

Plan d'action gouvernemental de simplification des démarches administratives à la suite d'un décès 2022-2027

SERVICES PUBLICS SIMPLIFIÉS,
CENTRÉS SUR VOS ATTENTES



LISTE DES COLLABORATEURS

- Barreau du Québec
- Bureau du coroner
- Chambre des notaires du Québec
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail
- Curateur public
- Directeur de l'état civil
- Institut de la statistique du Québec
- Ministère de la Justice
- Ministère de la Santé et des Services sociaux
- Ministère des Finances
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- Retraite Québec
- Revenu Québec
- Société de l'assurance automobile du Québec

COLLABORATEUR

Nous tenons à souligner la collaboration de Me Michel Beauchamp, notaire praticien et expert reconnu en matière de succession, à certains travaux entourant le plan. Il a publié de nombreux ouvrages et articles à ce sujet et il enseigne cette matière à l'Université de Montréal depuis plus de 20 ans.

COORDINATION ET RÉDACTION

Cette publication a été réalisée par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, avec la collaboration des ministères et organismes de l'administration publique. Elle a été produite par la Direction générale des communications du Ministère.

RENSEIGNEMENTS

Pour obtenir un renseignement ou un exemplaire du document, visitez notre site Web : www.mtess.gouv.qc.ca

RÉFÉRENCE À CITER

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Dépôt légal – 2022

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-91919-3 (PDF)

Tous droits réservés pour tous pays.

© Gouvernement du Québec.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Mot du ministre | 3 |
| Introduction | 5 |
| Mise en contexte | 7 |
| La simplification des services publics : la mission de Services Québec | 7 |
| L'approche par événement de vie | 8 |
| La Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023 | 9 |
| Vision : des services publics plus rapides et intuitifs, propulsés par le numérique | 9 |
| La démarche d'élaboration du plan d'action | 10 |
| Documentation et recherche des démarches administratives liées au décès | 10 |
| Groupe de discussion sur les démarches et services offerts lors d'un décès | 10 |
| Veille et analyse stratégique des expériences canadiennes et internationales comparables | 11 |
| Le contexte | 12 |
| Axe 1 – Mieux informer et guider la population en matière de démarches à faire lors d'un décès | 13 |
| Mesure 1 – Offrir des outils pour informer les citoyens des droits et responsabilités relatifs à un décès | 14 |
| Mesure 2 – Orienter les citoyens vers les démarches qui les concernent | 15 |
| Mesure 3 – Aider et accompagner les citoyens dans leurs démarches | 16 |
| Axe 2 – Réduire le volume et le délai des démarches requises lors d'un décès | 17 |
| Mesure 4 – Faciliter l'identification du liquidateur d'une succession | 18 |
| Mesure 5 – Accélérer l'inscription d'un décès au registre de l'état civil | 20 |
| Mesure 6 – Informer rapidement les ministères et organismes du décès d'une personne afin de réduire le fardeau administratif des familles | 21 |
| Mesure 7 – Simplifier les recherches testamentaires à la Chambre des notaires du Québec et au Barreau du Québec | 22 |
| Axe 3 – Faciliter les démarches par des changements législatifs | 23 |
| Mesure 8 – Simplifier les règles entourant la liquidation d'une succession | 24 |
| Mesure 9 – Proposer des modifications législatives pour simplifier les démarches et diminuer les délais | 25 |
| Mise en œuvre | 26 |
| Gouvernance de la mise en œuvre du plan | 26 |
| Évaluation et suivi | 27 |
| Annexe 1 – Échéancier des mesures | 28 |
| Annexe 2 – Cadre financier | 30 |

MOT DU MINISTRE

Il y a peu d'épreuves plus difficiles dans la vie que celle de perdre un être cher. Conscient de l'état de vulnérabilité dans lequel peuvent se trouver les proches d'une personne décédée, le gouvernement du Québec tient à simplifier les démarches administratives qui doivent être réalisées dans ces circonstances.

Avec le Plan d'action gouvernemental de simplification des démarches administratives à la suite d'un décès, nous souhaitons mieux informer et guider la population, réduire le volume et le délai des démarches requises et faciliter la prise en charge des dossiers, et ce, tout en diminuant les coûts de ces démarches pour les personnes vivant un deuil.

Ce plan d'action est le fruit de la mobilisation et de la concertation d'une douzaine de ministères et organismes ainsi que d'autres partenaires concernés par les démarches relatives au décès au Québec. Tous continueront de travailler au déploiement des mesures de simplification des démarches en ayant toujours en tête l'état de deuil dans lequel les citoyens se trouvent.

Cette volonté de faciliter la vie des Québécois s'inscrit dans la mission de Services Québec qui vise notamment à leur offrir des services publics accessibles, adaptés et simplifiés pour répondre à leurs besoins.

Je suis fier de notre engagement à favoriser un meilleur accès aux services auxquels la population a droit.



Jean Boulet

Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration et ministre responsable de la région de la Mauricie



INTRODUCTION

Le Plan d'action gouvernemental de simplification des démarches administratives à la suite d'un décès 2022-2027 est l'un des projets de révision des programmes visant à améliorer la qualité des services à la population, de la naissance au décès, et à simplifier l'accès à ces derniers qui ont été priorisés par le Secrétariat du Conseil du trésor dans le cadre des récentes **stratégies de gestion des dépenses de l'État**.

Au cours des cinq prochaines années, un peu plus de 7 millions de dollars seront investis pour sa mise en œuvre, dont 1,3 million de dollars en crédits additionnels. Des sommes supplémentaires seront également nécessaires pour développer de nouvelles solutions numériques et la mise en ligne de nouvelles prestations électroniques de services aux citoyens dans le contexte du décès.

Ce plan d'action est le fruit de la mobilisation et de la concertation d'une douzaine de ministères et organismes ainsi que d'autres partenaires concernés par les démarches des citoyens à la suite d'un décès au Québec, notamment la Chambre des notaires du Québec et le Barreau du Québec. Ces partenaires se sont engagés à y travailler de concert avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, par l'intermédiaire de Services Québec, dans une vision de simplification des démarches des citoyens dans un contexte de deuil et de diminution de leur fardeau administratif.

MISE EN CONTEXTE

La simplification des services publics : la mission de Services Québec

Services Québec est la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyens et les entreprises sur tout le territoire québécois. Sa mission est d'offrir un accès simplifié aux services publics par téléphone ou en personne, dans l'un des 142 bureaux à travers le Québec.

Services Québec contribue également à la portion numérique des services gouvernementaux dont la porte d'entrée est Québec.ca, qui est sous la responsabilité du Secrétariat à la communication gouvernementale.

Services Québec renseigne et accompagne les citoyens quant aux services publics qui peuvent leur être rendus par les différents ministères et organismes.

En plus d'offrir des services directs à la population, Services Québec a également le mandat de proposer des services qui soient accessibles, adaptés et centrés sur les attentes des citoyens et des entreprises.

Le Plan d'action gouvernemental de simplification des démarches administratives à la suite d'un décès 2022-2027 s'inscrit dans la mission de Services Québec, il concrétise l'orientation qui privilégie *une approche personnalisée propulsée par une administration publique performante*. À cet effet, le plan d'action propose des mesures qui offrent aux citoyens des outils simples et accessibles via un parcours interactif adaptable au profil de la personne décédée. Le citoyen aura la possibilité de s'adresser à un service d'accompagnement pour bien comprendre les démarches à effectuer et les documents qu'il faut avoir en main et pour obtenir quelques conseils. Des propositions de changements législatifs permettront le renforcement du registre des liquidateurs, la réduction des délais établis dans les lois et la simplification des notions juridiques liées au décès. Ces mesures visent principalement à réduire le nombre de démarches effectuées par le citoyen ainsi que leurs délais.

