

PLAN DIRECTEUR DES PROCESSUS D'ENREGISTREMENT ET D'AVIS DE DÉCÈS

GROUPE DE TRAVAIL SUR LES AVIS DE DÉCÈS

**Présentation aux Conseils mixtes
14 septembre 2016**

Contexte de la présentation d'aujourd'hui

2

Comment pouvons-nous améliorer la rapidité de l'enregistrement et de la déclaration des décès à d'autres ministères/organismes/organisations/pays?

Comment pouvons-nous améliorer l'expérience de service des citoyens confrontés à la mort d'un être cher?

- ? Comment procédons-nous actuellement à la collecte des renseignements et à l'**enregistrement** des décès?
- ? Comment **avisons**-nous les autres ministères et organismes provinciaux/territoriaux et fédéraux, et les autres pays?
- ? Quels processus actuels fonctionnent, et lesquels pouvons-nous améliorer?
- ? Comment pouvons-nous améliorer les processus d'enregistrement et d'avis de décès, à tous les niveaux?

Le programme d'aujourd'hui

3

A. Observations concernant la situation actuelle : Enregistrement et avis de décès

---> Points forts, problèmes, idée

B. Ébauche du plan directeur des processus d'enregistrement et d'avis de décès

---> Processus idéaux de l'avenir – Personnes, processus, technologie, prestation des services

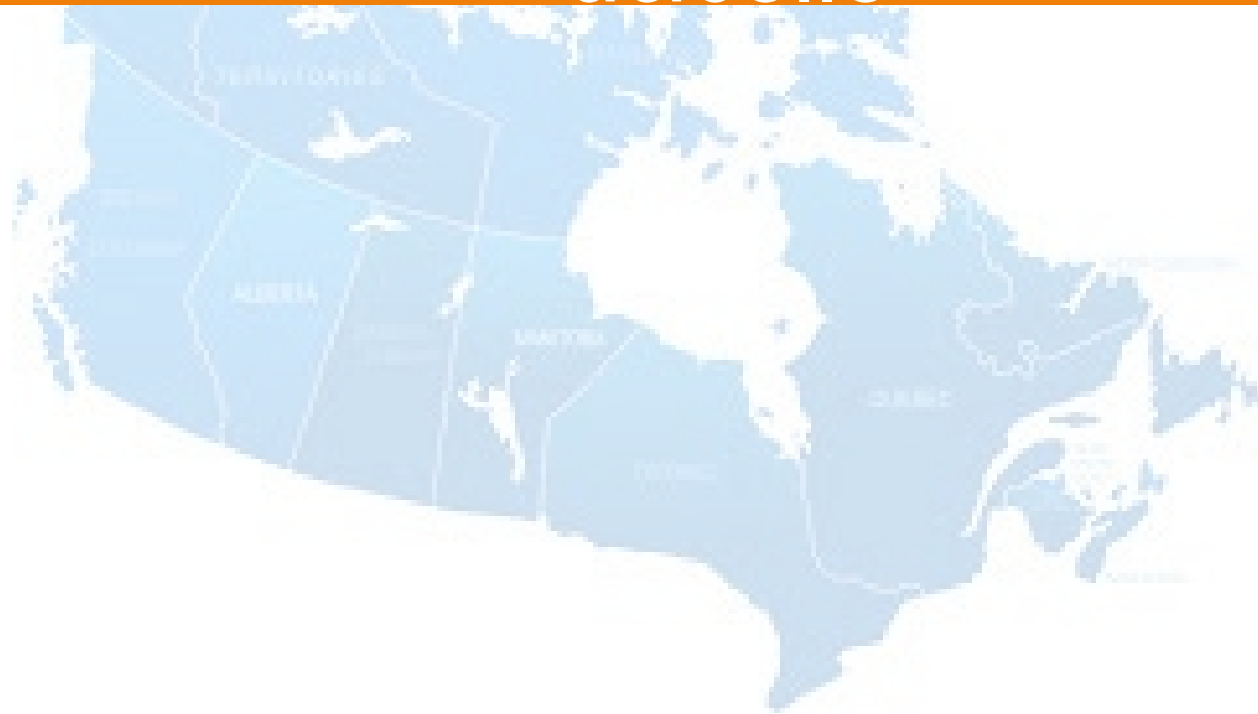
---> Recommandations

---> Cadre pancanadien de confiance

C. Prochaines étapes

A.

