



**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: 2016

---

### **Facilité d'inscription à la branche santé nationale de la sécurité sociale grâce au traitement accéléré**

**Institution de sécurité sociale pour le secteur de la santé**  
Indonésie

## Résumé

*Au 1<sup>er</sup> mai 2018, l'Institution de sécurité sociale pour le secteur de la santé (BPJS Kesehatan) – créée le 1<sup>er</sup> janvier 2014 – couvrait 197 millions de personnes, ce qui se traduisait par un nombre important de visiteurs au sein des agences. En ce qui concerne l'inscription des participants, la moyenne des personnes qui se déplacent dans les agences indonésiennes chaque jour se situe entre 70 000 et 100 000 personnes, toutes agences confondues, soit une moyenne quotidienne de 700 à 1 000 visites par agence. Cela signifie qu'il n'y a aucune certitude concernant le temps d'attente pour les participants, qui doivent longuement faire la file car le nombre de visiteurs excède celui des établissements et salles disponibles pour le service. Dans ces conditions, la direction a fait preuve d'innovation et a déployé de grands efforts afin d'accélérer le processus d'inscription. Grâce à une politique de traitement accéléré visant à supprimer l'attente, nous sommes en mesure de fournir aux participants des services dont la durée a été réduite à trois minutes (sans files). Le service est plus efficace car le roulement dans les salles d'attente s'effectue beaucoup plus rapidement, ce qui est plus agréable pour les participants. Cela permet en outre de mieux les servir.*

## Problème ou défi

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

Le service pour les participants du secteur informel représente l'une des modalités de prestation des services que nous pouvons encore améliorer, car le système d'inscription en ligne PBPU n'a pas encore été optimisé. Par conséquent, de nombreux participants préfèrent se rendre en agence. Les longues files d'attente dans les agences sont également la conséquence d'un service administratif jugé lent par le public, qui peut résulter d'un processus d'inscription inefficace:

- lors de l'inscription de nouveaux participants du secteur informel, ceux-ci doivent attendre que leurs documents d'immatriculation soient examinés par un contrôleur et que l'agent saisisse les données et imprime leur compte virtuel (CV). L'attente n'en est que plus longue;
- ensuite, s'étant acquitté des primes, les participants doivent se rendre une fois de plus dans une agence afin d'imprimer leur carte de santé indonésienne (KIS). Ils doivent donc de nouveau faire la file et attendre que leurs documents relatifs au paiement des primes soient vérifiés et que leur KIS soit imprimé.

## 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.*

Le développement du système de traitement accéléré a débuté le 16 novembre 2016, lorsque la direction s'est penchée sur la manière dont simplifier le processus d'inscription. A partir des résultats de cette réunion, un système pilote de traitement accéléré a été mis en œuvre.

Ce système ne s'applique qu'aux processus d'inscription des participants du secteur informel.

L'indicateur utilisé afin de mesurer le temps nécessaire pour le service administratif lors de l'inscription des membres du secteur informel tient compte des éléments suivants:

- le temps d'attente correspond au temps qui s'écoule entre le moment où le participant reçoit le numéro indiquant sa position dans la file d'attente et le moment où il se trouve face à l'agent du personnel de première ligne (sept minutes);
- le temps de contact se rapporte au temps qui s'écoule entre le moment où le participant est face à un agent et le moment où le service est complété (trois minutes);
- le temps de service correspond à la somme du temps d'attente et du temps de contact;
- les cartes sont distribuées en sept jours ouvrables maximum, et les rapports des tiers sont transmis à l'agence sous trois jours ouvrables maximum;
- le calcul des délais susmentionnés part du principe que:
  - les 14 jours d'attente pour l'inscription de nouveaux participants du secteur informel ne sont pas pris en compte;
  - les cartes sont imprimées après que les participants se sont acquittés des primes, et sont données à un tiers le jour suivant.

Le principal objectif de ces innovations est de raccourcir le processus d'inscription. Le goulot d'étranglement se produit lorsque les participants attendent que leurs documents soient vérifiés et que leur CV et leur KIS soient imprimés. C'est pourquoi les temps de service et d'attente sont longs pour les participants.

Le système de traitement accéléré a simplifié deux processus. Tout d'abord, pour l'impression du CV, le numéro de CV est envoyé au participant par SMS et/ou courriel. Une fois que le participant s'est acquitté du premier paiement des primes, la carte d'identité numérique de la BPJS Kesehatan lui est envoyée automatiquement par courriel. Il reçoit alors la KIS directement à son adresse.

## **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.*

L'objectif du système de traitement accéléré est d'accélérer le temps de service et d'assurer la fiabilité des temps d'attente. Depuis l'application de ce système aux nouveaux processus d'inscription PBPU, le flux de service est devenu beaucoup plus rapide et a permis d'augmenter également le roulement entre les arrivées et les départs des participants. Les effets positifs sont considérables sur le temps d'attente des participants dans les files, qui est désormais plus rapide et mieux organisé. Le phénomène peut être mesuré grâce à un indicateur sur le nombre de visites dans les agences, le temps d'attente et le temps de service au sein de la BPJS Kesehatan.

