

**DE :** Monsieur Jean Boulet  
Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

---

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

---

**PARTIE ACCESSIBLE AU PUBLIC**

---

**1- Contexte**

L'Institut de la statistique du Québec estime à 74 550 le nombre total de décès enregistrés au Québec en 2020, ce qui représente une hausse de 10 %, par rapport à 2019. En comparaison, entre 2010 et 2019, le nombre de décès a augmenté en raison d'environ 2 % par année. Rappelons que l'Institut de la statistique du Québec estime que le nombre des décès devrait surpasser le nombre des naissances à partir de 2032 et qu'il pourrait passer à plus de 100 000 vers 2042<sup>1</sup>.

L'article 2 de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (RLRQ, c.M-15.001) confie notamment au ministre titulaire du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale la mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservices afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics. Dans ce cadre, le ministre:

- Veille à ce que soit développée, de façon à en assurer l'efficacité, une prestation intégrée des services et assure une présence gouvernementale dans toutes les régions du Québec, en fonction des orientations déterminées par le gouvernement;
- Offre des services de renseignements aux citoyens et aux entreprises et assure leur aiguillage quant à la prestation de services qui peuvent leur être rendus;
- Utilise de façon optimale les technologies de l'information dans la prestation de services tout en se préoccupant du choix des citoyens et des entreprises quant à leur mode de livraison;
- Encourage la concertation et le partenariat dans la prestation de services;
- Propose à toute personne, ministère ou organismes avec qui il peut conclure des ententes, des moyens visant à faciliter le développement de la prestation de services aux citoyens et aux entreprises.

Le Plan stratégique 2019-2023 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a adopté la vision voulant que Services Québec soit la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyens et les entreprises sur tout le territoire

---

<sup>1</sup> Ces résultats sont tirés du bulletin « *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.

québécois. Dans la même visée, Services Québec a pour mandat d'offrir des services à la portée de tous, en toutes circonstances, par une approche personnalisée propulsée par une administration publique performante.

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 (le plan d'action) propose des mesures concrètes permettant de faciliter la transmission numérique 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.

## **2- Raison d'être de l'intervention**

Dans le contexte d'un décès, les proches des défunts sont confrontés à un fardeau administratif considérable dans une situation de deuil et de vulnérabilité. En effet, ils doivent effectuer jusqu'à une trentaine de démarches administratives auprès de divers ministères et organismes. Ils consacrent des centaines d'heures à remplir jusqu'à une quinzaine de formulaires exigés et à fournir une multitude de pièces justificatives. De plus, on estime que les coûts administratifs liés au règlement d'une succession peuvent varier entre 600 \$ et 1 200 \$<sup>2</sup>.

Pour toutes ces raisons, il peut s'écouler jusqu'à deux ans pour régler une succession et franchir l'ensemble des démarches administratives requises. Ce fardeau administratif ajoute un poids supplémentaire aux citoyens en raison de la lourdeur du processus et de la difficulté de s'y retrouver avec les outils à leur portée.

Dans le cadre des récentes stratégies de gestion des dépenses de l'État, le Secrétariat du Conseil du trésor a énoncé l'objectif de rehausser la performance de l'administration publique. Il souhaite ainsi agir sur la qualité des services publics offerts à la population.

Le plan d'action 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 de la stratégie de gestion des dépenses de l'État.

---

<sup>2</sup> Ces coûts comprennent les documents à acheter auprès du Directeur de l'état civil, les obligations du liquidateur envers le Registre des droits personnels et réels mobiliers, les recherches testamentaires auprès du Barreau du Québec et de la Chambre des notaires du Québec, le transfert de droits de propriété d'un immeuble et les coûts des envois postaux.

### 3- Objectifs poursuivis

Le plan d'action s'articule autour de trois grands axes :

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

### 4- Proposition

Le plan d'action se veut une réponse gouvernementale aux besoins exprimés par les citoyens en proposant neuf mesures concrètes via trois axes qui visent à mieux informer le citoyen, réduire les délais et les coûts et faciliter la prise en charge du citoyen dans ses démarches.

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

Les différents outils accessibles aux citoyens pour les informer de leurs droits et responsabilités en matière de décès et les guider dans leurs démarches sont mis à leur disposition sur chacun des sites Web des ministères et organismes, sans offrir une vue d'ensemble ni de séquence de démarche à effectuer. Par conséquent, le citoyen qui a besoin d'une assistance pour naviguer dans chacun de ces différents sites Web se tourne souvent vers des professionnels, tels des notaires ou des comptables.

Par cet axe, le gouvernement souhaite que les informations relatives aux démarches et aux droits et responsabilités en matière de décès soient plus facilement accessibles et compréhensibles. Il compte aussi offrir des outils pour orienter et soutenir le citoyen dans ses démarches administratives. En ce sens, trois premières mesures ont été élaborées.

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

La mesure 1 visera à offrir des outils pour informer des droits et responsabilités relatifs à un décès, tel que le renouvellement du guide « *Que faire lors d'un décès* », un accès simplifié sur [quebec.ca/décès](http://quebec.ca/décès), la création d'outils d'informations numériques et l'utilisation des médias sociaux.

