



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Séminaire technique sur les technologies de l'information et de la communication dans la sécurité sociale

Beyrouth, Liban, 22-23 juin 2010

Système de prestation de services

Une pratique de l'Institution publique de sécurité sociale

Présenté par:

Eman Al Arbeed

Manager, Social Security Services

Institution publique de sécurité sociale

Koweït



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Bonnes pratiques en sécurité sociale

Bonne pratique implémentée depuis: 2004

Système de prestation de services

Une pratique de l'Institution publique de sécurité sociale

Institution publique de sécurité sociale

Koweït

Résumé

L'Institution publique de sécurité sociale de l'État du Koweït (The Public Institution for Social Security (PIFSS)) vise à mettre en place un système de prestation de services bien équipé et fondé sur des méthodes et des technologies d'avant-garde afin de simplifier ses procédures de travail et la mise en œuvre de ses projets stratégiques.

Dans ses efforts incessants pour offrir des services exceptionnels à ses clients et aux retraités, la PIFSS applique l'approche de "guichet unique" aux bureaux d'accueil de sa Division de la prestation des services qui compte 120 employées compétentes et dûment formées dans différents domaines de la sécurité sociale.

Outre l'archivage des dossiers en papier des assurés, la PIFSS a instauré un processus d'automatisation qui repose sur des technologies de pointe reliant les ordinateurs des bureaux de réception à des systèmes automatiques et qui lui permet de devenir un bureau écologique et de réduire le temps et les coûts.

La Division de la prestation des services est organisée en trois unités de couleur (rouge, orange et vert) selon leur importance respective, l'unité rouge étant celle qui fournit des services aux personnes ayant des besoins particuliers, aux personnes âgées et aux cas humanitaires. Les salles d'attente sont équipées d'appareils et de technologies destinés à sensibiliser le public à l'assurance.

CRITÈRE 1:

Quel(le) était le problème/la question/le défi que la bonne pratique a permis de résoudre/relever?

- Lenteur du traitement des demandes et diminution de la satisfaction des clients.
- Augmentation du nombre de clients qui se rendent à la PIFSS pour recevoir des services, ce qui conduit à la congestion.
- Déficience des systèmes électroniques et dépendance face aux dossiers papier des cotisants et des retraités.
- Faible niveau de sensibilisation des clients à l'égard de l'assurance ainsi que de connaissance de la loi relative à l'assurance sociale et des procédures de travail connexes.

CRITÈRE 2:

Quels étaient les principaux objectifs et les résultats attendus?

- Traiter rapidement les demandes et améliorer la satisfaction des clients grâce à une prestation opportune, exacte et complète des services.
- Augmenter le niveau de confiance des clients à l'égard de la PIFSS.

- Alléger le fardeau de la PIFSS en réduisant l'affluence de clients dans les salles d'attente et en traitant leur demande de prestations plus efficacement et plus rapidement.
- Contribuer à la sensibilisation des assurés et des clients à l'importance de l'assurance.
- Assurer l'exactitude et la fiabilité des bases de données sur des assurés à l'aide de meilleurs systèmes électroniques et fournir des relevés de compte à tous les clients.
- Transformer la PIFSS en un bureau écologique.
- Soutenir et confirmer l'idée que les institutions publiques peuvent fournir des services de grande qualité à leurs clients en mettant l'accent sur les résultats et non simplement sur les extrants.
- Améliorer la qualité des services fournis en mettant en place un système de prestation de services fondé sur des couleurs: la PIFSS a divisé les bureaux de prestation de services selon trois couleurs, ce qui non seulement permet aux clients de se diriger facilement et rapidement vers le guichet qui les concerne pour recevoir le service, mais renforce aussi l'application de l'égalité de chances et de traitement à l'égard de tous les clients de la PIFSS en accordant la priorité aux personnes âgées et aux personnes ayant des besoins spéciaux.

CRITÈRE 3:

Quelle a été l'approche ou la stratégie innovante suivie pour atteindre les objectifs?

