

# Simplification du parcours client des liquidateurs de succession

Webinaire au Centre d'expertise  
des grands organismes

27 avril 2022



Lien vers le webinaire : <https://youtu.be/S8g8wgZbwZ8>



# Simplification du parcours client des liquidateurs de succession

## Objectif

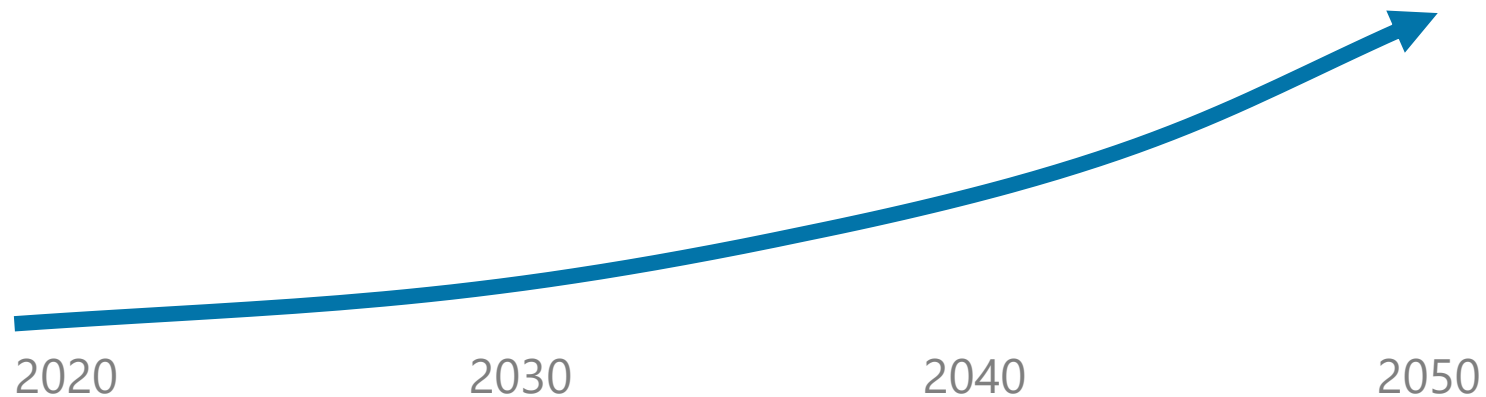
### Simplifier ce parcours client complexe en :

- facilitant et en éliminant des démarches;
- renseignant et en accompagnant mieux;
- diminuant les délais de traitement.



# Simplification du parcours client des liquidateurs de succession

Simplification touchant **70 000 particuliers**



**Clientèle en augmentation**  
pour les 30 prochaines années

# Simplification du parcours client des liquidateurs de succession

Simplification touchant **70 000 particuliers**



Les actifs de la population sont de plus en plus **diversifiés**

# Simplification du parcours client des liquidateurs de succession

Simplification touchant **70 000 particuliers**



le règlement d'une succession en sera donc **complexifié.**



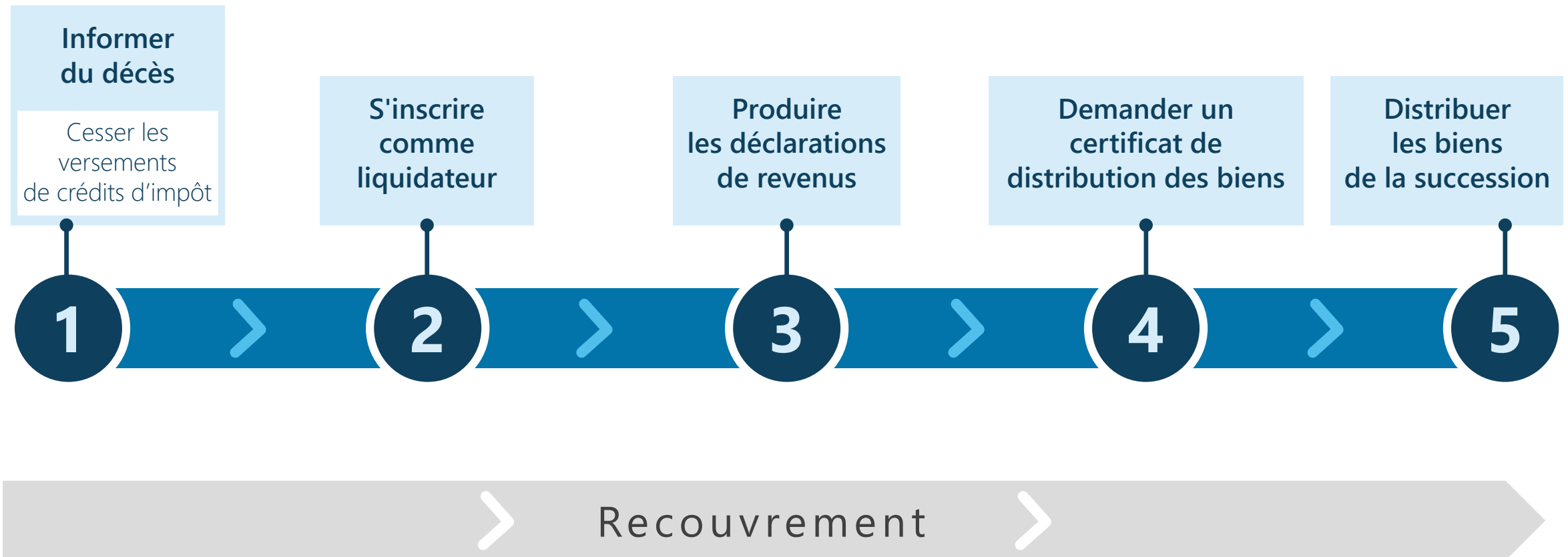
# Simplification du parcours client des liquidateurs de succession

Simplification touchant **70 000 particuliers**



Les liquidateurs de succession sont souvent des citoyen(-ne)s **peu préparés** à cette tâche.

# Grandes étapes des démarches



# Bref historique du projet



## Diagnostic

Entrevues avec des **client(-e)s** employé(-e)s ayant eu à prendre en charge personnellement une succession

Consultation auprès de l'Ordre des comptables professionnels agréés (**CPA**) et de la Chambre des **notaires**

Atelier avec des **intervenant(-e)s internes** dans toutes les étapes du processus



# Constats de notre clientèle

- Délais de traitement d'une succession trop longs.
- Lourdeur administrative associée à l'inscription du liquidateur de succession.
- Production des déclarations de revenus complexe.
- Information sur les délais de production et de traitement imprécise.
- Manque d'informations sur l'état de traitement du dossier.



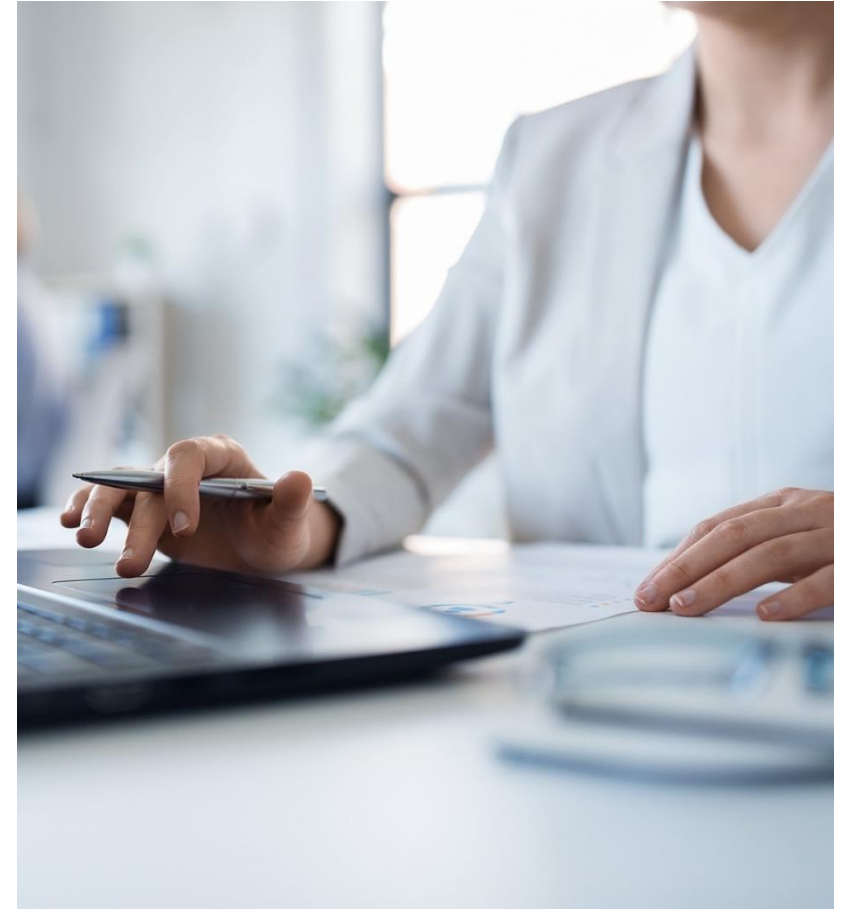
# Constats des CPA et des notaires

- Tension entre les héritier(-ière)s et les liquidateur(-trice)s en raison des délais relatifs aux procédures.
- Beaucoup d'informations pour les liquidateur(-trice)s qui ne savent pas par où commencer.
- Aucun accès web au dossier fiscal de la personne décédée (ex. : relevés antérieurs, état d'avancement).
- Confusion auprès de la clientèle dans les démarches à réaliser auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC) et de Revenu Québec.



