



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

« Un de mes proches est décédé en France » : Mise à disposition d'un guide des démarches à réaliser pour simplifier la vie des Français

Faciliter les démarches des Français confrontés à la perte d'un proche : tel est l'objectif de ce guide, conçu et testé en collaboration avec les usagers. Ce document recense de manière claire et complète les démarches à effectuer et les contacts à privilégier, répondant ainsi à une demande forte et largement partagée. En centralisant dans un seul outil toutes les informations essentielles, le guide s'attaque à l'un des principaux obstacles rencontrés par les familles endeuillées : l'accès à l'information.

Ce guide fait partie du dispositif "Moments de vie", lancé par le Gouvernement et piloté par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP). Il vise à éviter des difficultés telles que le non-recours à la pension de réversion ou encore à trouver des informations personnalisées sur le site service-public.fr, géré par la Direction de l'information légale et administrative (DILA). Dans cette optique, l'ensemble des services publics collaborent pour simplifier les démarches et accompagner les familles endeuillées dans cette période difficile.

Simplifier les démarches administratives par « Moments de vie »

Pour répondre aux demandes des Français, le Gouvernement a défini une nouvelle méthode de simplification des démarches administratives en partant des moments clés de nos vies. L'objectif de cette méthode, pilotée par la DITP, est de réduire la complexité en analysant les blocages dans le parcours des usagers au-delà des silos administratifs.

39 % des Français se sentent mal informés des démarches à engager lors de la perte d'un proche

Dans le cadre du **moment de vie « Je perds un proche »**, la question de l'accès à l'information est apparue comme l'un des principaux irritants à traiter. En effet, **39 % des personnes interrogées¹ déclarent manquer d'information sur les démarches à mener lorsqu'elles sont confrontées à la perte d'un proche.**

Un guide réalisé avec les usagers, les associations, les agents publics et les professionnels

Complet et pratique, ce guide est l'aboutissement d'un travail collectif réunissant des agents de la fonction publique (administrations centrales, territoriales et hospitalières), des professionnels (notaires, métiers du funéraire, banques), des associations et des usagers. Les usagers ont été largement consultés pour identifier leurs besoins et avoir leurs retours sur les différentes propositions, notamment à travers des enquêtes en ligne et la **mobilisation du panel de la DITP, composé de 8 000 usagers-testeurs volontaires**. Le guide a ensuite été **testé par plus de 600 usagers, ainsi que dans une soixantaine d'espaces France Services**.

Réalisé par la DITP avec la DILA, le guide est structuré autour des démarches essentielles à effectuer après le décès d'un proche :

- Le parcours administratif à suivre ;
- Les démarches à réaliser par ordre chronologique ;
- La liste des différents acteurs à contacter ;
- Des liens utiles et des modèles de lettres en ligne.



Le guide est notamment disponible sur le site de la DITP : <https://www.modernisation.gouv.fr/actualites/un-de-mes-proches-est-decede-un-guide-des-demarches-realiser>

Information personnalisée, pension de réversion, encadrement des frais bancaires : les autres initiatives du chantier « Moment de vie : je perds un proche »

Parallèlement à l'élaboration du guide, l'ensemble des acteurs ont été consultés pour mieux accompagner les usagers confrontés au décès d'un proche. En ce qui concerne l'information, le site service-public.fr de la DILA a été enrichi pour offrir des réponses personnalisées aux personnes ayant perdu un proche. Plus de 200 pages ont ainsi été retravaillées en « langage clair », et la navigation a été simplifiée : l'utilisateur est d'abord invité à répondre à une série de questions, afin de définir son profil et celui du défunt et de lui fournir des informations adaptées à sa situation spécifique.

Par ailleurs, afin d'accompagner au mieux les usagers dans leur parcours, **les 7 000 agents accueillant du public dans les espaces France Services ont suivi une formation** relative à ce cas précis, à savoir le décès d'une personne.

¹ Baromètre de la complexité des démarches administratives - 2024

En complément de ce guide, un autre objectif est de **permettre aux administrations de contacter de manière proactive les proches des personnes décédées avec un discours adapté**. Ainsi, depuis l'été 2024, la **DGFiP (Direction Générale des Finances Publiques)** adresse aux familles endeuillées un courrier afin de les informer des principales démarches fiscales à réaliser. Elles sont également orientées sur service-public.fr, afin d'être renseignées sur les actions administratives à mener. Mise en place en juillet 2024, cette mesure s'est concrétisée par **l'envoi de plus de 90 000 courriers aux proches des défunts**.

En outre, **différents chantiers de simplification et de lutte contre le non recours à la pension de réversion** sont engagés. Le formulaire de demande de pension de réversion de **l'Assurance Retraite** ainsi que sa notice explicatives ont été simplifiés pour les rendre plus clairs et ergonomiques. Il sera lancé à la fin du mois de décembre 2024. Par ailleurs, une première phase de **pré-remplissage des formulaires de demande de pension de réversion**, à l'instar de la déclaration d'impôts, sera effective courant 2025. Le pré-remplissage complet du formulaire devrait être opérationnel d'ici 2026.

En 2024, le législateur a travaillé sur les frais bancaires de succession – c'est-à-dire les frais facturés par les banques pour la clôture des comptes des personnes décédées. Une proposition de loi, adoptée en première lecture à l'Assemblée nationale et au Sénat, vise à **encadrer les frais de succession** en mettant fin à leur opacité et leur grande disparité et prévoit même la gratuité des opérations de clôture des comptes dans certains cas.

La direction interministérielle de la transformation publique (DITP) pilote la feuille de route de la transformation publique définie par le Gouvernement pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace. Les équipes de la DITP ont 5 missions principales :

- assurer la mise en œuvre effective des priorités de l'action gouvernementale dans chaque territoire et leur impact dans la vie quotidienne des Français,
- coordonner l'action des administrations pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers ainsi que leur accès aux services publics,
- simplifier la vie des usagers et des agents,
- promouvoir de nouvelles méthodes pour conduire l'action publique par l'impact et les résultats, en faisant confiance aux acteurs de terrain, à l'intelligence collective et à la co-construction avec les parties prenantes,
- appuyer les transformations et projets à fort impact des administrations avec l'agence de conseil interne de l'Etat, les laboratoires d'innovation, le centre interministériel de la participation citoyenne et le Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP).

En savoir plus sur la DITP : modernisation.gouv.fr

Contact Presse DITP : Sonia Duarte – presse.ditp@modernisation.gouv.fr - 06 40 74 19 37