

Prix AISS des bonnes pratiques Europe 2016

RÉSULTATS DU CONCOURS

Prix AISS des bonnes pratiques: Europe 2016

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 EUROPE 2016

Le concours a suscité un total de 71 soumissions de 27 organisations de 19 pays. Le jury a décidé de décerner le prix au Ministère de la Protection sociale, Irlande, pour *Intreo, un service intégré pour la protection sociale et l'emploi*. Le jury a également attribué 51 certificats de mérite, dont 12 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

LAURÉAT

IRLANDE: MINISTÈRE DE LA PROTECTION SOCIALE

Intreo, un service intégré pour la protection sociale et l'emploi

Domaine prioritaire: Qualité des services

Résumé: Après la crise financière de 2008, le taux de chômage en Irlande a augmenté de 300 pour cent. Les services d'action sociale et de l'emploi étaient fragmentés, ce qui rendait les processus inefficaces et entraînait des répercussions négatives sur les résultats en matière d'emploi pour les citoyens. Une stratégie opérationnelle claire a alors été mise sur pied, afin de fusionner les trois organisations traitant les questions de chômage, de réunir leurs services et leur personnel, ainsi que d'élaborer et de mettre en œuvre de nouvelles procédures régissant l'offre de services. Cette stratégie a notamment permis de créer un modèle de profilage des clients réalisé à partir du questionnaire destiné aux demandeurs d'emploi. Ce modèle vise à prédire la probabilité qu'une personne demeure plus de douze mois au chômage. Les clients à haut risque sont alors confiés à un responsable de dossier. Parmi les innovations, citons également la signature, avec plus de 200 employeurs clés, d'une charte d'activation des jeunes et des chômeurs de longue durée. Grâce à ces mesures, plus de 75 000 chômeurs de longue durée sont retournés au travail, le taux de persistance au chômage de court terme à long terme est passé de 35 à 26 pour cent, et le taux de progression des chômeurs de très longue durée est passé de 25 à 44 pour cent.

Observations du jury: Dans un environnement difficile, il est remarquable de parvenir à fusionner les personnels et les services de trois grandes organisations, d'optimiser l'utilisation des ressources et de réaliser des gains considérables en matière d'efficacité administrative, tout en accordant la priorité aux services destinés à un segment vulnérable de la population – d'autant plus que ces progrès ont été réalisés dans un contexte de grave crise économique. Les résultats des nouveaux processus et de cette nouvelle stratégie ne sont pas négligeables: tout le monde y gagne, aussi bien l'administration que sa clientèle.

CERTIFICATS AVEC MENTION SPÉCIALE DU JURY

ALLEMAGNE: ASSURANCE SOCIALE ALLEMANDE DES ACCIDENTS DE TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES

Reha 3.0 – Conception et mise en œuvre de la nouvelle stratégie de réadaptation

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services, Retour au travail et réintégration professionnelle

Résumé: Le concept général vise à concevoir et mettre en œuvre de façon systématique des processus de réadaptation répondant aux objectifs fixés par la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Divers projets et études ont été lancés afin de garantir que toutes les mesures et actions engagées dans le processus de réadaptation tiennent compte des besoins individuels des personnes handicapées, et ce pour finalement parvenir à une réinsertion professionnelle et sociale complète et durable.

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique poursuit un objectif clair et global et utilise une stratégie rigoureuse de gestion intégrée. La méthodologie suivie a été de créer un groupe de projet composé de responsables de réadaptation, de consulter et de suivre les orientations fournies par les Lignes directrices de l'AISS, ainsi que de réaliser un projet pilote visant à clarifier et à améliorer les processus. Cette manière de procéder peut être reproduite par d'autres institutions.

ALLEMAGNE: ORGANISME D'ASSURANCE SOCIALE ALLEMANDE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET DES MALADIES PROFESSIONNELLES DES SECTEURS DES PRODUITS ALIMENTAIRES ET DE LA RESTAURATION, FAIT PARTIE DE L'ASSURANCE SOCIALE ALLEMANDE DES ACCIDENTS DE TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES

Système Weller – un modèle de gestion du processus thérapeutique, destiné aux organismes d'assurance accident

Domaine prioritaire: Retour au travail et réintégration professionnelle

Résumé: Le système Weller comprend un guide englobant 170 diagnostics principaux et plus de 450 modèles de diagnostic, ainsi qu'une base de données centrale sur la durée et le coût de tous les dossiers clôturés des assureurs concernés (présentés sous forme anonyme). Le système Weller propose une approche active de gestion du processus thérapeutique et a permis à ses utilisateurs en Allemagne d'obtenir une durée d'incapacité moyenne 25 pour cent inférieure à celle des approches thérapeutiques sans système de gestion.

