



issa

ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE | AISS

Programme de  
reconnaissance de l'AISS

# Introduction

à l'intention des membres

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

# **Programme de reconnaissance de l'AISS**

Introduction à l'intention des membres

Secrétariat général  
Association internationale de la sécurité sociale  
Genève

## **Présentation**

Cette introduction décrit le Programme de reconnaissance de l'AISS ainsi que le processus d'évaluation des Lignes directrices de l'AISS. Elle est subdivisée en deux parties:

Partie 1. Présentation du processus du Programme de reconnaissance

Partie 2. Informations détaillées à l'intention des institutions membres sur la façon de se préparer à l'évaluation et sur les éléments à apporter à l'évaluateur

Un guide d'évaluation spécifique a en outre été élaboré pour chaque ensemble de lignes directrices de l'AISS. Ce document permettra de consigner les preuves fournies ainsi que les résultats de l'évaluation.

# 1. Le processus du programme de reconnaissance

## 1.1. Présentation du processus du programme de reconnaissance

L'AISS s'est engagée à aider ses organisations membres à atteindre l'excellence en matière d'administration de la sécurité sociale. Pour ce faire, l'Association a développé un vaste éventail de produits et services visant à renforcer et à développer les capacités administratives, opérationnelles et de gestion de ses institutions membres.

Ces produits et services s'inscrivent dans le cadre du Centre pour l'excellence de l'AISS et s'appuient sur des documents que l'on appelle «Lignes directrices», conçus pour aborder les aspects spécifiques de l'administration de la sécurité sociale. Les Lignes directrices de l'AISS présentent des références professionnelles internationales propres à chaque secteur et issues de plusieurs ensembles de lignes directrices individuelles. Les Lignes directrices offrent un aperçu exhaustif des principaux standards professionnels s'appliquant de façon générale aux institutions de sécurité sociale.

Afin de récompenser l'excellence dans les institutions, l'AISS a mis au point le programme de reconnaissance. Ce programme entend reconnaître les institutions qui ont mis en œuvre les lignes directrices de l'AISS s'appliquant au domaine de la sécurité sociale concerné, comme la bonne gouvernance ou les TIC, entre autres.

Pour ce faire, une évaluation indépendante est menée en externe sur la base des preuves fournies par l'institution, afin de déterminer si cette dernière est parvenue ou non à mettre en œuvre la ligne directrice de l'AISS impliquée. L'évaluation est menée par un spécialiste du secteur concerné par la ligne directrice.

Si certains problèmes devant être résolus avant la délivrance du certificat sont identifiés par l'évaluateur, ce dernier doit les communiquer à l'institution qui dispose alors d'un délai bien défini pour mettre en œuvre les changements nécessaires.

En outre, sur la base des exigences prévues par la ligne directrice, l'évaluateur doit identifier et signaler les bonnes pratiques ou les éléments qui permettraient à l'institution de s'améliorer. Il convient toutefois de souligner que ces derniers n'influencent en rien l'évaluation finale de la reconnaissance.

Chaque ligne directrice propose des recommandations sous la forme de «structures» et de «mécanismes», qui présentent plusieurs moyens de satisfaire aux exigences de la ligne directrice. Il ne s'agit toutefois que de propositions de bonnes pratiques – ces recommandations ne constituent en aucun cas des conditions *sine qua non* pour «réussir» l'évaluation de chaque ligne directrice. Les lignes directrices en elles-mêmes représentent des exigences à respecter dans le cadre des synergies au regard de la situation du pays, ainsi que des principaux objectifs et priorités de l'institution.

## 1.2. Portée de la reconnaissance et de l'évaluation

Chaque pays met en œuvre les programmes de sécurité sociale de différentes façons, et dispose de ses propres structures organisationnelles pour y parvenir. Les Lignes directrices et le programme de reconnaissance de l'AISS n'entendent pas imposer une façon unique d'atteindre cet objectif, mais recommandent des bonnes pratiques universelles.

En règle générale, les institutions qui souhaitent être évaluées dans le cadre du programme doivent uniquement prouver qu'elles ont mis en œuvre les lignes directrices applicables, en fonction de leur mandat et de la portée de leurs services. Au cours du processus de reconnaissance, elles devront toutefois exposer à l'évaluateur les raisons pour lesquelles elles estiment ne pas être concernées par les autres lignes directrices.