## Constats des intervenant(e)s internes

- Lacunes dans les connaissances du (de la) liquidateur(-trice) et des héritier(-ière)s concernant leurs rôles et responsabilités.
- Confusion tout au long du processus pour les liquidateur(-trice)s dû à un manque d'informations claires et adaptées.
- Versements en trop de crédits d'impôt suivant le décès engendrant des frustrations et des appels d'explications.
- Manque d'uniformité dans certains processus, selon le secteur traitant.



# Bref historique du projet

## Diagnostic

Entrevues avec des **client(-e)s** employé(-e)s ayant eu à prendre en charge personnellement une succession

Consultation auprès de l'Ordre des comptables professionnels agréés (**CPA**) et de la Chambre des **notaires**

Atelier avec des **intervenant(-e)s internes** dans toutes les étapes du processus

## Valeurs client



**Démarche simplifiée**



**Approche humaine**



**Parcours personnalisé**



# Bref historique du projet

## Diagnostic

Entrevues avec des **client(-e)s** employé(-e)s ayant eu à prendre en charge personnellement une succession

Consultation auprès de l'Ordre des comptables professionnels agréés (**CPA**) et de la Chambre des **notaires**

Atelier avec des **intervenant(-e)s internes** dans toutes les étapes du processus

## Valeurs client

 **Démarche simplifiée**

 **Approche humaine**

 **Parcours personnalisé**

## Persona





# Suzanne

**75 ans,  
Seule et  
peu outillée**

« J'ai de la difficulté  
à m'y retrouver.  
J'ai besoin d'aide. »

## Défis / problèmes

- A de la difficulté à s'occuper seule de son dossier
- En a assez de répéter toujours son histoire

## Sentiments

- Dépassée
- Embrouillée

## LA PETITE HISTOIRE DE SUZANNE

Fernand, le mari de Suzanne, est décédé fin octobre à l'âge de 79 ans. Ils étaient mariés depuis 55 ans et vivaient depuis quelques temps dans une résidence privée pour aînés (RPA) à Sorel.

L'administration de la RPA s'occupait de leur demande de versements anticipés du crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés (CMD) qui était faite au nom de Fernand. De son côté, Fernand s'occupait de la gestion financière du couple, dont les demandes de crédit d'impôt pour solidarité (CIS) et les déclarations de revenus.

Selon le testament de son mari, Suzanne devient la personne désignée pour liquider la succession. Comme elle est peu habituée à ce genre d'activités, elle aimerait avoir un peu d'aide pour s'y retrouver dans toute la complexité du dossier.



Ville  
Sorel



Situation familiale  
Veuve, sans enfant



Type de résidence/propriété  
RPA



Éducation/profession  
Divers petits métiers



Revenu annuel moyen du ménage  
30 000 \$

Niveau d'aisance  
avec la technologie



Personne décédée  
Son conjoint

Programmes sociofiscaux  
dont bénéficiait le défunt  
CIS et CMD

Liquidateur de succession désigné  
Suzanne



# Stéphanie



**38 ans,  
Énergique  
et organisée**

« J'aimerais obtenir l'information dont j'ai besoin en ligne, sans devoir téléphoner à Revenu Québec. »

## Défis / problèmes

- Son travail, le transport et les activités de ses enfants occupent beaucoup de son temps
- Elle préfère être autonome

## Sentiments

- Impatiente
- Débordée

## LA PETITE HISTOIRE DE STÉPHANIE

Albert, le père de Stéphanie, est subitement décédé fin avril à l'âge de 65 ans. Homme très actif, il cumulait les activités : un travail à temps partiel dans une quincaillerie, la gestion de quelques immeubles locatifs et la gestion de ses placements personnels.

Dans son testament, Albert a désigné ses deux enfants, Stéphanie et Nicolas, comme liquidateurs de succession. Nicolas vit à Québec et tous deux ont du mal à coordonner leur horaire. D'un commun accord, ils ont décidé que Stéphanie prendrait le dossier en charge.

Elle ne comprend vraiment pas pourquoi, aujourd'hui, il est si difficile de trouver toutes les informations dont elle a besoin en ligne, en dehors des heures de travail. Cela lui éviterait d'interrompre ses activités professionnelles en plein cœur de la journée.



Ville  
Banlieue de Montréal



Situation familiale  
Mariée, 2 enfants



Type de résidence/propriété  
Maison unifamiliale



Éducation/profession  
Baccalauréat  
Conseillère en technologie de l'information



Revenu annuel moyen du ménage  
130 000 \$

Niveau d'aisance  
avec la technologie



Personne décédée  
Son père

Programme sociofiscal  
dont bénéficiait le défunt  
Aucun

Liquidateurs de succession désignés  
Stéphanie et son frère Nicolas

# Bref historique du projet

## Diagnostic

Entrevues avec des **client(-e)s** employé(-e)s ayant eu à prendre en charge personnellement une succession

Consultation auprès de l'Ordre des comptables professionnels agréés (**CPA**) et de la Chambre des **notaires**

Atelier avec des **intervenant(-e)s internes** dans toutes les étapes du processus

