



**issa**

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION  
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE  
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

# Bonnes pratiques en sécurité sociale

Bonne pratique implémentée depuis: 2007

---

## **Transparence et responsabilité financière: bonne gouvernance au sein du Conseil de la sécurité sociale d'Anguilla**

Une pratique du Conseil de la sécurité sociale d'Anguilla

Certificat avec mention, prix de l'AISS des bonnes pratiques – concours Amériques 2009

Conseil de la sécurité sociale d'Anguilla  
Anguilla

## **Résumé**

*L'Office de sécurité sociale (Anguilla Social Security Board (ASSB)) est confronté au défi de faire preuve de transparence et de redditionnalité dans une société où la lecture de rapports imprimés n'intéresse pas les gens et où les rumeurs et la désinformation se répandent facilement.*

*L'institution a adopté la fiche de résultats comme système de gestion des résultats et, parmi ses stratégies, figure celle qui consiste à "pratiquer une bonne gouvernance et à tenir ses usagers bien informés". Avec la RESPONSABILITE comme première des ses valeurs essentielles, l'EXCELLENCE étant la dernière, l'ASSB a mis en œuvre des sessions publiques de "redditionnalité" d'une heure lors desquelles le directeur rend compte des résultats de l'année précédente et présente le plan d'exploitation et le budget de l'année en cours. L'ASSB se sert des moyens de communication de masse pour toucher le plus large public possible, en l'incitant à participer à des discussions et à faire part de ses réactions.*

*Ces activités à faible coût utilisent les ressources et les moyens de façon optimale en informant les usagers internes et externes et en les amenant à penser que des parties prenantes mieux informées ont une meilleure compréhension de leur rôle et aident l'ASSB à atteindre ses objectifs.*

*Les sessions de redditionnalité peuvent être reproduites de façon appropriée comme bonne pratique par d'autres institutions de sécurité sociale.*

## **CRITÈRE 1:**

### **Quel(le) était le problème/la question/le défi que la bonne pratique a permis de résoudre/relever?**

L'ASSB est confronté au défi de faire preuve d'ouverture et de transparence dans une société où les gens souvent n'ont pas envie de lire des rapports imprimés et où les rumeurs et la désinformation se répandent facilement. Anguilla compte une population de 15 000 personnes qui se préoccupent de savoir ce que devient leur argent placé à la Caisse de sécurité sociale. Toutefois, les moyens de communication traditionnels comme les journaux et les rapports imprimés annuels se sont révélés moins efficaces pour atteindre le public et former l'opinion publique que les programmes à ligne ouverte des stations de radio, les sites Internet de conversation et les blogs. Malheureusement, ces moyens de communication sont fortement contaminés par les rumeurs et la désinformation car des gens cherchent à atteindre leurs propres objectifs politiques ou ont des intentions souvent malveillantes.

## **CRITÈRE 2:**

### **Quels étaient les principaux objectifs et les résultats attendus?**

Les principaux objectifs de la présentation publique par l'ASSB de ses résultats et de son plan d'exploitation sont les suivants:

- utiliser les moyens de communication de masse pour avoir la plus large audience possible dans la population d'Anguilla;
- fournir des informations précises sur les résultats du système de sécurité sociale de l'année précédente en ce qui concerne le revenu des cotisations, le revenu des investissements, les dépenses administratives, les dépenses de prestations et la croissance des réserves de la sécurité sociale;
- présenter le plan d'exploitation de l'ASSB pour l'année en cours;
- présenter le budget de l'ASSB pour l'année en cours afin de fournir les ressources pour la réalisation du plan d'exploitation;
- inciter le public à examiner les questions ci-dessus en l'invitant à poser des questions ou à faire part de ses réactions;
- à travers ce qui précède, arriver à réduire la désinformation et à renforcer le respect des règles parmi les parties prenantes.

## **CRITÈRE 3:**

### **Quelle a été l'approche ou la stratégie innovante suivie pour atteindre les objectifs?**

L'approche innovante suivie par l'ASSB pour atteindre les objectifs trouve son origine dans l'adoption en 2006 d'un nouveau plan stratégique quinquennal basé sur le système de la fiche de résultats. Sa caractéristique dominante consiste en une carte stratégique qui concourt à la réalisation de l'objectif global d'amélioration de la qualité de vie pour tous. La première de ces valeurs essentielles retenues pour aider à la réalisation de la mission de l'ASSB est la RESPONSABILITE. La dernière est l'EXCELLENCE. Dans des conditions futures idéales, l'ASSB souhaite que ses usagers puissent affirmer: "l'ASSB nous tient bien informés" en s'appuyant sur sa perspective fiduciaire: "Nous pratiquons une gouvernance saine" sur les stratégies d'apprentissage et la perspective interne: "Nous instaurons des relations de qualité avec les usagers et autres parties prenantes".

L'approche innovante implique une session publique où le directeur de la sécurité sociale présente le rapport sur les résultats, le plan d'exploitation et le budget de l'ASSB. Les membres du conseil d'administration, le personnel, le ministre et d'autres membres du gouvernement, les parties prenantes et le public sont invités à l'auditorium lors de cet exposé. La session d'une heure est diffusée en direct sur plusieurs stations de radio, avec une large audience, et enregistrée pour une diffusion télévisée et une rediffusion ultérieure. Il est fourni aux membres de la presse des copies de cet exposé, qui bénéficie d'une large couverture dans le journal. Après l'exposé, le directeur enchaîne avec une émission-débat à la radio pour répondre aux questions de l'animateur

de l'émission et du public. Cela permet de renforcer le message transmis et de répondre aux rumeurs ou à la désinformation identifiées après l'exposé.

