



**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 mise en œuvre depuis: 2016

---

### **Sous-système unifié pour l'application et l'octroi par voie électronique d'aides sociales publiques ciblées (VENTAS)**

Une pratique du ministère du Travail et de la Protection sociale de la Population de la République d'Azerbaïdjan

**Certificat de mérite avec mention spéciale, Prix AISS des bonnes pratiques – concours Europe 2019**

**Fonds national de protection sociale auprès du ministère du Travail et de la Protection sociale de la Population de la République d'Azerbaïdjan**  
Azerbaïdjan

## **Résumé**

*La mise en place d'un système d'informations vise principalement à faciliter l'accès des citoyens à des aides sociales publiques ciblées et à éradiquer les dossiers négatifs potentiels.*

## **Problème ou défi**

*Quel problème ou défi votre bonne pratique devait-elle permettre de résoudre ou de relever? Veuillez fournir une brève description.*

Jusqu'à récemment, le processus d'octroi des aides sociales publiques aux personnes dans le besoin en Azerbaïdjan se faisait par l'intermédiaire de commissions locales spéciales composées de maximum sept personnes, ce qui donnait lieu à de nombreuses réclamations de la part des citoyens pour cause de corruption et de manque de transparence.

En février 2015, le président de la République d'Azerbaïdjan a promulgué un décret visant à améliorer le système des aides sociales publiques ciblées. Le décret mandatait le ministère du Travail et de la Protection sociale de la population pour développer et introduire dans son système d'informations centralisé un sous-système unifié pour l'application et l'octroi par voie électronique d'aides sociales publiques ciblées (VEMTAS).

Les familles à faibles revenus peuvent désormais accéder à VEMTAS à partir de divers appareils de communication individuels (ordinateurs, téléphones portables, etc.), de kiosques d'informations spéciaux d'e-gouvernement, ou via les bureaux de poste. Afin de pouvoir fournir une assistance technique aux demandeurs, une formation adéquate a été dispensée aux employés des bureaux de poste.

## **Relever le défi**

*Quels étaient les principaux objectifs du projet ou de la stratégie mis en œuvre pour résoudre le problème ou relever le défi? Veuillez énumérer et décrire brièvement les principaux éléments de ce projet ou de cette stratégie en mettant plus particulièrement l'accent sur ses aspects innovants et ses effets attendus ou visés.*

VEMTAS applique des processus automatisés de traitement des demandes pour les aides sociales publiques ciblées, ainsi que pour l'appréciation des conditions de vie des familles qui sont évaluées en ligne à l'aide d'un logiciel spécifique.

Le système prend également en charge la décision quant à l'octroi des prestations, ce qui permet d'éviter tout contact entre les demandeurs et les fonctionnaires. En guise de mesure anticorruption et afin de garantir la transparence, les aides sociales ciblées ne sont pas versées en espèces.

Depuis février 2016, la solution est mise en œuvre à l'échelle nationale.

## Objectifs à atteindre

*Quels objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs ou indicateurs clés de performance avaient été définies pour le projet ou la stratégie? Veuillez les décrire brièvement.*

Grâce à la mise en œuvre de cette solution, les impacts positifs suivants ont pu être observés:

- Les demandeurs ne sont plus tenus de rassembler des documents de différentes organisations afin de les soumettre au ministère et l'utilisation du papier a été entièrement éliminée. Le ministère rassemble lui-même la documentation nécessaire grâce à l'accès aux bases de données des institutions publiques concernées via le portail unifié d'e-gouvernement.
- Après approbation de la demande, les données relatives à la situation familiale sont automatiquement extraites des systèmes d'informations et des ressources des organisations suivantes, sans l'intervention de quiconque:
  - le ministère des Affaires intérieures
  - le ministère de la Défense
  - le ministère de la Justice
  - le ministère des Finances
  - le ministère du Travail et de la Protection sociale
  - le ministère de l'Agriculture
  - le ministère de l'Education
  - le ministère de la Santé
  - le ministère du Transport, des Communications et des Technologies de l'Information
  - le Comité d'Etat pour les réfugiés et les personnes déplacées à l'intérieur du pays
  - le Comité d'Etat pour les statistiques
  - le Comité d'Etat pour les affaires foncières
  - le Service national de migration
  - le Service national des frontières
  - le Service national de l'Azerbaïdjan pour la mobilisation et la conscription
  - la Banque centrale de la République d'Azerbaïdjan
  - la Commission d'Etat pour l'admission des étudiants
  - la société par actions ouverte «Azərisiq»
  - la société par actions ouverte «Azersu»
  - l'union de production de la compagnie pétrolière publique de la République d'Azerbaïdjan «Azerigaz»
  - les organes exécutifs
- Les demandes électroniques acceptées sont traitées dans un délai de 15 jours ouvrables.
- Les citoyens reçoivent un SMS les informant de l'octroi ou du refus de l'aide sociale ciblée et, le cas échéant, du montant de celle-ci.