## Valeurs client

 **Démarche simplifiée**

 **Approche humaine**

 **Parcours personnalisé**

## Persona

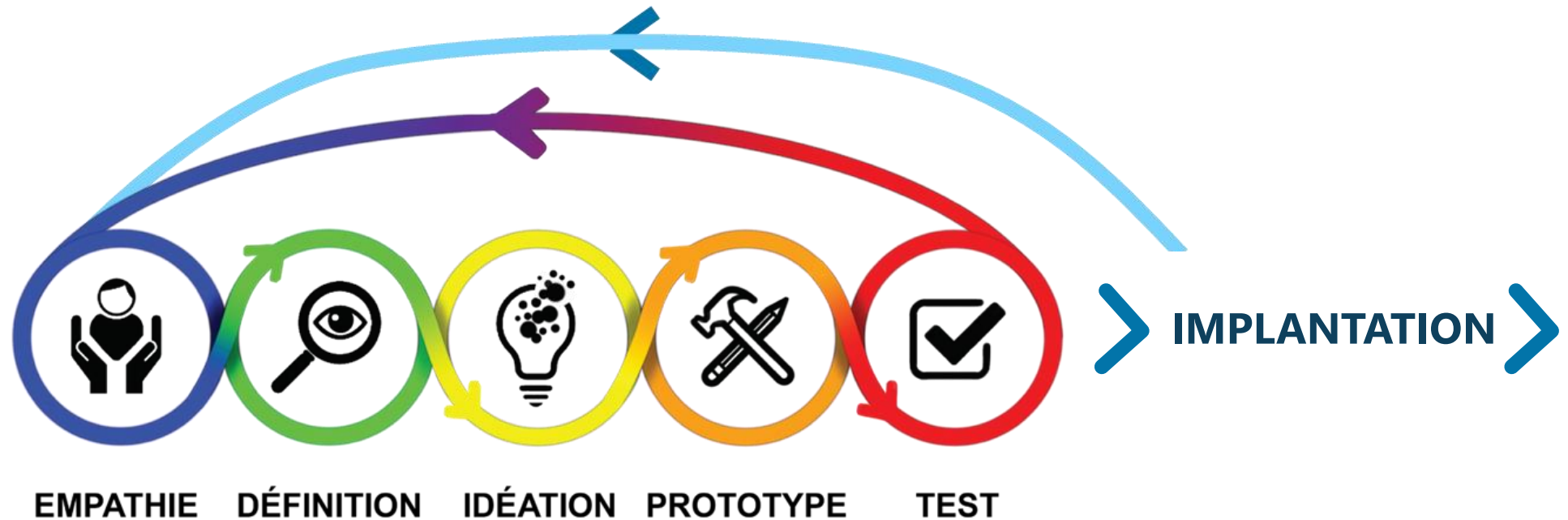


**Parcours client cible**



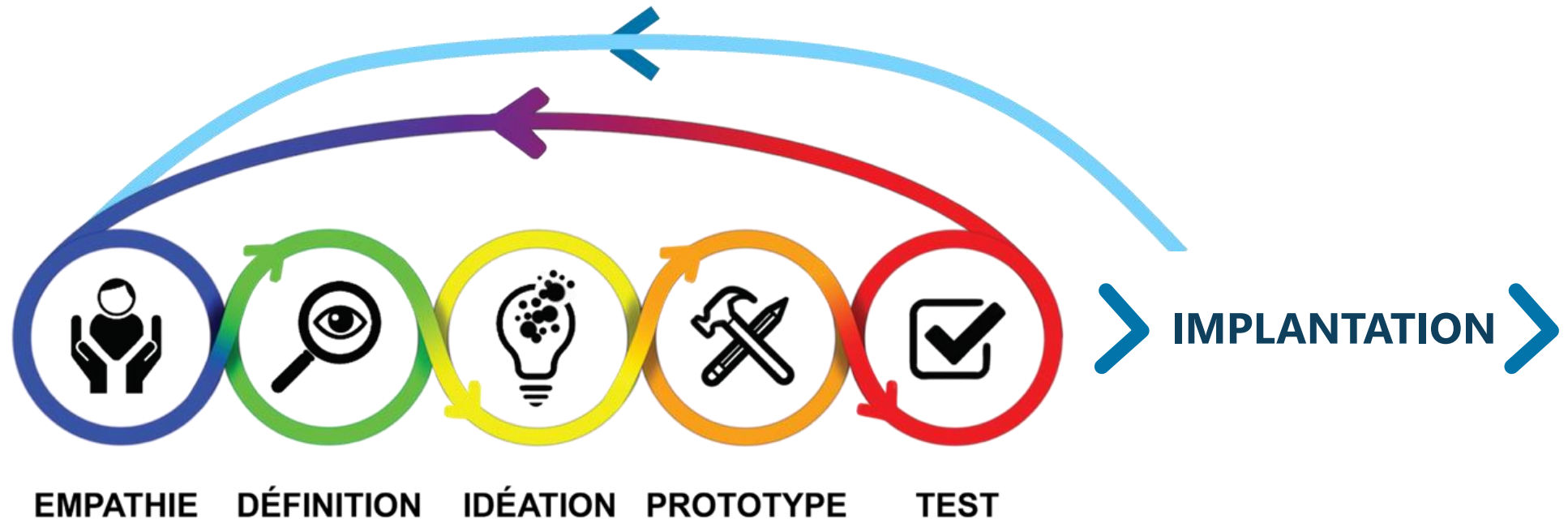
# Conception d'un parcours client cible

Élaboration du parcours cible lors d'un atelier de Sprint Design



# Conception d'un parcours client cible

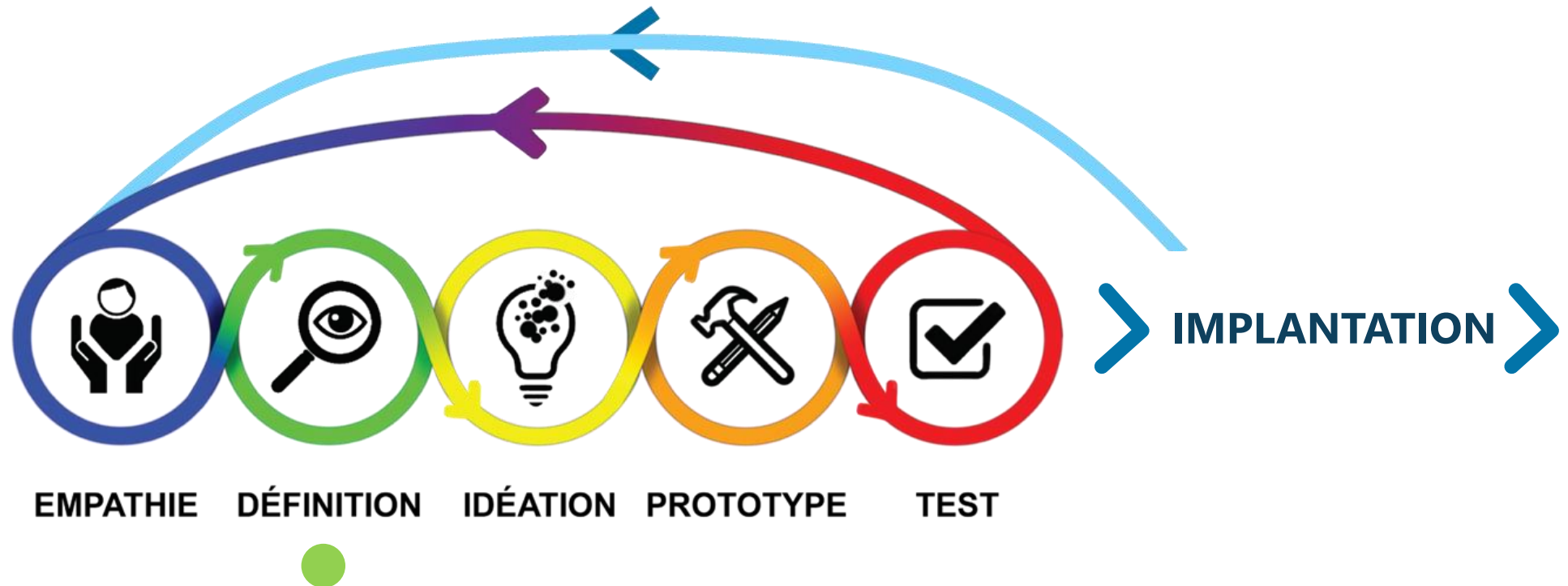
Élaboration du parcours cible lors d'un atelier de Sprint Design



