



**Ministère de la Santé
et des Services sociaux**

**Système d'information des événements
démographiques (SIED)
Informatisation du bulletin de décès (SP-3)
Instructions à l'intention des responsables de
l'implantation du SIED**

ÉDITION

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document s'adresse spécifiquement aux intervenants du réseau québécois de la santé et des services sociaux et n'est accessible qu'en version électronique à l'adresse :

www.msss.gouv.qc.ca, section **Publications**.

Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Dépôt légal – 2022

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-92047-2 (PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2022

TABLE DES MATIÈRES

1	CONTEXTE	1
2	OBJECTIF ET TENEUR DU DOCUMENT	1
3	LA NATURE DU CHANGEMENT	2
4	LES ENJEUX DU CHANGEMENT	2
5	LES FACTEURS DE RÉUSITE DE L'IMPLANTATION DU SIED	4
5.1	UN DÉPLOIEMENT EN UNE SEULE VAGUE.....	4
5.2	UNE BONNE CONNAISSANCE DE L'ORGANISATION ACCUEILLANT LA SOLUTION	4
5.3	LE RÔLE DES PARTENAIRES	4
5.4	LA MAÎTRISE DU PROCESSUS	5
5.5	LA NOMINATION D'UN RESPONSABLE DE L'IMPLANTATION DU SIED.....	5
5.6	L'ADMINISTRATION DES DROITS D'ACCÈS	6
5.6.1	<i>Attribution des droits d'accès au jour J</i>	6
5.6.2	<i>Pilote provincial du SIED</i>	6
5.6.3	<i>Pilote régional du SIED</i>	6
5.6.4	<i>Pilote local du SIED</i>	6
5.7	L'ORGANISATION DE LA FORMATION	6
5.7.1	<i>La formation des utilisateurs au jour J</i>	7
5.7.2	<i>Le super-utilisateur</i>	7
5.8	L'ORGANISATION DE L'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS	8
5.8.1	<i>L'assistance aux utilisateurs au jour J</i>	8
5.8.2	<i>L'assistance aux utilisateurs après l'implantation du SIED</i>	8
5.9	L'ASSISTANCE OFFERTE DURANT LA PÉRIODE DES TRAVAUX PRÉPARATOIRES	9
6	RÉALISATION DES TRAVAUX PRÉPARATOIRES EN CINQ ÉTAPES	10
1.	DÉSIGNATION DES MEMBRES DES ÉQUIPES D'APPUI À LA GESTION DU CHANGEMENT	10
2.	ORGANISATION DE LA FORMATION DES UTILISATEURS.....	13
3.	ORGANISATION DE L'ADMINISTRATION DES DROITS D'ACCÈS	16
4.	ORGANISATION DE L'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS	19
5.	ADOPTION DU FORMULAIRE ÉLECTRONIQUE	20
	COMPLÉMENT SUR LA GESTION DU CHANGEMENT	23
	ANNEXE 1 : PLANIFICATION DES TRAVAUX PRÉPARATOIRES	24

1 CONTEXTE

L'informatisation du bulletin de décès (formulaire SP-3) vise à réduire le délai entre le décès d'une personne et l'accès à certaines informations relatives à ce décès et ce, pour les diverses instances gouvernementales autorisées à disposer de ces informations, dont l'instance responsable de la surveillance continue de l'état de santé de la population.

Le système d'information des événements démographiques (SIED) répond à cet objectif. Selon le dernier dénombrement, il sera déployé dans 138 établissements sociosanitaires¹ regroupant 1 607 installations (centres hospitaliers, centres d'hébergement et de soins de longue durée, etc.) et dans 224 entreprises de services funéraires (ESF) représentant 788 sites d'affaires².

Cette solution informatique aura une incidence sur les façons de faire des partenaires que sont l'Institut de la statistique du Québec (ISQ), le Directeur de l'état civil (DEC), le Bureau du coroner et les organisations offrant des services préhospitaliers d'urgence (Corporation d'Urgences-santé et unités de coordination clinique des services préhospitaliers d'urgence). Ces organisations, tout comme les établissements sociosanitaires et les ESF, disposent d'une structure de gestion et de processus internes adaptés à leurs besoins, en plus d'avoir une culture organisationnelle qui leur est propre. La responsabilité et les choix au regard du SIED ainsi que les moyens à mettre en œuvre pour accueillir celui-ci leur appartiennent.

La solution SIED remplace une méthode vieille de plus de cent ans. Même s'il s'agit là d'un processus de complexité moyenne, des ressources devront être mobilisées pour soutenir la transition auprès des 362 organisations visées, totalisant près de 2 400 sites (installations sociosanitaires et entreprises de services funéraires), appartenant aux secteurs public, parapublic ou privé et regroupant plus de 50 000 utilisateurs potentiels, pour la plupart occasionnels.

2 OBJECTIF ET TENEUR DU DOCUMENT

La relative complexité du processus d'implantation du SIED implique d'inclure, dans le plan de travail, une période donnant à chaque organisation le temps de se préparer à accueillir cette solution et d'adapter ses façons de faire concernant la production des bulletins de décès. Cette période est désignée sous l'appellation « travaux préparatoires ».

Le présent document s'adresse au responsable de l'implantation du SIED d'un établissement sociosanitaire ou d'une entreprise de services funéraires. Il vise à accompagner tous ces responsables pendant les travaux préparatoires afin qu'ils puissent tirer profit de cette période pour effectuer les travaux permettant d'accueillir le SIED avec un minimum de dérangement pour les utilisateurs et les opérations courantes.

Afin de bien montrer la portée des changements à venir et les enjeux que ceux-ci comportent, les sections 3 et 4 sont consacrées à ces sujets. La section 5 présente les conditions à mettre en place pour la réussite de l'implantation du SIED. Enfin, en plus de passer en revue les activités à mener au cours de la période des travaux préparatoires, la section 6 présente les outils conçus pour aider, dans sa démarche, le responsable de l'implantation du SIED de l'établissement sociosanitaire ou de l'entreprise de services funéraires.

-
1. Ces 138 établissements comprennent 34 établissements publics, auxquels s'ajoutent 104 établissements privés conventionnés ou privés non conventionnés.
 2. La solution ne sera pas déployée dans les résidences privées pour aînés (RPA). Les bulletins de décès concernant des usagers de ces résidences sont rédigés soit par une installation sociosanitaire, soit par les services ambulanciers tels que ceux de la Corporation d'Urgences-Santé ou des unités de coordination clinique des services préhospitaliers d'urgence.

3 LA NATURE DU CHANGEMENT

Le changement qu'entraînera l'informatisation du bulletin de décès (formulaire SP-3) se résume ainsi : abandon du format papier de ce bulletin et de la transmission des formulaires par courrier postal ou par télécopieur au profit d'un formulaire informatisé et de la transmission électronique de celui-ci aux organismes et aux partenaires autorisés à le recevoir.

Pour les organisations produisant les bulletins de décès, le changement se présente plus précisément comme suit :

- la version papier est délaissée au profit d'un formulaire électronique accessible par tous les intervenants autorisés, peu importe où ils sont situés;
- aucun papier ne circule entre les intervenants, ils ont tous accès à une application Web et peuvent y saisir la part des informations sous leur responsabilité;
- les signatures électroniques peuvent être apposées, peu importe où se trouve le signataire;
- il n'est plus nécessaire de commander, auprès de l'Institut de la statistique du Québec, des formulaires SP-3 papier, de les entreposer et de les distribuer aux utilisateurs;
- la saisie des données et la consultation des bulletins de décès étant dorénavant électroniques, les utilisateurs doivent avoir accès à un service Internet et disposer d'un téléphone intelligent, d'une tablette électronique ou d'un ordinateur;
- le bulletin de décès, ou une partie de celui-ci, est instantanément accessible par les partenaires jouant un rôle soit dans l'inscription des données dans le bulletin de décès, soit dans la prise en charge du corps;
- les rédacteurs administratifs et cliniques, les signataires cliniques et funéraires ainsi que les lecteurs funéraires ont des accès limités aux bulletins de décès en fonction de leur rôle et de leur appartenance à une installation sociosanitaire ou à une entreprise de services funéraires. Des mesures visant à encadrer la gestion des droits d'accès doivent donc être adoptées;
- les processus ayant cours dans les établissements de santé peuvent ne plus être adéquats. La séquence des interventions consistant à remplir le bulletin de décès et à autoriser la transmission des données inscrites doit être révisée afin que les organisations puissent récolter les bénéfices escomptés du SIED. Un modèle de fonctionnement devra être proposé, puis adapté au gré des impératifs opérationnels des installations ou des sites d'affaires;
- le SIED utilisant une plateforme infonuagique, les organisations publiques qui ont besoin de certaines données ont dorénavant accès à des services Web leur permettant de collecter et de mettre à jour quotidiennement ces données. Ainsi, elles n'ont plus à numériser des formulaires en format papier.

