



FÉDÉRATION
DES COOPÉRATIVES
FUNÉRAIRES
DU QUÉBEC

CSSS - 001M
C.P. – P.L. 66
Loi sur les activités
funéraires

Projet de loi 66

Position de la Fédération des coopératives funéraires du Québec

Novembre 2015

Position de la Fédération des coopératives funéraires du Québec en regard du projet de loi 66

1- Introduction

La Fédération des coopératives funéraires du Québec existe depuis près de 30 ans et regroupe les coopératives funéraires du Québec, de six autres provinces canadiennes et son membership comprend aussi des coopératives funéraires des États-Unis, du Pérou, du Costa Rica et de la France.

Les 20 coopératives du Québec, membres de la Fédération rassemblent plus de 200 000 personnes qui se sont donné comme objectif d'offrir des funérailles de qualité à moindre coût au plus grand nombre de familles possibles.

Au fil des années, les coopératives funéraires du Québec se sont implantées dans toutes les régions. Elles sont aujourd'hui présentes dans une soixantaine de municipalités à travers une centaine de points de service. Les coopératives desservent annuellement 11 000 des quelques 63 000 familles qui nécessitent des services funéraires chaque année au Québec. Ainsi rassemblé, le réseau des coopératives funéraires constitue le principal intervenant de l'industrie funéraire québécois avec 17 % du marché.

Rappelons que le démarrage des coopératives s'est fait difficilement au début des années 70. Leur arrivée a bousculé l'industrie. Avec des prix réduits, une pratique s'appuyant, à l'époque sur le bénévolat et l'utilisation importante des sous-sols d'églises, les coopératives ont su répondre à un besoin latent de la population.

Soulignons simplement que, selon une étude du gouvernement du Québec (MICST 1998), le prix des funérailles dépassait de 19 % le prix moyen canadien en 1972, soit avant l'arrivée massive des coopératives. **Les Québécois étaient parmi les Canadiens payant le plus cher pour leurs frais funéraires.**

En 1987, le rôle régulateur des coopératives avait fait son œuvre et les Québécois payaient en moyenne 9 % de moins que les Canadiens. L'écart favorable aux Québécois s'est creusé en fonction du développement des coopératives pour atteindre 13 % en 1993 et 16 % en 2007. Selon cette *étude*

« Depuis l'arrivée des coopératives funéraires sur le marché québécois, au début des années 70, le prix moyen par service n'a cessé de décroître par rapport à la moyenne nationale (...) Ces données nous permettent d'apprécier le rôle de régulateur du marché que jouent les coopératives funéraires au Québec » (p.15).

Aujourd'hui, nous estimons que les familles québécoises qui utilisent nos services réalisent des économies de l'ordre de 22 millions de dollars annuellement.

Heureusement, la loi qui encadrait les activités funéraires du Québec au milieu des années 70 avait la souplesse nécessaire pour accueillir ces nouvelles pratiques commerciales. Cette loi se limitait à protéger adéquatement la santé publique dans le transport, le traitement et l'exposition des cadavres.

Cette souplesse réglementaire a été un facteur qui a favorisé la naissance et le développement d'un réseau d'entreprises coopératives qui a aujourd'hui un impact déterminant sur la qualité et le prix des funérailles au Québec.

2- Principes directeurs

Avant même d'aborder le projet de Loi 66, nous voulons souligner les principes qui nous guident dans nos commentaires :

A) Une loi souple et ouverte à de nouvelles pratiques

Les rites funéraires changent rapidement. Au début des années 80, la crémation était presque inexistante au Québec. Trente ans plus tard, plus de la moitié des Québécois choisissent ce mode de disposition. Aujourd'hui, la plupart des cérémonies religieuses liées à un décès se font ailleurs que dans une église. Les funérailles ont lieu souvent une semaine, dix jours ou deux semaines après le décès. Toutes ces pratiques étaient inexistantes il y a à peine une génération.

