



# ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

## Familles endeuillées - simplification administrative

Question écrite n° 476

### Texte de la question

Mme Katiana Levavasseur attire l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la simplification et de la transformation de l'action publique, sur la nécessité de simplifier administrativement le parcours des familles endeuillées. Actuellement, le processus de constat de décès pour les proches d'une victime est extrêmement lourd et fastidieux. En effet, chaque organisme demandeur, qu'il s'agisse d'une assurance, d'une banque ou autre, exige la présentation d'un document spécifique attestant du décès. Cette redondance administrative place les familles dans une situation insupportable les contraignant à remplir des dizaines de formulaires répétitifs et pénibles. L'exemple d'une famille, s'étant présentée à la permanence de Mme la députée, devant remplir les papiers de pas moins de 11 organismes différents, chacun exigeant son propre document, est particulièrement éloquent. Non seulement cette démarche est éprouvante sur le plan émotionnel pour les proches endeuillés, mais elle engendre également un gaspillage de temps et d'énergie considérable. Il est impératif que le système administratif soit à la fois efficace et humain, surtout dans les moments les plus difficiles de la vie des concitoyens. Chaque année en France, plus de 600 000 Français font face au décès d'un proche et plus de 10 000 familles sont confrontées à la perte d'un enfant de moins de 25 ans. Aussi, dans ce contexte, ne serait-il pas envisageable de créer un document unique, sur le modèle des formulaires CERFA, qui pourrait être utilisé par tous les organismes demandeurs ? Cette mesure permettrait de simplifier et d'alléger le fardeau administratif des familles en deuil, tout en optimisant les ressources des administrations en réduisant les doublons inutiles. En 2022, le Gouvernement avait d'ailleurs annoncé une simplification administrative pour éviter ce parcours du combattant aux familles endeuillées, en particulier aux parents qui ont perdu un enfant, notamment avec la création d'un guichet unique. Elle souhaite connaître l'état d'avancement de cette initiative.

### Texte de la réponse

Pour répondre aux difficultés rencontrées par les Français dans leurs démarches administratives, le Gouvernement a fait de la simplification administrative par « moments de vie » une politique prioritaire du Gouvernement. Concrètement, il s'agit de concevoir ou de redéfinir les démarches administratives en partant de l'expérience des usagers dans une logique de parcours et de sortir des silos administratifs. Pour ce faire, le Gouvernement a identifié 10 moments de vie au cours du comité interministériel de la transformation publique du 9 mai 2023, parmi lesquels le parcours administratif des personnes confrontées à la perte d'un proche. En effet, 30 % des français interrogés dans le cadre du baromètre de la complexité des particuliers de la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) de décembre 2022 jugent complexes les démarches consécutives à la perte d'un proche. Plus de 2000 usagers, 3 associations d'accompagnement du deuil et une trentaine d'agents ont été associés aux travaux de simplification du parcours. Les principaux irritants rencontrés résident dans le manque d'information sur les démarches à mener (39 %), la multiplicité des services à contacter, des documents à fournir et la réitération de contacts auprès des services publics (38 %). Le manque d'empathie des services avec lesquels ils ont été en contact (courriers adressés au nom du défunt, formulations très administratives) est également signalé. Des pistes concrètes de simplification ont été identifiées visant à mieux informer, et à simplifier les démarches à réaliser en assurant les principes du « Dites-le nous une fois ».