4 LES ENJEUX DU CHANGEMENT

- Le remplacement d'un processus centenaire appliqué de diverses manières par plus de 362 organisations pour lesquelles on compte près de 2 400 sites.
- L'accès à un service Internet et à un outil électronique (téléphone intelligent, tablette électronique, ordinateur), qui est inévitable et soulève possiblement un enjeu financier.
- Les fortes pressions qui s'exerceront en faveur du maintien de l'usage d'un formulaire papier pour prendre des notes avant que les informations ne soient saisies dans la version électronique du bulletin de décès (formulaire SP-3).
- La maîtrise de la version électronique du bulletin de décès par plusieurs dizaines de milliers de personnes. Toutefois, la rédaction d'un bulletin électronique de décès ne présente aucune

difficulté notable. La solution est conviviale, reflète la version papier du bulletin de décès et comprend des aides à la saisie (cases à cocher ou recherches automatiques).

- La difficulté de connaître les besoins des d'utilisateurs en matière de formation. Du côté des installations sociosanitaires, cela dépend du nombre de médecins, de membres du personnel infirmier, d'archivistes et autres employés qui doivent rédiger ou signer un bulletin de décès. En 2019, on dénombrait 67 800 décès au Québec³, alors que le nombre de médecins et de membres du personnel infirmier susceptibles d'utiliser le SIED est de l'ordre de 80 000. Donc, si certains utilisateurs de ce système auront plusieurs occasions de se familiariser avec le formulaire informatisé, d'autres ne le rempliront que très rarement et auront probablement besoin de plus d'attention de la part des ressources humaines affectées à la formation et à l'assistance aux utilisateurs.
- Voici quelques cas particuliers :
 - **Bureau du coroner** : La communication des données se fera de système à système, c'est-à-dire du système GECCO – celui du Bureau du coroner – vers le SIED, et inversement. Le GECCO pourra questionner le SIED au sujet de bulletins de décès déjà saisis et lui envoyer les bulletins remplis et signés.
 - **Unités de coordination clinique des services préhospitaliers d'urgence (UCCSPU)** : Dans ces unités, on remplit actuellement les formulaires SP-3 en utilisant un fichier Excel qui reprend les champs du bulletin. Les informations sont ensuite imprimées sur un formulaire SP-3 avec une imprimante. Avec le SIED, l'impression sera éliminée et les données seront communiquées du fichier Excel vers le SIED.

Ainsi, le personnel des UCCSPU continuera d'utiliser le fichier Excel mais, une fois le bulletin de décès transmis au SIED, les médecins devront y accéder pour le signer.
 - **Corporation d'Urgences-santé (CUS)** : Il s'agit de l'organisation regroupant les services ambulanciers de Montréal et de Laval. Ce sont ses médecins qui remplissent les bulletins de décès. Actuellement, les formulaires SP-3 papier sont numérisés puis transmis à l'entreprise de services funéraires prenant en charge le corps. La copie originale de chacun de ces formulaires est transmise par la poste à l'Institut de la statistique du Québec.

Les médecins de la CUS utiliseront dorénavant le SIED pour remplir le bulletin de décès. Le changement est ici le même que pour un établissement, à savoir : l'utilisation du SIED pour la rédaction dans le formulaire SP-3 et l'adaptation des processus de travail.

En bref, le déploiement de la version électronique du bulletin de décès auprès des rédacteurs et signataires de ces bulletins présente les difficultés suivantes :

- plus de 362 organisations pour lesquelles on compte près de 2 400 sites et qui appartiennent aux secteurs public, parapublic et privé;
- des partenaires (Bureau du coroner, UCCSPU et CUS, par exemple) ayant adopté des modes de fonctionnement différents;
- vraisemblablement plus de 50 000 utilisateurs à soutenir, dont la majorité n'a que très peu d'occasions de produire un bulletin de décès;
- une solution conviviale mais venant modifier un processus implanté depuis plus de cent ans;
- une maîtrise inégale des outils numériques par les utilisateurs potentiels.

3. Selon les données de l'Institut de la statistique du Québec.

5 LES FACTEURS DE RÉUSITE DE L'IMPLANTATION DU SIED

5.1 Un déploiement en une seule vague

En réponse à certains constats, dont ceux énoncés par plusieurs responsables de l'implantation du SIED issus du réseau sociosanitaire, et contrairement à l'intention initiale de déployer le SIED en deux vagues, il a été décidé que le déploiement du SIED sera réalisé en une seule vague. Donc, tous les établissements et toutes les entreprises de services funéraires commenceront à utiliser le SIED au même moment.

À compter du 26 avril 2022, l'environnement de production sera rendu disponible à des fins de familiarisation des utilisateurs avec l'application pour une durée d'un mois et demi. Ainsi, entre le 26 avril et le 6 juin, les utilisateurs pourront utiliser l'environnement de production du SIED pour mettre en œuvre les processus internes de rédaction et de signature des formulaires de décès.

Les super-utilisateurs, quant à eux, auront accès à l'environnement de formation à l'aide de multiples rôles, afin de pouvoir former les utilisateurs à l'usage de l'application. Cet environnement ne doit pas contenir de données réelles, donc confidentielles.

Cette période offre également aux responsables de l'implantation du SIED une opportunité pour bien maîtriser la nouvelle solution, parfaire leur processus et former les utilisateurs. Il s'agit implicitement d'un « pilote pour le déploiement » puisque tous les établissements du réseau sociosanitaire et toutes les entreprises de services funéraires de la province y sont conviés.

Durant cette même période (entre le 26 avril et le 6 juin), les bulletins de décès réels ayant été rédigés en utilisant le format papier pourront être également inscrits dans le SIED. Il n'est pas nécessaire de tous les reproduire. Ici, la reproduction d'un bulletin de décès sert uniquement à des fins pédagogiques et de validation puisque **jusqu'au 6 juin 2022, la version officielle du bulletin de décès demeure le format papier.**

Le 7 juin 2022, les établissements sont invités à délaisser le bulletin de décès en format papier pour adopter sa version numérique. **La version officielle du bulletin de décès sera alors la version numérique.** Il est possible que ce délestage se poursuive sur une certaine période. La cible étant que cette période soit la plus courte que possible. Idéalement, elle ne devrait pas s'étendre au-delà du 4 juillet 2022.

5.2 Une bonne connaissance de l'organisation accueillant la solution

La gestion du changement requiert une communication constante et adaptée aux divers interlocuteurs (partenaires et utilisateurs visés par le changement). Qui sont-ils ? Les acteurs de la gestion du changement dans les organisations accueillant la solution informatique doivent disposer de la liste à jour des sites où sera déployé le SIED et de la liste des utilisateurs dans chacun de ces sites, avec le rôle qui leur est dévolu dans la solution.

5.3 Le rôle des partenaires

Bien que le MSSS soit un acteur majeur de la gestion du changement, celle-ci ne peut se faire sans la collaboration des organisations qui vivront ces changements.

Pour assurer cette collaboration, la stratégie d'implantation comprend quatre étapes⁴ :

- 1) la conception des stratégies et des outils de gestion du changement. On recherche les collaborations et les appuis indispensables au succès du projet et on définit la nature des contributions attendues par les organisations accueillant le SIED;
- 2) les travaux préparatoires dans les organisations où la solution sera implantée. Ces mêmes organisations passent à l'action avec l'assistance de l'équipe de projet du MSSS. La conduite générale de l'implantation demeurant sous la responsabilité du MSSS;
- 3) la transition (les premières semaines suivant la mise en production du SIED). Elle nécessite une rétroaction importante de la part des responsables de l'implantation du SIED afin de pouvoir juger du niveau d'avancement de cette transition;
- 4) l'adoption du SIED (la période post-implantation), c'est-à-dire le moment où le projet est considéré comme achevé et où l'on transfère le nouvel actif informationnel à l'équipe qui l'exploitera. On vise la pleine autonomie des établissements et des ESF quant aux opérations de rédaction, de signature et de mise à jour des bulletins de décès.

5.4 La maîtrise du processus

Le développement du bulletin électronique de décès est basé sur un processus standard. Pour diverses raisons, ce processus peut ne pas être adapté à la réalité opérationnelle d'une installation ou d'un site d'affaires. Des ajustements dans les processus internes peuvent donc s'avérer nécessaires. Il appartient aux intervenants locaux de déterminer ces modifications. Pour simplifier ce travail, des propositions leur seront présentées au cours de la période des travaux préparatoires.

