



issa

EXCELLENCE EN SÉCURITÉ SOCIALE

# Prix AISS des bonnes pratiques Europe 2022



[www.issa.int/goodpractices](http://www.issa.int/goodpractices)

## Mettre à l'honneur le meilleur de la sécurité sociale

Le Prix AISS des bonnes pratiques récompense les efforts couronnés de succès que déploient les institutions pour améliorer leur fonctionnement et parvenir à l'excellence dans le domaine de la sécurité sociale.

Le Prix récompense les bonnes pratiques en matière d'administration de la sécurité sociale mises en œuvre par les institutions membres de l'Association, et leur offre une occasion unique de faire connaître à un public international les principales initiatives administratives et solutions innovantes qu'elles ont mises en œuvre.

Les Prix AISS des bonnes pratiques sont décernés sur une base régionale, tous les trois ans, lors de chaque Forum régional de la sécurité sociale de l'AISS.

### Le jury du prix des bonnes pratiques

Pour le triennium 2020-2022, le jury du Prix AISS des bonnes pratiques est composé d'experts reconnus ayant des connaissances et une expérience mondiales et régionales en matière de sécurité sociale.

### Les thèmes du prix des bonnes pratiques 2020-2022

- Accidents du travail et maladies professionnelles
- Actuariel
- Assistance sociale
- Changement démographique
- Chocs et événements extrêmes
- Communication
- Economie numérique
- Emploi
- Erreur, évasion et fraude
- Extension de la couverture
- Gouvernance et administration
- Invalidité
- Investissement
- Maternité
- Migration
- Mutualité
- Politiques et programmes sociaux
- Prestations familiales
- Prévention des risques professionnels
- Promotion de la santé sur le lieu de travail
- Qualité des services
- Recouvrement des cotisations et conformité
- Retour au travail
- Santé
- Technologies de l'information et de la communication
- Vieillesse - Pensions

### Résultats du concours Europe 2022

Le concours a suscité un total de 96 soumissions de 32 organisations de 20 pays. Le jury a décidé de décerner le Prix à l'Agence suédoise des pensions pour *Planificateur de retraits*. Le jury a également attribué 87 certificats de mérite, dont 25 ont reçu en outre une mention spéciale du jury.

### Les bonnes pratiques sur le portail de l'AISS

Vous pouvez consulter les soumissions au concours du Prix AISS des bonnes pratiques pour l'Europe, ainsi qu'une sélection d'autres bonnes pratiques, dans la base de données AISS qui leur est consacrée: [www.issa.int/cfe/gp](http://www.issa.int/cfe/gp)

### Bonnes pratiques et Lignes directrices de l'AISS

Les bonnes pratiques constituent une riche source de références pour les Lignes directrices de l'AISS sur nombreux aspects de l'administration de la sécurité sociale: [www.issa.int/guidelines](http://www.issa.int/guidelines)

### Résumé

Le planificateur de retraits (*Uttagsplaneraren*) est un outil numérique qui aide à planifier et à retirer sa pension de retraite. Un utilisateur type est âgé de 55 à 65 ans, avec en moyenne huit caisses de retraite provenant de cinq sources différentes. Il peut créer et comparer les plans avec différentes périodes et options de retrait, pour décider du futur retrait de la totalité de sa pension, et pas seulement de la pension de l'État.

L'objectif est que les personnes à la retraite ou proches de la retraite puissent planifier et retirer leur rente en toute confiance et simplicité. En plus de créer des projections, l'utilisateur obtient des valeurs personnalisées pour définir des scénarios ainsi qu'une liste de tâches personnalisée.

### Retirement planner wizard

Annotations on the left side of the screenshot:

- Overview of pension with breaking points
- Tax calculation – net and gross
- Drill down features on policy level
- Simulation of different scenarios retirement age, withdrawal options on policy level

Features listed on the right side of the screenshot:

- Default options / profiles included
- Up to 99 scenarios
- More detailed information
- Wizard with to do's and reminders

En 2015, l'Agence suédoise des pensions (*Pensionsmyndigheten – SPA*) a décidé de créer l'outil, développé par minPension AB en étroite collaboration avec la SPA et le secteur suédois des retraites. Le planificateur de retraits a été lancé dès l'automne 2019, un exemple réussi de collaboration public/privé.