Écoute d'appels anonymisés

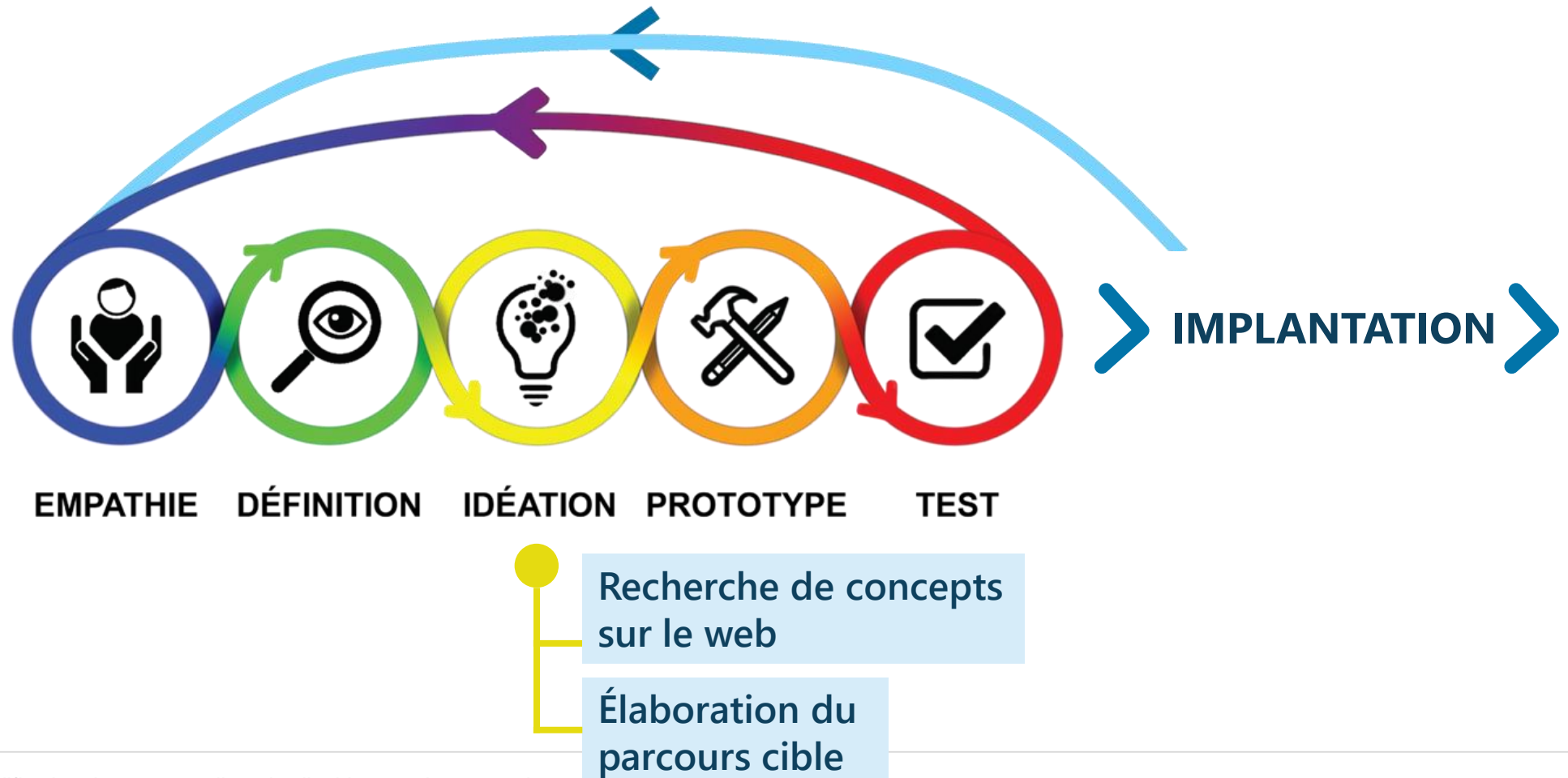
# Conception d'un parcours client cible

Élaboration du parcours cible lors d'un atelier de Sprint Design



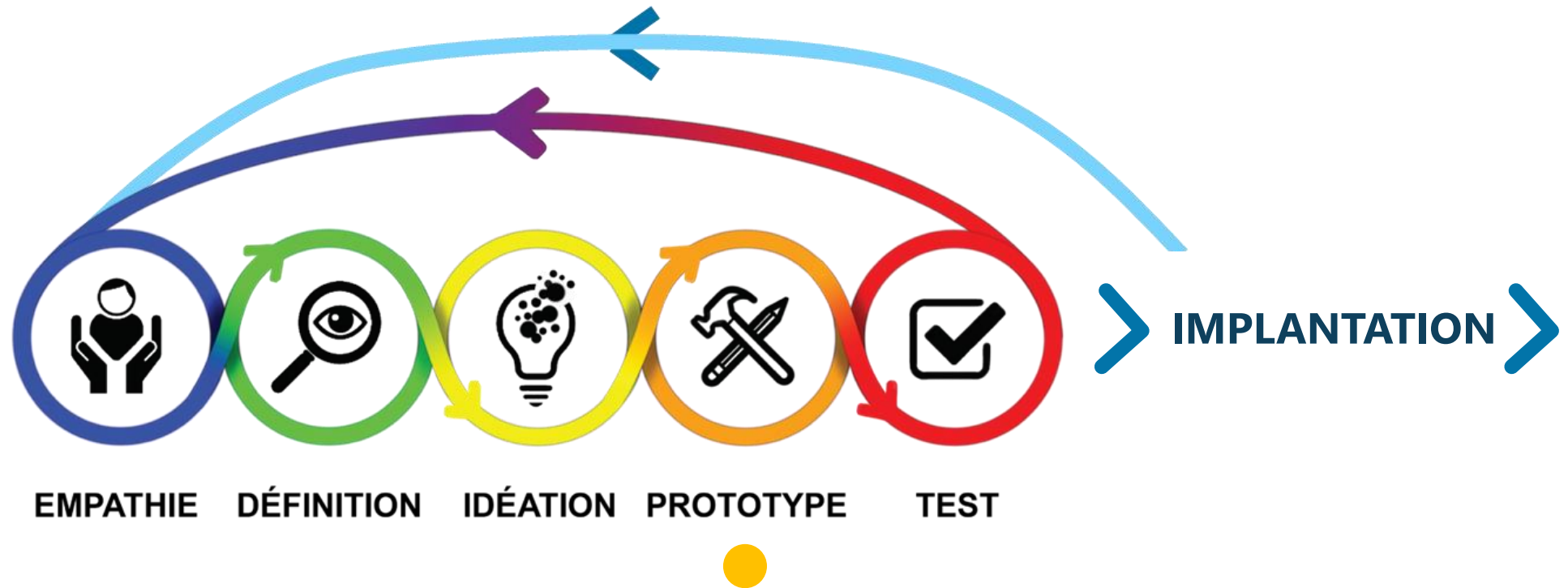
# Conception d'un parcours client cible

Élaboration du parcours cible lors d'un atelier de Sprint Design



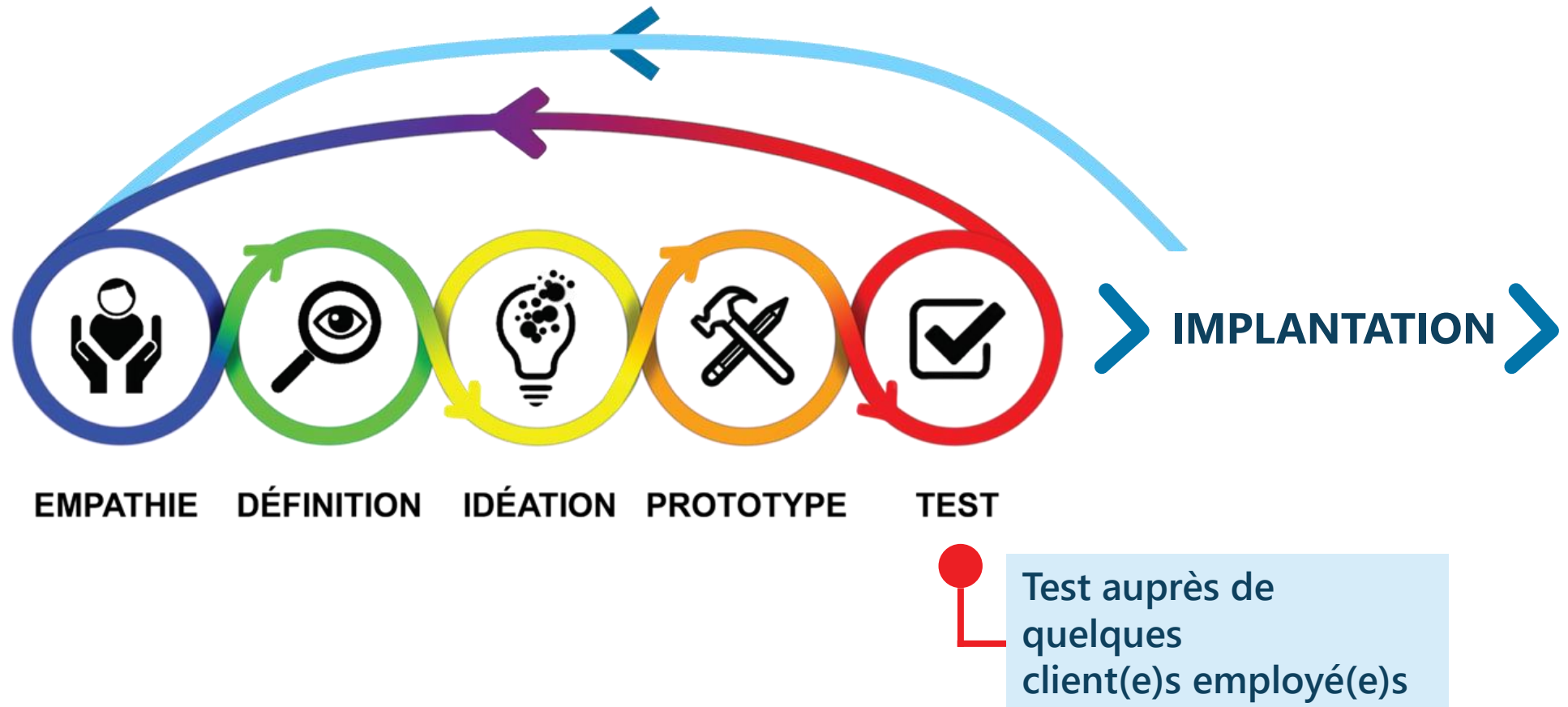
# Conception d'un parcours client cible

Élaboration du parcours cible lors d'un atelier de Sprint Design



# Conception d'un parcours client cible

## Élaboration du parcours cible lors d'un atelier de Sprint Design



# Parcours client cible



# Bref historique du projet

## Diagnostic

Entrevues avec des **client(-e)s** employé(-e)s ayant eu à prendre en charge personnellement une succession

Consultation auprès de l'Ordre des comptables professionnels agréés (**CPA**) et de la Chambre des **notaires**

Atelier avec des **intervenant(-e)s internes** dans toutes les étapes du processus

