



Pour diffusion immédiate : 23/03/2023

GOVERNEURE KATHY HOCHUL

LA GOUVERNEURE HOCHUL ANNONCE UNE ANITIATIVE VISANT À AMÉLIORER L'ACCÈS AUX PRESTATIONS ALIMENTAIRES POUR LES FEMMES, LES NOURRISSONS ET LES ENFANTS

Les réactions recueillies par le biais d'une fonction de discussion en ligne, d'entretiens et d'enquêtes seront utilisées pour améliorer l'expérience des New-Yorkais avec le programme WIC

La gouverneure met en œuvre l'[initiative sur l'état de l'État](#) pour faire de l'expérience client et de la participation aux prestations une priorité de l'État ; améliorer la fourniture des prestations WIC

La gouverneure Kathy Hochul a annoncé aujourd'hui une nouvelle initiative d'évaluation des clients qui permettra de mieux comprendre les difficultés rencontrées par les New-Yorkais qui souhaitent s'inscrire au programme de nutrition complémentaire pour les femmes, les nourrissons et les enfants, également connu sous le nom de WIC. Annoncé dans le cadre du [2023 discours sur l'état de l'État](#) de la gouverneure Hochul, le Département de la santé de l'État de New York s'associera à [Code for America](#) pour piloter un programme de chat en ligne en direct qui aidera l'agence à recueillir les commentaires des clients afin d'améliorer le programme WIC et les inscriptions dans l'ensemble de l'État.

La gouverneure Hochul a déclaré : « Bien qu'il s'agisse d'une ressource essentielle pour les familles en difficulté, le programme WIC n'est pas suffisamment utilisé par les New-Yorkais qui ont droit à ces prestations alimentaires ou par les nombreuses familles qui sont déjà inscrites au programme. Cette initiative nous aidera à identifier les solutions permettant d'éliminer les obstacles bureaucratiques, de simplifier les processus d'inscription et de mettre en œuvre de nouvelles technologies afin que les familles en difficulté aient un meilleur accès à des aliments sains et nutritifs.

Dans un premier temps, Code for America contribuera à la mise en place d'une fonction de chat en ligne pour remplacer le chat robot automatisé du Département de la Santé qui apparaît sur la page [WIC](#) de l'agence, qui mettra les individus en relation avec un membre du personnel WIC pour une interaction en temps réel. Les interactions réelles sont un moyen efficace de guider les demandeurs tout au long du processus, ainsi que d'aider les personnes inscrites à utiliser leurs prestations, tout en fournissant une

source inestimable de commentaires qui peuvent être couplés à des entretiens avec les clients et à d'autres méthodes de recherche qualitatives et quantitatives afin de mieux comprendre les difficultés liées à l'inscription et à l'utilisation du programme WIC.

Au cours de la deuxième phase du projet, le Département de la santé travaillera avec Code for America pour apporter des améliorations au programme WIC sur la base des commentaires recueillis. Le partenariat permettra à l'agence de déterminer ce qui empêche les familles éligibles de participer au programme et d'en tirer pleinement parti, puis d'utiliser ces informations pour améliorer la prestation des services WIC.

James McDonald, commissaire à la santé en fonction, a déclaré : « En recueillant les commentaires des familles participant au programme WIC, nous pouvons améliorer l'expérience des clients et faciliter l'accès des familles new-yorkaises aux produits alimentaires nutritifs nécessaires à une croissance et à un développement sains des enfants. En collaborant avec Code for America pour tester le chat en direct et d'autres techniques de collecte de données, nous sommes en mesure de réfléchir à des moyens permettant d'accroître la participation et de rendre le programme plus convivial pour les personnes qui dépendent du WIC ».

Le programme WIC fournit un financement fédéral aux États pour des denrées alimentaires supplémentaires, l'orientation vers des soins de santé et l'éducation nutritionnelle pour les femmes enceintes à faible revenu, les femmes qui allaitent et les femmes en post-partum qui n'allaitent pas, ainsi que pour les nourrissons et les enfants jusqu'à l'âge de 5 ans qui sont considérés comme étant à risque sur le plan nutritionnel. Le Département de la santé fait partie des quatre agences sélectionnées pour participer à la deuxième phase du Safety Net Innovation Lab de Code for America, qui vise à rendre plus équitables et plus accessibles les programmes de prestations publiques gérés par les États.

Au niveau national, environ la moitié des familles éligibles au WIC participent au programme et les personnes inscrites au programme n'utilisent pas systématiquement leurs prestations alimentaires. Les données compilées cette année par le service de l'alimentation et de la nutrition du Département américain de l'agriculture (U.S. Department of Agriculture's Food and Nutrition Service) ont révélé qu'environ [706 000 New-Yorkais étaient éligibles au WIC en 2020](#), mais que seuls 363 000 d'entre eux participaient au programme.

L'insécurité alimentaire a toujours été associée à des problèmes de santé chez les enfants, notamment à un état de santé général moins bon, à des problèmes de santé aigus et chroniques et à un accès limité aux soins de santé. La participation au programme WIC a été associée à la naissance d'enfants en meilleure santé, à un meilleur poids à la naissance, à une réduction du risque de mortalité infantile, à de meilleures habitudes d'alimentation des nourrissons, à des régimes alimentaires plus nutritifs, à un meilleur accès aux soins de santé primaires et préventifs, et à un meilleur développement cognitif chez les enfants, parmi d'autres résultats positifs en matière de santé.

L'initiative de Code for America s'inscrit dans le cadre des projets de la gouverneure Hochul visant à améliorer le fonctionnement de l'administration pour les New-Yorkais en transformant les modalités d'accès aux services et aux prestations. D'importantes améliorations technologiques sont actuellement mises en œuvre afin de réduire les obstacles bureaucratiques et d'améliorer l'accès, de réduire les temps d'attente, d'utiliser la technologie de la signature électronique, de lancer « One ID » pour améliorer la façon dont les résidents interagissent avec certaines agences de l'État en ligne et de moderniser les sites Web et les applications des agences de l'État afin d'améliorer l'expérience de l'utilisateur.

Amanda Renteria, directrice générale de Code for America, a déclaré : « Code for America travaille en étroite collaboration avec des partenaires gouvernementaux et des organisations communautaires dans le but de créer un filet de sécurité centré sur l'être humain. Grâce au Safety Net Innovation Lab, les gouvernements des États prennent des mesures importantes en vue d'un changement systémique dans la manière dont les bénéficiaires reçoivent des prestations telles que l'aide alimentaire, les soins de santé et d'autres besoins fondamentaux ».

###

Nouvelles supplémentaires disponibles sur www.governor.ny.gov
État de New York | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418