



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: 2017

Sensibiliser la société aux soins de santé sociaux grâce au programme Kader JKN

**Certificat de mérite avec mention spéciale, prix de l'AISS des bonnes pratiques – concours
Asie et Pacifique 2018**

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

Résumé

Kader JKN est un programme de partenariat qui encourage le grand public à s'intéresser au programme de soins de santé sociaux. Tous les prestataires de soins de santé sociaux font face à des limites et des défis. Nous devons réfléchir intelligemment au moyen d'optimiser les ressources qui sont à notre disposition. Grâce au programme Kader JKN, l'Institution de sécurité sociale pour le secteur de la santé (BPJS Kesehatan) peut dépasser la limite de ses ressources pour recouvrer les cotisations auprès des travailleurs indépendants et des travailleurs du secteur informel, et transformer les défis en opportunités. Depuis que le programme a été lancé en avril 2017, la BPJS Kesehatan a augmenté son taux de recouvrement de cotisations auprès des travailleurs du secteur informel d'environ 13,9 pour cent. Il a été prouvé que le programme Kader JKN avait stimulé le développement économique et social.

Problème ou défi

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

Depuis que la BPJS Kesehatan a lancé en 2014 le *Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat* (JKN-KIS), un programme de soins de santé sociaux, l'intérêt que les Indonésiens portent au programme a augmenté de manière significative. En mars 2018, le nombre total d'affiliés de la BPJS Kesehatan représentait plus de 78 pour cent de la population du pays. L'Institution a pour ambition de fournir une couverture sanitaire universelle d'ici la fin de l'année 2018, ce qui signifie que tous les Indonésiens seront inscrits et couverts par le programme JKN-KIS.

Les membres du JKN-KIS sont répartis en deux catégories en fonction du paiement des cotisations:

- les membres subventionnés, qui reçoivent des subsides de l'administration nationale ou régionale;
- les membres non subventionnés, qui sont les employés des organismes publics, des entreprises ou institutions privées ainsi que les travailleurs indépendants ou les travailleurs du secteur informel.

Selon cette classification, le taux de recouvrement des cotisations le plus faible concerne les travailleurs indépendants et les travailleurs du secteur informel. En 2015, la BPJS Kesehatan a mené une recherche pour identifier les raisons pour lesquelles les travailleurs indépendants et les travailleurs du secteur informel ne payaient pas leurs cotisations. Ces raisons sont représentées dans le graphique 1.

Nous constatons que la BPJS Kesehatan pourrait aisément percevoir les cotisations de 51,9 pour cent d'affiliés (manque d'informations, difficulté à accéder au canal de paiement, paresse de payer les cotisations).

La direction de la BPJS Kesehatan a créé le programme Kader JKN comme nouvelle stratégie visant à collecter les cotisations, en particulier auprès des travailleurs indépendants et des travailleurs du secteur informel.

