



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: 2012

Plateforme de services en ligne de la ZUS – un mode de communication moderne et confortable

Une pratique de l'Institution d'assurance sociale

Certificat avec mention, prix de l'AISS des bonnes pratiques - concours Europe 2016

Institution d'assurance sociale

Pologne

Résumé

La plate-forme de services en ligne (PUE) est constituée d'un ensemble de services élaborés s'adressant à tous les clients de l'Institution d'assurance sociale (Zakład Ubezpieczeń Społecznych, ZUS), que leur communication avec elle s'effectue en ligne, par téléphone ou en se déplaçant dans une agence.

Le portail Internet pue.zus.pl constitue le cœur de la plate-forme. Celui-ci fournit à toute heure un accès aux informations contenues sur un compte individuel ZUS et permet aux utilisateurs de traiter les questions de sécurité sociale sans se déplacer.

La plate-forme offre également les services du centre national d'appels Centrum Obsługi Telefonicznej (COT). Il est possible de prendre contact avec le centre d'appels par téléphone, par courriel, via chat en direct ou via Skype. Les consultants du COT fournissent des informations générales et personnalisées.

En outre, 159 kiosques interactifs en libre-service ont été mis en place. Ceux-ci offrent aux utilisateurs la possibilité d'envoyer documents et correspondance, d'avoir un accès à la plate-forme PUE et une connexion gratuite pour communiquer avec le COT.

Toutes les zones d'accueil des agences de la ZUS ont été équipées du système électronique de gestion du trafic client, ce qui permet de mieux gérer l'affluence. Le projet PUE a été cofinancé par l'Union européenne via le Fonds européen de développement régional (FEDER), dans le cadre de l'axe prioritaire 7 – Société de l'information – développement de l'administration électronique, et dans le cadre du Programme opérationnel d'innovation économique (2007-2013).

CRITÈRE 1

Quel problème/défi la bonne pratique a-t-elle permis de résoudre/relever?

Avant que la plate-forme PUE ne devienne opérationnelle, les clients ne pouvaient contacter la ZUS qu'aux heures de travail. Les requêtes et les demandes devaient être effectuées sur papier, à l'accueil d'une agence ou envoyées par courrier. Les échanges par téléphone étaient limités à des lignes d'assistance téléphonique thématiques et ne fournissaient que des informations générales. Cette assistance téléphonique était assurée par les employés de la ZUS en supplément de leurs autres tâches et n'était joignable qu'aux heures de travail. Seul un service téléphonique standard était disponible. Rien n'était prévu pour la gestion de l'affluence et les files d'attente à l'accueil des agences. Les informations concernant le nombre de clients se rendant dans une agence de la ZUS étaient collectées manuellement et aucun outil de contrôle de la qualité de service n'était en place.

CRITÈRE 2

Quels étaient les principaux objectifs et les résultats attendus?

L'objectif principal était d'améliorer l'accès aux services de la ZUS en les rendant disponibles en ligne et en offrant aux clients divers canaux de communication.

A cet objectif principal est venue s'ajouter une liste d'objectifs stratégiques:

- rationaliser le service à la clientèle dans les agences de la ZUS;
- limiter le nombre de personnes se rendant dans les agences de la ZUS;
- améliorer, renforcer et moderniser l'image de la ZUS en la transformant en une institution utilisant les outils de communications les plus sophistiqués;
- lutter contre l'exclusion numérique et garantir l'accès à l'ensemble des services de la ZUS grâce à divers canaux de communication (téléphone, Internet, kiosques interactifs).

Ces points ont été traduits en objectifs techniques:

- créer une infrastructure moderne utilisant divers canaux de communication (numérique, machines automatiques de la ZUS, agences de la ZUS et centre d'appels);
- fournir aux utilisateurs un accès aisé aux informations contenues sur leur compte ZUS;
- permettre aux clients ne possédant pas d'ordinateur de contacter la ZUS sans nécessairement devoir se déplacer dans une agence;
- intégrer les services de la ZUS aux systèmes externes et tout particulièrement aux autres plates-formes des services publics.

