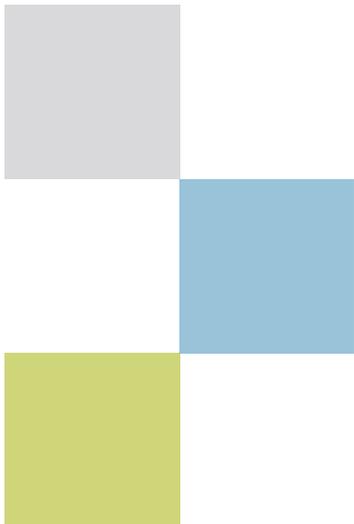




issa

EXCELLENCE EN SÉCURITÉ SOCIALE

Prix AISS des bonnes pratiques Europe 2024



www.issa.int/goodpractices

Récompenser l'excellence

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 2023-2025, 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 2023-2025

- Accidents du travail et maladies professionnelles
- Actuariel
- Assistance sociale
- Changement démographique
- Chocs et événements extrêmes
- Communication
- Continuité et résilience des services et systèmes de sécurité sociale
- Economie numérique
- Emploi
- Erreur, évasion et fraude
- Extension de la couverture
- Gestion des ressources humaines dans l'administration de la sécurité sociale
- 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

La Distinction spéciale de l'AISS pour l'innovation

L'AISS lance au cours du triennium 2023-2025 la Distinction spéciale de l'AISS pour l'innovation qui vise à mettre en lumière une bonne pratique que le Jury international trouve particulièrement innovante, et possédant le potentiel nécessaire à la définition de nouvelles voies pour atteindre les objectifs de la sécurité sociale sur un plan institutionnel, national ou régional. En décernant la Distinction spéciale de l'AISS pour l'innovation, le Jury international prends en considération l'originalité et la créativité de la bonne pratique, ainsi que sa capacité à faire accélérer les avancées dans l'administration de la sécurité sociale. La bonne pratique qui reçoit la distinction spéciale peut avoir été développée récemment et n'avoir pas encore obtenu de résultats importants.

Résultats du concours Europe 2024

Le concours a suscité un total de 119 soumissions de 41 organisations de 26 pays. Le jury a décidé de décerner le Prix à l'Institution d'assurance sociale de Pologne pour *Aide d'urgence pour les citoyens ukrainiens*. Le jury a également attribué la Distinction spéciale pour l'innovation ainsi que 107 certificats de mérite, dont 27 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/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

Lauréat

Pologne

Institution d'assurance sociale

Aide d'urgence pour les citoyens ukrainiens

Résumé

En conséquence du conflit armé en Ukraine, l'Institution d'assurance sociale (*Zakład Ubezpieczeń Społecznych – ZUS*) de Pologne s'est trouvée dans l'obligation de fournir une aide financière aux réfugiés venus d'Ukraine. Cette aide est apportée dans le cadre de programmes gouvernementaux: Bien démarrer 300+; Famille 500+; Capital charge de famille; Cofinancement de frais de garderie.

Le nombre élevé de demandes attendu, la lourde charge de responsabilité sociale, de même que les délais très courts pour rédiger et traiter ces demandes, ont imposé à la ZUS de prendre des mesures rapides et efficaces.

Notre priorité était d'aider les Ukrainiens à toucher des allocations familiales en vertu de la loi polonaise en leur fournissant des formulaires de demande de prestations, des brochures, des fiches d'information, des renseignements en ukrainien sur le site Web, et en aidant des traducteurs/interprètes à lancer une assistance téléphonique et des e-visites en ukrainien.

Afin de garantir le traitement efficace du grand volume de demandes de prestations attendu, nous avons conçu un logiciel permettant d'automatiser autant que possible le processus de dépôt de demande. Par ailleurs, pour les cas qui ne pouvaient être traités de façon automatique en intégralité, nous avons élaboré un logiciel d'assistance au personnel.

Distinction spéciale pour l'innovation

Autriche

Fonds d'assurance sociale

E-prescription: place au 100 pour cent numérique

Résumé

Avec le système d'e-prescription en vigueur au sein du Fonds d'assurance sociale (*Dachverband der Sozialversicherungsträger – DSV*) de l'Autriche, les ordonnances d'assurance maladie pour tous les assurés sont émises, complétées et facturées par voie électronique. Les documents papier n'ont plus d'utilité puisque toutes les informations nécessaires sont disponibles à la pharmacie au format électronique. Cela permet de réduire la charge de travail administratif pour chaque intervenant.

