



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
de la santé et des services sociaux**

Le mardi 1er décembre 2015 — Vol. 44 N° 92

Consultations particulières sur le projet de loi n° 66 — Loi
sur les activités funéraires (2)

**Président de l'Assemblée nationale :
M. Jacques Chagnon**

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats de toutes les commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission parlementaire en particulier	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec
Direction de la gestion immobilière et des ressources matérielles
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec (Québec)
G1A 1A3

Téléphone: 418 643-2754
Télécopieur: 418 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente de la santé et des services sociaux

Le mardi 1er décembre 2015 — Vol. 44 N° 92

Table des matières

Auditions (suite)	1
Réseau des professionnels en rituels funéraires	1
Alfred Dallaire Memoria	10
Campus Notre-Dame-de-Foy (CNDF)	16
Mémoires déposés	22

Intervenants

M. Marc Tanguay, président

M. Gaétan Barrette
Mme Diane Lamarre
Mme Lise Lavallée

- * M. David Beaulieu, Réseau des professionnels en rituels funéraires
- * Mme Brigitte Deschênes, idem
- * M. André Fournier, idem
- * M. Pierre-Maxime Fugère, idem
- * M. Yves Berthiaume, idem
- * M. Jean Baillargeon, idem
- * Mme Jocelyne Dallaire Légaré, Alfred Dallaire Memoria
- * Mme Julia Duchastel-Légaré, idem
- * Mme Michèle Baillargeon, idem
- * M. Mitchel Fortin, CNDF
- * M. David Benazera, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 1er décembre 2015 — Vol. 44 N° 92

Consultations particulières sur le projet de loi n° 66 — Loi sur les activités funéraires (2)

(Neuf heures quarante-sept minutes)

Le Président (M. Tanguay) : Alors, à l'ordre, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission de la santé et des services sociaux ouverte. Je demande à toutes les personnes présentes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de votre téléphone cellulaire.

La commission est réunie afin de poursuivre les consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 66, Loi sur les activités funéraires.

M. le secrétaire, y a-t-il des remplacements?

Le Secrétaire : Oui, M. le Président. M. Paradis (Lévis) est remplacé par Mme Lavallée (Repentigny).

Auditions (suite)

Le Président (M. Tanguay) : Merci. Alors, ce matin, nous entendrons d'abord le Réseau des professionnels en rituels funéraires, par la suite Alfred Dallaire Memoria, et nous terminerons notre avant-midi en recevant les représentantes et représentants du Campus Notre-Dame-de-Foy.

Alors, mesdames messieurs représentant le Réseau des professionnels en rituels funéraires, bienvenue à votre Assemblée nationale. Vous disposez d'une période de 10 minutes de présentation, par la suite vous aurez l'occasion d'échanger avec les différents représentants et représentantes des groupes parlementaires. Je vous demanderais, pour les fins d'enregistrement, donc, au début de votre 10 minutes, peut-être de vous nommer, préciser vos fonctions. Et vous disposerez donc de 10 minutes. La parole est à vous.

Réseau des professionnels en rituels funéraires

M. Beaulieu (David) : Alors, je remercie les membres de la commission de nous recevoir. Je me présente : David Beaulieu, président du Réseau des professionnels en rituels funéraires, PRF agréé de Matane.

Mme Deschênes (Brigitte) : Brigitte Deschênes, directrice générale de la coopérative funéraire du Saguenay à Jonquière.

M. Fournier (André) : André Fournier, président de la Maison commémorative familiale Fournier, PRF agréé, Amqui.

M. Fugère (Pierre-Maxime) : Pierre-Maxime Fugère, spécialiste en thanatopraxie.

M. Berthiaume (Yves) : Yves Berthiaume, vice-président du réseau des professionnels, PRF agréé et propriétaire de maisons funéraires dans l'Outaouais et en Ontario.

M. Baillargeon (Jean) : Jean Baillargeon, coordonnateur à la formation, Réseau Signature PRF.
• (9 h 50) •

M. Beaulieu (David) : On a aussi Mélijade Rodrigue de Lépine Cloutier à Québec et d'Urgel Bourgie à Montréal. Alors, nous sommes un organisme à but non lucratif fondé en 2010. Nous regroupons 16 entreprises funéraires, qui emploient environ 500 employés et qui accompagnent annuellement près de 7 000 familles. Nous regroupons les entreprises professionnelles qui désirent partager des expertises et des réflexions pour l'avancement du professionnalisme dans le domaine funéraire au Québec et au Canada.

Nous soutenons la démarche de normalisation et de certification du BNQ, et toutes les entreprises membres de notre réseau sont certifiées. Nous développons des outils de formation pour répondre aux critères de certification de la norme Prestation de services professionnels adoptée en 2009. Nous voulons moderniser les pratiques du domaine funéraire. Nous aspirons à susciter une réflexion permanente sur les enjeux d'avenir du domaine funéraire, et ce, en rapport avec le professionnalisme, les rituels et la nécessité de vivre une période de deuil.

Tout le débat sur la modernisation du domaine funéraire est en lien avec nos travaux réalisés depuis plus de 10 ans pour mettre en place une norme professionnelle du bureau des normes du Québec. Nous souhaitons que cette norme, qui est présentement volontaire, devienne une certification professionnelle minimale de notre milieu. À ce titre, nous avons créé, en collaboration avec le cégep de Rimouski, deux attestations d'études collégiales pour les professionnels de notre milieu. Nous préparons actuellement de nouvelles formations, notamment sur les rituels funéraires et le multiculturalisme, sur les célébrations de commémoration nationales ainsi que sur les rituels et les nouvelles technologies. Ce que nous souhaitons, c'est que le gouvernement du Québec, en déposant son projet de loi n° 66 sur les services funéraires, modernise enfin l'encadrement législatif et réglementaire du domaine funéraire au Québec.

