



issa

ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE | **AISS**

Prix AISS des bonnes pratiques **Europe 2019**

Résultats du concours



www.issa.int/goodpractices

Prix AISS des bonnes pratiques

Europe 2019

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 2017-2019, le jury est composé du Président du Comité de rédaction de la revue *International Social Security Review*, d'un représentant du Bureau international du Travail et d'un ancien président-directeur général d'une institution de la région en question.

Les priorités du programme des prix des bonnes pratiques 2017-2019

- Bonne gouvernance
- Communication des administrations de la sécurité sociale
- Investissement des fonds de la sécurité sociale
- Prévention des risques professionnels
- Promotion de la santé sur le lieu de travail
- Promotion de l'emploi durable
- Qualité des services
- Recouvrement des cotisations et conformité
- Retour au travail et réintégration professionnelle
- Solutions administratives pour l'extension de la couverture
- Technologies de l'information et de la communication
- Travail actuariel pour la sécurité sociale

Résultats du concours Europe 2019

Le concours a suscité un total de 76 soumissions de 25 organisations de 20 pays. Le jury a décidé de décerner le Prix à la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage, qui a soumis une bonne pratique au nom des institutions publiques de sécurité sociale de la Belgique intitulée *Des solutions informatiques intégrées pour les administrations de sécurité sociale belge*. Le jury a également attribué 61 certificats de mérite, dont 17 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/goodpractices

LAURÉAT

BELGIQUE: CAISSE AUXILIAIRE DE PAIEMENT DES ALLOCATIONS DE CHÔMAGE

Des solutions informatiques intégrées pour les administrations de sécurité sociale belges

Une pratique des institutions publiques de sécurité sociale de Belgique, présentée par la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage

Domaines prioritaires: Communication des administrations de la sécurité sociale, Qualité des services, Recouvrement des cotisations et conformité, Technologies de l'information et de la communication

Résumé: Grâce à un vaste processus opérationnel de réorganisation impliquant 3 000 acteurs du secteur social belge, une majorité de prestations sociales et de droits subsidiaires sont octroyés automatiquement, ce qui dispense les citoyens et leurs employeurs de remplir des déclarations et réduit considérablement la charge administrative qui pèse sur ces citoyens et sur les entreprises. Forts d'une vision commune et concertée, les acteurs du secteur social belge tirent pleinement parti des nouvelles technologies dans le but d'améliorer et de réorganiser radicalement leurs relations et leurs procédures communes.

L'échange de données électroniques entre les acteurs du secteur social et entre ces derniers et les entreprises et les citoyens s'effectue au moyen d'une plateforme d'interopérabilité fonctionnelle et technique intégrée, conforme à des normes de sécurité strictes et qui s'appuie sur des technologies modernes telles que «l'orientation service et objet», le «développement en composants», la prestation de services à travers plusieurs canaux, des normes ouvertes, la réutilisation, l'informatique «en nuage» et des synergies en matière de TIC au sein des institutions de sécurité sociale.

Ce modèle est perçu à travers le monde comme un nouveau paradigme de collaboration à long terme entre plusieurs acteurs pour un système de protection sociale efficace et performant. Il a été reproduit dans d'autres domaines de l'administration et dans d'autres pays.

Observations du jury: La Belgique est parvenue de manière remarquable à réformer des systèmes de sécurité sociale qui comptaient parmi les plus anciens et les plus complexes d'Europe, et qui regroupent au total 3 000 organismes publics et privés, aux niveaux fédéral, régional et local. Les chiffres en disent long sur le chemin parcouru: un million de messages en ligne par jour, des services électroniques accessibles vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept, affichant un taux de disponibilité de 99,98 pour cent; un délai de traitement inférieur à une ou deux secondes pour 99,87 pour cent au moins des services en ligne grâce à l'utilisation d'une plateforme informatique intégrée au niveau national. Des services de meilleure qualité, fournis plus rapidement et à moindre coût partout et à tout moment, en d'autres termes des services hors pair!

CERTIFICATS AVEC MENTION SPÉCIALE DU JURY

Allemagne: Assurance pension allemande - Agence fédérale

Réadaptation médico-professionnelle (MBOR): un concept pour la mise en œuvre structurée de stratégies de réadaptation médicale orientées vers l'emploi

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

Résumé: L'Assurance pension allemande (*Deutsche Rentenversicherung – DRV*) fournit des prestations liées à la réadaptation médicale afin de préserver la capacité à travailler de ses assurés sur le long terme. Pour apporter un soutien ciblé au niveau du traitement des problèmes liés au travail, elle a ainsi développé le concept de «MBOR» (en allemand «*medizinisch-beruflich orientierte Rehabilitation*»), ou réadaptation médicale mise au service de la réintégration professionnelle), qui place les aspects professionnels au cœur du processus de réadaptation.

La MBOR a démontré ses avantages à travers plusieurs études, mais aussi à travers les soins de routine pour les troubles musculo-squelettiques pratiqués depuis 2014. Les résultats sont impressionnants: une MBOR augmente en effet de 20 pour cent la probabilité d'un retour réussi à la vie active. Concrètement, cela signifie que cinq interventions MBOR permettent à une personne supplémentaire de retrouver un emploi stable suite à la réadaptation. Par conséquent, le nombre de bénéficiaires de pensions d'incapacité de travail en Allemagne s'en trouve diminué. La MBOR permet donc une gestion plus efficace des dépenses de réadaptation de l'Assurance pension allemande.

Mention spéciale du jury: Une stratégie de réadaptation médicale axée sur le travail à la fois rigoureuse, volontariste et couronnée de succès permet, comme en atteste cette bonne pratique, le retour à l'emploi des individus, et limite le risque de diminution de leur capacité de gain. Elle se traduit ainsi à moyen terme par une baisse du nombre de bénéficiaires de pensions d'invalidité et, surtout, par une amélioration de la qualité de vie.