Observations concernant la situation actuelle



Situation actuelle – Points forts

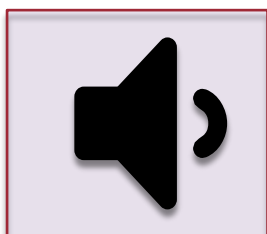
5



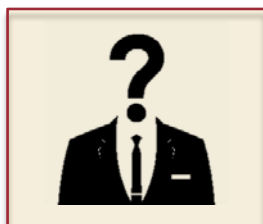
- Les directeurs de salon funéraire (DSF) soumettent des renseignements directement en ligne aux bureaux de l'état civil (BEC), ce qui accélère l'enregistrement, réduit les erreurs et fournit des données plus complètes
- Les retards dans les processus papier sont atténués par l'utilisation du préavis électronique des décès et par des ensembles de données minimales



- Utilisation croissante des ententes sur l'échange de renseignements (EER) pour régir les avis



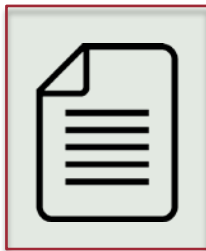
- Bon nombre de processus d'avis sont en ligne ou électroniques
- Le SNA est utilisé dans presque toutes les juridictions
- Les juridictions, du moins celles qui ne le font pas encore, veulent tirer profit d'une plateforme commune de TI aux fins du partage des données



- Algorithmes de jumelage/règles établis pour déterminer l'identité

Situation actuelle – Problèmes

6



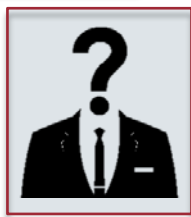
- Les processus papier entraînent des retards, des problèmes de lisibilité, et des renseignements incomplets
- Grande disparité dans l'utilisation des processus électroniques et papier
- Le recours au courrier ordinaire pour le partage des formulaires papier entraîne des retards



- Retards de communication des renseignements sur les décès à la source
- Retards attribuables aux couches supplémentaires d'administration



- La plupart des avis sont envoyés par voie électronique, mais la production et l'envoi de rapports se font manuellement
- Partage incohérent des avis de décès entre tous les P/T



- Quelques BEC peuvent avoir des difficultés à attester l'identité de la personne décédée

Situation actuelle – Problèmes juridiques

7



- Liste des partenaires prescrits aux fins des avis de décès prévue dans la loi (requiert l'approbation du Cabinet)
- EER qui requièrent l'approbation du Cabinet



- Les renseignements généraux des avis de décès sont collectés sur le même formulaire que le certificat médical de décès



- Envoi/réception de documents officiels par voie électronique et nécessité d'une signature manuscrite

