



issa

EXCELLENCE EN SÉCURITÉ SOCIALE

Prix AISS des bonnes pratiques Afrique 2023



www.issa.int/goodpractices

Récompenser l'excellence

Le Prix AISS des bonnes pratiques récompense les efforts couronnés de succès que déploient les institutions pour améliorer leur fonctionnement et parvenir à l'excellence dans le domaine de la sécurité sociale.

Le Prix récompense les bonnes pratiques en matière d'administration de la sécurité sociale mises en œuvre par les institutions membres de l'Association, et leur offre une occasion unique de faire connaître à un public international les principales initiatives administratives et solutions innovantes qu'elles ont mises en œuvre.

Les Prix AISS des bonnes pratiques sont décernés sur une base régionale, tous les trois ans, lors de chaque Forum régional de la sécurité sociale de l'AISS.

Le jury du prix des bonnes pratiques

Pour le triennium 2023-2025, le jury du Prix AISS des bonnes pratiques est composé d'experts reconnus ayant des connaissances et une expérience mondiales et régionales en matière de sécurité sociale.

Les thèmes du prix des bonnes pratiques 2023-2025

- Accidents du travail et maladies professionnelles
- Actuariel
- Assistance sociale
- Changement démographique
- Chocs et événements extrêmes
- Communication
- Continuité et résilience des services et systèmes de sécurité sociale
- Economie numérique
- Emploi
- Erreur, évasion et fraude
- Extension de la couverture
- Gestion des ressources humaines dans l'administration de la sécurité sociale
- Gouvernance et administration
- Invalidité
- Investissement
- Maternité
- Migration
- Mutualité
- Politiques et programmes sociaux
- Prestations familiales
- Prévention des risques professionnels
- Promotion de la santé sur le lieu de travail
- Qualité des services
- Recouvrement des cotisations et conformité
- Retour au travail
- Santé
- Technologies de l'information et de la communication
- Vieillesse - Pensions

La Distinction spéciale de l'AISS pour l'innovation

L'AISS lance au cours du triennium 2023-2025 la Distinction spéciale de l'AISS pour l'innovation qui vise à mettre en lumière une bonne pratique que le Jury international trouve particulièrement innovante, et possédant le potentiel nécessaire à la définition de nouvelles voies pour atteindre les objectifs de la sécurité sociale sur un plan institutionnel, national ou régional. En décernant la Distinction spéciale de l'AISS pour l'innovation, le Jury international prends en considération l'originalité et la créativité de la bonne pratique, ainsi que sa capacité à faire accélérer les avancées dans l'administration de la sécurité sociale. La bonne pratique qui reçoit la distinction spéciale peut avoir été développée récemment et n'avoir pas encore obtenu de résultats importants.

Résultats du concours Afrique 2023

Le concours a suscité un total de 137 soumissions de 47 organisations de 29 pays. Le jury a décidé de décerner le Prix au Ministère du Développement social de l'Afrique du Sud pour *Extension progressive de la couverture de la sécurité sociale aux enfants vulnérables: l'allocation d'aide aux enfants en Afrique du Sud*. Le jury a également attribué la Distinction spéciale pour l'innovation ainsi que 108 certificats de mérite, dont 22 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'Afrique, ainsi qu'une sélection d'autres bonnes pratiques, dans la base de données AISS qui leur est consacrée: www.issa.int/gp

Bonnes pratiques et Lignes directrices de l'AISS

Les bonnes pratiques constituent une riche source de références pour les Lignes directrices de l'AISS sur nombreux aspects de l'administration de la sécurité sociale: www.issa.int/guidelines

Lauréat

Afrique du Sud

Ministère du Développement social

Extension progressive de la couverture de la sécurité sociale aux enfants vulnérables: l'allocation d'aide aux enfants en Afrique du Sud

Résumé

L'allocation d'aide aux enfants (*Child Support Grant – CSG*) est au nombre des prestations d'aide sociale introduites en Afrique du Sud pour lutter contre la pauvreté des enfants. Le gouvernement démocratique qui a succédé au régime d'apartheid l'a introduite en 1998 pour remplacer l'allocation d'entretien (*State Maintenance Grant – SMG*), qui existait depuis les années 1930 et était versée sur la base de critères raciaux pour protéger le revenu des familles blanches, excluant la majorité des familles et enfants noirs. Avec l'introduction de la nouvelle allocation, les critères raciaux discriminatoires ont été supprimés, si bien que la couverture a été étendue à tous les enfants remplissant les conditions d'ouverture des droits.