Le planificateur de retraits est un développement ultérieur du tableau de bord de projection minPension [www.minpension.se](http://www.minpension.se).

# Certificats avec mention spéciale du jury

## Allemagne

### Assurance pension allemande - Agence fédérale

*RV Fit*: le portail de prévention de l'Assurance pension allemande

## Azerbaïdjan

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

Centralisation de la gouvernance de la sécurité sociale en Azerbaïdjan

## Espagne

### Fédération des organismes gestionnaires de la sécurité sociale espagnole

*Importass*: le nouveau portail de la Trésorerie générale de la sécurité sociale

Une pratique de la Trésorerie générale de la sécurité sociale, Fédération des organismes gestionnaires de la sécurité sociale espagnole

## France

### Agence centrale des organismes de sécurité sociale

Mise en œuvre d'un service déclaratif adapté au développement de l'économie collaborative

Une pratique de l'URSSAF Champagne-Ardenne

Services à la personne et emploi à domicile: vers une économie formelle et la protection sociale des travailleurs

Une pratique de l'URSSAF

### Caisse nationale des allocations familiales

Construction d'un réseau de médiateurs administratifs au sein du réseau des caisses d'allocations familiales

### Union des caisses nationales de sécurité sociale

Une démarche commune de communication pour valoriser l'engagement de la sécurité sociale française dans la crise et transformer durablement son image

#LaSécuEstlà et #Jesuiscequejefais

## Irlande

### Ministère de la Protection sociale

Évolution de l'aide financière pour les salariés avec enfant (*Working Family Payment*) en tant que soutien du revenu aux personnes qui retournent au travail après la COVID-19

Le programme de paiement de chômage pandémique: un soutien de paiement innovant en réponse à la pandémie de COVID-19

Prestation de services numériques destinés aux employeurs et aux demandeurs d'emploi dans la région de Dublin

## Italie

### Institut national d'assurance contre les accidents sur le travail

Des prestations de sécurité sociale plus élevées pour les personnes victimes d'accident du travail ou de maladie professionnelle

Ostéo-intégration dans le traitement des amputés des membres inférieurs: l'expérience du Centre de prothèse de l'INAIL

«*Studiare il Lavoro*»: la protection de la santé et de la sécurité au travail pour les étudiants du système éducatif combiné

## **Kazakhstan**

### **Fonds de pension cumulatif unifié**

Stratégie du Fonds de pension cumulatif unifié pour la période 2017-2021: étendre la couverture des pensions grâce à l'égalité d'accès, aux technologies de l'information et de la communication et à la sensibilisation du public

## **Lituanie**

### **Caisse publique d'assurance sociale de la République de Lituanie auprès du Ministère de la Sécurité sociale et du Travail**

Pallier le manque de compétences en technologies de l'information grâce aux superutilisateurs

## **Pologne**

### **Institution d'assurance sociale**

Activation des confirmations de données par les utilisateurs sur la plateforme de services électroniques de la ZUS: automatisation du processus afin d'émettre les certificats requis par d'autres institutions

Le portail statistique de la ZUS, plateforme de partage universel des données

Mise en place de visites en ligne (e-visites) à ZUS

Numérisation de la documentation de la ZUS: un accès efficace aux documents électroniques grâce à des solutions innovantes

Octroi automatique d'allocations familiales en Pologne

## **Fédération de Russie**

### **Caisse d'assurance sociale de la Fédération de Russie**

Navigateur social: application mobile de la Caisse d'assurance sociale de la Fédération de Russie

## **Suède**

### **Agence nationale pour l'emploi**

Examen automatisé et fondé sur les risques des rapports d'activités

Moyens de renforcer le contrôle sans utiliser de ressources supplémentaires

## **Tchéquie**

### **Ministère du Travail et des Affaires sociales**

Mise en place de certificats de congé de maladie dématérialisés pendant la pandémie de COVID-19

## **Turquie**

### **Institution de sécurité sociale**

Mise en œuvre du programme de passage à l'économie formelle (TFP)

Projet INST-CARE: soutenir l'emploi déclaré des femmes par des services institutionnels de garde d'enfants

# Certificats de mérite

## Allemagne

### Assurance pension allemande - Agence fédérale

Introduction d'une stratégie numérique

La transformation numérique au sein de l'Agence fédérale de l'Assurance pension allemande

Prendre le pouls de temps en temps!

