

ÉDITION 2019

# FORMATIONS DIPLOMANTES SUR LES LIGNES DIRECTRICES DE L'AISS



FORMATIONS  
INTERNATIONALES

*en3s*

ÉCOLE DES DIRIGEANTS DE  
LA PROTECTION SOCIALE

*L'avenir de  
la protection  
sociale  
se dessine  
avec vous*  
**en3s.fr**

FORMATIONS AGRÉÉES  
PAR L'AISS



**issa**



# FORMATIONS DIPLÔMANTES SUR LES LIGNES DIRECTRICES DE L'AISS EN 2019

L'Ecole nationale supérieure de la Sécurité sociale (EN3S) a été reconnue, au niveau international, comme institution de référence pour délivrer le programme de formation diplômante sur les lignes directrices conçues par le Centre pour l'Excellence de l'Association internationale de la Sécurité sociale (AISS).

L'excellence en matière d'administration de la Sécurité sociale est de plus en plus considérée comme une condition indispensable à la mise en place de régimes de sécurité sociale accessibles à tous, viables et efficaces.

Les formations que propose l'Ecole résultent d'un travail collectif avec l'AISS mais elles sont également le fruit d'années d'échanges et de partages avec les partenaires et stagiaires internationaux de l'EN3S.

En complément de cette offre de formation, l'AISS a également confié à l'EN3S la **démarche d'accompagnement** qu'elle a instaurée. Ainsi, l'Ecole assure également un service de soutien, destiné à accompagner les organismes membres qui en font la demande dans le processus de transposition des lignes directrices.

- 1** **Qualité des services**  
Paris, du 25 au 29 mars 2019
- 2** **Solutions administratives pour l'extension de la couverture**  
Paris, du 17 au 21 juin 2019
- 3** **Bonne gouvernance**  
Paris, du 4 au 8 novembre 2019

## METHODOLOGIE

Les formations sur les lignes directrices, d'une durée de 50 heures, s'articulent autour de trois phases obligatoires :

- **La préformation** : 10 heures d'autoformation en ligne pour s'imprégner des questions fondamentales liées aux lignes directrices, en s'appuyant sur une série de supports documentaires disponibles et téléchargeables depuis la plateforme pédagogique en ligne de l'EN3S. Une note de mise en contexte devra être rédigée.
- **La formation** : 5 jours en présentiel à Paris qui constituent un cadre individuel obligatoire.
- **La post-formation** : 5 heures de travail individuel afin d'élaborer des propositions sur la façon dont les lignes directrices de l'AISS pourraient être mises en pratique dans l'organisme du participant. Une amorce de ce travail est réalisée lors de la phase présentielle permettant aux participants d'avancer sur la formulation de ces pistes d'action.

**Un diplôme labellisé AISS-EN3S, valant certificat professionnel, sera délivré aux participants sur la base de la rédaction de ce document.**

## INTERVENANTS

Les formations sont assurées par des intervenants de haut niveau, à la fois professionnels de la protection sociale et hauts fonctionnaires mais aussi des consultants, experts, responsables techniques et dirigeants d'organismes de sécurité sociale qui réservent, dans le cadre de leurs interventions, une place importante aux échanges avec les participants. Ils proposent une documentation pratique et des outils opérationnels susceptibles d'être utilisés, dès leur retour, dans leurs organisations respectives.

## TARIFS

**1 990 €** incluant :

- les frais pédagogiques
- un café d'accueil chaque matin
- la restauration de midi
- un temps convivial de cohésion de groupe

## POUR EN SAVOIR PLUS

**Hassina Kadri**

Direction des Relations Internationales

00 33 4 77 81 15 05

[hassina.kadri@en3s.fr](mailto:hassina.kadri@en3s.fr)

### **Lieu de la formation :**

École nationale supérieure de Sécurité sociale  
(site Boussingault)  
53 bis, rue de Boussingault  
75013 Paris, France

### **Suivi administratif :**

École nationale supérieure de Sécurité sociale  
27 rue des Docteurs Charcot – CS 13132  
42031 Saint-Etienne Cedex 2

1 2 3

# LIGNES DIRECTRICES DE L'AISS EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES

Les lignes directrices de l'AISS en matière de qualité des services ont pour vocation d'aider les institutions de Sécurité sociale à fournir des services plus performants. Dans cette perspective, la fourniture de services efficaces et au meilleur coût constitue une source de création de valeur, aussi bien pour les assurés et leurs ayants droit que pour les organisations associées (citoyens, assurés, employeurs, prestataires de services, partenaires sociaux).