- Élaborer et mettre en œuvre des systèmes informatisés afin de mieux réaliser des objectifs stratégiques de la PIFSS: ils permettent de traiter de façon précise et opportune des demandes et de transformer les procédures de prestation de services de la PIFSS en des opérations sans papier.
- Appliquer des procédures plus rigoureuses et plus efficaces pour doter la Division de la prestation des services de personnel féminin et pour lui offrir des cours de formation spécialisée sur la loi relative à l'assurance sociale, sur des procédures de travail, ainsi que sur les compétences de communication et de service aux clients.
- Souligner l'importance de doter les services d'accueil de personnel féminin qui sait traiter les clients avec plus de patience. La PIFSS a augmenté récemment le nombre d'employées à l'administration centrale à 120 femmes sous la direction de neuf femmes qui les aident à répondre à des questions difficiles, en plus des 12 réceptionnistes relevant d'un directeur et de deux superviseurs.
- Diviser les salles d'attente en une salle principale avec 60 comptoirs pour recevoir des demandes de prestations ainsi que de renseignements concernant l'assurance, une salle de certificats avec 15 comptoirs, une salle de guichets avec huit comptoirs, une salle de prestations avec huit comptoirs et une salle réservée au service électronique avec quatre comptoirs.
- Diviser la salle principale en pièces de couleurs des feux de circulation (rouge, orange et vert) selon l'importance des services. L'unité rouge, destinée aux personnes ayant des besoins spéciaux, aux personnes âgées et aux cas humanitaires, se trouve juste en face de l'entrée et très proche des zones d'attente.
- Appliquer le "système de gestion des files d'attente" pour réduire la durée d'attente et mettre les clients à l'aise pendant ce temps.

- Accorder une attention accrue aux personnes ayant des besoins spéciaux et aux personnes âgées: la PIFSS leur a fourni des fauteuils roulants et des véhicules de transport et a désigné une entrée spéciale qui les conduit à la porte principale de la salle de prestation de services, et leurs demandes sont traitées dans la pièce rouge.
- Aménager une salle de certificats dans le bâtiment du stationnement afin que les demandes des clients soient traitées rapidement et à la satisfaction des clients.
- Offrir aux clients des places de stationnement gratuites dans un immeuble qui mène au bâtiment principal par un tunnel climatisé, muni d'écrans de télévision avec des messages clignotants sur la loi de l'assurance sociale ainsi que sur la disponibilité de l'équipement informatique.
- Équiper la salle d'attente de sièges larges et confortables et offrir aux clients des boissons chaudes et froides, ainsi que des repas légers, en plus des journaux et des brochures de sensibilisation et d'orientation.
- Relier électroniquement la Division de la prestation des services aux divisions concernées de la PIFSS et aux organismes extérieurs connexes pour transférer les renseignements, les données et les documents requis concernant les bénéficiaires de la sécurité sociale.
- Fournir gratuitement des examens médicaux pour mesurer la pression artérielle ainsi que les taux de sucre et de cholestérol.
- Mettre en place un système de recherche documentaire ("*File Net*") qui a été élaboré pour archiver les dossiers personnels des bénéficiaires et des employeurs et pour extraire plus efficacement et plus rapidement des données et des renseignements.
- Ouvrir des bureaux pour servir les clients dans des régions éloignées, permettant ainsi à la PIFSS d'étendre géographiquement ses activités.
- Désigner des bureaux devant assurer le service à la clientèle en soirée.
- Réduire le temps et les efforts des clients de la PIFSS en établissant un lien spécial sur son site Web pour qu'ils puissent de présenter des demandes de relevé de compte et de certificat "À qui de droit".
- Répondre aux demandes des clients et alléger le fardeau de la Division de la prestation des services en mettant en place un centre d'appel composé de 20 agentes sous la direction de deux surveillantes.
- Contribuer à la sensibilisation des assurés et des clients à l'assurance à l'aide de brochures et de dépliants sur la loi de l'assurance sociale et sur les procédures de travail, ainsi que de documents, de messages télévisés et radiophoniques, de divers moyens de communication de masse et d'Internet. La PIFSS continue à diffuser, de façon consécutive et à l'intention des clients et du public, un film documentaire sur le système d'assurance sociale dans la salle de spectacle de la Division de la prestation des services.

CRITÈRE 4:

Les ressources et moyens ont-ils été utilisés de façon optimale pour mettre en œuvre la pratique en question?

- La PIFSS a mis en place l'infrastructure technique et technologique nécessaire pour améliorer la prestation de services.
- Le projet a été exécuté par des cadres compétents et qualifiés de la PIFSS. Ces derniers ont suivi des cours de formation qui assurent l'excellence de la prestation des services.