Allemagne: Assurance sociale allemande des accidents de travail et maladies professionnelles

«Die Goldene Hand»: Prix de la prévention décerné par l'Assurance sociale allemande des accidents de travail et maladies professionnelles pour le commerce et la distribution de la marchandise (BGHW)

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

Résumé: Œuvrer pour la sécurité au travail et la protection de la santé dans l'entreprise, poser sa candidature en ligne et gagner «Die Goldene Hand» (la main d'or), le prix de la prévention décerné par l'assurance sociale allemande des accidents de travail et maladies professionnelles pour le commerce et la distribution de la marchandise (*Berufsgenossenschaft Handel und*

Warenlogistik – BGHW)! C'est simple, et plusieurs centaines d'entreprises profitent de l'opportunité de participer à ce concours qui existe depuis 2015.

«*Die Goldene Hand*» est donc devenu le prix le plus important pour des lieux de travail sûrs et sains en Allemagne dans le secteur du commerce et de la distribution de marchandises.

Plus de 300 invités assistent à cette soirée de gala, lors de laquelle la BGHW récompense les meilleures idées avec un prix de 60 000 euros.

L'événement fixe lui-même des normes en matière de communication. A une présentation télévisée s'ajoutent une retransmission simultanée en direct et une communication avec les spectateurs via les réseaux sociaux. Il s'agit d'un nouveau type de communication avec les membres.

Toutes ces actions contribuent par ailleurs à une communication interne durable au sein des entreprises ainsi qu'à un plus grand respect de la protection préventive de la santé et de la sécurité au travail.

Les lauréats se distinguent avant tout par leurs idées simples mais créatives, et susceptibles d'être adoptées en tant que modèles de bonnes pratiques par d'autres entreprises.

Des clips vidéo sont créés et publiés sur www.diegoldenehand.de et les réseaux sociaux. La remise des prix peut aussi être visionnée en rediffusion sur la page Facebook de la BGHW.

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique montre comment sensibiliser davantage à l'importance de la santé et de la sécurité au travail, promouvoir l'utilisation de solutions créatives pour remédier aux problèmes liés à la sécurité – par exemple pour réduire le nombre d'accidents du travail et prévenir les accidents sur le trajet – comme pour faire de la santé et de la sécurité au travail une composante de la stratégie de communication d'une organisation.

Autriche: Fédération des institutions d'assurance sociale d'Autriche

**Prévention et réhabilitation liées aux dermatoses professionnelles – BK 19:
un processus interinstitutionnel en paliers pour éviter durablement
les dermatoses professionnelles**

**Une pratique de l'Institut d'assurance contre les accidents du travail et
les maladies professionnelles (AUVA)**

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

Résumé: Environ 5 millions d'Autrichiens sont assurés auprès de l'Institut d'assurance contre les accidents du travail et les maladies professionnelles (*Allgemeine Unfallversicherungsanstalt* – AUVA). Conformément à l'article 177 de la liste des maladies professionnelles (*Berufskrankheiten* – BK), appendice 1 de l'ASVG, la BK n° 19 – les dermatoses – est la deuxième maladie professionnelle reconnue en Autriche depuis des décennies.

Jusqu'à présent, l'offre concernant une maladie professionnelle reconnue comprenait une expertise dermatologique externe et une offre d'indemnisation pour la rééducation

professionnelle et le versement des pensions, entre autres. Il existait un manque total quant à la formation et aux conseils apportés aux personnes concernées. Actuellement, un concept global fondé sur le «modèle d'Osnabrück» dont l'objectif est d'éviter durablement les dermatoses professionnelles est en cours de développement. Le but ultime est toujours de maintenir les personnes concernées dans l'emploi. Le nouveau modèle est mis en place progressivement depuis 2015 dans certaines régions avant d'être mis en œuvre à l'échelle de l'Autriche. Depuis mai 2018, toutes les dispositions relatives à la prévention secondaire et tertiaire ont été fournies à tous les assurés de l'AUVA touchés par des dermatoses professionnelles. Grâce à ce nouvel ensemble de mesures étendues, les reconnaissances, les pensions de vieillesse et les réinsertions professionnelles ont sensiblement diminué.

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique souligne le rôle fondamental que joue l'éducation à la santé, ainsi que l'impact positif décisif de la prévention et de l'intervention précoce. Elle permet de diminuer le nombre de jours de travail perdus, la rotation du personnel, les pertes d'emplois et autres coûts économiques, et surtout d'atténuer les souffrances humaines provoquées par les maladies dermatologiques d'origine professionnelle.

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

Sous-système unifié pour l'application et l'octroi par voie électronique d'aides sociales publiques ciblées (VEMTAS)

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

Domaines prioritaires: Erreur, évasion et fraude, Qualité des services,
Solutions administratives pour l'extension de la couverture, Technologies de l'information et de la communication

Résumé: La mise en place d'un système d'informations vise principalement à faciliter l'accès des citoyens à des aides sociales publiques ciblées et à éradiquer les dossiers négatifs potentiels.

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique démontre les avantages nombreux et extrêmement précieux d'un système d'information et de demande électronique pour l'administration des prestations sociales. La plateforme VEMTAS a permis d'introduire des mesures de lutte contre la corruption, d'améliorer la transparence, de renforcer la maîtrise des ressources financières et d'accroître la confiance de la population.

Belgique: Office national de l'emploi

Elaboration d'un code de diversité et création de «l'outil respect»

Domaines prioritaires: Communication des administrations de la sécurité sociale, Qualité des services, Solutions administratives pour l'extension de la couverture

Résumé: L'Office national de l'emploi (ONEM) a pour mission de gérer les régimes d'assurance chômage d'une part et d'interruption de carrière (congé parental, etc.) d'autre part. Comme la plupart des institutions de sécurité sociale, il est confronté à une grande diversité parmi ses clients et parmi ses agents.

