



ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE | AISS

# Prix AISS des bonnes pratiques Afrique 2014

RÉSULTATS DU CONCOURS

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



# Prix AISS des bonnes pratiques: Afrique 2014

## 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 la gestion de la sécurité sociale.

Les prix des bonnes pratiques seront 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 seront décernés à chaque Forum sur décision du jury.

## LE JURY DU PRIX DES BONNES PRATIQUES

Pour le triennium 2014-2016, le jury 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.

## LES PRIORITÉS DU PROGRAMME DES PRIX DES BONNES PRATIQUES 2014-2016

- Bonne gouvernance
- Communication par les administrations de la sécurité sociale
- Evaluations actuarielles
- Extension de la couverture aux groupes difficiles à couvrir
- Investissement des fonds de la sécurité sociale
- Prévention des risques professionnels
- Promotion de la santé sur le lieu de travail
- Qualité des services
- Recouvrement des cotisations
- Retour au travail et réintégration professionnelle
- Technologies de l'information et de la communication

## RÉSULTATS DU CONCOURS AFRIQUE 2014

Le concours a suscité un total de 58 soumissions de 29 organisations de 22 pays. Le jury a décidé de décerner le prix ex aequo à deux organisations pour leurs bonnes pratiques exemplaires. Le jury a également attribué 37 certificats de mérite, dont huit ont reçu en plus 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 des bonnes pratiques:

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

## LAURÉATS

### MAURICE: MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE, DE LA SOLIDARITÉ NATIONALE ET DES INSTITUTIONS DE LA RÉFORME

#### Introduction du Registre social à Maurice

Domaine prioritaire: Extension de la couverture aux groupes difficiles à couvrir

**Résumé:** Cette bonne pratique décrit la façon dont le Ministère de la Sécurité sociale, de la Solidarité nationale et des Institutions de la Réforme a mis au point un outil destiné à faciliter la conception et le ciblage de ses stratégies de réduction de la pauvreté, de manière à maximiser leur impact en termes de couverture et d'adéquation tout en garantissant leur soutenabilité financière et leur efficacité administrative. Créé en 2008, le Registre Social est une base de données dynamique, dans laquelle 41 000 ménages sont actuellement enregistrés. L'admissibilité de chacun de ces ménages aux différents régimes d'aide sociale est déterminée via une application qui opère une vérification indicative de leurs ressources (*Proxy-Means Test*). Les informations contenues dans la base de données sont utilisées par le Ministère pour identifier la population cible, principalement le décile disposant des revenus les plus faibles, et évaluer les ressources nécessaires à la fourniture d'une aide financière aux groupes ciblés.

**Observations du jury:** Il s'agit là d'un outil novateur qui permet d'adopter une approche globale face au défi que constitue le ciblage adéquat de l'aide financière en direction des plus nécessiteux. Il montre l'importance d'utiliser une méthodologie rigoureuse pour l'analyse des enjeux et la mise au point des solutions appropriées à mettre en œuvre. Cette bonne pratique, conçue de façon pertinente et axée sur les résultats, constitue un bon exemple de l'utilisation d'une approche originale effective au plan administratif face à un enjeu stratégique.

### MAROC: RÉGIME COLLECTIF D'ALLOCATION DE RETRAITE

#### Gestion relation client multicanal et totalement agile

Domaines prioritaires: Qualité des services, Technologies de l'information et de la communication

**Résumé:** Le plan stratégique ambitieux de l'institution a intégré la reconfiguration de ses processus opérationnels en adoptant les principes de gestion intégrale de la qualité du modèle «Gestion intégrale de la qualité». Cette mesure visait l'optimisation des coûts administratifs et de la satisfaction des clients, la dématérialisation des documents et l'introduction d'un système d'information en temps réel, rapide et adaptable. Au cours des quatre dernières années, l'institution a enregistré une baisse de 14 pour cent de ses coûts administratifs. Grâce à son nouveau système d'information moderne et flexible, elle a en outre pu intégrer sans difficulté un certain nombre d'autres régimes et fonds de pension. Cela lui a permis d'accroître de 50 pour cent le nombre de ses clients et de doubler ses réserves tout en gardant ses effectifs à un niveau stable. Entre 2009 et 2013, l'indice de satisfaction client a progressé de 67 à 82 pour cent parmi les assurés, et de 73 à 81 pour cent au sein de l'ensemble de la clientèle.