La CSG, soumise à conditions de ressources, s'établissait initialement à 100 rands (ZAR). Ce montant a augmenté au fil du temps, pour atteindre 480 ZAR en janvier 2023. L'allocation est montée en charge d'année en année: la limite d'âge est passée de 6 à 18 ans, et un peu plus de 13 millions d'enfants en bénéficient actuellement. De plus, depuis le 1er juin 2022, un supplément à la CSG a été introduit. Il permet aux proches qui s'occupent d'enfants orphelins de percevoir une aide complémentaire de 240 ZAR pour pourvoir à leurs besoins élémentaires. L'objectif est aussi de favoriser la préservation de la cellule familiale.

Distinction spéciale pour l'innovation

Algérie

Caisse nationale des assurances sociales des travailleurs salariés

La fiche médicale électronique

Résumé

La Caisse nationale des assurances sociales des travailleurs salariés (CNAS) d'Algérie qui constitue l'organisme de base du système de sécurité sociale algérien, assure la couverture des risques assurances sociales, accidents de travail et maladies professionnelles (ATMP) et le recouvrement des cotisations ainsi que des missions à caractère sanitaire et social.

En quête d'amélioration continue de la prise en charge des assurés sociaux et des ayants droit, la CNAS, à travers sa politique de digitalisation des processus, a enrichi son système de gestion du contrôle médical par la création d'une fiche médicale électronique (FME).

Cette fiche médicale électronique, en constante amélioration, est accessible en temps réel à l'ensemble des médecins conseils à travers le territoire national pour émettre un avis médical en rapport avec les prestations demandées.

Dans le cadre de la mutualisation des ressources humaines et la prise en charge des prestations qui sont subordonnées à un avis médical, cette fiche médicale électronique a été particulièrement d'un grand apport durant la crise sanitaire COVID-19.

Certificats avec mention spéciale du jury

Afrique du Sud

Agence sud-africaine de sécurité sociale

Aide sociale d'urgence pour les victimes des inondations régionales dans la province du KwaZulu-Natal

Allocation d'aide sociale: assistance sociale aux personnes en détresse au début de la pandémie de COVID-19 et au-delà

Algérie

Caisse nationale des assurances sociales des travailleurs salariés

Espace *El Hanaa*: service en ligne destiné aux assurés sociaux pour simplifier leurs démarches

Promotion de la communication en direction des personnes à besoins spécifiques

Angola

Institut national de sécurité sociale

Certificat de vie numérique

Égypte

Organisation nationale d'assurances sociales

Améliorer les pensions en temps de crise

Eswatini

Fonds national de prévoyance de l'Eswatini

Le Fonds national de prévoyance de l'Eswatini fait le pari du numérique: création de l'application mobile *MyENPF*, portail pour les employeurs et les membres

Kenya

Fonds de pension des autorités locales

Améliorer la fourniture des services aux membres en utilisant la biométrie pour réduire l'erreur, l'évasion et la fraude

Libye

Caisse de sécurité sociale

Le rôle actif de la Caisse de sécurité sociale de Libye lors des crises

Madagascar

Caisse nationale de prévoyance sociale

Un label pour la promotion de la sécurité et la santé au travail: adopter une mesure incitative comme prévention aux accidents de travail et maladies professionnelles

Maroc

Caisse marocaine des retraites

Mise en place d'un *Open Lab*: espace collaboratif d'innovation

Caisse nationale de sécurité sociale

L'extension de la protection sociale aux travailleurs non salariés (indépendants) et aux personnes dans l'impossibilité de s'acquitter des cotisations

Niger

Caisse nationale de sécurité sociale

Couverture sociale du secteur des transports

Ouganda

Caisse nationale de sécurité sociale

La carte à puce de la Caisse nationale de sécurité sociale

Sénégal

Caisse de sécurité sociale

Système d'information unique et harmonisé entre la Caisse de sécurité sociale et l'Institution de prévoyance retraite du Sénégal

Tanzanie, République-Unie de

Caisse de sécurité sociale de la fonction publique

Gestion de la fusion de quatre régimes de sécurité sociale

Caisse nationale d'assurance maladie

Système de vérification des membres hors ligne: vérifier et autoriser l'accès aux services de soins de santé dans les régions reculées

Tunisie

Caisse nationale d'assurance maladie

Centre virtuel E-CNAM: services interactifs en ligne

Caisse nationale de sécurité sociale

Vers une dialyse verte au niveau des unités des policliniques de la Caisse nationale de sécurité sociale de Tunisie: une expérience de la policlinique de Sousse

Zambie

Autorité nationale de gestion de l'assurance-maladie

Système de facturation biométrique et en temps réel des demandes pour parvenir à une gestion efficace et réduire les fraudes

