

# Questionnaire sur les données administratives et les initiatives en matière de service

## Formulaire d'enquête

Pays

---

Organisation

---

URL du/des site(s) Web

---

---

Date

Coordonnées

Titre: \_\_\_\_\_

N° de téléphone: \_\_\_\_\_

Courriel: \_\_\_\_\_

# Table des matières

## Partie 1: Gouvernance et structure organisationnelle

1.1. Activités principales	3
1.2. Politique de ressources humaines	3
1.3. Audit	4
1.4. Main d'œuvre et budget	4

## Partie 2: Opérations

2.1. Enregistrement des couvertures	5
2.2. Recouvrement des cotisations	5
2.3. Gestion des prestations	6
2.4. Approvisionnement des dossiers personnels et accès	7

## Partie 3: Technologies de l'information et de la communication (TIC)

3.1. Cadre des TIC	9
3.2. Mise au point du système	9
3.3. Gestion de la sécurité de l'information	9
3.4. Gestion des données	10

## Partie 4: Communication

4.1. Stratégie de communication	11
4.2. Réseaux sociaux	11
4.3. Acquisition de connaissances en matière de finances/pensions	12
4.4. Prise en compte des besoins et avis des clients	12

# **Partie 1: Gouvernance et structure organisationnelle**

## **1.1. Activités principales**

1.1.1. De quels programmes votre organisation est-elle responsable? (Cochez les cases appropriées)

- Pension de vieillesse  Pension d'invalidité  Pension de survivants  
 Autre

(\_\_\_\_\_)

1.1.2. Quel est le rôle opérationnel de votre organisation? (Cochez les cases appropriées)

- Enregistrement des couvertures/Gestion des cotisations enregistrées  
 Recouvrement des cotisations  
 Droit aux prestations/Octroi des prestations/Gestion des dossiers des bénéficiaires  
 Versement des prestations  
 Gestion des fonds  Autre

(\_\_\_\_\_)

1.1.3. Approximatif du nombre de personnes assurées au cours de l'année écoulée pour chacune des catégories suivantes, à compter du \_\_\_\_/\_\_\_\_. (mm/aaaa)

- Approximatif du nombre de travailleurs assurés au sein d'entreprises privées: \_\_\_\_\_
- Approximatif du nombre de travailleurs assurés dans les secteurs publics: \_\_\_\_\_
- Approximatif du nombre de travailleurs indépendants: \_\_\_\_\_
- Autre: (\_\_\_\_\_)

1.1.4. Approximatif du nombre de bénéficiaires au cours de l'année écoulée pour chacune des catégories suivantes, à compter du \_\_\_\_/\_\_\_\_. (mm/aaaa)

- Approximatif du nombre de bénéficiaires de la pension de vieillesse: \_\_\_\_\_
- Approximatif du nombre de bénéficiaires de la pension d'invalidité: \_\_\_\_\_
- Approximatif du nombre de bénéficiaires de la pension de survivants: \_\_\_\_\_
- Approximatif du nombre de bénéficiaires d'autres types de prestations: \_\_\_\_\_

1.1.5. Montant total des prestations versées, hors coûts administratifs si ceux-ci ont été communiqués et mis à disposition, au cours de l'année fiscale écoulée, soit \_\_\_\_\_(aaaa)

1.1.6. Votre organisation a-t-elle publié ses priorités concernant la prochaine période budgétaire/de planification?

— Indiquez le lien électronique correspondant (URL).

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1.1.7. Autres remarques.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **1.2. Politique de ressources humaines**

1.2.1. Votre organisation publie-t-elle sa politique de ressources humaines?

— Indiquez le lien électronique correspondant (URL).

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1.2.2. Votre organisation offre-t-elle des programmes de formation?

