

Spécifications fonctionnelles

Démarche Décès -Télé-déclaration

Rédigé par : Julien Combot	Créé le : 7-juin-2011
Fichier : SF_DECES_Teledeclaration_S1F4.docx	Enregistré le : 27-mai-2013
Version : S1F4	Edité le : 27-mai-2013

Résumé :

Ce document présente les spécifications fonctionnelles de la démarche Décès, c'est-à-dire la formalisation des besoins fonctionnels exprimés dans l'expression de Besoin fournie par le Département Projet de Simplification du 29/03/2011.

Ce document restitue pour la démarche :

- son contexte général,
- la définition de ses fonctions,
- la définition de ses données,
- la définition de ses flux externes,
- ses exigences fonctionnelles

L'ensemble de ce document constitue le périmètre de la conception de la démarche Décès. Il présente la solution attendue et permet la réalisation technique de la démarche.

Diffusion :

Date	A	Version	Commentaires
14/12/2010	A ROLLAND	S0F0	Initialisation du document
04/01/2011	A ROLLAND	S0F1	Revue du document
21/02/2011	A ROLLAND	S0F2	Mises à jour suite évolution des besoins
08/04/2011	A ROLLAND	S0F3	Mises à jour suite aux échanges avec le partenaire GDF Suez
08/04/2011	A ROLLAND C TRICAUD	S1F1	Finalisation du document
07/06/2011	A ROLLAND C TRICAUD S BELLENGIER	S1F2	Mises à jour du document : passage d'une description des écrans à une description des étapes (Orientation > Collecte > Restitution > Transmission), modification des données gérées avec GDF, mise à jour du MCD et du XSD en conséquence.
08/06/2011	A ROLLAND C TRICAUD S BELLENGIER	S1F3	Mises à jour du document suite aux retours de S Bellengier (voir « Amendements » plus bas), ajout des copies d'écran XSD pour précision et précision sur la gestion du dossier dans GS (pas de flux retour)
21/06/2011	A ROLLAND M NGO	S1F4	Mise à jour de la XSD : ajout d'un niveau « Organismes » (paragraphe 3.2) et des éléments « prenom2 » et « prenom3 »

Amendements :

Date	Amendé par	Version	Commentaires
08/06/2011	S BELLENGIER	S1F3	Modification des chemins d'accès à la démarche, remplacement de la notion de « Tableau de bord » par « Mon suivi » et ajout de mises en forme

Revue par :

Date	Nom	Statut
21/04/2011	A ROLLAND C TRICAUD	OK
07/06/2011	A ROLLAND C TRICAUD S BELLENGIER	OK

Accepté par :

Date	Nom	Statut
21/04/2011	A ROLLAND C TRICAUD	OK
07/06/2011	A ROLLAND C TRICAUD S BELLENGIER	OK

Documents de référence :

Référence	Nom	Version
Réunion de lancement	20092010_Deces_Reunion CNAV DGME DSS	postv2
Comité projet	28102010_Deces_Comité projet CNAV DGME DSS #2	postv2
Expression de besoins	EX_Teledeclaration_GDF SUEZ_S1F1	S1F1

Documents applicables :

Référence	Nom	Version

Glossaire / terminologie

Terme	Description
NIR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques ▪ Le NIR a vocation à identifier de façon unique et certaine tous les individus nés en France quelle que soit leur nationalité, dès leur naissance depuis 1996. ▪ Le Numéro de sécurité sociale est un identifiant numérique de 15 chiffres composé du NIR (13 chiffres) et de sa clé (2 chiffres) aussi appelé « NIR avec clé ». Il permet d'identifier les erreurs de saisie ou de transmission des identifiants, on parlera alors de NIR validé ou non. ▪ L'utilisation de l'identifiant unique NIR dans les applications informatiques est très encadrée. Les organismes et opérations qui peuvent utiliser le NIR sont précisés par les décrets n° 85-420 du 3 avril 1985 et 91-1 404 du 27 décembre 1991. En dehors des cas prévus, une autorisation par décret pris en conseil d'état après avis de la CNIL est nécessaire. Il en est de même pour le NIR avec clé.
SNGI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Système National de Gestion des Identités ▪ Ce système pivot auquel des organismes de la sphère sociale sont abonnés est géré par la CNAV (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse) ▪ Ses données sont alignées avec le répertoire RNIPP de l'INSEE (Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques)
OPS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opérateur public de santé
MSP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Portail <i>mon.service-public.fr</i>

SOMMAIRE

1	Contexte Fonctionnel	6
1.1	Objectifs de l'application	6
1.2	Cas de gestion.....	7
1.3	Acteurs concernés.....	7
1.4	Limites du système	7
2	Spécification des fonctions	9
2.1	Indexation dans le référentiel de démarches	9
2.2	Déclaration en ligne d'un décès	10
2.2.1	Processus.....	10
2.2.2	Description.....	11
2.2.3	Étapes	11
2.2.3.1	Login.....	11
2.2.3.2	Choix de la démarche	11
2.2.3.3	Étape d'orientation	11
2.2.3.4	Étape de collecte	12
2.2.3.5	Étape de restitution et de transmission.....	15
3	Spécifications des données	16
3.1	Données sous forme de MCD.....	16
3.2	Données sous forme de XSD	17
4	Flux externes.....	20
4.1	Schémas des flux	20
4.2	Description des flux de données	20
4.2.1	Flux sortant.....	20
4.2.2	Flux entrant	20
4.3	Règles de routage.....	20
5	Exigences RGS	21
6	Exigences fonctionnelles	22
6.1	Contexte volumétrique et disponibilité.....	22
6.2	Versions et planification.....	22
6.3	Exigences d'intégration.....	22
6.4	Normes et standards fonctionnels	22
6.5	Reprise d'antériorité	22
6.6	Exigences de restitution de statistiques	23