L'approche par événement de vie

Pour concrétiser ces orientations, Services Québec fonde son action sur une approche de simplification des démarches administratives par « événement de vie ». Le terme désigne ici tout ce qui arrive dans l'environnement social d'une personne et qui suppose une nouvelle adaptation à la vie : déménagement, naissance, mariage, adoption, retraite, décès, immigration.

L'approche par événement de vie dans la prestation de services publics est récente. Celle-ci permet, d'une part, de mieux orienter la simplification des démarches et le développement de la prestation de services publics en tenant compte du contexte des citoyens et, d'autre part, d'être en mesure de mieux circonscrire le processus administratif qui l'accompagne et les démarches qu'il exige. Propulsée par le numérique, l'approche permet ainsi d'améliorer la qualité des services et l'accès à ces derniers, tout en réduisant les coûts liés à leur prestation¹.

Pour que la simplification par événement de vie soit significative et permette des bénéfices tangibles pour la population et une plus grande efficacité des services de l'État, Services Québec a établi certains critères lui permettant de prioriser les démarches de simplification à réaliser. Les critères sont les suivants :

- Volumétrie : l'événement doit concerner un nombre substantiel de personnes.
- Durée : l'événement doit être circonscrit dans le temps.
- Complexité : l'événement doit nécessiter plusieurs démarches administratives et plusieurs justifications à fournir.
- Multiplicité : l'événement doit nécessiter des démarches auprès de plusieurs ministères et organismes.

1. Tiré d'un article d'avril 2020 intitulé *Une approche des événements de la vie pour l'élaboration des politiques*, du Dr Alan Thorogood, ancien responsable de la stratégie de la Digital Transformation Agency d'Australie, et de la Dre Kate Harrington, responsable des initiatives numériques au sein du département de Nouvelle-Galles du Sud du service clientèle de cette agence, disponible en ligne à : <https://apolitical.co/solution-articles/fr/les-evenements-de-la-vie-approchent-l-elaboration-des-politiques>, consulté le 20 octobre 2020.

LA STRATÉGIE DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE GOUVERNEMENTALE 2019-2023

Vision : des services publics plus rapides et intuitifs, propulsés par le numérique

La transformation numérique du gouvernement du Québec contribue progressivement à réinventer les relations entre les citoyens et l'État, au profit de services publics mieux adaptés à leurs besoins et à leur réalité. En cohérence avec la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023, le Plan d'action gouvernemental de simplification des démarches administratives à la suite d'un décès 2022-2027 propose des mesures concrètes permettant de faciliter la transmission de l'information entre les ministères et organismes du gouvernement sur la personne décédée et sur le liquidateur de la succession, permettant ainsi d'éliminer plusieurs démarches habituellement dévolues aux citoyens. Par le plan d'action, le gouvernement souhaite offrir des services plus intuitifs, faciles, simples et rapides d'utilisation, mais également améliorer l'efficacité de l'État en matière de démarches liées au décès.

1. Le numérique pour des relations adaptées à la réalité des citoyens

Conformément à la vision gouvernementale, les citoyens sont au centre de l'évolution des services publics. Ils doivent communiquer une seule fois leurs informations à l'État, et les organisations publiques doivent être proactives dans leurs relations avec eux.

2. Le numérique pour une administration publique innovante, efficiente et transparente

Les employés de l'État sont au cœur de la transformation numérique gouvernementale, où les services publics sont numériques de bout en bout et où le partage des données entre les organisations publiques et la population est valorisé.

LA DÉMARCHE D'ÉLABORATION DU PLAN D'ACTION

Dès 2018, en cohérence avec sa mission d'offrir un accès simplifié aux services publics et sa démarche de simplification par événement de vie, Services Québec a réalisé différents travaux afin de recenser les démarches administratives devant être réalisées par les citoyens lors d'un décès.

Depuis, Services Québec coordonne les travaux visant à simplifier de façon significative les démarches administratives à réaliser lorsque survient le décès d'un proche. Ces travaux s'inscrivent dans un projet de révision des programmes priorisés par le Secrétariat du Conseil du trésor dans le cadre des récentes stratégies de gestion des dépenses de l'État pour améliorer la qualité des services à la population et aux entreprises et l'accès à ces services.

Documentation et recherche des démarches administratives liées au décès

Avec la collaboration des ministères et organismes offrant des services à la population lors d'un décès et d'autres partenaires concernés (ex. : entreprises funéraires), une trentaine de démarches administratives ont ainsi été recensées. Ces démarches consistent, entre autres :

- à informer les ministères et organismes du décès et à leur transmettre les preuves qui attestent celui-ci;
- à s'identifier comme liquidateur d'une succession auprès des différents ministères et organismes;
- à entreprendre les démarches pour faire cesser les versements ou des services à la personne décédée;
- à demander le versement de prestations, d'indemnités ou de rentes à la suite du décès;
- à produire les déclarations de revenus et à effectuer toute démarche requise dans le cadre de la liquidation de la succession (payer les dettes, remettre les biens aux légataires, etc.).

Ces travaux ont permis de cerner plusieurs défis et enjeux en matière de services publics auxquels sont confrontés les citoyens faisant face à un décès ainsi que des pistes de solution à explorer.

Groupe de discussion sur les démarches et services offerts lors d'un décès

Afin d'analyser l'opinion citoyenne, une quarantaine d'employés du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ont également pris part aux discussions. Ils ont tous fait face à un décès dans les deux années précédant la consultation, à titre de liquidateur de la succession pour la plupart. De plus, ils ont réalisé plusieurs des démarches administratives recensées dans le cadre des travaux. Lors des entretiens, ils étaient invités à distinguer les démarches faisant l'objet de critiques de celles leur étant apparues positives, à porter un regard d'ensemble sur les démarches administratives requises lors d'un décès et, enfin, à proposer des pistes de solution à l'égard de services qui leur ont été offerts par les différents ministères et organismes dans ce contexte.

Le rôle de liquidateur est important, puisque ce dernier dispose du statut juridique requis pour entreprendre certaines démarches au nom du défunt auprès des ministères et organismes. Dans leur ensemble, les démarches associées à l'identification du liquidateur de la succession sont coûteuses, requièrent entre un et quatre mois de délai, y compris les délais postaux, sont jugées complexes et demandent la transmission de nombreux documents.

Veille et analyse stratégique des expériences canadiennes et internationales comparables

En 2019, Services Québec a également réalisé des travaux de veille afin de recenser les expériences canadiennes et internationales, notamment en Autriche, en France, au Royaume-Uni et aux États-Unis, en matière de services gouvernementaux relatifs au décès.

Cet exercice a permis de tirer un certain nombre de constats ayant guidé l'élaboration des solutions au cœur de ce plan d'action, notamment que :

- les informations sur les démarches relatives au décès sont généralement disponibles sur le Web, mais peu de services transactionnels sont accessibles;
- le partage informatisé de renseignements sur les décès entre les organisations publiques est souvent restreint, la poste et le télécopieur étant toujours des moyens privilégiés;
- la plupart des gouvernements pour lesquels des recherches ont été réalisées ont regroupé sur le Web l'information concernant les démarches administratives à effectuer à la suite du décès d'un proche;
- la qualité de l'information y est toutefois très variable; certains sites offrent une information détaillée, des conseils et des explications, alors que d'autres rendent uniquement disponible une liste des démarches à entreprendre et des hyperliens vers les ressources concernées.

