



International
Labour
Organization

CASE BRIEF: **NHIA, GHANA**

Aparna Dalal, Lisa Morgan et Shilpi Nanda

CASE BRIEF:

NHIA, GHANA

Description : La National Health Insurance Authority (NHIA) du Ghana est un organisme du secteur public créé par la loi sur l'assurance santé nationale en 2003. L'objectif de la NHIA est d'assurer l'accès aux services de santé de base à tous les résidents ghanéens par le biais du régime national d'assurance santé (NHIS). Tous les résidents peuvent souscrire au régime en payant une prime subventionnée.

Couverture : Le NHIS est une couverture renouvelable chaque année qui offre un ensemble complet de prestations médicales couvrant 95 % des maladies au Ghana. Les prestations comprennent les soins hospitaliers et ambulatoires, les diagnostics et les médicaments.

Personnes couvertes : 10,8 millions de personnes sont actuellement couvertes par le NHIS.

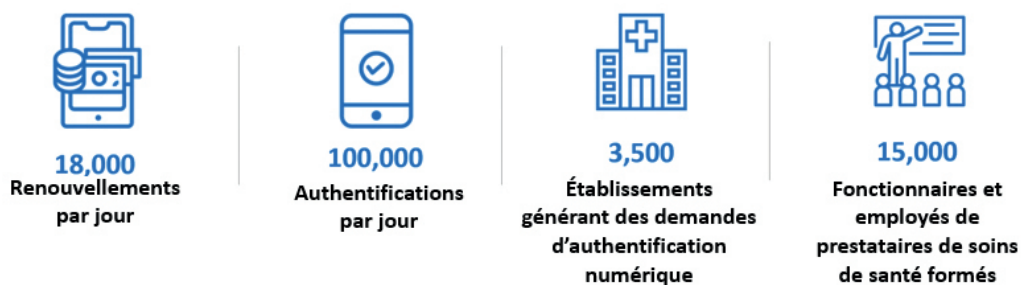
L'Autorité nationale d'assurance santé (NHIA) administre le Régime national d'assurance santé du Ghana (NHIS) créé en 2003. Chaque année, les quelque 11 millions de membres du programme devaient renouveler leur adhésion en se présentant en personne dans un bureau de district de la NHIA. Ce processus, très consommateur de temps – tant pour les membres que pour le personnel administratif de la NHIA – a dissuadé beaucoup de membres de renouveler leur adhésion et a entraîné l'annulation de leur couverture. En partie à cause du faible taux de renouvellement, le taux de pénétration national du régime est resté à peu près inchangé depuis 2014 (environ 40 %).

En 2017, la NHIA, en partenariat avec le Programme Impact Insurance de l'OIT et l'Agence française de développement (AFD), a lancé un projet de dématérialisation du processus de renouvellement, offrant aux membres la possibilité de renouveler leur adhésion par voie numérique sur leur téléphone portable. L'objectif du projet était de rendre le processus plus convivial et plus efficace. Par ailleurs, le projet prévoyait de mettre en place des systèmes associés pour la vérification de l'adhésion et de l'identité des membres par les prestataires de soins de santé.

Après avoir mené une étude rigoureuse, la NHIA a développé des prototypes pour les processus de renouvellement et d'authentification numériques.

1. Processus de renouvellement mobile basé sur la technologie USSD : le processus de renouvellement numérique repose sur une application mobile USSD dédiée qui permet aux membres d'utiliser l'argent mobile pour payer leurs primes et renouveler leur adhésion. Il est possible d'accéder à la plate-forme USSD par le biais d'un téléphone mobile basique (qui coûte moins de 10 USD) sans avoir besoin de mobiliser des services de données souvent indisponibles dans les zones rurales éloignées. Il n'est pas nécessaire de posséder un téléphone, car un même téléphone peut servir au renouvellement de l'adhésion de plusieurs personnes. Le service de renouvellement mobile permet également aux membres de vérifier la date d'expiration de leur adhésion et de consulter les informations de base sur leur couverture et la liste des médicaments couverts.

Figure 1: Le déploiement du processus de renouvellement mobile de la NHIA



2. Authentification numérique pour vérifier l'identité et l'adhésion des membres chez les prestataires de soins de santé : l'authentification numérique est un élément essentiel de la solution de renouvellement mobile. Elle permet aux prestataires de soins de santé de vérifier l'identité des membres et leur affiliation au régime. Deux types de solutions d'authentification numérique ont été développés :

a) Authentification biométrique : une vérification biométrique est effectuée pour confirmer l'identité de la personne, puis son admissibilité au régime est vérifiée en ligne. Ce système va être mis en place chez les grands prestataires de soins de santé qui présentent un grand nombre de demandes de règlement.

b) Authentification non biométrique : la validité de l'adhésion peut être contrôlée par le biais de différentes interfaces : application USSD accessible via des téléphones portables peu coûteux, application android ou portail web dédié. En mars 2019, cette méthode était utilisée par environ 3 500 établissements de soins de santé.

