

Le 10 décembre 2007, dans l'objectif d'améliorer le service aux citoyens, le DÉC s'est doté d'un service de demande en ligne permettant au citoyen d'effectuer une demande de certificat ou copie d'acte (naissance, mariage, union civile et décès) de façon sécuritaire et conviviale par Internet. Le document officiel, est expédié aux citoyens par la poste ou messagerie prioritaire, dépendant du traitement demandé.

La démarche proposée au citoyen est la suivante :

- Accéder au site Internet du DÉC et accepter les conditions d'utilisation;
- Valider son identité à l'aide du service d'authentification gouvernemental clicSÉCUR;
- Compléter le formulaire électronique (le nom, le prénom, la date de naissance et l'adresse du demandeur sont transmis par Revenu Québec);
- Effectuer le paiement à l'aide du service de P@iement en ligne.

Le citoyen reçoit les confirmations de la réception de sa demande et de son paiement par courriel. Il pourra retourner sur le site, à sa convenance, pour observer le suivi du traitement de sa demande et suivre l'expédition de son envoi via le site de Postes Canada.

Le service en ligne développé au DÉC est innovateur puisqu'il est le premier service en ligne sécuritaire au gouvernement du Québec à permettre à la fois:

- Une protection des renseignements personnels accrue avec l'identification du citoyen par clicSÉCUR;
- la saisie assistée du formulaire avec les coordonnées du demandeur pré-saisies;
- le paiement en ligne par carte de crédit;
- le traitement automatisé par un agent logiciel intelligent qui assume la transition du formulaire électronique à l'intérieur des processus actuels. Ce système optimise le traitement afin de réduire au minimum les interventions humaines.

Il faut savoir que suite aux événements tragiques du 11 septembre 2001, l'Assemblée nationale du Québec a adopté des modifications législatives (Code civil du Québec, art. 148) restreignant la délivrance des actes d'état civil qu'aux personnes qui y sont mentionnées ou qui en justifient leur intérêt. À partir de ce moment, la rigueur administrative entourant la délivrance des actes de l'état civil a été grandement resserrée. Jusqu'à la mise en place de DÉClic, seules les demandes manuscrites permettaient de respecter les règles de sécurité introduites par les changements législatifs.

On observe que DÉClic permet de réduire les délais de traitement des demandes de certificat et de copie d'acte de l'ordre de 29 % en tarif normal et de 64 % en tarif accéléré.

Personne-ressource :

Simon Gauvin
Directeur de l'exploitation des registres
Directeur de l'état civil

Téléphone : 418 528-8659

Télécopieur : 418 528-2091

Courriel : simon.gauvin@dec.gouv.qc.ca