

# **PROCESSUS D'INSCRIPTION ET D'AVIS DE DÉCÈS : RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE**

**Le 25 février 2016**

Présentation au Conseil de la prestation des services du secteur public

# Objectifs

2

- Faire le point, au Conseil de la prestation des services du secteur public sur les travaux en cours concernant la priorité émergente : **Avis de décès**
- Présenter les résultats d'un questionnaire sur les Processus d'inscription et d'avis de décès dans chaque juridiction
  - Le questionnaire est un outil de collecte d'information pour mieux comprendre le Processus d'inscription et d'avis de décès de chaque juridiction
  - Ces résultats faciliteront la détermination des obstacles/défis et l'élaboration de pratiques exemplaires en matière d'avis de décès dans la perspective d'améliorer l'expérience de service des citoyens et l'intégrité des programmes, tout en tirant parti des mécanismes et accords existants

# Processus d'inscription de décès :

## Résultats du questionnaire

3

Province ou territoire	Inscription de décès : n <sup>bre</sup> moyen (de jours)	Processus d'inscription de décès	Passage à l'électronique?		Défi(s) : amélioration des délais					
			Oui	Non	Autorités	Lois	Systèmes	Ressources	Coûts	Autre
Colombie-Britannique	5 à 6	Électronique <i>*option : mode imprimé</i>	Mis en oeuvre							
Alberta	3,6	Électr. et imprimé	✓			✓	✓		✓	
Manitoba	18	Mode imprimé	✓					✓	✓	
Ontario	42	Mode imprimé	✓			✓		✓		✓
Québec	2 à 11	Électr. et imprimé	Mis en oeuvre							✓
Nouveau-Brunswick	60	Mode imprimé	✓ (2017-18)		✓	✓	✓	✓	✓	
Nouvelle-Écosse	41	Électr. et imprimé	En cours			✓				✓
Terre-Neuve-et-Labrador	30	Électr. et imprimé	✓				✓	✓	✓	✓
Yukon	3	Mode imprimé		✓	✓					
Territoires du Nord-Ouest	21	Électr. et imprimé	✓							✓

**Intervenants** : Tous les provinces et territoires répondants ont identifié des informateurs médicaux (p. ex., médecins et infirmières) et des directeurs de services funéraires en tant qu'intervenants de leur processus d'inscription de décès; l'Ontario et le Yukon ont aussi inclus les municipalités dans leur processus.

# Processus d'avis de décès :

## Résultats du questionnaire

4

Province ou territoires	Processus d'avis de décès	Défi(s) : amélioration des délais						Plans pour composer avec les défis?
		Autorités	Lois	Systèmes	Ressources	Coûts	Autre	
Colombie-Brit.	Électron. et imprimé	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Oui
Alberta	Électronique		✓		✓	✓		Non
Manitoba	Électronique		✓		✓	✓		Oui
Ontario	Électronique	✓		✓			✓	Oui
Québec	Électronique	-	-	-	-	-	-	-
Nouveau-Brunswick	Électron. et imprimé	✓	✓	✓	✓	✓		Oui
Nouvelle-Écosse	Électron. et imprimé			✓	✓		✓	Non
Terre-Neuve-et-Labrador	Électron. et imprimé	✓		✓	✓	✓	✓	Oui
Yukon	Mode imprimé		✓					Oui
Territoires du Nord-Ouest	Mode imprimé	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Oui

**Avis aux ministères et organismes :** Tous les provinces et territoires répondants communiquent présentement l'avis de décès à d'autres ministères, organismes et intervenants. Exception faite de l'Alberta et du Yukon, les répondants entendent aussi élargir, s'il y a lieu, les pratiques d'échange d'information sur les avis de décès (p. ex. la C.-B. communiquera - sur demande et moyennant des frais minimes – de l'information sur les avis de décès, tout en tenant compte des renseignements personnels et du taux d'utilisation).

# Principaux obstacles communs \*

5

## Inscription

Lois (4)	Jurisdictions
Pour procéder à des améliorations certaines juridictions devront modifier leur lois.	AB, ON, NB, NS
Ressources (4)	Jurisdictions
Pénurie de ressources pour moderniser les processus opérationnels.	MB, ON, NB, NS
Coûts (4)	Jurisdictions
Les coûts initiaux de transition à un processus d'inscription électronique sont appréciables.	AB, MB, NB, NL

## Avis

Ressources (7)	Jurisdictions
Ressources directement liées aux changements ne sont pas nécessairement alignées aux priorités organisationnelles.	BC, AB, MB, NB, NS, NL, NWT
Systèmes (6)	Jurisdictions
Bon nombre des processus et des technologies sous-jacentes actuels ne sont pas durables.	BC, ON, NB, NS, NL, NWT
Coûts (6)	Jurisdictions
Financement est une préoccupation car les juridictions ont d'autres priorités.	BC, AB, MB, NB, NL, NWT
Lois (6)	Jurisdictions
Pour procéder à des améliorations certaines juridictions devront modifier leur lois.	BC, AB, MB, NB, YT, NWT

\* Voir l'annexe pour plus des détails

# Pratiques exemplaires : Ce que nous avons entendu

6

## Colombie-Britannique

- Autorisation de collecter les certificats médicaux de décès et d'en saisir les données dans le système sur l'état civil (SEC)
- Directeurs de services funéraires autorisés à délivrer des certificats de décès et des permis d'inhumation
- Tous les BEC obtiennent l'information sur les avis de décès au moyen du serveur doté du protocole de transfert de fichiers sécurisé de la C.-B.