Ces lignes directrices ont été conçues pour orienter les organisations membres sur les principes et les pratiques d'excellence en matière de qualité des services et les aider à renforcer leurs capacités dans ce domaine.

## OBJECTIFS

- **Construire une démarche d'amélioration de la performance du service rendu**
- **Concevoir et déployer une approche marketing de l'offre de service**
- **Développer une culture du service**
- **Elaborer les outils de suivi de la performance du service rendu**
- **Appréhender l'utilisation des nouvelles technologies pour accroître l'offre de service et renforcer la satisfaction du public**

## PROGRAMME

La formation s'organise autour des sept lignes directrices sur la qualité des services :

### **Le cadre de la qualité des services**

- Identifier les préalables à l'engagement d'une démarche

### **La consultation et l'implication des participants**

- Recueillir et mesurer les attentes des publics

### **Le cycle de développement des produits**

- Comment bâtir son offre de service ?

### **La prise en compte des principes fondamentaux de la prestation de services**

- Les apports du marketing dans la relation aux usagers
- La stratégie digitale et l'offre de service

### **Mesure de la performance et rétroaction**

- Performance et tableaux de bord : exemple sur les prestations
- La qualité des services appliquée à l'accueil : les évolutions constatées dans un organisme
- L'échange systématique des données avec d'autres institutions
- La qualité des services appliquée au téléphone : les évolutions constatées dans un organisme

### **La mise en place d'une culture de service**

- La démarche qualité : un outil efficace structurant
- L'intégration de la qualité dans le pilotage
- Qualité et dimension RH : l'approche par les compétences
- Quels leviers pour mobiliser les équipes ?

### **La mise en œuvre d'un processus d'amélioration continue**

- Viser l'excellence

## INTERVENANTS

**Maxime Rouchon**, Diplômé de Science Po et ancien élève de l'EN3S, a occupé diverses fonctions au sein de l'Assurance Maladie (locales/missions caisses nationales). Actuellement, il est directeur de la Caisse primaire d'assurance maladie de Moselle (1000 salariés, 1 millions de bénéficiaires couverts, 3 milliards d'euros de prestations gérés) et directeur référent risque professionnel pour la région Grand Est. Par ailleurs, il intervient régulièrement lors des cycles internationaux de l'EN3S, notamment sur la qualité de service.

## PUBLIC

La formation s'adresse aux dirigeants, aux administrateurs ainsi qu'aux autres membres du personnel des institutions membres de l'AISS qui sont concernés, dans le cadre de leur travail, par la construction et le renforcement d'une démarche de qualité de service.

## LES DE LA FORMATION

- Une formation stratégique et opérationnelle avec des outils concrets à déployer au sein des organismes, enrichie par les témoignages de collaborateurs et de gestionnaires issus de différents régimes ;
- Une visite technique permettant de matérialiser la relation de service dans un organisme de Sécurité sociale ;
- Une méthode pédagogique favorisant l'interactivité et la participation active des stagiaires avec une grande place laissée aux échanges d'expérience.