Des outils interactifs de retour d'information pour guider les employés dans un environnement de travail numérique

### Assurance sociale allemande des accidents de travail et maladies professionnelles

Aéroport de Hambourg – prévention et gestion de la santé en entreprise pour la manutention au sol: un projet pilote de collaboration des assurances sociales

Une pratique de l'Assurance sociale allemande des accidents du travail et maladies professionnelles

Norme de sécurité au travail liée au SARS-CoV-2: recommandations pour la production de films

Guide pratique spécifique à un secteur d'activité

Une pratique de l'Institut allemand d'assurance sociale contre les accidents pour les secteurs de l'énergie, du textile, de l'électricité et des médias (BG ETEM)

Numérisation de l'établissement d'un diagnostic psychologique suite à un accident grave: mise au point et évaluation d'un algorithme de diagnostic

Une pratique du Centre de recherche sur la médecine du travail et la sécurité appliquée aux systèmes (FSA)

Recommandations pour l'action par secteurs d'activité des organismes d'assurance-accident en Allemagne

Soutien pratique aux entreprises et institutions pour une gestion sûre et saine de la pandémie de SARS-CoV-2

### Assurance sociale pour les secteurs de l'Agriculture, des Forêts et de l'Horticulture

Une application Web traitant des thèmes de la santé et de la sécurité au travail pour le personnel saisonnier

Une application multilingue sur Internet pour informer les travailleurs saisonniers au sujet de la sécurité au travail et de la protection de la santé dans le secteur agricole en Allemagne

## Azerbaïdjan

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

Agence DOST pour une vie dans la dignité et l'égalité des droits

Une pratique de l'Agence pour une sécurité sociale durable et opérationnelle (DOST)

Système de suivi de la satisfaction des citoyens

Une pratique de l'Agence pour une sécurité sociale durable et opérationnelle (DOST)

## Belgique

### Institut national d'assurance maladie-invalidité

Impact de la crise de la COVID-19 sur les soins dans les hôpitaux belges

### Office national de l'emploi

Assurer un service de qualité en temps de crise

Création et mise en ligne d'un chatbot sur le site Web de l'Office national de l'emploi

Le bien-être du personnel en temps de coronavirus

Recrutement et formation: transformation numérique accélérée des ressources humaines pour faire face à la crise du coronavirus

100 pour cent à distance

Une plateforme de données pour une prise de décision éclairée et opportune: le modèle de l'ONEM

## **Service public fédéral Sécurité sociale**

Suivre l'impact social de la crise de la COVID-19: une approche de réseau interagence

## **Espagne**

### **Fédération des organismes gestionnaires de la sécurité sociale espagnole**

Automatisation de la gestion de la pension de retraite (Alfa Premium)

Une pratique de l'Institut national de sécurité sociale, Fédération des organismes gestionnaires de la sécurité sociale espagnole

Transmission d'informations aux entreprises quant aux prestations de leurs salariés (FIE/BIER)

Une pratique de l'Institut national de sécurité sociale, Fédération des organismes gestionnaires de la sécurité sociale espagnole

## **Finlande**

### **Centre finlandais des pensions**

Service aux employeurs: cotisations d'assurance sociale dans les situations internationales

### **Institution d'assurance sociale (Kela)**

Le chatbot Kela: une aide bilingue en ligne pour les usagers, 24 h/24 et 7 j/7

## **France**

### **Agence centrale des organismes de sécurité sociale**

Autoentrepreneur: un régime ultra simplifié 100 pour cent numérique pour créer, gérer et déclarer ses activités en quelques clics