Si une institution exerce des fonctions devant être complétées par des activités menées par d'autres entités afin d'atteindre les objectifs de son système de sécurité sociale – par exemple lorsque d'autres entités sont chargées d'administrer certains aspects du système –, elle devra apporter des preuves attestant d'un niveau approprié de coordination interinstitutionnelle.

### 1.3. Méthode d'évaluation formelle

Avant de présenter sa demande, l'institution devra s'autoévaluer et s'assurer qu'elle dispose des preuves nécessaires afin de répondre aux exigences de chaque ligne directrice. La Partie B fournit davantage d'informations à ce sujet, et décrit les étapes que l'institution devra suivre au début du processus.

Une fois prête, l'organisation contactera l'évaluateur désigné via le formulaire joint au début de ce guide. Ce document permet à l'organisation de décrire la façon dont les processus appropriés sont gérés et mis en œuvre dans son pays.

Dans le cadre de cette évaluation, la tâche principale de l'institution sera de collecter des preuves officielles. Un guide d'évaluation est utilisé pour chaque série de lignes directrices afin d'y consigner les résultats de l'évaluation. Il contient une page pour chacune des lignes directrices. Chaque page comporte un tableau, qui comprend:

- L'énoncé de la ligne directrice – soit les exigences à remplir.
- Un espace pour que l'évaluateur puisse cocher si le critère est «Conforme», «Non conforme» ou «Non applicable». Cette section est complétée par l'évaluateur après analyse des preuves.
- Un espace pour que l'institution explique en quelques phrases dans quelle mesure elle s'est conformée à la ligne directrice.
- Exemples de types de preuves à fournir par l'institution – ces éléments ne sont ni obligatoires, ni exclusifs.
- Un espace pour que l'institution décrive les preuves apportées.
- La conclusion de l'évaluateur et sa justification.

Les couleurs utilisées dans le guide d'évaluation ont chacune une signification différente. Le **noir** désigne une exigence ou une explication. Le **bleu** s'applique aux sections devant être remplies par l'évaluateur. Le **rouge** désigne les sections devant être complétées par l'institution.

L'institution complète tout d'abord l'ensemble des sections en **rouge**, et soumet le guide d'évaluation ainsi que les preuves apportées à l'AISS via le portail Web Mon AISS. L'évaluateur examine ensuite les preuves fournies pour la ligne directrice, demande

davantage d'informations si nécessaire, et remplit les sections en **bleu** sur la base de son appréciation ainsi que des preuves avancées par l'institution.

En raison de la longueur de certaines lignes directrices, l'évaluateur n'examinera en profondeur qu'un échantillon, les cas échéants.

Si les preuves fournies par l'institution se révèlent insuffisantes et ne permettent pas aux évaluateurs de parvenir à une conclusion, ces derniers devront demander à l'organisation d'apporter des preuves plus détaillées.

Dans le cadre de cette évaluation, «Conforme», «Non conforme» et «Non applicable» se définissent comme suit:

- «Conforme» signifie que l'institution a apporté des preuves suffisantes pour démontrer qu'elle satisfaisait aux exigences de la ligne directrice.
- «Non conforme» signifie que les preuves concernant la mise en œuvre de la ligne directrice sont insuffisantes, voire inexistantes. Dans ce cas, l'évaluateur devra justifier les raisons pour lesquelles ces preuves sont insuffisantes.
- «Non applicable» signifie que la mise en œuvre de la ligne directrice ne relève pas du mandat de l'institution, ou qu'une autre entité exerce les fonctions impliquées. Dans ce cas, l'évaluateur devra indiquer les raisons pour lesquelles la ligne directrice ne s'applique pas à l'organisation.

4

Une fois l'évaluation de toutes les lignes directrices impliquées terminée, l'évaluateur attribue une note générale pour l'institution:

- «Conforme» signifie que chaque ligne directrice évaluée est conforme ou est reconnue non applicable.
- Si l'une des lignes directrices n'est pas conforme, la note globale de l'institution sera «Non conforme».