Mention spéciale du jury: Il s'agit d'un modèle précieux de gestion efficace des processus thérapeutiques qui a généré des gains d'efficacité notables. Ce système est facilement transférable à d'autres pays et à d'autres secteurs du domaine des assurances contre les accidents.

BELGIQUE: OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI

Faire plus et mieux avec moins

Domaine prioritaire: Bonne gouvernance

Résumé: L'objectif de cette bonne pratique consiste à veiller à ce que l'organisation continue à traiter un volume égal ou supérieur de dossiers, qu'elle parvienne à faire face à des réglementations de plus en plus complexes et à maintenir la qualité des services à la clientèle et les conditions de travail de son personnel, tout en supportant les coupes opérées à son budget de fonctionnement et les réductions de personnel (en 2015, l'administration a vu son budget de fonctionnement réduit de 20 pour cent et ses effectifs de 5 pour cent). Les différents outils et techniques employés ont non seulement permis à l'organisation de répondre à ses engagements vis-à-vis de l'Etat, mais aussi de les dépasser dans certains domaines. En outre, les chiffres révèlent une satisfaction en hausse des employés et des usagers.

Mention spéciale du jury: Ce projet fait montre d'une stratégie globale de réponse à l'important défi d'offrir aux chômeurs un niveau de services égal ou supérieur avec des ressources humaines et financières moindres.

CROATIE: INSTITUT CROATE D'ASSURANCE PENSION

Relevés électroniques

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

Résumé: Un système de dossiers électroniques offre aux citoyens un accès rapide et sécurisé à un document authentifié de leur situation professionnelle, enregistré dans la base de données de l'Institut croate d'assurance pension (CPII), et permet ainsi aux assurés du régime d'assurance retraite croate de circuler librement sur le marché du travail de l'Union européenne. En cas d'impression, chaque dossier individuel est authentifié grâce à l'utilisation d'une combinaison unique de caractéristiques propres à chaque dossier. Les authentications de documents papier par des émetteurs étrangers ou des notaires ne s'avèrent dès lors plus nécessaires.

Mention spéciale du jury: Ce projet utilise de façon judicieuse les technologies afin d'offrir de meilleurs services plus transparents à la population. Les citoyens peuvent accéder à des données importantes vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept. Ils n'ont par conséquent plus besoin de se rendre dans une agence du CPII.

FRANCE: CAISSE NATIONALE DE L'ASSURANCE MALADIE DES TRAVAILLEURS SALARIÉS PRADO – Programmes d'accompagnement du retour à domicile après hospitalisation

Domaine prioritaire: Qualité des services

Résumé: Lancée en 2010, cette initiative offre une aide à domicile aux patients après une période d'hospitalisation. Ce projet vise non seulement à assurer une transition appropriée des soins pour éviter une nouvelle hospitalisation du patient, mais également à améliorer l'utilisation des ressources et à favoriser un retour plus rapide du patient à son domicile. Le programme couvre actuellement les patients hospitalisés dans les services de maternité et d'orthopédie, pour une broncho-pneumopathie chronique obstructive ou pour des plaies chroniques.

Mention spéciale du jury: L'approche est centrée sur le patient et ses besoins, et veille à ce que les soins de santé soient coordonnés et efficaces, tout en réduisant la période passée à l'hôpital. L'évaluation rigoureuse et systématique du programme, qui mérite d'être saluée, a révélé une grande satisfaction des patients et n'a identifié aucun impact négatif concernant les réhospitalisations.