**Observations du jury:** La mise en œuvre de bonnes pratiques en faveur de l'excellence administrative et de la gestion intégrale de la qualité, associée à une planification stratégique et à une coordination efficace avec les pouvoirs publics, a permis à cette institution d'obtenir des résultats remarquables. Cette bonne pratique illustre l'excellence de l'action d'une administration de la sécurité sociale, ainsi que l'impact positif que cela peut avoir sur la qualité des services fournis aux clients.

## CERTIFICATS AVEC MENTION SPÉCIALE DU JURY

### CAMEROUN: CAISSE NATIONALE DE PRÉVOYANCE SOCIALE

#### La responsabilité sociale d'entreprise

Domaine prioritaire: Bonne gouvernance

**Résumé:** Cette bonne pratique vise essentiellement à intégrer les dimensions sociale, économique et environnementale aux activités courantes d'une administration de la sécurité sociale. Elle montre comment l'institution a non seulement réussi à réduire ses coûts administratifs et le gaspillage, mais aussi à améliorer son image et à contribuer au développement durable du pays.

**Mention spéciale du jury:** Il s'agit là d'une approche très innovante et proactive, destinée à répondre à un enjeu de long terme. Elle est prometteuse pour l'avenir, puisqu'elle a déjà permis à l'institution de réduire ses coûts liés à la consommation d'eau et d'énergie et aux transports, de valoriser son capital humain à travers la formation, de construire des accès pour les personnes à mobilité réduite et de mieux intégrer les femmes au sein de son personnel.

### CAMEROUN: CAISSE NATIONALE DE PRÉVOYANCE SOCIALE

#### Le Bureau total

Domaine prioritaire: Qualité des services

**Résumé:** Cette bonne pratique illustre de façon exhaustive comment, en rationalisant les procédures de demande de prestations à travers une reconfiguration de ses processus opérationnels, l'institution a pu réduire les délais de traitement des dossiers de 99 pour cent pour les demandes de prestations familiales et de 93 pour cent pour les demandes de prestations vieillesse, invalidité et survivant.

**Mention spéciale du jury:** L'adoption d'une approche globale en matière de gestion des demandes de prestations a favorisé une utilisation plus rationnelle et efficace des ressources disponibles, humaines et autres, ce qui a influé positivement sur le niveau de confiance et de satisfaction des assurés vis-à-vis de l'institution.

### GABON: CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE MALADIE ET DE GARANTIE SOCIALE

#### Couverture sociale des Gabonais économiquement faibles

Domaine prioritaire: Extension de la couverture aux groupes difficiles à couvrir

**Résumé:** La coopération étroite entre l'administration de la sécurité sociale et le gouvernement a permis de mettre au point une solution innovante pour financer, définir et fournir des prestations aux personnes dont le revenu mensuel est inférieur à 160 USD. Auparavant, ces personnes consacraient entre 30 et 40 pour cent de leur revenu aux soins de santé. Quant aux populations démunies, elles se tournaient vers des praticiens informels ou aux tradithérapeutes.

**Mention spéciale du jury:** Cette approche innovante en matière de réduction de la pauvreté a abouti à des résultats probants, puisque plus de 68 pour cent de la population cible sont désormais couverts.

## GABON: CAISSE NATIONALE DE SÉCURITÉ SOCIALE

### Modernisation du système d'information pour améliorer la qualité du service et lutter contre la fraude

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services, Technologies de l'information et de la communication

**Résumé:** Le développement des systèmes d'informations informatisés, reposant notamment sur la mise en place de la carte biométrique et de la déclaration des cotisations en ligne, ainsi que sur le nettoyage et la refonte de la base de données regroupant les assurés et cotisants, a permis à la Caisse de parvenir à optimiser le recouvrement des cotisations et de réduire la fraude.

**Mention spéciale du jury:** À travers cette bonne pratique, on constate comment l'utilisation judicieuse des TIC et la rationalisation des processus opérationnels, associées à l'excellence dans la gestion de projets regroupant plusieurs unités et compétences au sein de l'institution, ont permis d'optimiser la qualité des services et de réduire la fraude.