Situation actuelle – Idées

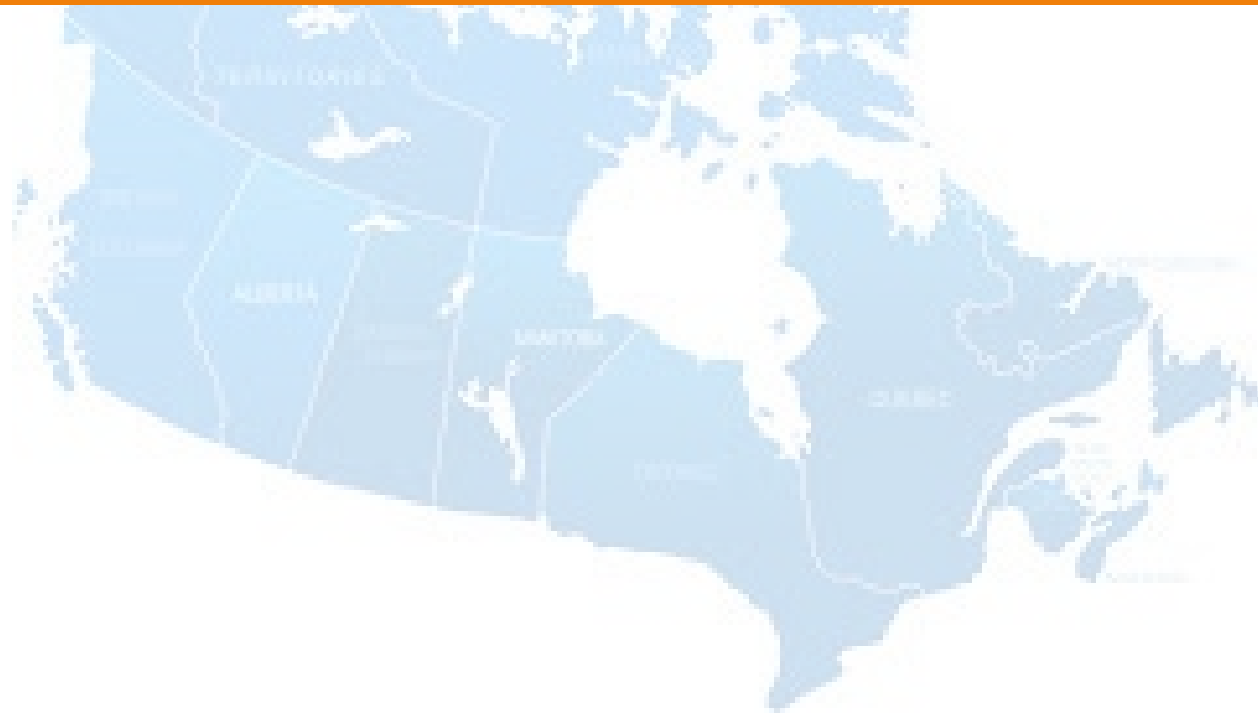
8



- Les informateurs médicaux et les DSF qui adoptent des mesures de confiance en temps opportun favorisent des processus d'enregistrement des décès efficaces et plus précis
- La formation continue des informateurs et des directeurs de salon funéraire renforcera la rapidité et l'exactitude des renseignements
- La communication électronique des renseignements de la source au BEC permettra de simplifier la collecte et le traitement des renseignements, ce qui en renforcera l'exactitude
- La loi doit être assouplie afin de simplifier le partage des renseignements d'avis de décès avec les partenaires (liste des partenaires et EER)
- Toute modification apportée aux processus existants doit également tenir compte des moyens permettant aux BEC de recouvrer les coûts
- Les citoyens ont besoin d'aide pour exercer leur rôle dans les processus d'enregistrement et d'avis de décès

B.

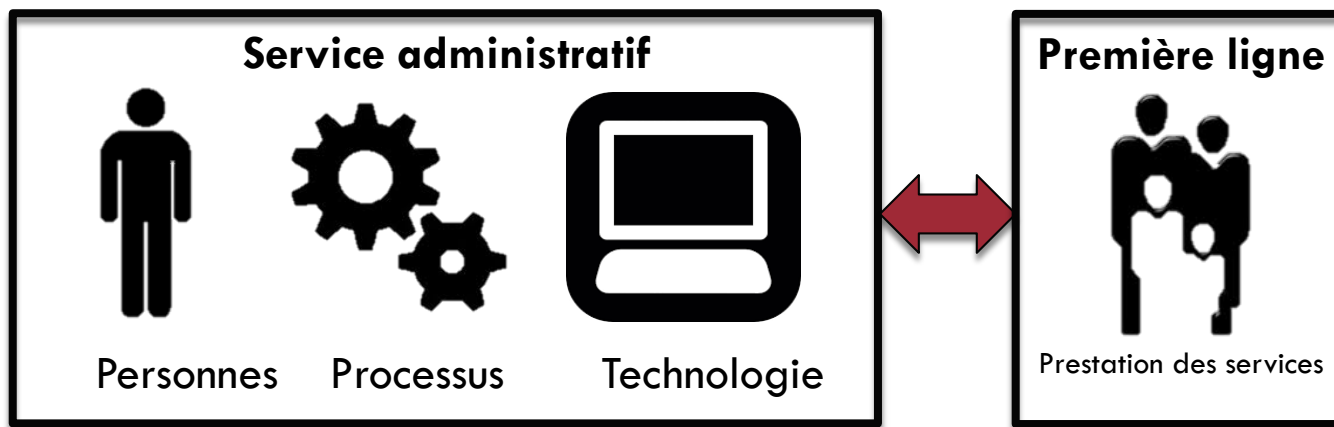
Ébauche du plan directeur



Ébauche du plan directeur – Approche

10

- Considérons la situation future idéale des processus d'enregistrement et d'avis de décès sous l'angle suivant :