Que nous réserve l'avenir? Nous ne le savons pas mais nous savons toutefois que l'arrivée massive des baby-boomers à l'âge de la retraite modifiera grandement les rites funéraires. Ce groupe de consommateurs a modifié toutes les pratiques commerciales tout au long de son vieillissement. Il devrait faire de même avec les services funéraires.

La loi qui a encadré l'industrie funéraire jusqu'à maintenant a permis l'éclosion de plusieurs pratiques sur une période de plus de 30 ans. Les familles endeuillées ont pu avoir accès à de nouveaux produits, de nouveaux procédés, de nouvelles façons de faire, de nouveaux rites.

La nouvelle loi devra avoir toute la souplesse nécessaire pour accueillir les nouvelles pratiques à venir dans le respect de la santé publique.

B) Une loi qui est ferme et garante de la santé publique

La protection de la santé du public doit être au cœur de l'approche gouvernementale.

Selon nous, l'essentiel de la loi et de ses règlements doit porter sur la protection de la santé publique. La manipulation des cadavres, leur conservation, le travail des thanatopracteurs et tous les aspects liés à l'exposition des corps sont les éléments les plus importants à encadrer.

Sur ces aspects, le gouvernement a un rôle incontournable à jouer et doit le jouer pleinement.

C) Une loi juste et équitable

La nouvelle loi devra être juste et équitable et ne devra pas favoriser un groupe d'entreprises funéraires au détriment des autres.

Il existe présentement au Québec trois grands groupes d'entreprises funéraires : les entreprises privées familiales; les entreprises publiques cotées en bourse et dirigées par des intérêts américains, et enfin, les coopératives. Il ne faut pas non plus, négliger le marché des cimetières où les enjeux économiques et les champs d'intervention sont de plus en plus les mêmes que ceux des entreprises funéraires.

Comme dans tous les secteurs économiques, ces entreprises rivalisent pour s'accaparer la plus grande part des 350 millions \$ dépensés annuellement par les Québécois pour les funérailles d'un proche. À ces entreprises de première ligne s'ajoutent les cimetières (privés ou publics) qui recherchent une part du gâteau; les paroisses qui voient leurs fidèles délaisser les funérailles traditionnelles; les fabricants de cercueils qui voient leur marché grugé par la montée de la crémation; les quotidiens qui voient les avis de décès migrer vers le web et enfin les thanatopracteurs qui voient de plus en plus de dépouilles prendre le chemin de la crémation sans subir d'embaumement.

Le gouvernement devra se montrer vigilant afin qu'aucun intervenant ne soutire d'avantages indus de la future législation.

D) Une loi qui respecte la liberté du consommateur

Le temps nous a démontré que les entreprises funéraires qui n'ont pas su offrir des biens et services adaptés aux besoins de la population sont disparues. Par exemple, des entreprises ont déjà tenté de vendre des cercueils directement à la population via des locaux loués sur de grandes avenues; des projets de construction de columbariums contenant des centaines de milliers de niches ont déjà été conçus et des entreprises comme Costco et Walmart tentent de vendre des cercueils dans leurs grandes surfaces.

Plusieurs de ces entreprises ont fermé leurs portes ou ces projets n'ont pas vu le jour faute d'intérêt de la part des consommateurs. D'autre part, qui aurait cru il y a 25 ans qu'un projet marginal comme celui des coopératives funéraires se développerait aussi rapidement et deviendrait en 2016 le principal joueur de l'industrie funéraire québécois?

À notre avis, la législation devra maintenir cette possibilité de laisser aux consommateurs la liberté de faire leur propre choix entre différentes propositions qui pourraient leur être faites. Ce n'est le rôle du législateur d'imposer ses choix, ses valeurs ou de déterminer ce qui est de bon goût ou non dans la façon dont les familles québécoises désirent rendre hommage aux proches disparus.

Il ne faut pas fixer dans le temps pour les prochaines années le modèle d'affaires de 2015.

