ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Lourdeur des démarches administratives imposées aux familles en deuil

Question écrite n° 4004

Texte de la question

Mme Géraldine Bannier interroge M. le Premier ministre sur le sujet de la lourdeur des démarches administratives imposées aux familles en deuil. De fait, et notamment lorsque le décès d'un proche intervient brutalement et sans préparation aucune, la famille vit une double peine : à la douleur de la perte de l'être cher s'ajoute la redoutable épreuve des démarches administratives nombreuses et successives que doivent traverser des personnes endeuillées et fragiles. L'exemple précis qui nous a été rapporté est celui d'une femme dont l'époux, transporteur pour une carrière, a été tué dans l'exercice de son travail du fait d'un choc frontal de son poids-lourd avec la voiture d'un jeune conducteur suicidaire ; cette femme doit affronter enquête judiciaire et rendez-vous administratifs successifs, avec en sus, une situation de fragilité financière ; elle pourrait bien vendre les deux véhicules de son époux mais, tant que la succession n'a pas eu lieu, aucune transaction n'est possible ni même aucune avance. La situation est, de son propre aveu, « insupportable ». Se pose alors, très concrètement, la question de l'accompagnement qu'on peut offrir à ces familles- hors le soutien d'associations locales souvent très utiles- et de la mise en place d'un possible « guichet unique » qui pourrait permettre à ces personnes en souffrance de ne pas subir cette double peine. Les dispositifs d'amélioration qui pourraient être mis en place pourraient bénéficier tant à ces personnes confrontées au deuil qu'aux personnes en fragilité socio-économiques, dans un cadre plus large. En effet, beaucoup de personnes n'ont pas les moyens de recourir au service d'un juriste pour se décharger de ces démarches complexes et pénibles en ces circonstances. Elle le remercie de bien vouloir prendre en compte cette requête quand les associations de suivi des personnes en deuil nous disent que, depuis des années, « pas grand-chose n'a changé ». Elle lui demande quelle est la position du Gouvernement sur cette question.

Texte de la réponse

Les citoyens qui perdent un être proche se retrouvent souvent confrontés, dans un moment très difficile à affronter, à la nécessité de devoir accomplir de nombreuses démarches (déclaration de décès, déclaration de succession et autres démarches fiscales notamment) auprès de différentes administrations, dont l'action n'est pas toujours coordonnée de manière efficace. Interrogés en 2010 dans le cadre du baromètre de la complexité administrative, 30 % jugeaient particulièrement complexes les démarches à effectuer dans ces situations douloureuses, à raison notamment du nombre de documents et de pièces justificatives à fournir, de la longueur des délais de traitement des demandes et de la difficulté à identifier les bons interlocuteurs. Depuis, le Gouvernement a mis en place, sur le site service-public.fr, un outil permettant à chacun de connaître les principales démarches et la marche à suivre pour les accomplir, en fonction des caractéristiques du décès, par exemple si le décès a lieu en France ou à l'étranger. Cet outil devra être amélioré dans les prochaines années, notamment dans le cadre du développement de nouveaux téléservices et de l'échange d'informations entre les administrations afin d'éviter de redemander aux citoyens des pièces justificatives qu'elles détiennent. Il a néanmoins permis une nette amélioration de la qualité de service : en 2016, le taux de complexité ressentie pour les démarches liées au décès d'un proche était de 21%, contre 30 % en 2010.

Données clés

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/questions/QANR5L15QE4004

Auteur : Mme Géraldine Bannier
Circonscription : Mayenne (2e circonscription) - Mouvement Démocrate et apparentés
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 4004
Rubrique : Mort et décès
Ministère interrogé : Premier ministre
Ministère attributaire : Action et comptes publics

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 19 décembre 2017, page 6452
Réponse publiée au JO le : 24 juillet 2018, page 6621