

Khady Fall DIOP

Spécialiste en développement des mutuelles de santé

Coordonnatrice de la Mutuelle de santé Pamécas

Guédiawaye ; arrêt : P.A.I

Mail : khadywaly2@yahoo.fr; kfalldiop@pamecas.sn

“La mutuelle de santé PAMECAS (MS PAMECAS), une micro assurance de proximité pour une couverture santé généralisée”.

L’UM-Pamécas (Union des Mutuelles/Partenariat pour la Mobilisation de l’Épargne et le Crédit au Sénégal) est l’un des acteurs majeurs de la microfinance au Sénégal avec plus de 100 (cent) points de vente. Créé en 1995 c’est l’une des rares institutions à faire de l’inclusion financière 360 avec son offre d’épargne et de crédit, sa mutuelle de santé et son offre dédiée aux jeunes.

Le Réseau PAMECAS est une structure à deux niveaux : le niveau des caisses de bases et le niveau de l’Union qui joue un rôle de banque vis-à-vis des caisses. Ces caisses d’épargne et de crédit affiliées à l’Union s’entendent par l’identité de vocation et des objectifs visés.

Chacune des institutions est gérée et administrée par ses membres au niveau de 3 organes :

- **Un Conseil d’Administration (CA) qui veille au fonctionnement et à la bonne gestion de la mutuelle.**
- **Un Comité de Crédit (CC) chargé de gérer la distribution du crédit conformément aux politiques et procédures en matière de crédit.**
- **Un Conseil de Surveillance (CS) en charge de la surveillance de la régularité des opérations et du contrôle de la gestion de la caisse.**

Un personnel qualifié vient en appoint pour l’exécution des opérations de caisse et la conception des états financiers.

Sa vision : Démocratiser l’offre de services financiers afin d’améliorer durablement la qualité de vie des populations au Sénégal

Sa mission : Promouvoir le bien-être économique et social de nos membres et des communautés de base, dans un esprit de solidarité, de responsabilité et de gestion démocratique

Ses valeurs : Solidarité, Ethique, Démocratie, Ambition, Transparence, Indépendance, Fidélité

Son métier : Epargne, Crédit, transfert d’argent, virement salaires et pensions

Son slogan : Pamécas, la finance sociale

Membership : 670 324 membres

Le Réseau a atteint son autonomie financière depuis 2000 et s’est investi de plus en plus dans le social à travers le fonds social des caisses de base. Ce fonds qui représente 5% des excédents pour chaque exercice est utilisé pour des œuvres sociales telles que :

- **La réfection de murs ou la dotation de sanitaires aux écoles**
- **La construction de morgue au niveau de certains lieux de culte (mosquées) ou dotation de système d’air conditionné**
- **L’offre de médicaments pour les formations sanitaires de la localité, ...**

Au cours de l’assemblée générale annuelle,

En août 2003, la MECIB, l’une des 30 caisses membres de l’UM-PAMECAS a mis en place un produit d’assurance maladie pour ses membres et leurs familles. Il s’agit d’une expérience d’arrimage d’une mutuelle de santé à une institution de micro finance pérenne, ceci avec

l'appui du BIT/STEP. La spécificité du système repose sur le prélèvement automatique de la cotisation à partir de l'épargne constituée par le membre. Les titulaires s'engagent à alimenter leur compte pour que sur la base de la périodicité choisie (mensuelle, bimensuelle, ...ou annuelle), le montant correspondant soit prélevé et versé dans le compte ouvert pour recueillir les ressources de la MECIB/Prévoyance Santé.

Au bout de 18 (dix-huit) mois, la MECIB/Prévoyance Santé, en tant que projet pilote, ayant eu un écho favorable au sein du Réseau, les dirigeants de plusieurs autres caisses ont été interpellés par leurs membres pour qu'elles mettent en place leur mutuelle de santé. Au même moment les responsables du Réseau ont élaboré une vision qui prend en compte tous les aspects sociaux (éducation, santé et promotion) auxquels les membres sont confrontés en dépit des résultats financiers importants réalisés par leur caisse et dont ils ne jouissent pas pratiquement assez.

C'est ainsi que, au sortir de l'assemblée générale annuelle de l'UM-PAMECAS tenue le 19 juin 2005, mandat est donné au CA de l'UM-PAMECAS de mettre en place une mutuelle de santé pour tout le Réseau. Sur la base de l'expérience pilote initiée avec la MECIB, un plan d'action conjoint liant le BIT/STEP et l'UM-PAMECAS a permis d'initier une démarche participative qui a abouti à l'élaboration d'un plan de financement en passant par la définition des textes et le schéma d'organisation à définir.

Après avoir capitalisé l'expérience de la MECIB, les responsables ont décidé en 2006 de mettre en place une mutuelle de santé.