En 2016, l'ONEM a créé un outil de référence dans le cadre de la diversité: le code de diversité. Il reprend des règles concrètes quant au comportement à adopter par les agents dans leurs rapports avec les collègues et clients compte tenu de leurs différences: langue, âge, genre, couleur de peau, croyance, orientation sexuelle, statut social et handicap.

Ce code formalise l'engagement de l'institution en matière de diversité et de lutte contre la discrimination.

Afin d'implémenter le code au sein de l'organisation, l'ONEM a opté pour une approche originale et novatrice se basant notamment sur le théâtre d'entreprise et le *serious game* (approche pédagogique par le jeu). Le projet a été récompensé par le *Diversity Award* («prix de la diversité») 2016 décerné à la meilleure pratique en matière de diversité au sein de la fonction publique fédérale belge.

Mention spéciale du jury: Cette initiative mérite d'être saluée: non seulement elle sensibilise aux apports des différences d'origines et de caractéristiques individuelles, mais elle traduit également la volonté de l'organisation de relever le défi de la diversité en faisant appel à des méthodes extrêmement créatives et interactives, telles que le théâtre et les «jeux sérieux» pour renforcer les capacités de ses cadres et de ses agents.

Belgique: Office national de l'emploi

Le *New Way of Working* au sein de l'ONEM

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Communication des administrations de la sécurité sociale, Promotion de l'emploi durable, Technologies de l'information et de la communication

Résumé: En 2013, l'Office national de l'emploi (ONEM) a lancé un projet stratégique *New Way of Working* (NWOW) afin d'adapter son organisation et ses méthodes de travail au nouveau monde du travail. L'approche a été de chercher à transposer un concept global du NWOW.

Le nombre de télétravailleurs est passé de 13 pour cent en 2013 à 44 pour cent en 2018 et le télétravail est autorisé deux jours par semaine.

Le principe du poste de travail partagé s'étend progressivement à tous les bureaux, ce qui réduit les surfaces nécessaires, génère des économies et permet aux agents de choisir un cadre de travail adéquat en fonction des tâches à accomplir.

Le déploiement d'applications de communication à distance (chat, vidéoconférence, etc.) et la digitalisation des processus, ont permis la mise en place du travail sans contrainte de lieu et de temps.

Le NWOW a permis de faire évoluer la culture de l'entreprise : davantage de collaboration dans le travail, autonomie accrue, relation de confiance, etc. Ce projet a aussi un impact sociétal en limitant les déplacements et en facilitant la combinaison vie professionnelle et vie privée.

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique est emblématique d'une organisation tournée vers l'avenir, qui fait évoluer ses postes de travail de manière proactive pour les rendre «dynamiques», introduit le télétravail (à raison de deux jours par semaine au maximum), numérise ses processus et tire le meilleur parti des outils de communication électroniques. L'objectif est de permettre la transition de l'organisation vers un nouveau monde du travail, qui ne connaît pas les contraintes de temps ni de lieu, et de profiter des gains d'efficience qui en découlent.

Belgique: Office national de l'emploi

Un service aux clients 100 pour cent numérique dans le domaine de l'interruption de carrière

Domaines prioritaires: Communication des administrations de la sécurité sociale, Promotion de l'emploi durable, Qualité des services, Technologies de l'information et de la communication

Résumé: Les régimes d'interruption de carrière offrent aux travailleurs la possibilité d'interrompre temporairement leur carrière ou de réduire leurs prestations de travail à un mi-temps ou à un quatre cinquièmes temps pour concilier leurs vies familiale et professionnelle, tout en bénéficiant d'un revenu de remplacement à charge des pouvoirs publics. Annuellement, plus de 400 000 personnes ont recours à ces régimes, soit 10 pour cent des travailleurs salariés belges. Toutes les phases de ce processus ont été informatisées de façon à fournir au client un service de qualité, rapide, moderne et économique: une plateforme téléphonique traite les appels téléphoniques et les courriels, le site Internet de l'Office national de l'emploi (ONEM) rassemble toutes les informations utiles et détaillées pour le travailleur et son employeur, des applications conviviales permettent au travailleur de simuler ses droits, d'introduire sa demande et de consulter son dossier personnel par voie électronique. Les décisions sont ensuite envoyées dans une boîte aux lettres électronique sécurisée. Les paiements mensuels sont automatisés de même que l'envoi des attestations électroniques pour le fisc et la sécurité sociale. Le respect des réglementations est contrôlé par le croisement des banques de données.

Mention spéciale du jury: Les régimes d'interruption de carrière sont des mécanismes absolument remarquables qui permettent aux travailleurs de concilier vie privée et vie professionnelle sans risquer de compromettre outre mesure leur sécurité financière. La numérisation de ces dispositifs, qui a pour but de les rendre plus accessibles, plus fiables et plus sûrs, ainsi que de réduire les délais, ne peut qu'améliorer la qualité des services offerts par l'institution.

Finlande: Institution d'assurance sociale

Kela Tips: un concept innovant de communication pour les médias sociaux

Domaines prioritaires: Communication des administrations de la sécurité sociale, Qualité des services, Solutions administratives pour l'extension de la couverture

Résumé: Comment atteindre des groupes de membres spécifiques grâce à un contenu pertinent, intéressant et suffisamment facile à comprendre pour qu'il soit lu et partagé sur les médias sociaux? Comment réaliser cet objectif dans le domaine de la sécurité sociale?

L'Institution d'assurance sociale de Finlande (*Kansaneläkelaitos – Kela*) développe un nouveau concept de communication pour les médias sociaux. Le concept *Kela Tips* (les astuces de Kela) propose un format structuré pour les articles destinés aux médias sociaux.

Chaque astuce de Kela:

- est destinée à un groupe cible bien défini, tel que les étudiants, les familles, les jeunes en réinsertion, etc.;
- propose un contenu axé sur le client, grâce à des informations collectées au sein de l'organisation, qui tient compte des besoins des membres et non de ceux de l'organisation;
- débute par un titre accrocheur pour les médias sociaux (par exemple: «Un de vos proches souffre de perte de mémoire? Découvrez comment les prestations sociales peuvent l'aider»);
- est rédigée dans un langage clair et compréhensible;
- prévoit une stratégie de publication et de partage;
- contient des indicateurs clés de performance (ICP).

