

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique repose sur l'idée qu'il est important d'étendre la couverture de la sécurité sociale à tous, et identifie les opportunités à saisir et les risques liés à ce défi.

Ethiopie: Office de la sécurité sociale de la fonction publique

Bonne pratique en matière de systèmes de recouvrement des cotisations: exemple de l'Office de la sécurité sociale de la fonction publique d'Ethiopie

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Recouvrement des cotisations et conformité

Résumé: En vertu de la Proclamation n° 345/2003 relative au régime de pension de la fonction publique, les cotisations au régime de pension devaient être prélevées auprès de chaque employeur sur une base mensuelle et versées sur le compte du fonds de pension dans le mois suivant le paiement des salaires mensuels. Bien que la proclamation relative au régime de pension le stipule clairement, le recouvrement des cotisations se révèle très difficile à mettre en place de façon efficiente (en termes de délais et de montants). L'un des principaux défis auxquels était confronté l'Office quant au recouvrement des cotisations au régime de pension était lié au système. L'Office devait prélever les cotisations auprès d'environ 4 000 organisations gouvernementales à travers le pays, ce qui rendait le processus fastidieux et chronophage, et requérait une importante main-d'œuvre pour le recouvrement des cotisations. L'absence d'un mécanisme solide de mise en œuvre pour les employeurs, qui se trouvaient alors dans l'incapacité de respecter cette obligation, représentait l'autre défi. Afin de résoudre ce problème de taille, l'Office a réformé ses processus opérationnels, principalement en vue d'améliorer son efficacité opérationnelle. Cette réforme a radicalement changé le système de recouvrement des cotisations au régime de pension et l'a ainsi rendu plus efficace.

Mention spéciale du jury: L'existence de processus efficaces et efficients pour le recouvrement des cotisations est indispensable à la viabilité financière et à la pérennité des régimes de sécurité sociale contributifs. Cette bonne pratique facilite le recouvrement des arriérés de cotisations et la conformité.

Kenya: Caisse nationale pour soins hospitaliers

Paiement des cotisations d'assurance-maladie via un transfert d'argent par téléphone mobile (M-PESA)

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

Résumé: La Caisse nationale pour soins hospitaliers (*National Hospital Insurance Fund – NHIF*) a concentré ses efforts sur l'affiliation des travailleurs du secteur informel, afin d'atteindre l'objectif d'une couverture maladie universelle. Elle a également conclu des partenariats stratégiques visant à offrir une couverture aux personnes démunies. De ce fait,

il lui a été nécessaire d'innover afin de pouvoir répondre aux besoins de ces groupes cibles. Une des difficultés à laquelle la NHIF a été confrontée concernait le mode de recouvrement des cotisations d'assurance-maladie auprès des assurés du secteur informel. Pour ces assurés, devoir se rendre dans une agence de la NHIF ou une banque pour payer leurs cotisations prenait du temps et revenait cher, puisque, dans certains cas, leurs frais de transport étaient supérieurs au montant de leurs cotisations à payer. En réponse à cette difficulté, la NHIF a conclu un accord avec un fournisseur de services de transfert d'argent par téléphone mobile (M-PESA), afin que les assurés puissent payer leurs cotisations via ce dispositif. La NHIF a donc intégré son système à la plateforme M-PESA et les assurés ont pu payer leurs cotisations à partir de leur téléphone mobile en recevant une confirmation de la réception du paiement. Cette innovation a eu pour effet d'améliorer l'accès aux prestations, puisque les assurés ont eu la possibilité de payer facilement leurs cotisations. Ce service est disponible sur tout le territoire national, même dans les régions les plus reculées.

Mention spéciale du jury: Cette initiative est un exemple particulièrement éclairant d'application des technologies mobiles à l'administration de la sécurité sociale. La population touchée par le service de paiement mobile, sa facilité d'utilisation et la sécurité qu'il offre en font un outil idéal pour donner aux travailleurs employés dans les secteurs non organisés de l'économie les moyens de verser leurs cotisations de sécurité sociale.

Madagascar: Caisse nationale de prévoyance sociale

Mise en place d'une unité de recherches au sein de la Caisse nationale de prévoyance sociale

Domaine prioritaire: Bonne gouvernance

Résumé: La Caisse nationale de prévoyance sociale (CNaPS) a créé un laboratoire d'idées consacré à la sécurité sociale. Cette initiative novatrice est venue pour pallier l'insuffisance de la recherche universitaire sur le sujet ainsi que sa faible capacité à influencer sur les politiques publiques. Le défi est de fournir une grande qualité de service à un grand nombre de bénéficiaires.