 INSCRIPTION EN LIGNE SUR LE SITE INTERNET DE L'EN3S **AVANT LE 15 FEVRIER 2019**



*« Une bonne formation présidée par l'approche participative et qui allie la théorie à la pratique. »*

*« Formation très importante surtout pour nos pays, nous avons bien intégré l'importance de l'offre de service, les contours et les bonnes pratiques. »*

*« Je suis totalement satisfaite, M. Rouchon est un intervenant exceptionnel. »*

### INFOS PRATIQUES

- Durée : 5 jours
- Date : du 25 au 29 mars 2019
- Lieu : Paris, France
- Tarif : 1 990 €

1 2 3

# LIGNES DIRECTRICES DE L'AISS EN MATIÈRE DE SOLUTIONS ADMINISTRATIVES POUR L'EXTENSION DE LA COUVERTURE

Les lignes directrices de l'AISS en matière de solutions administratives pour l'extension de la couverture ont pour vocation de renforcer les capacités dont disposent les institutions de sécurité sociale pour offrir des programmes contributifs efficaces et œuvrer à l'extension de la couverture aux groupes par nature difficiles à couvrir. L'AISS propose, à travers ces lignes directrices, de renforcer les capacités des institutions de Sécurité sociale, afin qu'elles soient en mesure de déployer des programmes contributifs ou non contributifs, efficaces ; l'objectif étant de couvrir, à terme, des groupes habituellement exclus, souvent employés dans l'économie informelle mais également toute personne en situation de vulnérabilité. Étendre la protection sociale ne s'improvise pas mais se construit autour de problématiques complémentaires qui dépassent le seul cadre systémique de couverture.

## 🎯 OBJECTIFS

- Mesurer les enjeux liés à la mise en place ou à l'extension d'une couverture sociale
- Appréhender les outils d'analyse du potentiel de développement ou de l'extension d'une couverture
- S'ouvrir aux expériences étrangères, les analyser et en tirer bénéfice
- Intégrer les mécanismes de pérennisation du financement et de soutenabilité d'un système
- Savoir associer les populations et responsabiliser les usagers et les prestataires
- Identifier les enjeux et les critères de qualité d'un système d'information, nécessaires à l'extension
- Evaluer la performance d'une couverture sociale

## 📅 PROGRAMME

### **Le socle de protection sociale : où en est-on ?**

- Contexte et état des lieux de l'extension de la protection sociale dans le monde
- Universalité et solidarité : options existantes et stratégie de l'AISS pour l'extension de la couverture

### **Quelle offre de Protection sociale proposer ? La stratégie d'extension, sa construction, les contraintes techniques et financières**

- Les préalables à la construction d'une offre de protection sociale
- Le diagnostic de son environnement pour une extension, exercice pratique sur la base d'une grille d'évaluation.
- Comment bâtir une offre de protection sociale ? Comment couvrir les groupes habituellement exclus du système?
- Les mécanismes de financement pérennes et soutenables pour l'extension de la protection sociale et le recouvrement
- Etude d'expériences étrangères

### **Comment mettre en place une couverture sociale performante et comment l'évaluer ?**

- L'importance de la préparation institutionnelle pour assurer soutenabilité, fiabilité et durabilité d'une dynamique d'extension, la gouvernance
- Les politiques de prévention et de régulation des risques sociaux
- La qualité des systèmes d'information, gage de réussite et d'appréciation de la performance
- L'évaluation d'un système de protection sociale, gage de performance et de pérennité

### **Quels enjeux et stratégies pour promouvoir et communiquer autour de l'extension de la protection sociale ?**

- La communication pour informer et promouvoir la protection sociale dans une logique d'adhésion
- La communication et l'information pour réguler l'offre de services et responsabiliser les usagers et prestataires



## INTERVENANTS

**Blandine Destremau** est sociologue, directrice de recherche au CNRS et membre du laboratoire Iris/EHESS. Ses domaines de recherche concernent la lutte contre la pauvreté, les politiques sociales et les formes de solidarité et d'organisation familiale, notamment au regard du vieillissement. Outre de nombreuses activités d'enseignement, d'interventions dans des séminaires de recherche, d'encadrement de thèses de doctorat et de mémoires de master, elle s'engage régulièrement comme consultante auprès d'associations et d'institutions publiques, notamment à l'EN3S.

**Patrick Marx** est directeur des expérimentations en santé à l'Agence régionale de santé du Grand Est. En tant qu'ancien élève de l'EN3S, il en est également le chargé de mission à l'international et intervient régulièrement, à ce titre, dans différents pays pour des missions de formation et/ou d'expertise (Mauritanie, Cameroun, Côte d'Ivoire, Guinée...) et participe régulièrement à différents séminaires et colloques organisés sur le continent africain. Il est, par ailleurs, intervenant à l'EN3S et professeur associé à l'Université de Lorraine (France).