Les résultats attendus par la ZUS étaient:

- un plus grand nombre d'entreprises utilisant les registres publics disponibles;
- un plus grand nombre d'entreprises utilisant des applications et des services des TIC;
- un plus grand nombre de personnes utilisant les services en ligne.

CRITÈRE 3

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

Notre approche innovante ne s'est pas limitée à la seule utilisation de technologies modernes et d'outils informatiques mais a également constitué une approche multidimensionnelle des services offerts aux clients de la ZUS: accès à l'information et aux données via Internet, par le téléphone et en agence.

Le principal résultat obtenu grâce aux solutions innovantes mises en place au sein du projet est la disponibilité de services en ligne fournissant d'une part des informations générales (par courriel, par chat en direct avec un consultant du COT, via Skype et à l'aide du «Conseiller virtuel» capable de répondre en temps réel) et d'autre part des informations personnalisées, par exemple dans le cas de clients possédant un compte sur le portail PUE.

Les services personnalisés permettent d'accéder vingt-quatre heures sur vingt-quatre aux informations contenues sur le compte ZUS d'un client et offrent la possibilité d'effectuer en ligne de nombreuses opérations en lien avec la sécurité sociale (également de prendre rendez-vous avec la ZUS) sans devoir se déplacer.

La plate-forme PUE possède en outre des fonctionnalités s'adressant aux professionnels tels que médecins (pour la rédaction d'arrêts de travail) et huissiers (informations relatives au recouvrement de créances).

Grâce au projet PUE, les clients peuvent désormais effectuer de nombreuses opérations via le centre d'appels.

Les consultants du COT sont disponibles de 7 h le matin à 18 h durant la semaine. Il existe en outre un système automatique d'information par téléphone disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept. Celui-ci fournit des informations générales sur les divers aspects des activités de la ZUS.

Des machines multifonctions en libre-service (les kiosques électroniques) ont été mises en place dans le cadre du projet. Celles-ci fournissent un accès vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept aux services de la ZUS. Les clients peuvent s'en servir pour remplir des documents, recevoir des confirmations à leurs demandes et utiliser les services Internet de la ZUS, y compris accéder au portail PUE et contacter gratuitement un consultant du COT.

Ces kiosques interactifs ont également été conçus pour répondre aux besoins des personnes handicapées telles que personnes en fauteuil roulant, personnes malvoyantes, handicapés visuels et personnes malentendantes. Il était nécessaire de mettre en œuvre ce projet afin de fournir aux citoyens un accès direct et rapide aux informations contenues sur leur compte ZUS, en particulier pour les citoyens ne possédant pas d'accès à Internet.

Les solutions mises en place pour la plate-forme PUE permettent également de communiquer avec les systèmes d'autres services publics.

CRITÈRE 4

Les ressources et moyens ont-ils été utilisés de façon optimale pour atteindre les principaux objectifs et les résultats attendus? Veuillez préciser de quelle évaluation interne ou externe la pratique a fait l'objet, et quels sont les impacts/résultats identifiés/obtenus jusqu'à présent.

La plate-forme PUE constitue la réponse de la ZUS aux développements sociaux et économiques liés à l'essor de la société de l'information. C'est également le résultat d'une plus grande sensibilisation à la nécessité d'optimiser les dépenses publiques. La société de l'information requiert la création de services globaux. D'une part, il est nécessaire d'utiliser les technologies modernes et les outils informatiques offrant davantage de services disponibles en ligne. D'autre part, la ZUS a l'obligation d'optimiser ses dépenses tout en maintenant des normes élevées de qualité de service à la clientèle, ce qui va de pair avec une sensibilisation croissante aux questions de dépenses publiques.

L'opinion positive exprimée par les clients de la ZUS montre que l'approche choisie était la bonne et que les ressources ont été utilisées de manière optimale. La ZUS effectue de manière cyclique des études de satisfaction auprès de ses clients et celles-ci montrent que le degré de satisfaction augmente régulièrement.

La plate-forme de services électroniques PUE a fait l'objet d'une ample reconnaissance en Pologne, ce que démontrent les divers prix attribués par le milieu informatique et celui des entreprises (prix international de la qualité en 2014, prix Wektor attribué par les entrepreneurs polonais en 2012, prix du logiciel AG Pologne et prix du leader informatique décerné par le mensuel *Computerworld* en 2012).