1.2.3. Si oui, cochez les cases appropriées.

- Evolution professionnelle  Formation en traitement opérationnel  
 Formation en service d'aide aux clients  Formation en sécurité de l'information  
 Formation à l'exploitation des logiciels et du matériel informatique  Formation en langues  
 Autre (\_\_\_\_\_)

1.2.4. Quel modèle de formation votre organisation propose-t-elle? (Cochez les cases appropriées)

- Formation en groupe/classe  Formation en milieu professionnel  Formation en ligne  
 Autre (\_\_\_\_\_)

1.2.5. A quelle fréquence votre organisation organise-t-elle ces formations?

- Chaque année  Chaque mois  Plusieurs fois par mois  Sur demande  
 Autre (\_\_\_\_\_)

1.2.6. Autres remarques.

\_\_\_\_\_

### **1.3. Audit**

1.3.1. Votre organisation dispose-t-elle d'une unité d'audit interne ou d'un auditeur?

1.3.2. Quel type d'audit interne votre organisation mène-t-elle? (Cochez les cases appropriées)

- Audit financier  Audit opérationnel  Audit des systèmes d'information  
 Audit sur la sécurité de l'information  Autre (\_\_\_\_\_)

1.3.3. A quelle fréquence votre organisation mène-t-elle des audits internes?

- Tous les \_\_ ans  Chaque année  Chaque trimestre  Autre (\_\_\_\_\_)

1.3.4. Si votre organisation fait appel aux services d'une agence d'audit externe indépendante, veuillez indiquer ses rôles. (Cochez les cases appropriées)

- Audit financier  Audit opérationnel  Audit des systèmes d'information  
 Audit sur la sécurité de l'information  
 Autre (\_\_\_\_\_)

1.3.5. Autres remarques.

\_\_\_\_\_

### **1.4. Main d'œuvre et budget**

1.4.1. Nombre de bureaux (sièges, bureaux régionaux/locaux et centres spécialisés):

- Sièges: \_\_\_\_\_
- Bureaux régionaux/locaux (y compris les bureaux de prestation de services): \_\_\_\_\_
- Centres spécialisés (traitement des données, consultation, centres d'appel, etc.): \_\_\_\_\_

1.4.2. Effectif du personnel pour chacune des catégories suivantes (pour l'ensemble des bureaux/centres mentionnés ci-dessus):

- Effectif du personnel dans les sièges: \_\_\_\_\_
- Effectif du personnel dans les bureaux régionaux/locaux et les centres spécialisés: \_\_\_\_\_

1.4.3. Si votre organisation dispose de bureaux régionaux/locaux et de centres spécialisés, comment suscite-t-elle un sentiment d'unité au sein de l'organisation? (Cochez les cases appropriées)

- Transfert/changement de personnel dans l'ensemble de l'organisation, entre les sièges/bureaux/centres
- Formation commune basée sur un programme normalisé
- Sondage d'opinions/suggestions du personnel
- Délégation de pouvoir claire aux bureaux régionaux/locaux et aux centres spécialisés
- Autre. (\_\_\_\_\_)

1.4.4. Total approximatif du budget administratif, hors prestations versées si celles-ci ont été communiquées et mises à disposition, pour l'année fiscale écoulée, soit \_\_\_\_ (aaaa): \_\_\_\_\_

1.4.5. Autres remarques.

\_\_\_\_\_

## **Partie 2: Opérations**

### **2.1. Enregistrement des couvertures**

2.1.1. Votre organisation est-elle désignée pour enregistrer les couvertures dans les programmes que vous avez cochés dans la section 1.1.1.? (si non, passez à la section 2.2.)

2.1.2. Comment votre organisation reçoit-elle les demandes de couverture? (Cochez les cases appropriées)

- Demandes papier ( des employeurs  des employés  des organisations adéquates)
- Demandes en ligne ( des employeurs  des employés  des organisations adéquates)
- Autre. (\_\_\_\_\_)

2.1.3. Total approximatif du nombre de membres du personnel impliqués dans l'enregistrement des couvertures: \_\_\_\_\_

2.1.4. Où votre organisation situe-t-elle principalement le personnel mentionné ci-dessus?

- Sièges  Bureaux régionaux/locaux  Centres spécialisés  Répartition uniforme
- Autre. (\_\_\_\_\_)

2.1.5. Votre organisation connaît-elle des difficultés dans les lieux de travail qui n'ont pas encore été inscrits/couverts? (par exemple, les lieux de travail qui doivent être inscrits légalement au régime de sécurité sociale mais ne le sont pas encore.)