## PUBLIC

Cette formation s'adresse à tout public, dirigeants, administrateurs, autres membres du personnel des institutions membres de l'AISS, engagés dans un processus de réflexion ou de mise en œuvre d'un projet d'extension d'un système de Sécurité sociale. Elle est également ouverte aux décideurs politiques et hauts fonctionnaires.

## LES DE LA FORMATION

- La transmission d'une méthodologie et d'outils pour l'extension de la couverture sociale, abordant l'ensemble des paramètres : stratégie et conception du dispositif, financement et pérennisation, promotion et régulation, systèmes d'information et évaluation.
- Une formation dont le contenu est enrichi par différents professionnels et experts, enseignants chercheurs et directeurs d'organismes de Sécurité sociale disposant d'une connaissance et d'une expérience terrain à l'international.
- Le partage d'expériences avec les participants travaillant sur des projets d'extension dans d'autres pays, et la construction d'un collectif partageant des notions et des pratiques communes.

 INSCRIPTION EN LIGNE SUR LE SITE INTERNET DE L'EN3S **AVANT LE 26 AVRIL 2019**



*« La pertinence du thème de la formation, l'approche pédagogique et la maîtrise du sujet par les intervenants ont été à la hauteur de mes attentes. Je repars avec des outils et des méthodes que je peux désormais utiliser. »*

*« Exercice important et rentable pour les participants qui retournent armés face aux défis de leur organisme. »*

### INFOS PRATIQUES

- Durée : 5 jours
- Date : du 17 au 21 juin 2019
- Lieu : Paris, France
- Tarif : 1 990 €

1 2 3

# LIGNES DIRECTRICES DE L'AISS EN MATIÈRE DE BONNE GOUVERNANCE

Les lignes directrices de l'AISS en matière de bonne gouvernance constituent un référentiel destiné tant au conseil d'administration qu'à la direction d'un organisme pour promouvoir une gouvernance responsable, transparente, prévisible, participative et dynamique.

Cette formation vise à renforcer la capacité des institutions de Sécurité sociale à conduire une démarche stratégique et à la décliner, de manière opérationnelle, afin d'en assurer la performance et d'améliorer les pratiques en matière de gouvernance.

La formation couvre ainsi l'ensemble des responsabilités incombant aux dirigeants et notamment la planification stratégique au service de la performance, la déclinaison de la vision stratégique en objectifs opérationnels, la gestion des risques opérationnels, la lutte contre la fraude, le développement du service et la gestion des ressources (RH, TIC). Enfin, la bonne gouvernance financière implique, par ailleurs, que les ressources couvrent durablement les besoins et qu'elles soient utilisées de manière efficiente et transparente

## OBJECTIFS

- **Définir un projet de développement dans une logique d'efficience : la planification stratégique (enjeux, diagnostic initial, méthode, définition d'indicateurs ...)**
- **Construire une démarche de contractualisation entre l'Etat et le système de Sécurité sociale qui constitue un élément essentiel de la bonne gouvernance**
- **Décliner une vision stratégique en objectifs opérationnels : piloter et outiller la performance (définition des objectifs et des plans d'action, tableau de bord, amélioration continue, outils d'évaluation ...)**
- **Définir les enjeux et les conditions de la transparence financière**
- **Prévenir et gérer les risques opérationnels (structurer son organisation de gestion des risques et évaluer ses risques ...)**

## PROGRAMME

**Objectifs et principes de bonne gouvernance** (transparence, responsabilité, prévisibilité, participation, dynamisme) : définitions, illustration par des expériences probantes

### **Quelle gouvernance pour la protection sociale ?**

- Identifier les enjeux externes et internes
- Les acteurs
- Le cadre de gouvernance

### **La planification stratégique au service de la performance**

- Définition des besoins de protection sociale : quelles priorités ? quelle planification ?
- Le processus de planification stratégique
- L'espace budgétaire : quelles ressources ? quels ajustements des droits et des paramètres techniques ? quelles cibles pour les dépenses de fonctionnement ?
- Les mécanismes de régulation et de contrôle
- La stratégie de service

### **Expériences et pratiques d'un organisme français en matière de bonne gouvernance**

- Rencontre avec le président et le directeur d'un organisme de Sécurité sociale
- Le pilotage de la performance au sein de cet organisme : priorité stratégique, projet d'entreprise, tableaux de bords ...