Je passe maintenant la parole à ma collègue Brigitte Deschênes.

Mme Deschênes (Brigitte) : C'est vrai, beaucoup de choses ont changé à propos des rituels funéraires. Une chose n'a pas changé : l'état dans lequel arrivent les endeuillés dans notre bureau. Je reçois des familles depuis 40 ans, et les gens ne sont jamais prêts à perdre quelqu'un. Bien sûr, il y en a qui préfèrent rationaliser la mort — il était assez vieux, il était malade — mais l'humain est tête et coeur, intelligence, émotivité, etc.

Dans le deuil comme ailleurs, on est en constante recherche d'équilibre. La façon qu'on traite nos morts peut en dire long sur notre façon de traiter la vie. La mort, nous devons la déjouer, c'est notre travail de vivants, mais nous ne devons jamais la nier, la ratatiner, attention aux dérapages. La mort, on devrait l'asseoir tous les jours à côté de nous, nos vies et nos relations s'en porteraient mieux.

On a besoin d'une nouvelle loi, c'est vrai. Cette nouvelle loi devra tenir compte que la mort, ça ne se reprend pas et qu'on parle ici de personnes décédées et non de cadavres, ce serait déjà un grand pas; que même après la mort la personne mérite notre considération, notre respect pour ce qu'elle a fait et surtout pour ce qu'elle a été. On peut et on doit, dans une loi funéraire, faire attention et tenir compte de la personne décédée et de ses relations.

La mort est quelque chose d'ordinaire, a dit Serge Bouchard, anthropologue, elle devient quelque chose d'extraordinaire quand elle touche une personne que nous aimons. L'abandon de la pratique religieuse au Québec ne doit pas nous faire perdre de vue la valeur de la personne décédée et l'importance des rituels funéraires.

Cette réalité nous place au premier plan pour l'offre de services aux familles lors d'un décès. Nos mandataires reconnaissent que nous accomplissons un travail d'accompagnement de professionnels en rituels funéraires et reconnaissent également notre impartialité par rapport à toutes les religions. Vous êtes en train d'écrire la loi dans laquelle seront établis les paramètres pour disposer d'une personne. Nous croyons qu'il serait important que vous puissiez nous entendre vous partager notre vécu en lien avec toutes les réalités sociales que nous vivons au quotidien. Nous espérons que cette loi reflète ces nouvelles réalités et qu'elle nous donne les éléments nécessaires pour bien accompagner chacune de ces personnes et leur entourage.

Les rituels funéraires sont à la base de l'humanité, on dit que c'est le premier geste qu'a posé un humain à un autre humain; pour le protéger des prédateurs, bien sûr, mais aussi pour lui donner de l'éternité, de la durée. Il n'était ni bouddhiste, ni musulman, ni chrétien, et ce geste a fait faire un bond qualitatif à l'humanité.

En préface de la loi, il est mentionné la dignité de la personne décédée, et nous en sommes très heureux. Il est de notre responsabilité d'être les gardiens de la dignité de la personne décédée et d'accompagner les survivants.

Trois grands principes ont guidé l'écriture de la Charte des droits et libertés, et ces principes guident aussi notre pratique professionnelle. Personne n'est propriété privée, il faut donc en tenir compte lors des choix des rituels funéraires. Mon père n'est pas ma propriété privée, mon père a des frères, des enfants, et ces personnes doivent être respectées également, la dignité étant le respect que mérite tout être humain, le respect étant la juste évaluation des personnes, des événements et des choses, également la préservation de l'intégrité et de l'unicité de la personne même au-delà de la mort.

En lien avec le respect, il serait souhaitable de faire attention à certaines définitions. On dit d'un aveugle qu'il est une personne non voyante, d'un handicapé qu'il est une personne à mobilité réduite. Nous voudrions qu'on dise d'un cadavre qu'il est une personne décédée et que cette personne soit accompagnée avec toute la reconnaissance et le respect qu'elle mérite pour son parcours de vie jusqu'à son décès.

Dans la politique de périnatalité élaborée par la Direction générale des services de santé et de médecine universitaire, il est reconnu des droits à des rituels funéraires lors d'un deuil périnatal. Est-ce possible de reconduire cette même politique pour toutes les personnes décédées?

Le déclin de la pratique religieuse et les nouvelles réalités sociales ont provoqué de profonds bouleversements — divorce, éloignement, la famille recomposée — ont amené des changements dans les rituels funéraires dont nous sommes témoins régulièrement. Et ce n'est pas la crémation qui est une nouvelle réalité, c'est ce qu'on fait avec. Quand nous sommes malades, nous sommes soumis à une identification et un accompagnement constants de la part du personnel soignant. Qu'en est-il pour les rituels funéraires d'une personne? Auparavant, celle-ci était exposée, donc identifiée, et accessible à toutes les personnes qui avaient un lien avec elle. Aujourd'hui, avec la venue de la crémation rapide, nous voudrions qu'il y ait dans la loi n° 66 la reconnaissance de rituels funéraires, notamment des soins minimaux, et que toute personne qui en manifeste le besoin puisse identifier la personne décédée tout en lui faisant ses adieux une dernière fois, et que l'identification soit obligatoire. Sinon, il revient à nous d'identifier des personnes qu'on n'a jamais vues. Est-ce que vous trouvez ça normal?