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique offre un exemple notable de l'utilisation qu'une organisation peut faire des réseaux sociaux pour informer ses membres de leurs droits à la sécurité sociale (qui représente plus d'une centaine de prestations différentes) et de la marche à suivre pour demander à en bénéficier. Des questions pertinentes et intéressantes sont posées pour trouver des bénéficiaires potentiels. Ainsi, pour cibler les jeunes et les informer de leurs droits, Kela leur pose la question suivante: «Trouvez-vous difficile de devoir planifier votre avenir immédiat seul?»

France: Caisse nationale des allocations familiales

Extension de la couverture: lutte contre le non-recours

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Erreur, évasion et fraude, Qualité des services, Solutions administratives pour l'extension de la couverture

Résumé: L'extension de la couverture de la sécurité sociale aux personnes qui n'en bénéficient pas est une priorité. Elle concerne les populations hors champ de la sécurité sociale dans de nombreux pays. En France, ce problème concerne aussi les personnes qui ne perçoivent pas les droits dont ils pourraient bénéficier. C'est ce qu'on appelle le «non-recours».

Le non-recours aux prestations sociales met en question l'efficacité des politiques publiques, l'égal accès aux droits pour tous et la lutte contre la pauvreté.

La Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) a toujours consacré des moyens importants pour faciliter l'accès aux droits sociaux. Depuis 2014, elle a organisé, avec les caisses d'allocations familiales (CAF) présentes sur tout le territoire, des «rendez-vous des droits», qui proposent aux personnes les plus concernées une vision «panoramique» de l'ensemble de leurs droits sociaux, et les accompagnent dans leurs démarches.

En 2017, elle a mobilisé un nouvel outil pour améliorer la lutte contre le non recours: l'exploration de données (*data mining*).

Les résultats des premières expérimentations ont été probants et le déploiement de cette solution a été engagé en 2018.

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique illustre à quel point l'organisation est résolue à honorer son mandat consistant à offrir une couverture sociale aux citoyens, en particulier aux plus vulnérables d'entre eux. Elle témoigne d'une détermination constante à lutter contre la pauvreté et l'isolement en recherchant les personnes qui, pour une raison ou une autre, ne font pas valoir leurs droits aux prestations sociales.

Irlande: Ministère de l'Emploi et de la Protection sociale

Enquêtes de satisfaction des utilisateurs: être à l'écoute des usagers

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

Résumé: Le ministère de l'Emploi et de la Protection sociale (*Department of Employment Affairs and Social Protection – DEASP*) est l'organisme de paiement le plus important d'Irlande. Il gère également les services publics pour l'emploi, finance directement un large éventail de programmes pour l'emploi ainsi que des services de conseil aux citoyens.

Depuis 2015, le DEASP a mené des enquêtes de satisfaction auprès de ses utilisateurs dans le but de comprendre la manière dont ces derniers interagissent avec les services d'aide en cas de chômage et avec les services pour l'emploi proposés sur la page *Jobseekers* par l'intermédiaire de son propre système de prestation de services et de fourniture de services sous contrat. Ainsi, près de 20 000 personnes ont participé aux enquêtes de satisfaction depuis leur lancement. Ces enquêtes fournissent un retour essentiel sur les impressions de ces personnes et façonnent la manière dont le DEASP adapte et développe ses services tout en lui permettant d'être averti rapidement des problèmes et défis émergents.

L'approche innovante du DEASP par rapport à la prestation de services a récemment été récompensée du prix «*Best use of innovation in customer or employee engagement*» (meilleure utilisation de l'innovation pour l'implication des clients ou des employés) décerné par *Confirmit* lors de la remise des prix d'excellence pour la satisfaction des clients, en reconnaissance des travaux de l'enquête visant au développement de l'indicateur «Voix du client».

Fort de son succès auprès des demandeurs d'emploi, l'enquête de satisfaction des utilisateurs sera étendue à d'autres groupes d'utilisateurs en 2019.

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique témoigne de l'importance que le ministère accorde au retour d'informations des clients. Les enquêtes qu'il conduit ne se résument pas à une analyse de données: elles reposent sur l'utilisation de méthodes rigoureuses et particulièrement innovantes, comme l'analyse minutieuse des retours des clients, pour concevoir les politiques et la fourniture des services en fonction des besoins du public.

Irlande: Ministère de l'Emploi et de la Protection sociale

Réforme des prestations de traitements et passage à la délivrance numérique: extension du nombre de bénéficiaires et de la gamme de prestations disponibles

Domaines prioritaires: Communication des administrations de la sécurité sociale, Qualité des services, Solutions administratives pour l'extension de la couverture, Technologies de l'information et de la communication

Résumé: Le régime des prestations de traitements mis en place par le ministère de l'Emploi et de la Protection sociale (*Department of Employment Affairs and Social Protection – DEASP*) propose des services dentaires, optiques et audiologiques, ainsi que des appareils médicaux aux personnes éligibles. Fin 2017, après une suspension de plusieurs années, le gouvernement irlandais a rétabli ces prestations de traitements à tous les citoyens éligibles et les a étendues, pour la première fois, aux cotisants indépendants. Un véritable défi s'est alors posé: comment réaliser le changement requis dans un délai aussi court, compte tenu des ressources restreintes, du nombre élevé de demandes attendues et de la nécessité de moderniser un système informatique obsolète?

Le projet a entraîné une profonde restructuration de l'administration du régime et amélioré la fourniture des services aux affiliés ainsi qu'aux parties prenantes (dentistes/opticiens/audiologues). L'offre de service a radicalement changé: la délivrance numérique est désormais le principal canal de fourniture et les dentistes/opticiens/audiologues disposent désormais d'un portail en libre-service (disponible sept jours sur sept) pour vérifier les conditions d'ouverture des droits, soumettre les demandes et recevoir les paiements.