Croyant résolument aux compétences de ses ressources humaines, la CNaPS a donc mobilisé une équipe pluridisciplinaire autour du concept *think tank*, donnant naissance à la Direction des études et de la conformité (DEC) en 2014.

Instrument de conception privilégié de l'Institution, la DEC a pour mission de stimuler les débats et les réformes indispensables à l'évolution future de la protection sociale à Madagascar. Le but est de faire face aux difficultés de «non-conformité» et d'assurer le respect des normes dans l'ensemble du processus de gestion des régimes.

Elle garantit ainsi la performance attendue par les desiderata des différentes parties prenantes, et l'évaluation continue du résultat.

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique montre que l'organisation a clairement pour objectif de promouvoir et d'améliorer les processus décisionnels fondés sur des données concrètes et de favoriser l'adhésion à des normes et standards établis.

Madagascar: Caisse nationale de prévoyance sociale

Partenariat avec le Trésor public pour le paiement des prestations

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

Résumé: La Caisse nationale de prévoyance sociale (CNaPS) est l'institution publique gérant les branches (prestations familiales/accidents du travail et maladies professionnelles/retraites) de la protection sociale des travailleurs salariés à Madagascar. Elle s'occupe également du recouvrement des cotisations, et se doit dans ce sens d'assurer sa présence à travers le pays.

La priorité donnée au maintien du niveau de couverture reste un défi quotidien que la CNaPS essaie d'ajuster suivant les besoins de ses assurés.

Le développement mitigé du réseau financier reste un problème dans la distribution des prestations sociales. Il s'avère alors indéniable que la recherche de solution s'oriente vers des partenaires déjà expérimentés pour favoriser l'économie d'échelle dans l'atteinte des localités éloignées non couvertes par le réseau bancaire.

La CNaPS s'est tournée vers le Trésor public, en raison de sa présence dans chaque chef-lieu de district et surtout du fait d'un niveau de charge de fonctionnement très faible.

Le résultat de ce partenariat avec le Trésor public a permis de faciliter l'octroi des prestations aux assujettis qui ne sont plus astreints d'engager des dépenses de déplacement pour percevoir leurs dus.

Mention spéciale du jury: Les organisations de sécurité sociale prennent rapidement conscience des énormes gains d'efficacité générés, dans le domaine de la prestation de services publics, par la conclusion de partenariats avec les organismes publics compétents. Tel est particulièrement le cas des organisations qui n'ont pas ou n'ont que peu d'agences dans les zones excentrées.

Madagascar: Caisse nationale de prévoyance sociale

Stratégie de mise en œuvre de l'extension de la couverture aux producteurs

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

Résumé: A Madagascar, une grande partie de la population ne bénéficie pas de couverture sociale, notamment les producteurs ruraux. Depuis plus d'une décennie, les politiques de l'Etat ainsi que la législation ont prévu l'extension de la couverture sociale à l'ensemble de la population active. Toutefois, à part celui des travailleurs salariés, aucun système n'a été mis en place jusqu'à ce jour pour assurer cette couverture sociale généralisée. Pour remédier à cette situation, la Caisse nationale de prévoyance sociale (CNaPS), qui est dotée d'une expérience de plusieurs années dans la gestion de la sécurité sociale des travailleurs salariés privés, a pris l'initiative de mener des études visant à mettre en place la branche retraite pour les producteurs ruraux. Dans cette optique, les stratégies qu'elle a adoptées consistaient à la capitalisation des acquis et expériences de ses ressources humaines affectées à ces études, à la collaboration étroite avec la population cible, et finalement à la soumission du projet de texte élaboré sur la base des résultats des études aux institutions étatiques compétentes.

Mention spéciale du jury: Ce projet louable est un exemple de réponse hautement proactive permettant de combler les lacunes des politiques de sécurité sociale. Cette approche souligne qu'il est important de s'appuyer sur des données concrètes pour formuler les politiques et d'adopter des initiatives répondant à une demande.

Madagascar: Caisse nationale de prévoyance sociale

Utilisation de satellite pour la transmission interne de données

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

Résumé: L'utilisation du support fibre optique fourni par les opérateurs de télécommunications locaux a suscité quelques désagréments, tant au niveau de la transmission interne des données en raison des défaillances techniques provoquées par la saturation et les fréquentes coupures du réseau qu'à la couverture des différentes localités.