Pour pallier à cette situation, nous demandons qu'il y ait un délai de 48 heures de prescrit par la loi avant qu'on procède à la crémation d'une personne, afin d'éviter toute erreur à ce sujet. Si nous respectons les grands principes énoncés au début de notre présentation, nous n'aurions plus à nous questionner à savoir à qui il appartient, le corps, à qui appartiennent les cendres.

Il serait souhaitable que la personne mandataire, lors des arrangements funéraires, respecte les liens tissés par la personne décédée durant sa vie et, de ce fait, permette à ces personnes de venir faire leurs adieux et ainsi amorcer le processus de deuil.

Dans la même optique, dans le cas des personnes non réclamées — en fait il faudrait dire plutôt... des corps non réclamés, il faudrait dire «une personne non réclamée» — nous demandons la création d'un fonds par la curatelle publique du Québec, à même les surplus provenant des fonds non réclamés, afin de permettre des rituels funéraires dignes pour ces personnes.

Nous demandons également la création d'un fonds d'indemnisation en cas de fermeture, de faillite ou de fraude provenant d'une entreprise funéraire, et ce, en s'inspirant du modèle qui existe déjà en Ontario, où toutes les entreprises funéraires doivent y contribuer.

À propos de la dispersion des cendres, la loi de la protection de l'environnement nous interdit de jeter quoi que ce soit dans la nature et les rivières. Comment peut-on accepter de disperser les cendres d'une personne dans la nature

sans savoir ce que pourraient contenir les cendres d'une personne décédée? En tant que professionnels, nous sommes loin d'être rassurés, à la lecture de certaines études scientifiques qui mentionnent un potentiel de contamination à partir des cendres humaines. Nous croyons que les cendres d'une personne décédée devraient toujours pouvoir être retracées et être déposées dans un cimetière ou un columbarium, car il s'agit du respect de la dignité humaine, de l'unicité de la personne, et qu'elle n'est pas propriété privée. Est-il acceptable, socialement parlant, de placer un corps humain dans un grenier, un lac, dans la cour arrière ou dans un jardin?

Pour la protection du public, il serait intéressant d'avoir une étude sur les coûts sociaux relatifs aux nouvelles pratiques de crémation directe et sur leurs impacts quant au processus de guérison du deuil vécu par des proches. L'absence de rituels funéraires et le déni du deuil peuvent amener certaines personnes à tomber en dépression et même parfois les conduire à la maladie, surtout dans le cas d'un deuil compliqué. Avons-nous, en tant que société, évalué les coûts économiques et sociaux de la pratique du fast-food funéraire?

Lors d'un décès, le registre du lieu de disposition d'une personne était tenu auparavant par le clergé, tandis qu'aujourd'hui nous croyons qu'un tel registre devrait être la responsabilité du Directeur de l'état civil. En tant que professionnels en rituels funéraires, nous pourrions devenir des agents avec un code d'accès, car nous accompagnons toutes les personnes décédées et nous sommes en lien direct avec le Directeur de l'état civil. Avec ce code d'accès, nous pourrions enregistrer la personne décédée, son lieu de disposition, émettre des certificats de décès plus rapidement, un enjeu important dans le processus des rituels funéraires, ce qui faciliterait les démarches des familles pour la succession en plus d'être une source de revenus importante pour le Directeur de l'état civil. D'ailleurs, à titre de comparaison, nous travaillons déjà en étroite collaboration avec le Bureau du coroner et nous sommes des partenaires importants lors des constats de décès à distance.

Concernant la création d'un registre central de préarrangements, nous tenons à en connaître les modalités de fonctionnement avant de nous prononcer afin de nous assurer de la confidentialité et de la sécurité des dossiers de nos mandataires. Au sujet des préarrangements, la norme professionnelle du Bureau de normalisation du Québec qui régit toutes les entreprises membres de notre réseau est très exigeante à ce sujet. Notre compte de préarrangements doit être audité par un comptable professionnel agréé à chaque année, ce qui est loin d'être la norme dans le domaine funéraire au Québec et, à notre point de vue, devrait l'être.

Par ailleurs, nous demandons que soit créé un comité de travail pour l'écriture des règlements associés à la loi n° 66 avec des représentants du milieu funéraire et, en tant que professionnels en rituels funéraires, nous aimerions d'ailleurs faire partie de ce comité. Nous souhaiterions aussi que soient invités à en faire partie des psychologues, philosophes, éthiciens et autres personnes qui pourraient éclairer le contenu de cette réglementation. Comme guides de référence, nous pourrions utiliser la norme en services funéraires du Bureau de normalisation du Québec, la Charte des droits et libertés, l'éthique lors de soins à une personne vivante, la politique de périnatalité et bien d'autres encore.

Ces dernières semaines, nous avons été témoins des événements vécus par les Parisiens, et auparavant par les citoyens du Lac-Mégantic et de L'Isle-Verte. Tous étaient unanimes sur l'importance des rituels significatifs pour ces personnes décédées, leurs familles et la communauté. Nous avons bien senti la détresse des gens du Lac-Mégantic de ne pouvoir récupérer le corps de leurs proches, d'où l'importance de voir le corps de la personne décédée dans le processus du deuil.

Il faut se rappeler que le support de l'entourage et la tenue de rituels sont aussi importants pour chaque personne décédée. Pourtant, lors du décès d'un enfant, d'un conjoint ou d'un parent, ce deuil n'est pas reconnu par les lois des normes minimales de travail.

Avons-nous déjà évalué les coûts économiques et sociaux des deuils non résolus et leurs problèmes de santé qui en découlent? Jean Monbourquette, psychologue et spécialiste du deuil, a écrit que près de 30 % de sa clientèle était atteinte de dépression parce qu'ils n'ont pu vivre leur processus de deuil, soit par déni soit par manque d'accompagnement ou de rituels funéraires significatifs.

