



Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration
Office de l'intégration et de l'action sociale
Division Aide sociale

Résumé de l'exposé : Nouveau système de gestion des cas : objectifs et défis

Nouveau système de gestion des cas : objectifs et défis

L'objectif de cet exposé était de fournir aux personnes présentes une description plus précise du nouveau système de gestion des cas (programme NFFS¹), de thématiser et d'approfondir ensemble les craintes exprimées au préalable ainsi que de souligner les synergies positives favorisées par ce système.

Markus Ming, chef du programme NFFS, a tout d'abord apporté des précisions sur le descriptif du programme qui a été envoyé aux personnes participantes en amont de la manifestation. Les objectifs et les défis du système ont été consignés dans ce document, et les questions et points de vue des participantes et participants à l'exposé ont été recueillis au moyen d'un sondage. Ce dernier a montré que les personnes sondées se réjouissent d'une gestion des cas simplifiée, uniformisée et numérique sans savoir encore concrètement comment le programme fonctionnera.

L'objectif principal du nouveau système est de permettre une gestion électronique et simplifiée des cas dès leur ouverture. Les dossiers papiers doivent être remplacés par des dossiers électroniques afin que les mandats et les dossiers de la clientèle puissent être saisis aisément et transmis à des tiers, ce qui facilitera au passage l'utilisation des interfaces avec les Autorités de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA) notamment ou avec les partenaires en matière d'insertion professionnelle. Selon la solution informatique qui sera choisie, le programme NFFS pourrait également être utilisé par ces partenaires ou par d'autres institutions. Par ailleurs, la question de l'harmonisation de la comptabilité clients a été soulevée : avec quel niveau de détail les services sociaux devront-ils comptabiliser leurs prestations à l'avenir pour que la qualité des données soit identique ou similaire dans tous les services sociaux ? Markus Ming a répondu que les points encore en suspens concernant les interfaces et les détails en termes d'exigences étaient en cours de clarification dans différents projets. Menés dans le cadre du programme NFFS, ces projets ainsi que leurs contenus sont expliqués dans le descriptif du programme. La question de la migration des anciennes données vers le nouveau programme, quant à elle, est encore incertaine.

Après ces réflexions sur le nouveau système de gestion des cas et le contenu du programme, un sondage en ligne a été réalisé au moyen de l'application Mentimeter. Les résultats de ce sondage ont montré que les craintes évoquées lors de la présentation sont partagées par près de 80 pour cent des personnes participantes. Quelqu'un a notamment souhaité savoir s'il sera possible d'établir un décompte trimestriel à l'aide du nouveau système de gestion des cas. Ces points seront clarifiés au cours des prochains mois dans le cadre des différents projets. La participation aux coûts du canton dans le cadre du programme NFFS a également suscité des interrogations. La mise en place du nouveau système est prise en charge par le canton dans son intégralité. Le financement des coûts d'exploitation qui s'ensuivront doit encore être défini. Enfin, les personnes présentes ont fait part, via Mentimeter, des synergies positives induites par le nouveau système. Elles ont émis quelques réserves tout en évoquant

¹ En allemand : *Neues Fallführungssystem*, NFFS

également des éléments positifs. Le programme NFFS est perçu comme un tremplin pour la poursuite du développement de l'aide sociale et pour la transformation numérique.