## Valeurs client

 **Démarche simplifiée**

 **Approche humaine**

 **Parcours personnalisé**

## Persona



**Parcours client cible**



**11 opportunités en cours de réalisation**

# Simplification du parcours client des liquidateurs de succession



## Réalisé

Réception de la date de décès par le Directeur de l'état civil



Transfert automatique du crédit d'impôt pour solidarité au (à la) conjoint(-e) survivant(-e)



## En cours

Simplification du parcours client des liquidateurs de succession



Mise en place d'une stratégie intégrée des interventions en conformité fiscale



Révision du processus d'inscription des liquidateurs



Simplification des communications aux liquidateurs



Mécanisation du processus de traitement du formulaire *Avis de distribution de biens*



Optimisation de l'organisation du travail de la Direction du contrôle fiscal concernée



Participation au plan d'action gouvernemental – Décès mené par le MTESS<sup>1</sup>



### Valeurs client :

Démarche simplifiée

Approche humaine

Parcours personnalisé



## À démarrer

Mise en place d'une structure de gouvernance en succession



Révision du processus d'interactions entre la DGP<sup>2</sup> et la DPBNR<sup>3</sup>



<sup>1</sup> MTESS : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

<sup>2</sup> DGP: Direction générale des particuliers

<sup>3</sup> DPBNR: Direction principale des biens non réclamés

## Besoins de **Stéphanie**



J'ai de la difficulté  
à m'y retrouver  
à travers toutes les  
informations disponibles.

# Développement de nouvelles pages web présentant les étapes à suivre

## Besoin exprimé par la clientèle

Avoir une vue d'ensemble des étapes à suivre auprès de Revenu Québec (RQ).



## Solution développée

Création d'une page présentant les étapes génériques à suivre et rassemblant toute l'information importante pour les liquidateurs.



# Développement de nouvelles pages web présentant les étapes à suivre

## Solution développée

Votre situation > Liquidateur de succession (étapes à suivre après un décès)

### LIQUIDATEUR DE SUCCESSION (ÉTAPES À SUIVRE APRÈS UN DÉCÈS)

**!** **Coronavirus (COVID-19)**  
Consultez la sous-section [Maladie à coronavirus \(COVID-19\)](#) pour savoir si l'information contenue dans cette page est visée ou non par les différentes mesures adoptées par Revenu Québec.

Si vous êtes désigné comme liquidateur de succession, vous représentez la personne décédée auprès de nous tout au long du règlement de la succession.

#### Vos obligations

En tant que liquidateur d'une succession, vous devez généralement suivre les étapes suivantes afin de respecter vos obligations fiscales envers nous :

1. Nous informer de la date du décès
2. Vous inscrire comme liquidateur de la succession
3. Produire la ou les déclarations de revenus de la personne décédée
4. Demander un certificat autorisant la distribution des biens de la succession
5. Distribuer les biens de la succession

Votre situation > Liquidateur de succession (étapes à suivre après un décès) > **Étape 2 – Vous inscrire comme liquidateur de la succession**

### LIQUIDATEUR DE SUCCESSION (ÉTAPES À SUIVRE APRÈS UN DÉCÈS)

Étape 1 – Nous informer de la date du décès

**Étape 2 – Vous inscrire comme liquidateur de la succession**

Étape 3 – Produire la ou les déclarations de revenus de la personne décédée

Étape 4 – Demander un certificat autorisant la distribution des biens

Étape 5 – Distribuer les biens de la succession

### ÉTAPE 2 – VOUS INSCRIRE COMME LIQUIDATEUR DE LA SUCCESSION

**!** **Coronavirus (COVID-19)**  
Consultez la sous-section [Maladie à coronavirus \(COVID-19\)](#) pour savoir si l'information contenue dans cette page est visée ou non par les différentes mesures adoptées par Revenu Québec.

Afin que nous puissions vous divulguer des informations concernant le dossier fiscal de la personne décédée et vous transmettre des communications la concernant, vous devez vous inscrire en tant que liquidateur de sa succession auprès de nous.

Pour ce faire, vous devez nous faire parvenir, **le plus tôt possible après le décès**, les documents suivants :

- le formulaire *Transmission de renseignements sur le représentant (LM-14)*;
- une copie des [certificats de recherche testamentaire](#) de la Chambre des notaires du Québec et du Barreau du Québec;
- une copie d'une preuve des dernières dispositions testamentaires prises par la personne décédée et figurant dans l'un des documents suivants, selon le cas :
  - testament notarié,
  - testament olographe ou devant témoins, accompagné du jugement en vérification

[Liquidateur de succession \(étapes à suivre après un décès\)](#)



## Besoins de **Stéphanie**



Les informations que je trouve sont trop générales et je ne sais pas ce qui s'applique à la situation de mon père.

# Mise en ligne d'un outil d'aide pour les liquidateurs de succession

## Besoins exprimés par la clientèle

---

- Obtenir une liste des tâches en fonction de la situation de la personne décédée.
- Retrouver les différents documents et formulaires pertinents à un seul endroit.
- Connaître les délais habituels et les dates d'échéance.



## Solutions développées

---

- Développement d'une solution d'accompagnement.
- Mise en ligne d'un outil comprenant entre 14 et 17 questions permettant de proposer un parcours personnalisé au liquidateur.
- Ajout des délais habituels de traitement.
- Calcul automatique des échéances de production et de paiement en fonction de la date de décès.

[www.revenuquebec.ca/liquidateur](http://www.revenuquebec.ca/liquidateur)





CITOYENS

ENTREPRISES

REPRÉSENTANTS  
PROFESSIONNELS

PARTENAIRES

SERVICES EN LIGNE  
FORMULAIRES ET PUBLICATIONS



Services en ligne

Formulaires et publications

Outils

Outils >

## OUTIL D'AIDE POUR LES LIQUIDATEURS DE SUCCESSION

Vous avez été désigné comme **liquidateur de succession** (auparavant appelé *exécuteur testamentaire*) à la suite du décès d'un proche? Sachez que certaines étapes relatives à la liquidation d'une succession peuvent varier d'un liquidateur à un autre (par exemple, si la personne décédée possédait ou non des dispositions testamentaires).

**Répondez aux questions suivantes afin de connaître quelles étapes nous vous recommandons de suivre pour respecter vos obligations fiscales envers nous.**

### Question 1

À quelle date est décédée la personne pour laquelle vous agissez à titre de liquidateur de succession?

12/11/2021



Suivant





Outils >

## OUTIL D'AIDE POUR LES LIQUIDATEURS DE SUCCESSION

Vous avez été désigné comme **liquidateur de succession** (auparavant appelé *exécuteur testamentaire*) à la suite du décès d'un proche? Sachez que certaines étapes relatives à la liquidation d'une succession peuvent varier d'un liquidateur à un autre (par exemple, si la personne décédée possédait ou non des dispositions testamentaires).

**Répondez aux questions suivantes afin de connaître quelles étapes nous vous recommandons de suivre pour respecter vos obligations fiscales envers nous.**

---

### Question 1

---

À quelle date est décédée la personne pour laquelle vous agissez à titre de liquidateur de succession?

12/11/2021

---

### Question 2

---

La personne décédée avait-elle un conjoint au moment de son décès?

- Oui
- Non

Précédent

Suivant



---

## Question 2

---

La personne décédée avait-elle un conjoint au moment de son décès?

Oui

---

## Question 3

---

Est-ce que le conjoint survivant est l'unique bénéficiaire de la succession?

Oui

---

## Question 4

---

Est-ce que le conjoint survivant exploitait une entreprise à titre de travailleur autonome au moment du décès?

Non

---

## Question 5

---

Dans quel document figuraient les dernières dispositions testamentaires de la personne décédée?

Testament notarié

---

## Question 6

---



La personne décédée bénéficiait-elle du programme Allocation-logement ou du crédit d'impôt pour solidarité, ou recevait-elle des versements anticipés

- du crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés;
- d'un crédit d'impôt relatif à la prime au travail;
- du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants;
- du crédit d'impôt pour personne aidante;
- du crédit d'impôt pour traitement de l'infertilité?

Non

---

### Question 15

---

Est-ce que la personne décédée payait ou recevait une pension alimentaire?

Non

---

### Question 16

---

La personne décédée exploitait-elle une entreprise à titre de travailleur autonome?

- Oui
- Non

Précédent

Suivant

## UNE MISSION. DES ACTIONS.

Consultez toutes les pages relatives aux mesures que nous avons mises en place pour vous accompagner dans vos interactions avec nous.

Dans le cadre de la réalisation de notre [mission](#), nous nous inspirons de notre [vision](#) et de nos [valeurs](#).