Je nous invite à la vigilance face au deuil. Des deuils faciles, ça n'existe pas, c'est un long et laborieux processus et un temps d'arrêt. Le deuil ne se soigne pas avec des pilules. Le seul remède au deuil consiste à combler la perte de l'humanité par l'humanité.

Les rituels funéraires permettent d'amorcer un passage vers la guérison du deuil et de passer d'une présence physique, charnelle, à une autre forme de présence que nous avons à intégrer lors du processus de guérison. Les rituels, c'est l'ensemble des gestes posés lors du décès d'une personne décédée. La célébration en est une partie, et ce, même s'il y a un déclin de la pratique religieuse. Cette situation de mouvance sociale ne devrait pas pour autant remettre en question la qualité des rituels funéraires et leur sens.

Qu'en est-il du sens des rituels funéraires? Ce sont aussi des gestes posés pour les survivants. Les gestes que l'on pose au moment du décès ne s'improvisent pas, ils prennent racine dans l'histoire, dans l'anthropologie et dans les religions. Malgré tous les changements sociaux que nous vivons, le besoin fondamental, anthropologique des rituels funéraires ne changera pas. À la fin de sa vie, tout être humain a le droit à une belle sortie, a le droit d'être accompagné avec dignité, tout simplement parce que c'est un humain. Merci.

• (10 heures) •

Le Président (M. Tanguay) : Merci beaucoup. Alors, vous aviez 10 minutes, vous en avez pris 14, et, à la demande du ministre, ce quatre minutes-là est donc retiré de son temps d'intervention. Mais donc faisons place aux échanges. Pour une période de 12 minutes, M. le ministre, la parole est à vous.

M. Barrette : Merci, M. le Président. Alors, bien, bienvenue, alors, M. Beaulieu, Mme Deschênes, M. Fournier, M. Fugère, M. Berthiaume et M. Baillargeon. Et je ne vous oublierai pas, Mme Rodrigue, derrière. Voilà. Alors, merci d'avoir pris le temps de nous déposer ce mémoire et de venir l'exposer, de nous l'avoir exposé dans moult détails.

J'aimerais ça peut-être qu'on fasse un pas de recul, que vous me situiez plus clairement sur votre réseau. Vous n'êtes pas une organisation de professionnels. Vous avez beaucoup abordé la question technique ou l'encadrement du rite funéraire, mais là, actuellement, vous, comme organisation et comme professionnels, là, vous nous dites que vous êtes des professionnels en rites funéraires, c'est quoi, votre statut sur le plan, je dirais, légal, là?

M. Beaulieu (David) : Alors, comme on l'a mentionné, on est un organisme à but non lucratif qui a été fondé en 2010. Alors, essentiellement, c'est un regroupement d'entreprises avec le même mode de pensée qui se sont regroupées ensemble pour travailler, finalement, sur les enjeux du milieu funéraire en lien avec les rituels funéraires. Alors, notre approche à nous, c'est la professionnalisation du milieu, les formations et les rituels funéraires.

Alors, je ne sais pas à quel point vous avez besoin de plus de détails sur la constitution, là.

M. Barrette : Bien, c'est ça, c'est surtout pour voir d'où vous venez, là, parce qu'essentiellement j'écoute votre propos, que je comprends très bien, là, je pense que vous vous adressez à des choses qui sont pertinentes, mais c'est comme si vous nous demandiez, dans votre intervention, de formaliser dans un encadrement quasi législatif le rite funéraire.

M. Beaulieu (David) : Brigitte, tu peux peut-être... Allez-y. Vas-y, Jean.

M. Baillargeon (Jean) : Alors, ça fait déjà 10 ans que nous nous définissons comme professionnels en rituels funéraires. Il y a une norme BNQ qui existe. Comme vous le savez, M. le ministre, certaines lois reconnaissent dans leur réglementation des normes du BNQ. Donc, c'est le seul cadre qui existe de façon indépendante qui encadre le professionnalisme funéraire au Québec, il n'y en a pas d'autre. Et ce cadre-là a été initié par la Corporation des thanatologues, on a eu des discussions pendant à peu près cinq ans à l'interne et après ça avec un comité de normalisation dont faisaient partie différents organismes, que ce soit l'Office de la protection des consommateurs, L'Association des cimetières chrétiens, des universitaires, la FADOQ, etc. Donc, il y a eu quand même une consultation assez large pour accréditer cette norme-là, O.K.? Donc, c'est une norme indépendante qui est reconnue actuellement par le Bureau de normalisation du Québec et aussi par le cégep de Rimouski, qui fait les formations que nous avons créées. Et ces formations-là, c'est elles qui nous donnent le titre «professionnel» qu'on se donne, dans le fond. Pour avoir un titre de professionnel en rituels funéraires ou d'officier en rituels funéraires, il faut avoir suivi ces formations-là qui sont données par le cégep de Rimouski, qui sont des formations professionnelles, de type professionnel, une attestation d'études collégiales professionnelles en milieu de travail.

M. Beaulieu (David) : Le lien commun entre nos entreprises, c'est aussi le fait que toutes nos entreprises sont certifiées et qu'elles suivent, dans le fond, le régime, finalement, du bureau des normes du Québec. Alors, on s'est soumis volontairement à cet exercice, là, assez exhaustif, dans le fond, de registre. Et l'approche du BNQ est liée... dans le fond est suite à un consensus du milieu.