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

La mesure 2 visera à orienter les citoyens vers les démarches qui les concernent, en créant un parcours interactif Web des étapes à réaliser lors d'un décès selon le profil de la personne décédée. Ce parcours permettra de mieux guider une bonne

proportion de citoyens dans leurs recherches de renseignements sur le décès, considérant qu'en 2021, 72 % des adultes québécois ont utilisé Internet pour obtenir de l'information à partir des sites Web du gouvernement du Québec, ce qui constitue une augmentation de 2 % par rapport à 2020<sup>3</sup>.

### Mesure 3 - Aider et accompagner les citoyens dans leurs démarches

La mesure 3 pour sa part, permettra d'aider et d'accompagner les citoyens dans leurs démarches, en bonifiant l'offre de renseignements de Services Québec par un service d'aide et d'orientation en soutien à l'utilisation du parcours interactif créé à la mesure 2. Cette mesure rejoindra 77 % des adultes québécois qui souhaitent un accompagnement au téléphone ou en personne dans les bureaux gouvernementaux<sup>4</sup>.

## **Axe 2 : Réduire le volume et le délai des démarches requises lors d'un décès**

Lors d'un décès, le nombre de démarches, la multitude de ministères et d'organismes concernés ainsi que 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 augmente le nombre de démarches administratives et les coûts liés à celles-ci.

Les quatre autres mesures de cet axe ont pour objectif de faciliter et réduire le nombre de démarches à réaliser lors d'un décès, tout en réduisant les délais de traitement auprès des différents ministères et organismes impliqués.

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

Cette mesure fera du Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) la porte d'entrée et une source de confiance pour l'identification du liquidateur d'une succession auprès des ministères et organismes. La solution déployée dans le cadre de cette mesure permettra au liquidateur de s'inscrire une seule fois en ligne au RDPRM et non auprès de tous les ministères et organismes concernés.

### Mesure 5 - Accélérer l'inscription d'un décès au registre de l'état civil

La mesure 5 accélérera l'inscription d'un décès au registre de l'état civil par le développement d'une solution numérique pour la collecte et la transmission des données concernant les décès. Actuellement, les délais d'inscription peuvent aller jusqu'à 40 jours. À terme, 90 % des dossiers de décès reçus seront inscrits au Directeur de l'état civil dans les 15 jours qui suivent le décès.

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

La mesure 6 permettra d'informer rapidement les ministères et organismes du décès d'une personne, par la conclusion d'ententes d'échange de renseignements avec le Directeur de l'état civil par la Demande de transmission simplifiée de

---

<sup>3</sup> NETendances Services gouvernementaux nov. 2021

<sup>4</sup> NETendances Services gouvernementaux nov. 2021

renseignements relatifs au décès, ce qui réduit le fardeau administratif des familles. Le Directeur de l'état civil estime qu'en 2019, par l'utilisation de ce service numérique, 281 000 démarches administratives ont été évitées. L'augmentation de l'adhésion du nombre de MO à ce service permettra de réduire significativement le nombre de transmissions de preuves de décès par le citoyen.

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

La mesure 7 simplifiera les recherches testamentaires en utilisant la Demande de transmission simplifiée de renseignements relatifs au décès pour recueillir les informations nécessaires et les transmettre à la Chambre des notaires du Québec et au Barreau du Québec. Il sera dorénavant possible pour le citoyen de faire une seule demande de recherches testamentaires directement auprès du thanatologue. 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.

### **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 de succession ont identifié des articles de lois et de règlements qui ajoutent un fardeau aux démarches des citoyens et des praticiens. Les travaux de simplification 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.

Par cet axe, deux dernières mesures permettront de procéder à des changements législatifs pour simplifier les démarches administratives des citoyens. Ces modifications aux différentes lois identifiées viendront réduire les délais et simplifier les notions juridiques ainsi que les démarches lors d'un décès.

Mesure 8 - Simplifier les règles entourant la liquidation d'une succession

Ainsi, la mesure 8 visera à préciser les règles entourant la liquidation d'une succession, en éliminant la confusion concernant la notion de successible et en éliminant l'incertitude causée par le délai d'option.

Mesure 9 – Modifier les règles législatives pour simplifier les démarches et diminuer les délais

Pour sa part, la mesure 9 procèdera à des changements législatifs permettant que le RDPRM devienne une source de confiance auprès des ministères et organismes dans l'identification du liquidateur. D'autres changements législatifs sont nécessaires pour permettre de maintenir l'habilitation d'une infirmière ou d'un infirmier à dresser le constat de décès et à remplir le bulletin de décès,

## **5- Autres options**

Au plan gouvernemental, les travaux et les réflexions de simplification des démarches administratives lors d'un décès ont été entamés séparément par certains ministères et organismes. Depuis 2018, Services Québec a réalisé différents travaux afin de recenser les démarches administratives devant être réalisées par les citoyens lors d'un 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 de mieux orienter la simplification des démarches et le développement de la prestation de services publics en tenant compte d'une part 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.