E) Une loi facile d'application

La loi et les règlements afférents devront être simples d'application et de contrôle. Cela implique que la charge administrative et les rapports doivent être ramenés au minimum pour les entreprises et que les règles à suivre doivent être faciles à comprendre pour le consommateur et pour les entreprises qui auront à l'administrer.

3- Commentaires spécifiques sur le projet de loi 66

3.1 La notion de respect de la dignité de la personne

Art 4 : En toutes circonstances, la manipulation et disposition d'un cadavre ou de cendres humaines doivent être faite de manière à assurer le respect de la dignité de la personne décédée.

Art 72 : Nul ne peut disperser des cendres humaines à un endroit où elles pourraient constituer une nuisance ou d'une manière qui pas respecte pas la dignité de la personne décédée.

Ces deux articles font référence au « respect de la dignité de la personne décédée ». Quelle est la définition que le législateur veut donner à la « dignité humaine » et quelle sera la portée de ces articles ?

Qui portera le jugement de valeur sur ce qui est respectable ou non? Le directeur de funérailles qui préférera vendre un espace dans son columbarium plutôt que de voir les cendres remises à la famille? Le gestionnaire du cimetière qui jugera qu'un columbarium dans un salon funéraire privé qui peut être vendu, déplacé ou incendié n'est pas assez respectueux de la dignité « éternelle » du défunt?

La famille de Jack Layton a choisi de disperser quelques particules de ses cendres à Montréal, dans la paroisse où il est né, une autre partie sur les îles de Toronto où il s'est marié et enfin, une dernière partie dans un cimetière de la Ville Reine. Est-ce irrespectueux de la personne décédée? Aurait-il fallu l'en empêcher légalement ? Les membres de la famille ou l'entreprise funéraire qui les a accompagnés ont-ils « respecté la dignité de la personne décédée » ?

Les parents de la chanteuse britannique Amy Winehouse ont choisi de mélanger les cendres de leur fille à celles de sa grand-mère, décédée en 2006 et pour qui elle avait un grand attachement. Est-ce respectueux des deux personnes décédées? Aurait-il fallu l'en empêcher légalement?

Dans la pratique, qui sera l'interprète de ces articles de la loi?

Nous croyons qu'assez rapidement, les directeurs de funérailles deviendront les intermédiaires entre le législateur et les clients quant à l'interprétation de la loi 66. Comme les directeurs de funérailles agissent comme conseillers dans l'organisation des funérailles auprès des familles, ces dernières se fieront à eux dans l'interprétation de cette loi. Certains directeurs de funérailles pourront utiliser ces dispositions de la loi pour orienter le choix des familles vers ce qui est « respectueux de la dignité de la personne décédée » selon leurs propres intérêts commerciaux. Il ne faut pas oublier que les entreprises funéraires sont avant tout des entreprises commerciales.

Nous croyons que les membres de la famille de la personne décédée, et dans certains cas le défunt lui-même, sont généralement les meilleurs juges des gestes à poser pour assurer le « respect de la dignité de la personne décédée ». Ces gestes réfèrent à la morale, aux jugements et aux croyances de ces personnes. Malgré quelques cas douteux qui font sensation et qui se retrouvent dans les médias, les familles québécoises sont très respectueuses de leurs défunts.

Il faut se rappeler que 63 000 funérailles ont lieu chaque année au Québec, et ce dans le « respect et la dignité de la personne décédée » sans aucune intervention du législateur.

Nous ne croyons pas que le législateur devrait jouer un rôle dans les choix moraux de chacun et nous craignons que certaines entreprises funéraires peu scrupuleuses utilisent ces dispositions pour orienter les familles vers de mauvais choix pour elles, mais plus lucratifs pour les entreprises en question.

Nous demandons de retirer l'article 4 et la référence « au respect de la dignité de la personne décédée » de l'article 72 à défaut d'y ajouter une définition explicite.