FRANCE: CAISSE NATIONALE DES ALLOCATIONS FAMILIALES

Les «rendez-vous des droits»

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Extension de la couverture aux groupes difficiles à couvrir, Qualité des services, Technologies de l'information et de la communication

Résumé: Consciente du fait que de nombreuses personnes parmi les plus défavorisées et démunies sont également les moins bien informées sur leurs droits, la CNAF a mis sur pied une nouvelle méthodologie plus proactive, en vue de répondre à cet important problème public. Une grille d'entretien standardisée a été mise au point. Cet outil sert de base aux entretiens individuels, peut être adapté en fonction des besoins de chaque bénéficiaire, et permet d'analyser l'aide que chaque individu pourrait être en droit de recevoir. Parmi les près de 400 000 entretiens menés en 2014 et 2015, 40 pour cent ont conduit à la reconnaissance du droit aux allocations familiales.

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique témoigne d'une approche proactive visant à aider les groupes vulnérables à comprendre et à demander l'aide financière à laquelle ils ont droit, permettant ainsi à davantage de personnes de sortir de la pauvreté. Il est également souhaitable que cette initiative puisse conduire à une révision plus générale des procédures afin de toucher encore davantage les plus démunis.

FRANCE: RÉGIME SOCIAL DES INDÉPENDANTS

Aide financière aux cotisants indépendants en difficultés

Domaines prioritaires: Extension de la couverture aux groupes difficiles à couvrir, Recouvrement des cotisations

Résumé: La capacité des travailleurs indépendants à payer des cotisations de façon régulière est fréquemment entravée par le caractère imprévisible de leurs revenus. Pour assurer la continuité des cotisations des travailleurs indépendants «à risque» confrontés à des difficultés financières, pour des raisons personnelles ou d'autres raisons indépendantes de leur volonté, le régime a mis en place un programme d'aide financière destiné à les assister principalement pour le paiement de l'assurance-maladie, des cotisations sociales, et éventuellement d'autres dettes. L'évaluation interne indique que 88 pour cent des débiteurs n'ont sollicité de l'aide qu'une seule fois en cinq ans et que 60 pour cent des débiteurs avaient réglé tous leurs arriérés de cotisations dans un délai de six mois. Puisque 33 pour cent des cotisants bénéficiant de l'aide ont également des employés, cette mesure permet de préserver aussi bien l'emploi de ces derniers que celui du travailleur indépendant.

Mention spéciale du jury: Il s'agit d'une mesure forte qui permet à des entreprises viables de se maintenir malgré un contexte économique contraignant. Elle contribue en outre à préserver l'emploi et évite que les travailleurs indépendants à faible revenu ne tombent dans le secteur informel et perdent leur couverture de sécurité sociale.

MALTE: MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Simplification et rationalisation des processus de vérification annuelle des revenus en vue de l'octroi des Allocations familiales et de l'Allocation supplémentaire

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

Résumé: Les processus d'attribution des allocations familiales et des allocations supplémentaires sur la base des revenus n'étaient pas optimaux et avaient besoin d'être simplifiés. Une équipe de projet réunissant les principales parties prenantes a été mise sur pied afin de remanier les processus, et ce dans le but de réduire les coûts et les délais administratifs et de simplifier les procédures pour les bénéficiaires. Un accord a été conclu avec le ministère des Finances en vue de partager les données, permettant ainsi aux demandes d'être basées sur les données sur le revenu déjà envoyées au ministère. Les bénéficiaires n'ont dès lors plus à remplir de formulaires de contrôle annuel. Les revenus de 49 pour cent des bénéficiaires des allocations familiales et de 12 pour cent des bénéficiaires des allocations supplémentaires se sont avérés sensiblement plus élevés que ce qui avait été déclaré auparavant, permettant ainsi de réaliser une économie estimée à 4 pour cent du total des dépenses consacrées à ces prestations.

Mention spéciale du jury: La rationalisation des processus et l'exploitation d'un système d'administration électronique ont, dans ce cas, généré d'importantes économies administratives et de prestations, tout en simplifiant le processus pour les demandeurs.