1 Contexte Fonctionnel

Après le décès d'un proche, les usagers sont confrontés à une **multitude de démarches**. Outre la déclaration du décès en Mairie, les proches du défunt doivent préparer les obsèques, organiser la succession, gérer les démarches fiscales...

A ces démarches s'ajoutent :

- L'information des organismes publics (CNAF, CNAV, Pôle Emploi...) et privés (banque, assurance, GDF Suez, EDF...) pour la **fermeture des droits et cotisations du défunt** ;
- La **sollicitation d'aides** des ayants droit.

Ces deux démarches font l'objet de **nombreuses insatisfactions** de la part des usagers et des organismes publics concernés. 40% des Français concernés jugent complexes les démarches suite à un décès (source BVA).

Les **usagers** ressentent un **manque de visibilité** sur les démarches nécessaires, les administrations concernées, les pièces à fournir... Ces démarches représentent une **charge administrative forte**, avec des étapes redondantes. Les usagers doivent par exemple informer entre 5 et 12 organismes et fournir à chacun une copie de l'acte de décès. Dans le cadre de la sollicitation d'aide, les ayants droit dénoncent la multiplicité des acteurs, des dossiers complexes et des **délais trop longs entre leurs demandes et le versement**.

Du point de vue de l'**administration**, deux circuits d'information apparaissent redondants : le circuit INSEE et celui initié par l'utilisateur. Le **délai long entre certaines mairies et l'INSEE** est la cause de la **transmission redondante** par les usagers vers les organismes de protection sociale. L'information contenue dans les bases de l'INSEE est transmise à jour au SNGI (base de données de la CNAV) dans les 48h pour 60% des décès, dans les 2 semaines pour 78% et dans les 3 semaines pour 89%. Ce délai est aussi à l'origine d'importants **indus et impayés**.

Dans un premier temps, l'information est envoyée au premier partenaire de cette démarche : GDF Suez. Des évolutions seront ensuite apportées pour intégrer les partenaires de la sphère sociale puis d'autres partenaires privés.

1.1 Objectifs de l'application

La démarche Décès permet de répondre à ces difficultés. Elle s'articule en 3 chantiers :

1. Accélération du circuit maries-INSEE
2. Prise en compte de l'information décès par les opérateurs publics de santé
3. Mise en place d'un guide d'information en ligne et des démarches associées (chantier 3a) pour l'ouverture et la fermeture des droits avec une télé déclaration de décès (chantier 3b)

Cette spécification traite du développement d'une télé-déclaration de décès par un proche sur le portail *mon.service-public.fr*. La mise en place d'un guide d'information en ligne fait l'objet d'une autre spécification fonctionnelle (chantier 3b).

L'objectif de la télé-déclaration est double :

- décharger au maximum les usagers des nombreuses démarches à effectuer lors du décès d'un proche et informer les organismes qui versaient la retraite ou une allocation, puis de solliciter une pension ou une aide pour les ayants droits ;
- Réduire le délai d'information des OPS et ainsi les risques de versements d'indus et d'impayés.

La télé-déclaration sera disponible sur le site *mon.service-public.fr* ou depuis les sites des OPS volontaires disposant d'une fédération de compte redirigeant l'utilisateur vers la démarche sur MSP.

1.2 Cas de gestion

- Déclaration en ligne du décès d'un citoyen français ou étranger, survenu en France.

1.3 Acteurs concernés

Déclarant :

Le déclarant pourra être toute personne physique française, ayant un identifiant sur MSP, souhaitant déclarer le décès d'un proche ou parent, français ou non, survenu en France.

Service traitant :

Le service traitant est le service du partenaire qui va instruire l'information décès. Dans un premier temps, le partenaire est GDF Suez et l'information sera envoyée à son outil de gestion client (particuliers).

A l'intégration des partenaires de la sphère sociale, le service traitant sera aussi la CNAV, centralisatrice de toutes les caisses.

1.4 Limites du système

Le système se limite à la déclaration de décès survenus en France métropolitaine, dans les départements d'outre-mer ou les collectivités d'Outre-Mer (COM 97). La démarche à suivre par l'utilisateur en cas de décès survenu hors de France reste à décrire dans le guide personnalisé.

L'instruction des processus de traitement des demandes d'aides et d'allocations ne fait pas partie du périmètre du projet.

Avant intégration des partenaires de la sphère sociale, la responsabilité de la DGME est la suivante :

- le développement de la démarche MDEL de déclaration de décès en ligne

- l'envoi d'un flux vers le service instructeur du partenaire
- le retour d'une information personnalisée vers l'utilisateur.