Les services transactionnels entourant le décès d'une personne demeurent peu développés. Le service le plus courant est la commande en ligne d'un certificat de décès. Le partage d'information sur le décès entre différentes organisations publiques existe dans quelques territoires, mais sa portée est le plus souvent restreinte. C'est au Québec, au Royaume-Uni et en Autriche que ce partage d'information semble le plus contribuer à faciliter les démarches des citoyens, en annulant certains services ou prestations reçus par la personne décédée.

LE CONTEXTE

Le contexte pandémique qui marque la planète depuis le début 2020 a exigé des services publics une adaptation rapide de leur mode de prestation afin d'assurer l'accessibilité aux citoyens et aux entreprises. Soit par un accompagnement téléphonique ou par des prestations électroniques de services, l'appareil gouvernemental québécois a démontré sa capacité à s'adapter et à innover dans des contextes constamment en changement.

D'autres effets de la pandémie se sont fait sentir également sur les phénomènes démographiques. La baisse de l'espérance de vie en 2020 est une conséquence de l'augmentation du nombre de décès liés à la pandémie de COVID-19. L'Institut de la statistique du Québec estime à 74 550 le nombre total de décès enregistrés au Québec en 2020, une hausse de 10 % par rapport à 2019. S'il est attendu que le nombre de décès augmente en raison, principalement, du vieillissement démographique, une augmentation de cette ampleur constitue une exception. De 2010 à 2019, la hausse annuelle moyenne était de moins de 2 %.

Selon l'Institut de la statistique du Québec, le nombre des décès devrait surpasser le nombre des naissances à partir de 2032. Le nombre de décès pourrait passer à plus de 100 000 vers 2042. Ces résultats sont tirés des bulletins *La mortalité et l'espérance de vie au Québec en 2020*, publié en mars 2021, ainsi que *Mise à jour 2021 des perspectives démographiques du Québec et des régions, 2020-2066*, publié en juin 2021 par l'Institut de la statistique du Québec.

À la suite de chaque décès, ce sont les membres de la famille ou les proches qui doivent effectuer près de 30 démarches administratives auprès des ministères et organismes, remplir jusqu'à 15 formulaires et fournir une multitude de pièces justificatives en plusieurs copies. Sans oublier les multiples démarches qu'ils doivent effectuer auprès des institutions fédérales, des assureurs, des institutions financières et des services funéraires. En fait, il peut s'écouler jusqu'à deux ans, parfois même plus, avant de régler une succession et de clôturer l'ensemble des démarches administratives requises.

Ce fardeau administratif ajoute un poids supplémentaire aux citoyens. Des centaines d'heures doivent être consacrées afin de régler les aspects administratifs d'un décès, sans compter les frais exigés par les différents intervenants au cours de la démarche. On estime que les coûts administratifs de la démarche pour ces derniers peuvent varier entre 600 \$ et 1 200 \$. S'ajoutent également les frais des services funéraires et les honoraires des professionnels vers lesquels le citoyen se tourne souvent pour régler la succession.

Un État attentif aux besoins des citoyens se doit de simplifier le plus possible ses processus et les exigences qui en découlent dans un tel contexte. Il doit accompagner et guider les citoyens à travers les dédales administratifs et faciliter leurs démarches. Il doit concevoir des prestations de services publics intégrées à l'échelle gouvernementale et adaptées aux contextes de vie des citoyens, et ce, peu importe le ministère ou l'organisme public impliqué.

L'évolution constante des technologies de l'information et le virage numérique adopté par le gouvernement du Québec constituent une occasion pour proposer des solutions innovantes permettant de faciliter les interactions entre l'État et les citoyens.

Dans ce contexte, le gouvernement du Québec s'engage dans cette voie en proposant le Plan d'action gouvernemental de simplification des démarches administratives à la suite d'un décès 2022-2027. Le plan d'action est structuré autour de trois axes :

1. Mieux informer et guider la population en matière de démarches à faire lors d'un décès;
2. Réduire le volume et le délai des démarches requises lors d'un décès;
3. Faciliter les démarches par des changements législatifs.

Ces axes proposent 9 mesures visant à améliorer les services lors d'un décès et à simplifier l'accès à ces derniers et totalisent 18 objectifs à atteindre. La réalisation de chacune des mesures est sous la responsabilité d'un ministère ou d'un organisme.

Le plan d'action présente également l'échéancier de mise en œuvre des différentes mesures et sa gouvernance afin d'assurer son suivi et son évaluation.

Axe 1 – Mieux informer et guider la population en matière de démarches à faire lors d'un décès

À la suite d'un décès, selon le profil de la personne décédée et la cause de son décès, plusieurs démarches doivent être effectuées. Selon le cas, jusqu'à une douzaine de ministères et d'organismes sont impliqués dans ces démarches.

Différents outils d'information (feuillet, guide, procédure, etc.) sont mis à la disposition des citoyens sur chacun des sites Web des ministères et organismes pour les informer de leurs droits et obligations dans le cas du décès d'un proche et les guider dans leurs démarches. Par exemple, Retraite Québec présente, dans la section décès de son site Web, une liste des principales démarches à effectuer et des informations sur les responsabilités lors d'un décès concernant spécifiquement son organisation. Pour sa part, Revenu Québec présente aussi un parcours décès sur son site Web, lequel ne concerne que sa mission. Par conséquent, le citoyen doit naviguer dans chacun de ces différents sites Web sans obtenir une vue d'ensemble des démarches qu'il doit effectuer ni de la séquence exigée.

Dans les constats généraux issus du groupe de discussion, les participants ont relevé la lourdeur du processus et la difficulté de s'y retrouver avec les outils à leur portée, notamment le guide *Que faire lors d'un décès*. Le guide a été jugé administratif et complexe; l'important volume de contenu décourage celui qui veut le consulter d'entrée de jeu. L'information sur Québec.ca a été jugée incomplète puisque le citoyen devait tout de même se rendre sur les sites Web des ministères et organismes. Puisque certaines démarches doivent être effectuées de manière séquentielle, il est facile de s'y perdre.

Par ce plan d'action, le gouvernement souhaite que l'information relative aux démarches, aux droits et aux obligations des citoyens en cas de décès soit plus facilement accessible et compréhensible. Il compte aussi offrir des services de soutien améliorés pour aider les personnes dans leurs démarches à la suite d'un décès.

Les mesures suivantes offriront des outils simples et faciles à trouver via un parcours personnalisable sur Québec.ca, en plus de proposer un service d'accompagnement offert par Services Québec, en personne ou au téléphone.

Mesure 1 – Offrir des outils pour informer les citoyens des droits et responsabilités relatifs à un décès

Responsable – Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Collaborateurs – Revenu Québec, ministère de la Justice, ministère de la Santé et des Services sociaux, Curateur public, Retraite Québec, ministère des Finances, Société de l'assurance automobile du Québec, Bureau du coroner

Objectif spécifique

1.1 Outiller adéquatement les citoyens et les préposés aux renseignements

Mise en contexte des enjeux

Les enjeux suivants ont été soulevés par les citoyens ayant eu à réaliser les démarches requises à la suite d'un décès et par les différents ministères et organismes consultés dans le cadre des travaux préalables au plan d'action.

- Il n'y a aucune vue d'ensemble des démarches à effectuer lors d'un décès auprès des différents ministères et organismes.
- L'information est difficile à trouver et à comprendre.
- La compassion est absente des communications.
- Il est possible d'accepter une succession sans même le savoir.

Moyens privilégiés

- Renouveler le guide *Que faire lors d'un décès* afin de simplifier son utilisation.
- Rendre disponibles des outils d'information numériques, simples et accessibles sur les divers aspects relatifs aux droits et aux responsabilités des citoyens en matière de décès.

