



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 mise en œuvre depuis: 2015

E-services complets: plus efficaces, plus fiables

Organisation de la sécurité sociale d'Iran
République islamique d'Iran

Résumé

En développant les e-services, l'Organisation de la sécurité sociale d'Iran (Iranian Social Security Organization – SSO) avait pour ambition de réduire au maximum le nombre de visites aux guichets et d'offrir aux affiliés des services en ligne efficaces. Après consultation d'experts et de spécialistes, un ensemble de services ont été conçus et progressivement proposés aux bénéficiaires pour différents secteurs. Certains services ont été lancés dans un premier temps comme projets pilotes à petite échelle dans quelques agences d'assurance de la SSO, avant d'être mis au point et proposés officiellement une fois les améliorations apportées. Tous les e-services ont attiré l'attention d'un grand nombre de bénéficiaires, qui les ont accueillis très favorablement. Ce projet a permis d'atteindre divers objectifs tels que la réduction du nombre de visites aux guichets, la diminution du personnel aux guichets, un impact favorable sur l'environnement grâce aux considérables économies de papier ainsi que l'amélioration de la satisfaction des affiliés.

Problème ou défi

Quel problème ou défi votre bonne pratique devait-elle permettre de résoudre ou de relever? Veuillez fournir une brève description.

Problèmes et défis:

- grand nombre de visites des affiliés dans les agences d'assurance;
- forte affluence aux guichets, particulièrement aux dates d'échéance (derniers jours du mois);
- procédures chronophages;
- gaspillage de papier;
- forte implication du personnel dans la gestion des demandes des affiliés;
- faible taux de satisfaction, très peu d'efficacité.

Relever le défi

Quels étaient les principaux objectifs du projet ou de la stratégie mis en œuvre pour résoudre le problème ou relever le défi? Veuillez énumérer et décrire brièvement les principaux éléments de ce projet ou de cette stratégie en mettant plus particulièrement l'accent sur ses aspects innovants et ses effets attendus ou visés.

- Emission, renouvellement et délivrance du carnet d'assurance maladie au moyen d'une «application startup»: Tous les assurés et leurs ayants droit peuvent profiter des services par l'intermédiaire d'une application. Ils peuvent notamment demander un carnet d'assurance, sélectionner l'agence de service la plus proche de leur lieu de résidence, choisir le type de délivrance du carnet pour un coût et un délai minimaux et suivre le statut de leur demande.

- Développement de services automatisés (e-services) grâce à un système de gestion global: ce système a d'abord été utilisé dans une agence d'assurance. Il offrait les fonctionnalités suivantes:
 - registre électronique des cotisants et de leurs ayants droit;
 - demande d'un carnet d'assurance maladie (premier carnet, carnet de remplacement, etc.) par voie électronique;
 - demande d'un compte d'assurance de cotisant par voie électronique;
 - demande de prestations à court terme par voie électronique.
- Notification électronique (e-notification) de dettes: envoi de notification de dettes sur le portail de l'employeur, visualisation des états financiers de l'employeur, visualisation des détails de la dette par SMS et courriel.
- Envoi des relevés de cotisations aux employeurs par voie électronique: le flux de travail de ce système comprend le téléchargement des relevés de cotisations et des résultats des vérifications de conformité, l'émission de factures et la collecte des cotisations.
- Factures électroniques pour les travailleurs indépendants (assurés volontaires, conducteurs indépendants, tisserands de tapis et ouvriers en bâtiment): les procédures que la SSO sous-traitait auparavant, à savoir l'émission de factures, les paiements, les vérifications de conformité et autres demandes connexes, sont maintenant gérées de manière électronique.
- Inspection électronique: grâce à ce système, tous les lieux de travail sont localisés de manière précise et correcte. Le système offre d'autres fonctionnalités telles que la planification et l'attribution des missions d'inspection, le suivi des inspections, la finalisation et la vérification du rapport d'inspection, la vérification du lieu de travail avec une tablette, le contrôle et l'examen des inspections réalisées par les inspecteurs, les contestations en cas d'absence de l'assuré, les réclamations des employeurs concernant les inspections, l'identification de nouveaux lieux de travail et le suivi en ligne de l'inspecteur.
- Système centralisé pour les Iraniens expatriés: le système a la capacité de traiter les nouvelles demandes de cotisations ainsi que de recevoir et collecter les cotisations dans 23 pays, notamment la Chine, la Jordanie, le Qatar, le Koweït, les Emirats arabes unis, l'Irak, la Turquie, l'Allemagne, le Canada, la Malaisie et l'Argentine.
- Système pour les comptes d'assurance: tous les cotisants peuvent consulter leur compte d'assurance grâce au système en ligne.

Objectifs à atteindre

Quels objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs ou indicateurs clés de performance avaient été définis pour le projet ou la stratégie? Veuillez les décrire brièvement.