La Caisse nationale de prévoyance sociale (CNaPS) se doit d'offrir le même service sur tout le territoire malagasy, en tenant compte de sa mission de service public basée sur les principes de mutabilité (capacité d'adaptation aux conditions et besoins), d'égalité (dans l'accès au service) et de continuité.

Afin de disposer d'un réseau autonome et résoudre les problèmes de diffusion en interne des données, elle a opté, depuis mai 2016, pour l'utilisation d'un réseau privé VSAT afin de garantir la disponibilité du réseau, d'améliorer la qualité de service et de promouvoir l'effectivité de la politique de proximité.

L'utilisation de ce réseau privé et l'installation dans tous les sites ont apporté une meilleure qualité dans la transmission de données. La réalisation est de l'ordre de 99 pour cent par rapport aux objectifs visés de 99.8 pour cent.

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique est une solution de pointe qui permet aux organisations de passer outre les limites que présentent les systèmes d'interopérabilité d'un pays. Elle promeut l'autonomie et garantit une plus grande efficacité et efficacité de l'administration de la sécurité sociale.

Maroc: Caisse marocaine des retraites

Renforcement du système de gouvernance de la Caisse marocaine des retraites à travers la création des comités spécifiques et la certification des différentes activités de la Caisse

Domaine prioritaire: Bonne gouvernance

Résumé: La Caisse marocaine des retraites (CMR) est administrée par un Conseil d'administration tripartite. En 2001, un Comité permanent a été créé pour préparer les sessions et suivre l'exécution des décisions et résolutions du Conseil d'administration. Afin de renforcer la gouvernance de la Caisse, le Conseil a créé en 2011 deux comités d'appui : Comité d'allocation d'actifs et Comité d'audit.

Pour plus de transparence et de rigueur dans la gestion des régimes, la CMR veille à auditer et à faire certifier ses activités par des experts externes, pour confirmer la qualité des travaux et des décisions prises. Il s'agit de :

- certification ISO 9001 pour l'ensemble des activités de gestion des régimes et la migration actuellement vers la version 2015;
- audit annuel des comptes de la CMR depuis 2005;
- certification annuel du bilan actuariel depuis 2011;
- certification des performances de la gestion du portefeuille depuis 2011;
- certification du processus de gestion actif-passif (ALM) en 2013.

En 2017, la CMR a renforcé son système de gouvernance par deux nouveaux comités: Comité de pilotage actuariel, et Comité de nomination & de gouvernance.

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique promeut la transparence et la responsabilité, qui constituent deux principes de gouvernance essentiels dans le domaine de l'administration de la sécurité sociale. L'indépendance des comités favorise des relations professionnelles neutres, ce qui est propice à une bonne gouvernance.

Maroc: Mutuelle générale du personnel des administrations publiques

Le rapprochement des prestations administratives et médico-sociales aux adhérents

Domaine prioritaire: Qualité des services

Résumé: Face à la disparité et la décentralisation géographique des adhérents et le déficit de couverture médicale, la Mutuelle générale du personnel des administrations publiques Maroc (MGPAP/Maroc) a développé ses activités de proximité à travers deux projets:

1. programmes médicaux de proximité;
2. élargissement de sa présence géographique à travers des partenariats avec les autorités et les collectivités territoriales.

Mention spéciale du jury: Il est primordial de garantir au moment opportun un accès prévisible aux services de sécurité sociale, en particulier pour les segments les plus vulnérables de la population. Cette bonne pratique tient compte de cette nécessité et décrit des mesures concrètes mises en œuvre pour améliorer et faciliter l'accès.

Maroc: Régime collectif d'allocation de retraite

Intégration des régimes spéciaux (caisses internes de retraite de plusieurs établissements publics) au Régime collectif d'allocation de retraite

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

Résumé: Avant l'entrée en vigueur du Régime collectif d'allocation de retraite (RCAR) en 1978 et en l'absence d'un régime de retraite obligatoire devant les couvrir, plusieurs établissements publics au Maroc disposaient de leurs propres caisses de retraite (régimes spéciaux, cheminots, personnel des activités minières, gérants d'eau et d'électricité). Cette situation présentait les limites et inconvénients suivants :

- l'hétérogénéité des prestations sociales garanties entre les différents régimes: problème d'iniquité;
- la générosité de ces régimes par rapport aux autres régimes de base (CNSS, CMR): problème de pérennité.