Office national du régime des pensions

Automatisation de la gestion des files d'attente mise en œuvre entre 2020 et 2021

Zimbabwe

Office national de sécurité sociale

Améliorer la mise en application de la conformité grâce aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et à la collaboration avec d'autres organes/agences statutaires

Certificats de mérite

Afrique du Sud

Agence sud-africaine de sécurité sociale

Introduction par l'Agence sud-africaine de sécurité sociale de prélèvements électroniques des primes d'assurances obsèques directement depuis les prestations sociales des bénéficiaires

Algérie

Caisse nationale de sécurité sociale des non-salariés

Mise en œuvre d'un système d'informatique décisionnelle

Portail CASNOS de gestion de l'activité des contrôleurs: centre d'appel et contrôle

Caisse nationale des assurances sociales des travailleurs salariés

Guichet itinérant de proximité

Caisse nationale des congés payés et du chômage intempéries des secteurs du bâtiment, des travaux publics et de l'hydraulique

Couverture canicule

Angola

Institut national de sécurité sociale

Déclaration et dépôt des mesures disciplinaires

Innovation du processus de contrôle de la sécurité sociale: informatisation et intégration au système de la sécurité sociale

Modernisation et automatisation des déclarations de revenus, de la gestion des cotisations, des règlements de dettes et des versements à la sécurité sociale

Botswana

Caisse des accidents des véhicules motorisés

Élaboration de la stratégie en matière de gestion des dossiers: amélioration de la prestation des services

Cameroun

Caisse nationale de prévoyance sociale

Bibliothèque pour enfants dans les locaux de l'organisme pour libérer les parents aux heures de service

Organisation de séminaires et ateliers pour une meilleure gestion du contentieux et afin de consolider les capacités des responsables des cours de justice, des tribunaux et de l'administration judiciaire sur les spécificités de la législation sur la sécurité sociale

Plateformes d'échanges de données avec les administrations s'adressant au même public

Responsabilité sociétale de l'entreprise: empreinte carbone

Congo, République démocratique du

Caisse nationale de sécurité sociale

L'interactivité entre la Caisse nationale de sécurité sociale et les prestataires sociaux, gage de l'amélioration de la qualité de service dans la gestion du régime général de sécurité sociale en République démocratique du Congo

Partenariat CNSS-mairies (services de l'État civil) des villes de la République démocratique du Congo: assainissement du fichier des prestataires sociaux et vérification de l'authenticité de documents requis

Partenariat entre la Caisse nationale de sécurité sociale et les associations pour améliorer le paiement des prestations sociales dans les zones difficiles d'accès

Caisse nationale de sécurité sociale des agents publics de l'Etat

Charte qualité de l'accueil client

Plan de secours informatique – plan de continuité d'activité

Schéma directeur informatique

Côte d'Ivoire

Institut de prévoyance sociale - Caisse générale de retraite des agents de l'Etat

Mise en œuvre d'un régime de retraite complémentaire par capitalisation au profit des fonctionnaires et agents de l'Etat: amélioration du taux de remplacement et de leur pouvoir d'achat à la retraite

IPS Caisse nationale de prévoyance sociale

Conception et mise en place d'un régime de prévoyance sociale pour les travailleurs indépendants formels et informels

Mise en place d'un assistant virtuel Web et WhatsApp: l'intelligence artificielle au service des assurés sociaux

Égypte

Organisation nationale d'assurances sociales

Atteindre la viabilité financière du système en trouvant une solution à l'imbroglio financier existant entre le Trésor public et la Banque nationale d'investissement

Automatisation des recettes et des dépenses dans le régime d'assurance sociale

Mise en œuvre des réformes législatives du système d'assurance sociale

Services électroniques: automatiser la prestation des services grâce au site Web de l'Organisation nationale d'assurances sociales et au portail *Digital Egypt*

Gabon

Caisse des pensions et des prestations familiales des agents de l'Etat

Indice de satisfaction du traitement des réclamations

Mise en place d'un service de notification automatique en ligne pour l'ouverture et le maintien de la prestation

Caisse nationale d'assurance maladie et de garantie sociale

Fiabilisation du fichier des Gabonais économiquement faibles

Gestion des ressources humaines: mise en place d'un référentiel des emplois et des compétences à la Caisse nationale d'assurance maladie et de garantie sociale

Kenya

Caisse nationale d'assurance maladie

Adoption d'un système d'identification biométrique dans la gestion des membres

Introduction d'un système de gestion de demandes dématérialisées au Kenya

Une plateforme en libre-service pour améliorer l'accès à ses services

Caisse nationale de sécurité sociale

Étendre la couverture de la sécurité sociale au secteur informel: octroi d'incitations groupées grâce à la technologie mobile de répartition des transferts

