



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

Délivrance de certificats médicaux d'incapacité de travail exclusivement au format électronique

Institution d'assurance sociale
Pologne

Résumé

Le 1^{er} décembre 2018, le système juridique polonais a rendu obligatoire la délivrance de certificats médicaux d'incapacité de travail exclusivement au format électronique (e-ZLA). Une semaine après l'entrée en vigueur de la réglementation, plus de 99 pour cent des certificats médicaux d'incapacité de travail étaient délivrés par voie électronique.

Les résultats obtenus révèlent un immense succès, si l'on considère que seuls 6,4 pour cent des certificats étaient générés par voie électronique l'année précédente.

Un tel résultat a été rendu possible par les activités préparatoires menées par l'Institution d'assurance sociale (Zakład Ubezpieczeń Społecznych – ZUS), en vue de former toutes les parties (médecins, établissements médicaux, développeurs d'applications médicales, employeurs, patients, employés de la ZUS) aux changements annoncés. Par ailleurs, la ZUS a diffusé les e-ZLA avant la date légale d'entrée en vigueur de l'obligation pour les médecins d'utiliser le formulaire. Les activités de la ZUS sont souvent uniques et innovantes et apportent des réponses rapides aux besoins des acteurs des projets. Le projet a permis à la ZUS de s'engager activement auprès des assurés et de mener pour la première fois des opérations en dehors de ses propres infrastructures.

Problème ou défi

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

Dans le système juridique polonais, le certificat médical d'incapacité de travail constitue la base pour la détermination du droit à l'indemnité de maladie ainsi qu'un justificatif pour l'absence au travail d'un employé. Les indemnités peuvent être payées par la ZUS ou par l'employeur.

La ZUS autorise les médecins à délivrer des certificats médicaux qui, depuis janvier 2016, peuvent être générés gratuitement par le système informatique de l'institution. Jusqu'à fin 2015, les certificats médicaux d'incapacité de travail étaient délivrés exclusivement au format papier. Depuis janvier 2016, la plateforme de services électroniques de la ZUS (PUE ZUS) a mis en place de nouvelles fonctionnalités permettant notamment aux médecins de délivrer des certificats médicaux d'incapacité de travail au format électronique (e-ZLA). A partir de septembre 2016, il a également été possible de transférer à la ZUS des certificats médicaux d'incapacité de travail électroniques via des applications médicales conçues par des entreprises commerciales.

Le portail PUE ZUS permet également aux cotisants (les employeurs) d'accéder aux services liés à l'e-ZLA. Les assurés peuvent également consulter les e-ZLA générés par les cotisants sur le portail.

Les e-ZLA n'étaient pas très populaires auprès des médecins. En novembre 2017, seuls 6,4 pour cent de tous les certificats médicaux d'incapacité de travail étaient générés au format électronique; le corps médical avait en effet identifié un certain nombre d'obstacles qui en empêchaient l'utilisation pour la communication des informations liées à l'incapacité de travail.

Un autre défi a été de convaincre les employeurs de créer un profil sur PUE ZUS leur permettant de recevoir par courriel les certificats médicaux d'incapacité de travail des employés sans que les médecins aient besoin de les imprimer à partir du système.

Etant donné que l'échéance pour la délivrance des e-ZLA exclusivement par voie électronique était fixée au 1^{er} décembre 2018, la ZUS a dû entreprendre plusieurs opérations visant à préparer toutes les parties (médecins, établissements médicaux, développeurs d'applications médicales, employeurs, patients, employés de la ZUS) à s'adapter aux changements.

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 activités programmées et mises en œuvre par la ZUS au siège et au niveau local consistaient à:

- mettre en place la troisième forme de signature électronique pour l'e-ZLA;
- permettre aux personnes autorisées par le médecin de délivrer des certificats médicaux électroniques;
- faciliter la conception, par les développeurs privés d'applications médicales visant à la délivrance de certificats médicaux électroniques (développement d'une simulation d'environnement test);
- diffusion via la ZUS des e-ZLA avant la date de leur entrée en vigueur.