- Présenter des recommandations sur la façon dont les P/T peuvent progresser en vue du plan directeur
- Appuyer la réalisation des composantes du Cadre pancanadien de confiance

Ébauche du plan directeur – Personnes



11

Rôles clés

Enregistrement



Informateur médical



Directeur de salon
funéraire



Informateur



Bureau de l'état civil

Avis



Canada Revenue Agency



Service
Canada



Statistics
Canada

Statistique
Canada

Ébauche du plan directeur - Technologie



12

Numérisation

Adopter des processus d'enregistrement et d'avis de décès entièrement électroniques – de la collecte à la source à la communication au BEC, à la distribution des avis aux partenaires

Uniformisation

Appuyer l'élaboration de normes/ensembles de données aux fins des échanges de renseignements sur l'enregistrement et l'avis de décès

Protection de la vie privée

Peu importe la technologie utilisée, tous les renseignements sont protégés, en attente et pendant leur communication

Ébauche du plan directeur – Processus



13

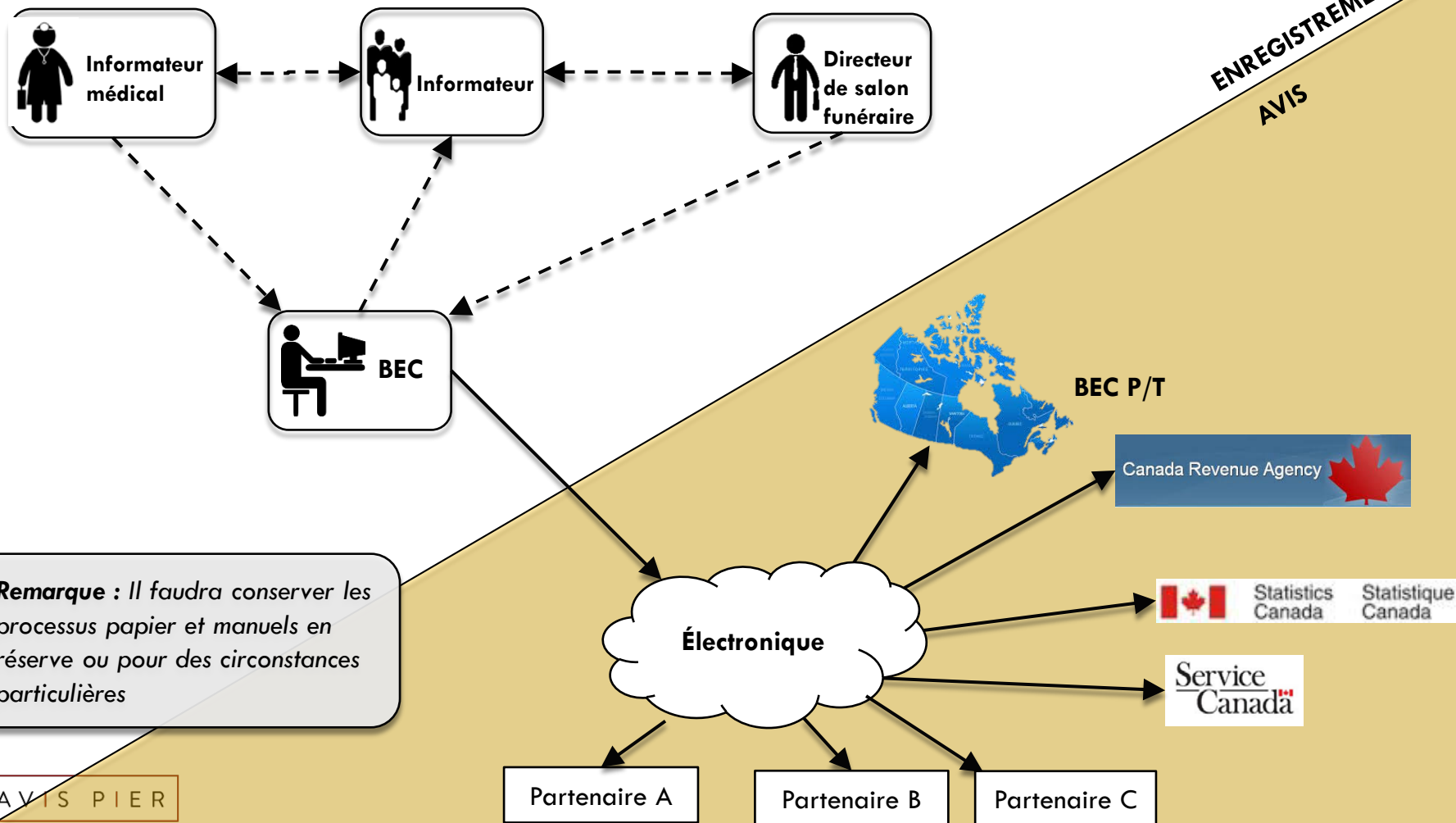
- ▣ Description de l'enchaînement idéal des processus de l'avenir, éclairé par les pratiques actuellement observées dans tous les P/T et les pratiques exemplaires (p. ex., NAPHSIS EVVE Fact of Death)

