



issa

ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE | AISS

Prix AISS des bonnes pratiques Afrique 2011

RÉSULTATS DU CONCOURS

www.issa.int/goodpractices

Le Prix AISS des bonnes pratiques: Afrique 2011

INTRODUCTION

L'identification et le partage de bonnes pratiques aident les organisations de sécurité sociale à améliorer leur efficacité opérationnelle et administrative. A cette fin, l'AISS a établi un programme de prix pour reconnaître les bonnes pratiques mises en œuvre dans l'administration de la sécurité sociale.

Les prix des bonnes pratiques sont décernés par l'AISS sur une base régionale, dans le cadre d'un cycle de trois ans, à l'occasion de chacun des Forums régionaux de la sécurité sociale. Un prix et des certificats de mérite sont attribués sur décision du jury. Les bonnes pratiques gagnantes du concours 2011 pour l'Afrique seront également mises à l'honneur au Forum mondial de la sécurité sociale en 2013 au Qatar.

LE JURY DU PRIX DES BONNES PRATIQUES

Le jury du triennium 2011-2013 est composé de la Présidente du Comité de rédaction de la *Revue internationale de sécurité sociale*, d'un ancien Président de l'AISS et d'un représentant du Bureau international du Travail (BIT).

LES PRIORITÉS DU PROGRAMME DES PRIX DES BONNES PRATIQUES 2011-2013

- Efficience et efficacité administratives et opérationnelles;
- Extension de la couverture de la sécurité sociale;
- Démarches proactives et préventives en sécurité sociale;
- Adéquation et qualité des prestations et services de la sécurité sociale.

RÉSULTATS DU CONCOURS AFRIQUE 2011

Le concours a suscité au total 42 soumissions de la part de 21 organisations issues de 19 pays. Le jury a décerné le prix à la Caisse nationale d'assurance maladie, République-Unie de Tanzanie, pour l'*Optimisation des prestations de soins de santé proposées par les régimes d'assurance maladie*. 35 certificats de mérite ont également été attribués, dont trois avec une mention spéciale du jury.

LES BONNES PRATIQUES SUR LE PORTAIL DE L'AISS

La description complète des bonnes pratiques gagnantes du concours 2011 pour l'Afrique est disponible en ligne sur le portail web de l'AISS, qui offre également accès à d'autres bonnes pratiques en sécurité sociale à travers le monde: www.issa.int/fre/goodpractices

RÉPUBLIQUE-UNIE DE TANZANIE: CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE MALADIE

Optimisation des prestations de soins de santé proposées par les régimes d'assurance maladie

Domaine prioritaire: Adéquation et qualité des prestations et services de la sécurité sociale

Résumé: La politique de santé et la nécessité de garantir durablement l'accès à des soins de santé abordables et de qualité figurent actuellement parmi les priorités des politiques sociales. Pour cette raison, le gouvernement de la Tanzanie a instauré un régime d'assurance maladie avec prépaiement, la Caisse nationale d'assurance maladie (NHIF), qui fonctionne depuis 2001. Au moment de sa création, le régime a agréé toutes les structures publiques, auxquelles se sont ajoutés depuis 2004 des organismes œcuméniques, des organisations non gouvernementales (ONG) et des établissements de santé privés.

Afin de remédier à la mauvaise image des services médicaux dispensés par les structures médicales agréées, considérés comme insuffisants par les affiliés, la NHIF a apporté quatre améliorations majeures à son panier de prestations médicales. Tout en s'efforçant d'assurer la viabilité à long terme du régime, la NHIF a procédé à ces aménagements dans le but d'augmenter l'offre de services médicaux, d'accroître le taux d'utilisation, d'augmenter les remboursements aux prestataires de services agréés et de réduire les doléances des affiliés.

Observations du Jury: Cette pratique constitue un excellent exemple d'une approche stratégique permettant d'étendre la couverture à travers l'amélioration du panier de prestations et l'accroissement de la part de population bénéficiant de l'assurance maladie. En mettant en œuvre une telle stratégie de manière progressive, il est possible d'étendre les prestations d'assurance maladie sans compromettre la viabilité du régime. Les enseignements tirés de cette expérience peuvent s'avérer utiles à d'autres institutions ayant pour objectif une extension de la couverture.

CERTIFICATS AVEC MENTION SPÉCIALE DU JURY

CAMEROUN: CAISSE NATIONALE DE PRÉVOYANCE SOCIALE

Opération et vérification de l'authenticité des pièces d'Etat civil et Certificats de scolarité

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

Résumé: Le programme OVAPECS (Opération et Vérification de l'Authenticité des Pièces d'Etat civil et Certificats de Scolarité) vise essentiellement à lutter contre la fraude et à assurer que les prestations ne soient versées qu'aux personnes éligibles. Les opérations de contrôle effectuées dans le but de vérifier l'authenticité des pièces requises pour l'octroi de la plupart des prestations de sécurité sociale ont permis de détecter 14 000 faux actes de naissance et 18 000 faux certificats de scolarité. Grâce à la mise au jour de ces fraudes, la Caisse a réalisé d'importantes économies.

