



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Bonnes pratiques en sécurité sociale

Bonne pratique mise en œuvre depuis: 2016

Efterlevandeguiden.se: un guide pour les survivants

Agence suédoise des pensions
Suède

Publié en 2019

www.issa.int

Résumé

Le guide Efterlevandeguiden.se est un site Web qui regroupe des informations provenant des autorités dans le but d'aider les personnes qui ont récemment perdu un proche. Lancé en septembre 2016, ce service est une initiative commune entre trois agences gouvernementales suédoises: l'Agence suédoise de la sécurité sociale (Swedish Social Insurance Agency), l'Agence suédoise des pensions (Swedish Pensions Agency – SPA) et l'Agence suédoise des impôts (Swedish Tax Agency).

Pour le survivant, il peut être difficile de savoir vers quelle autorité se tourner et à qui s'adresser. Le guide rassemble ces informations sur un seul site Web. Il précise, sous forme de liste de vérification, les démarches à entreprendre en priorité lors du décès d'un proche. Il met l'accent sur des éléments pratiques, expliquant par exemple ce que signifie liquider la succession du défunt ou en dresser l'inventaire.

Le guide a suscité beaucoup d'intérêt et a fait l'objet de nombreux éloges et récompenses. Il est devenu particulièrement apprécié des survivants et de ceux qui rencontrent des personnes endeuillées.

Problème ou défi

Quel problème ou défi votre bonne pratique devait-elle permettre de résoudre ou de relever? Veuillez fournir une brève description.

La mort fait partie de la vie. En Suède, sur une population de 10 millions d'habitants, environ 90 000 personnes perdent la vie chaque année, laissant une famille derrière elles. Lors d'un décès, le survivant ne doit pas seulement faire son deuil, mais il doit également s'occuper de nombreuses questions pratiques et prendre contact avec une multitude d'acteurs.

Principaux enjeux:

- manque de soutien de la société;
- nombreuses questions à comprendre et auxquelles répondre;
- solitude et inquiétude concernant l'aspect financier et les activités quotidiennes;
- risque d'état de choc;
- diminution des capacités cognitives.

Résultats de la recherche:

- absence de vue d'ensemble de l'évolution de la situation immédiatement après le décès, quelques mois après celui-ci et dans les années qui suivent;
- méconnaissance des démarches à entreprendre et de l'ordre dans lequel agir;
- méconnaissance des démarches les plus importantes à entreprendre;
- nécessité de rencontrer et de prendre en charge les personnes endeuillées selon leurs besoins, leur ressenti et leur situation.

Relever le défi

Quels étaient les principaux objectifs du projet ou de la stratégie mis en œuvre pour résoudre le problème ou relever le défi? Veuillez énumérer et décrire brièvement les principaux éléments de ce projet ou de cette stratégie en mettant plus particulièrement l'accent sur ses aspects innovants et ses effets attendus ou visés.

Le défi était le suivant:

- offrir une vue d'ensemble globale et exhaustive qui renforce le sentiment de sécurité et de contrôle sur la situation et garantit qu'aucun élément important n'est oublié.

Aspects innovants:

- Guichet unique:
 - offre une vue d'ensemble globale pour les personnes qui perdent un proche,
 - facilite l'obtention des informations auprès de l'autorité adéquate.
- Informations entre les autorités.
- Instructions claires concernant les démarches à effectuer.
- Contenu, langage et interface adaptés au point de vue et à la situation des survivants:
 - le ton est uniforme et bien pensé;
 - les mots sont consciemment choisis;
 - les informations sélectionnées sont fondées;
 - la présentation est cohérente.

Le guide rassemble les informations sur un seul site Web. Il précise, sous forme de liste de vérification, les démarches à entreprendre en priorité lors du décès d'un proche et celles qui peuvent être remises à plus tard. Il met l'accent sur des éléments pratiques, expliquant par exemple ce que signifie liquider la succession du défunt ou en dresser l'inventaire.

Les agences gouvernementales qui ont collaboré ont laissé leurs propres intérêts de côté et ont uni leurs forces pour fournir un guide aux survivants au moment où ils en ont le plus besoin. Celui-ci a été élaboré selon un processus centré sur l'être humain et fondé sur les besoins du client «en cas de décès d'un partenaire». Cet «événement de la vie» est le moment auquel une personne ou un entrepreneur est confronté à un événement qui affecte et change sa vie et qui nécessite de prendre contact avec différents acteurs du secteur public. Les besoins et l'expérience des clients étaient au centre du processus dans lequel les survivants ont été impliqués.

Objectifs à atteindre

Quels objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs ou indicateurs clés de performance avaient été définis pour le projet ou la stratégie? Veuillez les décrire brièvement.