Pour faciliter l'accès à l'information sur les démarches à réaliser : un guide complet a été réalisé avec les usagers, les associations, les agents publics et les professionnels. Testé par plus de 600 usagers, ainsi que dans une soixantaine d'espaces France Services, le guide précise le parcours administratif à suivre, les démarches à réaliser par ordre chronologique, la liste des différents acteurs à contacter les liens utiles et l'accès à des modèles de lettres en ligne. Ce document est aujourd'hui très relayé sur les réseaux sociaux. Le site [service-public.fr](http://service-public.fr), principale source d'information 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 pour apporter des informations adaptées à sa situation spécifique. Un accompagnement des usagers au téléphone par une information spécifique au « parcours usagers endeuillés » est assuré par les informateurs du Centre d'appels interministériel (CAI). 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, afin d'accompagner au mieux les usagers dans leur parcours. Pour limiter et simplifier les démarches : le formulaire de demande de pension de réversion de l'Assurance retraite ainsi que sa notice explicative ont été simplifiés, une première phase de pré-remplissage des formulaires, à l'instar de la déclaration d'impôts, sera effective courant 2025. Le pré-remplissage complet du formulaire devrait être opérationnel d'ici 2026. 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 est ainsi en cours d'examen pour encadrer les frais de succession en mettant fin à leur opacité et leur grande disparité et prévoir la gratuité des opérations de clôture des comptes dans certains cas. Pour mettre en œuvre des actions "d'aller vers", la direction générale des Finances publiques (DGFiP) adresse aux familles endeuillées un courrier afin de les informer des principales démarches fiscales à réaliser. Les proches sont également orientés sur [service-public.fr](http://service-public.fr) afin d'être renseignés sur les actions administratives à mener. Mis en place en juillet 2024, plus de 200 000 courriers ont été adressés à des proches de personnes défuntées depuis. La proactivité sur la pension de réversion a été expérimentée dans plusieurs Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT), 10 d'entre elles déploient des projets tout au long de l'année pour aller vers les personnes éligibles à la réversion et a démontré son intérêt dans la prévention du non recours. La mise en place d'une plateforme de partage de bonnes pratiques est en cours de réalisation en vue d'une généralisation de ces actions d'aller vers. Compte tenu de la complexité des démarches liées à la pension de réversion, le Gouvernement a décidé de lancer en 2025 des travaux autour du parcours des usagers de la pension de réversion. En amont de ces travaux de simplification administrative consécutive au deuil, une mission avait spécifiquement été menée dès 2022 en direction des parents confrontés à la perte d'un enfant. Des solutions concrètes pensées avec les associations et les administrations ont permis un certain nombre d'avancées sur ce sujet plus particulier. Lors de la phase d'identification des lourdeurs administratives, la Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) avait mis en lumière un enjeu majeur : l'importance de réduire les délais entre le décès et la prise de contact avec les familles endeuillées. Cette prise de contact a désormais lieu 2 jours en moyenne après le signalement du décès. Les familles confrontées à la perte d'un enfant sont alors prises en charge plus rapidement et accompagnées dans leurs démarches et l'accès à leurs droits. Des livrets d'information ont également été rédigés en lien avec les associations afin d'aiguiller les parents lors de leurs démarches : remis lors de l'annonce de décès, ils sont adaptés en fonction des circonstances du décès. Les agents de la CNAF sont formés afin de mieux accueillir et prendre en charge les familles endeuillées. Les formulations de certains documents et courriers ont aussi été repensées dans l'optique d'une communication plus bienveillante. Enfin, l'accès à un soutien psychologique pendant la période de deuil est également facilité. Enfin, le sujet des Cerfa a été central dans les réflexions autour de la simplification administrative de ce moment de vie. Des travaux ont été réalisés sur le formulaire de pension de réversion par exemple. Les Cerfa sont des documents normalisés qui permettent de procéder à des démarches auprès de l'administration. 37 millions de Cerfa sont téléchargés chaque année en France. Or ces derniers font régulièrement l'objet de critiques relatives à la complexité administrative et à la redondance des demandes d'information aux usagers. C'est pourquoi le Gouvernement poursuit les travaux de simplification voir de suppression des Cerfa. A cet égard, le but est que la logique de remplissage des Cerfa soit inversée afin qu'ils soient pré-remplis, en renforçant la circulation des données entre administrations et ainsi éviter à l'utilisateur de devoir remplir des formulaires. Dans cette logique, un chantier de recensement et de simplification des démarches a été lancé. Chaque démarche doit pouvoir justifier que les données demandées sont strictement nécessaires et ne sont pas déjà disponibles ailleurs dans l'administration. Si les données sont déjà disponibles ailleurs alors le Cerfa devra être pré-rempli ou supprimé.

## Données clés

**Auteur** : [Mme Katiana Levavasseur](#)

**Circonscription** : Eure (2<sup>e</sup> circonscription) - Rassemblement National

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 476

**Rubrique** : Mort et décès

**Ministère interrogé** : Fonction publique, simplification et transformation de l'action publique

**Ministère attributaire** : [Action publique, fonction publique et simplification](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le** : [8 octobre 2024](#), page 5162

**Réponse publiée au JO le** : [18 mars 2025](#), page 1792