La mise sur pied, dans un délai de six mois, d'un nouveau système à même de répondre à l'augmentation des demandes – de 490 000 demandes en 2016 à plus de 1,2 million de demandes en 2018, dont 96 pour cent de délivrances en ligne – a été un véritable exploit.

Mention spéciale du jury: Allier les bonnes idées aux bonnes technologies permet, comme le démontre cette bonne pratique, d'atteindre tous les objectifs visés ou presque: un service capable de traiter trois fois plus de demandes avec les mêmes effectifs; un système que les prestataires de services peuvent adopter et utiliser sur la base du volontariat; et un dispositif qui permet de migrer vers une autre plateforme technologique sans aucune interruption de service.

Malte: Ministère de la Famille, des droits des enfants et de la solidarité sociale

Rendre le travail payant

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Erreur, évasion et fraude, Promotion de l'emploi durable

Résumé: En 2014, le gouvernement maltais a adopté une série de politiques actives relatives au marché du travail appelées «Rendre le travail payant» (*Making work pay*) dans le but de stimuler le potentiel de l'économie maltaise, de réduire la dépendance vis-à-vis de l'aide sociale en encourageant les personnes inactives ou au chômage à travailler et, dans le même temps, de permettre à l'ensemble des citoyens maltais de jouir d'un meilleur niveau de vie.

En effet, l'un des défis les plus importants que doivent relever aujourd'hui les décideurs politiques en ce qui concerne le marché du travail et la politique sociale est de veiller à ce que les personnes bénéficient d'un soutien leur permettant de trouver l'emploi qui correspond le mieux à leur potentiel.

Selon le principe qui sous-tend ces efforts, la politique visant à «Rendre le travail payant» devrait permettre à la famille de chaque travailleur de subvenir au minimum à ses besoins de base en permanence, en l'encourageant à intensifier les efforts qu'elle consacre au travail afin d'accroître considérablement sa capacité financière.

Dans ce but, le gouvernement a adopté une stratégie dans quatre domaines prioritaires:

- renforcer les compétences et l'indépendance;
- fournir un soutien professionnel;
- promouvoir le maintien à l'emploi et la réinsertion professionnelle; et
- impliquer des employeurs.

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique hautement créative et innovante rappelle qu'un emploi rémunéré constitue le meilleur rempart contre la pauvreté et la meilleure garantie de sécurité financière. Elle permet aux personnes qui trouvent un emploi rémunéré au salaire minimum de cumuler leur salaire avec des prestations dégressives sur trois ans – elles en perçoivent 65, puis 45 et enfin 25 pour cent – et facilite ainsi le passage d'une situation de dépendance aux prestations à l'emploi.

Pologne: Institution d'assurance sociale

Délivrance de certificats médicaux d'incapacité de travail exclusivement au format électronique

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

Résumé: Le 1^{er} décembre 2018, le système juridique polonais a rendu obligatoire la délivrance de certificats médicaux d'incapacité de travail exclusivement au format électronique (e-ZLA). Une semaine après l'entrée en vigueur de la réglementation, plus de 99 pour cent des certificats médicaux d'incapacité de travail étaient délivrés par voie électronique.

Les résultats obtenus révèlent un immense succès, si l'on considère que seuls 6,4 pour cent des certificats étaient générés par voie électronique l'année précédente.

Un tel résultat a été rendu possible par les activités préparatoires menées par l'Institution d'assurance sociale (*Zakład Ubezpieczeń Społecznych – ZUS*), en vue de former toutes les parties (médecins, établissements médicaux, développeurs d'applications médicales, employeurs, patients, employés de la ZUS) aux changements annoncés. Par ailleurs, la ZUS a diffusé les e-ZLA avant la date légale d'entrée en vigueur de l'obligation pour les médecins d'utiliser le formulaire. Les activités de la ZUS sont souvent uniques et innovantes et apportent des réponses rapides aux besoins des acteurs des projets. Le projet a permis à la ZUS de s'engager activement auprès des assurés et de mener pour la première fois des opérations en dehors de ses propres infrastructures.

Mention spéciale du jury: Le fait de communiquer avec les diverses parties prenantes et de les associer à la conception et à l'expérimentation de nouveaux processus présente divers avantages. Cette stratégie permet notamment d'obtenir des informations, et de découvrir des risques liés à l'utilisateur et de les atténuer, ce qui augmente les chances de succès d'un projet. Dans le cas de cette bonne pratique, le taux d'utilisation, qui était initialement de 6,4 pour cent, a atteint 99 pour cent une semaine après le lancement de l'initiative.

Pologne: Institution d'assurance sociale

Enquête sur le service à la clientèle par le biais du client mystère

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

Résumé: En 2012-2013, l'Institution d'assurance sociale (*Zakład Ubezpieczeń Społecznych – ZUS*) a commandé une étude en vue d'appliquer la méthode de l'évaluation mystère au domaine du service aux affiliés. En tant que méthode entièrement objective d'évaluation du service aux affiliés, cette étude a permis à la ZUS de vérifier si les normes de service aux affiliés étaient respectées. Elle a également permis à la ZUS de produire des directives claires dans le but d'améliorer la qualité du service aux affiliés. Le rapport de recherche a en outre fourni des informations d'ordre stratégique au conseil de direction de l'institution. Grâce à la méthode de l'évaluation mystère, la ZUS a ainsi comblé des lacunes en matière de connaissance des besoins de ses assurés, qui ont été acquises au moyen d'enquêtes de satisfaction. Actuellement, bien qu'à une plus petite échelle, les enquêtes fondées sur l'évaluation mystère sont réalisées par le département de service aux affiliés de l'institution.