2 Spécification des fonctions

2.1 Indexation dans le référentiel de démarches

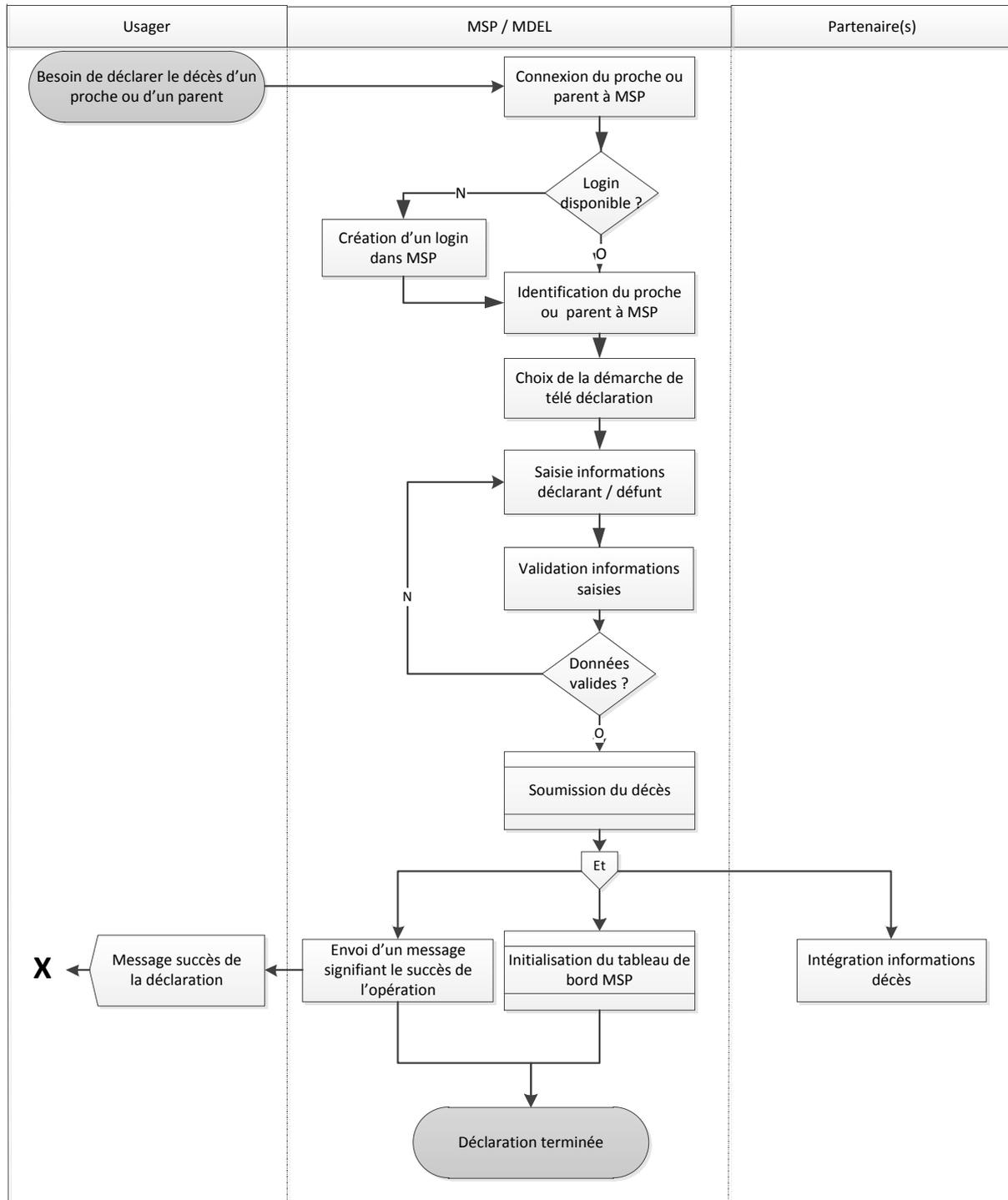
Démarche : Démarche Décès

- Public concerné : personnes physiques
- Zone géographique : France et DOM/TOM
- Autres critères de référencement à définir :
 - Classement thématique (cf. guide des droits et démarches de *service-public.fr*) : Etat Civil
 - Liaisons potentielles avec d'autres démarches dématérialisées : guide d'information contextualisé
 - Evénement de vie concerné : Décès d'un proche
 - Administrations concernées : Direction de la Sécurité Sociale

2.2 Déclaration en ligne d'un décès

2.2.1 Processus

Le logigramme qui suit décrit le processus de la démarche avant l'intégration des OPS.



2.2.2 Description

A la suite du décès d'un proche ou d'un parent, le déclarant se connecte à MSP pour déclarer en ligne le décès. Il s'identifie avec son login ou, s'il n'en dispose pas, se crée un compte sur MSP. Le déclarant choisit ensuite la démarche de télé déclaration de décès dans MSP.

Il accède à une première étape qui lui permet de choisir les partenaires à informer du décès. A ce stade, le seul partenaire proposé est GDF Suez. Dans l'étape qui suit, le déclarant saisit à la fois les informations le concernant, les informations concernant le défunt et celles concernant le décès.

Le décès est ensuite validé et soumis par le télé-déclarant. L'information est envoyée au(x) partenaire(s) sélectionné(s) et un message d'initialisation de la démarche est remonté dans le bloc « Mon suivi » de la page d'accueil authentifiée MSP .