### **La déclinaison de la vision stratégique en objectifs opérationnels : le pilotage de la performance**

- Le management de la performance, de l'efficacité à l'efficience (méthode, outil, animation)
- La mesure de la performance : définir les objectifs et les indicateurs (SMART), bâtir des plans d'actions, construire son tableau de bord
- L'évaluation de la performance : l'indice de transparence et de gouvernance

### La gestion des risques opérationnels

- La rigueur et la transparence de gestion
- Les mécanismes de contrôle
- L'identification, la mesure et la prévention des risques : structurer son organisation

### Les politiques RH

- Recrutement/fidélisation, développement des compétences/formation, participation du personnel, motivation, rémunération, relations sociales
- L'évaluation de la performance individuelle : du plan stratégique à l'entretien annuel
- L'innovation en matière de ressources humaines
- Performance et transformation managériale

### L'investissement dans les TIC

- L'impact sur la production et le service : le compte assuré, les téléprocédures ...
- L'innovation en santé : le Dossier médical partagé (DMP)

### La gestion financière : rigueur, transparence et pérennité

- La gestion financière des prestations et des comptes de fonctionnement
- La tenue des comptes et la transparence financière
- Les politiques d'investissement

### Prévention et contrôle de la corruption et de la fraude interne

- La lutte contre la fraude externe : le datamining (exploration des données)
- Les mécanismes de prévention et de lutte contre la fraude interne
- La communication et l'information pour réguler l'offre de services et responsabiliser les usagers et prestataires

## INTERVENANTS

La formation est assurée par des dirigeants de haut niveau, à la fois professionnels de la protection sociale et hauts fonctionnaires. Ils disposent d'expériences dans les domaines du financement de la protection sociale et des prestations (maladie, maternité, accident du travail, famille, RSA...), de la régulation des dépenses de santé, de la relation client et des ressources humaines.

## PUBLIC

La formation s'adresse aux dirigeants, aux administrateurs ainsi qu'aux personnels des institutions membres de l'AISS qui sont concernés, dans le cadre de leur mission, par la construction et le renforcement des mécanismes de gouvernance. Elle est également ouverte aux décideurs politiques et hauts fonctionnaires.

## LES DE LA FORMATION

- Une vision globale et transverse de la gouvernance
- Une approche opérationnelle visant à fournir des éléments d'orientation et des outils concrets
- Une formation dont le contenu est enrichi par des interventions et des témoignages de membres de conseil d'administration (président, directeur etc.) et de dirigeants d'organismes
- Une visite technique au sein d'une caisse de Sécurité sociale
- Une méthode pédagogique favorisant l'interactivité et la participation des stagiaires à travers des brainstormings, échanges et exercices, en alternance avec les apports conceptuels

 INSCRIPTION EN LIGNE SUR LE SITE INTERNET DE L'EN3S AVANT LE 13 SEPTEMBRE 2019

### INFOS PRATIQUES

- Durée : 5 jours
- Date : du 4 au 8 novembre 2019
- Lieu : Paris, France
- Tarif : 1 990 €

## LIEU DE FORMATION

### **EN3S Paris**

53 bis, rue Boussingault  
75013 Paris

Pour accéder aux formations sur lignes directrices de l'AISS en ligne :

[en3s.fr/international/](http://en3s.fr/international/)

## CONTACTS

• **Hassina Kadri**

Direction des Relations Internationales

00 33 4 77 81 15 05

[hassina.kadri@en3s.fr](mailto:hassina.kadri@en3s.fr)