation des services publics.

SECTION 3 : DÉFINITION DES CONCEPTS ET MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

1. Définition des concepts

- ❖ **Digitalisation** : La digitalisation est le processus de conversion et d'intégration des processus analogiques ou manuels en systèmes numériques automatisés, permettant une gestion plus efficace des données et des services. Elle inclut l'utilisation des technologies de l'information et de la communication pour transformer les pratiques organisationnelles et améliorer l'efficacité, l'accessibilité et la transparence des services.
- ❖ **Inclusion sociale** : L'inclusion sociale est le processus par lequel les individus, en particulier ceux issus de groupes marginalisés ou vulnérables, sont intégrés pleinement dans la société. Cela implique l'accès équitable aux ressources, aux opportunités économiques, à l'éducation, à la santé et à la participation sociale, indépendamment des différences de statut social, économique ou culturel.
- ❖ **Affiliés** : Dans le contexte de la CNPS, les affiliés sont les personnes inscrites au système de sécurité sociale et qui bénéficient des services et prestations offerts, tels que les allocations familiales, les pensions de retraite ou les assurances maladie. Ils peuvent être des salariés, des travailleurs indépendants ou des personnes à charge.

- ❖ **Aspirants** : Les aspirants sont des individus qui ne sont pas encore inscrits au système de sécurité sociale, mais qui ont l'intention de le faire ou qui remplissent les conditions pour y adhérer. Cela inclut les travailleurs informels, les jeunes entrants sur le marché du travail ou toute autre personne éligible à l'affiliation à la CNPS.

2. Méthodologie de la recherche

Cette section décrit en détail la méthodologie adoptée pour examiner l'impact de la digitalisation des procédures à la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS) du Cameroun sur l'inclusion sociale des affiliés et aspirants. Elle se compose de la problématique de recherche, des objectifs principal et spécifiques, ainsi que des hypothèses formulées.

2.1 Problématique

La problématique centrale de cette recherche est de comprendre comment la digitalisation des procédures administratives à la CNPS du Cameroun contribue à l'inclusion sociale des affiliés et aspirants. Plus précisément, il s'agit de déterminer les effets de la transformation numérique sur l'accessibilité et l'efficacité des services de sécurité sociale, ainsi que les défis associés à cette transition. En outre, cette recherche cherche à évaluer si la digitalisation aide réellement à réduire les inégalités et à améliorer la participation des individus marginalisés ou exclus au système de sécurité sociale, tout en identifiant les obstacles qui pourraient limiter ces effets.

2.2 Objectif principal

L'objectif principal de cette recherche est d'analyser l'impact de la digitalisation des procédures à la CNPS sur l'inclusion sociale des affiliés et aspirants. Cette analyse vise à identifier les bénéfices apportés par la transformation numérique ainsi que les limites et défis rencontrés. La recherche devra ainsi fournir une évaluation globale de l'efficacité des outils numériques déployés par la CNPS et leur contribution à la réduction des barrières d'accès aux services sociaux.

2.2.3 Objectifs spécifiques

1. Évaluer les effets de la digitalisation sur l'accessibilité et l'efficacité des services offerts par la CNPS :

- ❖ Analyser comment les nouvelles plateformes numériques, telles que le site web et les applications mobiles, ont amélioré l'accessibilité aux services de la CNPS.
- ❖ Mesurer les améliorations en termes de rapidité, de qualité et de précision des services administratifs rendus grâce à la digitalisation.
- ❖ Recueillir des témoignages et des données sur l'expérience des affiliés et aspirants concernant les services digitalisés.

2. Examiner le lien entre la digitalisation et la réduction des inégalités dans l'accès aux services de sécurité sociale :

- ❖ Identifier les groupes de population qui bénéficient le plus des services digitalisés et ceux qui pourraient encore rencontrer des difficultés.
- ❖ Étudier si la digitalisation contribue à une distribution plus équitable des services de sécurité sociale et à la réduction des inégalités existantes.

- ❖ Évaluer les impacts de la digitalisation sur la participation des groupes marginalisés, tels que les travailleurs informels et les populations rurales.

3. Identifier les défis liés à l'exclusion numérique et proposer des solutions pour améliorer l'inclusion sociale à travers la digitalisation :

- ❖ Repérer les obstacles technologiques et sociaux qui limitent l'accès aux services numériques, notamment le manque de compétences numériques et les problèmes d'infrastructure.
- ❖ Proposer des recommandations pour surmonter ces obstacles, telles que des programmes de formation, des initiatives d'accès à la technologie et des améliorations des infrastructures numériques.
- ❖ Analyser les meilleures pratiques et les stratégies adoptées par d'autres institutions ou pays pour améliorer l'inclusion sociale à travers la digitalisation.

2.3 Hypothèses

1. La digitalisation des services de la CNPS a amélioré l'inclusion sociale en rendant les services plus accessibles aux affiliés et aspirants :

- ❖ On suppose que la mise en place de plateformes numériques a facilité l'accès aux services de la CNPS, en permettant aux affiliés et aspirants de réaliser des démarches administratives de manière plus simple et plus rapide.

2. Les barrières technologiques et la fracture numérique limitent l'impact de la digitalisation sur l'inclusion sociale :

- ❖ On suppose que malgré les avancées apportées par la digitalisation, des obstacles demeurent, notamment la fracture numérique qui empêche certains individus d'accéder aux services en ligne en raison de limitations technologiques ou de compétences insuffisantes.

3. Des stratégies spécifiques, telles que la formation aux compétences numériques et l'amélioration de l'accès aux technologies, sont nécessaires pour maximiser l'impact positif de la digitalisation sur l'inclusion sociale :

- ❖ On suppose que pour que la digitalisation favorise pleinement l'inclusion sociale, il est essentiel de mettre en œuvre des initiatives complémentaires visant à améliorer les compétences numériques des utilisateurs et à assurer un accès équitable aux technologies nécessaires.

Cette méthodologie permettra d'obtenir une vue d'ensemble des impacts de la digitalisation sur l'inclusion sociale au sein de la CNPS et d'identifier les pistes d'amélioration pour optimiser cette transformation numérique.

Ce chapitre a mis en lumière l'impact de la digitalisation des procédures à la CNPS du Cameroun sur l'inclusion sociale des affiliés et aspirants. La transformation numérique a indéniablement amélioré l'accessibilité et l'efficacité des services, facilitant la gestion des démarches administratives et la communication avec les usagers. Toutefois, des défis subsistent,

notamment la fracture numérique qui limite l'accès de certains groupes aux services digitalisés. Pour optimiser les bénéfices de cette digitalisation, il est essentiel de surmonter ces obstacles par des initiatives visant à améliorer les compétences numériques et à garantir un accès équitable aux technologies. La digitalisation, bien que prometteuse, doit être accompagnée de mesures inclusives pour assurer une véritable équité dans l'accès aux services sociaux.

Bibliographie :

Documents en ligne : Union Internationale des Télécommunications (UIT). (2021). *Digital inclusion for all: A framework for ensuring digital inclusion*. <https://www.itu.int/en/publications>

Livres: Castells, M. (2010). *The rise of the network society: The information age: Economy, society, and culture*. Wiley-Blackwell.

Autres : <https://www.redalyc.org/journal/3131/313162288062/html/>