L'accélération des services et du temps d'attente pour l'inscription rend le processus plus agréable pour les participants. Elle permettra peut-être d'améliorer la satisfaction des participants à l'égard des agences, et d'atteindre l'objectif d'un taux de satisfaction de 81 pour cent en 2018.

L'indicateur de cette amélioration sera le résultat de l'enquête de satisfaction auprès des participants.

## 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.*

- La simplification du processus permet d'améliorer grandement la rapidité des temps d'attente et de service. Avant la mise en œuvre du système de traitement accéléré, le temps moyen pour s'enregistrer dépassait les 60 minutes. A présent, le temps moyen est de 25 minutes, soit une efficacité accrue de 50 pour cent. Avant, le temps moyen d'un service administratif était de 15 minutes. Il est désormais de trois minutes seulement.

La différence frappante apportée par cette innovation est la réduction notable des temps d'attente et de service grâce à la simplification du processus de traitement. Le système a également permis de diminuer les files d'attente dans les agences. Désormais, les participants ne doivent se rendre en agence qu'une seule fois, et le flux des arrivées et des départs est bien plus organisé. Le tableau ci-dessous présente une synthèse des différences entre le moment où le système de traitement accéléré n'avait pas été mis en place et la période qui a suivi sa mise en œuvre:

n <sup>os</sup>	Avant	Après
1.	Les participants consacrent en moyenne plus d'une heure au service	Les participants consacrent en moyenne trois minutes au service
2.	Les temps de service sont plus longs et se terminent à 17h00	Les temps de service se terminent comme prévu à 15h00
3.	Les participants forment de longues files et doivent rester debout, faute de sièges	Les participants n'ont plus besoin d'attendre debout, ils s'assoient et attendent de façon organisée
4.	En moyenne 700 visiteurs par jour dans les agences	En moyenne 400 visiteurs par jour dans les agences
5.	Les participants sont mécontents du fait de l'inconfort des salles d'attente	Les participants s'accommodent de l'inconfort des salles d'attente
6.	Les participants n'ont aucune certitude quant aux temps de service	Les participants connaissent avec certitude les temps de service
7.	La direction n'a aucun contrôle sur les temps de service	La direction peut contrôler les temps de service
8.	Les participants remplissent toujours les formulaires durant le service	Les formulaires ont été remplis lorsque les participants arrivent au guichet de traitement accéléré

- Il y a eu une augmentation de la satisfaction des participants. En 2016, la satisfaction des participants était de 78,6 pour cent; tandis qu'en 2017, elle est montée à 79,5 pour cent.

## 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.*

Le système de traitement accéléré pourrait constituer un exemple de bonne pratique pour d'autres organisations du service public. Conformément aux attentes élevées des participants et aux évolutions de notre époque, le système d'inscription du service public doit faire l'objet d'une constante amélioration en termes de facilité, de rapidité et de fiabilité. Un processus d'inscription de qualité ne peut avoir lieu sans le soutien des individus, des processus et des outils. L'Institution de sécurité sociale pour le secteur de la santé a élaboré des politiques et des systèmes d'information relatifs à la continuité du système de traitement accéléré des inscriptions, et les agents tels que les agents de sécurité ou le personnel de première ligne se conforment aux politiques et au système d'information. L'innovation du système de traitement accéléré qui a été mise en place par l'Institution de sécurité sociale pour le secteur de la santé peut être reproduite par d'autres organismes des services publics. Il suffit pour cela de prêter attention aux éléments suivants:

- saisir l'urgence du besoin de simplifier les processus de traitement, de sorte que la définition d'objectifs n'empiète pas sur la satisfaction des participants;
- s'assurer que les agents (agents de sécurité et personnel de première ligne) aient une connaissance adéquate des politiques et de l'organisation du système;
- veiller à ce que les agents (agents de sécurité et personnel de première ligne) se conforment aux politiques et aux systèmes.

Outre les éléments listés ci-dessus, il faut également prêter attention à divers risques pouvant émerger lors de la mise en œuvre du système de traitement accéléré, à savoir:

- l'exhaustivité/la non-conformité des documents d'inscription, obligeant l'agent à donner des explications ou à reconfirmer une fois le temps de service terminé;
- le manque d'information concernant la fonction du guichet de traitement accéléré, de sorte que les participants ne comprennent pas la fonction du guichet (mauvais guichet) et que le temps d'attente s'en trouve allongé;
- les agents (agents de sécurité et personnel de première ligne) ne se conforment pas à la politique du système de traitement accéléré, de sorte que le temps passé dans les files et le temps d'attente sont plus longs.