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, elle doit toucher un grand nombre de citoyens et nécessiter plusieurs démarches administratives auprès de multiples ministères et organismes. Ainsi, afin de proposer des solutions de simplification aux citoyens cohérentes et respectant le principe de « dire une seule fois », plusieurs ministères et organismes doivent développer une réponse harmonisée et séquencée. La réponse doit être gouvernementale et non ministérielle. Par conséquent, un plan d'action gouvernemental est le moyen approprié pour amener une réponse coordonnée aux citoyens qui se trouvent dans un contexte d'événement de vie.

## **6- Évaluation intégrée des incidences**

Tous les citoyens peuvent être touchés par un décès, mais ce sont souvent les personnes âgées qui sont majoritairement désignées comme liquidateurs. De plus, une attention particulière a été portée aux personnes vulnérables et à faible revenu vu les coûts élevés de la liquidation d'une succession. Les mesures du plan d'action visent également à amoindrir le fardeau administratif et les coûts associés au décès.

De plus, en réduisant le nombre de démarches, de formulaires et de transmission de documents officiels aux différents ministères et organismes par les citoyens, le plan d'action vise à diminuer les coûts pour les citoyens et augmenter l'efficacité de l'État. La réduction des délais par l'accélération de la transmission d'information ou de document par l'informatisation des processus gouvernementaux permettra de diminuer le nombre d'heures consacrées par les citoyens à ces démarches administratives.

## **7- Consultation entre les ministères et avec d'autres parties prenantes**

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 le biais de Services Québec, dans une vision de simplification des démarches des citoyens en contexte de deuil et de diminution de leur fardeau administratif.

Depuis 2018, des représentants des ministères et organismes suivants ont contribué activement à l'élaboration des mesures de simplification du plan d'action :

- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail;
- Curateur public;
- Directeur de l'état civil;
- Ministère des Finances;
- Ministère de la Justice;
- Ministère de la Santé et des Services sociaux;
- Retraite Québec;
- Revenu Québec;
- Société de l'assurance automobile du Québec.

Afin d'analyser l'opinion citoyenne, une quarantaine d'employées et d'employés de la fonction publique ayant vécu le décès d'un proche ont été consultés. De plus, à certaines étapes des travaux, la Corporation des thanatologues du Québec a été consultée en lien avec certaines solutions les concernant.

## **8- Mise en œuvre, suivi et évaluation**

Les neuf mesures du plan d'action présentées plus haut seront réalisées au cours des cinq prochaines années, soit de 2022 à 2027. La gouvernance de la mise en œuvre du plan d'action sera assurée par un comité stratégique sous la coordination de Services Québec et composé des hauts dirigeants des ministères et organismes qui contribuent à la réalisation des mesures.

Conformément à la Directive concernant l'évaluation de programme dans les ministères et 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. Cette démarche vise à fournir au gouvernement et au Secrétariat du Conseil du Trésor de l'information fiable et pertinente sur la mise en œuvre des mesures et leurs effets sur les citoyens.

Plusieurs solutions technologiques seront nécessaires pour la réalisation des mesures du plan et seront présentées dans des dossiers d'opportunités et des dossiers d'affaires qui seront soumis au Secrétariat du Conseil du Trésor pour approbation. Ce processus sera suivi par le comité stratégique dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'action.

## **9- Implications financières**

La mise en œuvre du plan d'action exigera des investissements globaux d'un peu plus de 7 millions. De ce montant, seulement 1,3 millions nécessitent des nouveaux crédits. Le reste du budget est assumé par les crédits réguliers des ministères et organismes responsables des mesures et par un financement provenant du gouvernement fédéral à la hauteur de 2,5 millions. Le financement a d'ailleurs fait l'objet d'une annonce par le ministre des Finances au budget 2022-2023.

## **10- Analyse comparative**

En 2019, Services Québec a 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.

Les sites Web gouvernementaux des autres provinces et des territoires canadiens ont été analysés pour connaître le niveau de service offert aux citoyens à la suite du décès. Toutes les provinces permettent aux citoyens de commander les certificats de décès en ligne, sauf l'Alberta et les trois territoires. Six d'entre elles, soit le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve et Labrador, le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut, n'offrent aucun autre service et aucune information complémentaire ne s'y trouve. Plusieurs provinces ont divisé l'information à propos du décès en onglet thématique, soit l'Alberta, la Saskatchewan, la Colombie-Britannique, la Nouvelle-Écosse et le Yukon.



D'une façon générale, 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. Par la réalisation de ses mesures, le plan d'action permettra au Québec de se distinguer sur le plan international par un service d'information plus adapté aux besoins des citoyens, un partage d'information entre les ministères et organismes accru, des ajustements législatifs facilitant les démarches citoyennes et un accompagnement personnalisé et adapté à la réalité de l'événement de vie.

Le ministre du Travail, de l'Emploi et  
de la Solidarité sociale,

JEAN BOULET