Remarques :

- ▣ En raison de la grande disparité entre les processus d'enregistrement et d'avis de décès à l'échelle du pays, certains en arriveront plus rapidement que d'autres à la situation idéale
- ▣ Il en sera question plus en détail dans les recommandations

Ébauche du plan directeur – Sommaire de l'enchaînement des opérations

14



Ébauche du plan directeur – *Processus d'enregistrement*



15

Caractéristiques du processus d'enregistrement :

- ❑ Avis électronique d'un décès envoyé rapidement au BEC par l'informateur médical
- ❑ Tous les processus de communication sont entièrement électroniques - des sources au BEC
- ❑ Tous les directeurs de salon funéraire doivent soumettre les renseignements d'enregistrement des décès directement au système du BEC (sans intermédiaire)
- ❑ La loi appuie la communication électronique des renseignements (p. ex., signatures électroniques)
- ❑ La loi précise le calendrier de déclaration des renseignements de décès au BEC et pour remplir le formulaire d'enregistrement des décès
- ❑ Le BEC continuera de confirmer l'intégrité de l'avis de décès, du CMD, et des renseignements d'enregistrement des décès présentés
- ❑ Les permis d'inhumation sont émis par le directeur du salon funéraire (en copie papier ou en version électronique)
- ❑ Les demandes de certificats de décès peuvent être présentées et remplies en ligne (en copie papier ou en version électronique)
- ❑ Les formulaires en copie papier et les processus manuels ne sont utilisés que pour tenir compte de cas rares (p. ex., salons funéraires qui fonctionnent avec des copies papier, dépouilles léguées à un établissement d'enseignement)

Ébauche du plan directeur – *Processus d'avis*



16

Caractéristiques du processus d'avis :

- La loi établit la nécessité de conclure des EER avec les partenaires, et le règlement renferme des précisions quant aux EER et aux partenaires
 - ▣ Le règlement renfermerait les conditions du partage des renseignements avec les partenaires (p. ex., sans préciser le nom, mais plutôt les besoins opérationnels de l'organisme, etc.), et préciserait les détails à définir dans les EER – éléments de données à partager, fréquence de mise à jour, et frais
- Une EER doit être signée avec chaque partenaire de l'avis de décès
- Partage élargi avec d'autres ministères et organismes F/P/T et d'autres pays
- Mise au point de profils pour les divers genres de partenaires des avis de décès
 - ▣ Inclut une définition de l'ensemble de données minimales que le partenaire recevra
 - ▣ Établit un modèle d'EER à faire signer par le partenaire
 - ▣ Précurseur des normes pour le CNC
- Les processus d'avis sont informatisés, sûrs et entièrement électroniques
 - ▣ Options de partage ou de retrait des données d'avis de décès et fréquence de mise à jour
 - ▣ Provision pour le partage en temps réel des renseignements par l'intermédiaire du SNA/CNC

Ébauche du plan directeur – Prestation des services

17

Enregistrement des décès

- Le gouvernement P/T élabore un guide détaillant le processus et le calendrier, et les organisations et les affaires à régler par suite d'un décès
- Les DSF produisent pour les citoyens une déclaration de décès qui pourrait être utilisée à la place du certificat de décès ou en attendant celui-ci
- Maintien des nombreuses façons de demander un certificat de décès (en ligne, au téléphone, en personne)