5.5 La nomination d'un responsable de l'implantation du SIED

Afin d'assurer l'efficacité des activités de gestion du changement dans les organisations effectuant la saisie de bulletins de décès, l'équipe de projet doit pouvoir compter sur un intervenant qui relève de l'établissement sociosanitaire ou de l'entreprise de services funéraires où sera implantée la solution.

À cet égard, le responsable de l'implantation du SIED dispose dans son organisation de l'autorité et du leadership lui permettant de prendre ou de faire prendre les décisions utiles à la bonne marche de l'implantation du SIED.

La portée de sa responsabilité englobe toutes les installations d'un même établissement ou tous les sites d'affaires d'une même entreprise de services funéraires.

Il est le contact avec qui l'équipe de projet SIED communique et celui qui prend la mesure des transformations à opérer dans son organisation. Il est aussi celui qui adapte, au besoin, les outils qui lui sont fournis pour mener à bien la transition.

Le responsable de l'implantation du SIED joue un rôle clé qui doit être maintenu après la mise en production du système, puisque des évolutions sont à prévoir et qu'il est possible que le bulletin de naissance vivante et le bulletin de mortinaissance soient informatisés.

4. Un plan sommaire de gestion du changement présente les activités prévues à chacune de ces étapes.

5.6 L'administration des droits d'accès

Plus de 50 000 utilisateurs vont utiliser le SIED dans 362 organisations pour lesquelles on compte près de 2 400 sites d'opérations issus des secteurs public, parapublic ou privé; allant de l'entreprise familiale à de grandes corporations.

La qualité et la fiabilité des informations colligées dans ce système constituent deux enjeux importants, qu'il s'agisse d'assurer la surveillance de l'état de santé de la population ou d'éviter certains impairs reliés à l'administration civile. De plus, les bulletins de décès comportent des informations de nature confidentielle qu'il faut protéger adéquatement.

Ainsi, la gestion des droits d'accès implique de limiter l'accès au SIED aux seules personnes ayant à produire ou à consulter des bulletins de décès. Leur accès doit être restreint aux seules informations utiles dans le cadre de leurs fonctions.

L'imputabilité à ce sujet revient aux dirigeants ou aux gestionnaires des établissements sociosanitaires et des ESF. L'encadrement de l'administration des droits d'accès relève donc de leur responsabilité.

5.6.1 Attribution des droits d'accès au jour J

Au moment de la mise en production du SIED le 26 avril 2022, les identifiants, les mots de passe et les droits d'accès seront attribués en bloc par l'équipe de projet du MSSS, sur la base de listes d'utilisateurs et des droits demandés par les organisations utilisatrices du SIED.

5.6.2 Pilote provincial du SIED

En matière d'administration des droits d'accès, le pilote provincial du SIED (membre du personnel du MSSS) détient la plus haute autorité. C'est lui qui administre les droits d'accès à attribuer aux pilotes régionaux et locaux des organisations utilisatrices du SIED.

5.6.3 Pilote régional du SIED

Pour assurer la cohérence des droits d'accès accordés, le responsable de l'implantation du SIED dans chacun des établissements de santé et chacune des ESF désigne un ou deux pilotes régionaux. Ceux-ci sont désignés par le responsable de l'implantation du SIED et nommés, au besoin, par le dirigeant de l'organisation.

5.6.4 Pilote local du SIED

Dans un établissement sociosanitaire de grande taille, le pilote régional peut déléguer la gestion des droits d'accès des utilisateurs à un pilote local. Ce dernier peut alors prendre en charge la gestion des droits d'accès dans une ou plusieurs installations d'un établissement du réseau sociosanitaire. De plus, il effectue le suivi des incidents relatifs aux accès à la solution ou au réseau.

5.7 L'organisation de la formation

La formation vise à faire en sorte que les utilisateurs de chaque organisation maîtrisent la version électronique du formulaire SP-3. Toutefois, la rédaction d'un bulletin de décès

électronique ne présente aucune difficulté notable. La solution est conviviale, reflète la version papier du bulletin de décès et comprend des aides à la saisie (cases à cocher ou recherches automatiques) permettant de simplifier la saisie de certaines informations.

Les installations sociosanitaires représentent la plus forte proportion des utilisateurs du SIED. Généralement, ceux-ci (médecins, membres du personnel infirmier, archivistes et membres du personnel administratif) sont familiers avec l'informatique. Le changement ne devrait donc pas leur poser de problème majeur.

Du côté des entreprises de services funéraires, le degré d'utilisation du numérique est plus variable. Pour certaines d'entre elles, le changement peut s'avérer plus important. Toutefois, les rôles de signataire et de lecteur funéraire ne comportent aucune réelle difficulté sur le plan de l'apprentissage. Dans ce contexte, la proposition qui suit vise à exploiter au maximum la capacité d'auto-apprentissage que peut démontrer l'utilisateur-type du SIED.

5.7.1 La formation des utilisateurs au jour J

L'autoformation étant privilégiée, des capsules vidéo pédagogiques seront mises en ligne. Afin de répondre aux besoins spécifiques des utilisateurs, ces capsules vidéo porteront sur un rôle précis. Pendant leur apprentissage, les utilisateurs pourront également compter sur l'assistance d'un ou une collègue exerçant la fonction de super-utilisateur (voir la section 5.7.2).

Une page Web, qui sera ajoutée dans l'extranet du MSSS, servira à présenter notamment les capsules vidéo traitant des rôles suivants :

- rédacteur administratif,
- rédacteur clinique,
- signataire clinique,
- réviseur,
- signataire funéraire,
- signataire entrée de corps,
- lecteur funéraire.

5.7.2 Le super-utilisateur

Le super-utilisateur est un spécialiste de l'utilisation du SIED et du processus de rédaction des bulletins de décès. Il est le porteur des demandes d'évolution ou de correction de la solution informatique et un interlocuteur important pour la gestion du changement.

Il assure la formation des utilisateurs dans son organisation. Au besoin, il organise des séances de formation ou toute autre activité permettant d'amener les utilisateurs à maîtriser le nouvel outil de saisie des bulletins de décès. Il doit être disponible pour répondre aux utilisateurs du SIED éprouvant des difficultés.

Le responsable de l'implantation du SIED détermine le nombre de super-utilisateurs⁵ dont l'organisation a besoin, en fonction de ses particularités, pour apporter un soutien de proximité aux utilisateurs. Il faut nommer au moins un super-utilisateur par établissement

5. Il est généralement recommandé que l'administration des droits d'accès ne soit pas confiée aux utilisateurs ni aux super-utilisateurs afin de préserver le principe de séparation des tâches.

et par entreprise de services funéraires. Cependant, rien n'empêche d'en désigner un pour chaque installation sociosanitaire ou chaque site de services funéraires.

5.8 L'organisation de l'assistance aux utilisateurs

Comme cela a déjà été mentionné, un grand nombre d'utilisateurs sont visés par l'implantation du SIED. Cela fait en sorte que nous croyons préférable d'établir une structure permettant de rapprocher le plus possible l'utilisateur de son service d'assistance.

5.8.1 L'assistance aux utilisateurs au jour J

Avant la mise en production du SIED, une page Web sera rendue disponible à des fins d'information. C'est par cette page que les utilisateurs auront accès aux informations et aux capsules vidéo leur permettant de maîtriser leur rôle au sein du système.

Le responsable de l'implantation du SIED veillera à faire connaître les coordonnées de ses pilotes et de ses super-utilisateurs pour qu'ils puissent répondre à toute question et gérer tout incident. Les demandes d'assistance venant des utilisateurs seront dirigées vers :

- le pilote régional ou local si elles portent sur des problèmes d'accès au système;
- le super-utilisateur s'il s'agit de difficultés relatives à l'utilisation des fonctionnalités du SIED ou à l'application du processus local.

Dans l'éventualité où des requêtes ne peuvent être résolues par les ressources locales, elles seront dirigées vers le centre de services de la Direction générale des technologies de l'information du MSSS. Idéalement, le centre de services ne devrait recevoir que des requêtes émanant des super-utilisateurs ou des pilotes.

La disponibilité d'un service d'assistance en dehors des heures normales de bureau pourrait toutefois soulever des inquiétudes. Les travaux d'implantation devront aborder cette préoccupation et collaborer à la recherche de solutions dans le cas des organisations ne disposant pas d'une structure d'assistance 24/7.