L'utilisation en pharmacie se fait simplement à l'aide de l'e-carte, du code de l'ordonnance électronique ou de l'identifiant de l'ordonnance. Grâce aux applications gratuites d'assurance sociale, les assurés peuvent suivre à tout moment leurs ordonnances électroniques en cours ainsi que celles de leurs coassurés de moins de 14 ans. L'autre avantage est que les frais de prescription payés sont mis à jour quotidiennement. Une exonération prend donc effet le lendemain du dépassement du plafond des frais de prescription.

Certificats avec mention spéciale du jury

Albanie

Institut d'assurance sociale

Une protection spécialement dédiée aux femmes sans emploi
Une couverture de sécurité sociale pour les femmes sans emploi devant élever des enfants mineurs

Allemagne

Assurance pension allemande - Agence fédérale

Le relevé de carrière électronique
Bien préparer sa retraite commence ici

Portail des citoyens – Mon espace personnel: le portail numérique de l'Assurance pension allemande pour les citoyens

Assurance sociale allemande des accidents de travail et maladies professionnelles

L'intelligence artificielle au service de la sécurité et de la santé au travail dans le secteur de la construction
Une pratique de la Caisse allemande d'assurance mutuelle du secteur de la construction (BG BAU)

L'intelligence artificielle: un outil pour évaluer les risques sur le lieu de travail
Une pratique de l'Institut allemand d'assurance sociale contre les accidents du travail pour les secteurs de l'énergie, du textile, de l'électricité et des produits médiatiques (BG ETEM)

L'utilisation de l'intelligence artificielle dans le suivi et le contrôle du processus de guérison après un accident du travail: extraction automatique des codes de la CIM-10 et dérivation de clés de diagnostic Weller-Keys
Une pratique de l'Organisme d'assurance sociale allemande des accidents du travail et des maladies professionnelles des secteurs des produits alimentaires et de la restauration (BGN)

La stratégie de prévention du Pendjab fondée sur Vision Zero en matière de sécurité, de santé et de bien-être au travail

RehaPlus: identification précoce des cas de réadaptation complexe grâce à l'intelligence artificielle
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)

Azerbaïdjan

Agence pour la sécurité sociale durable et opérationnelle (DOST)

Mécanisme proactif de paiement des prestations d'invalidité

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

Des stratégies de gouvernance numérique innovantes pour transformer les services et les procédures administratives du Fonds national de protection sociale d'Azerbaïdjan

Une approche moderne et humaniste de l'attribution des prestations sociales en Azerbaïdjan: le mécanisme d'attribution proactive centré sur les personnes

Belgique

Office national de l'emploi

Gérer l'impact de la fragmentation des parcours professionnels sur la sécurité sociale: données de Dopflux au service du travail actuariel

Service fédéral des Pensions

Un mandat numérique pour *mypension*: les citoyens s'entraident en ligne pour réduire la fracture numérique

Espagne

Fédération des organismes gestionnaires de la sécurité sociale espagnole

VIVESS, une application pour recevoir le certificat de vie des retraités résidant à l'étranger
Une pratique de l'Institut national de la sécurité sociale

Finlande

Institution d'assurance sociale

Partage du congé parental entre les parents: les faits
Comment un calculateur en ligne facile à utiliser peut aider les familles à prendre de meilleures décisions concernant le congé parental
Services de Kela pour les personnes ayant fui l'Ukraine et bénéficiant d'une protection temporaire
Actions rapides face à une situation exceptionnelle et meilleure préparation à de futures situations similaires

Institution d'assurance sociale des agriculteurs

L'échelle d'aptitude au travail de l'agriculteur
Les agriculteurs peuvent évaluer leur capacité de travail et leur niveau de stress psychosocial, et obtenir des conseils et des recommandations pour des services d'aide au travail