Avis de décès

- Le guide du gouvernement P/T doit énumérer les organismes F/P/T et autres qui doivent être avisés, et aussi établir ceux qui seront contactés au nom des citoyens, et ceux que les citoyens doivent eux-mêmes contacter
- Au lieu de traiter simplement l'avis de décès, les programmes des gouvernements F/P/T devraient tenir compte de ce qu'un citoyen doit faire ensuite et simplifier le processus pour eux
- Permet la mise au point d'un groupement de services se rapportant aux avis de décès



Ébauche du plan directeur – Recommandations

18

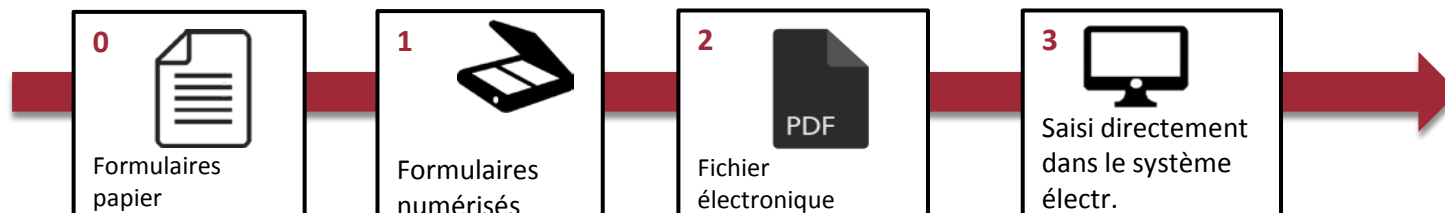
- En raison de la grande disparité entre les processus d'enregistrement et d'avis de décès à l'échelle du pays, certains en arriveront plus rapidement que d'autres à la situation idéale
- Bon nombre de P/T ne sont peut-être pas prêts à adopter les composantes clés du plan directeur
 - Les P/T devront établir leur état de préparation à l'adoption du plan directeur
- Parmi les principaux aspects à examiner en ce qui a trait au plan directeur des processus d'enregistrement et d'avis de décès, mentionnons :
 - Collecte des renseignements
 - Communication/partage des renseignements
 - Production et distribution des avis

Ébauche du plan directeur – Considérations clés

19

Collecte de renseignements : – Entièrement électronique de la source au BEC

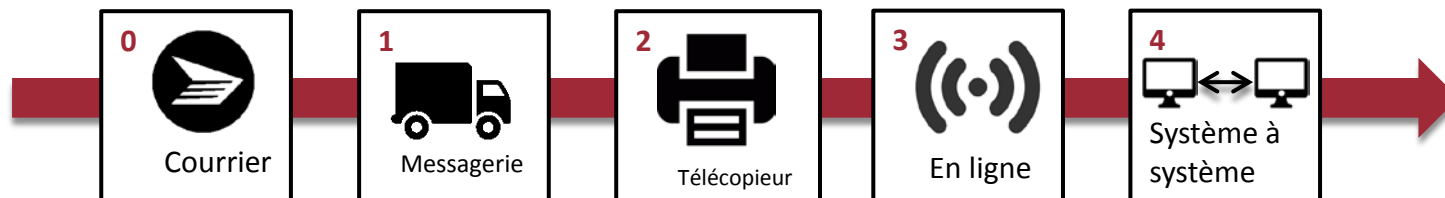
▣ **Étapes :**



- ▣ **Autres points à considérer** : séparation du CMD et des renseignements d'enregistrement (p. ex., données démographiques), loi à l'appui de la collecte électronique des documents officiels

Communication/partage des renseignements : Entièrement électronique et en temps réel :

▣ **Étapes :**



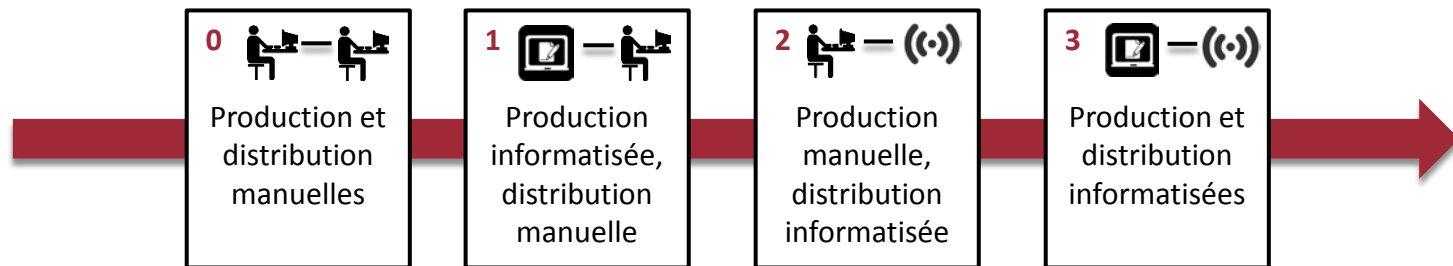
- ▣ **Autres points à considérer** : aucun intermédiaire (p. ex., municipalités), loi précisant le calendrier