Bénéfices pour le citoyen

- Améliorer la compréhension des démarches administratives liées au décès.
- Diminuer le nombre d'interactions auprès des ministères et organismes pour comprendre et effectuer les démarches.
- Diminuer le nombre d'acceptations involontaires d'une succession.

En 2018-2019, le guide électronique *Que faire lors d'un décès* a été consulté 396 250 fois, pour un total de 296 155 internautes. La version PDF du guide a été téléchargée 70 767 fois. La version imprimée a été produite en 47 300 exemplaires.

Ce guide explique les différentes démarches à réaliser auprès des ministères et organismes à la suite d'un décès. Cela démontre l'intérêt des citoyens de connaître les étapes concernant le règlement d'un décès.

Mesure 2 – Orienter les citoyens vers les démarches qui les concernent

Responsable – Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Collaborateurs – Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, Curateur public, ministère de la Justice, Retraite Québec, Revenu Québec, Société de l'assurance automobile du Québec

Objectif spécifique

2.1 Offrir, sur Québec.ca, un parcours interactif sur les étapes à réaliser lors d'un décès selon le profil de la personne décédée

Mise en contexte des enjeux

Les enjeux suivants ont été soulevés par les citoyens ayant eu à réaliser les démarches requises à la suite d'un décès d'un proche et par les différents ministères et organismes consultés dans le cadre des travaux préalables au plan d'action.

- Les démarches varient selon le profil de la personne décédée et on doit trouver celles qui la concernent directement.
- La séquence des démarches peut être importante et complexe. Des erreurs peuvent augmenter les délais de traitement.
- Il y a un manque de services en ligne pour simplifier l'expérience des citoyens utilisateurs.

Moyens privilégiés

Par cette mesure, le gouvernement souhaite simplifier la compréhension et la réalisation des démarches à effectuer lors d'un décès afin de mieux orienter les citoyens, et ce, en fonction du profil de la personne décédée (ex. : avec ou sans testament, avec ou sans enfant, marié ou conjoint de fait).

La mesure prévoit de développer une solution numérique qui présente, selon un parcours interactif adaptable au profil de la personne décédée, les démarches à réaliser auprès des différents ministères et organismes concernés par le décès. À cette fin, une recherche en expérience utilisateur sera conduite par le Secrétariat à la communication gouvernementale afin d'en déterminer la forme exacte.

Le parcours interactif qui sera développé dans le cadre de cette mesure permettra d'avoir accès rapidement à une vue d'ensemble de ces démarches, dont une liste complète des étapes à suivre, des documents à transmettre à chaque ministère et organisme ou toute autre information utile en fonction du profil de la personne décédée.

Bénéfices pour le citoyen

- Améliorer l'autonomie des liquidateurs d'une succession.
- Donner une information uniforme et valide.
- Offrir un parcours clair et facile à suivre.

Mesure 3 – Aider et accompagner les citoyens dans leurs démarches

Responsable – Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Objectifs spécifiques

- 3.1 Bonifier l'offre de renseignements de Services Québec par un service d'aide à l'utilisation du parcours interactif
- 3.2 Offrir un service d'orientation en soutien à la réalisation des démarches à réaliser lors d'un décès

Mise en contexte des enjeux

En raison du nombre élevé de démarches administratives après la perte d'un proche et de leur complexité, plusieurs personnes ont signifié qu'elles auraient souhaité pouvoir parler à une personne pour les guider. L'offre de Services Québec à cet égard pourra répondre à cette demande.

Moyens privilégiés

Par cette mesure, le gouvernement souhaite offrir aux citoyens un service d'aide et d'orientation leur permettant d'utiliser efficacement l'outil interactif Web réalisé dans la mesure 2, et ainsi leur éviter des étapes inutiles. L'accompagnement par Services Québec permettra l'utilisation efficace des services Web et accélérera ainsi les démarches du citoyen.

Le personnel de Services Québec fournira des réponses quant à la navigation et répondra aux interrogations concernant le questionnaire servant à créer le parcours adapté au profil de la personne décédée. Par ailleurs, lors de la mise en service de l'outil interactif Web, un service d'orientation sera offert aux utilisateurs afin de répondre aux questions concernant le parcours personnalisé ou de leur préciser les prochaines démarches à faire.

Bénéfices pour le citoyen

- Permettre au citoyen d'être informé et guidé dans l'utilisation de l'outil Web, lorsqu'il en a besoin.

Axe 2 – Réduire le volume et le délai des démarches requises lors d'un décès

Lors d'un décès, le nombre de démarches et d'organisations concernées et la quantité de documents à transmettre sont élevés. Ces documents sont la plupart du temps exigés dans leur format original ou en copie certifiée conforme, ce qui exige diverses démarches administratives.

Il est également nécessaire pour le citoyen d'effectuer des recherches testamentaires au sein des deux registres existants, soit à la Chambre des notaires du Québec et au Barreau du Québec, pour s'assurer qu'il s'agit bien des dernières volontés du défunt.

Lors des groupes de discussion, plusieurs participants ont fait part de leur surprise quant au fait que les organisations du gouvernement ne se « parlaient pas » et ne communiquaient pas les informations qu'elles détiennent entre elles. De ce fait, les citoyens doivent entrer en communication avec chacune des organisations, remplir les formalités qui sont propres à chacune et fournir les documents demandés.

Par ce plan d'action, le gouvernement souhaite faciliter les démarches à réaliser lors d'un décès et en réduire le nombre, tout en réduisant les délais de traitement de ces démarches auprès des différents ministères et organismes impliqués. Actuellement, le Directeur de l'état civil offre à quelques organisations, autant au gouvernement du Québec qu'au gouvernement fédéral, la possibilité d'adhérer à la *Demande de transmission simplifiée de renseignements relatifs au décès* pour les informer du décès de la personne. L'adhésion d'un plus grand nombre de ministères et d'organismes à cette prestation numérique de services permettra de diminuer le nombre de preuves de décès que les citoyens doivent fournir à ces différentes organisations. Dans le même ordre d'idées, il sera dorénavant possible pour le citoyen d'y faire les demandes de recherche testamentaire au lieu de devoir se rendre sur les sites Internet des deux ordres. Soulignons qu'en 2020-2021, plus de 75 000 recherches testamentaires ont été faites à la Chambre des notaires du Québec et plus de 72 000 au Barreau du Québec.

De plus, le gouvernement compte simplifier la démarche d'identification d'un liquidateur de succession en faisant du Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) la porte d'entrée pour les liquidateurs de successions et une source de confiance à l'égard de leur attestation pour les ministères et organismes impliqués dans les démarches requises lors d'un décès.

Mesure 4 – Faciliter l'identification du liquidateur d'une succession

Responsable – Ministère de la Justice

Collaborateurs – Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, Directeur de l'état civil, Retraite Québec, Revenu Québec, Société de l'assurance automobile du Québec

Objectifs spécifiques

- 4.1 Accompagner le liquidateur pour son inscription au Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM)
- 4.2 Transmettre à un seul endroit les documents relatifs au liquidateur et à la succession, soit au RDPRM, lequel devient ainsi la source de confiance des autres ministères et organismes
- 4.3 Augmenter le taux des inscriptions de successions au RDPRM

Mise en contexte des enjeux

Actuellement, les droits relatifs aux successions ne sont pas systématiquement publiés au RDPRM, malgré ce qui est prévu au Code civil du Québec. En effet, on y prévoit que la désignation ou le remplacement du liquidateur de la succession est publié au RDPRM ainsi qu'au registre foncier. Cette inscription s'obtient par la présentation d'un avis qui fait référence à l'acte de désignation, identifie le défunt et le liquidateur et contient, le cas échéant, la désignation de tout immeuble auquel il se rapporte.