France

Caisse nationale de l'assurance maladie

Risques chimiques Pros: la solution pour prévenir les risques chimiques professionnels
Une bonne pratique de l'Assurance maladie – Risques professionnels
TMS Pros: une démarche enrichie pour aider les entreprises à réduire l'impact des troubles musculosquelettiques et des lombalgies
Une bonne pratique de l'Assurance maladie – Risques professionnels

Caisse nationale des allocations familiales

Film doublé en langue des signes française pour la demande d'allocation aux adultes handicapés

URSSAF Caisse nationale

Gestion de trésorerie: prédiction des encaissements quotidiens de cotisations sociales du secteur privé par le machine learning
Une bonne pratique en matière de gestion de la conformité et d'efficacité financière
Mobilité et coopération internationale: un service digital performant pour gérer la mobilité internationale des travailleurs

Lituanie

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

Prestation pour personne seule

Malte

Ministère de la Politique sociale et des Droits des Enfants

Dématérialisation des prestations liées à l'emploi: mesures clés pour le marché du travail
L'approche innovante maltaise dans la lutte contre le non-recours grâce à la transformation et à l'automatisation des processus

Moldova, République de

Office national d'assurance sociale

Cotisations de sécurité sociale incluses dans l'impôt unique: stimulation de l'industrie des technologies de l'information

Portugal

Institut de la sécurité sociale

Les prestations de santé complémentaires du CSI: co-paiement des médicaments
Une pratique de l'Institut informatique

Pension instantanée: approbation automatique des demandes de pension de vieillesse
Une pratique de l'Institut informatique

Certificats de mérite

Albanie

Institut d'assurance sociale

E-déclaration: améliorer les services de fourniture des prestations à court terme grâce aux rapports médicaux électroniques

Numérisation des archives de l'assurance sociale

Services en ligne: efficacité, transparence et qualité supérieure dans la fourniture des prestations et services de sécurité sociale

Allemagne

Assurance pension allemande - Agence fédérale

Meine-Rehabilitation.de: le rapport public de l'Assurance pension allemande

Mise en œuvre d'un centre de service aux affiliés: regroupement multicanal de la communication et des services aux affiliés de la DRV Bund

Assurance sociale allemande des accidents de travail et maladies professionnelles

Prévention des accidents graves et mortels dans le commerce et la logistique des marchandises

Une pratique de l'Assurance sociale allemande des accidents du travail et maladies professionnelles dans les secteurs du commerce et de la logistique (BGHW)

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

Élaboration d'une stratégie de médias sociaux pour le transfert d'informations sur la santé et la sécurité aux travailleurs agricoles saisonniers

Autriche

Fonds d'assurance sociale

GINS et GINO

Le système d'e-carte autrichien est paré pour l'avenir

Azerbaïdjan

Agence pour la sécurité sociale durable et opérationnelle (DOST)

Centre d'appels de DOST: stratégie de transformation

Réalité, compatibilité et intégrité

e-sosial: un registre social unique

Indice DOST: outil d'aide à la prise de décision pour la gestion opérationnelle

Le sous-système unifié du travail et de l'emploi

Programme de volontariat de DOST

Services DOST: soins à domicile

À votre service, partout

Système électronique pour le programme de réadaptation individuelle

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

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

Gouvernance transformatrice: renforcer la sécurité sociale grâce à l'optimisation et à l'innovation en Azerbaïdjan

Une solution basée sur l'intelligence artificielle pour l'examen des conditions de vie des ménages en vue de l'octroi des aides sociales publiques ciblées en Azerbaïdjan

Belgique

Office national de l'emploi

L'outil KDD: l'outil en ligne pour une meilleure détection de la fraude à la sécurité sociale

Le projet Athena@ONEM: une approche pragmatique pour lutter contre la dette technique

Quand un meilleur service à destination des citoyens passe par de meilleures applications pour les collaborateurs de l'Office national de l'emploi

Réutilisation interinstitutionnelle de la gestion de dossiers

Quand un projet se transforme en produit pour répondre aux besoins de plusieurs organismes publics

Service fédéral des Pensions

Demande de pension en ligne sur mypension.be

Un guichet unique pour l'administration des pensions des citoyens

Solidaris Mutualité

Des sentinelles qui donnent des ailes pour une sécurité sociale préventive

Une initiative multifactorielle d'inspiration partagée entre la Belgique (Solidaris Mutualité) et la France (Caisse centrale de la mutualité sociale agricole)