5.8.2 L'assistance aux utilisateurs après l'implantation du SIED

Au moment où débutera la période dite « de post-implantation » (lorsque la transition est achevée), l'organisation de l'assistance aux utilisateurs sera resserrée quelque peu :

- la page de l'extranet du MSSS consacrée au SIED sera conservée;
- le pilote provincial du SIED veillera à mettre à jour le contenu du site Web relatif à l'information et à la formation des utilisateurs;
- le pilote provincial mettra à jour les capsules vidéo pédagogiques lorsque requis;
- si, malgré l'information présentée dans les capsules vidéo pédagogiques ou ailleurs sur le site Web, un utilisateur ne trouve pas la réponse à sa question, il adressera celle-ci au super-utilisateur;
- pour l'administration des droits d'accès, l'utilisateur s'adressera au pilote régional ou local, le cas échéant;
- lorsqu'ils offrent une assistance de deuxième niveau, le super-utilisateur et le pilote (régional ou local) pourront s'adresser au centre de services de la Direction générale des technologies de l'information.

Le tableau suivant présente la structure des services d'assistance aux utilisateurs.

Service d'assistance pendant la période post-implantation	Référence
Formation et utilisation de la solution <ul style="list-style-type: none"> ➤ Formation des utilisateurs ➤ Soutien à l'utilisation de la solution 	1 ^{er} niveau : site extranet 2 ^e niveau : super-utilisateur 3 ^e niveau : centre de services (CS) de la DGTI
Administration des droits d'accès <ul style="list-style-type: none"> ➤ Traitement des demandes de droits d'accès ➤ Problèmes d'accès au réseau ou à la solution 	1 ^{er} niveau : pilote local 2 ^e niveau : pilote régional 3 ^e niveau : CS de la DGTI
Bogue, amélioration et évolution <ul style="list-style-type: none"> ➤ Problème technique décelé dans le fonctionnement de la solution ➤ Demande d'amélioration ou d'évolution de la solution ➤ Demande d'amélioration du site extranet consacré au SIED 	1 ^{er} niveau : super-utilisateur, ou pilote local ou régional 2 ^e niveau : CS de la DGTI 3 ^e niveau : pilote provincial

5.9 L'assistance offerte durant la période des travaux préparatoires

Pendant la phase des travaux préparatoires (la période précédant la mise en production), un accompagnement par l'équipe de projet est offert aux responsables de l'implantation du SIED. Cet accompagnement prend les formes suivantes :

- 1) un plan de travail décrivant les diverses activités à mener, pour favoriser l'accueil de la nouvelle solution par les utilisateurs et l'adaptation des processus de l'organisation (voir les annexes 1 et 2);
- 2) un coffre à outils, pour faciliter la réalisation des activités prévues dans le plan de travail (voir la section 6);
- 3) l'assistance d'un conseiller en gestion du changement, pour répondre aux interrogations des responsables de l'implantation du SIED. Un mécanisme d'échange sera mis en place à cette fin.

Ainsi, à la suite de leur nomination, les responsables de l'implantation du SIED recevront des communications qui décriront les services d'accompagnement prévus.

6 RÉALISATION DES TRAVAUX PRÉPARATOIRES EN CINQ ÉTAPES

Le déploiement du SIED sera réalisé en une seule vague. Tous les établissements et toutes les entreprises de services funéraires commenceront à utiliser les environnements de production et de formation du SIED à des fins d'apprentissage à compter du 26 avril 2022. Par la suite, le 7 juin 2022, ils débiteront le délestage du format papier du bulletin de décès. Ce délestage ne devrait pas se poursuivre au-delà du 4 juillet 2022.

Un plan de travail sommaire est présenté en annexe. La présente section apporte les attentes et explications relatives aux activités que contient ce plan⁶.

1. Désignation des membres des équipes d'appui à la gestion du changement

1.01 – Désigner le responsable de l'implantation du SIED dans l'établissement ou l'entreprise de services funéraires

Le dirigeant d'un établissement du réseau sociosanitaire ou d'une entreprise de services funéraires (ESF) désigne un responsable qui prendra en charge les travaux nécessaires à l'implantation du SIED dans son organisation. Ce dernier doit avoir l'autorité et le leadership lui permettant de prendre ou de faire prendre certaines décisions.

Le responsable de l'implantation du SIED est un rôle clé qui doit être maintenu après la mise en production du système. Cette fonction revêt donc un caractère de permanence puisque des évolutions sont à prévoir et qu'il faut maintenir dans l'organisation une structure d'assistance que vous découvrirez plus loin dans ce texte.

La portée de sa responsabilité englobe toutes les installations d'un même établissement ou tous les sites d'affaires d'une même ESF. Ses attributions sont les suivantes :

- mettre en œuvre l'implantation du SIED dans toutes les installations d'un même établissement du réseau sociosanitaire ou tous les sites d'affaires d'une ESF;
- collaborer, à toutes les étapes de l'implantation, avec l'équipe de projet du MSSS;
- coordonner et soutenir les démarches concernant la gestion du changement et veiller à assurer la continuité des activités relatives à la rédaction des bulletins de décès;
- réviser les communications qui lui sont proposées par le MSSS et, au besoin, les adapter avant de les transmettre aux utilisateurs de son organisation;
- désigner les personnes qui assumeront les rôles de pilote régional, de pilote local et de super-utilisateur (voir les activités 1.02, 1.03 et 1.04);
- prévoir, au besoin, les ressources matérielles nécessaires à l'accueil du SIED;
- s'assurer que les bulletins de décès soient produits à partir du SIED, en tout respect du processus privilégié par l'organisation et du délai prescrit par le Règlement ministériel d'application de la Loi sur la santé publique (RLRQ, c. S-2.2, r. 2.1);
- veiller à ce que les utilisateurs de l'organisation sachent comment accéder aux outils de formation et au service d'assistance;
- approuver les demandes de correction et d'amélioration proposées par les super-utilisateurs de l'organisation et les transmettre au pilote provincial du SIED.

6. Dans la présente section, la numérotation des activités à réaliser correspond à celle qui a été définie dans les plans de travail présentés à l'annexe 1.

1.02 – Désigner un ou deux pilotes régionaux pour la gestion des droits d'accès de l'établissement ou de l'entreprise de services funéraires

Le responsable de l'implantation du SIED dans un établissement du réseau sociosanitaire ou d'une ESF doit désigner un ou deux pilotes dits « régionaux » pour l'ensemble des installations ou des sites d'affaires sous sa responsabilité.

La fonction de pilote régional est permanente. Ainsi, elle existera encore après la période de transition.

Pour assister le pilote régional, le responsable de l'implantation lui adjoindra, au besoin, un ou deux pilotes locaux. Idéalement, le « pilote local » assume déjà des responsabilités liées à la gestion des accès au réseau informatique de l'organisation.

Le pilote régional a la responsabilité :

- d'établir la liste des utilisateurs du SIED;
- de s'assurer que chacun de ces utilisateurs possède un identifiant personnel, un mot de passe et une adresse de courriel valide;
- de s'assurer que toutes les utilisateurs du SIED ont accès aux services d'un pilote local;
- d'attribuer, aux pilotes locaux désignés par le responsable de l'implantation, les droits dont ils ont besoin pour administrer les droits d'accès des utilisateurs;
- de remplacer les pilotes locaux en cas d'absence de ces derniers.

1.03 – Désigner un ou deux pilotes locaux pour la gestion des droits d'accès de l'installation

Le responsable de l'implantation du SIED et le pilote régional doivent déterminer le nombre de pilotes locaux à nommer pour servir adéquatement les utilisateurs dans l'ensemble des installations d'un établissement. Un pilote local est assigné à une ou plusieurs installations de l'établissement dont dépendent le pilote régional et le responsable de l'implantation.

Dans le cas des ESF, la notion de pilote local n'est pas applicable. Seuls des pilotes régionaux seront nommés. Ils auront un regard sur l'ensemble des sites de l'entreprise.

La fonction de pilote local étant permanente, elle subsistera après la période de transition.

Puisqu'il devra apprécier le bien-fondé de la nature des droits d'accès à donner au SIED à des employés de l'organisation, le pilote local assume déjà, idéalement, soit des responsabilités liées à la gestion des ressources humaines ou des accès au réseau informatique, soit un rôle de coordination du processus de rédaction des SP-3.

De façon plus précise, ses attributions sont les suivantes pendant la phase des travaux préparatoires :

- établir la liste des utilisateurs du SIED;
- s'assurer que chacun des utilisateurs du SIED possède un identifiant personnel, un mot de passe et une adresse de courriel valide.
- administrer (donner, modifier, retirer) les droits d'accès au SIED en ce qui concerne les utilisateurs de la ou des installations qui lui ont été assignées;
- le cas échéant, s'assurer que le service informatique de l'organisation a effectué l'installation d'un raccourci (bouton Web) vers l'application sur les postes de travail, les tablettes électroniques et les cellulaires des utilisateurs du SIED.