Une pratique de l'URSSAF

Mon-entreprise.fr: une réponse au défi de la protection sociale pour les créateurs d'entreprises

Une pratique de l'URSSAF

### **Caisse nationale des allocations familiales**

Aide exceptionnelle au fonctionnement versé aux crèches compte tenu de leur fermeture durant la pandémie de COVID-19

Assistant numérique de gestion des aides exceptionnelles versées aux crèches durant la pandémie de COVID-19

L'intermédiation financière pour les pensions alimentaires

La communication de crise de la Direction des systèmes d'information durant la pandémie de COVID-19

Les services d'écoute et d'accompagnement des salariés de la Caisse nationale des allocations familiales pendant la pandémie

Occuper ses enfants à la maison dans une situation de confinement et de télétravail massif

Parcours naissance: accompagnement des futurs et jeunes parents

Réalisation et diffusion de tutoriels en langage «facile à lire et à comprendre»

Simplifier le versement du complément de libre choix du mode de garde

### **Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants**

Automatiser le versement direct d'une aide massive et catégorielle en période de crise tout en assurant son évaluation continue par le décideur politique

### **EN3S - Ecole nationale supérieure de sécurité sociale**

La régulation d'une couverture maladie: corpus méthodologique et fiches techniques

## **Union nationale interprofessionnelle pour l'emploi dans l'industrie et le commerce**

Les émissions sociales de l'Union nationale interprofessionnelle pour l'emploi dans l'industrie et le commerce (Unédic)

Protéger et accompagner dans l'emploi durable

## **Israel**

### **Institut national d'assurances**

Réponses de l'Institut national d'assurances à la pandémie de coronavirus

## **Italie**

### **Institut national d'assurance contre les accidents sur le travail**

Base de données de l'INAIL sur l'exposition à la silice

Bonnes pratiques de diagnostic risque des membres supérieurs

Gérer le facteur humain dans les entreprises du bâtiment

Informations sur les risques pour les télétravailleurs

Mesures des résultats rapportés par les patients pour évaluer le protocole de rééducation après la pose d'une prothèse

Procédures de sécurité en vidéo

*RiqualiFire*: prévenir le risque d'incendie dans la rénovation énergétique du lieu de travail

TOKCS: boîte à outils pour une culture de la sécurité

## **Lettonie**

### **Office public d'assurance sociale**

E-assistant: une aide pour l'utilisation des services électroniques

## **Malte**

### **Ministère de la Politique sociale et des Droits des Enfants**

Réponses de la sécurité sociale au défi de la COVID-19 à Malte

Comment cette menace majeure a-t-elle été traitée et est devenue une occasion d'amélioration des prestations de service

## **Principauté de Monaco**

### **Caisses sociales de Monaco**

Instauration d'un régime de prestations familiales en faveur des travailleurs indépendants: mise en œuvre de la loi n° 1.493 du 8 juillet 2020 instituant un régime de prestations familiales en faveur des travailleurs indépendants  
Une pratique de la Caisse d'assurance maladie, accident et maternité des travailleurs indépendants

## **Pologne**

### **Institution d'assurance sociale**

Bouclier anti-crise

Conversion du Département en charge des employés en Département de gestion des ressources humaines

Gestion des bons touristiques en Pologne

Optimisation du processus d'attribution des allègements et des remises grâce à des conseillers spécialisés

Renforcer l'efficacité et la qualité du service dédié à la clientèle externe grâce à l'identification et au développement des compétences du personnel de la ZUS



## Royaume-Uni

### Institution de la sécurité et de la santé au travail (IOSH)

Programme de formation Vision Zero agréé: une collaboration entre l'AISS et l'IOSH  
Œuvrer à l'éradication des accidents et maladies liés au travail

## Fédération de Russie

### Caisse d'assurance sociale de la Fédération de Russie

Enregistrement des déplacements des citoyens pour traitement en utilisant des coupons électroniques de la Caisse d'assurance sociale de la Fédération de Russie