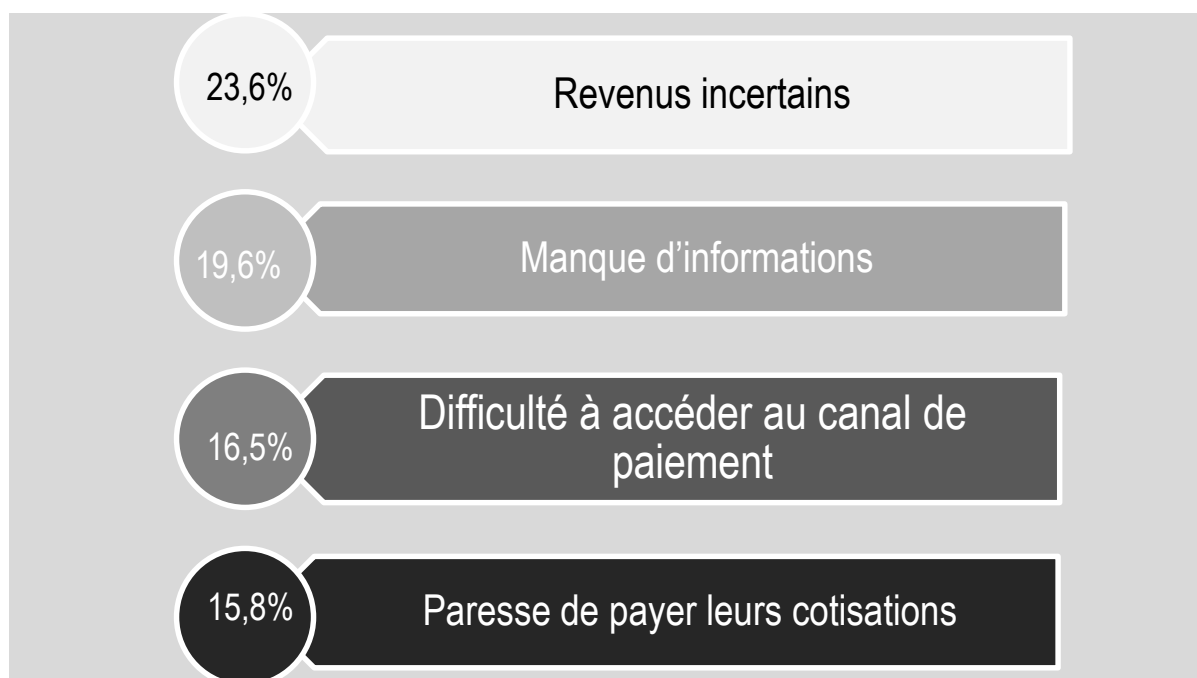
Le Kader JKN est un programme de partenariat qui encourage la participation de la société à la gestion du programme JKN-KIS. Les participants géreront un ou deux grands groupes composés

de 500 à 1 000 personnes physiques ou travailleurs du secteur informel. Le Kader JKN a quatre fonctions:

- le recouvrement des cotisations;
- le recrutement de nouveaux affiliés;
- le marketing social du programme JKN-KIS;
- la gestion des réclamations.

Le programme a commencé en avril 2017. En mai 2018, le programme Kader JKN comptait au total 1 446 agents.

Graphique 1. *Raisons pour lesquelles les travailleurs indépendants et les travailleurs du secteur informel ne paient pas leurs cotisations*



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.

En tant que percepteur, le Kader JKN assure les deux grandes fonctions suivantes:

- rappeler aux affiliés de payer leurs cotisations;
- récolter et regrouper les cotisations.

Pour renforcer l'efficacité du Kader JKN, les agents recrutés pour faire partie du réseau sont des affiliés provenant des localités les plus proches.

Pour travailler en tant qu'agent du Kader JKN, le candidat doit:

- être inscrit comme Point de paiement pour la banque en ligne (*Payment Point for Online Banking – PPOB*) afin de simplifier les paiements en ligne pour les travailleurs indépendants et les travailleurs du secteur informel rencontrant des difficultés pour accéder aux moyens de paiement traditionnels;
- être domicilié à proximité du groupe d'affiliés cibles;
- avoir un diplôme d'études secondaires;
- avoir travaillé dans une organisation sociale, de préférence.

Avec le programme Kader JKN, les affiliés peuvent bénéficier des avantages suivants:

- ils pourront obtenir à tout moment davantage d'informations auprès de l'agent du Kader JKN;
- les affiliés peuvent payer leurs cotisations directement à l'agent du Kader JKN s'il n'y a aucun canal ou moyen de paiement près de leur lieu de résidence;
- l'agent du Kader JKN peut récolter leurs cotisations s'ils sont trop occupés pour payer ou s'ils n'ont pas envie de le faire.

Le programme Kader JKN offre les avantages suivants à la BPJS Kesehatan:

- la BPJS Kesehatan ne doit pas recruter de nouveaux employés pour travailler en tant que percepteur, étant donné que les travailleurs indépendants et les travailleurs du secteur informel peuvent être pris en charge par le Kader JKN, en vertu duquel un agent gère un ou deux grands groupes. La répartition des affiliés entre les différents agents du Kader JKN dépend du lieu de résidence et du milieu culturel;
- le Kader JKN peut sensibiliser les affiliés des groupes, en particulier aux réglementations et aux principaux avantages du programme JKN-KIS;
- les travailleurs indépendants et les travailleurs du secteur informel peuvent facilement être contactés par le Kader JKN, qui agit en tant que partenaire de la BPJS Kesehatan. Le recouvrement des cotisations est devenu bien plus simple qu'auparavant;
- le coût que représente le Kader JKN est inférieur à ce qu'impliqueraient le recrutement de nouveaux employés et l'envoi de lettres aux affiliés, car la rémunération des agents du Kader JKN dépend des cotisations récoltées au total.