- Emission, renouvellement et délivrance du carnet d'assurance maladie au moyen d'une «application startup»: les affiliés ne doivent plus se rendre aux guichets, taux élevé de satisfaction des affiliés, diminution des déplacements pour chaque personne (trajets inutiles), gains de temps.

- Système global de gestion: réduction de l'implication directe du personnel, gain de temps, réduction des déplacements, taux élevé de satisfaction des affiliés.
- Notification électronique (e-notification) de dettes: diminution du nombre de notifications papier (rentable et favorable pour l'environnement).
- Réception des relevés de cotisations des employeurs par voie électronique: environ 1 million d'employeurs dans le pays (sur un total de 1,2 million) envoient leurs relevés de cotisations par voie électronique.
- Factures électroniques pour les travailleurs indépendants (assurés volontaires, conducteurs indépendants, tisserands de tapis et ouvriers en bâtiment): augmentation du nombre de factures électroniques et importantes économies de papier.
- Inspection électronique: inspections plus justes, localisation exacte des lieux de travail, procédures simples d'utilisation, diminution des cas fraude, augmentation du nombre de travailleurs contrôlés (dans le secteur informel comme dans le secteur formel).
- Système centralisé pour les Iraniens expatriés: augmentation du nombre de cotisants entraînant l'augmentation des cotisations récoltées.

Evaluation des résultats

La bonne pratique a-t-elle été évaluée? Veuillez fournir des données sur l'impact et les résultats de la bonne pratique à partir d'une comparaison entre les objectifs visés et les résultats réellement obtenus, d'indicateurs avant-après et/ou d'autres types de statistiques ou indicateurs.

- Emission, renouvellement et délivrance du carnet d'assurance maladie au moyen d'une «application startup»:
 - réduction du nombre de visites inutiles aux guichets: 2 500 000;
 - taux de satisfaction: 97 pour cent selon l'enquête du système;
 - réduction moyenne du nombre de déplacements par personne: 2 visites;
 - réduction moyenne du temps de traitement des demandes: de 60 à 5 minutes.
- Système global de gestion:
 - réduction de l'implication directe du personnel: environ 50 pour cent;
 - temps gagné chaque mois: 3 000 heures;
 - réduction moyenne du nombre de déplacements par personne: 2 visites;
 - satisfaction totale: selon l'enquête du système.
- Notification électronique (e-notification) de dettes:
 - nombre moyen d'e-notifications: 256 000 par mois;
 - nombre moyen de notifications papier: 78 000 par mois;
 - pourcentage moyen d'e-notifications: 76 pour cent.
- Réception des relevés de cotisations des employeurs par voie électronique:
 - nombre total de lieux de travail: 1 200 000;
 - nombre d'employeurs utilisant le système électronique: 1 000 000;

- pourcentage moyen de relevés de cotisations reçus par voie électronique: environ 83 pour cent chaque mois.
- Factures électroniques pour les travailleurs indépendants (assurés volontaires, conducteurs indépendants, tisserands de tapis et ouvriers en bâtiment):
 - moyenne du nombre de factures électroniques émises: 570 000 par mois;
 - moyenne du nombre de factures papier émises: 244 000 par mois;
 - pourcentage moyen de factures électroniques émises: 70 pour cent par mois.
- Inspection électronique:
 - nombre d’inspections avec l’ancien système: 278 000;
 - nombre d’inspections avec le nouveau système: 336 000;
 - augmentation totale: 21 pour cent;
 - nombre de lieux de travail identifiés avec l’ancien système: 8 977;
 - nombre de lieux de travail identifiés avec le nouveau système: 9 397;
 - augmentation totale: 4 pour cent;
 - nombre de travailleurs contrôlés avec l’ancien système: 900 000;
 - nombre de travailleurs contrôlés avec le nouveau système: 1 100 000;
 - augmentation totale: 22 pour cent;
 - nombre de nouveaux travailleurs informels en décembre 2017: 59 032.
- Système centralisé pour les Iraniens expatriés:
 - augmentation des cotisations collectées: 5 040 000 000 de rials iraniens (IRR)

Enseignements tirés

Veillez, en vous appuyant sur l’expérience de votre organisation, citer trois facteurs au maximum qui, selon vous, sont indispensables à la reproduction de cette bonne pratique. Veillez citer trois risques au maximum qui sont apparus/pourraient apparaître lors de la mise en œuvre de cette bonne pratique. Veillez décrire brièvement ces facteurs et/ou ces risques.

Trois facteurs:

- bon travail d’équipe entre les différentes unités de l’organisation;
- bonne interaction avec les partenaires sociaux à tous les égards;
- recours à tous les supports et outils de formation.

Trois facteurs de risque:

- infrastructures requises;
- défaillances structurelles de la programmation;
- manque de connaissances organisationnelles.