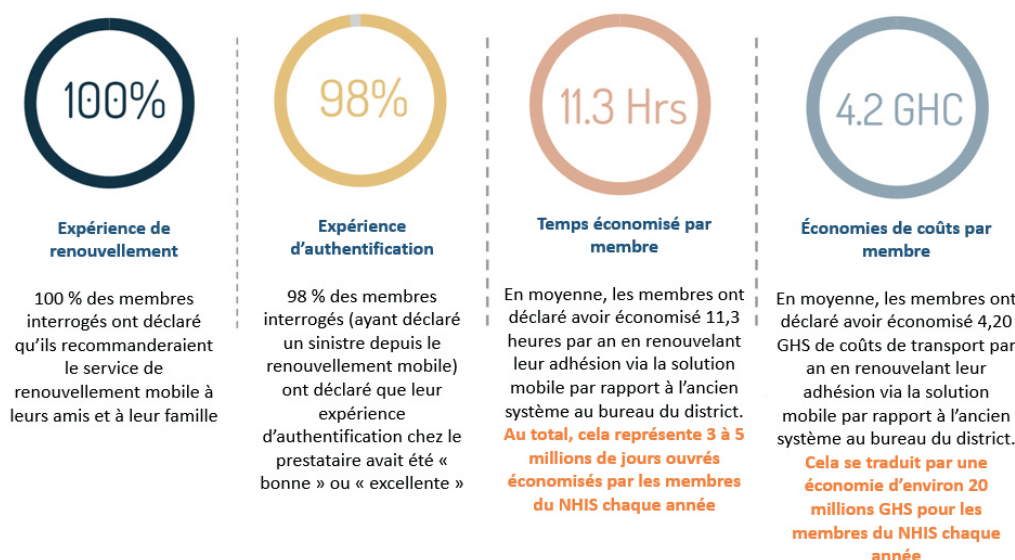
Les solutions de renouvellement mobile et d'authentification non biométrique ont été testées dans deux districts : Asuogyaman, un district périurbain de taille moyenne dans l'est du Ghana, et West Mamprusi, un grand district plutôt rural du nord du pays. Au cours du projet pilote, une enquête a été menée auprès de 300 membres ayant utilisé le service de renouvellement mobile. Deux discussions de groupes ont ensuite été organisées avec les membres. Cette étude a mis en évidence l'impact de la nouvelle solution sur les membres, qui en ont tiré deux avantages : une baisse des dépenses et une réduction du temps nécessaire pour renouveler leur couverture (voir la Figure 2 ci-dessous).

Des entretiens ont également été menés avec des représentants du personnel et des prestataires. Parmi les principaux enseignements, le projet pilote a permis de montrer que la solution d'authentification via le protocole USSD, bien que suffisante pour les petites et moyennes structures, ne convenait pas aux grandes structures, comme les hôpitaux primaires et secondaires par exemple. Il s'agissait de la seule interface disponible à l'origine, mais après le pilote, la NHIA a mis à disposition d'autres interfaces pour accéder à la solution d'authentification, notamment une application android, un portail web et un dispositif intégré aux systèmes d'information de gestion des établissements de santé.

Le déploiement national des processus mobiles de renouvellement et d'authentification non biométrique a débuté en novembre 2018. Il n'a fallu que six semaines à la NHIA pour former plus de 15 000 personnes – personnel de la NHIA, du gouvernement et des prestataires de soins de santé – et pour déployer l'authentification numérique dans près de 3 500 établissements de santé. Pour cela, la NHIA a pu s'appuyer sur la forte structuration du personnel et des systèmes à l'échelle des districts et des régions. En décembre 2018, le vice-président du Ghana, l'honorable Dr Mahamudu Bawumia, a lancé la solution dans le cadre des célébrations du 15e anniversaire de la NHIA. À la fin de l'année, le processus de renouvellement mobile était en vigueur dans tous les districts du Ghana et de bons résultats étaient déjà enregistrés en mars 2019 (voir la Figure 1).

La NHIA tire profit de la nouvelle solution qui lui a permis d'augmenter ses revenus, de réduire ses coûts et d'assurer un meilleur contrôle des sinistres. Selon ses estimations, les économies annuelles résultant de cette initiative pourraient représenter 15 à 25 % du déficit annuel du NHIS – un apport très important pour contribuer à la viabilité du système.

Figure 2: Renouvellement mobile via l'interface USSD





**Programme Finance Solidaire
Département des Entreprises
Organisation internationale du Travail**

4, route des Morillons

CH-1211 Genève 22

Suisse

Tel.: +41 22 799 6478

Fax: +41 22 799 6896

Email: impactinsurance@ilo.org

Web: www.ilo.org/impactinsurance

Retrouvez-nous sur les réseaux sociaux



/impactinsuranceFacility



@IIFacility



Social Finance & Impact Insurance

Dans une perspective de justice sociale, le programme Finance solidaire travaille avec le secteur financier pour faciliter sa contribution à l'Agenda pour le travail décent de l'OIT. Dans cette perspective, il collabore avec des banques, des institutions de microfinance, des coopératives de crédit, des assureurs, des investisseurs et d'autres acteurs afin de tester de nouveaux produits, approches et processus financiers. Le Programme Impact Insurance contribue à ce travail en aidant le secteur de l'assurance, les gouvernements et leurs partenaires à concrétiser le potentiel de l'assurance en termes de développement économique et social.



Nous souhaitons remercier notre partenaire l'AFD d'avoir soutenu la publication de ce document.