En avril-mai 2018, un environnement test a été mis en place pour permettre aux entreprises commerciales de développer des applications e-ZLA compatibles avec le système de la ZUS.

En mai 2018, les conseillers responsables de l'e-ZLA dans les départements chargés des services aux assurés de toutes les antennes de la ZUS ont:

- répondu aux questions des médecins, des assurés et des cotisants concernant les règles de l'e-ZLA;
- informé tous les groupes représentatifs des assurés des avantages liés aux e-ZLA;
- clarifié les informations sur la création de profils e-ZLA sur le portail PUE ZUS.

Plus de 387 200 assurés ont bénéficié des services des conseillers responsables de l'e-ZLA entre mai et décembre 2018. Des supports d'informations et de sensibilisation (brochures, guides étape par étape sur l'e-ZLA, affiches) ainsi qu'une vidéo explicative destinée aux médecins sur la nouvelle méthode d'autorisation de l'e-ZLA ont été produits.

En août-septembre 2018, après avoir mené une série de consultations, de nouvelles fonctionnalités visant à améliorer le support de l'e-ZLA pour les employeurs ont été mises en place sur le portail PUE ZUS.

Dès octobre 2018, les assistants médicaux autorisés par les médecins ont pu délivrer des e-ZLA.

Depuis novembre 2018, les coordinateurs chargés de l'e-ZLA (responsables du changement) dans toutes les antennes de la ZUS ont diffusé des informations sur l'e-ZLA afin d'aider tous les assurés et toutes les parties au projet dans la numérisation des certificats médicaux d'incapacité de travail. Avant la fin du mois:

- plus de 22 300 établissements médicaux et écoles de médecine avaient été contactés;
- près de 1 600 accords sur la délivrance des e-ZLA avaient été conclus avec des établissements médicaux;
- plus de 42 000 formations pour les médecins et les établissements médicaux et 1 500 formations pour les assistants médicaux avaient été dispensées;
- plus de 2 500 réunions avaient été tenues avec les employeurs.

En novembre 2018, une importante campagne médiatique a été menée à l'échelle nationale (radio, télévision, cinémas, réseaux de transports, presse).

Une «carte de navigation e-ZLA» destinée aux assurés a été finalisée en décembre 2018, sur la base des avis et expériences des médecins quant à l'utilisation de cette méthode. Les connaissances acquises grâce au développement de la carte ont permis d'améliorer le processus de délivrance des e-ZLA et d'accroître l'efficacité de la campagne d'information et de sensibilisation.

Depuis le 1^{er} décembre 2018, les médecins peuvent délivrer gratuitement des certificats médicaux électroniques via le portail PUE ZUS. La nouvelle méthode de délivrance a été précédée de plusieurs consultations du corps médical et des tests ont été menés en collaboration avec les médecins.

La ZUS continue d'organiser des formations pour les médecins et les assistants médicaux.

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.

Ce travail visait à:

- fournir des informations sur les certificats médicaux d'incapacité de travail électroniques;
- fournir des informations sur les e-services liés aux certificats médicaux d'incapacité de travail disponibles sur le portail PUE ZUS;
- augmenter le nombre de cotisants disposant d'un profil PUE ZUS;
- augmenter le nombre d'assurés disposant d'un profil PUE ZUS;
- augmenter le nombre de médecins délivrant des e-ZLA;
- augmenter le nombre de certificats médicaux d'incapacité de travail délivrés au format électronique;
- réduire le nombre de certificats médicaux d'incapacité de travail au format papier.

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.