Ébauche du plan directeur – Considérations clés

20

Production et distribution des avis : Distribution électronique informatisée

□ Étapes :



- **Autres points à considérer :** La loi précise que les EER doivent incorporer les détails prévus dans le règlement; les EER définissent les éléments de données à partager et les frais facturés pour l'obtention des avis

Ébauche du plan directeur – Recommandations

21

- Collecte de renseignements par voie électronique à la source
 - Mettre fin à l'utilisation de formulaires en papier
 - Modifier la loi, s'il le faut, afin d'autoriser la production et l'émission de documents officiels par voie électronique
 - Améliorer la lisibilité et l'exhaustivité des renseignements saisis, et accélérer le partage des renseignements
- Partager/communiquer des renseignements par voie électronique
 - Mettre fin à la livraison manuelle et à la saisie en double des renseignements
 - Éliminer les retards de communication des renseignements d'enregistrement de décès
 - Accélérer le partage des renseignements
- Éliminer les intermédiaires – faire des DSF les sources de l'enregistrement des décès
 - Communiquer les renseignements directement aux systèmes des BEC
 - Confirmation du BEC requise pour enregistrer un décès
 - Émission de permis d'inhumation et de certificats de décès à l'intention des citoyens

Ébauche du plan directeur – Recommandations (suite)