3.2 Le permis d'entreprise de services funéraires

3.2.1 Émission du permis à des sociétés

Article 7 : (...) *Le ministre délivre un permis au requérant, ou le renouvelle, s'il possède les qualités et remplit les conditions requises par la présente loi et ses règlements.*

Sans être explicitement indiqué dans le projet de loi 66, nous interprétons que son adoption mettra fin à la pratique actuelle de délivrance de permis d'exploitation d'une entreprise funéraire à des individus et que dorénavant les permis d'entreprise de services funéraires seront délivrés au nom des sociétés qui exploitent réellement les entreprises.

Considérant que les familles font affaires avec des entreprises funéraires (coopératives, multinationales ou entreprises familiales) pour les funérailles d'un proche, considérant aussi que les contrats sont signés avec ces personnes morales et que les arrangements préalables sont déposés en fiducie au nom de ces personnes morales, etc., **nous croyons qu'il est essentiel que ce soit la personne morale qui soit détentrice du permis et que les manquements possibles rendent cette personne morale responsable des gestes posés.**

Nous approuvons l'ouverture de la loi à ce que les permis d'entreprise de services funéraires soient émis aux personnes morales.

Toutefois, une telle formulation de l'article 7 ne nous permet pas d'apprécier en l'absence des règlements y afférents, les conditions nécessaires à l'obtention dudit permis.

3.2.2 Activités identifiées au permis

***Article 13 :** Le titulaire d'un permis d'entreprise de services funéraires doit exercer ses activités conformément à ce qui est indiqué à son permis.*

Le champ d'intervention des entreprises funéraires s'élargit constamment. Au fil des années, les services « tout sous un même toit » se sont développés faisant en sorte que les services de traiteurs, les cérémonies commémoratives, la vente de fleurs, d'objets commémoratifs, de monuments, l'accompagnement des endeuillés et des services de psychologues, etc. sont maintenant offerts par les entreprises funéraires.

Dans un tel contexte, il serait important que la loi 66 définisse clairement ce qu'elle entend permettre à travers l'utilisation du permis d'entreprise funéraire.

Nous souhaitons que la notion d'« activités » soit précisée.

3.2.3 Qualités des directeurs généraux

Article 21 : *Le directeur général d'une entreprise de services funéraires doit posséder les qualités et satisfaire aux conditions prescrites par règlement du gouvernement.*

Nous comprenons que, d'un point de vue légal, la notion de « qualités » pour un directeur général d'une entreprise funéraire s'associe aux notions de solvabilité, de faillite antérieure ou autre. Dans cet esprit, nous sommes d'accord que le législateur en détermine une liste.

Toutefois, nous nous posons des questions sur les autres « *conditions prescrites par règlement du gouvernement* ». Notre questionnement en regard des conditions à rencontrer s'accroît lorsque nous constatons que le ministre pourra désormais « *déterminer des obligations de formation continue pour les titulaires de permis* ». (art 89. 2)

Dans notre réseau, nous comptons une vingtaine de directeurs généraux. En fonction de la taille de la coopérative, de son stade d'évolution et de sa localisation, nous exigeons des profils différents. Nous avons certains directeurs généraux qui ont une formation du secondaire (DES), d'autres du collégial (DEC) et la majorité ont une formation universitaire de premier et deuxième cycle (BAC et maîtrise). Nous croyons que les enjeux de l'industrie, l'arrivée de nouveaux joueurs américains et la complexité liée aux nouveaux rites funéraires nous forcent naturellement à augmenter le niveau de formation de nos directeurs généraux.

Nous ne souhaitons pas que le législateur vienne interférer dans ces critères de sélection de candidats pour les postes de directrices et directeurs généraux. Ce sont des éléments qui font partie de nos stratégies commerciales.

Nous demandons qu'il n'y ait aucun niveau de formation minimum pour exercer le rôle de directeur général

Déjà, les deux regroupements d'entreprises funéraires au Québec, soit la Corporation des thanatologues du Québec et notre Fédération, offrent d'importants programmes de formation aux dirigeants et employés d'entreprises funéraires.