## RÉSULTAT


Selon vos réponses au questionnaire, voici les étapes que nous vous recommandons de suivre afin de bien remplir vos obligations fiscales en tant que liquidateur de succession.

- + Étape 1 – Vous inscrire comme liquidateur de succession
- + Étape 2 – Faire l'inventaire des biens de la personne décédée
- + Étape 3 – Produire la ou les déclarations de revenus de la personne décédée
- + Étape 4 – Demander un certificat autorisant la distribution des biens



Selon la situation, vous pourriez avoir à faire d'autres démarches. Vous avez la responsabilité de vous assurer que toutes les obligations fiscales de la personne décédée sont remplies.

Notez que les renseignements fournis en lien avec le questionnaire que vous avez rempli n'ont aucune valeur juridique.

Pour plus d'information sur les particularités qui concernent la déclaration de revenus d'une personne décédée, consultez le *Guide pour la déclaration de revenus d'une personne décédée* ([IN-117](#) )

### UNE MISSION. DES ACTIONS.

Consultez toutes les pages relatives aux mesures que nous avons mises en place pour vous accompagner dans vos interactions avec nous.

Dans le cadre de la réalisation de notre [mission](#), nous nous inspirons de notre [vision](#) et de nos [valeurs](#).

[En savoir plus](#) >



## RÉSULTAT

Selon vos réponses au questionnaire, voici les étapes que nous vous recommandons de suivre pour accomplir vos obligations fiscales en tant que liquidateur de succession.

### — Étape 1 – Vous inscrire comme liquidateur de succession

Vous devez nous faire parvenir, **le plus tôt possible après le décès**, les documents suivants :

- une copie du testament notarié;
- s'il y a lieu, une copie du [codicille](#) notarié, ou du codicille olographe ou devant témoins, accompagné de la preuve de sa vérification (jugement ou procès-verbal notarié);
- une copie des certificats de recherche testamentaire de la [Chambre des notaires du Québec](#) et du [Barreau du Québec](#) démontrant qu'il s'agit du dernier testament enregistré;
- le formulaire *Transmission de renseignements sur le représentant* (LM-14).

#### Important

Vous devez également nous envoyer le formulaire *Autorisation relative à la communication de renseignements ou procuration* (MR-69) si vous souhaitez donner à la personne de votre choix

- une autorisation pour qu'elle puisse avoir accès au dossier de la personne décédée;
- une procuration pour qu'elle puisse avoir accès au dossier de la personne décédée et agir en votre nom auprès de nous.

De plus, si vous souhaitez donner une procuration en lien avec le formulaire *Avis de distribution de biens dans le cas d'une succession* (MR-14.A), vous devez le spécifier dans le formulaire MR-69 ou dans tout autre document légal.

#### Transmission des documents

Lorsque vous avez tous les documents requis en votre possession, veuillez nous les faire parvenir **par la poste**, à l'une des adresses suivantes :

#### Question 5

Dans quel document figuraient les dernières dispositions testamentaires de la personne décédée?

Testament notarié

## RÉSULTAT

Selon vos réponses au questionnaire, voici les étapes que nous vous recommandons de suivre afin de bien remplir vos obligations fiscales en tant que liquidateur de succession.



### + Étape 1 – Vous inscrire comme liquidateur de succession

### - Étape 2 – Faire l'inventaire des biens de la personne décédée

Avant de produire la ou les déclarations de revenus de la personne décédée, vous devez déclarer les biens que possédait cette personne.

#### Le saviez-vous?

Les biens laissés au conjoint survivant peuvent lui être transférés automatiquement selon la [règle de roulement](#), et ce, sans conséquence fiscale immédiate pour la personne décédée. Toutefois, vous devez déclarer la vente présumée des biens transférés (dont la valeur correspond à leur prix de base rajusté) dans la déclaration de revenus de la personne décédée (formulaire TP-1).

#### Question 6

Est-ce que la personne décédée possédait des biens immeubles (maison, terrain, immeuble à revenus, etc.) situés au Canada ou ailleurs?

Oui

#### Biens immeubles situés au Canada ou ailleurs

Rassemblez les renseignements et les documents qui suivent concernant les biens immeubles que possédait la personne décédée (y compris ceux situés à l'extérieur du Canada) :

- la [juste valeur marchande](#) (JVM) des biens;
- le [prix de base rajusté](#) des biens;
- la [partie non amortie du coût en capital](#) des biens;
- le formulaire *Désignation d'un bien comme résidence principale* (TP-274 [↗](#)), s'il y a lieu;
- la déclaration de transmission immobilière notariée, si le conjoint bénéficie de la règle de roulement.

Pour plus d'information sur la partie non amortie du coût en capital, consultez la publication *Le particulier et les revenus locatifs* (IN-100 [↗](#)).

### Étape 3 – Produire la ou les déclarations de revenus de la personne décédée

Vous devez produire la *Déclaration de revenus (TP-1)* pour l'année du décès un documents (relevés, feuillets, reçus et autres pièces justificatives) dont vous avez avant de recevoir ces documents, consultez la partie 1.5 du *Guide pour la déclaration (IN-117)*.

Vous pourriez également devoir produire la *Déclaration de revenus des fiducies* sur les différents types de déclarations à produire, consultez la page *Types de dé*

#### Important

Veillez conserver toutes les pièces justificatives et, s'il y a lieu, tous les documents liés au transfert des biens au conjoint pendant une période de six ans, car nous pourrions vous demander de nous les fournir.

#### Délais de production

Vous devez produire la *Déclaration de revenus (TP-1)* pour l'année du décès au plus tard le **12 mai 2022**.

**Le paiement du solde d'impôt doit également être effectué au plus tard à cette date.**

#### Note

Pour faciliter le traitement du dossier, nous vous suggérons de produire la déclaration de revenus de la personne décédée et celle de son conjoint au même moment. Vous devez alors nous transmettre les deux déclarations au plus tard le 12 mai 2022. Cependant, le paiement du solde inscrit sur la déclaration du conjoint doit être effectué au plus tard le 30 avril 2022.

Si vous devez aussi produire la *Déclaration de revenus des fiducies (TP-646)*, veuillez nous la transmettre au plus tard le **10 février 2023**. Pour obtenir des renseignements généraux sur la façon de remplir cette déclaration, consultez le *Guide de la déclaration de revenus des fiducies (TP-646.G)*.

#### Important

En règle générale, nous traitons la déclaration de revenus de la personne décédée et la déclaration de revenus des fiducies dans un délai d'environ 90 jours après leur réception, sauf si elles sont produites dans l'année du décès.

Dans ce cas, elles sont traitées seulement à partir du mois de décembre de cette même année.

#### Question 1

À quelle date est décédée la personne pour laquelle vous agissez à titre de liquidateur de succession?

2021-11-12

## Besoins de **Suzanne**



Je me demande pourquoi  
je dois fournir une preuve  
du décès de mon conjoint  
à Revenu Québec.

# Réception de la date de décès par le Directeur de l'état civil et retrait de la preuve de décès

## Besoins exprimés par la clientèle

---

- Limiter les preuves à fournir à RQ lorsque celles-ci sont émises par le gouvernement.
- Limiter les sommes à devoir rembourser à RQ en raison de trop versés de crédits d'impôt.



## Solution développée

---

- Signature d'une nouvelle entente avec le Directeur de l'état civil pour obtenir la date de décès dès son enregistrement.
- Élimination de la nécessité de fournir la preuve de décès.



## Besoins de **Suzanne**



Mon conjoint recevait les versements du crédit d'impôt pour solidarité (CIS). J'aimerais pouvoir continuer à les recevoir.

# Transfert automatique du CIS au (à la) conjoint(-e) survivant(-e)

## Besoins exprimés par la clientèle

---

- Ne pas vivre d'interruption de versement du crédit d'impôt pour solidarité (CIS) durant cette période difficile.
- Ne pas avoir à se soucier de faire une nouvelle demande.



## Solution développée

---

Automatisation du transfert au conjoint ou à la conjointe dès qu'une date de décès est saisie dans le dossier d'un(e) bénéficiaire du CIS.

## Besoins de **Suzanne**



J'ai envoyé tous les documents qu'on m'a demandés pour m'inscrire comme liquidatrice, mais je suis inquiète. Ils ne m'ont pas répondu.

# Création d'une lettre de confirmation d'inscription du liquidateur

## Besoin exprimé par la clientèle

---

- Obtenir une confirmation lorsque les documents sont reçus et lorsque l'inscription des liquidateurs est effectuée.