Plusieurs professionnels, notamment des avocats et des notaires, ne considèrent pas l'inscription comme étant obligatoire, voire nécessaire, et ne conseillent donc pas aux liquidateurs de s'y inscrire. Par conséquent, moins de 20 % des liquidateurs utilisent le RDPRM.

De plus, comme le Code civil du Québec n'exige aucune pièce justificative de la part du liquidateur pour publier sa désignation, les ministères et organismes ne considèrent pas le RDPRM comme une source de confiance pour attester la qualité d'un liquidateur et ne vérifient pas si un avis de désignation est publié. Tous procèdent de façon indépendante pour authentifier le liquidateur, ce qui cause une multiplication des démarches auprès de ces différents ministères et organismes. Certaines exigences des ministères et organismes entraînent des frais et des démarches supplémentaires pour le liquidateur (ex. : copies certifiées et autres envois de documents).

Moyens privilégiés

Par cette mesure, le gouvernement souhaite que le RDPRM devienne la porte d'entrée pour l'identification des liquidateurs de successions et qu'il soit une source de confiance à l'égard de leur désignation pour les ministères et organismes impliqués dans les démarches requises lors d'un décès. De plus, le RDPRM souhaite bonifier l'accompagnement du liquidateur de la succession en l'informant des démarches à réaliser.

La solution déployée dans le cadre de cette mesure permettra également au liquidateur de s'inscrire plus facilement au RDPRM, d'y réaliser les différentes étapes relatives à la succession, en plus de transmettre électroniquement les preuves attestant sa qualité. Le RDPRM pourra donner accès à ces renseignements aux autres ministères et organismes impliqués dans les démarches à la suite d'un décès.

Cette mesure vise finalement à renforcer l'obligation de publier la désignation d'un liquidateur et les autres droits relatifs à la succession au RDPRM afin de faciliter l'inscription et l'identification des liquidateurs auprès de l'État, puis de communiquer plus efficacement d'autres informations relatives au décès entre les ministères et organismes.

Cette mesure, combinée aux travaux visant à réviser le tarif de cette publication au RDPRM, permettra d'augmenter le taux d'inscription des successions au registre, tout en contribuant à l'objectif de réduire les coûts et les démarches pour le citoyen.

Mesure 4 – Faciliter l’identification du liquidateur d’une succession

Responsable – Ministère de la Justice

Collaborateurs – Commission des normes, de l’équité, de la santé et de la sécurité du travail, Directeur de l’état civil, Retraite Québec, Revenu Québec, Société de l’assurance automobile du Québec

Objectifs spécifiques

- 4.1 Accompagner le liquidateur pour son inscription au Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM)
- 4.2 Transmettre à un seul endroit les documents relatifs au liquidateur et à la succession, soit au RDPRM, lequel devient ainsi la source de confiance des autres ministères et organismes
- 4.3 Augmenter le taux des inscriptions de successions au RDPRM

Bénéfices pour le citoyen

- Réduire le nombre de démarches à effectuer pour prouver sa qualité de liquidateur.
- Réduire les coûts associés aux démarches auprès des ministères et organismes (copies certifiées et envois de documents à de multiples endroits).
- Diminuer les délais de traitement du dossier du défunt auprès des ministères et organismes puisque ceux-ci n’ont plus à s’assurer de la qualité de liquidateur.
- Offrir un meilleur service au citoyen par l’accompagnement offert par le RDPRM.

Mesure 5 – Accélérer l’inscription d’un décès au registre de l’état civil

Responsable – Ministère de la Santé et des Services sociaux

Collaborateurs – Bureau du coroner, Directeur de l’état civil, Institut de la statistique du Québec

Objectifs spécifiques

- 5.1 Réduire le délai entre un décès et son inscription au registre de l’état civil
- 5.2 Permettre aux personnes d’entreprendre plus rapidement les démarches nécessitant une preuve de décès

Mise en contexte des enjeux

Actuellement, un formulaire papier constatant le décès est rempli par un médecin et est transmis au Directeur de l’état civil, à l’Institut de la statistique du Québec et au Bureau du coroner. Cette façon de faire occasionne des délais pouvant aller jusqu’à 40 jours pour l’enregistrement d’un décès au Directeur de l’état civil puisque des vérifications sont nécessaires auprès des centres hospitaliers en raison d’informations souvent illisibles. Au surplus, si le décès doit être investigué par le Bureau du coroner, les délais peuvent être prolongés de plusieurs mois, voire de plus d’une année.

Moyens privilégiés

Par le développement d’une solution numérique pour la collecte et la transmission des données concernant les décès, soit le Système d’information des événements démographiques (SIED), et par des propositions de modification de lois afin de permettre l’octroi au personnel infirmier du droit de signer le bulletin et le constat de décès, le gouvernement vise à réduire le délai d’inscription d’un décès de 40 à 15 jours ouvrables et à permettre ainsi au Directeur de l’état civil de délivrer plus rapidement les preuves de décès.

Le Directeur de l’état civil pourra également informer, dans un plus court délai, les ministères et organismes partenaires provinciaux et fédéraux impliqués dans l’inscription des décès, ce qui réduira les répercussions non désirées pour les citoyens. Le recours au SIED permettra également de réduire l’utilisation des formulaires papier.

Bénéfices pour le citoyen

- Accélérer la transmission du certificat ou de la copie d’acte de décès à la succession et ainsi permettre de régler celle-ci plus rapidement.
- Réduire les délais pour mettre fin aux services et aux versements dont bénéficiait la personne décédée et limiter la récupération des sommes versées en trop auprès des successions.

Mesure 6 – Informer rapidement les ministères et organismes du décès d’une personne afin de réduire le fardeau administratif des familles

Responsable – Ministère du Travail, de l’Emploi et de la Solidarité sociale (Directeur de l’état civil)

Collaborateurs – Retraite Québec, Revenu Québec

Objectifs spécifiques

- 6.1 Réduire le nombre de pièces exigées des liquidateurs de successions par Revenu Québec
- 6.2 Réduire les démarches administratives requises de la part des liquidateurs de successions pour rembourser les sommes versées en trop par Revenu Québec et par Retraite Québec au profit de la personne décédée
- 6.3 Assurer une prise en charge plus rapide des décès par Revenu Québec et par Retraite Québec

Mise en contexte des enjeux

La demande de transmission simplifiée de renseignements relatifs aux décès auprès des ministères et organismes permet au Directeur de l’état civil de les aviser périodiquement des décès inscrits au registre. Ainsi, le Directeur de l’état civil a conclu des ententes d’échange de renseignements avec 16 ministères et organismes afin de les informer directement du décès d’une personne. Pour les ministères et organismes n’ayant pas adhéré à la transmission simplifiée des renseignements relatifs aux décès, les citoyens sont tenus de transmettre des preuves de décès à ceux-ci pour obtenir une prestation ou mettre fin à un service. Ces preuves sont transmises par la poste ou doivent être numérisées, ce qui requiert des efforts de traitement de la part des ministères et organismes. Pour certains de ces derniers, ces délais engendrent le versement de sommes qui devront être remboursées par la succession.

Moyens privilégiés

Par cette mesure, le gouvernement souhaite faciliter la conclusion d’ententes d’échange de renseignements avec le Directeur de l’état civil, lui permettant ainsi d’informer les ministères et organismes du décès d’une personne dès son inscription au registre de l’état civil et évitant au citoyen des démarches administratives pour informer les ministères et organismes du décès d’un proche.