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.

La BPJS Kesehatan employait en 2017 environ 2 000 agents du Kader JKN, qui gèrent au total près de deux millions d'affiliés.

La direction prévoit d'augmenter le taux de cotisation des travailleurs indépendants et des travailleurs du secteur informel de 10 pour cent en 2016. Malgré le défi que représente le recrutement de nouveaux agents, la direction reste optimiste quant à la réalisation de l'objectif.

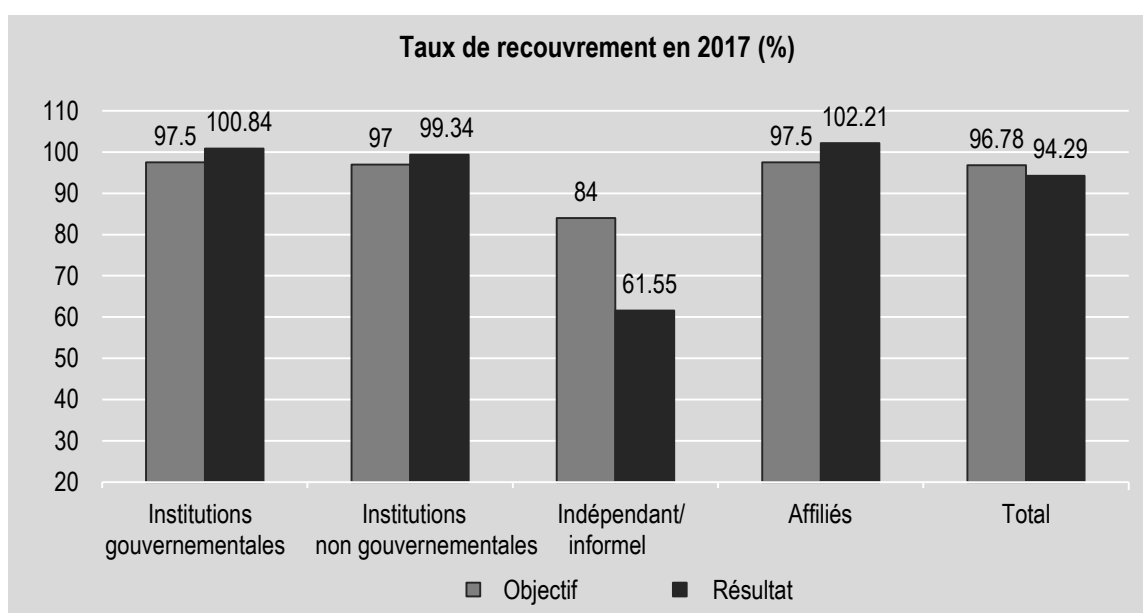
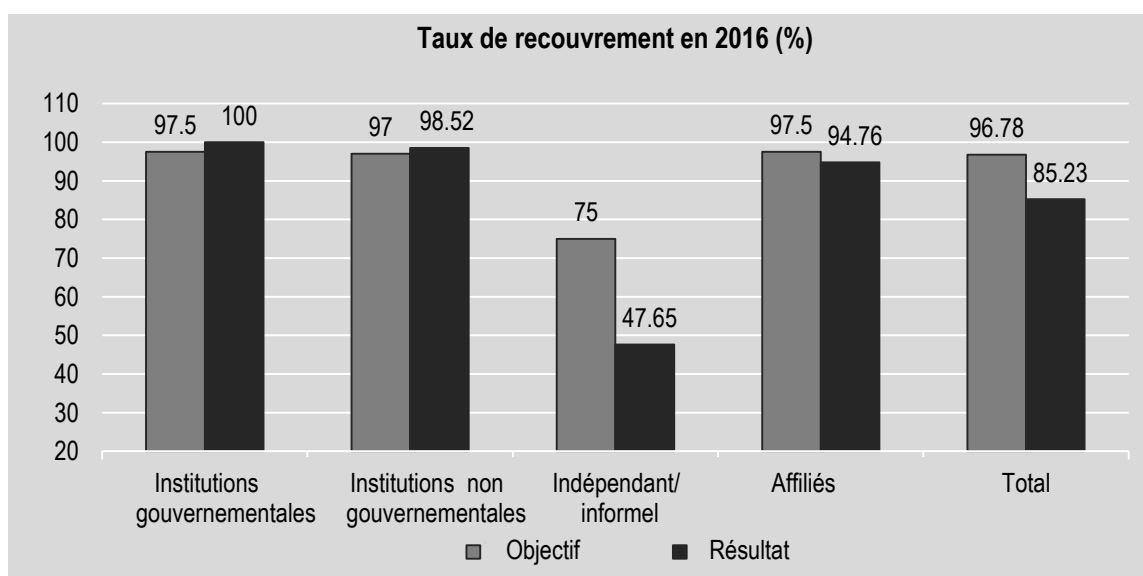
Evaluation des résultats

