

FACILITER LE PROCESSUS D'ADHÉSION À L'ASSURANCE-MALADIE POUR LES NOUVEAUX ARRIVANTS AU N.-B.

Les immigrants et immigrantes de l'international éprouvent de nombreuses **difficultés** au moment de faire une demande d'adhésion au régime d'assurance-maladie et en essayant de maintenir leur couverture. Ceci entraîne des répercussions négatives sur leur **bien-être...**

« Quand il neige, j'insiste... "ne tombe pas, ne te fait pas mal, car je n'ai nulle part où t'amener, je ne sais pas où aller." Donc je lui dis : "assieds-toi et ne bouge pas. De cette façon tu ne te feras pas mal." »

et sur **l'efficacité du fonctionnement** du régime d'assurance-maladie ...

31 %

des demandes n'avaient pas toute la documentation requise

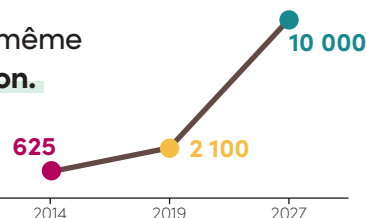
60 %

des demandes effectuées sur une période de deux semaines auraient pu être identifiées comme incomplètes ou mal effectuées au moment du dépôt

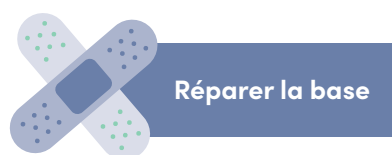
29 %

de toutes les demandes étaient incomplètes

Si rien n'est fait pour régler cette situation, ces **difficultés se multiplieront** au même rythme que nos **objectifs annuels en matière de croissance de la population.**



Un continuum d'**actions** est envisageable



Réparer la base



Modifier les politiques et le processus



Numérisation

gestion réactive

gestion proactive

Faciliter l'expérience des personnes nouvellement arrivées permettra au N.-B. à prospérer

Nouveaux Arrivants Internationaux

une couverture opportune, un soutien adéquat et continu

Représentant.e.s du service à la clientèle de Service N.-B.

une réduction du taux de demandes mal formulées engendrera des économies de coûts

Gouvernement du Nouveau-Brunswick

une stratégie de croissance démographique plus efficace

Organismes d'aide à l'établissement

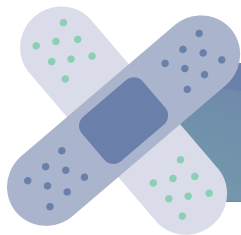
mieux outillés pour accueillir les personnes nouvellement arrivées

Fonctionnaires du régime d'assurance-maladie

moins de temps consacré à la correction des erreurs

Service de défense des clients

davantage de temps pour offrir un soutien en amont



RÉPARER LA BASE

S'attaquer aux éléments dysfonctionnels du système actuel et les corriger



La communication externe

La communication est fragmentée et ne prépare pas adéquatement les nouveaux arrivants.

1

Le ministère de la Santé conçoit des supports de communication afin de le distribuer aux partenaires.

2

Le ministère de la Santé et ses partenaires collaborent afin de concevoir du matériel facile à comprendre pour les nouveaux arrivants.

3

Les parties prenantes collaborent afin de communiquer d'une manière pratique et continue avec les personnes nouvellement arrivées.

Qualité des résultats obtenus



Faire une demande d'adhésion

Le processus d'adhésion manque de clarté et de transparence.

1

Améliorer et simplifier le formulaire de demande

2

Mettre à jour les méthodes de notifications pour éviter les problèmes engendrés par un changement d'adresse.

3

Si la demande contient des erreurs, fournir des commentaires spécifiques et faciles à mettre en œuvre.

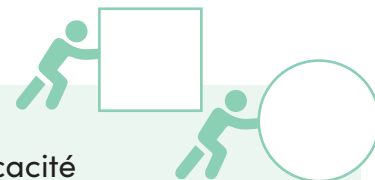
Faire une demande

L'attente

Rétroaction

La procédure interne

La procédure interne met en lumière un manque d'efficacité au moment du dépôt de la demande.



1

Permettre au personnel de SNB d'offrir une rétroaction si la documentation remise n'est pas la bonne.

2

Former adéquatement et régulièrement le personnel de SNB à l'examen des dossiers, y compris de la documentation.

3

Éviter les délais de plusieurs semaines en procédant au transfert des demandes électroniquement.



MODIFIER LES POLITIQUES ET LES PROCÉDURES

La prestation de service doit évoluer afin de mieux répondre aux besoins en pleine mutation d'une province dont la population ne cesse de croître.