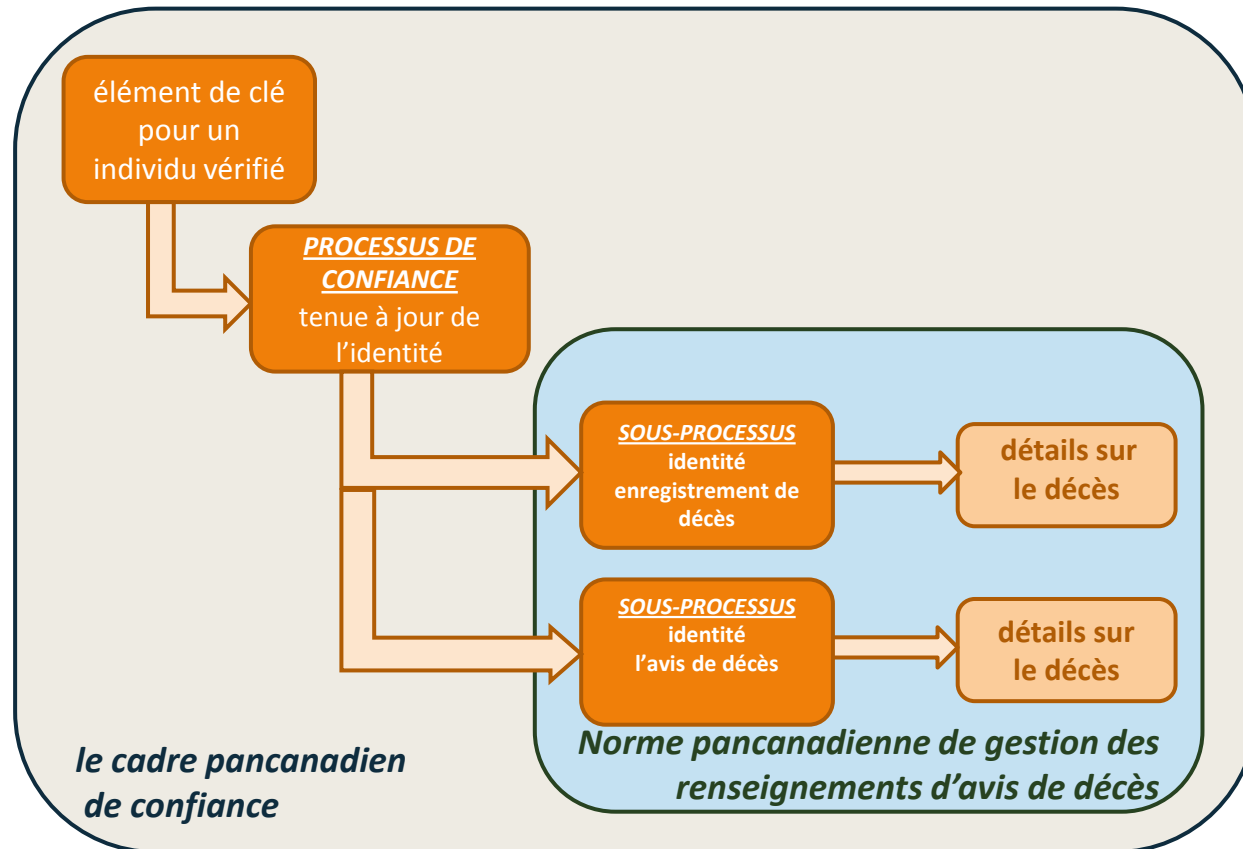
22

- Établir officiellement dans la loi les conditions du partage des avis de décès; en définir officiellement les moyens (et, s'il le faut, les partenaires)
 - Simplifier la capacité de faire des changements en cas de besoin pour ajouter des partenaires
- La production et la distribution des avis de décès doivent être informatisées et électroniques
 - Utilisation plus répandue du SNA/CNC entre les P/T, et avec les entités fédérales
 - Les coûts devront pouvoir être recouvrés
- Aider les citoyens à s'acquitter de leurs responsabilités dans une période de grand besoin
 - Les gouvernements P/T devraient répondre à un grand nombre de leurs questions avec des guides ou des FAQ
 - Faire en sorte que les transferts de véhicules ou de terrains, etc. fassent partie d'un groupement de services se rapportant aux avis de décès
 - Alléger le fardeau décisionnel et les processus administratifs dans la mesure du possible

Cadre pancanadien de confiance

23

L'enregistrement et l'avis de décès sont harmonisés avec le cadre pancanadien de confiance à titre de sous-processus de confiance :

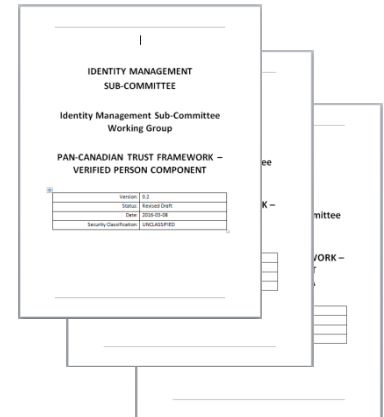


Cadre pancanadien de confiance

24

Norme pancanadienne de gestion des renseignements d'avis de décès

- La description du processus d'avis à la section 8.2 indique que l'enregistrement (étapes 1-3) et l'avis de décès (étapes 4-7) relèvent de sa portée
- Les catégories de renseignements personnels à la section 9.3 incluent une catégorie de données des *Détails sur le décès*
- Les données précisées dans les détails sur le décès à la section 10.3.1.2 définissent les éléments de données obligatoires pour documenter un décès



Cadre pancanadien de confiance

25

Utilisation prévue du plan directeur

- Confirmer l'applicabilité du processus de confiance de *tenu*e à jour de l'identité à l'Avis de décès comme suit :
 - Appuyer ou élargir les renseignements à recueillir auprès des BEC afin de mettre au point des critères de conformité aux fins de la tenue à jour de l'identité (actuellement incomplets)
 - Déterminer la nécessité de critères de conformité de niveaux 3 et 4
 - Déterminer la nécessité d'analyser les données précisées dans les détails sur le décès par rapport aux caractéristiques d'échanges de renseignements du SNA et du CNC afin de confirmer l'applicabilité
- Préciser/confirmer l'inclusion de l'enregistrement des décès sous la tenue à jour de l'identité dans le Cadre pancanadien de confiance et ses normes (avis, critères de conformité pour la tenue à jour de l'identité, etc...)

C.

Prochaines étapes



Prochaines étapes

27

- Incorporer les observations d'aujourd'hui au produit livrable final
- Terminer et présenter le produit livrable final du projet

Merci!