Les informations préliminaires sur le décès pourront également être transmises par le Directeur de l’état civil à certains ministères et organismes afin que ceux-ci puissent prendre des actions plus rapidement, notamment en mettant fin aux prestations versées au profit de la personne décédée. Cette information préliminaire sera ensuite corroborée par la transmission d’une information officielle.

Bénéfices pour le citoyen

- Réduire le nombre de démarches à effectuer.
- Réduire le nombre de créances pour la succession.
- Réduire le nombre de documents à transmettre aux ministères et organismes.

Mesure 7 – Simplifier les recherches testamentaires à la Chambre des notaires du Québec et au Barreau du Québec

Responsable – Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (Directeur de l'état civil)

Collaborateurs – Chambre des notaires du Québec, Barreau du Québec

Objectif spécifique

7.1 Réduire la recherche testamentaire à une seule démarche

Mise en contexte des enjeux

À la suite d'un décès, le liquidateur doit s'assurer que le testament dont il dispose est le plus récent en vérifiant dans les registres officiellement reconnus, soit au registre des dispositions testamentaires à la Chambre des notaires du Québec (CNQ) et au Barreau du Québec (BQ). Ces recherches sont faites de manière parallèle puisque les deux ordres n'ont pas les mêmes façons de procéder. Les certificats de recherche testamentaire sont exigés par certains ministères et organismes et certaines organisations privées.

Pour faire une demande de recherche testamentaire, le liquidateur doit commander jusqu'à deux certificats de décès afin de les acheminer à la CNQ et au BQ. Toutes ces démarches doivent être faites par la poste. En plus d'être coûteuses, elles augmentent indûment les délais pour que le liquidateur puisse remplir ses obligations.

Moyens privilégiés

Le Directeur de l'état civil, via la *Demande de transmission simplifiée de renseignements relatifs au décès* remplie avec le thanatologue, recueille les informations nécessaires au déclenchement de la recherche testamentaire et les transmet à la CNQ et au BQ. Cette mesure sera rendue possible par la conclusion de nouvelles ententes d'échange de renseignements entre les trois parties prenantes, sans affecter la formule actuellement disponible.

Par cette mesure, le gouvernement souhaite réduire les démarches de recherche testamentaire à une seule afin que ce processus soit enclenché rapidement.

Bénéfices pour le citoyen

- Réduire la démarche de recherche testamentaire à une seule au lieu de deux démarches distinctes.
- Faire la démarche en compagnie du thanatologue en même temps que d'autres démarches de nature similaire.
- Réduire les coûts et les délais.

Axe 3 – Faciliter les démarches par des changements législatifs

Lors des travaux visant à recenser les démarches administratives à faire lors d'un décès, des experts en droit des successions ont identifié des articles de lois et de règlements qui ajoutent un fardeau aux démarches des citoyens et des praticiens. Ces travaux ont également permis de cibler les lois et règlements à modifier afin de permettre la mise en œuvre de certaines mesures du plan d'action.

L'une des complexités relevées découle de la notion de successible inscrite au Code civil du Québec (C.c.Q.). Cette notion désigne un héritier potentiel qui n'a pas encore accepté la succession ou renoncé à elle. En effet, pour devenir héritier, un successible doit accepter la succession. Cependant, il existe une certaine confusion pour les citoyens à savoir s'ils sont des successibles ou des héritiers, car cette désignation évolue selon l'étape du règlement de la succession.

Également, pour que le RDPRM devienne une source de confiance à l'égard de la désignation du liquidateur, il sera proposé de mettre en évidence cette obligation d'inscription au registre au Code civil du Québec. De plus, le maintien de l'habilitation d'une infirmière à dresser le constat de décès et à remplir le bulletin de décès nécessite des modifications législatives au Code civil du Québec et à la Loi sur la santé publique. Toutes ces propositions de modifications législatives visent à réduire les délais et à simplifier les notions juridiques ainsi que les démarches lors d'un décès.

Mesure 8 – Simplifier les règles entourant la liquidation d’une succession

Responsable – Ministère de la Justice

Collaborateurs – Curateur public du Québec, Revenu Québec

Objectifs spécifiques

- 8.1 Éliminer la confusion qui règne chez les justiciables concernant les notions de successible et d’héritier
- 8.2 Éliminer l’incertitude causée par le délai d’option, qui retarde indûment la liquidation de la succession
- 8.3 Permettre aux héritiers de prendre une décision éclairée à l’égard d’une succession quant à l’acceptation ou à la renonciation

Mise en contexte des enjeux

La séquence et les délais prévus au Code civil du Québec ne sont pas tous optimaux et empêchent les proches d’accepter ou de refuser la succession de manière éclairée. Les définitions de successible et d’héritier sont confondues par les personnes impliquées, autant chez les citoyens que chez certains praticiens. Par conséquent, les règles sont mal appliquées et nuisent aux citoyens, qui ignorent s’ils ont avantage à accepter ou à refuser la succession, notamment parce qu’ils doivent en connaître la valeur afin de prendre une décision éclairée. Sans héritier, c’est Revenu Québec qui s’occupe de liquider la succession, ce qui engendre des coûts pour l’État.

Moyens privilégiés

Par cette mesure, le gouvernement souhaite éliminer la notion de successible pour clarifier le droit applicable en matière successorale et permettre aux citoyens d’être mieux informés des démarches entreprises par le liquidateur de la succession et de faire un choix éclairé à l’égard de la succession (accepter ou refuser) dans un délai raisonnable. Cette solution contient trois aspects :

- 1. Abolir la notion de successible** et ne conserver que celle d’héritier afin d’éliminer la confusion existant actuellement entre ces deux notions et d’assurer une meilleure cohérence dans l’application de certaines règles du Code civil du Québec.
Avec l’abolition de la notion de successible, il n’y aura plus de justification pour un délai d’option. Il serait donc proposé de le retirer de la loi et de le remplacer par un délai de rétractation ou de renonciation.
- 2. Modifier le délai et le mécanisme liés à l’option** afin de permettre aux héritiers de disposer de 12 mois pour rétracter leur acceptation, au lieu du délai d’option actuel de 6 mois pour accepter ou refuser la succession. Ce délai permettra aux héritiers de prendre une décision libre et éclairée une fois que toutes les créances exigibles seront connues (patrimoine familial, régime matrimonial, obligation alimentaire, etc.) et d’assurer ainsi une meilleure cohérence entre certaines dispositions du Code civil du Québec.
- 3. Ajouter une obligation pour le liquidateur de la succession de produire un rapport provisoire sur l’état de la succession** afin de rendre obligatoire la production d’un premier rapport sur les avoirs et les créances de la personne décédée par le liquidateur de la succession six mois après l’ouverture de celle-ci. Ce changement permettra aux héritiers d’être mieux informés des démarches entreprises par le liquidateur de la succession et de faire un choix éclairé dans un délai raisonnable.

Bénéfices pour le citoyen

- Éliminer l’incertitude causée par le délai d’option, qui retarde indûment la liquidation de la succession.
- Accéder rapidement aux informations sur la succession, notamment à celles détenues par les institutions financières concernant les comptes et placements du défunt.
- Permettre de prendre une décision éclairée à l’égard d’une succession quant à l’acceptation ou à la renonciation.
- Permettre d’être mieux informé et, par le fait même, contribuer à augmenter le niveau de confiance envers le liquidateur.