Mme Deschênes (Brigitte) : Et, lorsqu'on a fait cet exercice-là — excusez-moi — on a réussi à intégrer dedans un texte, justement, sur l'importance des rituels puis on a fait un gros travail là-dedans parce que, dans la pratique de notre profession, on est en mesure de voir qu'il y a un vide qui a été créé par rapport... en lien avec l'abandon de la pratique religieuse, et c'est comme si... Parce qu'on n'a plus nos repères d'avant, bien là il y a comme... ça prend quelqu'un qui va aussi redéfinir toute l'importance de ce qu'est l'humain aussi dans la disposition des personnes décédées.

Donc, on ne peut pas faire n'importe quoi parce que... Puis, de toute façon, les rites, ce n'est pas associé à la religion. Les rites, ça se tient tout seul, tellement c'est important. On peut faire des rites funéraires religieux, on peut en faire des laïques aussi, on peut...

Donc, nous autres, ce qui nous regroupe ensemble, c'est toute cette sensibilité-là, entre autres, à ce qu'on est témoins à chaque jour dans nos bureaux, de la détresse que crée ce vide, par rapport aux rituels funéraires.

M. Barrette : Au moment où on se parle, là, la norme... Je vais vous poser cette question-là pour un peu lancer ce... pas ce débat-là, là, mais simplement pour qu'on soit sur la même page. Et manifestement, là, là on est sur la même page. Votre propos, là, il vise à faire en sorte que ce qui est prévu par le BNQ, qui est une recommandation, c'est une adhésion qui est volontaire, là, ce n'est pas une loi... vous voudriez que ça devienne une norme formelle. Donc, c'est dans ce sens-là que je disais ça, là.

Mme Deschênes (Brigitte) : Tout à fait.

M. Barrette : Bon. Mais évidemment ces normes-là, ce n'est pas quelque chose qui est prévu dans cette loi-ci. Vous voudriez, par cette commission parlementaire ci, que l'on prenne le relais pour aller dans un autre véhicule. Est-ce que je vous comprends correctement, là?

M. Baillargeon (Jean) : En fait, c'est par la réglementation, étant donné qu'il y a beaucoup d'articles dans la loi qui vont être soumis à une réglementation. Comme je vous l'ai dit, M. le ministre, il y a déjà des lois qui existent qui font... dans leur réglementation elles font référence à des normes du BNQ. Donc, dans la réglementation de certains articles, par exemple, qui touchent la loi, vous pourriez faire référence à la norme du BNQ, qui définit beaucoup de choses qui sont prescrites dans la loi.

M. Barrette : Moi, ce que je comprends de votre propos, là, c'est que... Parce que nous, on est ici pour recevoir vos commentaires, puis je suis bien content, évidemment, puis je suis convaincu que nos collègues des oppositions le sont aussi. L'objectif, ici, de votre intervention est que... La loi, je comprends que vous êtes confortables avec la loi, mais vous voudriez que dans la réglementation il y ait une référence à la norme du BNQ et en même temps vous voudriez que le gouvernement formalise une norme de façon définitive et claire dans le... sur la question des rites funéraires. C'est ça?

Une voix : Oui.

M. Barrette : Bon. Puis c'est correct, c'est pour qu'on puisse...

M. Baillargeon (Jean) : Puis une des raisons aussi, il faut dire, c'est qu'il y a déjà eu des démarches, que ce soit la Corporation des thanatologues, par exemple, pour créer un ordre professionnel auprès du gouvernement, puis ça a toujours été refusé au domaine funéraire, pour x raisons. Donc, faute d'ordre professionnel, c'est là qu'on s'est retournés vers une norme BNQ, vous comprenez. C'était...

M. Barrette : Je comprends.

M. Baillargeon (Jean) : C'est ça.

• (10 h 10) •

M. Barrette : Alors, à ce moment-là, toujours pour aller dans cette direction-là, là, qui est l'objet principal de votre intervention, les rites funéraires, Mme Deschênes, là, je comprends que, les rites, la religion est partie, mais en même temps il en est arrivé d'autres. Est-ce que vous avez des commentaires à nous faire sur cet élément-là? Vous nous demandez de nous adresser par le véhicule du BNQ à une formalisation de normes de rite, mais là, à partir du moment où la société change, où se développent soit spontanément soit par le simple fait, par exemple, de l'immigration de nouveaux rites funéraires... Est-ce que vous avez des commentaires à nous faire là-dessus? Parce qu'on pourrait penser, à l'écoute de votre présentation, que vous voudriez avoir un rite comme de base, mais... Est-ce que c'est ça, est-ce que je comprends bien... ou vous voudriez avoir quelque chose à géométrie plus variable?

Mme Deschênes (Brigitte) : Bien, c'est-à-dire qu'il faut nécessairement, et c'est le cas présentement, que toutes les ethnies soient respectées dans leurs croyances puis dans leur façon de vivre leurs rituels funéraires. Moi, je parle précisément ici des Québécois, où par cet état de fait, là, d'abandon de la pratique religieuse, il s'est créé un vide, et qu'on voit trop souvent dans nos bureaux que le mandataire puisse décider, pour l'ensemble des personnes qui ont tissé un lien avec une personne, d'en disposer, sans tenir compte des besoins de ces personnes-là.

Donc, même si ça évolue, il reste qu'il y a des besoins fondamentaux chez les humains qui demeurent. Ça fait que, par le fait que les gens ne sont plus exposés de façon automatique, bien ça fait en sorte que ça crée des difficultés d'adaptation, par rapport aux rituels, puis ça fait vivre des frustrations aussi à des gens qui devraient avoir accès au corps, qui veulent faire leurs adieux, puis parce que le mandataire a tous les droits ou parce qu'il y a des volontés qui ont été exprimées, bien, ces personnes-là qui survivent à la mort de quelqu'un se voient imposer une façon de faire qui peut les... qui va jusqu'à les rendre malades.

