



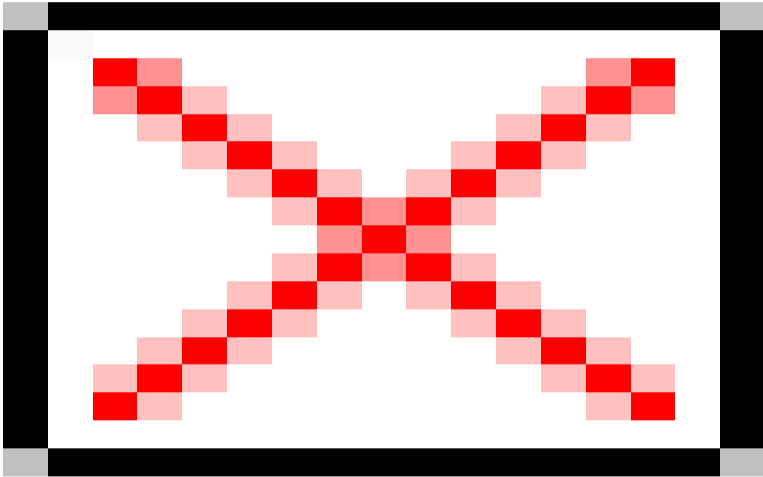
**Emerging Insight #:**159

**Date of Release:**21 août 2019

**Sous-thèmes:**Santé

**Source:**Le Programme

## La numérisation des processus de renouvellement devrait permettre d'économiser entre 3 et 5 millions de jours de travail



La [National Health Insurance Authority](#) <sup>[1]</sup> (NHIA) du Ghana est une entité du secteur public dont l'objectif est d'assurer l'accès aux services de santé de base à tous les résidents ghanéens, par le biais du National Health Insurance Scheme (NHIS). Tous les résidents peuvent s'abonner au NHIS moyennant une prime subventionnée.

L'OIT a collaboré avec la NHIA et l'Agence française de développement afin de numériser et améliorer le processus de renouvellement du NHIS. Le processus de renouvellement numérique permet aux membres de renouveler leur adhésion via leur téléphone mobile. Le projet a également permis la mise en place, pour les fournisseurs de soins de santé, de systèmes de contrôle de l'adhésion et de l'identité.

A partir de mai 2017, nous avons travaillé avec la NHIA pour concevoir une solution de renouvellement mobile et d'authentification numérique. Notre approche était celle du Design Thinking, un processus qui utilise divers concepts de design pour proposer des innovations de produits. A partir de février 2018, les solutions mobiles de renouvellement du NHIS ont été testées dans deux districts du Ghana (un district périurbain de taille moyenne dans l'est du Ghana et un grand district relativement rural dans le nord du Ghana). Au cours du projet pilote, un sondage mené auprès des membres qui utilisaient le service de renouvellement mobile, et des discussions de groupe, ont ensuite révélé l'impact de la nouvelle solution sur les membres, qui ont bénéficié d'une réduction des dépenses et aussi du temps nécessaire pour renouveler leur couverture.

Suite au lancement de la plateforme de renouvellement mobile par le Dr Mahamududu Bawumia, Vice-Président de la République du Ghana, en décembre 2018, le nombre de renouvellements par téléphone mobile a augmenté de manière exponentielle. Quatre mois seulement après le lancement, 1,44 million de renouvellements mobiles ont été effectués, avec en moyenne 90 000 renouvellements mobiles par semaine. 60 à 70% de tous les renouvellements se font maintenant sur mobile, ce qui, comme nous l'avons mentionné, a considérablement réduit les files d'attente dans les bureaux de district du NHIS. Un nombre impressionnant de 11,3 heures par membre sont économisées sur une base annuelle ! Les montants collectés via mobile s'élèvent aujourd'hui en moyenne à 1 million de cedi (+- 185 000 USD) par mois. Non seulement les taux de renouvellement se sont améliorés pour le NHIS, mais le nombre d'inscriptions de nouveaux membres a également augmenté ; au cours des trois premiers mois de cette année, 200 000 nouveaux membres supplémentaires ont été inscrits, comparativement aux mêmes périodes en 2017 et 2018.

La numérisation des processus opérationnels permet d'améliorer considérablement l'efficacité et peut s'appliquer aussi bien au secteur public qu'au secteur privé. Pour en savoir plus sur les points saillants de notre projet avec la NHIA : lisez [notre résumé de cas de 4 pages](#) <sup>[2]</sup> (en anglais), regardez le [webinaire](#) <sup>[3]</sup> (en anglais) avec les principaux acteurs impliqués dans ce projet, ou retrouvez un numéro précédent d'Emerging Insight qui décrit [comment la NHIA a utilisé le Design Thinking pour innover](#) <sup>[4]</sup> son schéma.

**Source URL:** <http://www.impactinsurance.org/node/7062>

### Links:

[1] <http://www.impactinsurance.org/practitioner-lessons/afd/nhia>

[2] <http://www.impactinsurance.org/publications/cb17>

[3] <http://www.impactinsurance.org/events/webinar/population-coverage-ghana>

[4] <http://www.impactinsurance.org/fr/emerging-insights/ei140>