Mesure 9 – Proposer des modifications législatives pour simplifier les démarches et diminuer les délais

Responsable – Ministère de la Justice

Collaborateur – Ministère de la Santé et des Services sociaux

Objectifs spécifiques

- 9.1 Proposer des changements législatifs permettant de mieux identifier les liquidateurs
- 9.2 Proposer des changements législatifs permettant l'accélération de la transmission de l'information sur le décès

Mise en contexte des enjeux

La mise en place de mesures permettant la simplification des démarches administratives lors d'un décès nécessite certains changements législatifs. En matière de droits relatifs à la succession, la publication des droits relatifs à la liquidation d'une succession au RDPRM n'est pas systématique. En effet, certains professionnels traitant avec les liquidateurs ne considèrent pas que l'inscription de leur désignation est obligatoire malgré ce qui est prévu au Code civil du Québec.

Selon la Loi sur la santé publique et le Code civil du Québec, les médecins sont les seuls autorisés à remplir et à signer le bulletin de décès. Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, cette obligation a été modifiée temporairement par un décret pour permettre aux infirmières de constater le décès, de dresser le constat de décès et de remplir le bulletin de décès. Les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux impliqués dans les démarches administratives à la suite d'un décès s'entendent pour dire que cette habilitation devrait être permanente pour accélérer les délais de transmission au ministère de la Santé et des Services sociaux et au Directeur de l'état civil.

Moyens privilégiés

Pour que le RDPRM devienne une source de confiance à l'égard de la désignation du liquidateur, il est nécessaire de modifier certains articles du Code civil du Québec, ce qui permettrait :

- de renforcer le caractère obligatoire de l'inscription au registre. Il en serait de même pour l'avis de clôture de l'inventaire et la clôture du compte définitif.
- d'ajouter l'obligation de présentation de pièces prouvant la qualité du liquidateur en soutien à l'inscription de la désignation ou du remplacement du liquidateur.

Bénéfices pour le citoyen

- Réduire le nombre de démarches à effectuer pour prouver sa qualité de liquidateur.
- Diminuer les délais de traitement du dossier du défunt auprès des ministères et organismes puisque ceux-ci n'ont plus à s'assurer de la qualité du liquidateur.
- Accélérer la transmission du certificat ou de la copie d'acte de décès à la succession.

MISE EN ŒUVRE

Les neuf mesures du plan d'action présentées seront réalisées au cours des cinq prochaines années, soit de 2022 à 2027. Le tableau en annexe expose l'échéancier de mise en œuvre de ces dernières au cours des prochaines années.

Dans le contexte de la pandémie de COVID-19 et afin de déclarer promptement les décès aux autorités de la santé publique, un formulaire électronique (K-27) reprenant certaines variables du formulaire du bulletin du décès a été déployé comme solution temporaire pour accélérer les délais d'enregistrement. Le déploiement de la mesure 5, qui vise à rendre numériques la collecte et la transmission des renseignements liés au décès, permettra d'accélérer la transmission des données. Considérant l'importance de cette solution en temps de pandémie, le gouvernement déploiera cette mesure au printemps 2022.

La mise en œuvre de certaines mesures nécessitera des changements législatifs, particulièrement à des articles du Code civil du Québec (mesures 5, 8 et 9). Ces propositions de modifications législatives seront présentées par le ministre de la Justice dans le cadre d'un éventuel projet de loi omnibus à prévoir dans le programme législatif du gouvernement.

Plusieurs solutions technologiques seront nécessaires pour la réalisation des mesures du plan. Les dossiers d'opportunité et les dossiers d'affaires afférents seront soumis à l'approbation des autorités gouvernementales selon les seuils et processus d'autorisation établis. Ces travaux seront suivis par le comité stratégique dans le cadre de la mise en œuvre du plan.

Les ateliers de travail interministériels menant à l'élaboration du plan ont également permis d'analyser la faisabilité de la mise en place d'un échange d'information sur les conjoints de fait entre Revenu Québec et Retraite Québec. Lorsque ces analyses seront terminées, il est envisagé d'inclure cette solution, au cours des prochaines années, dans des politiques publiques visant la simplification ou dans des mesures législatives.

Gouvernance de la mise en œuvre du plan

La gouvernance de la mise en œuvre du plan d'action sera assurée par un comité stratégique composé des hauts dirigeants des ministères et organismes qui contribuent à la réalisation des mesures, soit : le Bureau du Coroner, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, le Curateur public, le Directeur de l'état civil, le ministère des Finances, le ministère de la Justice, le ministère de la Santé et des Services sociaux, Retraite Québec, Revenu Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec.

Ce comité sera sous la coordination de Services Québec et il sera soutenu par un comité directeur. Il aura notamment la responsabilité

- de proposer au gouvernement de nouvelles mesures de simplification des démarches lors du décès;
- de proposer un cadre de suivi et d'évaluation préliminaire au Secrétariat du Conseil du trésor;
- d'assurer le suivi du processus relatif aux dossiers d'opportunité et d'affaires à réaliser dans le cadre du plan;
- d'assurer le suivi et la reddition de comptes du plan d'action et son bilan.

Évaluation et suivi

Conformément à l'article 10 de la Directive concernant l'évaluation de programme dans les ministères et les organismes et à ses propres pratiques d'évaluation, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'engage dans une démarche de suivi et d'évaluation du plan d'action de simplification des démarches administratives lors d'un décès. Cette démarche vise à fournir au comité stratégique et aux autorités gouvernementales de l'information fiable et pertinente sur la mise en œuvre et les effets du plan d'action.

Ainsi, un cadre de suivi et d'évaluation préliminaire sera élaboré au cours des prochains mois et sera déposé au Secrétariat du Conseil du trésor. Il comprendra notamment la réalisation d'une évaluation des effets des mesures du plan. Les ministères et les organismes auront la responsabilité d'évaluer leurs mesures. Le comité interministériel d'évaluation (le comité stratégique), regroupant des organisations partenaires, participera à la conception ou à la tenue d'activités d'évaluation réalisées par Services Québec.

ANNEXE 1 – ÉCHÉANCIER DES MESURES

| Actions | 2022-2023 | 2023-2024 | 2024-2025 | 2025-2026 | 2026-2027 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Axe n° 1 – Mieux informer et guider la population en matière de démarches à faire lors d'un décès | | | | | |
| Mesure n° 1 – Offrir des outils pour informer les citoyens des droits et responsabilités relatifs à un décès | | | | | |
| Création des outils de communication numériques | ■ | | | | |
| Rassemblement des contenus sur Québec.ca | ■ | | | | |
| Lancement du guide révisé <i>Que faire lors d'un décès</i> | ■ | | | | |
| Diffusion des outils de communication numériques et des messages de médias sociaux | ■ | | | | |
| Diffusion des contenus Web rassemblés sur Québec.ca | | ■ | | | |
| Mesure n° 2 – Orienter les citoyens vers les démarches qui les concernent | | | | | |
| Optimisation du contenu informationnel pour mieux guider et informer de manière interactive les utilisateurs dans leur démarche | ■ | | | | |
| Mise en ligne d'un service transactionnel pour centraliser, dans un même espace numérique, toutes les actions à faire avec les ministères et organismes | | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Mesure n° 3 – Aider et accompagner les citoyens dans leurs démarches | | | | | |
| Mise en place du service d'aide à l'utilisation | | ■ | | | |
| Mise en place du service d'orientation | | | ■ | | |
| Axe n° 2 – Réduire le volume et le délai des démarches requises lors d'un décès | | | | | |
| Mesure n° 4 – Faciliter l'identification du liquidateur d'une succession | | | | | |
| Révision du tarif des droits relatifs à la liquidation d'une succession publiables au RDPRM, dans l'objectif de réduire les coûts pour le citoyen | | ■ | | ■ | |
| Désignation du RDPRM comme porte d'entrée pour l'identification du liquidateur | | | ■ | | |
| Mise en œuvre du service de consultation sécurisé pour les ministères et organismes et accès aux pièces preuves | | | ■ | | |
| Réception des données des déclarants de décès par le Directeur de l'état civil (DEC) et accompagnement des liquidateurs | | | ■ | | |
| Mise en ligne d'un nouveau service : Inscription des liquidateurs incluant la transmission des pièces preuves | | | | | ■ |