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 mise en œuvre du programme Kader JKN a été très bénéfique pour la BPJS Kesehatan. Le programme a attiré l'attention de nombreuses parties prenantes, notamment du Président de la République d'Indonésie, en raison de son grand impact et de ses avantages non seulement pour le programme JKN-KIS, mais aussi pour le développement économique et social.

- Les retombées et avantages pour la BPJS Kesehatan

Le programme Kader JKN a amélioré le taux de recouvrement des cotisations des travailleurs indépendants et des travailleurs du secteur informel de la BPJS Kesehatan, qui est passé de 47,65 pour cent en 2016 (avant le lancement) à 61,55 pour cent en 2017, soit une augmentation de 13,9 pour cent.



Le montant total récolté chaque année par le Kader JKN s'élevait à 11 648,65 milliards de roupies indonésiennes (IDR) en 2017.

- Les retombées économiques et sociales

Les agents du Kader JKN sont des femmes au foyer, des indépendants et des bénévoles sociaux, qui ont tous été indirectement des moteurs de changement dans leur localité.

- En tant qu'agents du Kader JKN, ils diffusent les informations concernant le programme JKN-KIS afin d'aider la population à mieux comprendre ses avantages ainsi que les procédures des services dans les hôpitaux ou chez les autres prestataires de services médicaux. Cette action est importante, car le coût des services médicaux et des traitements est élevé et elle permettra aux affiliés d'économiser de l'argent pour d'autres programmes productifs.
- En tant qu'agents du Kader JKN, ils jouent aussi le rôle de Point de paiement pour la banque en ligne (PPOB). Ils obtiennent des revenus supplémentaires du Kader JKN, mais aussi pour chaque transaction de paiement réalisée par les affiliés cibles, notamment la télécommunication prépayée et le paiement de l'électricité. Chaque agent perçoit au minimum un million d'IDR du Kader JKN chaque année comme revenu supplémentaire (sans compter les revenus issus des transactions PPOB).

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.

Il faut bien tenir compte de certains facteurs avant de lancer le programme de partenariat:

- la connaissance de nos conditions démographiques nous a aidés à décider des méthodes, politiques et outils adaptés pour soutenir le programme social de soins de santé;
- il est indispensable d'avoir une connaissance approfondie de la culture de nos affiliés. C'est un véritable défi, car nous pensons qu'il existe bien souvent plus d'une culture dans un pays et que certaines cultures ne connaissent pas nécessairement les institutions de sécurité sociale. Nous avons besoin de partenaires locaux qui peuvent nous aider à établir un dialogue plus efficace avec un plus grand nombre d'affiliés;
- l'intégration d'indicateurs généraux (tels que les retombées économiques et sociales) au programme de partenariat aide à mettre pleinement à profit le potentiel de nos partenaires.

Les risques potentiels liés à la mise en œuvre du programme Kader JKN sont les suivants:

- risque de réputation: nous devons choisir soigneusement les candidats et nous assurer que, en tant que représentants de la BPJS Kesehatan dans la société, ils se montrent humbles et serviables envers les affiliés cibles;
- risque opérationnel: nous devons veiller à mettre en place des procédures standards pour nos activités ainsi qu'un plan de continuité des services afin d'éviter les problèmes inattendus;
- risque juridique: nous devons nous assurer que notre programme est conforme à toutes les prescriptions légales.