M. Barrette : Bien là, rentrez donc... Pouvez-vous me donner un exemple, là, pratique, là, de ce que vous avez vu, là, qui fait en sorte que ce que vous décrivez, là, conceptuellement... Un exemple vécu, là, de ce que vous avez vu, là, en pratique, là, qui...

Mme Deschênes (Brigitte) : Mettons...

M. Barrette : Parce que, là, moi, je vais vous avouer que je suis un peu surpris d'apprendre qu'il y a du monde qui peuvent en arriver, dans ce moment-là, à penser que la personne qui est... soit physiquement soit ses cendres, ne soit pas la bonne. Ça fait que, là, c'est comme si vous nous disiez, là, qu'il y a un méchant trou dans toute cette procédure-là, là. Si on est rendu... Vous nous dites, là, essentiellement ça, là, vous nous dites : C'est important d'identifier. Bien, si c'est important d'identifier, c'est parce qu'il est possible que ce ne soit pas la bonne personne en avant de nous, là.

Mme Deschênes (Brigitte) : Eh oui, c'est arrivé. C'est arrivé au Québec, monsieur, qu'il y a eu des erreurs d'identification.

Puis d'ailleurs, dans les soins des vivants, constamment on nous demande d'être identifié pour être certain que... Il peut y avoir un Robert Gagnon puis un Robert Gagné qui sont demandés pour la même heure. Donc, nous, en crémation, c'est la même chose. On nous demande d'identifier des personnes qu'on n'a jamais vues, on nous apporte une photo où le monsieur, il était à son 50e anniversaire. Puis vous comprendrez que, quand quelqu'un vit le processus de fin de vie, sa photo du 50e anniversaire, il y a des fois qu'il n'y a aucune commune mesure, tellement la personne est méconnaissable.

Donc, on croit qu'il doit nécessairement y avoir une identification obligatoire et surtout permettre aux gens qui ont besoin de le voir pour réaliser son décès — parce que les rituels, ça permet aussi de réaliser que la personne est vraiment décédée puis d'enclencher un processus — bien, que ça puisse se faire. On trouve difficile de voir qu'un mandataire peut demander de faire incinérer une personne sans tenir compte de ses enfants parce que... ou, s'il y a un conflit de famille,

empêcher une personne, un fils ou... un enfant de venir voir son parent avant qu'il soit incinéré. On croit que la personne devrait être accessible à tous ceux qui en manifestent le besoin pour amorcer leur processus de deuil.

M. Barrette : ...un bout que je ne comprends... Puis je comprends ce que vous me dites, là, mais il y a un bout qui m'inquiète, dans une certaine mesure, là. Là, ce que vous me dites, je comprends, là... Vous n'êtes quand même pas en train de dire que la seule identification possible, c'est par une photo, il doit y avoir quelque chose d'autre.

Mme Deschênes (Brigitte) : Il y a une identification qui est faite à l'hôpital...

M. Barrette : Bien, c'est ça.

Mme Deschênes (Brigitte) : ...mais il peut y avoir une erreur, il peut y avoir une erreur. C'est arrivé déjà dans le milieu. Une fois, c'est une fois de trop.

M. Barrette : Non, mais ça, je peux comprendre, là, mais j'essaie de mettre le doigt, là, sur l'élément que vous considérez... Parce qu'il peut y avoir une erreur, on se comprend, là. Puis je suis d'accord avec vous, là, dans une salle d'attente, là, Robert Gagnon, des fois, surtout d'où vous venez, là... C'est la raison pour laquelle, dans la salle d'attente, on appelle les gens par leur prénom et non par leur nom, l'ayant vécu moi-même.

Mais là, dans le processus d'identification du défunt, au moment où on se parle, est-ce que, ça, il y a vraiment une problématique ou on parle simplement de cas anecdotiques? Puis je ne veux pas minimiser la portée de ça, là, mais y a-tu vraiment un problème dans le cheminement d'identification, au moment où on se parle?

M. Beaulieu (David) : Alors, présentement, il n'y a pas de norme minimale à ce sujet-là. Alors, c'est l'objet de ce qu'on veut vous dire aujourd'hui, c'est que présentement, donc, nous, nos entreprises, on s'est imposé une méthode, une mécanique qui est très, très précise. Alors, ce n'est pas une mécanique qui est obligatoire au Québec. Donc, à vous de juger s'il y a des risques ou pas, mais nous, on présume qu'il y a des risques.

M. Barrette : O.K.

Le Président (M. Tanguay) : Merci beaucoup. Alors, on va poursuivre l'échange maintenant avec notre collègue de Taillon pour 9 min 30 s.

Mme Lamarre : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, M. Beaulieu, Mme Deschênes, M. Fournier, M. Fugère, M. Berthiaume, M. Baillargeon et Mme Rodrigue, bienvenue.

D'abord, je veux vous féliciter parce que je trouve que votre mémoire traduit clairement à la fois le grand respect que vous avez à l'endroit des personnes décédées, mais également vous avez fait l'effort de bien adapter votre mémoire et vos recommandations au processus législatif et réglementaire dans lequel on se trouve aujourd'hui, donc, en reformulant, pour les gens qui nous écoutent, là, des recommandations spécifiques pour différents articles du projet de loi. Alors, merci beaucoup, c'est quelque chose qui va nous aider beaucoup dans le processus qui va suivre cette étape-ci, c'est-à-dire, ensuite, l'adoption article par article, là, des différents points du projet de loi.