| Actions | 2022-2023 | 2023-2024 | 2024-2025 | 2025-2026 | 2026-2027 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Axe n° 2 – Réduire le volume et le délai des démarches requises lors d'un décès (suite) | | | | | |
| Mesure n° 5 – Accélérer l'inscription d'un décès au registre de l'état civil | | | | | |
| Projet d'informatisation du formulaire SP-3 et du développement du système d'informatisation des événements démographiques | ■ | | | | |
| Déploiement de la solution | ■ | ■ | | | |
| Mesure n° 6 – Informer rapidement les ministères et organismes du décès d'une personne afin de réduire le fardeau administratif des familles | | | | | |
| Mise en place de l'entente entre le DEC et Revenu Québec (novembre 2021) | ■ | | | | |
| Négociation d'une entente entre Retraite Québec et le DEC | | | | | ■ |
| Mise en place de l'entente entre Retraite Québec et le DEC | | | | | ■ |
| Mesure n° 7 – Simplifier les recherches testamentaires à la Chambre des notaires du Québec et au Barreau du Québec | | | | | |
| Négociation d'une entente entre la Chambre des notaires du Québec, le Barreau du Québec et le DEC | ■ | | | | |
| Mise en œuvre | | ■ | | | |
| Axe n° 3 – Faciliter les démarches par des changements législatifs | | | | | |
| Mesure n° 8 – Simplifier les règles entourant la liquidation d'une succession | | | | | |
| Modifications législatives | | ■ | ■ | | |
| Mesure n° 9 – Proposer des modifications législatives pour simplifier les démarches et diminuer les délais. | | | | | |
| Modifications législatives | | ■ | ■ | | |

ANNEXE 2 – CADRE FINANCIER

| Cadre financier du Plan d'action gouvernemental de simplification des démarches administratives à la suite d'un décès 2022-2027 | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|--------------|---------------|
| Titre de la mesure | | Coût de la mesure (M\$) | | | | | | | |
| | | Ministères et organismes responsables | 2021-2022 | 2022-2023 | 2023-2024 | 2024-2025 | 2025-2026 | 2026-2027 | Total (6 ans) |
| Axe n° 1 Mieux informer et guider la population en matière de démarches à faire lors d'un décès | | | | | | | | Total | 0,07 |
| Mesure n° 1 | Offrir des outils pour informer les citoyens des droits et responsabilités relatifs à un décès | MTESS² | - | - | - | - | - | - | - |
| Mesure n° 2 | Orienter les citoyens vers les démarches qui les concernent | MTESS | - | - | 0,07 | - | - | - | 0,07 |
| Mesure n° 3 | Aider et accompagner les citoyens dans leurs démarches | MTESS | - | - | - | - | - | - | - |
| Sous-total | | | - | - | 0,07 | - | - | - | 0,07 |

2. Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Cadre financier du Plan d'action gouvernemental de simplification des démarches administratives à la suite d'un décès 2022-2027

| Titre de la mesure | Coût de la mesure (M\$) | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| | Ministères et organismes responsables | 2021-2022 | 2022-2023 | 2023-2024 | 2024-2025 | 2025-2026 | 2026-2027 | Total (6 ans) | |
| Axe n° 2 Réduire le volume et le délai des démarches requises lors d'un décès | | | | | | | | Total | 7,093 |
| Mesure n° 4 | Faciliter l'identification du liquidateur d'une succession | MJQ³ (RDPRM) | - | 0,420 | 0,150 | 0,220 | 0,300 | 0,300 | 1,390 |
| Mesure n° 5 | Accélérer l'inscription d'un décès au registre de l'état civil | MSSS⁴ | 2,500 ⁵ | 0,470 | 0,611 | 0,621 | 0,632 | 0,643 | 5,477 |
| Mesure n° 6 | Informers rapidement les ministères et organismes du décès d'une personne afin de réduire le fardeau administratif des familles | MTESS (DEC⁶) | - | 0,226 | - | - | - | - | 0,226 |
| Mesure n° 7 | Simplifier les recherches testamentaires à la Chambre des notaires du Québec et au Barreau du Québec | MTESS (DEC) | - | - | - | - | - | - | - |
| Sous-total | | | 2,500 | 1,116 | 0,761 | 0,841 | 0,932 | 0,943 | 7,093 |

| | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------|----------|
| Axe n° 3 Faciliter les démarches par des changements législatifs | | | | | | | | Total | - |
| Mesure n° 8 | Simplifier les règles entourant la liquidation d'une succession | MJQ | - | - | - | - | - | - | - |
| Mesure n° 9 | Proposer des modifications législatives pour simplifier les démarches et diminuer les délais | MJQ | - | - | - | - | - | - | - |
| Sous-total | | | - | - | - | - | - | - | - |
| Total du plan d'action | | | | | | | | 7,163 | |

3. Ministère de la Justice du Québec et Registre des droits personnels et réels mobiliers

4. Ministère de la Santé et des Services Sociaux

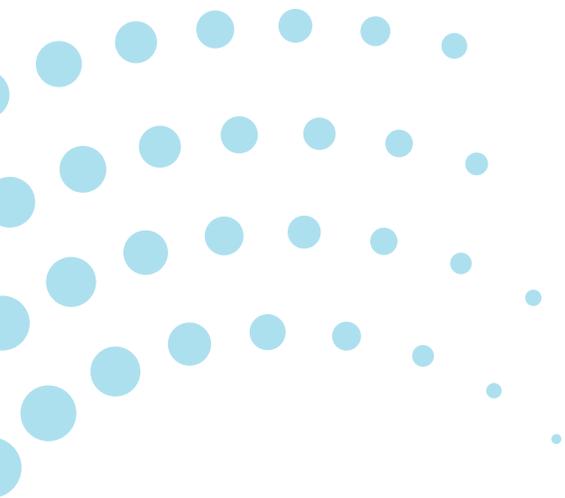
5. Cette source de financement de 2,5 millions de dollars provient du gouvernement fédéral, représenté par le ministre d'Emploi et Développement social Canada, soit un accord Canada-Québec pour le financement du projet d'informatisation du bulletin de décès

6. Directeur de l'état civil

Le total du financement du Plan d'action gouvernemental de simplification des démarches administratives à la suite d'un décès 2022-2027 représente un peu plus de 7 millions de dollars. Ce montant se décline en trois types de financement, soit des nouveaux crédits, des crédits provenant d'autofinancement (ex. : argent provenant du Fonds des registres) ou des crédits provenant d'autres sources de financement (ex. : subvention du gouvernement fédéral). Ainsi, l'investissement que requiert ce plan d'action représente un montant de près de 1,3 million de dollars.

Cadre financier du Plan d'action gouvernemental de simplification des démarches administratives à la suite d'un décès 2022-2027

| | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Sous-total du nouveau financement | - | 0,122 | 0,274 | 0,285 | 0,296 | 0,307 | 1,284 |
| Sous-total de l'autofinancement | - | 0,994 | 0,557 | 0,556 | 0,636 | 0,636 | 3,379 |
| Sous-total des autres sources de financement | 2,500 | - | - | - | - | - | 2,500 |
| Total | 2,500 | 1,116 | 0,831 | 0,841 | 0,932 | 0,943 | 7,163 |



**Travail, Emploi
et Solidarité sociale**

Québec