L'entrée en vigueur du RCAR a constitué une plateforme permettant:

- l'intégration de ces régimes au sein d'un régime unique;
- l'unification et l'homogénéisation des conditions et avantages sociaux accordés;
- la limitation des dettes implicites accumulées par les différents régimes.

Le RCAR a donc relevé le défi sur tous les aspects liés aux différentes opérations d'intégration marquées par un niveau de complexité très élevé.

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique est un moyen efficace et sûr de garantir une couverture sociale de base aux segments les plus vulnérables de la population. Elle favorise une extension progressive et durable de la couverture de la sécurité sociale.

Maroc: Régime collectif d'allocation de retraite

Mise en place d'une plateforme de gestion organisationnelle et technologique multirégime et multiproduit totalement dématérialisée et ultra-agile:

«Usine Prévoyance»

Domaines prioritaires: Communication des administrations de la sécurité sociale, Prévention des risques professionnels, Technologies de l'information et de la communication

Résumé: Le Régime collectif d'allocation de retraite (RCAR) a mis en place une plateforme organisationnelle et technologique multirégimes et multiproduits totalement dématérialisée et agile à travers un Centre de la relation client multicanal (agences, centre d'appel, Web/mobile, réseaux sociaux), un Centre de paiement multiproduits et un back-office digitalisé et intégré avec les partenaires. Cette plateforme garantit d'une part à nos clients le paiement des prestations dans les délais, le traitement efficace des réclamations, l'information pertinente et la traçabilité de toutes les transactions. D'autre part, elle offre toutes les capacités nécessaires et suffisantes garantissant l'accompagnement efficace et efficient des politiques publiques en termes de développement de la prévoyance sociale au Maroc. Notamment l'intégration des fonds à caractère éminemment social mis en place par les pouvoirs publics, l'intégration de toutes les caisses internes de retraite (régimes spéciaux représentant près de 90 000 bénéficiaires) et le positionnement en tant que gestionnaire du futur pôle public prévu dans le cadre du chantier de réforme systémique des retraites au Maroc.

Mention spéciale du jury: Cette bonne pratique est un projet stratégique et ambitieux. Elle répond parfaitement aux exigences imposées par la transition technologique et garantit une amélioration continue de la qualité des services.

Ouganda: Caisse nationale de sécurité sociale

Traitement automatisé et continu (STP) pour le recouvrement des cotisations par la Caisse nationale de sécurité sociale

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services, Recouvrement des cotisations et conformité

Résumé: Dans un monde en mutation rapide, une organisation efficiente se distingue des autres par sa capacité à gérer efficacement les données. La Caisse nationale de sécurité sociale de l'Ouganda (*National Social Security Fund*) rencontrait beaucoup de difficultés à cet égard. Le traitement des données était en effet manuel et devait être réalisé par une équipe spécialement affectée à cette tâche. Il arrivait que les cotisations soient créditées sur les comptes individuels des membres avec retard, voire ne le soient pas. De ce fait, en juin 2014, quelque 30 millions

de dollars des Etats-Unis (USD) se trouvaient sur des comptes d'attente. Le processus direct et complet de recouvrement des cotisations avait pour but:

- de permettre que les cotisations soient reçues, enregistrées et créditées sur les comptes des membres en temps réel;
- de créer une déclaration de cotisations validée au moment du paiement des cotisations pour la bonne tenue de la comptabilité;
- de valider le numéro des membres pour éviter l'apparition de nouveaux comptes d'attente.

Le nouveau système de gestion des données est devenu opérationnel en 2016. La Caisse a mis au point une application qui joue le rôle d'interface avec les banques et les employeurs. L'application permet à l'employeur d'établir une déclaration de cotisations et de verser les cotisations directement à la banque. La déclaration de cotisations et les cotisations correspondantes sont ensuite envoyées à la Caisse par voie électronique. Grâce à ce système, il n'y a plus de sommes non affectées. Le relevé de compte d'un membre peut être actualisé en l'espace de trois heures.

Mention spéciale du jury: La plateforme numérique dédiée à la déclaration et au paiement des cotisations sociales donne des résultats impressionnants. Ce système est une solution moderne de gestion des risques associés à la sécurité et à l'intégrité des données.