2.1.6. Si oui, comment votre organisation résout-elle les difficultés mentionnées ci-dessus et garantit-elle une conformité maximale? (Cochez les cases appropriées)

- Service/unité dédié(e) à la conformité
- Visites et inspections sur place des entreprises par une équipe spécialisée
- Coïncidence des données avec d'autres données administratives ( fiscales  emploi  municipales)
- Demande de rapports/réclamations auprès des employés
- Accent sur les activités/campagnes des relations publiques
- Politique de lourdes sanctions
- Autre (Expliquez: \_\_\_\_\_)

2.1.7. Indiquez le lien électronique correspondant (URL).

\_\_\_\_\_

2.1.8. Autres remarques.

\_\_\_\_\_

### **2.2. Recouvrement des cotisations**

2.2.1. Votre organisation est-elle désignée pour recouvrer les cotisations dans les programmes que vous avez cochés dans la section 1.1.1.? (si non, passez à la section 2.3.)

2.2.2. Les cotisations peuvent être versées selon les méthodes suivantes: (Cochez les cases appropriées)

- Paiement auprès de banques commerciales/bureaux de poste
- Paiement auprès de succursales locales/bureaux locaux
- Paiement électronique via Internet  Paiement mobile  Transfert d'argent de l'étranger
- Autre.

\_\_\_\_\_

2.2.3. Total approximatif du nombre de membres du personnel impliqués dans le recouvrement des cotisations: \_\_\_\_\_

2.2.4. Où votre organisation situe-t-elle principalement le personnel mentionné ci-dessus?

- Sièges  Bureaux régionaux/locaux  Centres spécialisés  Répartition uniforme  
 Autre. (\_\_\_\_\_)

2.2.5. Quels types de tâches le personnel mentionné ci-dessus prend-il en charge? (Cochez les cases appropriées)

- Visites aux entreprises/travailleurs indépendants pour favoriser le paiement  
 Visites aux entreprises/travailleurs indépendants pour recouvrer les cotisations  
 Enquête pour procéder à des mesures obligatoires  
 Mesures obligatoires pour recouvrer les cotisations  
 Autre. (\_\_\_\_\_)

2.2.6. Comment votre organisation optimise-t-elle le recouvrement des cotisations? (Cochez les cases appropriées)

- Inspections sur place des dossiers des employés  
 Outils simples d'utilisation, calcul/paiement en ligne  
 Information/éducation sur la conformité  Exécution forcée du paiement par des sanctions  
 Incitations aux employeurs/individus pour assurer le paiement exact/à la date prévue des cotisations  
 Incitations au personnel pour garantir l'exactitude/optimisation du montant des cotisations  
 Formation régulière des membres du personnel sur les méthodes de recouvrement des cotisations  
 Autre (\_\_\_\_\_)

2.2.7. Autres remarques/explications, notamment sur la section 2.2.6.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **2.3. Gestion des prestations**

2.3.1. Votre organisation est-elle désignée pour gérer les prestations dans les programmes que vous avez cochés dans la section 1.1.1.? (si NON, passez à la section 2.4.)

2.3.2. Les demandes de prestations peuvent-elles être soumises selon les méthodes suivantes? (Cochez les cases appropriées)

	Papier	En ligne	Courriel	Téléphone
Pension de vieillesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pension d'invalidité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pension de survivants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.3.3. Combien de temps faut-il en moyenne pour que la décision d'attribution du droit soit prise une fois la demande déposée?

	Papier	En ligne	Courriel	Téléphone
Pension de vieillesse				
Pension d'invalidité				
Pension de survivants				

2.3.4. Total approximatif du nombre de membres du personnel impliqués dans la fonction de gestion des prestations (par exemple, examen des critères d'éligibilité, enregistrement des bénéficiaires, traitement des paiements, etc.): \_\_\_\_\_

2.3.5. Votre organisation envoie-t-elle de façon proactive des notifications concernant les prestations aux personnes qui approchent l'âge de la retraite/seront bientôt en droit de demander une pension, afin de les informer des critères d'éligibilité et de les inviter à remplir une demande?