#### **CRITÈRE 4:**

##### **Les ressources et moyens ont-ils été utilisés de façon optimale pour mettre en œuvre la pratique en question?**

Les ressources et moyens ont été utilisés de façon optimale pour mettre en œuvre les "sessions de responsabilité" de l'ASSB dans la mesure où le public est rassemblé dans la Salle du conseil pour prendre connaissance d'un rapport sur les résultats de l'année précédente, financiers et d'autre nature, et des projets pour l'année en cours avec les projections budgétaires. Auparavant, la circulation de ces informations était très restreinte, même parmi le personnel. Aujourd'hui, tout le monde y a accès. L'ambition de l'ASSB est de nouer des alliances stratégiques et de susciter l'intérêt d'un public bien informé. Ces sessions visent à la fois à informer le public et à l'amener à penser que des parties prenantes mieux informées ont une meilleure compréhension de leur rôle et soutiendront l'ASSB dans la réalisation de ses objectifs.

Les contributions du personnel avant l'exposé incluent des sessions budgétaires commençant par des réunions de sections qui préparent les réunions de gestion puis celles du conseil. Les frais d'organisation des sessions de redditionnalité sont minimales et se limitent à des annonces, à la location de l'auditorium et d'un système de sonorisation, à la fourniture de rafraîchissements, et à des contributions en nature pour la couverture télévisuelle.

Le processus économise aussi du temps car il ne nécessite qu'une heure de présence pour le public. Beaucoup peuvent l'écouter à la radio ou le regarder à la télévision tout en vaquant à d'autres tâches.

#### **CRITÈRE 5:**

##### **Quels sont les impacts/résultats obtenus jusqu'à présent?**

Trois sessions publiques de responsabilité ont eu lieu jusqu'ici. Leur impact le plus important est que, si on entendait souvent les gens se plaindre qu'ils payaient mais ne savaient pas ce qui se passait après, le public est aujourd'hui nettement mieux informé sur les résultats obtenus par la sécurité sociale et sur ses projets futurs. Le nombre de rumeurs et le niveau de désinformation concernant la sécurité sociale dans la communauté se sont substantiellement réduits, et il n'y a plus autant d'attaques contre le système dans les émissions-débats, les blogs ou les sites de conversation sur Internet. L'un des impacts directs concerne le personnel du Conseil, qui est beaucoup mieux informé et donc plus capable d'agir selon les perspectives d'apprentissage du système de la fiche de résultats, résumées ainsi: "Nous comprenons notre stratégie et nous nous y conformons", "Nous disposons des outils et des informations adéquats pour nous acquitter de nos fonctions" et "Nous mettons en pratique nos valeurs essentielles". Ce processus se traduit principalement au niveau des résultats par une ouverture et une transparence accrues au sein de l'organisation. On juge désormais que l'ASSB pratique ce qu'elle préconise dans ses valeurs

essentielles: la responsabilité, l'accent mis sur l'utilisateur, le travail en équipe, l'intégrité, la direction visionnaire, et l'excellence (ACTIVE). Le degré de respect des obligations s'est également accru, avec le niveau des recettes de cotisation perçues en 2007, niveau dépassé en 2008.

## **CRITÈRE 6:**

### **Quels sont les enseignements qui ont été tirés de l'application de la bonne pratique?**

L'ASSB en est actuellement à sa 27<sup>e</sup> année de fonctionnement. La première session de responsabilité s'est tenue en novembre 2007 lors de la présentation des états financiers vérifiés pour 2007. Toutefois, on a estimé que cette présentation en elle-même n'était pas suffisamment intéressante pour retenir l'attention du public. En outre, au moment où les états financiers vérifiés sont disponibles, une partie importante de l'année en cours est déjà écoulée. Il a donc été convenu qu'il serait préférable d'avoir une présentation du plan d'exploitation et des résultats de l'année précédente. En conséquence, la première session de ce type s'est tenue le 29 janvier 2008 et la seconde le 29 janvier 2009. On met aujourd'hui beaucoup plus l'accent sur l'information du public, et le plus grand enseignement retenu est peut-être que, en l'absence d'informations fiables, les rumeurs et la désinformation se propagent. Il a également été suggéré que la prochaine session soit organisée à une heure de grande disponibilité pour le public.

## **CRITÈRE 7:**

### **Dans quelle mesure votre bonne pratique se prête-t-elle à une reproduction par d'autres institutions de sécurité sociale?**

Chaque institution de sécurité sociale a une obligation de bonne gouvernance. L'ouverture et la transparence sont des éléments essentiels de la bonne gouvernance. À l'inverse des entreprises publiques qui sont tenues de diffuser des copies de leurs comptes à leurs actionnaires et d'organiser des réunions générales annuelles lors desquelles les directeurs examinent les résultats antérieurs et les projets futurs, les institutions de sécurité sociale ne sont guère tenues de rendre des comptes au public. La législation impose de soumettre des rapports au parlement mais ceux-ci ne sont guère diffusés auprès du grand public. Toute pratique impliquant pour les institutions de sécurité sociale une divulgation accrue de leurs comptes et plus d'ouverture et de transparence se prête à être reproduite. Les sessions de redditionnalité qui sont maintenant organisées chaque année à date fixe peuvent être facilement reproduites par d'autres institutions de sécurité sociale. La pratique adoptée par l'Office de la sécurité sociale d'Anguilla est recommandée comme étant appropriée pour les institutions de sécurité sociale qui reconnaissent leur obligation de rendre des comptes à leurs parties prenantes – parties prenantes qui souhaitent être mieux informées.