2.2.3 Etapes

2.2.3.1 Login

Cf. MSP

2.2.3.2 Choix de la démarche

La déclaration de décès en ligne est placée dans la sous-rubrique « Les démarches » de la rubrique « Catalogue des services » MSP et est accessible :

- Via la page d'accueil authentifiée au niveau du bloc d'informations « A découvrir – Les démarches »
- Via la sous-rubrique « Les démarches » de la rubrique « catalogue des services »
- Via la sous-rubrique « Le guide des droits et démarches » de la rubrique « catalogue des services »

L'utilisateur accède alors au bandeau qui suit :



> Déclaration du décès d'un proche

Ce service vous permet de déclarer le décès d'un proche aux opérateurs publics de santé et aux organismes privés. Il informe aussi des démarches restant à mener.

[→ Accéder à la démarche](#)

En cliquant sur « Accéder à la démarche », l'utilisateur initie la démarche en ligne Décès.

Un lien « Retour » est disponible sous le bandeau et permet de revenir à la page d'accueil authentifiée MSP.

2.2.3.3 Etape d'orientation

La première étape permet à l'utilisateur de choisir le ou les partenaires de la démarche à informer du décès. Il est possible de choisir la totalité des partenaires faisant partie de la « Sphère Sociale » ainsi qu'un ou plusieurs organismes privés.

Rappelons toutefois que dans la première version, **le seul choix proposé est GDF Suez**. Les écrans et règles de gestion évolueront en fonction des nouveaux partenaires abonnés à la démarche.

N°	Libellé du champ	Format et taille	Obligatoire ?	Description du champ, valeur possibles
1	Sphère sociale	Case cocher à	Non	Permet de sélectionner tous les partenaires de la sphère sociale (tous ou aucun).
2	Partenaires privés	Case cocher à	Non	Permet de sélectionner tous les partenaires privés listés ci-dessous (tous ou aucun). Coche automatiquement les cases 3 / 4 / 5.
3	GDF Suez	Case cocher à	Non	Permet de sélectionner / désélectionner le partenaire privé 1. Si la case numéro 2 était cochée, elle est alors décochée.
4	Partenaire privé 2	Case cocher à	Non	Permet de sélectionner / désélectionner le partenaire privé 2. Si la case numéro 2 était cochée, elle est alors décochée.
5	Partenaire privé n	Case cocher à	Non	Permet de sélectionner / désélectionner le partenaire privé n. Si la case numéro 2 était cochée, elle est alors décochée.

Un contrôle vérifie sur cet écran qu'au moins un partenaire est sélectionné avant de passer à l'écran suivant. Un message d'avertissement informe l'utilisateur dans le cas contraire.

Dans la première version de la démarche, les champs n°1, 2, 4 et 5 n'apparaîtront pas à l'écran.

Une fonction MSP de pré remplissage est à la disposition de l'utilisateur en bas de ce premier écran. Ces données vont pré remplir les champs liés au déclarant. La phrase suivante présente la fonction : « Veuillez cliquer sur le bouton « préremplir le formulaire » si vous souhaitez autoriser le préremplissage de vos déclarations avec les informations personnelles de votre espace confidentiel mon.Service-Public.fr ».

2.2.3.4 Etape de collecte

Cette étape permet de recueillir les informations concernant le déclarant, le décès et le défunt.

La **première information demandée** concerne la **date du décès**. Un contrôle vérifie que la date de décès télé renseignée n'est ni postérieure à la date du jour, ni antérieure de plus de 12 mois. Dans le cas où la date du décès déclarée est inférieure de 12 mois à la date de télé déclaration, un message d'erreur informe l'utilisateur que le délai pour télé déclarer le décès est dépassé et la démarche prend fin.

Date du décès

N°	Libellé du champ	Format et taille	Obligatoire ?	Description du champ, valeur possibles
1	Date du décès	Date, aaaa-mm-jj	Oui	Date de décès du défunt

Informations liées au déclarant

Les informations collectées dans cette partie identifient le déclarant et ses coordonnées. Celui-ci pourra ainsi être contacté par le(s) partenaire(s) dans le futur.

N°	Libellé du champ	Format et taille	Obligatoire ?	Description du champ, valeur possibles
1	Civilité	Radio bouton	Oui	Civilité du déclarant (« Madame », « Mademoiselle » ou « Monsieur »)
2	Nom d'usage	String	Oui	Nom d'usage du déclarant
3	Prénom	String	Oui	Prénom du déclarant
4	Indicatif numéro de téléphone fixe	String	Au moins un numéro de téléphone	Indicatif numéro de téléphone fixe du déclarant
5	Numéro de téléphone fixe	String	Au moins un numéro de téléphone	Numéro de téléphone fixe du déclarant
6	Indicatif numéro de téléphone portable	String	Au moins un numéro de téléphone	Indicatif numéro de téléphone portable du déclarant
7	Numéro de téléphone portable	String	Au moins un numéro de téléphone	Numéro de téléphone portable du déclarant
8	Pays de résidence	String	Oui	Pays de résidence du déclarant
9	Adresse électronique	String	Oui	Adresse électronique du déclarant

Informations liées au défunt

Les informations demandées portent ensuite sur l'identité du défunt et son adresse.

