



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 implémentée depuis: 2007

Amélioration de l'accès: portail des meilleures pratiques

Une pratique de l'Administration de la sécurité sociale

Certificat avec mention, prix de l'AISS des bonnes pratiques – concours Amériques 2009

Administration de la sécurité sociale
Etats-Unis

Résumé

Le portail des meilleures pratiques d'accessibilité de l'Administration de la sécurité sociale (Social Security Administration (SSA)), en service depuis janvier 2007, équipe et permet aux équipes de développement d'application d'accéder aux derniers conseils relatifs à l'application des normes d'accessibilité. Le portail est basé d'après le concept des meilleures pratiques d'accessibilité, qui sont des interprétations standardisées de la réglementation sur l'accessibilité qui recommandent de mettre en place des initiatives. Les meilleures pratiques démythifient le monde complexe de la réglementation sur l'accessibilité en apportant des solutions éprouvées, des méthodes et des approches de tests qui incluent toute la durée du cycle de vie de développement, assurant ainsi des résultats d'accessibilité systématiques.

Le portail des meilleures pratiques d'accessibilité permet les avantages suivants:

- *améliorer significativement l'application de la Section 508;*
- *réduire les coûts de réparation et de développement;*
- *accélérer la vitesse de production des nouveaux développements;*
- *produire des solutions focalisées sur les résultats apportant à la fois des solutions utiles et accessibles pour les utilisateurs invalides.*

Le portail des meilleures pratiques d'accessibilité constitue un tournant critique, il part d'approches centrées sur les tests d'accessibilité pour fournir des résultats prenant en compte le rapport coût-efficacité et qui considèrent les besoins de gens invalides tout au long du cycle de vie du processus de développement. A la SSA, les résultats atteints représentent une percée majeure dans la stimulation du développement de services TI accessibles.

CRITÈRE 1:

Quel(le) était le problème/la question/le défi que la bonne pratique a permis de résoudre/relever?

La SSA doit être en mesure de fournir facilement et de façon compréhensible des conseils pour appliquer la Section 508 à tous les intervenants dans la construction des technologies de l'information et de la communication. De plus, pour les divers utilisateurs invalides, la SSA doit s'assurer que l'accessibilité est prise en compte à chaque étape du cycle de vie des produits TI pour obtenir des résultats systématiques et reproductibles.

CRITÈRE 2:

Quels étaient les principaux objectifs et les résultats attendus?

- Améliorer significativement l'application de la Section 508.
- Réduire les coûts de réparation et de développement.
- Accélérer la vitesse de production des nouveaux développements.
- Produire des solutions focalisées sur les résultats apportant à la fois des solutions utiles et accessibles pour les utilisateurs invalides.

CRITÈRE 3:

Quelle a été l'approche ou la stratégie innovante suivie pour atteindre les objectifs?

La SSA a développé une approche "équiper et rendre possible" - alors même qu'avant cela était considéré seulement comme une action pour satisfaire à la réglementation en développant un portail des meilleures pratiques d'accessibilité pour fournir une interprétation en anglais simple des normes de la Section 508 dans les domaines nécessaires, les approches recommandées, des exemples de conception et de codage réutilisables et des méthodes d'essai centrées sur les résultats. A la SSA, ce portail est utilisé par toute la communauté TI (concepteurs, développeurs, équipe de test et les employés chargés de l'application du 508). Le contenu du portail respecte la charte graphique de notre site Internet et intranet qui s'applique à tout le développement web. Le portail propose également des formations en ligne ciblées sur l'accessibilité. En plus du portail, pour garantir des résultats systématiques, la SSA dispose d'une équipe d'experts en accessibilité pour apporter des conseils individualisés sur les meilleures pratiques appropriées à chaque phase du cycle de vie du produit TI (plan, conception, construction, test, mise en œuvre et maintenance).

CRITÈRE 4:

Les ressources et moyens ont-ils été utilisés de façon optimale pour mettre en œuvre la pratique en question?

Cette meilleure pratique utilise des ressources en vue d'optimiser l'équipement et de permettre à la communauté TI de développer une bibliothèque des meilleures pratiques, et de l'intégrer à une formation complète et à un programme de consultation. Ce ne sont quasiment que des ressources internes qui ont permis de financer la mise en œuvre de cette initiative. Le système a été construit à partir des infrastructures technologiques existantes de la SSA. La SSA a sollicité l'expertise de sous-traitants qui ont apporté un concours efficace à l'aspect crucial de la conception centrée sur l'utilisateur et leur aide à l'assistance technique, nécessaires pour les analyses, le développement et les essais.

CRITÈRE 5:

Quels sont les impacts/résultats obtenus jusqu'à présent?

Cette approche méthodique dans la mise en œuvre des technologies d'accessibilité, en utilisant les meilleures pratiques d'accessibilité, a permis de passer le taux d'application de la section 508 de 70 à 93 pour cent. De plus, 90 pour cent des applications sont désormais totalement conformes aux normes applicables de la Section 508 dès leur première version, et elles sont presque conformes aux normes à 100 pour cent dans les versions suivantes.

Depuis la mise en place de formations sur l'accessibilité et l'application de la section 508 pour plus de 500 professionnels TI, la SSA a également permis à tous les intervenants de prendre conscience de l'importance d'appliquer les normes de la section 508 pendant tout le cycle de vie TI.

Au niveau large du gouvernement, les meilleures pratiques d'accessibilité de la SSA ont influencé des programmes dans de nombreuses autres agences.

CRITÈRE 6:

Quels sont les enseignements qui ont été tirés de l'application de la bonne pratique?

Pour la conception de technologie accessible: commencer par intégrer les meilleures pratiques avec les règles de conception de l'organisation. Veiller à inclure des personnes invalides lors du processus de conception et à intégrer les meilleures pratiques d'accessibilité dans toutes les requêtes fonctionnelles.

Pour la codification de technologie accessible: commencer avec des exemples de codes réutilisables et transférables qui sont déjà conçus en gardant l'accessibilité à l'esprit. Dans le cadre de la conception de meilleures pratiques, des codes accessibles et réutilisables peuvent réduire considérablement les efforts de développement pour créer des résultats d'accessibilité.

Pour les essais de technologie accessible: faire des essais avec des scripts de test prédéfinis et spécifiques aux plateformes, et fournir un guide pour évaluer les critères et le point critique (basé sur les meilleures pratiques référencées ci-dessus). Continuer à utiliser des méthodes de tests manuels et automatisés, et tester avec et sans technologie d'assistance.

Pour le développement de technologie accessible: toujours former à l'utilisation des meilleures pratiques et fournir des exemples de codes réutilisables et des modèles. Penser à apporter des conseils sur les concepts d'accessibilité en plus de faire valoir des comportements et d'intégrer les conseils sur les meilleures pratiques dans les outils utilisés par les développeurs.

CRITÈRE 7:

Dans quelle mesure votre bonne pratique se prête-t-elle à une reproduction par d'autres institutions de sécurité sociale?

L'approche choisie par la SAA peut être utilisée par n'importe quelle organisation qui souhaite améliorer l'application de la Section 508. Cette bonne pratique est également applicable à n'importe quelle initiative TI d'agence. Les points clefs sont: intégrer le cycle de vie, cibler les conseils d'accessibilité en se focalisant sur le rôle du public, travailler étroitement avec les partenaires professionnels, fournir une consultation sur l'accessibilité "Internet" et mettre l'accent sur les formations comprenant vos meilleures pratiques et les normes.