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique illustre une idée nouvelle au sujet d'une préoccupation intemporelle: la qualité des services. Elle fait appel à des clients mystère chargés d'évaluer des éléments tels que les conditions de travail des agents de première ligne, les compétences du personnel, l'environnement physique des espaces de services, etc. L'objectif est que tous les membres aient une excellente expérience lorsqu'ils ont affaire à l'organisation.

Pologne: Institution d'assurance sociale

Mise en œuvre du Service d'aide pour la retraite

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

Résumé: Un projet fournissant (a) aux assurés de l'Institution de sécurité sociale (*Zakład Ubezpieczeń Społecznych – ZUS*) un service spécialisé qui les informe sur les facteurs et les variables ayant une influence sur leur décision quant au moment où ils prendront leur retraite; et (b) aux conseillers un outil de calcul de la retraite qui leur permet d'estimer le montant de la pension en fonction de différentes options a produit les résultats attendus et les avantages qui en découlent.

Une approche individuelle des affiliés et la personnalisation des informations relatives à leur retraite ont permis à la ZUS de les accompagner dans leur choix conscient du moment où cesser leur activité professionnelle.

Les résultats des enquêtes de satisfaction des assurés ont indiqué une hausse de leur niveau de satisfaction en ce qui concerne les services fournis, tant dans le domaine des services aux assurés que dans celui des prestations de retraite.

Les produits du projet ainsi que les changements au niveau informatique (calculateur de retraite et calculateurs modifiés sur la plateforme de services électroniques et sur le site Web de la ZUS) ont contribué à perfectionner les services électroniques fournis par l'institution.

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique est un exemple de ce que peut mettre en œuvre une institution pour aider ses clients qui envisagent de prendre leur retraite à faire des choix éclairés sur la base d'une simulation des différentes options possibles. Le service de conseil est particulièrement créatif, accessible électroniquement ou physiquement, et repose sur une équipe de conseillers retraite hautement qualifiés.

Suède: Agence suédoise des pensions

Efterlevandeguiden.se: un guide pour les survivants

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Communication des administrations de la sécurité sociale, Qualité des services, Solutions administratives pour l'extension de la couverture

Résumé: Le guide *Efterlevandeguiden.se* est un site Web qui regroupe des informations provenant des autorités dans le but d'aider les personnes qui ont récemment perdu un proche. Lancé en septembre 2016, ce service est une initiative commune entre trois agences gouvernementales suédoises: l'Agence suédoise de la sécurité sociale (*Swedish Social Insurance Agency*), l'Agence suédoise des pensions (*Swedish Pensions Agency – SPA*) et l'Agence suédoise des impôts (*Swedish Tax Agency*).

Pour le survivant, il peut être difficile de savoir vers quelle autorité se tourner et à qui s'adresser. Le guide rassemble ces informations sur un seul site Web. Il précise, sous forme de liste de vérification, les démarches à entreprendre en priorité lors du décès d'un proche. Il met l'accent

sur des éléments pratiques, expliquant par exemple ce que signifie liquider la succession du défunt ou en dresser l'inventaire.

Le guide a suscité beaucoup d'intérêt et a fait l'objet de nombreux éloges et récompenses. Il est devenu particulièrement apprécié des survivants et de ceux qui rencontrent des personnes endeuillées.

Mention spéciale du jury: La sensibilité et l'empathie sont des dimensions essentielles de la qualité des services, en particulier lors des événements importants de la vie. Cette phrase résume parfaitement cette bonne pratique. En prenant en compte le point de vue de l'utilisateur et en adoptant une approche centrée sur l'être humain pour concevoir leurs services, les trois organismes de service public ont – grâce à leur collaboration – permis aux services de sécurité sociale d'accéder à un niveau supérieur.

Turquie: Institution de sécurité sociale

Enregistrement par SMS des employés travaillant moins de dix jours dans les services à domicile

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Erreur, évasion et fraude, Recouvrement des cotisations et conformité, Technologies de l'information et de la communication

Résumé: Ce projet avait pour objectif de garantir l'enregistrement auprès des assurances sociales (lequel s'avérait assez problématique) et de percevoir les cotisations par SMS (service de messagerie succincte). Ainsi, nous avons pu informer les assurés, enregistrer la prime d'assurance journalière et la répercuter sur la facture de téléphone de l'opérateur (employeur). Le montant de la transaction est visible sur la facture de téléphone mobile de l'opérateur et est transféré à l'Institution de sécurité sociale de Turquie (*Sosyal Güvenlik Kurumu* – SGK) par les entreprises de télécommunications mobiles, à savoir Turkcell, Vodafone et Türk Telekom. Cette démarche facilite le recouvrement des cotisations.

En outre, ce projet de SMS étend la couverture, prévient et restreint le marché informel ou noir dans ce secteur et facilite l'accès aux services en supprimant la nécessité de notifier les déclarations de lieu de travail, l'inscription au registre du recrutement, les cotisations mensuelles, les certificats de service pour l'augmentation et le paiement des cotisations et les déclarations de cessation d'emploi.

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique est un excellent exemple de l'utilisation qui peut être faite des SMS pour étendre la couverture de la sécurité sociale à des personnes qui en seraient normalement exclues. Le dispositif actuel s'adresse aux travailleurs qui fournissent des services aux ménages, mais il offre incontestablement un énorme potentiel, et devrait permettre de répondre aux besoins d'autres groupes difficiles à couvrir.