N°	Libellé du champ	Format et taille	Obligatoire ?	Description du champ, valeur possibles
1	Civilité	Radio bouton	Oui	Civilité du déclarant (« Madame », « Mademoiselle » ou « Monsieur »)
2	Nom d'usage	String	Oui	Nom d'usage du défunt
2	Prénom	String	Oui	Prénom du défunt
4	Numéro et libellé de la voie	String	Oui, si le partenaire GDF Suez est sélectionné	Numéro et libellé de la voie de l'adresse du défunt
5	Etage, escalier, bureau	String	Oui, si le partenaire GDF Suez est sélectionné	Etage, escalier, bureau de l'adresse du défunt
6	Immeuble, bâtiment, résidence	String	Oui, si le partenaire GDF Suez est sélectionné	Immeuble, bâtiment, résidence de l'adresse du défunt
7	Lieu-dit ou boîte postale	String	Oui, si le partenaire GDF Suez est sélectionné	Lieu-dit ou boîte postale de l'adresse du défunt
8	Code postal	String	Oui, si le partenaire GDF Suez est sélectionné	Code postal de l'adresse du défunt
9	Localité	String	Oui, si le partenaire GDF Suez est sélectionné	Localité de l'adresse du défunt
10	Pays	String	Oui, si le partenaire GDF Suez est sélectionné	Pays de l'adresse du défunt

Les champs 4 à 10 traitent de l'adresse du contrat GDF Suez. Dans une version future, un contrôle RNVP « Restructuration Normalisation Validation Postale » sera appliqué à ces champs.

Informations spécifiques au partenaire GDF Suez

Les dernières données collectées sont spécifiques au(x) partenaire(s) sélectionné(s). Dans la première étape de cette démarche, ces données concernent le partenaire GDF Suez.

N°	Libellé du champ	Format et taille	Obligatoire ?	Description du champ, valeur possibles
1	Type de demande	Liste déroulante	Oui	Type de demande liée au contrat GDF Suez du défunt. Trois valeurs sont au choix : « Je souhaite résilier le contrat » / « Je souhaite modifier le nom du contractant » / « Autre »
2	Référence client du défunt	String	Oui	Référence client GDF Suez du défunt

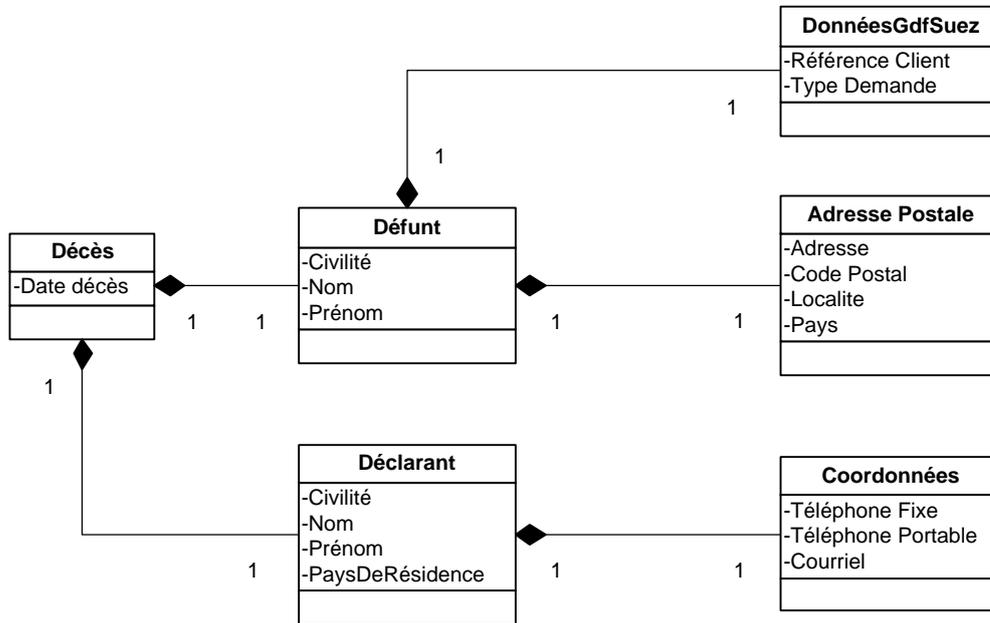
Un **contrôle** vérifie que la référence client commence par 2, 3 ou 4.

2.2.3.5 Etape de restitution et de transmission

Cette dernière étape propose à l'utilisateur un récapitulatif des informations renseignées et lui permet de soumettre le dossier au partenaire sélectionné.