Scénario de base: une étude qualitative a montré que les survivants rencontraient des difficultés pour gérer pratiquement toutes les démarches relatives à un décès. En de telles circonstances, il est difficile de savoir par où commencer et vers qui se tourner. C'est d'autant plus compliqué lorsqu'une personne est confrontée à cette situation pour la première fois, qu'elle est en état de choc et qu'elle ne jouit pas de ses pleines capacités cognitives, ce qui engendre du stress et de l'anxiété. La majorité des survivants veulent pouvoir se tourner vers un seul interlocuteur pour traiter leur dossier et obtenir des réponses à leurs questions.

- Objectif 1: le site Web devrait apporter un soutien à la société et être perçu comme un guide évident pour les survivants.
- Objectif 2: le survivant bénéficie d'un meilleur service et d'un sentiment de sécurité accru grâce à une information et à une communication combinées et uniformes.
- Indicateur clé de performance: plus de 50 pour cent des utilisateurs pensent que l'information globale offre un meilleur appui et une meilleure aide que dans la situation actuelle.

Evaluation des résultats

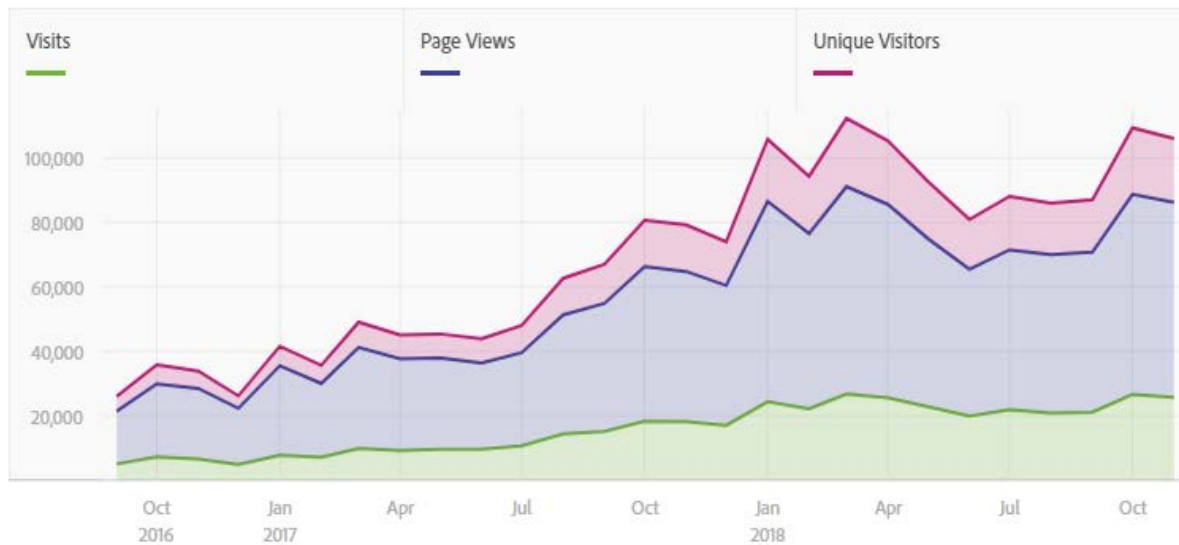
La bonne pratique a-t-elle été évaluée? Veuillez fournir des données sur l'impact et les résultats de la bonne pratique à partir d'une comparaison entre les objectifs visés et les résultats réellement obtenus, d'indicateurs avant-après et/ou d'autres types de statistiques ou indicateurs.

Depuis son lancement le 27 septembre 2016:

- 427 823 visites du site ont été comptabilisées;
- 1 095 863 pages ont été affichées;
- 303 477 visiteurs uniques se sont rendus sur le site.

Les pics de fréquentation atteints en 2018 coïncident avec les récompenses et les commentaires élogieux reçus par le site (graphique 1).

Graphique 1. Visites, pages affichées et visiteurs uniques du site Web



En décembre 2018, le guide est devenu incontournable pour obtenir des informations. Les utilisateurs s'y rendent en passant par Google ou parce qu'ils connaissent son existence. 14 pour cent d'entre eux ont ajouté le guide à leurs favoris, ce qui montre que le site Web est visité fréquemment. Peu d'utilisateurs accèdent au guide en passant par le site Web des autorités ou des municipalités (graphique 2):

- 14 pour cent des personnes qui ont contacté le guide ont posé des questions personnelles. Cet élément peut être interprété comme un signe que la population en attend davantage du guide;
- 50 pour cent saisissent l'adresse URL;
- 18 pour cent passent par Google;
- 14 pour cent par les favoris de leur navigateur.