CERTIFICATS DE MÉRITE

Afrique du Sud: Ministère du Développement social

Décision sur les recours en matière d'assistance sociale

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services

Algérie: Caisse nationale de sécurité sociale des non-salariés

Automatisation de la relation pharmacien et contrôle médical

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

Algérie: Caisse nationale de sécurité sociale des non-salariés

Introduction des applications Web/mobile au niveau de la sécurité sociale

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

Algérie: Caisse nationale de sécurité sociale des non-salariés

Mesures spécifiques mises en œuvre en faveur des assujettis du secteur agricole

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

Algérie: Caisse nationale des assurances sociales des travailleurs salariés

Campagne d'information et de sensibilisation des stagiaires et apprentis de la formation professionnelle sur la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles

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

Algérie: Caisse nationale des assurances sociales des travailleurs salariés

Contrôle médical a priori «à distance»

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services

Algérie: Caisse nationale des assurances sociales des travailleurs salariés

Extension de l'utilisation de la carte électronique CHIFA de l'assuré social à l'échelle nationale, et sa mise à jour à distance

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

Algérie: Caisse nationale des assurances sociales des travailleurs salariés

Le conventionnement des opticiens lunetiers

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

Burundi: Office national des pensions et risques professionnels des fonctionnaires, des magistrats et des agents de l'ordre judiciaire

Réalisation d'un «recensement physique des bénéficiaires» dans toutes les communes du pays

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services

Cameroun: Caisse nationale de prévoyance sociale

Cartographie des risques

Domaine prioritaire: Bonne gouvernance

Cameroun: Caisse nationale de prévoyance sociale

Dispositif anticorruption

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance

Cameroun: Caisse nationale de prévoyance sociale

Dispositif antifraude

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance

Cameroun: Caisse nationale de prévoyance sociale

Support Sapelli

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

République démocratique du Congo: Institut national de sécurité sociale

Système de mutualisation de la gestion de la déclaration et du versement des impôts, cotisations sociales et contributions patronales sur les rémunérations

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services, Recouvrement des cotisations et conformité

Côte d'Ivoire: Institution de prévoyance sociale – Caisse nationale de prévoyance sociale

Dématérialisation du processus de soumissions des appels d'offres

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

Côte d'Ivoire: Institution de prévoyance sociale – Caisse nationale de prévoyance sociale

Mise en place d'un dispositif fonctionnel d'accueil des clients dans les agences de prévoyance sociale

Domaine prioritaire: Qualité des services

Kenya: Caisse nationale pour soins hospitaliers

Offres de prestations améliorées pour les membres de la Caisse nationale pour soins hospitaliers

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

Kenya: Caisse nationale pour soins hospitaliers

Programme de subventions d'assurance-maladie pour les personnes pauvres, âgées ou atteintes de handicaps sévères

Domaine prioritaire: Solutions administratives pour l'extension de la couverture

Kenya: Fonds de pension des autorités locales

Amélioration de l'efficacité administrative du régime à travers l'adoption de la gestion numérique des dossiers

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

Kenya: Fonds de pension des autorités locales

Amélioration de l'expérience client et renforcement de la pénétration grâce à une application mobile

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

Kenya: Fonds de pension des autorités locales

Assistance aux bénéficiaires du régime pour une gestion efficace de leurs prestations

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

Libye: Caisse de sécurité sociale

Extension de la couverture des systèmes de protection sociale de la Caisse de sécurité sociale en Lybie

Domaine prioritaire: Solutions administratives pour l'extension de la couverture

Madagascar: Caisse nationale de prévoyance sociale

La sensibilisation des écoles catholiques à la sécurité sociale

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

Maroc: Caisse marocaine des retraites

Certification ISAE 3402 Type I du dispositif de contrôle interne du pôle Gestion de portefeuille de la Caisse marocaine des retraites

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

Maroc: Caisse marocaine des retraites

Notification et consultation par SMS

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

Mauritanie: Caisse nationale d'assurance maladie

Mise en place d'un système de remboursement tiers payant

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

Ouganda: Caisse nationale de sécurité sociale

Campagne des amis bénéficiaires de la Caisse nationale de sécurité sociale (CNSS)

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

Seychelles: Fonds de pensions des Seychelles

Calculateur de pension du Fonds de pensions des Seychelles

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

Sierra Leone: Fonds national d'assurance et de sécurité sociale

Amélioration du système de gestion des dossiers: le cas du Fonds national d'assurance et de sécurité sociale

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

Sierra Leone: Fonds national d'assurance et de sécurité sociale

Stratégies de renforcement de la conformité: le cas du Fonds national d'assurance et de sécurité sociale (NASSIT)