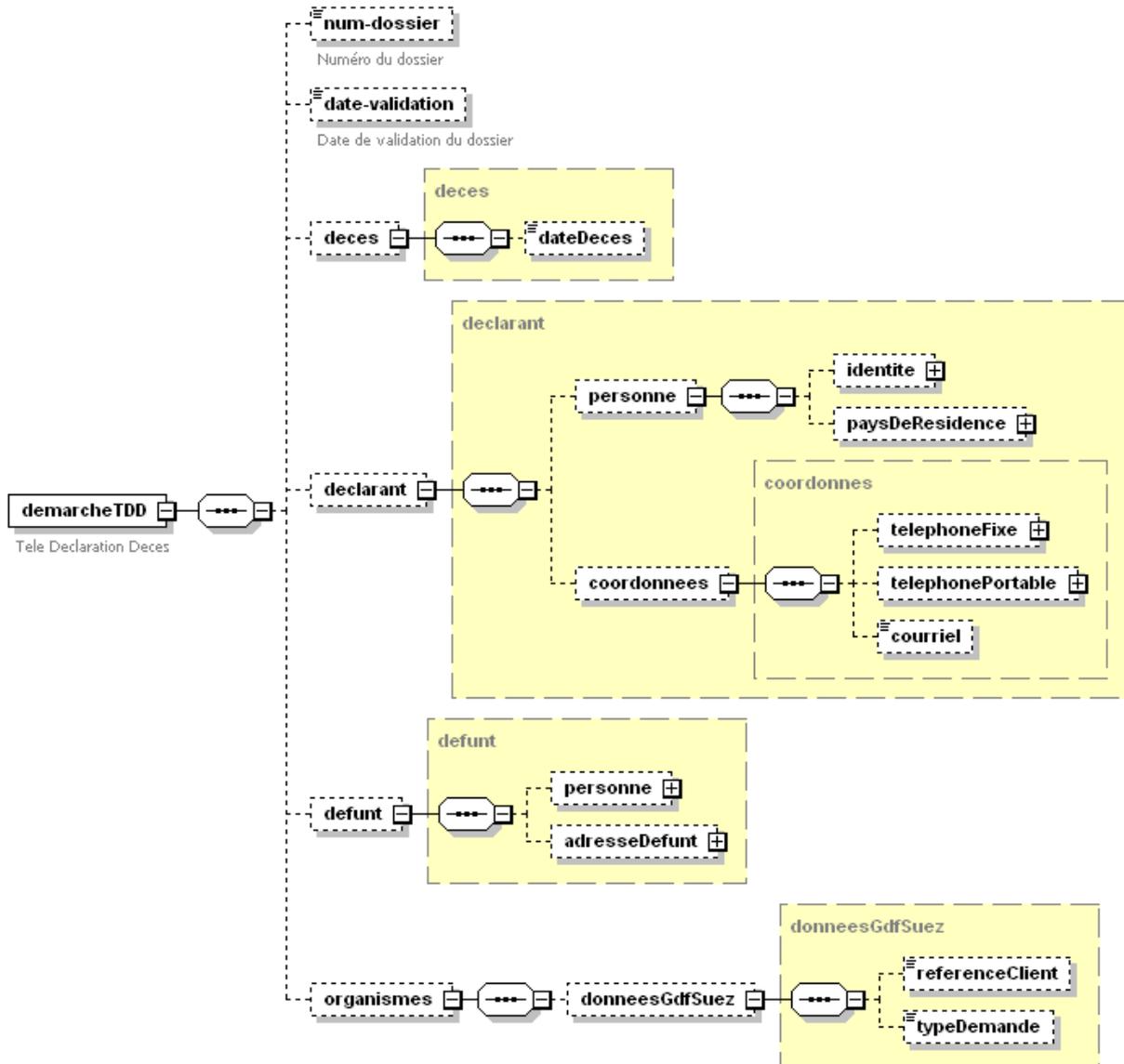
3 Spécifications des données

3.1 Données sous forme de MCD

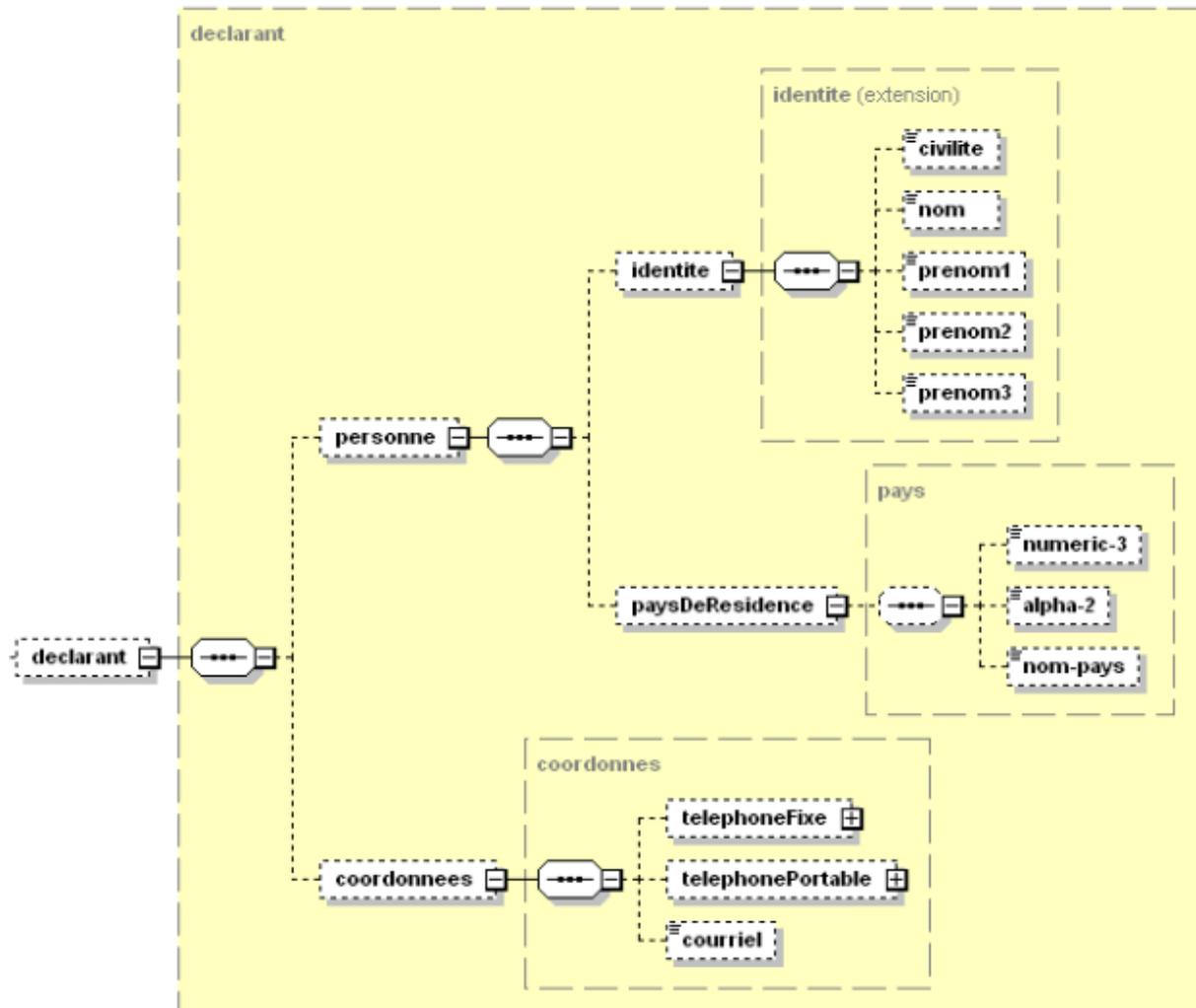


3.2 Données sous forme de XSD

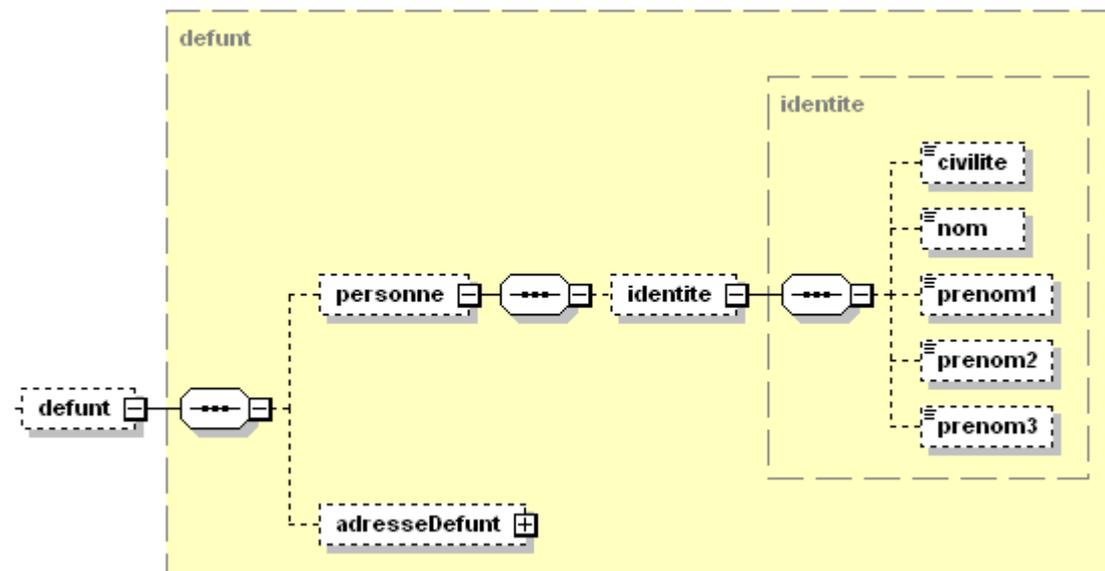
XSD global



Nœud déclarant



Nœud défunt



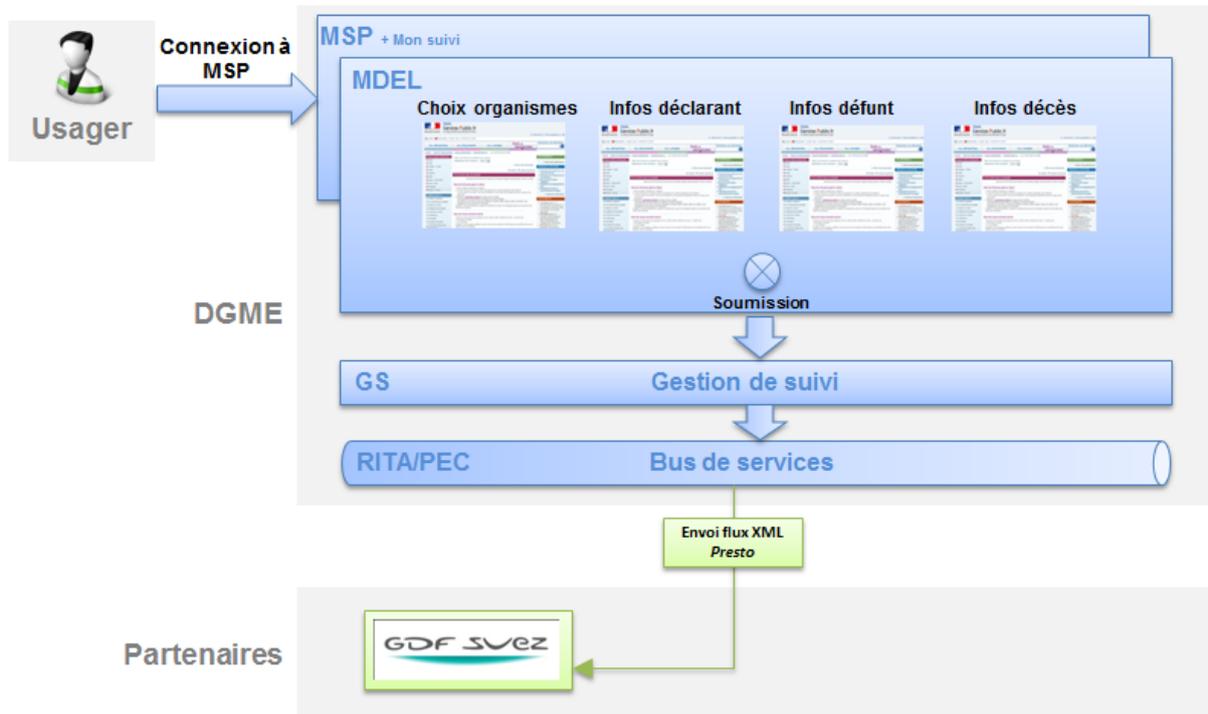
Nœud des données GDF Suez



4 Flux externes

4.1 Schémas des flux

Dans un premier temps, la démarche ne s'adresse pas aux OPS. Le schéma des flux est le suivant :



4.2 Description des flux de données

4.2.1 Flux sortant

Avant l'abonnement des OPS, la déclaration se compose d'un seul flux. Il s'agit d'un flux XML envoyé au service instructeur GDF Suez. Un numéro de télé dossier est attribué et permet le suivi du dossier via le tableau de bord MSP (sous-rubrique : « Mon suivi »).

A noter, dans un premier temps, aucun flux retour n'est prévu. L'événement sera clos dans la Gestion de Suivi automatiquement après l'envoi du dossier. Aucune notification ne sera envoyée à l'utilisateur.

4.2.2 Flux entrant

Avant l'abonnement des OPS, aucun flux entrant n'est prévu. Il n'y a pas de flux retour.

4.3 Règles de routage

N/A.

5 Exigences RGS