Enfin, l'évaluateur rendra ses conclusions au regard des bonnes pratiques et des éléments à améliorer qui auront été identifiés au cours de l'évaluation (voir point 4 ci-dessous).

Le guide complété est ensuite soumis à l'institution, qui l'examine et peut ajouter ses propres commentaires ainsi que toute information pouvant s'avérer utile pour l'évaluation.

Une fois le guide d'évaluation restitué à l'institution et les améliorations mises en œuvre, le document est transmis à l'AISS.

Si l'une des lignes directrices est jugée non conforme, alors l'institution devra mettre en œuvre des améliorations afin de traiter les points non conformes, et apporter des preuves à l'évaluateur dans les six mois suivant la date du rapport final.

## 1.4. Bonnes pratiques et propositions d'amélioration

Les bonnes pratiques ainsi que les points d'amélioration proposés sont identifiés et rapportés lors du processus d'évaluation. **Cette étape du processus figure uniquement à titre indicatif et n'entend pas influencer le résultat de l'évaluation.**

En complétant le guide d'évaluation, l'institution peut elle-même proposer des bonnes pratiques à l'évaluateur via le formulaire joint au début de ce guide.

Ensuite, lors de l'évaluation en elle-même, l'évaluateur cherchera à identifier les bonnes pratiques à mettre en œuvre ainsi que les éventuels points d'amélioration, sur la base des structures et mécanismes présentés dans chaque ligne directrice.

Les évaluateurs ne sont pas tenus de fournir des exemples de bonnes pratiques ou des propositions d'améliorations. Si tel était toutefois le cas, ils ne peuvent en rapporter plus de quatre par ligne directrice. Ces preuves sont consignées dans les formulaires joints aux annexes A et B du guide d'évaluation, et sont remises à l'institution à la fin de l'évaluation.

## 2. Informations détaillées à l'intention des institutions membres sur la façon de se préparer à l'évaluation et sur les éléments à apporter à l'évaluateur

### 2.1. Introduction

Cette partie du guide présente les exigences que doivent remplir les institutions afin de se préparer et de prendre part à une évaluation. Veuillez commencer par lire la Partie A avant de prendre connaissance du processus en lui-même.

Lorsque vous soumettez votre demande à l'AISS, un évaluateur sera désigné pour votre organisation, et vous recevrez les identifiants vous permettant d'accéder au portail Web de l'AISS, afin de soumettre les preuves rassemblées. Un guide d'évaluation vous sera en outre transmis pour les lignes directrices de l'AISS pour lesquelles vous avez demandé une évaluation.

### 2.2. Le processus

#### 2.2.1. S'autoévaluer

Dans un premier temps, vous devez vous autoévaluer afin de déterminer si vous devez mettre en œuvre des améliorations dans l'un des domaines concernés, avant de présenter votre demande à l'AISS. Parcourez chaque ligne directrice des guides d'évaluation et identifiez celles pour lesquelles vous estimez ne pas disposer de preuves suffisantes pour répondre aux exigences. Définissez les actions à entreprendre et mettez-les en œuvre. Par exemple, mettre en place une nouvelle politique ou procédure.

6

Si l'une des lignes directrices concerne des domaines ne relevant pas de votre mandat, vous devrez le notifier dans le guide d'évaluation et préciser si une autre organisation en est chargée. Vous ne devrez fournir aucune preuve pour ces lignes directrices.

#### 2.2.2. Effectuer le paiement à l'AISS

Le processus ne pourra officiellement débuter qu'après réception du paiement par l'AISS.

#### 2.2.3. Contacter l'évaluateur

Dès que vous estimez disposer de toutes les preuves nécessaires, vous pouvez formellement commencer le processus de reconnaissance. Contactez l'évaluateur désigné pour votre organisation via le formulaire joint au début du guide d'évaluation. Ce document vous permettra de décrire la façon dont les processus appropriés sont gérés et mis en œuvre dans votre pays. Prévenez l'évaluateur dès que vous êtes en mesure de soumettre le guide d'évaluation complété ainsi que l'ensemble des preuves adéquates. A ce stade, il se peut que l'évaluateur vérifie vos antécédents afin de mieux connaître votre institution.