En 2006, Pamécas s'est engagé à développer le volet social de ses activités en offrant un produit d'assurance santé aux membres du réseau qui sont parmi les plus démunis. L'objectif est de faciliter aux membres l'accès aux soins de santé à moindre coût, et de sécuriser le capital financier.

Une population en bonne santé est une population productive !

La gestion technique du produit est confiée au niveau central à une cellule de gestion recrutée par le conseil d'administration de la mutuelle de santé.

Cette cellule de gestion, managée par l'auteur en sa qualité de coordonnatrice, est chargée d'implanter le produit dans tout le réseau de distribution. A noter que le réseau est présent dans 13 sur les 14 du pays. Son rôle est de :

- **Encadrement technique des caisses (100) d'épargne et de crédit et du personnel sur le plan de la gestion des activités de la MS dans ces caisses de base**
- **Former tous les agents (600) sur les caractéristiques et la commercialisation du produit ;**
- **Former les prestataires de soins sur le processus d'accès aux soins par les bénéficiaires (un guide est produit)**
- **Produire les outils nécessaires à la commercialisation et au suivi des opérations**
- **Faire un suivi sur l'optimisation des opérations et la production des statistiques**

Les membres d'organe sont élus à l'assemblée générale annuelle, où ils sont désignés représentants des adhérents par secteur. Chaque représentant a l'obligation de remplir les critères suivants :

- **Etre dirigeant élu au sein de sa mutuelle d'épargne et de crédit Pamécas**
- **Etre adhérent à la mutuelle de santé Pamécas**
- **Etre désigné par son secteur**

Pour adhérer individuellement à la MS (membres pamécas exclusifs) il faut :

- **Être membre de la caisse d'épargne et de crédit PAMECAS ;**
- **Payer le livret à 1000 FCFA ;**
- **Fournir deux (02) photos d'identité récentes pour chaque bénéficiaire.**

L'adhérent individuel peut prendre en charge jusqu'à 10 autres personnes.

Pour les adhésions collectives (groupements, association...) :

- **Signer une convention de participation avec la mutuelle de santé pamécas.**

Pour avoir l'accès aux soins au niveau des structures de soins agréées par la mutuelle, il faut remplir les conditions suivantes:

- **Avoir suivi une période d'observation de 3 (trois) mois ;**
- **Etre à jour de ses cotisations, en raison de 250F par mois et par bénéficiaire**

Quelques données statistiques, au 31 mars :

- **Adhérents : 18 119**
- **Personnes à charge : 33 842**
- **Bénéficiaires : 51961**

Montant du remboursement annuel des prestations est **10 000 000F CFA**

Quelques difficultés :

Insuffisance des moyens humains et financiers, d'où la déficience de la force de vente et la lenteur du déploiement en vue d'atteindre la cible (plus de 600 000 et leurs proches);

Absence d'un logiciel adapté pour la production de données fiables et pour un gain de temps, sans être obligé à tout saisir sur des tableurs;

Défaut d'aspect marketing et commercialisation, lié à l'insuffisance de moyens pour mettre en exécution un bon plan de communication ;

Absence de logistique afin de se déplacer régulièrement vers le réseau de distribution

Les actions correctives :

Un plan d'actions est élaboré et la mise en exécution a démarré, suivant les enjeux prioritaires, tels que :

La restructuration de la cellule de gestion, en redéfinissant un organigramme adapté au fonctionnement

Supporter les caisses à se fixer des objectifs et à les réaliser

Il s'agit de former les agents et dirigeants pour une meilleure connaissance du produit par tous (un guide de gestion est produit)

Supporter la promotion et la vente du produit

Il s'agit de sensibiliser, en lien avec la vente du carnet (choisir un jour du mois pour chaque caisse);

Les agents sont sensibilisés à l'intérêt du membre de se doter d'une couverture médicale afin d'éviter la perte du capital productif

Un document « aide-mémoire » est produit, permettant de faire face à certaines objections.

Faire un suivi quantitatif des adhésions

Un point focal est désigné dans chaque agence par son directeur

Cette personne est chargée de l'enregistrement des adhésions et du prélèvement des cotisations et d'en faire le suivi

En outre, du remplissage du tableau de l'enregistrement des bénéficiaires

Aussi, de la production des reporting

Recherche de partenaires financiers et techniques

Le réseau pamécas étant le partenaire privilégié, il met en contribution son réseau de distribution, ses services de supervision, d'informatique, de surveillance et de contrôle,

Verse souvent la subvention pour certaines charges de fonctionnement.

Mais le logiciel utilisé par le réseau de microfinance n'est pas adapté au système de la mutuelle de santé, d'où la nécessité de se procurer d'un progiciel adapté ; ce qui permettrait de professionnaliser les opérations