RÉPUBLIQUE DE MOLDOVA: OFFICE NATIONAL D'ASSURANCE SOCIALE

Garantir l'accès des travailleurs migrants aux prestations de sécurité sociale grâce aux conventions de sécurité sociale

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

Résumé: Puisque la République de Moldova recense plus d'un million de travailleurs à l'étranger, principalement dans les pays de la Communauté des Etats indépendants et de l'Union européenne, il s'avérait essentiel d'examiner des moyens de garantir l'égalité de traitement de ces ressortissants travaillant à l'étranger et de protéger leurs droits à la sécurité sociale. La législation nationale a été modifiée pour permettre le paiement de prestations à l'étranger – ce paiement est néanmoins subordonné à la conclusion d'accords bilatéraux avec les principaux pays d'accueil des travailleurs migrants. Outre les accords conclus avec la Fédération de Russie, l'Ouzbékistan, l'Ukraine, le Bélarus et l'Azerbaïdjan entre 1995 et 1997, des accords ont été conclus avec 11 pays de l'Union européenne depuis 2008.

Mention spéciale du jury: Il s'agit d'une manière pragmatique et significative d'étendre la couverture de la sécurité sociale au nombre important des ressortissants travaillant à l'étranger. Le fait de donner la priorité à la conclusion d'accords avec les principaux pays d'accueil a permis de garantir une protection maximale avec un minimum de ressources dépensées.

POLOGNE: INSTITUTION D'ASSURANCE SOCIALE

Plateforme de services en ligne – un mode de communication moderne et confortable

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

Résumé: La ZUS a instauré une plate-forme moderne d'infrastructures intégrant différents canaux de communication, notamment Internet, le téléphone, des bornes interactives ainsi que des services au guichet dans ses agences, afin d'offrir à ses clients le choix du mode de communication et d'éviter la création d'un fossé numérique au sein de sa clientèle. Les clients qui disposent d'un compte sur le portail peuvent accéder en ligne à des informations personnalisées et peuvent également prendre rendez-vous avec un agent de la ZUS ainsi que

profiter d'informations générales. Depuis le lancement du portail Web, 8,5 millions de demandes ont été déposées par voie électronique et 420 000 clients ont utilisé les services des bornes interactives.

Mention spéciale du jury: Il s'agit d'une stratégie complète et polyvalente visant à garantir à tous les clients un accès pratique et approprié aux services de la ZUS. La mise sur pied d'audits concernant la facilité d'utilisation, destinés à évaluer la conformité avec les standards en matière de site Web et à identifier les améliorations nécessaires, mérite également d'être saluée.

SUÈDE: AGENCE SUÉDOISE DES PENSIONS

Création d'une norme pour la simulation des pensions

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

Résumé: L'Agence suédoise des pensions a créé un outil pouvant être utilisé par l'ensemble du secteur des pensions et adapté à divers types de régimes et produits de retraite, afin de fournir des prévisions cohérentes et précises sur les futurs revenus de pension. Quatre années ont été nécessaires à la mise en place de ce modèle et à l'obtention d'un consensus parmi les divers prestataires de régimes de pension en raison de la difficulté à définir les hypothèses à utiliser et même à s'entendre sur ce qui est couvert par la «pension». A terme, la mise en application de ce modèle permettra aux assurés de prendre des décisions plus éclairées concernant le travail, l'épargne, la consommation et l'âge de la retraite.

Mention spéciale du jury: Lorsque de multiples possibilités de revenus de pension existent, il s'avère essentiel que les prestataires utilisent le même modèle d'hypothèses dans leurs projections. Le fait d'associer tous les fournisseurs de régimes de pension dans la conception et la définition de ce modèle constitue un exemple de bonne gouvernance pour réglementer ce secteur important.

SUISSE: SUVA

Un contrôle innovant des prestations grâce au système Sumex DRG Expert

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

Résumé: Sumex DRG Expert est une solution Web moderne intégrant un système de soutien décisionnel venant compléter le système tarifaire (Swiss Diagnosis Related Groups) lancé en 2012 pour réglementer les paiements des assureurs en cas d'hospitalisation du patient. Le système permet non seulement aux assureurs maladie de mieux contrôler les demandes, mais également d'évaluer automatiquement, en se fondant sur la théorie de la probabilité, l'exactitude des codes de traitement utilisés dans les factures de prestations soumises. L'identification par le système de demandes pour des rapports et des examens médicaux effectués par des spécialistes, qui contenaient des codes peu plausibles, a conduit au recodage de ces factures avec une pondération des coûts à la baisse. La SUVA a ainsi pu refuser 50 millions de francs suisses de demandes injustifiées, soit 10 pour cent du montant total des coûts de traitements.