Une fois la solution mise en production, les attributions du pilote local consistent :

- à s'assurer que chaque utilisateur possède un identifiant personnel, un mot de passe et une adresse de courriel valide;
- à administrer les droits d'accès des utilisateurs;
- à offrir le soutien de première ligne au regard des accès à la solution (droits d'accès, mots de passe, etc.);
- à signaler au second niveau les incidents relatifs aux droits d'accès ou à l'accès au réseau (voir la section 5.8.2) et à effectuer le suivi de ces incidents.

1.04 – Désigner un ou deux super-utilisateurs pour la formation et le soutien des utilisateurs

Le responsable de l'implantation du SIED détermine le nombre de super-utilisateurs dont son organisation a besoin afin d'assurer un soutien de proximité aux utilisateurs et de prendre adéquatement en compte les enjeux et les particularités de son organisation.

Le super-utilisateur est un spécialiste de l'utilisation du SIED et du processus de rédaction des bulletins de décès. Il aidera ses collègues à compléter les bulletins de décès s'ils éprouvent des difficultés. En plus d'être le porteur des demandes d'évolution ou d'amélioration, il est un interlocuteur important pour la gestion du changement.

Puisqu'il dépanne ses collègues, le super-utilisateur doit maîtriser le processus et l'outil de rédaction du bulletin de décès. En outre, ses attributions habituelles doivent lui permettre d'être disponible pour répondre aux questions de ses collègues.

De façon plus précise, les attributions du super-utilisateur sont les suivantes pendant la phase des travaux préparatoires :

- collaborer à la définition du processus local à déployer dans le ou les sites sous sa responsabilité;
- maîtriser les diverses fonctionnalités de SIED, les rôles de rédacteur, de signataire et de lecteur ainsi que les processus (protocoles) privilégiés par l'organisation;
- collaborer, avec le responsable de l'implantation du SIED, à la préparation et à la révision des communications relatives à la formation des utilisateurs;
- planifier et organiser, si cela s'avère pertinent, les formations locales;
- offrir le soutien de première ligne au regard de l'utilisation de la solution.

Une fois la solution mise en production, ses attributions consisteront :

- à diriger les nouveaux utilisateurs du SIED vers la plateforme de formation du MSSS;
- à s'assurer que les bulletins de décès produits par son organisation le sont à partir du SIED, en tout respect du processus privilégié par l'organisation et du délai prescrit. Dans le cas contraire, il doit rassembler toute l'information relative aux lacunes constatées et informer de la situation le responsable de l'implantation du SIED;
- à apprécier ou à formuler les demandes de correction et d'amélioration puis, le cas échéant, à les transmettre au responsable de l'implantation du SIED en vue de leur éventuelle approbation;
- à participer, lorsque cela lui sera demandé, à la réalisation de tests d'acceptation en lien avec des travaux d'amélioration ou d'évolution du SIED.

Activités 1.02, 1.03 et 1.04 : Pour transmettre les noms des pilotes et des super-utilisateurs ainsi que les installations auxquelles les nominations s'appliquent, merci d'utiliser le fichier portant la désignation suivante : SIED_ 104_Intervenants_Établissement(ou ESF)_202X-XX-XX.xlsx.

Merci également de renommer ce fichier en remplaçant Établissement(ou ESF)_202X-XX-XX par le nom de votre organisme et la date du jour.

1.05 – Créer, réunir et animer un comité chargé de l'implantation du SIED dans l'établissement

Il est généralement profitable de former une coalition en faveur du changement à venir. La création d'un comité chargé de l'implantation du SIED permet de fédérer les énergies pour défendre ce changement. Le comité devrait être composé de gestionnaires représentant les secteurs les plus touchés par l'instauration de la version numérique du bulletin de décès.

À ce comité seront soumis, pour avis, les propositions touchant les processus à adopter, les choix entourant la gestion des accès, la formation et l'assistance aux utilisateurs ainsi que la stratégie relative à l'abandon du formulaire papier.

Les membres du comité d'implantation du SIED joueront un rôle de première importance. Ils agiront comme un vecteur multiplicateur auprès du premier niveau de gestion pour que la transition s'effectue avec le minimum de turbulence sur les opérations courantes. C'est principalement grâce à eux qu'il sera possible de faire tomber les obstacles au changement à opérer et de mettre en évidence les premiers bénéfices attribuables à l'adoption de la nouvelle solution informatique.

À cet effet, il est recommandé de faire un suivi régulier auprès des membres du comité d'implantation du SIED quant à l'avancement des travaux et aux questions soulevées. Leur maîtrise des enjeux opérationnels et humains sera utile à la recherche des solutions locales à mettre en œuvre.

Activité 1.05 : Un diaporama présentant le SIED et la stratégie du MSSS pour son implantation sera produit à l'intention du personnel des établissements et des ESF. Veuillez prendre connaissance du fichier SIED_105_Stratégie_Implantation.pdf.

2. Organisation de la formation des utilisateurs

En matière de formation, connaissant les outils d'assistance offerts aux utilisateurs par l'intermédiaire de la plateforme du MSSS, le responsable de l'implantation du SIED a l'obligation :

- de préciser le ou les processus de rédaction des bulletins de décès qui seront appliqués dans son organisation et faire connaître le nouveau processus aux utilisateurs;
- d'indiquer la manière dont il désire que les super-utilisateurs jouent leur rôle de soutien à la formation;

- de déterminer, avec la collaboration des super-utilisateurs, s'il est nécessaire de mener des activités de formation complémentaires au matériel produit par le MSSS. Le cas échéant, il veille à ce que soient organisées de telles activités;
- de faire la promotion de la plateforme documentaire du SIED pour créer, chez l'utilisateur, l'habitude de se référer à cette source d'information;
- de mettre en place les moyens permettant de s'assurer que les utilisateurs puissent obtenir l'assistance des super-utilisateurs;
- d'adapter et d'expédier les communications proposées par le MSSS au sujet de la formation des utilisateurs.

2.01 – Préciser le processus de rédaction des bulletins de décès

Au cours des travaux relatifs au développement du SIED, l'équipe de projet du MSSS a pris en note un certain nombre de modèles de fonctionnement ayant cours pour la rédaction des bulletins de décès. Ces modèles seront partagés aux responsables de l'implantation du SIED afin de les aider à arrêter le fonctionnement convenant à leur organisation.

Activité 2.01 – A : Pour consulter les modèles pouvant inspirer vos façons de faire, veuillez prendre connaissance du document [SIED_201-A_Processus_Bulletin_Décès.pdf](#).

Compte tenu de la convivialité de la solution déployée, il est présumé que les questions qui seront le plus fréquemment soulevées par les utilisateurs concerneront le processus mis en place et l'incidence de celui-ci sur l'organisation du travail.

Il est donc recommandé de bien cerner les différences existant entre l'ancien et le nouveau processus. La connaissance approfondie de ces différences sera utile au moment de préparer les activités relatives à la formation et, pendant la période de transition, pour pouvoir orienter les utilisateurs vers la bonne trajectoire du processus.

Par ailleurs, la solution offre la possibilité de rendre obligatoire une opération de révision des données inscrites sur le formulaire SP-3 (généralement par un ou une archiviste). Si cette possibilité vous intéresse, vous pourrez alors attribuer le rôle de réviseur aux personnes responsable de cette étape de révision des bulletins de décès. Désirez-vous inclure une telle vérification dans votre processus et, donc, mettre en fonction ce paramètre ?

Activité 2.01 – B : Le fichier « [SIED_201-B_Paramètres_Implantation.docx](#) » présente l'éventail des paramètres à choisir et indique comment les communiquer au MSSS.

2.02 – Établir la stratégie de formation.

Le responsable de l'implantation et les super-utilisateurs évaluent la nécessité de mener des activités de formation complémentaires au matériel produit par le MSSS.

Dans le cas des établissements sociosanitaires, il est suggéré de segmenter les utilisateurs du SIED. À titre d'exemples :

- Quels profils de compétence ou quels types d'emploi agissent à titre de : rédacteur administratif, rédacteur clinique, signataire clinique et réviseur?
- Quel est leur niveau d'habileté en ce qui concerne les outils numériques ?
- Par quel moyen désire-t-on faire connaître le processus retenu ?

Il se peut que la stratégie retenue pour les utilisateurs assumant un certain type d'emploi ne convienne pas à ceux en ayant un autre.

2.03 – Organiser les activités et les communications visant à soutenir la formation.

Le plan de travail du MSSS prévoit la mise en ligne, sur l'extranet ministériel, de capsules vidéo pédagogiques traitant des différents rôles que peuvent jouer les utilisateurs du SIED.

Le MSSS n'enverra aucune communication directement aux utilisateurs du SIED. Il revient au responsable de l'implantation de faire connaître les activités de formation qu'il prépare, lesquelles s'ajouteront aux capsules vidéo.

