

Mise à jour du Groupe de travail sur les avis de décès

– *rapport de
l'atelier de réinitialisation*

27 février 2019



Objectif du groupe de travail

Les Conseils mixtes ont créé le Groupe de travail sur les avis de décès (GTAD) afin d'améliorer les actes et avis de décès à l'échelle du Canada. Ce groupe effectue des recherches et travaille en vue d'améliorer l'expérience de service pour les citoyens et l'intégrité des principaux programmes gouvernementaux à l'échelle fédérale et provinciale.

Répercussions financières

Les retards dans la déclaration des décès entraînent des trop-payés et des retards dans le paiement des prestations.

Expérience des citoyens

Faire face aux complexités liées à un décès peut être un processus compliqué et frustrant pour les citoyens.

Attentes des citoyens

Que les gouvernements transmettent l'information aux programmes et aux administrations.

L'amélioration des services offerts aux Canadiens dépend de l'avancement des priorités à long terme, p. ex. l'amélioration de la rapidité du traitement des dossiers administratifs, l'exactitude des données déclarées sur les décès et une solution numérique où tout se fait en une seule fois.

Progrès réalisés à ce jour

Phase I (terminée)

Plan directeur pour le rapport sur les actes et avis de décès

Phase III (en cours d'examen)

Concevoir un prototype d'outil de communication sur le deuil et une feuille de route en vue d'une solution où tout se fait en une seule fois

2016

2017

2018

2019

Phase II (terminée)

Parcours du client
Schématisation

Phase IV

Atelier de réinitialisation et collaboration avec les responsables provinciaux de la statistique de l'état civil



État actuel

Réussites :

Plan directeur et schéma du parcours

- Deux rapports ont permis de repérer les forces et les faiblesses de l'état actuel et de déterminer les pratiques exemplaires et les solutions possibles.

Défis :

Priorités et ressources conflictuelles

- Cette situation affecte la capacité de certaines administrations à mettre en œuvre le plan directeur.

La rapidité varie d'une administration à l'autre

- Certaines administrations s'appuient sur des processus axés sur le papier et doivent mettre en place une infrastructure pour appuyer l'intégration de la prestation de services électroniques.

Approche (mettre en place un nouveau système ou améliorer celui qui existe)

- Une solution permettant au citoyen de faire lui-même la déclaration axée sur le client ne résoudra pas complètement les problèmes de rapidité et d'exactitude.
- La Colombie-Britannique et l'Alberta utilisent des technologies et des processus qui ne nécessitent pas une déclaration supplémentaire par les citoyens et qui permettent d'obtenir un degré élevé d'exactitude et de rapidité, tandis que d'autres administrations ne sont pas aussi avancées.

But de l'atelier de réinitialisation

- En décembre 2018, le Groupe de travail sur les avis de décès a jugé qu'une « réinitialisation » était nécessaire. Cela signifie que les dirigeants du Conseil de la statistique de l'état civil devraient intervenir.
- Il reflète la prise de conscience comme quoi l'engagement du Conseil de la prestation des services et du Conseil de la statistique de l'état civil du Canada était nécessaire pour exécuter avec succès le mandat du groupe de travail.
- Atelier d'une journée tenu le 31 janvier 2019 à Toronto.





Objectifs de l'atelier de réinitialisation

Vision commune

- Consensus sur les domaines prioritaires, accord sur la détermination des problèmes et sur la stratégie à adopter pour aller de l'avant

Future voie commune

- Accord conjoint sur l'élaboration d'objectifs à court, à moyen et à long terme

Principes de l'engagement mutuel

- Création d'une charte des valeurs de collaboration fondée sur la confiance, le respect mutuel, la planification, la prise de décisions et l'ouverture
- Accord sur les principes de notre collaboration
- Clarification des rôles et des responsabilités des coprésidents