2.3.6. Quels types d'information votre organisation examine-t-elle en vue de déterminer le droit aux prestations? (Cochez les cases appropriées)

- Nom  Genre  Date de naissance  Date d'embauche
- Date de démission/départ à la retraite  Revenu mensuel  Numéro d'identification national
- Numéro d'identification d'assurance sociale  Numéro d'identification fiscale  Etat civil
- Information sur les ayants droit  Autre (\_\_\_\_\_)

2.3.7. Quels types de pièces justificatives doivent être fournis?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.3.8. Comment votre organisation simplifie-t-elle la procédure de demande et les pièces justificatives connexes mentionnées ci-dessus?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.3.9. Comment versez-vous les prestations aux bénéficiaires? (Cochez les cases appropriées)

- Dépôt direct sur le compte bancaire  Paiement par courrier  Paiement aux bureaux locaux
- Autre (\_\_\_\_\_)

2.3.10. A quelle fréquence les prestations sont-elles versées?

Si AUTRE, merci de préciser

2.3.11. Comment confirmez-vous/vérifiez-vous les droits en cours? (Cochez les cases appropriées)

- Le bénéficiaire doit se présenter en personne à intervalles réguliers
- Le bénéficiaire doit faire parvenir à intervalles réguliers un rapport/certificat de vie sur son statut actuel
- La coordination avec les banques et autres agents de paiement contribue à détecter les comptes inactifs des retraités
- La coordination avec l'institution des registres civils contribue à détecter les personnes à la retraite décédées
- Autre. (\_\_\_\_\_)

2.3.12. A quelle fréquence les critères d'éligibilité en cours sont-ils confirmés/vérifiés au moyen des méthodes mentionnées ci-dessus?

- Tous les \_\_ ans  Chaque année  Chaque trimestre  Autre (\_\_\_\_\_)

2.3.13. Autres remarques.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## **2.4. Approvisionnement des dossiers personnels et accès**

2.4.1. Votre organisation fournit-elle des relevés de pension (dossiers) individuels aux personnes?

2.4.2. Si oui, à qui votre organisation fournit-elle les relevés individuels? (Cochez les cases appropriées)

Aux individus bénéficiant d'une période de couverture et dont les cotisations sont enregistrées

Aux individus ne bénéficiant que d'une période de couverture

Autre (\_\_\_\_\_)

2.4.3. Comment votre organisation fournit-elle les relevés individuels? (Cochez les cases appropriées)

Par courrier  Par courriel  Autre (\_\_\_\_\_)

2.4.4. A quelle fréquence votre organisation fournit-elle les relevés individuels? (Cochez les cases appropriées)

Tous les \_\_ ans  Chaque année  Chaque trimestre  Sur demande

A partir d'un certain âge (\_\_\_\_ ans)  Autre (\_\_\_\_\_)

2.4.5. Votre organisation dispose-t-elle d'un espace personnel permettant d'accéder aux dossiers individuels via des plateformes en ligne?

2.4.6. Indiquez le lien électronique correspondant (URL).

\_\_\_\_\_

2.4.7. Si disponible, total des utilisateurs ayant un espace personnel, soit \_\_\_\_ (aaaa):\_\_\_\_\_

2.4.8. Votre organisation vise-t-elle à augmenter le nombre de personnes utilisant un espace personnel en ligne?

2.4.9. Si oui, expliquez brièvement comment vous procédez/avez procédé.

2.4.10. Votre organisation dispose-t-elle d'une application mobile permettant d'accéder aux dossiers personnels?

— Indiquez le lien électronique correspondant (URL).

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2.4.11. Autres remarques.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## **Partie 3: Technologies de l'information et de la communication (TIC)**

### **3.1. Cadre des TIC**

3.1.1. Votre organisation dispose-t-elle d'un service/d'une unité spécialisé(e) dans les TIC?

3.1.2. Votre organisation dispose-t-elle d'un responsable des systèmes d'information/professionnel équivalent principal pour les TIC?

3.1.3. Votre organisation a-t-elle un plan documenté en matière de stratégie TIC?

— S'il est ouvert au public, indiquez le lien électronique correspondant (URL).