## Solution développée

---

- Conception d'une lettre de confirmation envoyée à chaque liquidateur une fois l'inscription complétée.
- Cette lettre confirme :
  - La liste des liquidateurs au dossier ainsi que le nom de la personne qui recevra la correspondance.
  - Le rôle et les responsabilités du liquidateur auprès de RQ.



## Besoins de **Suzanne**



Mon conjoint s'occupait  
des démarches auprès  
de Revenu Québec.  
J'ai de la difficulté  
à les comprendre.  
Je suis confuse.

# Simplification de lettres et de formulaires utilisés durant son parcours

## Besoins exprimés par la clientèle

---

- Incompréhension du liquidateur quant à l'objectif de la lettre ou au contexte concernant les informations demandées.
- Confusion du liquidateur en raison de l'utilisation de jargon fiscal ou d'une terminologie complexe.
- Manque d'autonomie du liquidateur pour qu'il puisse remplir le formulaire *Avis de distribution de biens dans le cas d'une succession*.

Nombre de documents révisés ou en cours de révision utilisés dans le parcours :

- 5 formulaires
- 2 publications
- 104 lettres
- 1 outil web



# Simplification de lettres et de formulaires utilisés durant son parcours (suite)

## Principes guidant la simplification

- On utilise un **objet** simple et parlant.
- On ajoute une **formule d'appel** pour créer un lien avec le(la) lecteur(-trice).
- On présente **l'information importante en premier**, soit la réponse à la demande et le motif de la décision rendue.
- On élimine le **jargon** pour faciliter la compréhension.
- On ajoute des **puces** pour faciliter la lecture et des titres pour guider le(la) lecteur(-trice).
- On utilise les **mêmes termes** à travers les formulaires, publications ou communications pour favoriser la cohérence et la compréhension.
- On intègre une **référence Web** et des précisions pour faciliter l'obtention de renseignements complémentaires.

Avant

5.1 Valeur des biens administrés (veuillez indiquer la valeur marchande des biens en dollars canadiens)

Après

5.1 Valeur des biens

Inscrivez dans cette partie la **juste valeur marchande (JVM)** de tous les biens que la personne possédait **immédiatement avant son décès**.

Notez que vous devez plutôt inscrire les montants suivants à la **partie 6** :

- une prestation de décès du Régime de rentes du Québec (RRQ) ou du Régime de pensions du Canada (RPC), ou toute autre prestation au décès;
- un paiement forfaitaire reçu après le décès et provenant d'un régime de pension agréé (RPA) ou d'un régime de participation différée aux bénéfices (RPDB).

Avant

conformément à une loi fiscale. Nous vous indiquerons aussi le montant des frais à payer au nom de la personne décédée relativement au recouvrement d'une dette fiscale ou au refus d'un **effet de commerce** par une institution financière.

Après

montant des frais à payer relativement au recouvrement d'une dette fiscale ou au **refus d'un chèque par une institution financière en raison d'un manque de fonds.**

Avant

**devenir exigibles** dans les 12 mois suivant

Après

**devenir payables** dans les 12 mois suivant

## Besoins de **Stéphanie**



J'utilise régulièrement  
Mon dossier citoyen pour  
avoir accès à mes  
différents documents  
fiscaux. Pourquoi je ne  
peux pas l'utiliser pour  
mon père ?

# Accès à Mon dossier citoyen pour le liquidateur

## Besoins exprimés par la clientèle

- Être autonome dans ses démarches.
- Avoir accès aux informations sur le dossier.
- Suivre l'évolution du traitement.



## Solution développée

Permettre au liquidateur de succession d'avoir accès au dossier de la personne décédée via Mon dossier citoyen.



### MON DOSSIER

est un espace personnalisé conçu pour vous permettre de remplir vos obligations fiscales de manière confidentielle et sécuritaire, jour et nuit, et d'effectuer des transactions avec nous.

## Besoins de **Stéphanie**



J'aimerais pouvoir  
transmettre  
des documents  
électroniquement  
et suivre l'état  
du traitement.

# Mécanisation du processus de traitement du formulaire *Avis de distribution de biens dans le cas d'une succession*

## Besoins exprimés par la clientèle

---

- Être autonome dans ses démarches et pouvoir envoyer tous les documents de façon électronique.
- Suivre l'évolution du traitement du formulaire *Avis de distribution de biens dans le cas d'une succession*.
- Obtenir le certificat autorisant la distribution des biens dans de meilleurs délais.



## Solutions en cours de développement

---

- Développement d'un service dans Mon dossier citoyen permettant de soumettre le formulaire et les pièces justificatives, et de suivre l'évolution du traitement.
- Mécanisation du traitement du formulaire *Avis de distribution de biens dans le cas d'une succession*.

## Besoins de **Stéphanie**



J'ai demandé un certificat de distribution des biens, mais je n'ai reçu qu'une lettre. J'attends toujours mon certificat.

# Simplification du certificat de distribution des biens

## Besoin exprimé par la clientèle

- Incompréhension du liquidateur en lien avec :
  - l'aspect visuel du certificat;
  - l'organisation de l'information;
  - le manque de contexte concernant, par exemple, les sommes dues, le détail des calculs et le type de distribution visée.



## Solutions développées

**REVENU QUÉBEC**

**CERTIFICAT DE DISTRIBUTION DES BIENS DE LA PERSONNE DÉCÉDÉE**

Après examen du dossier de [Prénom et nom de la personne décédée - 60 caractères]

Numéro d'identification : [Numéro d'identification - 10 caractères]  
Numéro de dossier : [Numéro de dossier - 20 caractères]

**LE MINISTRE DU REVENU**  
**AUTORISE** [Nom(s) du ou des liquidateurs - 60 caractères] à distribuer les biens de la succession de [Prénom et nom du contribuable décédé - 60 caractères] pour une valeur de [Montant du certificat C] (C)\*.

**CONFIRME** qu'aucun montant n'est présentement exigible de la succession mentionnée ci-dessus, en vertu de toutes les lois fiscales québécoises.

L'article 14 de la Loi sur l'administration fiscale permet de distribuer une somme maximale de 12 000 \$ avant de présenter une demande de certificat autorisant la distribution de biens. Puisque ce certificat vise essentiellement à autoriser la distribution de biens avant qu'elle n'ait lieu, la valeur des biens déjà distribués qui dépasse 12 000\$ ne peut pas faire l'objet d'une autorisation.

Par conséquent, si des faits nouveaux relatifs à la succession sont connus, le liquidateur doit être tenu personnellement responsable des conséquences fiscales de la distribution sans autorisation.

**CONFIRME** que ce certificat ne concerne que la distribution de biens de la succession de toute fiducie découlant de cette succession.

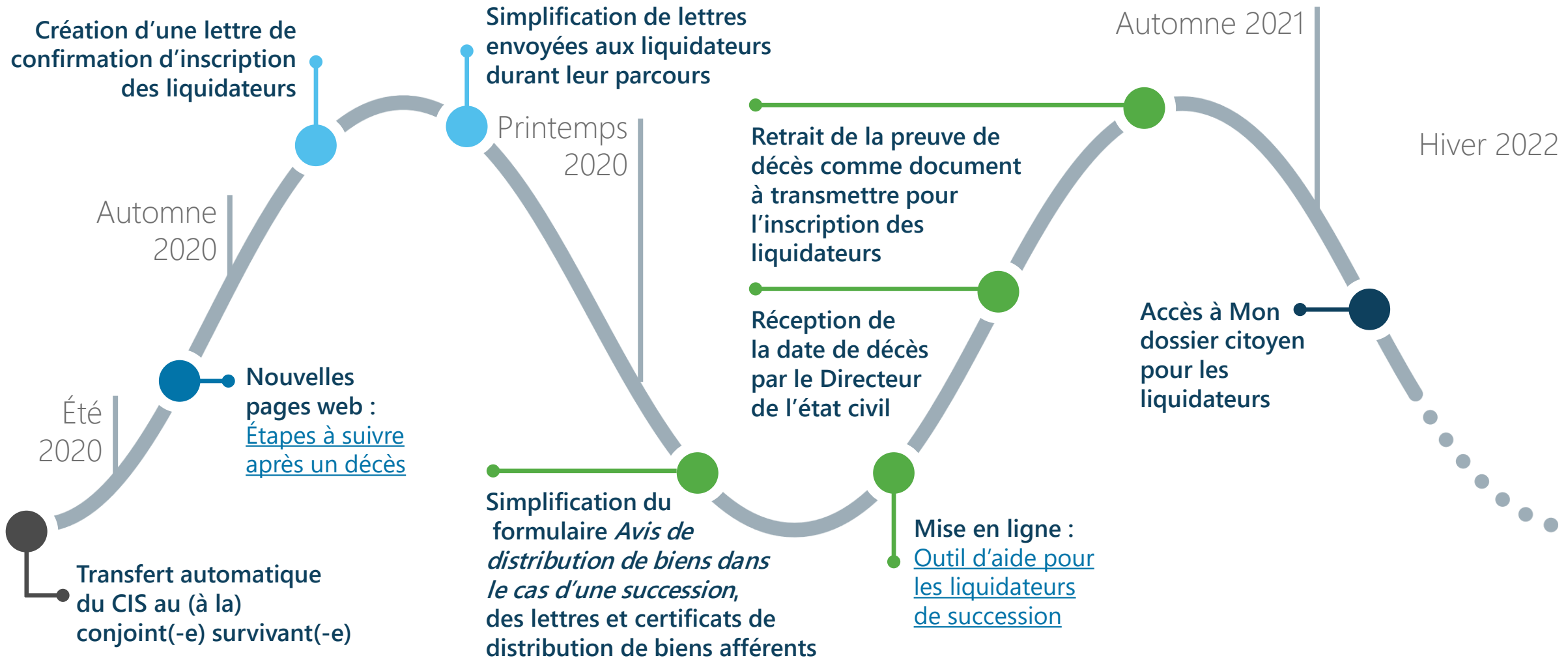
Toute déclaration fautive ou trompeuse, toute