Il y a un élément que vous avez évoqué et qui est revenu par d'autres groupes, une zone d'inconfort, et vous recommandez d'enlever le mot «cadavre» et de le remplacer par «personne décédée» tout au long du projet de loi. Je pense que votre présentation est éloquent, et ça témoigne bien de comment vous percevez les activités funéraires. Elles se situent autour d'une personne décédée et non pas autour d'une association d'atomes, si on peut dire.

M. Beaulieu (David) : ...faire le lien entre le législatif et la partie rituels, qui semble être un peu plus complexe à gérer, on le fait par des moyens comme ça, entre autres. Donc, dans les recommandations qu'on a déposées, on fait bien attention aux mots qu'on utilise ou à la façon dont on formule les demandes, et c'est en lien toujours avec notre volonté que l'accès à des rituels funéraires minimaux, finalement, soit encadré d'une certaine façon par la loi. Parce que je conviens que ce n'est pas évident de faire un truc très carré comme la loi avec des rituels funéraires qui sont assez... bon, plutôt complexes à circonscrire, mais il faut quand même le faire, alors c'est l'exercice qu'on a tenté de faire avec nos recommandations.

Mme Lamarre : Vous faites référence aussi à l'unicité des cendres. Vous avez vu probablement l'article 72 où on parle du potentiel de dispersion des cendres, et je vous avoue que... Vous faites référence aussi au risque pour la santé de la population.

Est-ce que vous auriez des références ou des articles scientifiques qui démontreraient les risques des cendres, non pas, là, de... mais vraiment des cendres? Je pense que ça éclairerait les travaux de la commission, si vous avez des références officielles.

M. Beaulieu (David) : Oui. On va passer la parole à Pierre-Maxime Fugère, qui est notre spécialiste en thanatopraxie.

M. Fugère (Pierre-Maxime) : Oui. Si je peux me permettre, il y a certaines circonstances où, si la crémation n'est pas opérée optimalement, les cendres peuvent représenter un risque pour la santé publique. Et là je m'explique.

Aujourd'hui, on a des micro-implants radioactifs qui sont insérés à l'intérieur des patients qui souffrent d'un cancer quelconque, comme par exemple le cancer de la prostate, c'est un micro-implant. Donc, selon le règlement d'application L-0.2, on doit retirer ces implants, mais, comme ils sont micro-implants, on ne peut pas les percevoir à l'oeil, ce n'est pas comme un stimulateur cardiaque. Nous, ce qu'on doit faire, dans cette optique-là, c'est de procéder à la crémation, où, comme par exemple, on va prendre l'implant, le déposer dans un four crématoire, et on va brûler une matière radioactive. Ça, c'en est un, risque.

Le deuxième risque pourrait être la maladie de Creutzfeldt-Jakob, qui est l'encéphalopathie spongiforme, où est-ce qu'il y a un prion qui, selon plusieurs études, dont la CDC aux États-Unis, Santé Canada et aussi l'organisme mondial de la santé... qui stipulent que le prion va résister jusqu'à une température de 1 000 °C, donc doit être neutralisé à une température de 1 000 °C. Il y a une optique qui dit, dans l'organisme qui se nomme la CANA, c'est l'association des crématoriums de l'Amérique du Nord, qu'en moyenne une crémation se fait entre 760 °C et 982 °C, donc ici on pose un risque. Et le prion peut être gardé en chambre de combustion et contaminer aussi d'autres cendres. C'est le genre de contamination qu'on parle, Mme la ministre.

Mme Lamarre : Je vous remercie. Est-ce que, pour les fins de notre travail, vous pourriez nous déposer ou nous transmettre ces études ou ces références-là? Ce serait très apprécié. Oui?

M. Berthiaume (Yves) : Si je peux me permettre, présentement, en Ontario, quelqu'un qui a un implant comme ça ne peut pas être incinéré avant deux ans à cause des dangers. Alors, il y a des effets...

Mme Lamarre : Il y a déjà des...

M. Berthiaume (Yves) : ...des recherches qui sont faites, à ce moment-là, dans différentes autres provinces.
• (10 h 20) •

Mme Lamarre : Excellent. Bien, si vous aviez aussi les législations de d'autres endroits dans le monde, ce serait intéressant.

Vous faites référence également à la possibilité, là, d'avoir le registre, de pouvoir participer au registre du Directeur de l'état civil, et que ça contribuerait à émettre plus rapidement les certificats de décès. Parce que je sais que c'est un enjeu, quand il y a un décès, la rapidité avec laquelle le certificat est émis, souvent tous les comptes de banque sont gelés, toutes les... Et il y a beaucoup d'organismes qui demandent ce certificat officiel, là, non pas le petit certificat qui est remis tout de suite, dans la journée qui suit, mais vraiment ce certificat officiel. Pouvez-vous nous dire de quelle façon vous voyez que ça pourrait fonctionner?

Mme Deschênes (Brigitte) : Bien, en fait, c'est déjà nous qui complétons le document, la déclaration de décès, qu'on envoie à l'État civil. On pourrait, par un code d'accès, par un NIP, pouvoir émettre les certificats de décès directement à nos familles en présence dans nos bureaux, il pourrait y avoir une mécanique, là, qui serait pensée qui, je crois, avec l'informatique, serait assez facile.

Puis non seulement ça permettrait aux familles d'avoir les documents plus rapidement, mais en plus ce serait une source de revenus intéressante pour l'État civil, parce qu'il reste que, là, présentement, plusieurs compagnies acceptent encore nos certificats de décès parce qu'il y a trop de délais pour avoir celui de l'État civil. Ça fait que, si on les émettait tout de suite, au moment des arrangements funéraires, à nos familles, bien forcément l'État civil en vendrait une plus grande quantité, puis nous, on cesserait d'en émettre, là.