---

---

3.1.4. Votre organisation a-t-elle un plan documenté en matière de gestion des risques liés aux TIC?

— S'il est ouvert au public, indiquez le lien électronique correspondant (URL).

---

---

3.1.5. Comment votre organisation sécurise-t-elle le système, la sauvegarde des données, les imprévus et les dispositifs en cas de sinistre? (Cochez les cases appropriées)

- Serveur spécialisé distinct
- Situation géographique différente, l'organisation possède ses propres installations
- Situation géographique différente, installations appartenant à une autre agence publique/privée
- Autre (\_\_\_\_\_)

3.1.6. Où votre organisation situe-t-elle les installations de sauvegarde des données? (Cochez les cases appropriées)

- Dans les locaux de votre organisation
- Dans les installations d'une autre agence publique ou privée
- Dans un centre de données gouvernemental spécialisé
- Autre (\_\_\_\_\_)

3.1.7. Votre organisation a-t-elle des applications pour smartphone?

— Indiquez le lien électronique correspondant (URL).

3.1.8. Votre organisation a-t-elle des bonnes pratiques en matière de TIC pour améliorer ses services?

3.1.9. Si oui, expliquez brièvement quelles sont/étaient ces pratiques.

3.1.10. Indiquez le lien électronique correspondant (URL).

3.1.11. Autres remarques.

### **3.2. Mise au point du système**

3.2.1. Budget pour la maintenance du système et les opérations pour l'année fiscale écoulée,  
pour l'année \_\_\_\_\_

3.2.2. Budget pour le développement de nouveaux logiciels pour l'année fiscale écoulée,  
pour l'année \_\_\_\_\_

3.2.3. S'il n'a pas été communiqué séparément par rapport au budget mentionné ci-dessus, indiquez le budget total alloué aux TIC pour l'année fiscale écoulée,

3.2.4. Votre organisation sous-traite-t-elle le développement de son système?

### **3.3. Gestion de la sécurité de l'information**

3.3.1. Votre organisation a-t-elle fixé une politique de confidentialité/sécurité et un cadre de gestion aligné sur les normes relatives à la protection des données mises en œuvre dans votre pays?

— S'il est ouvert au public, indiquez le lien électronique correspondant (URL).

3.3.2. Votre organisation dispose-t-elle de définitions/mécanismes de droits d'accès visant à contrôler l'accès interne et à enregistrer toutes les opérations?

— S'il est ouvert au public, indiquez le lien électronique correspondant (URL).

3.3.3. Votre organisation utilise-t-elle un logiciel spécialisé pour sécuriser les transferts de données?

— S'il est ouvert au public, indiquez le lien électronique correspondant (URL).

3.3.4. Votre organisation dispose-t-elle de mécanismes permettant de contrôler l'accès externe au centre de données?

— S'il est ouvert au public, indiquez le lien électronique correspondant (URL).

3.3.5. Comment votre organisation évite-t-elle la mauvaise utilisation ou le vol des données? (Cochez les cases appropriées)

- Les membres du personnel doivent avoir une clé magnétique/un jeton d'authentification unique
- Les membres du personnel doivent utiliser un mot de passe/une donnée biométrie unique
- Les membres du personnel doivent modifier leur mot de passe à intervalles certains/définis
- Des sanctions sont imposées aux membres du personnel qui contreviennent aux règles de l'organisation relatives à la protection des données
- Autre (\_\_\_\_\_)

3.3.6. Autres remarques.

### **3.4. Gestion des données**

3.4.1. Votre organisation dispose-t-elle d'une gestion des données de référence?

— S'il est ouvert au public, indiquez le lien électronique correspondant (URL).

3.4.2. Votre organisation a-t-elle fixé des politiques/cadres en matière de qualité des données permettant de garantir la qualité des données, par exemple en matière d'exactitude, d'exhaustivité ou d'actualité?

— S'il est ouvert au public, indiquez le lien électronique correspondant (URL).