En novembre 2017:

- 143 000 médecins avaient reçu l'autorisation de délivrer des certificats médicaux d'incapacité de travail;
- 34 000 médecins disposaient d'un profil sur le portail PUE ZUS;
- 6 900 médecins avaient délivré des e-ZLA via le portail PUE ZUS;
- 6,4 pour cent des certificats médicaux d'incapacité de travail étaient au format électronique;
- 26 000 e-ZLA avaient été délivrés via les applications médicales (depuis septembre 2016);
- impossibilité de signer des e-ZLA avec un certificat de la ZUS;
- aucune fonctionnalité e-ZLA pour les assistants médicaux.

En novembre 2018:

- 146 600 médecins avaient reçu l'autorisation de délivrer des certificats médicaux d'incapacité de travail (dont 96 600 délivrent réellement ces certificats);
- 109 700 médecins disposaient d'un profil sur le portail PUE ZUS;
- 62 600 médecins avaient délivré des e-ZLA via le portail PUE ZUS;
- 56,3 pour cent des certificats médicaux d'incapacité de travail étaient au format électronique;
- 1,46 million d'e-ZLA avaient été délivrés via les applications médicales (depuis septembre 2016);
- 93 700 certificats e-ZLA avaient été téléchargés pour signature et 4,6 millions de certificats e-ZLA avaient été signés (depuis décembre 2017);
- 2 000 assistants médicaux avaient reçu l'autorisation d'utiliser la fonctionnalité PUE ZUS.

Au cours de la première semaine de décembre 2018:

- 146 600 médecins avaient reçu l'autorisation de délivrer des certificats médicaux d'incapacité de travail (dont 96 600 délivrent réellement ces certificats);
- 112 000 médecins disposaient d'un profil sur le portail PUE ZUS;
- 74 900 médecins avaient délivré des e-ZLA via le portail PUE ZUS;
- 99 pour cent des certificats médicaux d'incapacité de travail étaient au format électronique (440 000 e-ZLA entre le 1^{er} et le 6 décembre 2018);
- 103 900 certificats e-ZLA avaient été téléchargés pour signature et 5,1 millions de certificats e-ZLA avaient été signés (depuis décembre 2017);
- 2 800 assistants médicaux avaient reçu l'autorisation d'utiliser la fonctionnalité PUE ZUS.

Pour les employeurs:

- 82,5 pour cent des grands cotisants et 42,9 pour cent des petits cotisants disposaient d'un profil PUE en juillet 2017;
- 89,2 pour cent des grands cotisants et 47,3 pour cent des petits cotisants disposaient d'un profil PUE en juillet 2018.

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.

L'expérience de la ZUS témoigne de l'extrême importance d'identifier les différentes parties – avec leurs attitudes, leurs besoins, leur capacité d'adaptation au changement – et de les impliquer dans la conception et l'évaluation des solutions informatiques afin de tenir compte de la diversité des solutions organisationnelles parmi les participants au processus.

En outre, des conseillers/accompagnateurs dédiés et une communication ciblée à chaque étape revêtent une importance capitale pour soutenir les intervenants et obtenir les résultats escomptés. Une étroite collaboration entre les institutions concernées par le projet se révèle également essentielle (dans notre cas, la ZUS, le ministère de la Famille, du Travail et de la Politique sociale, le ministère de la Santé et le Fonds national de la santé), afin de développer des solutions globales qui répondent aux exigences légales et opérationnelles.

L'attitude négative face au changement de la part d'organisations médicales influentes représentait une menace pour la délivrance de certificats médicaux exclusivement au format électronique. Celles-ci désiraient qu'il s'agisse d'une option plutôt que d'une obligation et ont souligné le manque de préparation des médecins à un tel changement (âge, manque d'équipement, manque d'accès à Internet, charge bureaucratique).

Ces attitudes ont été corrigées grâce à l'ouverture et au soutien dont a fait preuve la ZUS, à la mise en œuvre de solutions au niveau du ministère de la Santé et à une attitude ferme de la part du gouvernement quant à la date d'entrée en vigueur de la réglementation. Au final, même les médecins qui s'y opposaient ont commencé à délivrer des e-ZLA.