#### 2.2.4. Identifier, enregistrer et charger les preuves

Vous devez à présent examiner en détail les lignes directrices décrites dans le guide d'évaluation. Discutez de chaque ligne directrice avec le personnel compétent, et répondez à ces deux questions en rouge:

- **L'institution explique dans quelle mesure elle s'est conformée à la ligne directrice.** Rédigez deux ou trois paragraphes afin d'expliquer brièvement dans quelle mesure votre organisation satisfait aux exigences de la ligne directrice. Si vous estimez que la ligne directrice ne s'applique pas à votre institution, par exemple parce qu'elle ne relève pas de votre mandat, veuillez fournir une explication.
- **Détails des preuves fournies par l'institution.** Pour chaque ligne directrice s'appliquant à votre organisation, dressez la liste des preuves que vous soumettrez telles que des politiques, des procédures, des résultats d'enquête ou des liens vers des sites Web présentant des éléments de preuve. Veuillez noter que la section intitulée «Exemples de types de preuves à fournir» propose des exemples de preuves que vous pouvez apporter, mais uniquement à titre indicatif. Il est probable que certaines de vos preuves soient similaires à ces exemples et que d'autres soient complètement différentes.

Dès que vous aurez terminé, vous pourrez charger le guide d'évaluation complété ainsi que les preuves réunies sur le portail de reconnaissance de l'AISS, spécialement conçu à cette occasion. Au début de l'évaluation, l'AISS vous fournira des informations sur la façon de procéder. Vous pouvez charger les preuves en une fois ou en plusieurs fois.

Prévenez l'évaluateur dès que vous aurez chargé l'ensemble de vos preuves sur la plateforme. L'évaluateur les consultera et reviendra vers vous pour toute question ou demande d'informations. Si nécessaire, l'évaluateur organisera une vidéoconférence et/ou des entretiens

### 2.2.5. Soumettre des bonnes pratiques

Si vous estimez que votre organisation a mis en œuvre des bonnes pratiques et souhaitez que l'évaluateur en prenne note, veuillez compléter le formulaire joint au début de ce guide d'évaluation et le charger sur le portail de l'AISS en même temps que vos preuves, comme décrit ci-dessus. Vous ne pouvez envoyer plus de quatre formulaires.

Pour votre information, sont considérées comme «bonnes pratiques»:

- Une pratique déjà présente dans la base de données de l'AISS sur les bonnes pratiques en sécurité sociale et se rapportant aux lignes directrices pour lesquelles vous avez demandé une évaluation sera automatiquement considérée comme une bonne pratique. L'évaluateur vérifiera que la bonne pratique proposée correspond à la ligne directrice appropriée.
- Une pratique qui met en œuvre les structures et mécanismes présentés dans les lignes directrices et qui va au-delà des exigences formulées. L'évaluateur vérifiera que la bonne pratique proposée correspond à la ligne directrice appropriée et applique les pratiques dans ses structures et mécanismes.
- Une pratique non reprise dans les structures et mécanismes qui apporte une valeur ajoutée en concordance avec l'approche de la ligne directrice. Cette valeur ajoutée peut être propre au contexte de l'institution.



### 2.2.6. Conclusions de l'évaluateur et suivi

Lorsque l'ensemble des informations pertinentes auront été transmises, les évaluateurs rendront leurs conclusions dans le guide d'évaluation (sections en **bleu**), et vous l'enverront afin que vous puissiez l'examiner. Vous pourrez formuler tous les commentaires que vous souhaitez à la fin du guide d'évaluation. L'évaluateur apportera ensuite d'éventuelles modifications au guide, et l'enverra à votre organisation ainsi qu'à l'AISS.

Si l'une des lignes directrices a été évaluée comme non conforme, vous devrez mettre en œuvre des améliorations afin de traiter le(s) point(s) non conforme(s). En outre, vous devrez préparer, dans le mois suivant la date du rapport, un plan d'action résumant les initiatives que vous comptez entreprendre. Vous disposerez enfin de cinq mois pour mettre en œuvre les mesures adoptées et fournir à l'évaluateur des preuves de ce que vous avez réalisé.