CERTIFICATS DE MÉRITE

Allemagne: Assurance pension allemande - Agence fédérale

Contrôle fiscal électronique: réception et contrôle par voie électronique des données de l'employeur

Domaines prioritaires: Erreur, évasion et fraude, Recouvrement des cotisations et conformité, Technologies de l'information et de la communication

Allemagne: Assurance pension allemande - Agence fédérale

Indice de risque de l'incapacité de travail (IR-IdT): processus d'identification précoce des besoins et mise en place de stratégies de réadaptation appropriées

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

Allemagne: Assurance pension allemande - Agence fédérale

Optimisation des communiqués et lettres d'information de l'Assurance pension allemande - Agence fédérale

Domaines prioritaires: Communication des administrations de la sécurité sociale, Qualité des services, Solutions administratives pour l'extension de la couverture

Allemagne: Assurance sociale allemande des accidents de travail et maladies professionnelles

Analyse comparative de la qualité des institutions de réadaptation par un prestataire d'assurance sociale: une procédure externe de contrôle de la qualité dans le cadre de la réadaptation médicale des personnes hospitalisées et en traitement ambulatoire suite à des blessures musculosquelettiques

Un exemple de l'Assurance sociale allemande des accidents de travail et maladies professionnelles pour le secteur administratif (VBG)

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

Allemagne: Assurance sociale allemande des accidents de travail et maladies professionnelles

Un système de gestion de la qualité et de la stratégie dans le domaine de la réhabilitation et de la performance (SQMS RuL)

Une pratique de l'Assurance sociale allemande des accidents de travail et maladies professionnelles pour le commerce et la distribution de la marchandise (BGHW)

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

Allemagne: Assurance sociale allemande des accidents de travail et maladies professionnelles

Vision Zero: pas d'accident – un travail en toute sécurité!

La stratégie de prévention innovante de l'Assurance sociale allemande des accidents de travail et maladies professionnelles pour le commerce des matières premières et de l'industrie chimique (BG RCI)

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

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

Sous-système électronique d'expertise médicale et sociale et de réadaptation (TSERAS)

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

Domaines prioritaires: Erreur, évasion et fraude, Qualité des services, Retour au travail et réintégration professionnelle, Technologies de l'information et de la communication

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

Succès du programme pour les travailleurs indépendants en Azerbaïdjan

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

Domaines prioritaires: Erreur, évasion et fraude, Promotion de l'emploi durable, Recouvrement des cotisations et conformité, Solutions administratives pour l'extension de la couverture

Belgique: Office national de l'emploi

Mise en œuvre et maintenance d'un système de gestion environnementale

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Communication des administrations de la sécurité sociale, Promotion de la santé sur le lieu de travail, Promotion de l'emploi durable

Belgique: Office national de l'emploi

Modèle de gestion des compétences et des talents

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Erreur, évasion et fraude, Promotion de l'emploi durable, Qualité des services

Belgique: Office national de l'emploi

Trajet de formation pour agir de manière adéquate avec les personnes en situation de pauvreté

Domaines prioritaires: Communication des administrations de la sécurité sociale, Promotion de l'emploi durable, Qualité des services, Solutions administratives pour l'extension de la couverture

Espagne: Fédération des organismes gestionnaires de la sécurité sociale espagnole

Plan d'intensification visant à renforcer le contrôle des prestations d'incapacité temporaire

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

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Erreur, évasion et fraude, Technologies de l'information et de la communication

France: Caisse nationale des allocations familiales

Crèches à vocation d'insertion professionnelle

Domaines prioritaires: Communication des administrations de la sécurité sociale, Promotion de l'emploi durable, Qualité des services, Solutions administratives pour l'extension de la couverture

France: Caisse nationale des allocations familiales

Dispositif standardisé de remontée des innovations locales

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

France: Caisse nationale des allocations familiales

La communication sur la fraude et la prévention des paiements à tort

Domaines prioritaires: Communication des administrations de la sécurité sociale, Erreur, évasion et fraude, Qualité des services

France: Caisse nationale des allocations familiales

Mise en place d'une agence de recouvrement des pensions alimentaires impayées

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services, Recouvrement des cotisations et conformité, Solutions administratives pour l'extension de la couverture

France: Caisse nationale des allocations familiales

Promeneurs du Net: *Web Walkers*

Domaines prioritaires: Communication des administrations de la sécurité sociale, Erreur, évasion et fraude, Qualité des services

France: Caisse nationale des allocations familiales

Visiocont@ct: échange avec les usagers par visioconférence

Domaines prioritaires: Communication des administrations de la sécurité sociale, Qualité des services, Solutions administratives pour l'extension de la couverture, Technologies de l'information et de la communication

Guernesey: Commission pour l'emploi et la sécurité sociale

L'application *States of Guernsey Uploads*: un plus pour la sécurité sociale

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

Guernesey: Commission pour l'emploi et la sécurité sociale

Programme de soutien à la santé et au bien-être au travail (SOHWELL)

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

Hongrie: Institut national de gestion du fonds de l'assurance maladie

Services de santé personnalisés

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

Hongrie: Trésor public hongrois

Microsimulation

Domaines prioritaires: Qualité des services, Technologies de l'information et de la communication, Travail actuariel pour la sécurité sociale

Italie: Institut national d'assurance contre les accidents du travail

AERMeS: application pour les méthodes de sélection des risques ergonomiques

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

Italie: Institut national d'assurance contre les accidents du travail

Communication innovante de l'INAIL sur la prévention et la réinsertion sociale par le biais de la narration

Domaines prioritaires: Communication des administrations de la sécurité sociale, Prévention des risques professionnels, Qualité des services

Italie: Institut national d'assurance contre les accidents du travail

Evaluation de l'exposition professionnelle aux champs électromagnétiques dans les environnements de l'imagerie par résonance magnétique (IRM)

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

Italie: Institut national d'assurance contre les accidents du travail

Formation de la sécurité au travail? Pas de panique, l'avenir est entre vos mains

Domaines prioritaires: Communication des administrations de la sécurité sociale, Prévention des risques professionnels, Qualité des services

Italie: Institut national d'assurance contre les accidents du travail

Informatique cognitive et langage naturel: extraire des connaissances à partir de documents papier

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

Italie: Institut national d'assurance contre les accidents du travail

Mise en place d'instruments d'évaluation du risque architectural sur les lieux de travail

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

Italie: Institut national d'assurance contre les accidents du travail

Règlement général sur la protection des données n° 2016/679 (RGPD) et transparence des données: une démarche de qualité