- Ce système rend impossible toute intervention dans le processus de la part des fonctionnaires qui souhaiteraient tirer profit de l'octroi d'une aide, ce qui garantit un processus transparent et exempt de corruption.
- Le système utilise des cartes bancaires en plastique pour le versement des aides sociales publiques ciblées qui sont attribuées pour une période deux ans.
- Le système envoie un SMS au demandeur pour l'informer de l'adresse de l'agence bancaire où la carte en plastique peut être retirée et de la date à laquelle celle-ci sera disponible.

## **Evaluation des résultats**

*La bonne pratique a-t-elle été évaluée? Veuillez fournir des données sur l'impact et les résultats de la bonne pratique à partir d'une comparaison entre les objectifs visés et les résultats réellement obtenus, d'indicateurs avant-après et/ou d'autres types de statistiques ou indicateurs.*

La collecte des données effectuée par le système joue un rôle particulier pour l'identification des politiques pertinentes touchant les familles à faibles revenus et l'amélioration de leurs conditions de vie. Ainsi, la collecte des données sur les niveaux d'éducation est utilisée pour fournir des emplois aux citoyens. Les données collectées sont par ailleurs utilisées pour l'organisation des services sociaux destinés aux personnes âgées et aux personnes handicapées. Des analyses sont menées afin d'offrir des services adéquats aux personnes susmentionnées et les services sont délivrés en conséquence. On observe dès lors une amélioration de la qualité et de l'efficacité des services fournis aux personnes concernées par le système. En outre, il s'agit d'un bon indicateur de la situation dans ce domaine pour les années à venir.

## **Enseignements tirés**

*Veuillez, en vous appuyant sur l'expérience de votre organisation, citer trois facteurs au maximum qui, selon vous, sont indispensables à la reproduction de cette bonne pratique. Veuillez citer trois risques au maximum qui sont apparus/pourraient apparaître lors de la mise en œuvre de cette bonne pratique. Veuillez décrire brièvement ces facteurs et/ou ces risques.*

La mise en place de ce système a créé les conditions permettant de garantir la transparence du programme relatif aux aides sociales publiques ciblées; il a ainsi contribué à l'élimination des pertes de temps, à l'amélioration de la satisfaction des citoyens et à l'augmentation du contrôle des ressources financières.

Après la mise en œuvre de ce système, de nombreux pays ont exprimé leur intérêt pour ce modèle et ont envoyé des demandes d'informations afin d'examiner et d'appliquer le système.

Des organisations internationales de renom considèrent les systèmes transparents de gestion et de fourniture de services fondés sur des bases de données électroniques dans le domaine de la protection sociale et du travail en Azerbaïdjan comme une bonne pratique au niveau mondial.

Certaines publications sur le site Internet des Nations Unies favorisent l'augmentation du nombre d'organisations intéressées par le système; les mécanismes et solutions de coopération Sud-Sud dans les Etats arabes, en Europe et au sein de la Communauté des Etats indépendants (CIS) s'y intéressent par ailleurs de plus en plus. Compte tenu de l'intérêt manifesté par le groupe d'experts de la Banque mondiale, une présentation détaillée sur VEMTAS a été faite au bureau central de l'organisation à Washington, DC.