Dans notre cas, un programme de formation que nous avons élaboré s'adresse aux nouveaux directeurs généraux. Ce programme de 18 heures couvre les aspects légaux (loi sur la santé

publique, sur la vente d'arrangements préalables et sur les coopératives), la gestion générale d'une entreprise funéraire, les stratégies de développement, les programmes développés par notre réseau et les services aux membres.

Un autre programme de formation de 36 heures concerne les conseillers aux familles (annexe) et plusieurs autres s'adressent aux élus des conseils d'administration.

Sans aucune contrainte gouvernementale, certaines entreprises funéraires ont établi avec le Cégep de Rimouski un programme de formation tandis qu'un collège privé de Québec offre une attestation d'études collégiales de 1 455 heures aux personnes désireuses de travailler dans l'industrie funéraire.

Ainsi, sans aucune obligation légale, plusieurs organisations développent, administrent et dispensent des programmes de formation continue pour le secteur funéraire.

Encore une fois, nos formations constituent un élément de notre stratégie commerciale visant à nous démarquer de nos concurrents. La forte concurrence à l'intérieur de l'industrie funéraire pousse les entreprises à former leur personnel sans qu'aucune obligation de l'État n'interfère. Chaque formation est adaptée aux spécificités de chaque type d'entreprises (petites entreprises familiales, coopératives et multinationales) et permet le déploiement des stratégies de chacune.

Le législateur ne devrait pas s'immiscer dans les formations qu'un titulaire devrait suivre et laisser les regroupements existants combler ce besoin ainsi le deuxième alinéa de l'article 89 devrait être éliminé.

3.4 Hygiène et santé publique

***Article 36 :** Dans le but de protéger la santé publique, le gouvernement peut, par règlement, prescrire des normes d'hygiène et de protection applicables à la présentation d'un cadavre (...)*

Cet article constitue l'essentiel de la loi.

Les dispositions actuellement en vigueur en vertu de la Loi sur la santé publique touchent essentiellement à ce volet.

Nous considérons essentiel que le gouvernement exerce ce rôle de protecteur de la santé publique.

3.5 Causes de décès

Article 67 : *Il ne peut être procédé au transport d'un cadavre que sur remise : (...) d'un document précisant que le cadavre présente des risques pour la santé de la population, le cas échéant.*

Article 69 : *Tout règlement pris en application du présent chapitre peut prévoir des règles variables en fonction des maladies pouvant présenter des risques pour la santé de la population lorsqu'un cadavre en est le porteur.*

Présentement, les causes de décès sont inscrites sur le formulaire SP-3 que le directeur de funérailles récupère avec le cadavre lors de sa prise en charge à l'hôpital.

Malgré l'ajout de catégories de dangerosité, nous croyons qu'il est essentiel que les causes de décès continuent d'être connues par le directeur de funérailles qui veille au transport et possiblement à l'embaumement du défunt. Sa propre santé est en cause et des produits de thanatopraxie différents peuvent être utilisés en fonction de la connaissance des causes de décès.

3.6 Pouvoirs du gouvernement

Article 86 : *En outre des pouvoirs qui lui sont conférés en vertu des dispositions de la présente loi, le gouvernement peut, par règlement :*

(...)

3- Déterminer des normes d'équipement, d'hygiène et de protection applicables dans le cadre de rituels ou de pratiques funéraires, notamment en ce qui a trait à la toilette d'un cadavre;

(...)

L'ensemble des dispositions de la présente loi concerne les activités, les rituels et les pratiques funéraires. S'il y a des dimensions qui ne sont pas encore couvertes aux yeux du législateur, qu'il les introduise maintenant dans le cadre de l'étude et l'adoption de cette loi. Les intervenants de l'industrie et les parlementaires de tous les partis pourront alors émettre leurs avis. Chose plus difficile lorsque le gouvernement procède par réglementation.

Quel rôle veut jouer le gouvernement dans les « rituels et pratiques funéraires »?

Selon nous, le 3^e alinéa de l'article 86 doit être retiré.