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

Italie: Institut national d'assurance contre les accidents du travail

Safety 4.0 – A & IOH (Aide interactive augmentée pour les risques professionnels)

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

Italie: Institut national d'assurance contre les accidents du travail

Survie des travailleurs italiens en situation de handicap: tables de mortalité pour les sous-groupes

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Solutions administratives pour l'extension de la couverture, Travail actuariel pour la sécurité sociale

Kazakhstan: Caisse publique d'assurance sociale

Modèle de services de garde d'enfants

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

Lettonie: Office public d'assurance sociale

Lettres personnalisées et campagne d'information

Domaines prioritaires: Communication des administrations de la sécurité sociale, Erreur, évasion et fraude, Qualité des services, Recouvrement des cotisations et conformité

Pologne: Institution d'assurance sociale

Améliorer le langage utilisé dans le cadre de la communication avec les clients: le slogan promotionnel «directement de la ZUS»

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

Pologne: Institution d'assurance sociale

Cotisations électroniques (*e-Składka*): changement des règles pour le paiement et le règlement des cotisations recouvrées par la ZUS – Mise en place de numéros individuels de compte de cotisations

Domaines prioritaires: Erreur, évasion et fraude, Recouvrement des cotisations et conformité, Technologies de l'information et de la communication

Pologne: Institution d'assurance sociale

Gestion du risque de fraude

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Erreur, évasion et fraude, Recouvrement des cotisations et conformité

Pologne: Institution d'assurance sociale

Le client d'abord: la politique de service à la clientèle de la ZUS d'assurance sociale

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

Pologne: Institution d'assurance sociale

Mise en place de l'équipe de programmation interne de la ZUS

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

Portugal: Direction générale de la sécurité sociale

«La sécurité sociale avec vous»: la stratégie de modernisation de la sécurité sociale portugaise

Une pratique du ministère du Travail, de la Solidarité et de la Sécurité sociale

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

Fédération de Russie: Caisse fédérale d'assurance maladie obligatoire

L'Institut des agents d'assurance

Une réalisation de la Caisse fédérale d'assurance maladie obligatoire de la Fédération de Russie

Domaines prioritaires: Promotion de la santé sur le lieu de travail, Qualité des services

Fédération de Russie: Fonds de pensions de la Fédération de Russie

Mise en œuvre de bonnes pratiques actuarielles par le Fonds de pensions de la Fédération de Russie

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Investissement des fonds de la sécurité sociale, Travail actuariel pour la sécurité sociale

Fédération de Russie: Fonds de pensions de la Fédération de Russie

Services publics du Fonds de pensions de la Fédération de Russie pour l'octroi et le paiement des pensions: il n'est pas nécessaire que le demandeur se présente à un bureau local

Domaines prioritaires: Erreur, évasion et fraude, Qualité des services,
Solutions administratives pour l'extension de la couverture, Technologies de l'information et de la communication

Suède: Fédération des caisses d'assurance chômage

Bonne gouvernance: amélioration des processus de collecte d'informations et de demande d'allocations pour garantir l'égalité de traitement entre tous les citoyens

La transformation numérique de la Fédération des caisses d'assurance chômage (*Sveriges a-kassor*)

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

Suisse: Suva

Protection des travailleurs en extérieur contre les rayons UV: changer efficacement les comportements grâce à une approche scientifique orientée vers la pratique

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

ATTESTATIONS

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

Lutte contre l'emploi informel en Azerbaïdjan

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

Domaines prioritaires: Promotion de l'emploi durable, Recouvrement des cotisations et conformité, Solutions administratives pour l'extension de la couverture

Belgique: Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage

L'intelligence artificielle (IA) comme outil bon marché de contrôle qualité

Domaines prioritaires: Erreur, évasion et fraude, Promotion de l'emploi durable, Qualité des services, Technologies de l'information et de la communication

France: Caisse nationale des allocations familiales

Faciliter l'accueil par les CAF des personnes en situation d'illettrisme et «d'illectronisme»

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services, Solutions administratives pour l'extension de la couverture

France: Caisse nationale des allocations familiales

La démarche d'écoute des usagers

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Communication des administrations de la sécurité sociale, Erreur, évasion et fraude, Qualité des services

France: Caisse nationale des allocations familiales

Nouveau site Web mon-enfant.fr

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

France: Caisse nationale des allocations familiales

Schémas départementaux de services aux familles et conventions territoriales globales

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services

Hongrie: Trésor public hongrois

Rapprochement des données

Domaines prioritaires: Qualité des services, Technologies de l'information et de la communication, Travail actuariel pour la sécurité sociale

Italie: Institut national d'assurance contre les accidents du travail

Assainissement des matériaux friables contenant de l'amiante

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

Italie: Institut national d'assurance contre les accidents du travail

Assainissement des toitures en ciment-amiante

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

Italie: Institut national d'assurance contre les accidents du travail

Système de gestion de la santé et de la sécurité au travail: guide opérationnel pour les petites entreprises

Domaines prioritaires: Erreur, évasion et fraude, Prévention des risques professionnels, Promotion de la santé sur le lieu de travail, Qualité des services

Italie: Institut national d'assurance contre les accidents du travail

Une méthode simple pour extraire les dépendances réelles entre les données et les applications logicielles

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

Italie: Institut national d'assurance contre les accidents du travail

Vous assister en matière de sécurité: nous nous soucions de vous

Domaines prioritaires: Communication des administrations de la sécurité sociale, Promotion de la santé sur le lieu de travail, Qualité des services

Kazakhstan: Caisse publique d'assurance sociale

Modèle de simulation à long terme d'un système d'assurance sociale obligatoire

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Solutions administratives pour l'extension de la couverture, Travail actuariel pour la sécurité sociale

Pologne: Institution d'assurance sociale

Les conseils régionaux en tant que mécanisme de suivi de la mise en œuvre des tâches clés

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Communication des administrations de la sécurité sociale, Erreur, évasion et fraude

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

route des Morillons 4

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 150 pays.