Exigences sécurité / RGS à compléter

6 Exigences fonctionnelles

6.1 Contexte volumétrique et disponibilité

530 000 décès sont survenus en 2007 et 543000 en 2008 (source INSEE)

Décès en constante augmentation : 569 000 décès prévus en 2020, 612 000 en 2030, 713 000 en 2040 et 773 000 en 2050 (projections de l'INSEE)

11% des Français ont été concernés par des démarches liées au décès ces 2 dernières années (source : BVA)

Le Département de Simplification (DPS) de la DGME estime le volume total de démarches décès menées sur MSP compris dans une fourchette de **56 500 à 94 000 en 2012**, et compris entre **57 600 et 96 000 en 2016**.

La part de marché de GDF sur les particuliers est de 30%. DPS estime donc que le volume de démarches menées sur MSP sera compris entre 16950 et 28200 en 2012.

Le service est disponible 24/24h et 7/7 jours. Le créneau horaire 1h-6h du matin (heure de Paris) est à privilégier pour les travaux de maintenance.

6.2 Versions et planification

La première version de cette démarche est prévue ainsi :

- Livraison de l'expression de besoins : première semaine de mai 2011
- Livraison spécifications fonctionnelles : deuxième semaine de mai 2011
- Livraison du contrat d'interface : première semaine de juin 2011
- Développement : de mi-mai à mi-juin 2011
- Test de la solution : de mi-juin à mi-juillet 2011
- Mise en production : mi-juillet 2011

6.3 Exigences d'intégration

Pour réaliser une démarche en ligne, l'utilisateur doit, au préalable, s'être identifié dans MSP afin de bénéficier des fonctions disponibles dans *mon.service-public.fr* (pré-remplissage, accès aux pièces justificatives de l'espace de données, etc...).

6.4 Normes et standards fonctionnels

- respect de la charte graphique et ergonomique MSP
- respect de la charte ergonomique des sites Internet publics
- respect du référentiel général d'accessibilité (RGAA)

6.5 Reprise d'antériorité

Non applicable.

6.6 Exigences de restitution de statistiques

Il est important de mesurer la performance et la qualité du service télé déclaration. Plusieurs indicateurs sont déjà définis :

- Nombre mensuel de démarches entamées
- Nombre mensuel de démarches complétées
- Nombre mensuel d'alertes renvoyées par GDF Suez

DPS propose aussi de suivre deux fois par an le nombre de télé déclarations pour un même décès.

--- FIN DU DOCUMENT ---