Mention spéciale du Jury: Il s'agit là d'une initiative remarquable ayant permis d'instaurer des procédures de contrôle rigoureuses dans un domaine clé de l'administration, qui peut influencer sur la crédibilité et la viabilité d'un régime de sécurité sociale.

CAP-VERT: INSTITUT NATIONAL DE PRÉVOYANCE SOCIALE

Projet de modernisation "De nouvelles attitudes pour de nouveaux défis"

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

Résumé: Afin de relever les défis inhérents à sa mission et d'offrir à tous les citoyens des services de même niveau et de même qualité, l'Institut national de prévoyance sociale (INPS) a lancé un programme de modernisation en 2009. Ce programme, axé sur une mise en œuvre intensive des nouvelles technologies, a notamment consisté à reconfigurer les processus, à intégrer les systèmes d'information, à créer de nouveaux canaux de communication entre l'INPS et ses usagers, à décentraliser la gestion des processus et à renforcer les connaissances et les compétences du personnel.

Mention spéciale du Jury: Il s'agit là d'un exemple intéressant d'une bonne pratique basée à la fois sur une vision stratégique pertinente et sur l'utilisation des nouvelles technologies, dans le but d'améliorer l'efficacité des services fournis à une population géographiquement dispersée.

RWANDA: CONSEIL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE DU RWANDA

Extension de la couverture de sécurité sociale au secteur informel

Domaine prioritaire: L'extension de la couverture de la sécurité sociale

Résumé: La mise en œuvre de stratégies destinées à élargir la couverture au secteur informel – notamment à travers l'instauration de partenariats avec des institutions clés, la conception de paniers de prestations intéressants pour le secteur informel, la simplification des procédures administratives afin de réduire les coûts liés au respect des obligations, et une plus grande décentralisation des services – a permis d'augmenter la couverture de la population de 7 à 18 pour cent en l'espace d'une année, et d'accroître de 35 pour cent le volume des cotisations.

Mention spéciale du Jury: Il est encourageant d'observer que les efforts entrepris au cours du précédent triennium de l'AISS pour élargir la couverture au secteur informel ont été poursuivis et produisent des résultats tangibles.

CERTIFICATS DE MÉRITE

ALGÉRIE: CAISSE NATIONALE DES CONGÉS PAYÉS ET DU CHÔMAGE INTEMPÉRIES DES SECTEURS DU BÂTIMENT, DES TRAVAUX PUBLICS ET DE L'HYDRAULIQUE

Plate-forme de télédéclaration: une pratique conçue pour faciliter la procédure de déclaration, de consultation du relevé de compte et de suivi des paiements en ligne

Domaine prioritaire: Adéquation et qualité des prestations et services de la sécurité sociale

ALGÉRIE: CAISSE NATIONALE DES ASSURANCES SOCIALES DES TRAVAILLEURS SALARIÉS

Carte à puce électronique: une pratique conçue et introduite pour l'amélioration et la modernisation du système des assurances sociales

Domaine prioritaire: Adéquation et qualité des prestations et services de la sécurité sociale

BOTSWANA: CAISSE DE RETRAITE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU BOTSWANA

Octroi de prestations de pension aux ayants droit et aux bénéficiaires d'affiliés et de pensionnés décédés

Domaine prioritaire: Adéquation et qualité des prestations et services de la sécurité sociale

CAMEROUN: CAISSE NATIONALE DE PRÉVOYANCE SOCIALE

Le Ratio Composite

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

CAMEROUN: CAISSE NATIONALE DE PRÉVOYANCE SOCIALE

Mise en place du système automatisé de suivi des Conférences du Lundi

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

CAMEROUN: CAISSE NATIONALE DE PRÉVOYANCE SOCIALE

Télédéclaration

Domaine prioritaire: Adéquation et qualité des prestations et services de la sécurité sociale

CAMEROUN: CAISSE NATIONALE DE PRÉVOYANCE SOCIALE

Paiement des prestations en un jour

Domaine prioritaire: Adéquation et qualité des prestations et services de la sécurité sociale

CÔTE D'IVOIRE: INSTITUTION DE PRÉVOYANCE SOCIALE – CAISSE NATIONALE DE PRÉVOYANCE SOCIALE

Service desk (gestion automatisée des requêtes)

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

CÔTE D'IVOIRE: INSTITUTION DE PRÉVOYANCE SOCIALE – CAISSE NATIONALE DE PRÉVOYANCE SOCIALE

CITIDIRECT (gestion automatisée de paiement des assurés sociaux de l'IPS-CNPS à travers le système bancaire)