## Alberta

- Autorisation de collecter les certificats médicaux de décès et d'en saisir les données dans le SEC
- Directeur de funérailles peut entrer les renseignements de décès directement dans la base de données d'enregistrement VSA.
- Délai de cinq jours pour la correction de données afin d'assurer la qualité des données
- Échange électronique de données sur les décès avec la C.-B. au moyen du SNA

## Ontario

- Niveaux élevés de qualité et d'intégrité des données en raison de la séparation des tâches entre les professionnels de la santé et les directeurs de services funéraires qui communiquent les données sur les décès aux municipalités et vérifient aussi l'exactitude des données avant de les transmettre aux BEC

## Québec

- Grâce à un portail Internet, les directeurs de services funéraires peuvent traiter en même temps l'inscription des décès et les demandes de certificat de décès.
- Formulaire simplifié d'inscription de décès autorise les autres ministères provinciaux à lancer le processus d'enregistrement de décès (p. ex. Bureau des véhicules automobiles peut collecter les données sur le décès à transmettre au Directeur de l'état civil)

## Nouveau-Brunswick

- Échange électronique de données sur les décès avec T.-N.-L. au moyen du SNA
- Discussions en cours pour faire la même chose avec ON, QC, N.-É. et Î.-P.-É.

## Nouvelle-Écosse

- Lors de la communication de données sur l'inscription de décès aux BEC, les directeurs de services funéraires peuvent produire et sauvegarder le permis d'inhumation

## Terre-Neuve-et-Labrador

- Échange électronique de données sur les décès avec le N.-B. au moyen du SNA

# Les prochaines étapes ...

7

Prochaines étapes du Groupe de travail sur les avis de décès :

- Continuer à recenser et diffuser les pratiques exemplaires au titre des processus d'inscription et d'avis de décès
- Recenser des solutions possibles pour aplanir 3 ou 4 des obstacles communs (ex: loi, ressources, systèmes)
- Préparer la réunion en personne du CPSSP en septembre 2016

# Annexe: Détails sur les obstacles :

## Processus d'inscription et d'avis de décès

8

### Inscription

#### Autorités

- ❑ Les directeurs de services funéraires ne sont pas autorisés à enregistrer les décès, ce qui allonge les délais

#### Lois

- ❑ Les responsabilités pour ce qui est de remplir et certifier les documents sont énoncées dans la *Loi sur les services de l'état civil*; cela ajoute une étape additionnelle au niveau des intervenants
- ❑ En vertu de la *Loi*, les directeurs de services funéraires doivent obtenir une copie signée du certificat médical de décès de l'autorité compétente

#### Systèmes

- ❑ Les changements aux processus opérationnels pourraient avoir une incidence sur les systèmes actuels

#### Ressources

- ❑ Pénurie de ressources pour moderniser les processus opérationnels

#### Coûts

- ❑ Les coûts initiaux de transition à un processus d'inscription électronique sont appréciables

#### Autre

- ❑ Méconnaissance des obligations faites aux professionnels de la santé dans la *Loi sur les services de l'état civil* (p. ex. responsabilité de produire en temps opportun des formulaires d'inscription de décès dûment remplis)
- ❑ Les délais sont plus longs en raison de d'inscription sur papier et du temps requis pour coder manuellement la cause des décès
- ❑ Manque de clarté de la définition de signature électronique

### Avis

#### Autorités

- ❑ Les données sont rigoureusement régies par des exigences de programme, des politiques, des lois et des directives ministérielles et ne peuvent être largement diffusées

#### Lois

- ❑ La Loi précise à qui le Bureau de l'état civil (BEC) est autorisé à communiquer des données, données qui ne peuvent être échangées sans autorisations légales

#### Systèmes

- ❑ Il faut disposer d'un processus de rapprochement rigoureux avant de pouvoir échanger des données au moyen du Système national d'acheminement des données (SNA)
- ❑ Bon nombre des processus et des technologies sous-jacentes actuels ne sont pas durables

#### Ressources

- ❑ Délais dans les processus de RH pour recruter du personnel additionnel à affecter à l'initiative
- ❑ Ressources directement liées aux changements ne sont pas nécessairement alignées aux priorités organisationnelles
- ❑ Pénurie de ressources pour assurer des services de messagerie électronique

#### Coûts

- ❑ Peu de flexibilité dans les instruments de passation de contrats pour donner suite aux demandes concernant les données
- ❑ Coûts accrus - transition aux processus d'inscription électronique

#### Autre

- ❑ État général de préparation des partenaires