



PLAN D'ACTION POUR L'ENREGISTREMENT DES DÉCÈS ET LE PROCESSUS D'AVIS DE DÉCÈS

GROUPE DE TRAVAIL SUR LES AVIS DE DÉCÈS

**Présentation à l'intention de la Table des sous-ministres FPT sur la
collaboration relative à la prestation de services
22 février, 2017**

Contexte

2

- Les personnes qui vivent un deuil peuvent trouver compliqué et long de déclarer le décès d'un membre de la famille.
- Les retards dans la déclaration des décès aux provinces, entre celles-ci et au gouvernement du Canada peuvent nuire à l'intégrité des programmes et engendrer des trop-payés.
- Le Groupe de travail sur les avis de décès est chargé de trouver des façons d'améliorer:
 - ▣ la rapidité de l'enregistrement et de la déclaration des décès entre les administrations;
 - ▣ l'expérience de services des citoyens

Plan d'action pour l'enregistrement des décès et le processus d'avis de décès

3

- **Cet automne, le Groupe de travail, par l'intermédiaire de Davis Pier Consulting, a consulté les provinces afin:**
 - ▣ d'évaluer la situation actuelle (forces, défis, idées);
 - ▣ de rédiger un plan d'action pour l'enregistrement des décès et le processus d'avis de décès visant à:
 - régler les problèmes transversaux et horizontaux touchant les processus d'enregistrement et de déclaration des décès des administrations (p.ex. retards importants dans l'enregistrement des décès);
 - aider les administrations à renforcer leurs processus d'enregistrement et de déclaration des décès;
 - aider les administrations à poursuivre les efforts déployés pour faire du service numérique intégral une réalité au Canada;
 - appuyer l'établissement d'une vision pancanadienne pour la collaboration en matière de prestation de services.

Principales recommandations

4

- ❑ Recueillir l'information par voie électronique, à la source
- ❑ Échanger et soumettre l'information sur les décès par voie électronique
- ❑ Aider les citoyens à assumer leurs responsabilités dans des moments difficiles au moyen de communications proactives

PRESTATION DE SERVICES

- Informer les citoyens de leurs responsabilités en publiant un guide/une FAQ
- Faire en sorte qu'il soit facile pour les citoyens de trouver les documents officiels dont ils ont besoin
- Entrer en contact avec les citoyens pour lancer les processus requis; faire en sorte qu'il soit facile pour eux de participer

PERSONNES

Informateur médical

- Remplir le certificat médical de décès et le soumettre au bureau de l'état civil



Dirigeant de maison funéraire

- Aider les citoyens à suivre les processus
- Remplir l'enregistrement et le soumettre au bureau de l'état civil



Informateur

- Travailler avec l'informateur médical et le dirigeant de maison funéraire pour fournir des données sur la personne décédée



Bureau de l'état civil

- Recueillir les données de l'informateur médical et du dirigeant de maison funéraire
- Enregistrer le décès
- Avertir les partenaires du décès



PROCESSUS

Enregistrement

Informateur médical

Dirigeant de maison funéraire

Bureau de l'état civil

Avis

Bureau de l'état civil

Partenaires

Toute collecte se fait par voie électronique, et tout échange se fait de manière automatisée par voie électronique.

TECHNOLOGIE

- Remplacer les processus qui se font manuellement, sur papier, par des processus électroniques de collecte et de soumission
- S'aligner sur les normes FPT en matière de technologie afin d'assurer la confidentialité et la sécurité de l'information

GESTION DE L'IDENTITÉ ET LÉGISLATION

- Supprimer les obstacles législatifs qui nuisent à l'acheminement optimisé de l'information sur les décès au sein des administrations et entre celles-ci
- Suivre le Cadre de confiance pancanadien et les normes connexes et orienter leur développement

Le point

5

Juillet – août 2016

Consultation nationale
sur les processus liés
au décès

Consultation

Conseils
mixtes

Septembre 2016

Présentation de
l'ébauche du plan
d'action aux conseils
mixtes à Victoria le 14
septembre 2016

Octobre – Novembre 2016

Communication aux conseils
mixtes du plan d'action
révisé, y compris une
transition plus agressive
vers le numérique

Ébauche
du plan
d'action

Approbation

2016-2017

Obtenir l'approbation du
plan d'action et
encourager l'adoption
des recommandations du
plan d'action
(Fermeture et Phase 1)

Adoption

2017-2018

Phase II: cesser
d'examiner les
processus secondaires
pour se concentrer sur
l'amélioration de
l'expérience du client
lors des déclarations de
décès

Schématisation de l'expérience client

6

- Le Groupe de travail sur les avis de décès cherche à obtenir l'approbation pour passer à la Phase II du projet.
- Les éléments clés de l'énoncé de travail de la Phase II incluent:
 - Élaborer une carte visuelle détaillée par juridiction de l'expérience d'un client en rapport avec les avis de décès (incluant le gouvernement fédéral).
 - Faire une liste de tous les programmes ou services qui exigent un certificat de décès comme preuve de décès ainsi que les raisons de cette exigence.
 - Débuter la conception d'une trousse de décès.

Prochaines étapes

7

- Terminer la Phase I du projet avec l'approbation du plan d'action
- Demander du financement additionnel afin de procéder avec la Phase II.
 - ▣ Initier le travail de schématisation de l'expérience du client lors des déclarations de décès afin d'identifier les problèmes et défis auxquels font face les citoyens, ce qui informerait et contribuerait à :
 - ▣ Poursuivre le travail de l'approche "une fois seulement" et
 - ▣ Développement d'une trousse de deuil.