



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

Indice temporel de service et système intégré de retour à l'intention des affiliés: CSTI-SUPEL

Institution de sécurité sociale pour le secteur de la santé
Indonésie

Publié en 2018

www.issa.int

Résumé

Depuis que l'Assurance maladie pour les fonctionnaires de l'Etat (PT ASKES) est devenue l'Institution de sécurité sociale pour le secteur de la santé (BPJS Kesehatan) en 2014, l'intérêt des citoyens pour la participation au programme national d'assurance maladie (Jaminan Kesehatan Nasional – JKN) et pour les cartes de santé indonésiennes (KIS) a augmenté. Le service délivré au sein des agences est cependant loin d'être parfait, du fait des longues files et du manque d'uniformité au niveau des guichets de service.

En juin 2016, la BPJS Kesehatan a introduit une nouvelle innovation sous la forme d'une application d'Indice temporel de service aux affiliés (CSTI) servant à connaître les temps d'attente et de service et d'une application de retour des affiliés (SUPEL) permettant de mesurer les performances du personnel de première ligne. Ces deux applications ont ensuite été intégrées à l'application CSTI-SUPEL, et ont servi d'outils pour les retours des affiliés et contribué à un taux de satisfaction élevé.

Avec l'intégration du CSTI-SUPEL, les affiliés doivent remplir un questionnaire de satisfaction afin d'obtenir leur numéro de file par l'intermédiaire du CSTI.

Problème ou défi

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

Depuis le lancement du programme JKN-KIS en 2014, aucune politique spécifique n'avait été mise en place concernant la rapidité et la fiabilité du service. Il en a résulté plusieurs désagréments pour les affiliés, tels que:

- le fait que tous les affiliés, notamment les potentiels nouveaux affiliés, devaient venir tôt le matin pour obtenir un numéro de file, avant même l'ouverture des agences;
- l'absence de fiabilité vis-à-vis des temps d'attente et de service;
- le manque de normalisation en termes de rapidité et d'exactitude dans les procédures des membres du personnel de première ligne en charge du service;
- l'absence d'harmonisation des guichets de service.

Le service sous-optimal décrit ci-dessus a ainsi eu pour effet:

- de décourager les affiliés souhaitant s'inscrire. Cela va à l'encontre de la mission de la BPJS Kesehatan, à savoir une couverture de santé universelle en vertu de la loi UU n° 24 de 2011;
- les affiliés ne bénéficient pas d'un service rapide lorsqu'ils s'enregistrent auprès de la BPJS Kesehatan. Or, ce facteur représente une dimension importante de la satisfaction à l'égard des services publics;
- à l'échelle nationale, les réclamations relatives aux services administratifs sont toujours relativement nombreuses.

Dans ce contexte, la BPJS Kesehatan a publié en 2015 la Réglementation du Directeur n° 73 afin d'établir les objectifs suivants: un temps d'attente moyen de sept minutes et un temps de service moyen de trois minutes pour le personnel de première ligne. Cette Réglementation est devenue la base pour innover grâce aux applications qui régissent les temps d'attente et de service.

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.

Les attentes élevées des affiliés représentent la plus grande difficulté à laquelle la BPJS Kesehatan est confrontée, étant donné que leur intérêt pour le programme JKN-KIS reste au beau fixe. Les affiliés sont toujours nombreux à se rendre dans les agences. C'est pourquoi la BPJS Kesehatan a lancé l'application CSTI-SUPEL et mis en œuvre la planification stratégique décrite ci-dessous.

