

# Evaluation du passage de Dimona V1 vers Dimona V2

## Introduction

Le projet Dimona V2 a été lancé en juin 2008 avec pour principal objectif de pourvoir la version Dimona existante d'une nouvelle base technique. Il en a été profité pour revoir plusieurs fonctionnalités comme un meilleur contrôle des données, l'isolation des cas rejetés, l'amélioration de la convivialité et l'offre d'une application sécurisée.

## Ce qu'il fallait savoir

Maintenant que le projet est finalisé et qu'il tourne entièrement en mode de production, l'ONSS a voulu savoir comment les utilisateurs finals l'ont évalué. L'ONSS a en effet suivi une méthodologie de projet très intensive, qui se caractérise par les éléments suivants :

- une préparation et une étude du terrain approfondies ;
- une participation maximale des groupes cible lors du lancement ;
- une découpe en phases réparties dans le temps, en tenant compte du tempo des utilisateurs ;
- l'offre/le partage d'expérience, de documents d'études, de décisions par le biais de différents canaux ;
- un support offert via un point de contact centralisé (centre de contact Eranova) ;
- une communication systématique sur le déroulement du projet.

Enfin, l'ONSS était conscient du fait que l'utilisateur final a dû consentir de nombreux efforts et que des investissements ont été nécessaires. Ce thème a donc aussi été étudié.

## Ce que l'on a appris

Pour la plupart des **utilisateurs web**, le passage vers la nouvelle application s'est déroulé sans heurts. Tout le monde n'était pas au courant de la date de la nouvelle release, mais ce point n'a pas été considéré comme un écueil. Certains ont d'abord dû chercher un peu leur chemin mais le support (pour autant qu'il fût nécessaire) s'est avéré adéquat et efficace. Pour les questions difficiles et très spécifiques, les réponses se sont davantage fait attendre.

Les utilisateurs web affichent un index de satisfaction générale de **7,8 /10**.

Le **groupe cible des utilisateurs batch** a été réparti respectivement en prestataires de services, en entreprises qui créent elles-mêmes les fichiers batch et enfin en secrétariats sociaux agréés.

Les **prestataires de services** reconnaissent les avantages de meilleurs contrôles, de l'utilisation plus efficace du fichier du personnel et de l'uniformisation du numéro d'expéditeur. Un groupe important a même réussi à adapter et optimiser l'organisation du travail.

La politique de communication a été évaluée de manière positive. Le support n'a pas toujours été nécessaire. En outre, surtout pendant la phase d'amorce, il fallait exercer un peu de patience avant d'obtenir une réponse. Le lancement en phases a été apprécié à sa juste valeur, et la possibilité d'effectuer des tests a été vu comme un point positif.

Et en effet, un investissement de taille a dû être consenti pour ce projet. Seule une minorité se risque à émettre une estimation prudente (€ 20.000 et quelques dizaines d'heures de travail.).

Il n'est pas fait mention d'un réel retour sur investissement. Certains parlent d'une meilleure qualité et d'un traitement plus rapide des données, mais un groupe important n'émet aucun avis à ce sujet et ne remarque pas vraiment une différence fondamentale.

Ils affichent un index de satisfaction générale de **7,3/10**.

Les **entreprises et expéditeurs batch** s'avouent plus nettement positifs par rapport au processus d'identification, l'utilisation du fichier du personnel, la procédure d'accès et le numéro d'expéditeur unique. Mais ici aussi, un groupe considère que le système n'est pas plus efficace que le précédent.

Ils ont été informés à temps et correctement par le biais de différents canaux. Mais chez eux aussi, les réponses à leurs questions se sont un peu fait désirer. Ce groupe apprécie l'approche en phases ainsi que la possibilité d'effectuer des tests.

Ils ont en revanche une image plus claire de l'investissement (pour la majorité moins de € 20.000) et ont un avis plus critique sur le retour sur investissement. Un groupe ne remarque pas vraiment de différence foncière, d'autres jugent le nouveau système plus rapide. Une petite majorité estime que le passage en vaut la peine mais a des doutes quant à l'investissement.

Un point à noter : ils ne parlent pas d'une adaptation (donc une organisation plus efficace) du travail administratif.

Leur index de satisfaction : **7,3/10**.

Les **Secrétariats Sociaux Agréés (SSA)** ont un avis positifs sur les nouveautés comme un feed-back plus rapide, l'utilisation du fichier du personnel et un meilleur contrôle des accès. La majorité parvient à mieux s'organiser grâce à cette nouvelle application Dimona.

L'information est arrivée à temps et auprès des bonnes personnes. Mais les SSA ont tout de même quelques remarques critiques comme un manque de clarté quant à la gestion des versions et les informations qui ne parviennent que lentement via d'autres canaux. Seule une minorité utilise la bibliothèque technique. Le support est bon mais parfois un peu lent. Ils sont aussi satisfaits des possibilités de test et de l'approche en phases.

Ils ne s'expriment pas beaucoup sur le montant de l'investissement et répondent de manière très diversifiée sur le retour sur investissement. L'un reconnaît les possibilités d'économie, l'autre pas du tout et fait même mention de dépenses supplémentaires.

Toutefois, la majorité estime que les efforts en valent la peine et affichent un index de satisfaction de **7,5/10**.

Les **utilisateurs clés (gros utilisateurs batch)** sont ouvertement positifs sur le projet de reengineering Dimona et son approche. Certains en ont profité pour introduire d'importantes réorganisations. Ils ont étroitement été impliqués dans le déroulement du projet, de telle manière qu'ils étaient parfaitement informés. La documentation et le support reçus étaient adéquats. Cette implication a grandement été appréciée. Des réponses très diverses ont été enregistrées quant au budget investi. Pas de clarté non plus par rapport au retour sur investissement. Leur index de satisfaction : **7,5 /10**.

## Conclusion :

Dimona V2 est un projet évalué de manière **positive**, avec de nombreux points d'attention précieux. La combinaison d'implication, de communication et d'information ciblée, de support efficace, de préparation systématique et de découpe en phases s'est avérée être une condition de succès.

Les personnes interviewées ont aussi fait **entre autres** les recommandations suivantes à l'ONSS :

- travailler à une solution permettant d'améliorer la « lenteur » du système et des possibilités de téléchargement ;
- rendre les notifications plus claires et améliorer les possibilités d'impression ;
- actualiser la procédure de « procuration » ;
- au niveau de la communication, rendre la « bibliothèque technique » plus accessible et faire concorder la terminologie avec le business ;
- en cas de pannes, avertir les utilisateurs à temps (et à l'avance).

L'ONSS doit aussi accorder son attention au « contexte business » (budgets, ROI, investissements) des utilisateurs finals.

Ces recommandations ont entre-temps été traduites en points d'action concrets.