Mention spéciale du jury: Il s'agit d'une solution informatique innovante au problème relatif à l'identification des surfacturations pour les factures soumises par les prestataires de soins de santé. Les résultats en matière de contrôle des coûts des soins de santé, qui constituent une préoccupation majeure pour tous les pays, ont été jusqu'à présent très impressionnants. Ce projet, à l'instar des autres bonnes pratiques présentées par la SUVA, s'inscrit dans le cadre des efforts d'amélioration de la gestion de l'assurance-accident.

CERTIFICATS DE MÉRITE

ALLEMAGNE: ASSURANCE PENSION ALLEMANDE – AGENCE FÉDÉRALE

Un service fort pour une entreprise forte – Le service aux entreprises de l'Assurance pension allemande – Agence fédérale

Domaines prioritaires: Prévention des risques professionnels, Promotion de la santé sur le lieu de travail, Qualité des services, Retour au travail et réintégration professionnelle

ALLEMAGNE: ASSURANCE SOCIALE ALLEMANDE DES ACCIDENTS DE TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES

Les institutions de sécurité sociale veillent au respect des droits de l'homme

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Prévention des risques professionnels, Qualité des services, Retour au travail et réintégration professionnelle

AZERBAÏDJAN: FONDS NATIONAL DE PROTECTION SOCIALE AUPRÈS DU MINISTÈRE DU TRAVAIL ET DE LA PROTECTION SOCIALE DE LA POPULATION

Automatisation de l'attribution de la pension via un centre d'appel

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

BELGIQUE: INSTITUT NATIONAL D'ASSURANCE MALADIE-INVALIDITÉ

Plan "back to work": réintégration professionnelle des bénéficiaires de prestations d'invalidité

Domaine prioritaire: Retour au travail et réintégration professionnelle

BELGIQUE: OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI

Management cockpit: pilotage de la performance à l'Office national de l'emploi en Belgique

Domaine prioritaire: Bonne gouvernance

BULGARIE: INSTITUT NATIONAL DE SÉCURITÉ SOCIALE

Système de transmission électronique de documents et de données pour l'octroi et le paiement de prestations de courte durée

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

CROATIE: INSTITUT CROATE D'ASSURANCE PENSION

Demandes en ligne

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

CROATIE: INSTITUT CROATE D'ASSURANCE PENSION

Echange électronique de données relatives aux décès

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

ESPAGNE: INSTITUT NATIONAL DE SÉCURITÉ SOCIALE, PARTIE DE LA FÉDÉRATION DES ORGANISMES GESTIONNAIRES DE LA SÉCURITÉ SOCIALE ESPAGNOLE

Portail «Ta sécurité sociale»

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

FINLANDE: SOCIAL INSURANCE INSTITUTION

Adoption d'un système de transmission électronique de documents pour les demandes effectuées via la plate-forme de services

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services

FRANCE: CAISSE NATIONALE DES ALLOCATIONS FAMILIALES

«100% dématérialisé, 100% personnalisé»

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

FRANCE: CAISSE NATIONALE DES ALLOCATIONS FAMILIALES

La médiation administrative au sein de la Branche famille de la sécurité sociale

Domaines prioritaires: Prévention des risques professionnels, Promotion de la santé sur le lieu de travail, Qualité des services, Retour au travail et réintégration professionnelle

FRANCE: CAISSE NATIONALE DES ALLOCATIONS FAMILIALES

Offre de service globale de soutien aux parents confrontés à une séparation

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services

IRLANDE: MINISTÈRE DE LA PROTECTION SOCIALE

Directives instituant une procédure de certification fermée à l'intention des médecins généralistes

Domaine prioritaire: Retour au travail et réintégration professionnelle

IRLANDE: MINISTÈRE DE LA PROTECTION SOCIALE

Un service Web dédié à la gestion des bourses étudiantes

Domaine prioritaire: Qualité des services

ITALIE: INSTITUT NATIONAL D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Création de la suite de logiciels ERA pour l'analyse ergonomique des activités professionnelles

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

ITALIE: INSTITUT NATIONAL D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Mesurer le bien-être des employés pour une bonne gouvernance