3.7 Columbarium et lot au cimetière

***Article 48 :** L'exploitant d'un columbarium doit, en tout temps, être concessionnaire d'au moins un lot dans un cimetière d'une superficie suffisante pour lui permettre d'y inhumer l'ensemble des cendres qu'il détient. Un tel lot ne fait pas partie des biens sujets à la faillite.*

Nous sommes totalement en accord.

3.8 Disposition des cendres

***Article 70 :** Les cendres humaines ne peuvent être remises (...) qu'à une seule personne et doivent l'être dans un contenant rigide qui les contient en totalité. (...)*

La pratique de division des cendres en grandes quantités (séparation égale dans deux ou trois urnes par exemple) est extrêmement rare et constitue des cas exceptionnels. Par contre, l'introduction de quelques grains de cendres humaines dans un ou des reliquaires est plus répandue. Cette pratique est suffisamment courante pour que les manufacturiers de cercueils et d'urnes aient développé une gamme étendue de produits à cet effet.

Y a-t-il un danger à la santé publique de remettre des reliquaires de cendres à la demande de la famille? Nous en doutons.

De plus, cet article de loi ne rendra pas illégales la vente et l'utilisation de reliquaires. Il obligera simplement le titulaire du permis d'entreprise funéraire à remettre entièrement les cendres à la famille.

Elle pourra, par la suite, les lui remettre à nouveau pour qu'il introduise les cendres dans le reliquaire ou la famille pourra elle-même remplir des reliquaires.

Nous croyons que le législateur devrait permettre la division d'une partie des cendres entre les membres d'une même famille dans la mesure où 100 % des cendres sont ainsi redonnées.

Nous souhaitons que l'article 70 permette de remettre 100 % des cendres à plus d'une personne.

3.9 Dispersion des cendres

Article 72 : La personne qui inhume des cendres humaines ou qui les disperse doit déclarer à l'entreprise de services funéraires ayant pris en charge le cadavre le lieu où ont été inhumées ou dispersées ces cendres, pour inscription au registre des activités funéraires de cette entreprise.

Article 71 : Nul ne peut disperser des cendres humaines à un endroit où elles pourraient constituer une nuisance ou d'une manière qui ne respecte pas la dignité de la personne décédée.

Nous sommes heureux que le législateur permette, comme c'est le cas présentement, la dispersion des cendres.

Toutefois, nous ne sommes pas convaincus que toutes les familles iront avertir le directeur de funérailles concerné du lieu de dispersion. Quelles seront les conséquences pour le détenteur du permis d'entreprise funéraire d'une absence de déclaration de la part de la famille? Qui est finalement responsable légalement de l'application de cette mesure? La famille et le directeur de funérailles?

Malgré une bonne volonté, l'application de cet article sera difficile.

3.10 Columbarium et cendres non réclamées

Article 45 : *L'exploitant d'un columbarium situé à l'extérieur d'un cimetière doit être concessionnaire à long terme d'au moins un lot dans un cimetière d'une superficie suffisante pour lui permettre d'y inhumer les cendres humaines qu'il détient.*

Article 53 : *L'exploitant d'un columbarium qui désire se départir de cendres humaines abandonnées depuis au moins un an (...) Les cendres sont considérées comme abandonnées après que l'exploitant (...) ait pris des moyens raisonnables pour tenter de les remettre à un parent ou à une autre personne qui manifeste un intérêt pour la personne décédée.*

Nous nous questionnons sur l'application de l'article 45 en regard du nombre de places qu'il sera nécessaire d'acheter dans un cimetière pour couvrir le nombre de niches vendues dans les columbariums.

Comme défini par l'article 45, il faudra que l'entreprise funéraire possède dans un cimetière une place dans un lot pour chaque urne en sa possession. Pourquoi couvrir 100 % des urnes vendues ?

Selon nos estimations il se vend près de 4 000 niches de columbarium au Québec par année. C'est donc dire que depuis 25 ans, il y aurait eu près de 100 000 niches de columbarium qui auraient été achetées par une famille. Qu'advient-il de ces cendres ?