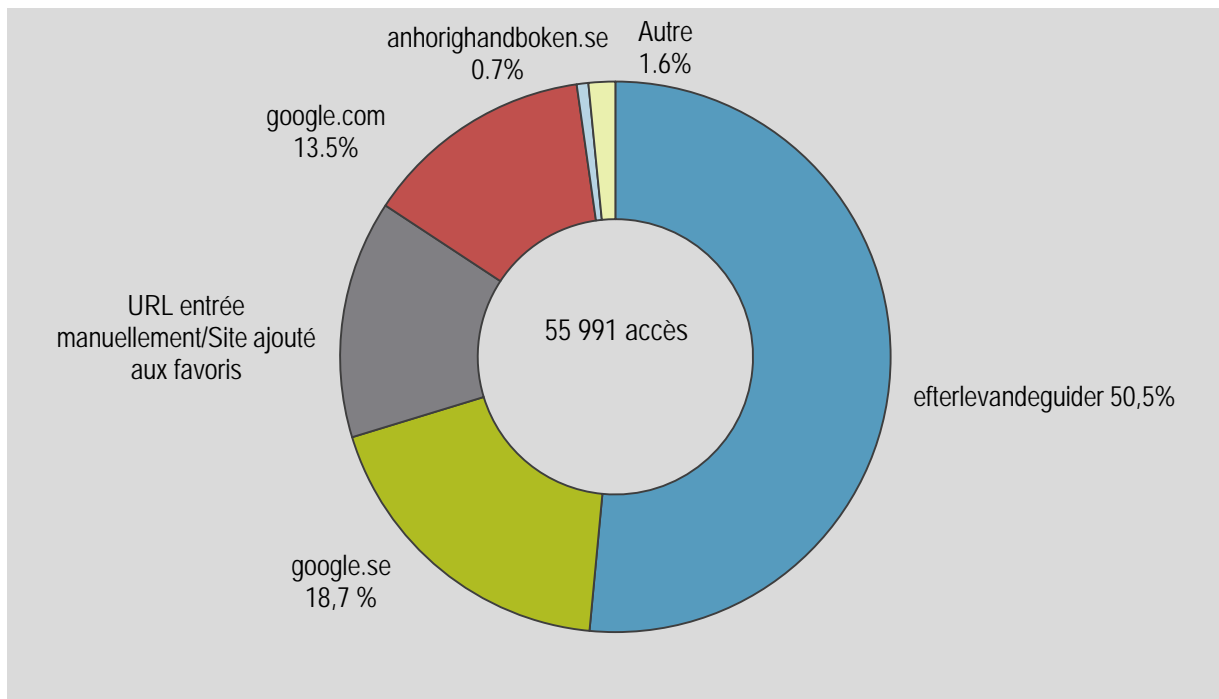
Evaluation 2017 du projet:

- 63 pour cent des utilisateurs estiment qu'ils ont été très bien orientés;
- 54 pour cent des utilisateurs déclarent avoir reçu les réponses qu'ils cherchaient;
- 75 pour cent estiment que le langage utilisé est clair et facile à comprendre.

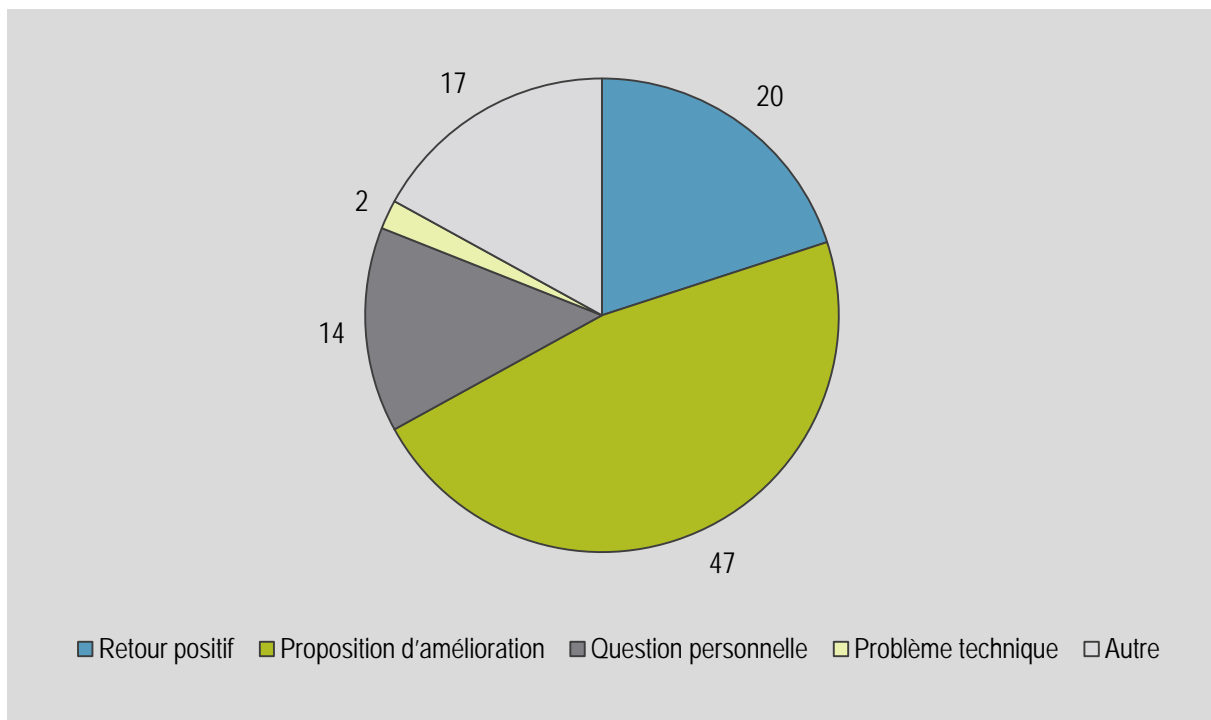
Commentaires reçus dans les formulaires par courriel en 2017-2018 (Graphique 3):