## MAROC: CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES

### Certification des performances financières des fonds de réserve

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Communication par les administrations de la sécurité sociale, Investissement des fonds de la sécurité sociale

**Résumé:** Dans le cadre de ses efforts visant à garantir la bonne gouvernance de son administration, la Caisse marocaine des retraites a mis en place un audit annuel, réalisé par un expert indépendant, qui permet de certifier les performances financières de ses différents portefeuilles de placement conformément aux normes nationales et internationales en vigueur.

**Mention spéciale du jury:** Il s'agit là d'une stratégie avisée en matière de gestion du risque qui, associée à un processus rigoureux, contribue à garantir l'exactitude du calcul et de l'analyse des performances financières des portefeuilles gérés par la Caisse et, en fin de compte, la stabilité de son financement à long terme.

## MAROC: CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES

### Simplification des procédures de contrôle de vie

Domaine prioritaire: Qualité des services

**Résumé:** La simplification de la procédure imposée aux bénéficiaires pour la présentation d'une preuve de vie a permis à la Caisse marocaine des retraites de minimiser le risque de paiements indus à des bénéficiaires décédés tout en réduisant ses coûts et ses délais administratifs. Jusque-là, cette procédure comportait quatre étapes, notamment l'obtention d'une attestation de vie auprès de l'autorité locale. Elle comporte désormais une seule étape, qui consiste pour l'intéressé à se présenter en personne à son agence bancaire.

**Mention spéciale du jury:** Il s'agit là d'une solution bien conçue pour simplifier une procédure de façon significative. Elle repose sur un partenariat innovant avec les banques, qui a permis à l'institution d'obtenir des améliorations substantielles tant sur le plan administratif qu'en termes de service à la clientèle.

## MAROC: RÉGIME COLLECTIF D'ALLOCATION DE RETRAITE

### Dispositif de prévention anti-corruption

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services, Technologies de l'information et de la communication

**Résumé:** Cette bonne pratique illustre de façon détaillée la mise en place d'une stratégie anti-corruption qui s'articule autour de trois axes: les processus, les politiques et le personnel. Les processus internes ont été dématérialisés, afin de mieux contrôler les risques; les politiques mises en œuvre par la direction ont été orientées vers la transparence et la bonne gouvernance; quant au personnel, il a été formé au code de déontologie et encouragé à dénoncer les éventuels cas de corruption.

**Mention spéciale du jury:** Il s'agit là d'une solution gagnant-gagnant, qu'il s'agisse de la motivation du personnel ou de l'amélioration de l'image de l'institution auprès du public et, en particulier, des assurés.

## MAURITANIE: CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE MALADIE

### Dématérialisation des prestations sociales

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Communication par les administrations de la sécurité sociale, Qualité des services, Technologies de l'information et de la communication

**Résumé:** En utilisant des applications web pour la gestion des documents électroniques, depuis les feuilles de soins jusqu'aux décomptes de remboursements, la Caisse nationale d'assurance maladie a réussi non seulement à réduire de 21 à 8 jours le délai de traitement des demandes de remboursement, mais aussi à diminuer ses coûts administratifs et à mieux contrôler les informations fournies par les assurés.

**Mention spéciale du jury:** Comme cette bonne pratique n'a été introduite que début 2014, elle devra faire l'objet d'une évaluation plus approfondie à une étape ultérieure. Les résultats préliminaires montrent toutefois que les objectifs fixés ont été atteints. Il convient de souligner l'importance de la collaboration entre la Caisse et les travailleurs qualifiés mauritaniens résidant à l'étranger.