- La PIFSS non seulement affecte, dans son budget annuel, la somme requise pour mettre en œuvre le projet, mais relie aussi les lignes de dépenses au plan de développement annuel du département de la prestation des services.
- La PIFSS a assuré la logistique nécessaire dans les salles d'attente, comme des fauteuils confortables et les fauteuils roulants, etc.
- La PIFSS s'est dotée de systèmes automatisés modernes comme le système de recherche documentaire "*File Net*", le système "*z/OS*", le système de base de données "*DB2*" et a formé les utilisateurs. Ces systèmes sont développés à l'interne par la Division des technologies de l'information de la PIFSS.

CRITÈRE 5:

Quels sont les impacts/résultats obtenus jusqu'à présent?

Les résultats les plus importants de ce système de prestation de service sont les suivants:

- La PIFSS a préparé des questionnaires destinés à ses clients pour mesurer leur sensibilisation à l'assurance et leur degré de satisfaction à l'égard des services qui leur sont fournis et du traitement de leurs demandes. Les résultats montrent que la sensibilisation des clients à l'assurance a considérablement augmenté, ainsi que leur satisfaction à l'égard des services fournis et du traitement des demandes.
- La PIFSS est devenue un centre important dans la prestation d'information à différents secteurs au Koweït. Elle incarne un modèle de prestataire d'excellents services à ses clients. À cet égard, elle a reçu plusieurs nombreux prix de la meilleure institution gouvernementale qui se distingue par la grande qualité des services fournis à la population. Elle a été récipiendaire de l'Écusson de l'excellence administrative.
- Le traitement efficace, rapide et précis des demandes se traduit par:
 - a) la diminution de l'affluence des clients: 1 200 clients sont servis par 128 employés par jour, soit une moyenne de neuf clients par employé, ce qui entraîne des effets positifs chez les clients et les employés;
 - b) la réduction du délai entre la réception et le traitement d'une demande de délivrance de certificat "À qui de droit", qui est maintenant de cinq à dix minutes;
 - c) le traitement des demandes d'allocation du décès dans les deux à cinq jours suivant la date de décès, au lieu de deux semaines comme auparavant;
 - d) la réduction à cinq minutes de la durée d'attente avant d'être servi;
 - e) l'accroissement de la sensibilisation à l'assurance grâce aux messages médiatiques visant les clients qui se rendent dans les bureaux d'accueil de la PIFSS.

CRITÈRE 6:**Quels sont les enseignements qui ont été tirés de l'application de la bonne pratique?**

- L'importance d'élaborer et de simplifier les procédures de travail pour assurer l'excellence de la prestation de services.
- La nécessité d'observer les différences, d'une part, dans les besoins des bénéficiaires de services et, d'autre part, dans le niveau de leur sensibilisation à l'assurance.
- Le rôle des divers moyens de communication de masse dans la promotion de l'assurance et la sensibilisation à cet égard, ainsi que dans la diffusion de messages portant directement ou indirectement sur l'assurance auprès des clients qui se rendent dans les locaux de la PIFSS.
- L'importance d'élaborer des indicateurs de rendement clés (IRC) pour mesurer périodiquement tant le niveau des services fournis que le niveau de satisfaction des clients.
- L'importance de communiquer avec les bénéficiaires de services (voix des clients) et d'obtenir leurs commentaires.
- L'importance de l'appui des clients à l'application de l'approche de "guichet unique" à la prestation de services de grande qualité qui leur sont fournis.
- L'importance d'accroître le nombre d'employés au service des clients.
- L'appui à l'idée du renforcement des compétences des femmes dans la prestation de services en personne.

CRITÈRE 7:**Dans quelle mesure votre bonne pratique se prête-t-elle à une reproduction par d'autres institutions de sécurité sociale?**

Étant donné que la satisfaction des assurés est l'un des principaux objectifs que toutes les institutions de sécurité sociale dans le monde s'efforcent à réaliser et qu'elle influe positivement sur la transformation des institutions axées sur les extrants en institutions axées sur les résultats, sur l'accroissement de la sensibilisation à l'assurance ainsi que sur le contrôle de la fraude aux cotisations, nous demandons à toutes les institutions de sécurité sociale de ne ménager aucun effort pour obtenir la satisfaction de leurs clients à l'égard des services fournis en fonction de leurs ressources disponibles et de leurs capacités techniques respectives.

Finalement, quelles que soient leurs ressources, les institutions peuvent toujours se doter sans grands frais de personnel de première ligne dévoué, formé et capable de servir les clients poliment et efficacement.