2.04 – Adapter et expédier les communications proposées par le MSSS au sujet du rôle des pilotes et des super-utilisateurs et pour les inviter à consulter les outils de formation mis à leur disposition.

Le MSSS mettra à la disposition des pilotes et des super-utilisateurs du SIED une page Web qui contiendra tous les éléments d'information utiles à l'exercice de leur rôle, qu'il s'agisse des capsules vidéo pédagogiques, d'informations générales visant à présenter la solution informatique. De plus, les super-utilisateurs auront accès à un environnement de formation.

Activité 2.04 – A : *Le fichier SIED_204_Formation_Pilotes.docx contient une communication visant à faire connaître les pages du site Web traitant du SIED aux pilotes et à les inviter à visionner les capsules vidéo pédagogiques. Il appartient au responsable de l'implantation du SIED de retenir, rejeter ou adapter cette communication.*

Activité 2.04 – B : *Le fichier SIED_204_Formation_Super-utilisateurs.docx propose une communication visant à faire connaître les pages du site Web traitant du SIED aux super-utilisateurs et à les inviter à visionner les capsules vidéo pédagogiques. Il appartient au responsable de l'implantation du SIED de retenir, rejeter ou adapter cette communication.*

2.05 – Adapter et expédier les communications proposées par le MSSS pour inviter les utilisateurs à consulter les outils de formation mis à leur disposition.

Le MSSS mettra à la disposition des utilisateurs du SIED une page Web qui contiendra tous les éléments d'information utiles à la rédaction des bulletins de décès, qu'il s'agisse des capsules vidéo pédagogiques ou d'informations générales visant à présenter la solution informatique.

Même si le responsable de l'implantation a prévu des activités de formation, il est invité à faire connaître cette page Web à ses utilisateurs.

Activité 2.05 : Le fichier *SIED_205_Formation_Utilisateurs.docx* » propose une communication pour faire connaître les pages Web traitant du SIED aux utilisateurs et pour les inviter à visionner les capsules vidéo pédagogiques. Il appartient au responsable de l'implantation et aux super-utilisateurs de retenir, rejeter ou adapter cette communication.

3. Organisation de l'administration des droits d'accès

En matière de droits d'accès, le responsable de l'implantation du SIED a l'obligation :

- le cas échéant, de s'assurer de l'installation d'un raccourci vers l'application sur les postes de travail, les tablettes électroniques et les cellulaires des utilisateurs du SIED;
- de veiller à ce que les pilotes aient reçu leurs droits d'accès et qu'ils aient pris connaissance des capsules vidéo pédagogiques qui leur sont destinées;
- de veiller à ce que les pilotes implantent les outils de gestion des droits d'accès prévus par le MSSS;
- de s'assurer que la liste des utilisateurs du SIED soit maintenue à jour, incluant les droits d'accès leur ayant été attribués;
- de modifier les procédures internes d'accueil d'un nouvel employé, de façon à ce que lui soient attribués les droits d'accès au SIED lorsque cela est requis par ses fonctions;
- d'adapter et de transmettre aux utilisateurs les communications produites par le MSSS au sujet de la gestion des droits d'accès.

3.01 – Établir la liste des utilisateurs potentiels du SIED et demander les droits d'accès

Dans les jours précédant la mise en production du SIED, les identifiants, les mots de passe et les droits d'accès seront attribués par l'équipe de projet du MSSS sur la base des listes transmises par les organisations utilisatrices du SIED.

Ces droits d'accès concernent le rôle et le nom des institutions pour lesquelles l'utilisateur sera actif. Les rôles SIED sont les suivants :

- rédacteur administratif : il peut uniquement remplir la section « Identification ». À titre d'exemple, pourrait être octroyé au personnel administratif du secteur de l'admission;
- rédacteur clinique : il peut remplir toutes les sections, mais il ne peut pas produire les signatures clinique;
- signataire clinique : il peut remplir toutes les sections et produire la signature clinique;
- lecteur clinique : il peut consulter toutes les sections, mais il ne peut modifier aucune information;
- réviseur: il peut modifier toutes les informations sauf les causes du décès et la signature clinique. Pour ces dernières informations, seul un signataire clinique peut les modifier. Il est responsable de confirmer que la révision du formulaire est complétée.
- signataire funéraire : il ne peut que modifier et signer la section « Prise en charge et disposition du corps »;
- signataire entrée de corps : lorsqu'un corps provient de l'extérieur du Québec et que ce cas n'est pas pris en charge par le Bureau du coroner, l'entreprise de services funéraires

peut et doit avec ce rôle rédiger un bulletin de décès et ainsi compléter également la section « disposition du corps »;

- lecteur funéraire : il ne peut consulter que les informations visibles aux entreprises de services funéraires, sans pouvoir les modifier.

La protection des renseignements personnels est un enjeu encadré par la Loi sur l'accès des documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (LRQ, chapitre A-2.1). L'article 64 stipule que « [n]ul ne peut, au nom d'un organisme public, recueillir un renseignement personnel si cela n'est pas nécessaire à l'exercice des attributions de cet organisme [...] ».

Le dirigeant de l'organisation est imputable de l'application de cette loi. Il doit veiller à mettre en place les mécanismes permettant de respecter ses exigences.

Activité 3.01 : Pour nous transmettre les noms des utilisateurs du SIED et de leur attribuer les bons droits d'accès, merci d'utiliser le fichier portant la désignation suivante : *SIED_301_Utilisateurs_Établissement(ou ESF)_202X-XX-XX.xlsx*.

Merci également de renommer ce fichier en remplaçant *Établissement(ou ESF)_202X-XX-XX* par le nom de votre organisme et la date du jour.

3.02 – Définir la procédure locale relative à l'octroi des droits d'accès aux utilisateurs et à la mise à jour de la liste des utilisateurs actifs

Dans plusieurs organisations, le processus d'accueil d'un nouvel employé donne des précisions sur les systèmes informatiques auxquels cet employé devra avoir accès. Il faudra simplement y ajouter l'accès au SIED et les autorisations appropriées.

Cette responsabilité peut être confiée à la Direction des ressources humaines ou à une direction jouant un rôle de coordination des ressources ou des services professionnels.

Il est suggéré de communiquer avec la Direction des ressources humaines afin de vous assurer que chaque nouvelle arrivée et chaque départ soient signalés au pilote régional SIED (ou au pilote local, selon votre choix) afin qu'il puisse octroyer ou retirer les droits d'accès.

Activité 3.02 : Le fichier *SIED_302_Demande_Droits_Accès.docx* propose une démarche et un formulaire de demande de droits d'accès au SIED. Il appartient au responsable de l'implantation du SIED et à ses pilotes de rejeter ou de retenir ces éléments ou de les adapter, au besoin.

3.03 – S'assurer de l'installation d'un raccourci vers l'application sur les postes de travail, les tablettes électroniques et les cellulaires des utilisateurs du SIED

Pour accéder au SIED, il suffit de disposer d'un navigateur Internet compatible avec cette solution. **Les navigateurs recommandés sont les suivants : Chrome, Edge et Firefox.** Cette exigence a-t-elle des conséquences sur les choix technologiques de votre organisation ?

Le SIED est placé dans un environnement infonuagique. Pour accéder au portail d'accès du système, il faut simplement avoir l'adresse URL de celui-ci. Deux options facilitent l'accès au portail du SIED :

- 1) sauvegarder l'adresse URL dans les favoris de l'explorateur Internet du poste de travail;
- 2) installer un raccourci sur le bureau du poste de travail (le MSSS a conçu un bouton Web officiel pour le SIED).

Activité 3.03 : *Merci de prendre connaissance de la procédure d'installation du lien URL dans les favoris ou du bouton Web. Veuillez consulter le fichier SIED_303_Lien_URL.pdf.*

3.04 – Adapter et expédier les communications proposées par le MSSS au sujet de l'attribution des droits d'accès aux pilotes et aux super-utilisateurs

Une fois que le gabarit contenant les noms des pilotes et des super-utilisateurs aura été transmis, les droits d'accès correspondant à leur rôle leur seront octroyés dans les plus brefs délais. Un courriel sera envoyé au responsable de l'implantation du SIED pour lui confirmer que cela a bien été fait. Il pourra ensuite en informer ses pilotes et super-utilisateurs.

Les super-utilisateurs n'auront accès qu'à un environnement de formation pour soutenir leur apprentissage. Il est recommandé de profiter de l'occasion pour leur faire connaître les sources d'information pouvant leur être utiles.

Deux textes sont proposés selon qu'il s'agit de confirmer à un pilote ou à un super-utilisateurs ses droits d'accès au SIED.