## **CERTIFICATS DE MÉRITE**

### **AFRIQUE DU SUD: AGENCE SUD-AFRICAINE DE SÉCURITÉ SOCIALE**

#### **Une carte à puce biométrique pour le paiement des allocations**

Domaine prioritaire: Technologies de l'information et de la communication

### **AFRIQUE DU SUD: AGENCE SUD-AFRICAINE DE SÉCURITÉ SOCIALE**

#### **Versement des prestations d'aide sociale aux catégories les plus pauvres et les plus vulnérables de la population sud-africaine: vers une inclusion financière totale**

Domaines prioritaires: Qualité des services, Technologies de l'information et de la communication

### **ALGÉRIE: CAISSE NATIONALE DES ASSURANCES SOCIALES DES TRAVAILLEURS SALARIÉS**

#### **Assistance des entreprises dans l'évaluation des risques professionnels et la mise en oeuvre de plan de prévention adapté**

Domaine prioritaire: Prévention des risques professionnels

### **BURKINA FASO: CAISSE NATIONALE DE SÉCURITÉ SOCIALE**

#### **La promotion de l'assurance volontaire**

Domaine prioritaire: Extension de la couverture aux groupes difficiles à couvrir

### **BURKINA FASO: CAISSE NATIONALE DE SÉCURITÉ SOCIALE**

#### **Plan stratégique décennal (2010-2020)**

Domaine prioritaire: Bonne gouvernance

### **BURUNDI: OFFICE NATIONAL DES PENSIONS ET RISQUES PROFESSIONNELS DES FONCTIONNAIRES, DES MAGISTRATS ET DES AGENTS DE L'ORDRE JUDICIAIRE**

#### **Amélioration des prestations en faveur des affiliés et bénéficiaires**

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services, Recouvrement des cotisations, Technologies de l'information et de la communication

### **CAMEROUN: CAISSE NATIONALE DE PRÉVOYANCE SOCIALE**

#### **Bancarisation des pensionnés**

Domaine prioritaire: Qualité des services

### **CAMEROUN: CAISSE NATIONALE DE PRÉVOYANCE SOCIALE**

#### **Consultation en ligne des comptes des assurés sociaux et des employeurs**

Domaine prioritaire: Technologies de l'information et de la communication

### **CAMEROUN: CAISSE NATIONALE DE PRÉVOYANCE SOCIALE**

#### **Formation spécialisée en management de 50 cadres**

Domaine prioritaire: Technologies de l'information et de la communication

### **CAMEROUN: CAISSE NATIONALE DE PRÉVOYANCE SOCIALE**

#### **La gestion des réclamations**

Domaine prioritaire: Qualité des services



## **CAMEROUN: CAISSE NATIONALE DE PRÉVOYANCE SOCIALE**

### **Plan stratégique 2013-2017**

Domaine prioritaire: Bonne gouvernance

## **CÔTE D'IVOIRE: INSTITUT DE PRÉVOYANCE SOCIALE - CAISSE GÉNÉRALE DE RETRAITE DES AGENTS DE L'ETAT**

### **La facilitation de l'accès aux droits par la suppression du certificat de cessation de paiement**

Domaine prioritaire: Qualité des services

## **CÔTE D'IVOIRE: INSTITUT DE PRÉVOYANCE SOCIALE - CAISSE GÉNÉRALE DE RETRAITE DES AGENTS DE L'ETAT**

### **Maîtrise des charges techniques par une opération d'enrôlement des pensionnés et de distribution des cartes biométriques**

Domaine prioritaire: Technologies de l'information et de la communication

## **CÔTE D'IVOIRE: INSTITUT DE PRÉVOYANCE SOCIALE - CAISSE GÉNÉRALE DE RETRAITE DES AGENTS DE L'ETAT**

### **Projet d'optimisation de l'accueil (performant et innovant)**

Domaine prioritaire: Qualité des services

## **EGYPTE: CAISSE D'ASSURANCE DU SECTEUR DES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES**

### **Amélioration de la qualité des services**

Domaine prioritaire: Qualité des services

## **LIBÉRIA: INSTITUTION NATIONALE DE SÉCURITÉ SOCIALE ET D'ASSISTANCE SOCIALE**

### **L'intégration des technologies en vue d'améliorer les processus opérationnels**

Domaines prioritaires: Qualité des services, Recouvrement des cotisations, Technologies de l'information et de la communication

## **MADAGASCAR: CAISSE NATIONALE DE PRÉVOYANCE SOCIALE**

### **Education à la protection sociale dès le plus jeune âge**

Domaine prioritaire: Communication par les administrations de la sécurité sociale

## **MADAGASCAR: CAISSE NATIONALE DE PRÉVOYANCE SOCIALE**

### **La proximité à travers le Guichet forain**

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Communication par les administrations de la sécurité sociale, Qualité des services, Recouvrement des cotisations