Réexaminer la définition de résidence

L'exigence d'avoir une « preuve » de sa résidence va à l'encontre de la réalité à laquelle font face plusieurs personnes au moment de s'installer au N.-B.



1

Mettre à jour les critères de résidence aux fins de l'assurance-maladie afin qu'il ne soit plus nécessaire de démontrer la « preuve » de sa résidence, mais uniquement l'intention de l'obtenir.

2

Mettre en œuvre les procédures d'exploitations normalisées de la Province du N.-B. stipulant qu'aucune preuve de résidence n'est requise pour le conjoint ou la conjointe.

Le saviez-vous?

Dans cinq provinces canadiennes, il suffit de démontrer son intention de satisfaire aux exigences de résidence.



Travailleuses et travailleurs temporaires sans assurance

Les travailleuses et les travailleurs temporaires exerçant des métiers dits « sales » « dangereux », et « exigeant », ne sont pas éligibles à une couverture d'assurance-maladie à moins d'avoir cumulé 12 mois de permis de travail.

1

Réduire les exigences d'obtention d'un permis pour permettre aux travailleuses et aux travailleurs temporaires de bénéficier d'une couverture pour la durée de leur séjour au N.-B. lors duquel ils fournissent un service indispensable.

2

Exiger que les employeurs fournissent une couverture médicale à leurs employé.e.s jusqu'à ce que ceux et celle-ci soient éligibles à l'assurance-maladie.

Le saviez-vous?

Cinq provinces canadiennes fournissent une couverture aux travailleuses et aux travailleurs temporaires détenant un permis de travail de six mois.

Terre Neuve a mis en place des exemptions pour les travailleuses et les travailleurs étrangers temporaires qui immigrent dans le cadre du Programme d'immigration au Canada atlantique.

La Colombie-Britannique exige que les employeurs déboursent pour une assurance médicale privée pour leurs travailleuses et travailleurs étrangers temporaires détenant un permis fermé de moins de 12 mois.

Enfants canadiens sans assurance

Les enfants nés au Canada de parents nouvellement arrivés peuvent se retrouver sans assurance-maladie si leurs parents ne réussissent pas à maintenir leur propre couverture.



1

Fournir une couverture aux enfants canadiens nés de parents sans assurance.

Le saviez-vous?

L'Alberta offre une couverture à tous les enfants canadiens nés de parents sans assurance.



NUMÉRISER LA PRESTATION DE SERVICE

Instaurer les meilleures pratiques des administrations publiques numériques et créer un service en ligne du type « Adhérer à l'assurance-maladie » afin de mieux répondre aux besoins des usagers et des usagères.

Numérisation

Les procédures papier sont inefficaces pour toutes les parties concernées.



1

Une démarche centrée sur l'humain permettrait de concevoir et de monter une plateforme Web permettant d'« Adhérer à l'assurance-maladie ».

Le saviez-vous?

En ayant recouru à une prestation de service numérique pour l'adhésion à l'assurance-maladie, la Colombie-Britannique a réduit son taux d'erreur de 30 % à 1 %.

The screenshot shows the 'Medical Services Plan - Enrolment' web form. It features a progress bar at the top with steps: Check Eligibility, Personal Info, Spouse Info, Child Info, Contact Info, Review, and Authorize. The current step is 'Check Eligibility'. The main heading is 'See if you qualify for public health care in B.C.'. Below this, there is a paragraph of text and several radio button questions: 'Do you currently live in British Columbia (i.e. Do you have an address here)?', 'Will you or anyone in your immediate family (included on this application) be away from B.C. for more than 30 days in total over the next six months?', and 'Is anyone you're applying for:'. The 'Apply' button is highlighted in yellow.

Capture d'écran provenant de : <https://my.gov.bc.ca/msp/enrolment/check-eligibility>

« Je souhaite que cette entrevue permette à ceux qui nous dirigent de mieux comprendre ce qui se passe sur le terrain et que cela les incite à nous aider, les gens qui s'installent ici, car nous ne savons vraiment plus vers qui nous tourner ».

Sur une période de quatre mois, nous avons entamé une série de conversations avec de nouveaux arrivants ainsi qu'avec ceux et celles qui les aident à s'installer au Nouveau-Brunswick.

Nous avons examiné les ressources existantes ainsi que les pratiques employées ailleurs au Canada.

Le rapport complet fait état de notre méthode, d'une liste de nos principales constatations et des solutions proposées ci-dessus. Chaque élément est évalué selon des critères de mérite, de faisabilité et de viabilité.

Pour consulter le document au complet, Faciliter l'expérience des nouveaux arrivants concernant l'assurance-maladie, ou pour plus d'information, merci de contacter info@nbmc-cmb.ca