- En juin 2016, le système de file CSTI a été mis sur pied grâce au serveur local de l'une des agences pilotes, l'agence de Serang. L'application a été conçue de sorte à améliorer l'estimation des temps d'attente et de service, afin d'assurer une fiabilité des horaires d'ouverture auprès des affiliés. Tout cela a été accompli dans le but d'augmenter à terme la satisfaction des affiliés.
- En septembre 2016, une évaluation de la mise en œuvre du CSTI a donné naissance à une nouvelle innovation pour le mécanisme de contrôle des temps de service, réalisée au moyen des écrans couleur du bureau administratif et de la direction du département des services aux affiliés.
- A la fin du mois de janvier 2017, les niveaux de satisfaction des affiliés sous la supervision du Directeur adjoint pour les provinces de Banten, du Kalimantan occidental et de Lampung avaient été évalués. Le résultat de l'agence de Serang n'étant pas tout à fait à la hauteur de l'objectif fixé, il a été décidé de créer une autre innovation afin d'obtenir directement les retours des affiliés.
- Afin que les deux applications puissent fonctionner de manière simultanée lorsqu'un membre du personnel de première ligne traite la demande d'un affilié de son arrivée jusqu'au moment de son départ, l'application a été remaniée en une seule application intégrée en février 2017. Le responsable du personnel de première ligne a directement supervisé les temps d'attente et de service, conformément à l'accord de niveau de services. Les affiliés ont donné leurs impressions sur le service reçu.
- A la mi-2017, le projet pilote de l'application CSTI-SUPEL avait été lancé dans la région de Jakarta.
- Entre la fin de l'année 2017 et le mois de mars 2018, le CSTI-SUPEL a été mis en œuvre à l'échelle nationale.

Les résultats attendus étaient principalement l'augmentation du taux de satisfaction des affiliés concernant la fiabilité des horaires d'ouverture et des retours positifs par rapport aux services. Pour la BPJS Kesehatan, l'application simplifie le contrôle et l'évaluation de ses services.

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.

En lançant l'application CSTI-SUPEL, la BPJS Kesehatan avait pour objectif d'accélérer la résolution des problèmes en ce qui concerne:

- la fiabilité des temps d'attente et de service;
- la collecte de retours sur la satisfaction par rapport aux services;
- le contrôle des services de première ligne en termes de temps de service et d'attitude; et
- l'harmonisation des services.

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.

Le résultat le plus bénéfique de la mise en œuvre du CSTI-SUPEL est la facilité d'enregistrement automatique des temps d'attente et de service. L'application produit en outre des données très utiles, telles que:

- le nombre de visites par jour;
- les temps d'attente et de service;
- le taux de satisfaction des affiliés;
- la durée moyenne du service pour chaque guichet; et
- des informations sur le temps de service et l'évaluation de la satisfaction pour chaque agent de guichet.

Ces résultats fournissent un éclairage utile sur la mise en œuvre du système de contrôle de la direction de la BPJS Kesehatan ainsi que sur ses fonctions de surveillance et de contrôle, le suivi des objectifs fixés par la direction étant assuré en permanence par toutes les unités de travail.

Afin que leurs progrès soient visibles à intervalles réguliers dans un tableau de bord, les activités de chacune de ces unités doivent faire systématiquement l'objet d'un rapport auprès de la direction sous forme d'un programme de travail.

Etant donné le nombre élevé de programmes de travail qui doivent être exécutés, il est nécessaire d'en automatiser à chaque fois le processus. L'existence du CSTI-SUPEL et les données qui en résultent revêtent par conséquent une importance cruciale pour l'évaluation des améliorations des services et pour la mise en œuvre du service d'excellence, qui correspond à l'un des programmes de travail devant être exécutés par toutes les unités de travail.

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.

D'autres organismes publics peuvent également reproduire l'application CSTI-SUPEL en tenant compte des éléments suivants:

- la disponibilité du système de l'application;
- la reconnaissance de la nécessité de simplifier d'urgence les processus opérationnels afin de ne pas négliger la satisfaction des affiliés lors de la définition des objectifs;
- la garantie que les agents (agents de sécurité et personnel de première ligne) soient informés et se conforment aux politiques et au système; et
- la création d'une procédure de continuité des services en cas d'interruption du système.

Outre les points mentionnés ci-dessus, les risques pouvant survenir lors de la mise en œuvre du CSTI-SUPEL sont par exemple:

- une interruption du système;
- une mauvaise compréhension des politiques du CSTI-SUPEL par les agents, résultant en une identification erronée des besoins de l'affilié et l'indication du mauvais guichet; et
- un refus de la part des affiliés de remplir l'application du CSTI-SUPEL.

Comme c'est le cas pour toutes les applications bien conçues, les fonctionnalités de l'application CSTI-SUPEL peuvent être ajustées en fonction des besoins de supervision des temps d'attente et de service. Elle peut également contribuer aux objectifs liés à la satisfaction des affiliés en:

- fonctionnant comme un indicateur de temps qui assure le suivi des temps d'attente et de service, conformément aux accords de niveau de services établis; et en
- évaluant la performance en matière de service d'excellence des agents de première ligne à chaque guichet.