**Détail des calculs**

Valeur des biens de la succession		[Montant A]
<b>Calcul de la valeur totale des biens qui a été autorisée</b>		
Valeur des biens dont la distribution a déjà été autorisée		[Montant B]
*Valeur des biens dont la distribution est autorisée par le présent certificat	+	[Montant C]
Valeur maximale pouvant être distribuée avant de demander un certificat	+	12 000,00 \$
Valeur totale des biens dont la distribution a été autorisée	=	[Montant D]
<b>Calcul de la valeur des biens distribués sans autorisation</b>		
Valeur des biens déjà distribués		[Montant E]
Valeur maximale pouvant être distribuée avant de demander un certificat	-	12 000,00 \$
Valeur des biens distribuée sans autorisation	=	[Montant F]



# Réalisations à ce jour dans le mandat



# Campagne de communication externe



Facebook post from Revenu Québec. The post includes a text introduction, a link to a guide, and a video thumbnail. The thumbnail features a man sitting on a white sofa, looking thoughtful, with the text: "LIQUIDATEURS DE SUCCESSION UN OUTIL PERSONNALISÉ POUR VOUS SIMPLIFIER LA TÂCHE". The post shows 80 likes, 12 comments, and 199 shares.

**Revenu Québec** 

Publié par Maude Beaulieu · 13 janvier · 

Lors du décès d'un proche, le règlement d'une succession peut être complexe. Pour connaître les étapes à suivre selon votre situation, utilisez notre outil d'aide en ligne.  
En savoir plus: <https://www.revenuquebec.ca/.../details/170322/2021-12-23/>

**LIQUIDATEURS DE SUCCESSION**  
**UN OUTIL PERSONNALISÉ**  
**POUR VOUS SIMPLIFIER**  
**LA TÂCHE**



 80  12 commentaires  199 partages

 J'aime  Commenter  Partager



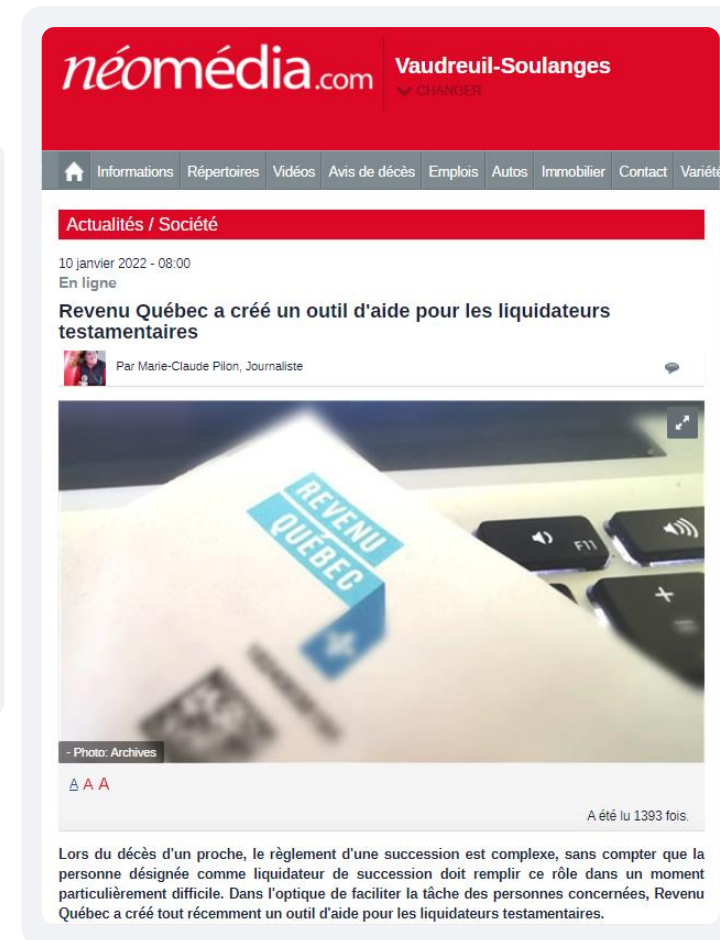
Twitter post from Revenu Québec. The post includes a text introduction, a link to a guide, and a video thumbnail. The thumbnail features a man sitting on a white sofa, looking thoughtful, with the text: "LIQUIDATEURS DE SUCCESSION UN OUTIL PERSONNALISÉ POUR VOUS SIMPLIFIER LA TÂCHE".

**Revenu Québec**  @RevenuQuebec · 21 janv.

Lors du #décès d'un proche, le règlement d'une #succession peut être complexe. Pour connaître les étapes à suivre selon votre situation, utilisez notre outil d'aide en ligne. Pour en savoir plus: [revenuquebec.ca/fr/salle-de-pr...](https://www.revenuquebec.ca/fr/salle-de-pr...)

**LIQUIDATEURS DE SUCCESSION**  
**UN OUTIL PERSONNALISÉ**  
**POUR VOUS SIMPLIFIER**  
**LA TÂCHE**





Article snippet from neomedia.com. The article is titled "Revenu Québec a créé un outil d'aide pour les liquidateurs testamentaires" and is dated 10 janvier 2022. The snippet includes a photo of a hand holding a document with the Revenu Québec logo and a keyboard.

**neomédia.com** **Vaudreuil-Soulanges**


Informations Répertoires Vidéos Avis de décès Emplois Autos Immobilier Contact Variétés

**Actualités / Société**

10 janvier 2022 - 08:00  
En ligne

**Revenu Québec a créé un outil d'aide pour les liquidateurs testamentaires**

Par Marie-Claude Pilon, Journaliste



- Photo: Archives

A été lu 1393 fois.

Lors du décès d'un proche, le règlement d'une succession est complexe, sans compter que la personne désignée comme liquidateur de succession doit remplir ce rôle dans un moment particulièrement difficile. Dans l'optique de faciliter la tâche des personnes concernées, Revenu Québec a créé tout récemment un outil d'aide pour les liquidateurs testamentaires.

# Prochaines activités

- Poursuivre la simplification des communications destinées aux liquidateurs.  
Par exemple :
  - Création d'une boîte à outils pour mieux accompagner notre clientèle;
  - Révision des publications et guides.
- Réviser la stratégie de validation en conformité fiscale.
- Optimiser certains processus internes pour améliorer la fluidité du parcours.
- Participer aux travaux du *Plan d'action gouvernemental visant la simplification des démarches lors d'un décès* mené par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS).
- Poursuivre les échanges avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) qui s'est montrée très intéressée par nos travaux.
- Poursuivre le développement du service en ligne pour demander le certificat de distribution des biens et actualiser le système de traitement (livraison prévue en mai 2023).



# Conclusion

## BÉNÉFICES ESCOMPTÉS

ÉLIMINATION DE DÉMARCHES

**Simplification des communications,  
du vocabulaire et amélioration du ton**

**Parcours  
personnalisé**

MEILLEURE  
ORGANISATION  
DU TRAVAIL

**Meilleur  
accompagnement**

MEILLEURE RÉTROACTION

**Versement automatique**

**Autonomie**

MEILLEURE ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

**Réduction des délais**

**Meilleure compréhension  
et anticipation des étapes  
à réaliser et des obligations**





**JUSTE.  
POUR TOUS.**