Fonds de pension des autorités locales

Solution *Pension Plus*: accroître l'affiliation aux plans de pension dans le secteur informel

Libye

Caisse de sécurité sociale

Centre de recherche et d'études actuarielles de la Libye

Emploi et mise à profit

Garantir l'adéquation des prestations en augmentant la pension de vieillesse minimum

Indépendance au niveau des technologies de l'information et de la communication pour garantir la viabilité du système de sécurité sociale

La stratégie de formation et l'investissement dans les ressources humaines de la Caisse de sécurité sociale libyenne

Transformer les risques opérationnels liés aux assurances en opportunités d'investissement et hausse de la trésorerie

Une approche de planification des ressources d'entreprise comme solution complète pour gérer un centre de formation

Madagascar

Caisse nationale de prévoyance sociale

À situation exceptionnelle, mesure exceptionnelle: création d'une prestation spéciale en réponse aux crises sociales causées par la COVID-19

Aides sociales aux pensionnés et rentiers ou affiliés de la CNaPS en situation de chômage: aides ponctuelles pour faire face à une récession de l'économie

Le centre d'écoute et d'orientation de la CNaPS: prestation d'aide psychosociale et sanitaire en faveur des adhérents en situation de vulnérabilité

Maroc

Autorité de contrôle des assurances et de la prévoyance sociale

Outil de simulation dédié à l'assurance maladie obligatoire

Branche Epargne-Prévoyance de la Caisse de Dépôt et de Gestion

Conception de données repères personnalisées pour la gestion financière des portefeuilles des régimes de retraite

Dispositif actuariel pour la prise en charge par CDG Prévoyance des opérations d'intégration des caisses internes de retraite

Mise en place d'un nouveau dispositif simplifié de preuve de vie basé sur l'échange de données pour simplifier les démarches administratives

Recours à la numérisation et aux réseaux de paiement de proximité pour assurer les transferts monétaires relatifs à un programme social: cas des aides conditionnelles destinés aux familles pauvres en vue de limiter la déperdition scolaire

Recours à la veille économique (*Business Intelligence*) pour le suivi des indicateurs financiers et des équilibres actuariels des régimes de retraite

Standardisation du processus de construction des tables de mortalité d'expérience pour les activités de CDG

Prévoyance: un outil statistique innovant pour refléter le risque réel de la mortalité de la population assurée

Caisse Interprofessionnelle marocaine de retraite

E-parapheur: processus de signature électronique

Évaluation actuarielle du régime de la Caisse interprofessionnelle marocaine de retraite

Caisse marocaine des retraites

Comprenons la retraite: un concept pour vulgariser les notions et la terminologie juridiques et techniques liées aux droits et obligations des usagers

Ouganda

Caisse nationale de sécurité sociale

- Automatisation du processus de demande de prestations par les membres
- Versement d'allocations d'invalidité aux membres touchés par la COVID-19

Rwanda

Conseil de la sécurité sociale du Rwanda

- Régime d'épargne à long terme *EjoHeza*: l'approche innovante du Rwanda en matière d'extension de la couverture de pensions

Sénégal

Caisse de sécurité sociale

- Concours étudiants: meilleur poster sur les initiatives et bonnes pratiques en sécurité et santé au travail
- Le portail Web NDAMLI
- Le système de gestion électronique de documents et la lecture automatique des données (GED/LAD)
- Mise en place de cartes biométriques

Seychelles

Fonds de pensions des Seychelles

- La technologie dans l'audit interne
- Numérisation des demandes de prestations
- Outil de gestion des risques opérationnels
- Politique d'investissement conforme aux *Lignes directrices de l'AISS en matière d'investissement des fonds de la sécurité sociale*
- Venez nous voir au Fonds de pensions pour discuter

Soudan

Caisse nationale des pensions et des assurances sociales

- Assistance sociale

Tanzanie, République-Unie de

Caisse de réparation des accidents du travail

- Une vision qui devient réalité: la transformation numérique de la prestation de services de la Caisse de réparation des accidents du travail

Caisse de sécurité sociale de la fonction publique

- Améliorer les services aux membres et la conformité par l'utilisation de la technologie
- Mise en œuvre d'un programme de changement de culture
- Mobiliser des partenariats dans la mise en œuvre des investissements dans des projets industriels