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services

ITALIE: INSTITUT NATIONAL D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Mesures de prévention et de protection visant à réduire l'exposition à la poussière contenant de la silice cristalline libre

Domaine prioritaire: Prévention des risques professionnels

ITALIE: INSTITUT NATIONAL D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Moteur sémantique SEAT-IRIDE: une analyse des accidents du travail au service de la prévention

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

ITALIE: INSTITUT NATIONAL D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Santé et sécurité au travail: se mettre en réseau en vue de promouvoir la prévention des risques et une culture de sécurité au travail

Domaines prioritaires: Prévention des risques professionnels, Promotion de la santé sur le lieu de travail

JERSEY: MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Initiative JobsFest

Domaine prioritaire: Retour au travail et réintégration professionnelle

LITUANIE: CAISSE PUBLIQUE D'ASSURANCE SOCIALE DE LA RÉPUBLIQUE DE LITUANIE AUPRÈS DU MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE ET DU TRAVAIL

Système de gestion électronique des certificats de maladie et de congé de maternité

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

POLOGNE: INSTITUTION D'ASSURANCE SOCIALE

En classe avec la ZUS

Domaine prioritaire: Communication par les administrations de la sécurité sociale

POLOGNE: INSTITUTION D'ASSURANCE SOCIALE

Modèle de formation innovant pour les médecins de la sécurité sociale

Domaine prioritaire: Bonne gouvernance

POLOGNE: INSTITUTION D'ASSURANCE SOCIALE

Normes de service à la clientèle

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

FÉDÉRATION DE RUSSIE: FONDS DE PENSIONS DE LA FÉDÉRATION DE RUSSIE

Evaluations actuarielles

Domaine prioritaire: Evaluations actuarielles

SUÈDE: AGENCE NATIONALE POUR L'EMPLOI

«Bedömningsstödet» – L'outil d'évaluation

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Retour au travail et réintégration professionnelle, Technologies de l'information et de la communication

SUÈDE: AGENCE SUÉDOISE DES PENSIONS

Le système de frais réduits dans le régime suédois de retraite par capitalisation

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services

SUÈDE: AGENCE SUÉDOISE DES PENSIONS

L'Enveloppe orange

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

SUÈDE: AGENCE SUÉDOISE DES PENSIONS

Une communication axée sur des situations de vie

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

SUISSE: SUVA

Amélioration de la collaboration entre la Caisse de chômage, les offices régionaux de placement et la Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accident

Domaines prioritaires: Communication par les administrations de la sécurité sociale, Qualité des services, Retour au travail et réintégration professionnelle

SUISSE: SUVA

Des avantages économiques accrus pour la réadaptation

Domaine prioritaire: Retour au travail et réintégration professionnelle

SUISSE: SUVA

Diagnostic précoce du cancer du poumon chez les personnes exposées à l'amiante: dépistage par tomodensitométrie

Domaines prioritaires: Qualité des services, Retour au travail et réintégration professionnelle

SUISSE: SUVA

La vidéo-otoscopie utilisée dans les «audiomobiles»

Domaines prioritaires: Prévention des risques professionnels, Qualité des services

SUISSE: SUVA

Le programme de Case Management «ParaSuva»

Domaines prioritaires: Communication par les administrations de la sécurité sociale, Qualité des services, Retour au travail et réintégration professionnelle

TURQUIE: INSTITUTION DE SÉCURITÉ SOCIALE

Intégration des attestations d'études au programme sur les droits aux prestations de santé

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

TURQUIE: INSTITUTION DE SÉCURITÉ SOCIALE

Paiement automatique des déclarations électroniques d'incapacité temporaire (paiement électronique) pour les travailleurs indépendants

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

TURQUIE: INSTITUTION DE SÉCURITÉ SOCIALE

Promotion de l'emploi formel des femmes grâce aux services de garde d'enfants à domicile

Domaines prioritaires: Extension de la couverture aux groupes difficiles à couvrir, Recouvrement des cotisations, Technologies de l'information et de la communication

TURQUIE: INSTITUTION DE SÉCURITÉ SOCIALE

Système en ligne d'informations sur les paiements et d'enregistrement des coordonnées bancaires

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

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 330 organisations membres dans environ 160 pays.