- 47 pour cent des demandes concernaient des améliorations (par exemple des ajouts d'informations, des traductions vers l'anglais, des modèles de procuration et des documents imprimés);
- 20 pour cent ont exprimé des commentaires positifs (ils ont par exemple indiqué que le guide leur avait été utile, qu'il était facile à trouver ou se félicitaient de son existence);
- 14 pour cent des messages concernaient des problèmes personnels qui ont été transférés ou confiés aux autorités.

Graphique 2. *Modes d'accès au guide*



Graphique 3. *Commentaires reçus dans les formulaires par courriel en 2017-2018 (en pour cent)*



Enseignements tirés

Veillez, en vous appuyant sur l'expérience de votre organisation, citer trois facteurs au maximum qui, selon vous, sont indispensables à la reproduction de cette bonne pratique. Veillez citer trois risques au maximum qui sont apparus/pourraient apparaître lors de la mise en œuvre de cette bonne pratique. Veillez décrire brièvement ces facteurs et/ou ces risques.

Facteurs indispensables pour reproduire cette bonne pratique:

- Participation des utilisateurs et des partenaires – l'Agence suédoise des impôts, l'Agence suédoise de la sécurité sociale et l'Agence suédoise des pensions sont les trois agences gouvernementales qui ont collaboré à l'élaboration du guide. Elles sont chargées de veiller à l'exactitude et à la neutralité des informations. Les survivants, les organisations de survivants, les agences funéraires, Svensk Försäkring (Assurance Suède) et de nombreux autres acteurs y ont participé.
- Pour veiller à répondre aux besoins de ses visiteurs et s'imposer comme un guide de soutien évident vers lequel se tourner, le site a été conçu pour les personnes en état de choc, en deuil et qui ont besoin de réponses simples et empathiques à leurs questions dans l'un des moments les plus difficiles de leur vie.
- Reproductibilité – L'élaboration du guide a permis d'obtenir une méthode et un modèle réutilisables pour le développement d'interactions avec le client fondées sur des événements de la vie et témoigne des responsabilités de l'agence principale à l'égard de la mise en œuvre du projet et du suivi de son impact.
- Gouvernance – Le choix de l'agence principale peut varier selon le stade de développement. Toutefois, sauf accord contraire, l'agence principale est responsable de la gestion de l'ensemble de la phase de développement, c'est-à-dire jusqu'à ce que les avantages attendus en aient été obtenus. C'est à l'agence principale qu'incombe la responsabilité globale de la phase de développement. Elle devrait en outre désigner un comité directeur constitué de représentants des partenaires respectifs pour diriger les travaux de développement. La responsabilité liée à la mise en œuvre de l'analyse du projet devrait figurer dans le mandat du comité directeur. La bonne composition du groupe de référence est un élément important pour garantir l'approbation, la transparence, la participation, etc.

Autres facteurs de réussite:

- Approbation au niveau de la direction générale.
- L'élaboration étant fondée sur des événements de la vie, nous avons été attentifs aux besoins des survivants.
- Financement conjoint et partage des ressources entre le comité directeur et le groupe de travail.
- L'utilisation de services en nuage a permis d'éviter des conflits entre les ressources des différents portefeuilles de projets des agences respectives.
- Engagement solide et bonne coopération au sein de l'équipe de projet.