Espagne

Fédération des organismes gestionnaires de la sécurité sociale espagnole

L'ISM dans votre poche: l'application des marins

Une pratique de l'Institut social de la marine

Le Système d'évaluation des services

Une pratique de la Trésorerie générale de la sécurité sociale

Fédération de Russie

Caisse de retraite et d'assurance sociale de la Fédération de Russie

Recourir aux certificats électroniques pour financer les aides techniques en faveur des personnes en situation de handicap

Finlande

Institut finlandais de la santé au travail

Réseaux régionaux du Forum Vision Zero

Thème mensuel du Forum Vision Zero de la Finlande

Thème mensuel sur la sécurité

Institution d'assurance sociale

Kela's Info Tray

Un nouveau service Web trilingue donnant accès à des données de recherche et à des informations statistiques sur la sécurité sociale en Finlande

France

Caisse centrale de la mutualité sociale agricole

L'écoute utilisateur à la Fabrique digitale innovante

S'appuyer sur le *design thinking* pour concevoir des services répondant aux besoins des usagers

Le *Knowledge management* au service d'une organisation apprenante

Comment la CCMSA accompagne ses différents collaborateurs avec ses portails documentaires «Essentiels»

Un *front office* renforcé de sécurité sociale au cœur des territoires

Accompagner dans un même lieu l'ensemble des assurés sociaux

Caisse nationale de l'assurance maladie

Prévenir l'exposition aux perturbateurs endocriniens: des bons réflexes aujourd'hui pour sa santé de demain
Un cas de la Caisse primaire d'assurance maladie de l'Indre et de l'Aisne

Programme sectoriel Bâtiment et Travaux publics: Agir auprès des maîtres d'ouvrage dès la conception des opérations de construction

Une bonne pratique de l'Assurance maladie – Risques professionnels

Caisse nationale des allocations familiales

Complément inclusif handicap pour les accueils de loisirs

Dispositif financier pour renforcer l'accueil des enfants et adolescents en situation de handicap dans les accueils de loisirs

Développer et harmoniser la couverture en modes de garde: s'appuyer sur la Convention territoriale globale et le bonus territoire

Le Parcours séparation

Parcours naissance interactif

Service national de lutte contre la fraude à enjeux (SNLFE): mise en place au sein de la branche Famille en mai 2021

Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants

Création d'un dispositif de contrôle interne en inter-régimes: maîtrise des risques de processus gérés par les branches maladie, vieillesse et recouvrement

EN3S - École nationale supérieure de sécurité sociale

Secu-jeunes: sensibiliser les jeunes à la citoyenneté sociale pour un système de protection sociale durable

Unédic (Assurance chômage)

Études internationales des systèmes d'assurance chômage (benchmarking)

Une aide à la décision

«Tout sur mes droits Chômage»: une série de vidéos pour tout comprendre sur les droits au chômage

URSSAF Caisse nationale

Améliorer la e-réputation des organismes de sécurité sociale

Une bonne pratique de l'URSSAF Languedoc-Roussillon

Harmoniser les échanges entre les partenaires: l'offre coordonnée de la sécurité sociale pour accompagner les travailleurs indépendants en difficulté

Grèce

Fonds national électronique de sécurité sociale

Une approche globale du processus d'octroi des pensions avec de nouveaux services numériques ciblés sur les usagers

Irlande

Ministère de la Protection sociale

Introduction d'une subvention destinée à couvrir le coût des produits de remplacement capillaire pour les personnes souffrant d'alopécie et de cancer

Mise en œuvre d'une mesure budgétaire opportune et centrée sur le client

Islande

Administration de l'assurance sociale

Carte d'invalidité numérique

Médiateur pour les usagers

Italie

Institut national d'assurance contre les accidents sur le travail

Évaluer les risques de danger psychologique dans le secteur de la santé: développements d'une méthodologie sur le stress lié au travail et les risques spécifiquement encourus par les professionnels de santé

Le sport sans entraves

Un projet vidéo vantant les services de réinsertion sociale par le sport, pour les personnes handicapées après un accident du travail

Projet de l'Inail: prévention et protection de la santé et de l'environnement dans les laboratoires recourant à des méthodes de biotechnologie avancées et innovantes