Discussion en atelier : défis et points forts

Défis	Points forts
Manque de discipline et de ressources en gestion de projet	Expérience et expertise en la matière
Normes et protocoles d'appariement des données	Partenariats en matière de partage des données
Accessibilité des données sur les décès	Couverture universelle de la déclaration des décès
Consentement au partage des données	Plan directeur et schémas du parcours de l'expérience utilisateur (rapports de Davis Piers)
Avis de décès provinciaux en temps opportun	Données authentifiées
Nécessité d'une collaboration fédérale-provinciale, y compris avec les responsables de la statistique de l'état civil	Solides relations propices à la collaboration



Résultat de l'atelier : cadre de réussite

Rapidité

Déclaration en temps opportun des données sur les décès auprès de toutes les administrations, y compris les ministères fédéraux

Actuellement : retards pouvant atteindre 100 jours

Risques : trop-payés et retards

Défis : systèmes sur papier, ressources

Accessibilité

Données facilement accessibles aux administrations et à leurs organismes ou ministères

Actuellement : le Système national d'acheminement des données (SNAD) ne relie pas tout le monde

Risques : protection des renseignements personnels, partage de données inapproprié

Défis : ressources, normes d'identité

Exactitude

Données d'identité exactes pouvant être appariées

Actuellement : taux d'appariement de seulement 70 %

Risques : annulation erronée des prestations

Défis : normes d'identité limitées

Consentement

Les accords de partage de données et les mécanismes de consentement permettent le partage des données sur les décès

Actuellement : certaines ententes de partage de données existent

Risques : protection des renseignements personnels, exigences en matière de consentement

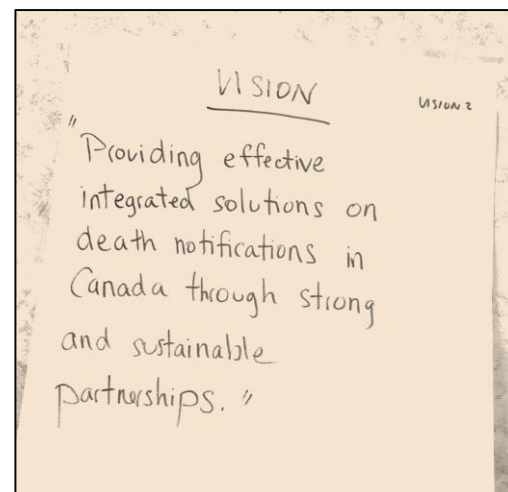
Défis : limiter les lois et les accords

Nouvelle vision pour le Groupe de travail sur les avis de décès

Fournir des solutions intégrées efficaces pour les avis de décès au Canada grâce à des partenariats durables et plus solides

Principes fondamentaux :

- Responsabilité partagée
- Coopération
- Transparence
- Accent sur l'expérience des citoyens
- Orientation vers l'action
- Lignes directrices claires en matière de prise de décisions et de gouvernance
- Responsabilité, confiance et intégrité
- Respect mutuel



Résultats

L'atelier de réinitialisation a permis de dégager un consensus positif sur la façon de procéder :

- En élaborant un cadre pour examiner les quatre caractéristiques clés : rapidité, exactitude, accès et consentement
- En élaborant une nouvelle structure de gouvernance avec un coprésident de l'organisme responsable des données de l'état civil
- En recommandant l'utilisation des méthodologies de gestion de projet
- En explorant la création et le ressourcement d'une petite équipe de projet au sein du groupe de travail afin de déterminer le travail, de cerner clairement les problèmes, de définir les échéanciers, d'élaborer les processus opérationnels, et de confirmer le financement et les responsabilités (Le GTAD donnerait son avis et des conseils à l'équipe de projet)



Prochaines étapes

- Réviser le mandat du GTAD pour tenir compte du changement de gouvernance
- Désigner un gestionnaire de projet, élaborer un plan de projet et former une équipe de projet au sein du GTAD
- Maintenir des liens avec les équipes d'identité numérique afin de soutenir les initiatives d'identité de la naissance à la mort