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

Soudan: Caisse nationale de prévoyance sociale

Affaires des bénéficiaires

Domaine prioritaire: Qualité des services

République-Unie de Tanzanie: Autorité de réglementation de la sécurité sociale

Outil de surveillance de la gouvernance basé sur le risque

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

République-Unie de Tanzanie: Autorité de réglementation de la sécurité sociale

Système de gestion des réclamations, un outil pour un contrôle efficace

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

République-Unie de Tanzanie: Caisse de pensions du service public

Qualité des services: produits à court terme

Domaine prioritaire: Qualité des services

République-Unie de Tanzanie: Caisse nationale d'assurance maladie

Amélioration de la Caisse communautaire de santé: relations avec un organisme tiers perfectionnant l'offre des services de santé et le recrutement des membres

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

République-Unie de Tanzanie: Caisse nationale d'assurance maladie

Liaison en ligne entre les hôpitaux et les pharmacies de la Caisse nationale d'assurance maladie: éliminer la fraude dans les pharmacies agréées

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

République-Unie de Tanzanie: Caisse nationale d'assurance maladie

Renforcement de la conformité via le rejet de cartes d'identité: le cas de la Caisse nationale d'assurance maladie de la République-Unie de Tanzanie

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services, Recouvrement des cotisations et conformité

Tunisie: Caisse nationale de sécurité sociale

Génération automatique de services Web sécurisés pour l'échange de données

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

Tunisie: Caisse nationale de sécurité sociale

Le *lean management* dans le service public social: projet de mise en place d'une démarche de management par processus orienté client (MPOC) à la Caisse nationale de sécurité sociale de Tunisie

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services

Tunisie: Caisse nationale de sécurité sociale

Modernisation du système d'information de la Caisse nationale de sécurité sociale: SI-CNSS

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

Zambie: Office national du régime des pensions

Extension de la couverture au secteur informel

Domaine prioritaire: Solutions administratives pour l'extension de la couverture

Zambie: Office national du régime des pensions

Les services en ligne du NAPSA (e-NAPSA)

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

Zimbabwe: Office national de sécurité sociale

Clinique mobile

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

Zimbabwe: Office national de sécurité sociale

Programme d'amélioration des allocations-décès

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

ATTESTATIONS

Algérie: Caisse nationale des retraites

Vulgarisation du Portail de retraite (El Hanaa)

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

Cameroun: Caisse nationale de prévoyance sociale

La téléimmatriculation

Domaines prioritaires: Solutions administratives pour l'extension de la couverture, Technologies de l'information et de la communication

Gabon: Caisse nationale d'assurance maladie et de garantie sociale

Recouvrement des cotisations d'assurance-maladie du secteur privé au Gabon

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

Kenya: Fonds de pension des autorités locales

Tirer parti des assurances-vie collectives en vue d'améliorer les prestations de survivants

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

Madagascar: Caisse nationale de prévoyance sociale

Actualisation des prestations sociales

Domaines prioritaires: Bonne gouvernance, Qualité des services

Maroc: Mutuelle générale du personnel des administrations publiques

Bonne gouvernance: rationaliser et sécuriser le processus de dépense

Domaine prioritaire: Bonne gouvernance

Sierra Leone: Fonds national d'assurance et de sécurité sociale

Mise en œuvre de dispositions visant à augmenter les droits à la pension: le cas du Fonds national d'assurance et de sécurité sociale (NASSIT)

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

Promoting excellence in social security
Promouvoir l'excellence dans la sécurité sociale
Promoviendo la excelencia en la seguridad social
Förderung von Exzellenz in der sozialen Sicherheit
За повышение стандартов в социальном обеспечении
促进卓越的社会保障
دعم التميّز في الضمان الاجتماعي



Secrétariat général de l'AISS

4 route des Morillons
Case postale 1
CH-1211 Genève 22

T: +41 22 799 66 17
F: +41 22 799 85 09
E: issa@ilo.org

www.issa.int



L'Association internationale de la sécurité sociale (AISS) est la principale organisation internationale à l'intention des institutions, ministères et agences publiques en charge de la sécurité sociale. L'AISS promeut l'excellence dans l'administration de la sécurité sociale à travers des lignes directrices professionnelles, des connaissances spécialisées, ainsi que la fourniture de services et de soutien afin de permettre à ses membres de développer des systèmes et politiques de sécurité sociale dynamique à travers le monde. Fondée en 1927 sous les auspices de l'Organisation internationale du Travail, l'AISS compte plus de 330 organisations membres dans environ 160 pays.