Systèmes de gestion et modèle de gestion de la santé et de la sécurité au travail

Guide opérationnel pour les petites entreprises d'artisanat dans les secteurs de l'habillement, de la mécanique et de la construction

Kazakhstan

Caisse publique d'assurance sociale

Échange électronique de travail

La carte famille numérique

Portail des prestations sociales

Lettonie

Office public d'assurance sociale

Tableau de bord personnalisé: informations et services en ligne de l'Office public d'assurance sociale

Luxembourg

Association luxembourgeoise des organismes de sécurité sociale

Vision Zéro: une stratégie nationale pour une culture de la prévention au Luxembourg

Une pratique de l'Association d'assurance accident

Moldova, République de

Office national d'assurance sociale

Agilité dans le versement des prestations sociales

Interopérabilité: garantir qualité et efficacité dans la prestation de services publics

Pays-Bas

Banque d'assurance sociale

Programme pilote: réduire la sous-utilisation du complément de ressources AIO destiné à augmenter le revenu des personnes ayant atteint l'âge légal de la retraite AOW

Pologne

Caisse d'assurance sociale agricole

Concours de courts-métrages «Ma Vision Zero» destiné aux jeunes

eKRUS: des services numériques pour les agriculteurs assurés par la KRUS

Institution d'assurance sociale

Services d'assistance aux familles

Portugal

Institut de la sécurité sociale

Attribution automatique du numéro d'identification de sécurité sociale aux personnes déplacées d'Ukraine en raison du conflit en cours

Une pratique de l'Institut informatique

Développement informatique du statut de professionnel du domaine de la culture

Une pratique de l'Institut informatique

L'application *Happy Daycare*

Une pratique de l'Institut informatique

Vision 360°: une relation intelligente et inclusive

Une pratique de l'Institut informatique

Royaume-Uni

Institution de la sécurité et de la santé au travail

Atteindre les laissés-pour-compte: évaluer et documenter les risques dans les économies émergentes pour une vision d'un avenir sans danger

Serbie

Institut de l'assurance sociale

Application transparente des accords de sécurité sociale

Suède

Agence nationale pour l'emploi

Le rapport d'activité: actions visant à améliorer l'expérience utilisateur

Stratégie de recherche automatique: mesures destinées à améliorer l'efficacité des recherches des demandeurs d'emploi

Agence suédoise des pensions

Court guide de la pension (*Snabbkoll på din pension*)

Türkiye

Institution de sécurité sociale

Action pour promouvoir l'emploi déclaré des femmes (*Women-Up*)

Banque de données sur les instructions relatives à l'assurance maladie universelle

Numérisation du paiement en espèces des soins de santé et indemnités d'incapacité professionnelle temporaire aux particuliers

Paiement automatique des indemnités pour frais funéraires aux survivants des fonctionnaires

Système de vérification du droit aux soins de santé dans le cadre des accords de sécurité sociale (YUPASS)

Traçage numérique des indemnités indûment versées

Transfert des paiements centralisés sur le compte bancaire des retraités

Attestations

France

Caisse nationale des allocations familiales

Mise en place d'un LabParentalité

Nationalisation d'une bonne pratique locale

Un service pour appuyer le maintien et le développement de places de crèches

Accompagnement par le Centre d'expertise pour l'accueil du jeune enfant

Unédic (Assurance chômage)

Le nouveau site unedic.org: plus d'accessibilité et plus de mobilité

«Sur le vif»: une série de vidéos où les experts de l'Unédic se racontent en 90 secondes

Italie

Institut national d'assurance contre les accidents sur le travail

Accompagnement technique au projet de réinsertion professionnelle de personnes diminuées par un accident du travail ou une maladie professionnelle

Contrôle systématique du taux d'accidents du travail dans les entreprises certifiées SGSST

Une méthode pour vérifier l'efficacité de la politique de prévention de l'Inail

Évaluation des accidents et de la prévention: un indice destiné au système de marché public

Türkiye

Institution de sécurité sociale

Étude des objectifs de performance dans les provinces

Système d'inscription en ligne à l'assurance maladie universelle pour étudiants étrangers

Système pour les suggestions des employés

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

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 160 pays.