Caisse nationale d'assurance maladie

- Adoption d'un système de soumission des demandes en ligne pour accélérer le traitement des demandes de remboursement des établissements de soins santé
- Améliorer le recouvrement des cotisations en intégrant la Passerelle de paiement électronique de l'administration (GePG)
- Mise en application de l'affiliation obligatoire à la Caisse nationale d'assurance maladie pour les étudiants des établissements d'enseignement supérieur

Tchad

Caisse nationale de prévoyance sociale du Tchad

Interconnexion des agences

Paiement des grabataires (pensionnés et rentiers) à domicile

Togo

Institut national d'assurance maladie

Faciliter la mise en œuvre de l'assurance maladie universelle au Togo: automatisation du processus de conventionnement des prestataires de soins

Tunisie

Caisse nationale d'assurance maladie

Projet de mise en place de contrats financiers d'accès aux médicaments innovants par la population tunisienne

Caisse nationale de sécurité sociale

Démarche d'amélioration de la performance et d'innovation des modes de gestion

Gestion électronique des documents: démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise

Zambie

Autorité nationale de gestion de l'assurance-maladie

Le système de paiement anticipé des demandes de l'Autorité nationale de gestion de l'assurance-maladie de la Zambie: Financement innovant pour la préparation à la prestation des services publics

Renforcement des capacités de modélisation actuarielle pour l'extension de la couverture de la sécurité sociale

Zimbabwe

Office national de sécurité sociale

Cadre d'autocontrôle pour le plafond de rémunération

Mise en place de bornes Internet: facilité d'accès aux services de l'Office national de sécurité sociale

Attestations

Algérie

Caisse nationale de sécurité sociale des non-salariés

Gestion numérique des documents

Vérification et délivrance des attestations de non-affiliation

Caisse nationale des congés payés et du chômage intempéries des secteurs du bâtiment, des travaux publics et de l'hydraulique

Télérecours

Caisse nationale des retraites

Services en ligne destinés aux retraités

Angola

Institut national de sécurité sociale

Facilitation de l'immatriculation, extension et augmentation de la couverture: mesures législatives pour lutter contre le travail informel

Botswana

Caisse des accidents des véhicules motorisés

Amélioration de la stratégie en matière de viabilité financière de la Caisse des accidents des véhicules motorisés

Qualité des services: mise en œuvre du système de gestion de dossiers

Burundi

Mutuelle de la fonction publique

Création progressive d'agences de la Mutuelle de la fonction publique dans les provinces du pays

Ouverture progressive des guichets de la Mutuelle de la fonction publique dans les hôpitaux publics et conventionnés

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

Adoption d'un plan stratégique pour la période 2022-2027 dans le cadre de l'amélioration de la gouvernance de l'Office et ses opérations

Cameroun

Caisse nationale de prévoyance sociale

Adresses des responsables mises à la disposition du public et des assurés sociaux

Club d'athlétisme pour les enfants du personnel et des Camerounais

Double identification annuelle des personnes de plus de 70 ans pour la preuve de vie

Financement des charges de fonctionnement par le produit des investissements

Organisation de séances de lecture et discussions autour de contes africains pour enfants

Partenariat public-privé pour l'extension de la couverture sociale: enrôlement des assurés volontaires en milieu rural

Congo, République démocratique du

Caisse nationale de sécurité sociale

Échange informel et concertation permanente entre le directeur général et le président du conseil d'administration: une pratique propice au renforcement de la bonne gouvernance
Service d'imprimerie: une solution pour l'efficacité et l'efficience de gestion de la Caisse nationale de sécurité sociale

Caisse nationale de sécurité sociale des agents publics de l'Etat

Journée portes ouvertes à la clientèle
Promulgation de la loi n° 22/031 du 15 juillet 2022 portant régime spécial de sécurité sociale des agents publics de l'État
Recueil de suggestions

Côte d'Ivoire

IPS Caisse nationale de prévoyance sociale

Rationalisation des moyens d'impression de l'IPS Caisse nationale de prévoyance sociale

Kenya

Caisse nationale d'assurance maladie

Déploiement d'un système de gestion de la relation avec la clientèle pour améliorer la satisfaction des usagers

Fonds de pension des autorités locales

Rukisha: accroître l'affiliation et le respect des obligations contributives en exploitant l'écosystème de paiement numérique
Utilisation de l'intelligence artificielle pour offrir aux futures générations de retraités un régime de soins de santé digne du XXI^e siècle

Maroc

Caisse marocaine des retraites

Mise en place d'un espace libre-service au profit des usagers

Namibie

Commission de la sécurité sociale

Réutilisation des technologies existantes

Soudan du Sud

Fonds de pensions du Soudan du Sud

Le recouvrement des cotisations de sécurité sociale après la scission de l'État

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 320 organisations membres dans plus de 160 pays.