## **MALI: CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE MALADIE**

### **La création des "Espaces AMO" dans les hôpitaux et les centres de santé de référence**

Domaine prioritaire: Qualité des services

## **MAROC: CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES**

### **Certification du bilan actuariel du régime des pensions civiles**

Domaine prioritaire: Evaluations actuarielles

## **MAROC: CAISSE MAROCAINE DES RETRAITES**

### **La contractualisation avec les partenaires**

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services

## **MAROC: DIRECTION DES ASSURANCES ET DE LA PRÉVOYANCE SOCIALE**

### **Développement et diffusion du progiciel "ATLAS": progiciel de simulations et d'évaluations actuarielles**

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Evaluations actuarielles, Extension de la couverture aux groupes difficiles à couvrir, Qualité des services

## **MAURICE: MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE, DE LA SOLIDARITÉ NATIONALE ET DES INSTITUTIONS DE LA RÉFORME**

### **Développement d'un plan directeur en matière de technologies de l'information**

Domaine prioritaire: Technologies de l'information et de la communication

## **MAURITANIE: CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE MALADIE**

### **Planification et performances**

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Communication par les administrations de la sécurité sociale, Qualité des services. Technologies de l'information et de la communication

## **UGANDA: CAISSE NATIONALE DE SÉCURITÉ SOCIALE**

### **Communiquer avec les parties prenantes et les impliquer dans le fonctionnement de l'institution – Initiative pour une réunion annuelle des membres**

Domaine prioritaire: Communication par les administrations de la sécurité sociale

## **UGANDA: CAISSE NATIONALE DE SÉCURITÉ SOCIALE**

### **Institutionnalisation d'un système de gestion de la performance: le «Navigateur»**

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services, Technologies de l'information et de la communication,

## **UGANDA: CAISSE NATIONALE DE SÉCURITÉ SOCIALE**

### **Prestation de services par téléphone mobile**

Domaines prioritaires: Qualité des services, Technologies de l'information et de la communication

## **SOUDAN: FONDS NATIONAL DE PENSIONS**

### **La qualité des services**

Domaine prioritaire: Qualité des services

## **RÉPUBLIQUE-UNIE DE TANZANIE: AUTORITÉ DE RÉGLEMENTATION DE LA SÉCURITÉ SOCIALE**

### **Mettre en place une supervision efficace grâce à la technologie**

Domaine prioritaire: Technologies de l'information et de la communication

## **RÉPUBLIQUE-UNIE DE TANZANIE: CAISSE DE RETRAITE DU SERVICE PUBLIC**

### **La gestion documentaire et l'utilisation de la technologie mobile**

Domaine prioritaire: Technologies de l'information et de la communication

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

### Extension de l'assurance-maladie sociale aux retraités

Domaine prioritaire: Extension de la couverture aux groupes difficiles à couvrir

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

### Optimisation de l'utilité des spécialistes médicaux disponibles en vue d'améliorer les services de santé: une approche innovante pour l'amélioration des services de santé dans les régions reculées

Domaine prioritaire: Qualité des services

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

### Réforme du paiement des factures hospitalières: la dématérialisation des demandes de remboursement

Domaine prioritaire: Technologies de l'information et de la communication

## RÉPUBLIQUE-UNIE DE TANZANIE: PPF FONDS DE PENSIONS

### Prestations d'éducation du Fonds de pensions PPF

Domaine prioritaire: Extension de la couverture aux groupes difficiles à couvrir

## TUNISIE: CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE MALADIE

### Accueil à distance via le service SMS CNAM

Domaines prioritaires: Communication par les administrations de la sécurité sociale, Qualité des services, Technologies de l'information et de la communication

## TUNISIE: CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE MALADIE

### Gestion des risques et mise en oeuvre d'un système d'aide à la décision à la disposition du contrôle médical

Domaine prioritaire: Bonne gouvernance

## ZIMBABWE: OFFICE NATIONAL DE SÉCURITÉ SOCIALE

### Services de réadaptation

Domaine prioritaire: Retour au travail et réintégration professionnelle

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 330 organisations membres dans environ 160 pays.