3.4.3. Comment votre organisation garantit-elle la qualité des données mentionnée ci-dessus? (Cochez les cases appropriées)

- Formation régulière des membres du personnel
- Développement du système des TIC
- Actualisations régulières auprès des membres du personnel au sujet des nouvelles procédures ou questions en matière d'exactitude et de réduction des erreurs
- Contrôles de surveillance/authentification par deux personnes des calculs et des enregistrements des données
- Autre (\_\_\_\_\_)

3.4.4. Autres remarques.

## **Partie 4: Communication**

### **4.1. Stratégie de communication**

4.1.1. Votre organisation a-t-elle une stratégie de communication?

—S'il est ouvert au public, indiquez le lien électronique correspondant (URL).

4.1.2. Quel est l'objectif principal de la mise en place de la stratégie de communication?

4.1.3. Quels effets positifs votre stratégie de communication a-t-elle entraînés?

4.1.4. Votre organisation publie-t-elle des rapports annuels ?

Oui, ils sont mis à disposition du public (depuis \_\_\_\_\_ )

Oui, mais ils ne sont pas mis à disposition du public  Non

4.1.5. Quelles informations votre organisation communique-t-elle dans ses rapports? (Cochez les cases appropriées)

Budget des programmes sous gestion  Dépenses administratives de l'organisation

Données opérationnelles  Etats financiers vérifiés  Résultats des analyses actuarielles

Rendement des investissements  Autre (\_\_\_\_\_)

4.1.6. Indiquez le lien électronique correspondant (URL).

4.1.7. Quel est l'objectif principal des rapports annuels?

4.1.8. Quels effets positifs les rapports annuels ont-ils entraînés?

4.1.9. Autres remarques.

### **4.2. Réseaux sociaux**

4.2.1. Votre organisation utilise-t-elle les réseaux sociaux?

4.2.2. Si oui, indiquez le(s) réseau(x) social/aux que votre organisation utilise: (Cochez les cases appropriées)

Facebook  Twitter  You Tube  Blog  Google+  LinkedIn  Instagram

WhatsApp  WeChat  Line  Autre (\_\_\_\_\_)

4.2.3. Indiquez le lien électronique correspondant (URL).

4.2.4. Dans quel but votre organisation utilise-t-elle principalement les réseaux sociaux

4.2.5. Quel effets positifs l'utilisation des réseaux sociaux a-t-elle entraînés?

4.2.6. Autres remarques.

### **4.3. Acquisition de connaissances en matière de finances/pensions**

4.3.1. Votre organisation encourage-t-elle l'acquisition de connaissances en matière de finances, y compris les pensions?

4.3.2. Si oui, comment votre organisation fournit-elle ce service? (Cochez les cases appropriées)

- Dans des organismes de formation ( pour personnes de moins de 18 ans  pour personnes de plus de 18 ans)  
 Dans des entreprises  Dans des centres communautaires  Formation en ligne  
 Autre (\_\_\_\_\_)

4.3.3. A quelle fréquence votre organisation fournit-elle les services mentionnés ci-dessus?

- Chaque année  Chaque mois  Plusieurs fois par mois  
 Pas régulièrement, mais sur demande  Autre (\_\_\_\_\_)

4.3.4. S'il est ouvert au public, indiquez le lien électronique correspondant (URL).

4.3.5. Dans quel but votre organisation promeut-elle principalement l'acquisition de connaissances

4.3.6. Quels effets positifs la promotion de l'acquisition de connaissances en matière de finances/pensions a-t-elle entraînés?

4.3.7. Autres remarques.

### **4.4. Prise en compte des besoins et avis des clients**

4.4.1. Votre organisation demande-t-elle à ses clients de soumettre leurs avis/suggestions?

4.4.2. Si oui, comment votre organisation recueille-t-elle ces avis/suggestions? (Cochez les cases appropriées)

- Questionnaires papier  Centre d'appel  Personnel spécialisé dans les bureaux locaux  
 Format spécialisé en ligne  Autre (\_\_\_\_\_)

4.4.3. S'il est ouvert au public, indiquez le lien électronique correspondant (URL).

4.4.4. Comment votre organisation tient-elle compte des besoins et avis pour améliorer ses opérations/services?

4.4.5. Quels effets positifs la prise en compte des besoins et avis a-t-elle entraînés?

4.4.6. Autres remarques.