



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: 2008

FS-Net, une application informatique conçue pour aider les prestataires chargés de la mise en œuvre du programme Family Start

Une pratique du Ministère du Développement social

Ministère du Développement social
Nouvelle-Zélande

Résumé

L'application de FS-Net à l'appui de la mise en œuvre du programme "Family Start" a permis de développer une solution informatique qui répond aux besoins, à la fois des 32 prestataires et du Ministère du Développement social (Ministry of Social Development (MSD)). Ce projet s'est appuyé sur les meilleures pratiques, ce qui a permis le développement d'une application répondant aux besoins des utilisateurs auxquels elle s'adresse. Les principes de convivialité appliqués au projet ont abouti à une facilité et une rapidité d'utilisation de FS-Net.

Le projet a permis aux prestataires:

- *d'aider à fournir les prestations du programme Family Start à ses bénéficiaires;*
- *de réduire les coûts induits par le respect de leurs obligations (par exemple liés à la remise de rapports réguliers);*
- *d'avoir la garantie de disposer d'une base de données de bénéficiaires fiable et sécurisée;*
- *d'avoir plus de temps à consacrer à la mise en œuvre de Family Start, et ainsi d'aider davantage les familles qui ont le plus de difficultés.*

Il a permis au ministère:

- *d'avoir des rapports fiables, ciblés et transmis dans les délais requis;*
- *d'avoir la garantie que le programme est correctement mis en œuvre;*
- *de réduire les coûts d'assistance logicielle;*
- *d'acquérir la certitude que la méthodologie Agile et les principes de convivialité pourraient être utilisés pour de futurs projets de développement de logiciels;*
- *d'avoir un meilleur éclairage sur la manière de répartir les dollars Nouvelle-Zélande (NZD) 28,7 millions alloués au programme Family Start.*

De surcroît, le processus de développement a permis l'établissement et le renforcement de relations entre le ministère et les prestataires.

CRITÈRE 1:

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

La bonne pratique présentée concerne l'application FS-Net, mise au point pour faciliter la mise en œuvre du programme *Family Start*. *Family Start* est un programme mis en œuvre par 32 ONG différentes et reposant sur des visites à domicile. Ses bénéficiaires sont les femmes qui présentent le risque le plus élevé en Nouvelle-Zélande, qui sont enceintes ou ont des enfants de moins de 18 ans. Le financement du programme est assuré par le ministère à hauteur de dollar néo-zélandais (NZD) 28,7 millions (2008/2009). Les données relatives aux bénéficiaires sont strictement confidentielles. Les prestataires sont tenus de rendre compte aux ministères de leurs résultats par rapport aux objectifs fixés.

Les problèmes posés par les solutions informatiques précédentes étaient les suivants:

- le système n'était pas sécurisé et n'était pas assez performant;
- il était difficile à utiliser et il fallait un temps injustifié pour exécuter les tâches;
- les données entrées dans le système étaient soit de mauvaise qualité soit totalement inexistantes;
- les différents prestataires n'utilisaient pas le système de la même manière;
- les rapports au ministère étaient de mauvaise qualité.

CRITÈRE 2:

Quels étaient les principaux objectifs et les résultats attendus?

Objectifs:

- offrir aux 32 prestataires un outil de gestion des dossiers sûr et facile à utiliser;
- obtenir des données de bonne qualité;
- utiliser les données saisies par les prestataires, fournir des rapports de gestion aux prestataires et au ministère.

Résultats attendus:

Les résultats attendus étaient que les prestataires aient plus de temps à consacrer aux bénéficiaires du programme et que le ministère puisse répartir plus efficacement le financement en s'appuyant sur des rapports de gestion de bonne qualité.

CRITÈRE 3:

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

L'approche traditionnelle aurait consisté à donner aux prestataires un outil pour fournir les rapports de gestion.

Avec la solution FS-Net, les prestataires disposent désormais d'un outil qui, en plus être utile dans le cadre de leurs activités courantes, produit automatiquement des rapports de gestion adaptés, directement pour les entités qui les demandent.

Plusieurs approches innovantes ont été utilisées pour concevoir FS-Net et obtenir le résultat voulu:

- Une méthodologie de développement de logiciel baptisée Agile a été utilisée. Ses principales caractéristiques sont les suivantes: livraison rapide des fonctionnalités du logiciel, collaboration entre les acteurs économiques et les spécialistes en informatique, les changements sont tout à fait possible, les caractéristiques fonctionnelles sont plus

- importantes que la documentation du projet et la satisfaction du client revêt une importance capitale.
- Des principes de convivialité ont été intégrés au projet dès le départ. La convivialité consiste à faire en sorte qu'un outil soit très facile à utiliser par une personne pour atteindre un objectif. L'introduction d'outils et techniques de convivialité au projet de développement de l'application a permis de garantir une grande facilité d'utilisation de la solution.

CRITÈRE 4:

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

Pour faire en sorte que les prestataires utilisent au mieux FS-Net, une grande importance a été accordée à la participation des utilisateurs (prestataires et ministère) à la définition de leurs exigences.

Des processus de développement d'application sur la base de bonnes pratiques ont été utilisés pour le projet FS-Net, notamment la méthodologie Agile et les techniques de convivialité. Les principales caractéristiques de ces processus sont les suivants:

- les écrans de FS-Net ont été dessinés sur le papier et testés par des utilisateurs réels avant leur développement sur ordinateur. Cette démarche a permis de tester de nombreuses possibilités et de nombreux changements avant d'investir dans le développement;
- le processus de développement permettait aux utilisateurs de réévaluer le système toutes les deux semaines et, s'il était difficile à utiliser, des améliorations étaient apportées et une nouvelle évaluation était faite deux semaines plus tard;
- les acteurs économiques et l'équipe informatique ont coopéré pour développer le système. Des questions pouvaient être posées et des réponses étaient apportées immédiatement, ce qui a dispensé de la nécessité de faire des hypothèses;
- au début du développement, des spécifications étaient ajoutées à FS-Net ou supprimées en fonction de ce qui semblait le plus utile.

En outre, une formation d'excellente qualité a été dispensée à tous les prestataires sur leur lieu d'activité pour garantir que le système serait bien compris et serait effectivement utilisé.

CRITÈRE 5:

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

- Les prestataires utilisent FS-Net et le jugent facile à utiliser.
- Les données saisies sont plus nombreuses et de meilleure qualité.
- Les prestataires et le ministère ont établi une relation fondée sur la confiance et le respect.

- Un suivi des principales étapes du programme est effectué et l'envoi de rappels aux prestataires garantit que les bénéficiaires tirent le meilleur parti possible du programme *Family Start*.
- Les rapports de résultats sont exacts et donnent les informations nécessaires sans intervention manuelle.

CRITÈRE 6:

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

- Il était indispensable de bien connaître les utilisateurs finals de FS-Net pour que l'application réponde au mieux à leurs besoins.
- La collaboration entre toutes les parties concernées a permis que FS-Net soit facile à utiliser et réponde exactement aux besoins.
- Cette démarche de collaboration a fait de l'application du système un succès, les utilisateurs étant déjà «acquis» au concept du système et se l'étant réellement approprié.

CRITÈRE 7:

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

La méthode de développement utilisée et l'implication constante des utilisateurs a joué un rôle fondamental dans la réussite du projet FS-Net. Une approche similaire pourrait être utilisée pour la majorité des projets de développement de logiciels s'adressant à des utilisateurs comparables.

Il y a en outre un réel intérêt à fournir un outil utile aux prestataires qui, par ricochet, permet de transmettre des rapports de bonne qualité au ministère.