Projet de la Caisse d'assurance sociale de la Fédération de Russie: navigateur d'informations personnelles pour les personnes victimes d'accidents du travail

### Fonds de pensions de la Fédération de Russie

Le projet de registre professionnel électronique: la transition du papier au numérique

## Suède

### Agence nationale pour l'emploi

Une procédure de contrôle centralisée  
Pour plus de cohérence, d'efficacité et de respect de la règle de droit

## Turquie

### Institution de sécurité sociale

Alléger la bureaucratie dans les opérations du régime individuel de retraite du personnel

Application simple pour l'employeur

Élargir la couverture de l'application simple pour l'employeur pour inclure les services à domicile et d'entretien des logements résidentiels

Demande en ligne pour accéder aux explications relatives aux déductions appliquées aux mensualités de retraite

Demande en ligne pour l'enregistrement administratif du lieu de travail et de relevé de situation auprès de la sécurité sociale

Projet pour prévenir la fraude sur le lieu de travail et dans les déclarations de sécurité sociale

Soutenir l'emploi déclaré des femmes avec l'opération de valorisation des professionnelles de la petite enfance formées (EDU-CARE)

# Attestations

## Allemagne

### Assurance pension allemande - Agence fédérale

La démocratie en action

L'autoadministration sociale de l'agence fédérale de l'Assurance pension allemande

### Assurance sociale allemande des accidents de travail et maladies professionnelles

L'aiguille dans une botte de foin – une stratégie pratique et adaptée à l'industrie hôtelière et alimentaire durant la pandémie de coronavirus

Une approche complète pour la prévention et la recherche permettant de travailler dans de bonnes conditions de santé et de sécurité

Une pratique de l'Institution allemande d'assurance sociale contre les accidents pour le secteur agroalimentaire et de la restauration (BGN)

## Azerbaïdjan

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

DOST: Protection sociale des 65 ans et plus

Une pratique de l'Agence pour une sécurité sociale durable et opérationnelle (DOST)

## France

### Caisse nationale des allocations familiales

Faciliter l'accès aux services pour les publics réfugiés: proposer des films-témoignages par des pairs

## Italie

### Institut national d'assurance contre les accidents sur le travail

«Avec l'INAIL, je peux reprendre mon travail»: campagne de communication sur la réinsertion après un accident du travail ou une maladie professionnelle

## Pologne

### Institution d'assurance sociale

Soutenir les activités permettant d'établir des relations positives entre les employés

Politique visant à prévenir le harcèlement moral, la discrimination et d'autres phénomènes indésirables affectant les relations interpersonnelles au sein de l'Institut

## Turquie

### Institution de sécurité sociale

Modalités de fourniture de matériel médical utilisé pour les soins ambulatoires des assurés bénéficiant d'une couverture universelle

Paiement automatique en un clic de l'allocation d'incapacité temporaire de travail et de l'allocation allaitement

Promoting excellence in social security  
Promouvoir l'excellence dans la sécurité sociale  
Promoviendo la excelencia en la seguridad social  
Förderung von Exzellenz in der sozialen Sicherheit  
За повышение стандартов в социальном обеспечении  
促进卓越的社会保障  
دعم التميّز في الضمان الاجتماعي



#### Secrétariat général de l'AISS

4 route des Morillons  
Case postale 1  
CH-1211 Genève 22

T: +41 22 799 66 17

F: +41 22 799 85 09

E: [issa@ilo.org](mailto:issa@ilo.org)

[www.issa.int](http://www.issa.int)



L'Association internationale de la sécurité sociale (AISS) est la principale organisation internationale à l'intention des institutions, ministères et agences publiques en charge de la sécurité sociale. L'AISS promeut l'excellence dans l'administration de la sécurité sociale à travers des lignes directrices professionnelles, des connaissances spécialisées, ainsi que la fourniture de services et de soutien afin de permettre à ses membres de développer des systèmes et politiques de sécurité sociale dynamique à travers le monde. Fondée en 1927 sous les auspices de l'Organisation internationale du Travail, l'AISS compte plus de 320 organisations membres dans plus de 150 pays.