La plate-forme PUE a également fait l'objet d'audits opérationnels visant à contrôler que le service remplit sa mission d'application en ligne et est conforme aux normes concernant les sites Internet. Ces audits avaient aussi pour but de s'assurer que les conditions pour qu'une institution publique possède une boîte de réception étaient bien remplies. Les conclusions rendues par ces audits ont permis diverses améliorations. L'effet le plus notable de la mise en place de la plate-forme PUE est le fait qu'un plus grand nombre de clients utilisent les canaux de communication modernes.

A ce jour, plus de 1,3 million de clients de la ZUS possèdent un compte sur la plate-forme PUE. Selon les chiffres de novembre 2015, le nombre de demandes effectuées en ligne depuis le lancement du service s'élève à 8,5 millions. Les dépôts de documents liés à l'assurance et transmis via l'application e-Platnik /e-Payer/ s'élèvent pour leur part à 1,5 million. Près de 20 000 rendez-vous ont été pris via la plate-forme. Le COT a enregistré 7,5 millions d'appels et 500 000 courriels ont été envoyés. Les consultants du COT ont mené 350 000 conversations

via le chat en direct, 420 000 clients ont utilisé les services offerts par les kiosques interactifs et 62,5 millions de clients ont pu bénéficier du système de gestion du trafic client.

Diverses fonctionnalités supplémentaires de la plate-forme PUE sont en développement.

La mise en place de la plate-forme PUE a également eu un impact sur la ZUS en tant qu'institution. Cela a en effet eu des répercussions sur les ressources humaines de l'institution et leur fonctionnement ainsi que sur le coût des services fournis aux clients.

Un nouveau groupe d'employés se consacrant au service à la clientèle par téléphone a été créé. Celui-ci est constitué de plus de 300 consultants professionnels formés aux techniques d'assistance téléphonique et possédant les compétences professionnelles requises pour faire fonctionner les outils électroniques mis à la disposition des clients.

Le personnel du service direct aux clients, les employés répondant aux demandes et requêtes des clients et les employés du service informatique ont tous dû acquérir de nouvelles compétences et de nouvelles connaissances. Ces compétences et connaissances supplémentaires étaient particulièrement pertinentes pour ce qui concerne la création et l'utilisation d'un compte client sur la plate-forme PUE, les explications relatives aux fonctionnalités de la PUE offertes aux clients de la ZUS et l'utilisation de signatures électroniques.

Pour certains types de demandes de clients qui peuvent entièrement être traitées de manière informatisée, il a également été possible de diminuer le temps de traitement nécessaire. Grâce à la possibilité de communiquer de manière électronique avec les clients, les coûts liés à l'envoi de courriers ont pu être réduits. D'autres économies sont attendues, l'envoi en masse de courriers aux clients de la ZUS (une obligation pour l'institution) pouvant être remplacé par une diffusion électronique de l'information à ceux qui possèdent un compte sur la plate-forme PUE.

CRITÈRE 5

Quels sont les enseignements qui ont été tirés de l'application de la bonne pratique? Dans quelle mesure votre bonne pratique se prête-t-elle à une reproduction par d'autres institutions de sécurité sociale?

Les développements constants en matière de nouvelles technologies, d'Internet et de réseaux de télécommunication ont permis d'établir une nouvelle approche de la communication entre les citoyens et l'administration ainsi que de nouvelles manières de fournir des services. Dans de nombreux pays, l'heure est à la limitation de la circulation de documents au format papier et à la priorité pour l'accès des citoyens aux services via Internet. La révolution numérique et les changements de société ont mené à une situation où l'administration électronique joue un rôle de plus en plus important dans la communication entre citoyens et Etat.

La plate-forme de services électroniques de la ZUS constitue un bon exemple de l'utilisation possible des TIC dans les services publics et une nouvelle approche du service à la clientèle

dans le secteur public. Une pratique de ce type mène d'une part à des gains de temps, à la réduction des dépenses publiques, à une diminution de la charge de travail des fonctionnaires et offre d'autre part des avantages aux clients. Elle améliore aussi la qualité de la relation entre les citoyens et l'administration.