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

ÉGYPTE: CAISSE D'ASSURANCE DU SECTEUR DES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

Projet de centre d'appel et de service à la clientèle

Domaine prioritaire: Adéquation et qualité des prestations et services de la sécurité sociale

GHANA: INSTITUT DE SÉCURITÉ SOCIALE ET D'ASSURANCE NATIONALE
Le Nouveau Processus Opérationnel en matière de recouvrement des cotisations

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

KENYA: ADMINISTRATION DES PRESTATIONS DE RETRAITE
Régime de pension Mbaò

Domaine prioritaire: Extension de la couverture de la sécurité sociale

MAROC: RÉGIME COLLECTIF D'ALLOCATION DE RETRAITE
Développement d'un dispositif de communication interne comme levier du management RH et d'alignement stratégique de l'entreprise

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

MAROC: RÉGIME COLLECTIF D'ALLOCATION DE RETRAITE
Pilotage de la performance

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

MAROC: RÉGIME COLLECTIF D'ALLOCATION DE RETRAITE
Mise en ligne de services publics

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

MAURICE: MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE, DE LA SOLIDARITÉ NATIONALE, DU BIEN-ÊTRE DES PERSONNES ÂGÉES ET DES INSTITUTIONS DE LA RÉFORME

Recouvrement des cotisations et envoi des déclarations par voie électronique

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

MAURICE: MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE, DE LA SOLIDARITÉ NATIONALE, DU BIEN-ÊTRE DES PERSONNES ÂGÉES ET DES INSTITUTIONS DE LA RÉFORME

Amélioration de la prestation de services – paiement des pensions par les bureaux de poste

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

MAURICE: MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE, DE LA SOLIDARITÉ NATIONALE, DU BIEN-ÊTRE DES PERSONNES ÂGÉES ET DES INSTITUTIONS DE LA RÉFORME

Communication des stratégies d'investissement du Fonds national de pensions

Domaine prioritaire: Démarches proactives et préventives en sécurité sociale

MAURITANIE: CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE MALADIE
Remboursement des assurés via SMS

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

NIGÉRIA: RÉGIME NATIONAL D'ASSURANCE MALADIE

Le programme Régime national d'assurance maladie: Objectifs du Millénaire pour le développement – santé maternelle et infantile

Domaines prioritaires: Extension de la couverture de la sécurité sociale; Adéquation et qualité des prestations et services de la sécurité sociale

UGANDA: CAISSE NATIONALE DE SÉCURITÉ SOCIALE
Prestation de services par voie électronique

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

UGANDA: CAISSE NATIONALE DE SÉCURITÉ SOCIALE

Modèle de gestion de la relation client pour le recouvrement des cotisations

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

UGANDA: CAISSE NATIONALE DE SÉCURITÉ SOCIALE

Réduction du délai de traitement des prestations

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

SWAZILAND: FONDS NATIONAL DE PRÉVOYANCE DU SWAZILAND

L'efficience administrative et opérationnelle

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

RÉPUBLIQUE-UNIE DE TANZANIE: FONDS DE PRÉVOYANCE DES EMPLOYÉS DE L'ÉTAT

Le régime volontaire d'épargne-retraite du Fonds de prévoyance des employés de l'Etat

Domaine prioritaire: Extension de la couverture de la sécurité sociale

RÉPUBLIQUE-UNIE DE TANZANIE: CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE MALADIE

Les Fonds de santé communautaires: une extension de la Caisse nationale d'assurance maladie

Domaine prioritaire: Extension de la couverture de la sécurité sociale

RÉPUBLIQUE-UNIE DE TANZANIE: CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE MALADIE

Projet de prêts pour l'achat de matériel médical et pour l'amélioration des établissements de soins de santé

Domaine prioritaire: Adéquation et qualité des prestations et services de la sécurité sociale

RÉPUBLIQUE-UNIE DE TANZANIE: CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE MALADIE

Décentralisation des activités de la Caisse nationale d'assurance maladie: un mode de gestion novateur pour renforcer l'efficience opérationnelle

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

RÉPUBLIQUE-UNIE DE TANZANIE: FONDS DE PENSIONS PARA-ÉTATIQUE

Le système TAARIFA du Fonds de pensions para-étatique – L'information au bout des doigts pour nos membres

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

RÉPUBLIQUE-UNIE DE TANZANIE: FONDS DE PENSIONS PARA-ÉTATIQUE

Conférence des membres

Domaine prioritaire: Démarches proactives et préventives en sécurité sociale

TUNISIE: CAISSE NATIONALE DE RETRAITE ET DE PRÉVOYANCE SOCIALE

Projet de la gestion électronique des dossiers

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles

TUNISIE: CAISSE NATIONALE DE RETRAITE ET DE PRÉVOYANCE SOCIALE

Projet des comptes individuels

Domaine prioritaire: Efficience et efficacité administratives et opérationnelles