Activité 3.04 – A : *Texte proposé pour confirmer aux pilotes l'octroi de leurs droits d'accès SIED_304A_Accès_Pilote.docx.*

Activité 3.04 – B : *Texte proposé pour confirmer aux super-utilisateurs l'octroi de leurs droits d'accès SIED_304B_Accès_Super-utilisateur.docx.*

3.05 – Adapter et expédier les communications proposées par le MSSS au sujet de l'attribution des droits d'accès aux utilisateurs.

Une fois que le gabarit contenant les noms des utilisateurs aura été transmis, les droits d'accès leur seront octroyés dans les semaines ou les jours précédant la mise en production. Le responsable de l'implantation recevra un courriel lui confirmant que cela a été fait.

Un texte est proposé au responsable de l'implantation d'inviter les utilisateurs à tester leur accès au SIED et à communiquer avec le pilote pour signaler tout besoin d'assistance.

Activité 3.05 : *Le fichier SIED_305_Confirmation_Test_Accès.docx propose une communication visant à inviter les utilisateurs à tester leur accès au SIED et à communiquer avec le pilote de l'installation si requis.*

4. Organisation de l'assistance aux utilisateurs

Au sujet de l'assistance aux utilisateurs, le responsable de l'implantation du SIED doit :

- préciser les modalités des services assurés par les pilotes ou par les super-utilisateurs;
- adapter et transmettre les communications proposées par le MSSS;
- promouvoir la plateforme d'assistance du MSSS;
- communiquer aux utilisateurs du SIED les coordonnées des super-utilisateurs, des pilotes locaux et des pilotes régionaux et préciser les services que chacun offre.

4.01 – Préciser comment seront offerts aux utilisateurs le service d'assistance assuré par les pilotes et les super-utilisateurs

Il appartient au responsable de l'implantation de mettre en place les mesures appropriées pour assurer le soutien aux utilisateurs de l'organisation. Pour la mise en œuvre de ce service, il a désigné des pilotes et des super-utilisateurs. Il existe deux types d'assistance, à savoir :

- a) l'assistance en cas de difficulté à accéder au SIED;
- b) l'assistance relative à l'utilisation du SIED (fonctionnalités et processus).

De quelle manière désire-t-il que ces ressources soient disponibles pour répondre aux difficultés que pourraient rencontrer les utilisateurs ? Quelle sera la plage horaire de ce service ? Une boîte courriel « Assistance SIED » sera-t-elle privilégiée ? Les numéros de téléphones des super-utilisateurs seront-ils publiés ? Etc.

Mises à part les possibles difficultés à accéder au SIED pour la première fois et compte tenu de la convivialité de cette solution informatique, il est présumé que les questions qui seront le plus fréquemment soulevées par les utilisateurs concerneront le processus mis en place et l'incidence de celui-ci sur l'organisation du travail. Les super-utilisateurs devront donc maîtriser le processus de rédaction du bulletin de décès pour pouvoir orienter les utilisateurs.

Le responsable de l'implantation doit se poser, notamment, les questions suivantes :

- Pour donner accès ou régler un problème d'accès au SIED, quel sera l'horaire des pilotes ? Une permanence 24/7 est-elle nécessaire ? Cette option est-elle possible ? Dans le cas contraire, quelles mesures de contingence faut-il adopter ?
- Pour répondre aux interrogations des utilisateurs du SIED, quel sera l'horaire des super-utilisateurs ? Est-il possible qu'un service offert seulement pendant les heures normales de bureau soit suffisant ? Doit-on organiser une permanence 24/7 pour la durée de la période de transition (les deux ou trois premières semaines suivant la mise en production) ? Les numéros de téléphone des super-utilisateurs seront-ils publiés ?
- Une boîte courriel « Assistance SIED » sera-t-elle prévue ?

4.02 – Adapter et expédier les communications proposées pour faire connaître les services d'assistance aux utilisateurs

Quand les modalités relatives aux services d'assistance sont déterminées, le responsable de l'implantation doit les faire connaître aux utilisateurs du SIED. Il est également recommandé qu'il fasse la promotion de la page Web du MSSS.

Activité 4.02 : Le fichier *SIED_402_Assistance_Utilisateurs.docx* propose une communication qui vise à rappeler aux utilisateurs du SIED l'existence d'un site Internet s'adressant à eux qu'à faire connaître le service d'assistance offert par l'organisation. Il appartient au responsable de l'implantation du SIED de la rejeter ou de la retenir ou l'adapter.

4.03 – Adapter et expédier les communications proposées pour confirmer la mise en production et délester la version papier et adopter le SIED

Selon le plan actuel, la mise en production du SIED aura lieu le 26 avril 2022. Tous les établissements de la province seront invités à tester leur accès au SIED et à produire quelques bulletins de décès. L'environnement de production étant sécuritaire, il pourra s'agir de retranscrire des bulletins de décès réels. Le 7 juin 2022, les établissements seront invités à abandonner la version papier du formulaire SP-3.

Les ESF seront également informées des opportunités de formation qu'offre théoriquement le « pilote pour le déploiement », la période s'étalant du 26 avril au 6 juin 2022.

Activité 4.03 – A : Le fichier *SIED_403A_Mise_en_Production.docx* propose une communication visant à annoncer la mise en production du SIED et à inviter les rédacteurs et signataires du bulletin de décès à délester le format papier et à adopter le format numérique.

Activité 4.03 – B : La situation étant quelque peu différente dans les ESF, la communication visant à annoncer la mise en production du SIED a été adaptée à leur contexte. Voir le fichier *SIED_403B_Mise_en_Production.docx*.

Il appartient au responsable de l'implantation du SIED et aux super-utilisateurs de rejeter ou de retenir ces communications et de les adapter.

5. Adoption du formulaire électronique

Dès la mise en production du SIED, le responsable de l'implantation doit :

- s'assurer que les bulletins de décès sont remplis à partir du SIED;
- maintenir à jour la structure de pilotes et de super-utilisateurs mise en place;
- prendre acte des besoins exprimés par les pilotes et les super-utilisateurs afin qu'ils puissent jouer le rôle qui est attendu d'eux;
- s'assurer que les services d'assistance offerts par les pilotes et les super-utilisateurs répondent adéquatement aux besoins des utilisateurs du SIED.

5.01 – Pilote pour le déploiement – Donner accès aux utilisateurs à l'environnement de production

Durant la période du 26 avril au 6 juin, les utilisateurs auront accès à SIED à des fins de familiarisation avec le système SIED. Les bulletins de décès produits durant cette période ne seront pas retenus. Ils seront détruits de la base de données le 6 juin 2022. Au lendemain de cette date, soit le 7 juin 2022, les bulletins créés avec le SIED seront retenus comme étant la version officielle.

Les droits d'accès aux utilisateurs du SIED seront initialement accordés lors d'un chargement massif des informations sur les utilisateurs à l'aide d'un gabarit conçu à cet effet ayant préalablement été complété par le responsable de l'implantation et son équipe.

5.02 – Période transition – Amorcer le délestage du format papier du SP-3 et débiter l'adoption du bulletin de décès numérique

Dès le 7 juin 2022, les bulletins créés avec le SIED seront considérés comme étant la version officielle et leurs données seront transmises à l'ISQ, au DEC et au MSSS. À cette date commence une période dite « transitoire » durant laquelle l'ISQ et le DEC recevront des bulletins de décès numériques mais également des bulletins en format papier. Ces derniers auront été produits par des utilisateurs n'ayant pas, pour diverses raisons, encore reçu leurs droits d'accès à SIED.

Cette période transition ne devrait pas s'étendre au-delà des quatre (4) semaines suivant la date de mise en production officielle du SIED, à savoir le 7 juin 2022.

5.03 – S'assurer que les bulletins de décès sont remplis à partir du SIED

La question de savoir si un bulletin de décès a été rempli en utilisant le SIED ou un formulaire papier ne se pose que dans le réseau sociosanitaire. La rédaction d'un bulletin de décès qui a commencé dans une installation en format numérique ne peut se poursuivre dans une ESF que selon le même format

Cette question se pose donc exclusivement aux responsables de l'implantation du SIED œuvrant dans les établissements sociosanitaires.

À quelle stratégie recourra l'établissement pour amener les personnes qui remplissent les bulletins de décès à délaisser le formulaire papier et pour promouvoir l'usage de sa version numérique ?

La promotion des avantages qu'apporte le nouveau processus nous semble la voie à suivre. À cette communication, une écoute attentive des résistances exprimées par les utilisateurs devrait permettre d'améliorer les moyens utilisés pour encourager le recours à la solution informatique.