Trois scénarios sont possibles : À l'expiration du contrat de location de la niche:

- 1- Les membres de la famille la renouvelleront pour une autre période.
- 2- Les membres de la famille prendront possession des cendres pour les inhumer dans un lot ou les disperser.
- 3- Ces cendres deviendront non réclamées.

Et c'est seulement dans ce 3^e scénario que l'entreprise funéraire devra en disposer conformément à l'article 45. Dans un tel cas, pourquoi exiger de couvrir 100 % des niches vendues ?

Nous croyons que le législateur devrait exiger aux entreprises funéraires de détenir une entente avec un cimetière pour inhumer seulement les cendres non réclamées qu'il détient et détiendra.

Concernant l'article 53, nous sommes heureux que le législateur encadre désormais cette pratique. Toutefois, l'étendue des moyens raisonnables demeure à définir.

La possibilité de disposer des cendres après avoir pris des « moyens raisonnables » pour tenter de les remettre nous libérera d'un poids légal et moral.

Conclusion

Les coopératives funéraires sont nées de l'intérêt de centaines de personnes de se doter de services funéraires dignes, adaptés aux besoins et aux moyens de chacun. À travers la Fédération des coopératives funéraires du Québec, elles sont intervenues en 1988, pour favoriser l'adoption de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture protégeant les personnes âgées et vulnérables face aux vendeurs itinérants.

Elles ont influencé le marché funéraire québécois en exerçant une pression à la baisse sur les prix et en offrant des services de grande qualité provoquant l'imitation des concurrents immédiats.

Dans les faits, l'industrie funéraire québécoise s'est largement autorégulée depuis une trentaine d'années. Les entreprises qui n'offrent pas de biens et services adaptés aux besoins des consommateurs ferment rapidement leurs portes. Les deux associations professionnelles que sont la Corporation des thanatologues du Québec et la Fédération des coopératives funéraires du Québec développent des programmes de formation, d'accréditation et établissent des codes d'éthique pour leurs membres.

Dans ce contexte, le rôle du gouvernement est de prendre les mesures nécessaires à la protection de la santé publique.

C'est dans cet esprit que nous vous soumettons nos réflexions sur le projet de loi 66.

Le parcours de perfectionnement

La Symphonie

1 UNE ÉQUIPE AU DIAPASON			
AM	Mobilisation d'équipe <ul style="list-style-type: none"> Présentation du programme « La Symphonie » Obstacles et facilitateurs L'Approche Significative Un mandat d'équipe 	PM	Tous au même ton <ul style="list-style-type: none"> Valeurs et distinction coopérative Préjugés au sujet du deuil Le rite pour aider à traverser Vocabulaire lié au funéraire

2 LES 4 AS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE AVEC L' APPROCHE SIGNIFICATIVE			
AM	<ul style="list-style-type: none"> Développer l'attitude-client Découvrir les styles sociaux 	PM	<ul style="list-style-type: none"> Accueillir avec Sensibilité Accompagner dans la recherche de Sens Ajuster l'offre de façon Significative Adopter l'entente de Service
Journal de bord individuel — Journal de suivi du coach			

3 DU DEUIL AUX RITES FUNÉRAIRES	4 RÔLE CONSEIL DANS L'ENTREVUE	5 L'OFFRE DE SERVICE	6 MISE EN SCÈNE ACCOMPAGNEMENT
<ul style="list-style-type: none"> La clientèle endeuillée Fonctions des rituels Exploration sur la mort 	<ul style="list-style-type: none"> Connaissance des produits et services La recherche de sens Les 4 étapes de la rencontre de famille 	<ul style="list-style-type: none"> L'offre de service avec Approche Significative Développement de rituels Les suivis 	<ul style="list-style-type: none"> Déroulement des funérailles Capacité d'intervenir Défis d'équipe pour l'année
Journal de bord individuel — Journal de suivi du coach			