Comme évoqué précédemment, il est suggéré de sensibiliser les gestionnaires et les chefs des services professionnels concernés par la production des bulletins de décès ainsi que d'obtenir, si ce n'est pas déjà fait, leur appui. Les membres du comité d'implantation du SIED (voir l'activité 1.05) ont à jouer ici un rôle de première importance.

5.04 – Maintenir à jour la structure de pilotes et de super-utilisateurs.

Cela est bien connu, la première responsabilité d'un gestionnaire consiste à assurer la continuité des opérations. Le roulement du personnel est inévitable, mais il doit être anticipé.

Les fonctions de pilotes et de super-utilisateurs sont dorénavant permanentes. C'est donc dire que le responsable de l'implantation du SIED doit veiller à intégrer, quelque part dans la structure permanente de l'établissement, les rôles de pilote et de super-utilisateur du SIED.

5.05 – Prendre acte des besoins des pilotes et des super-utilisateurs afin qu'ils puissent jouer leurs rôles

Au lendemain de l'implantation du SIED, une fois que la turbulence attribuable aux changements s'est apaisée, le responsable de cette implantation doit vérifier si la formule privilégiée pour le soutien aux utilisateurs donne les résultats attendus et si elle doit être modifiée.

À cette fin, il pourrait s'avérer pertinent de mener un sondage auprès des utilisateurs de l'établissement en mettant en contexte leur réponses en fonction du rôle qui leur a été attribué dans SIED et en fonction de l'installation dans laquelle ils travaillent généralement.

COMPLÉMENT SUR LA GESTION DU CHANGEMENT

Il aurait sans doute été possible de présenter d'entrée de jeu le modèle de gestion du changement qui a inspiré la stratégie adoptée pour l'implantation du SIED. Toutefois, le présent document aurait eu un ton un peu trop didactique. Mais maintenant que « ce qui doit être fait » a été précisé, il nous semble judicieux de dire ici dans quel esprit cela doit être fait.

Le modèle de gestion du changement qui a été privilégié repose sur les huit intentions suivantes :

- 1) Créer l'urgence – Mentionner, dans toutes les communications où cela s'avère pertinent, que SIED est la réponse à un problème. Prendre en compte les résistances connues ou anticipées;
- 2) Former une puissante coalition – Reconnaître les organismes, les associations et les individus exerçant une forte influence sur les personnes qu'affectera le changement à venir et les inciter à participer à la gestion du changement;
- 3) Amener les membres de cette coalition à faire la promotion de la solution informatique – Diffuser un message positif exposant succinctement les bénéfices qu'apportera le SIED;
- 4) Transmettre une vision du changement – Produire des communications inspirantes pour mobiliser les personnes à quitter « l'actuel » et à adopter « le nouveau »;
- 5) Faire tomber les obstacles – Recenser les obstacles risquant de perturber l'implantation de la solution informatique et mettre en place des mesures visant à les abattre;
- 6) Mettre en avant les gains à court terme – Dresser la liste des gains à court terme qui rassureront à la fois les autorités, les parties prenantes et les utilisateurs;
- 7) Construire sur les acquis – À titre d'exemple, faire ressortir les points positifs du projet pilote et les communiquer aux autorités ainsi qu'aux parties prenantes;
- 8) Ancrer le changement dans la culture organisationnelle. Souligner que :
 - l'informatisation du bulletin de décès sera vraisemblablement suivie par d'autres initiatives du même genre (par exemple, mortinaissance et naissance),
 - ce projet s'inscrit dans la planification stratégique du MSSS, l'architecture d'entreprise gouvernementale et la Stratégie de transformation numérique gouvernementale.

Nous espérons que le contenu du présent document aura répondu à vos attentes. Sachez toutefois que, pendant toute la période dite « des travaux préparatoires », les responsables de l'implantation du bulletin de décès numérisé auront accès à un service d'assistance afin que le plan de travail établi se réalise au mieux.

Toute demande relative à ce service doit être faite à l'adresse suivante : sied@msss.gouv.qc.ca et il faut indiquer comme objet « Gestion du changement ». Nous communiquerons avec le demandeur dans les plus brefs délais.

ANNEXE 1 : PLANIFICATION DES TRAVAUX PRÉPARATOIRES

Informatisation du bulletin de décès (SP-3) Planification des activités de gestion du changement		Date de Début Fin	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin		
ACTIVITÉ			2022-01-03 2022-01-10	2022-01-17 2022-01-24	2022-01-31 2022-02-07	2022-02-14 2022-02-21	2022-02-28 2022-03-07	2022-03-14 2022-03-21	2022-03-28 2022-04-04	2022-04-11 2022-04-18	2022-04-25	2022-05-02 2022-05-09	2022-05-16 2022-05-23	2022-05-30 2022-06-06	2022-06-13 2022-06-20
	Travaux préparatoire - Réseau sociosanitaire et entreprises de services funéraires	2021-11-29													
1	Désignation des membres des équipes d'appui à la gestion du changement	2022-03-18													
1.01	Désigner le responsable de l'implantation du SIED dans l'établissement ou l'entreprise de services funéraires (ESF)	2022-01-14													
1.02	Désigner un ou deux pilotes régionaux pour la gestion des droits d'accès de l'établissement ou de l'ESF	2022-02-11													
1.03	Désigner un ou deux pilotes locaux pour la gestion des droits d'accès de l'installation	2022-02-25													
1.04	Désigner un ou deux super-utilisateurs pour la formation et le soutien des utilisateurs	2022-02-11													
1.05	Créer et animer un comité d'implantation - les établissement du réseau sociosanitaire	2022-03-18													
2	Organisation de la formation des utilisateurs	2022-02-14													
2.01	Préciser le processus visant la rédaction des bulletins de décès	2022-03-11													
2.02	Établir la stratégie de formation	2022-03-11													
2.03	Organiser les activités et les communications visant à soutenir la formation	2022-03-25													
2.04	Adapter et expédier les communications proposées par le MSSS au sujet du rôle des pilotes et des super-utilisateurs et pour les inviter à consulter les outils de formation	2022-04-08													
2.05	Adapter et expédier les communications proposées par le MSSS pour inviter les utilisateurs à consulter les outils de formation mis à leur disposition	2022-04-15													

Informatisation du bulletin de décès (SP-3) Planification des activités de gestion du changement		Date de Début Fin	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin	
			2022-01-03 2022-01-10 2022-01-17 2022-01-24	2022-01-31 2022-02-07 2022-02-14 2022-02-21	2022-02-28 2022-03-07 2022-03-14 2022-03-21 2022-03-28	2022-04-04 2022-04-11 2022-04-18 2022-04-25	2022-05-02 2022-05-09 2022-05-16 2022-05-23 2022-05-30	2022-06-06 2022-06-13 2022-06-20 2022-06-27						
3	Organisation de la gestion des droits d'accès	2022-03-07												
3.01	Établir la liste des utilisateurs potentiels du SIED et demander les droits d'accès	2022-03-18												
3.02	Définir la procédure locale visant l'octroi des droits d'accès aux utilisateurs et à la mise à jour de la liste des utilisateurs actifs	2022-04-01												
3.03	S'assurer de l'installation d'un raccourci vers l'application sur les postes de travail, tablettes et cellulaires des utilisateurs du SIED	2022-04-15												
3.04	Adapter et expédier les communications proposées par le MSSS au sujet de l'attribution des droits d'accès aux pilotes et aux super-utilisateurs	2022-04-15												
3.05	Adapter et expédier les communications proposées par le MSSS au sujet de l'attribution des droits d'accès aux utilisateurs	2022-04-22												
4	Organisation de l'assistance aux utilisateurs	2022-03-14												
4.01	Préciser comment seront offerts aux utilisateurs le service d'assistance assuré par les pilotes et les super-utilisateurs	2022-04-08												
4.02	Adapter et expédier les communications proposées pour faire connaître les services d'assistance aux utilisateurs	2022-04-22												
4.03	Adapter et expédier les communications proposées pour confirmer la mise en production et délester la version papier et adopter le SIED	2022-04-22												
	Pilote pour le déploiement et période de transition	2022-04-26												
5	Adoption du formulaire électronique	2022-04-26												
5.01	Pilote pour le déploiement - Donner accès aux utilisateurs à l'environnement de production pour des fins de familiarisation	2022-04-26												
5.02	Période de transition - Amorcer le délestage du format papier du SP-3 et débiter l'adoption du bulletin de décès numérique	2022-06-07												
5.03	S'assurer que les bulletins de décès sont remplis à partir du SIED	2022-07-01												
5.04	Maintenir à jour la structure de pilotes et de super-utilisateurs	2022-07-01												
5.05	Prendre acte des besoins des pilotes et des super-utilisateurs afin qu'ils puissent jouer leur rôle	2022-07-01												