Mme Lamarre : Excellent. Vous avez également un autre élément très intéressant, c'est le fonds d'indemnisation que vous proposez, des établissements funéraires. Parce qu'on nous a rapporté, là, qu'il y avait vraiment des personnes décédées qui n'étaient pas réclamées et que ça, ça posait problème; même chose en cas de faillite, en cas de columbarium, des choses comme ça, disposition des cendres. J'aimerais vous entendre parler... Est-ce que ça existe ailleurs, ce fonds d'indemnisation là? Est-ce qu'il y a d'autres modèles? Ou quel est le modèle que vous, vous préconisez?

M. Berthiaume (Yves) : Oui, il y a un modèle, il y a un modèle en Ontario qui a été fait justement pour protéger le consommateur, de faire en sorte que, peu importe si la maison funéraire fraudait ou fermait ses portes, il y a un fonds compensatoire qui est là. Alors, quand une personne fait un préarrangement, elle est garantie qu'elle va toujours avoir son argent, peu importe ce qui arrive à la maison funéraire. Puis, si la maison funéraire a fraudé et doit fermer ses portes, à ce moment-là, la famille peut choisir une autre maison funéraire, et, le fonds, l'argent va être transféré à cette maison funéraire là.

Alors, je pense, c'est important, parce qu'au niveau du consommateur il est garanti, à ce moment-là. De la façon qu'on l'a fait, il y a eu un frais pendant deux ans pour mettre un fonds de 1 million, 1,5 million, en Ontario, alors il y avait des frais aux maisons funéraires, tant par décès pour une période d'un an ou deux, pour arriver au fonds, pour maintenir le fonds après, à ce moment-là. Puis je pense que c'est important parce que présentement on n'a pas cette protection-là ici, au Québec, on doit relier à la maison funéraire, faire certain qu'elle a... Mais on a eu des causes que des maisons funéraires ont fermé leurs portes, et des gens ont perdu leurs préarrangements ou leur argent... ou sinon d'autres maisons funéraires l'ont pris gratuitement pour aider ces gens-là, alors il y a lieu à faire ça. Puis ça peut être aussi applicable envers les columbariums aussi, qu'on a des maisons funéraires qui vont fermer puis que les columbariums ou... les cendres sont laissées là, à ce moment-là.

Mme Lamarre : Et ça, vous seriez d'accord pour une espèce de mutualisation de ce risque-là?

M. Berthiaume (Yves) : Oui.

Mme Lamarre : Excellent. Et puis la dernière chose : Votre notion de garder pendant 48 heures le corps, est-ce que ça vous amène à devoir faire quelque chose de particulier pour le préserver, ce corps? Et j'imagine qu'il y a des techniques qui doivent être appliquées sur le corps, au niveau des liquides biologiques, et tout ça. Est-ce que ça, ça engendre des coûts particuliers?

Mme Deschênes (Brigitte) : Bien, c'est-à-dire qu'il y a des soins minimaux que nous demandons pour une personne. On pense que les personnes ont droit, par le fait qu'ils sont un humain, à avoir des soins minimaux, même s'il n'y a pas de présentation publique. Ça permet justement, ces soins minimaux là, de pouvoir conserver plus longtemps et ça permet aussi que, s'il y a eu une erreur, 48 heures... La crémation, c'est quand même un geste assez percutant puis assez violent, donc...

Mme Lamarre : Irréversible.

Mme Deschênes (Brigitte) : Et puis c'est irréversible. Donc, on pense que 48 heures serait un délai plus acceptable, qui permettrait, s'il y a eu une erreur d'identification, de pouvoir récupérer cette réalité.

Le Président (M. Tanguay) : Merci beaucoup. Merci. Alors, nous poursuivons nos échanges, et je cède la parole, pour un bloc de 6 min 30 s, à notre collègue de Repentigny.

Mme Lavallée : Merci beaucoup. Merci. On a parlé du registre des contrats de préarrangements. Je ne sais pas si, dans votre pratique, vous avez été témoins de, justement, des familles qui avaient perdu ces contrats-là, les survivants, on parle, savait que la personne décédée avait fait un préarrangement puis ils ne se rappelaient pas où c'était, ils ne trouvaient pas le contrat. Est-ce que c'est des choses que vous constatez...

M. Beaulieu (David) : Alors, pour nous, l'enjeu, avec le registre des préarrangements, est encore... Encore une fois, compte tenu de notre statut d'entreprise certifiée et de notre engagement envers le mandataire à une confidentialité... On n'est pas contre le principe. Par contre, présentement, les détails sont trop peu pour être capable de dire qu'est-ce qu'il en est. On a une inquiétude, finalement, sur la confidentialité des informations.

Alors, si vous m'appellez pour avoir une information sur un préarrangement quelconque, je ne pourrai pas vous le donner, à moins que vous soyez la personne mandataire. Alors, il y a comme... il y a un enjeu, à ce moment-là, de confidentialité. C'est présentement là où on se situe pour ça.

Mme Lavallée : O.K. La solution que vous pourriez privilégier... Parce que, bon, moi, avant d'être députée, j'étais notaire, donc j'ai déjà rencontré des gens qui effectivement avaient une personne qui était décédée, et la personne savait que le défunt ou la défunte avait fait des contrats de préarrangements mais ne se rappelait pas où, ne trouvait pas le contrat et a dû repayer pour tout refaire les services. Donc, il y a un petit problème là. Est-ce que vous, vous avez une solution qui répondrait à cette problématique-là?

M. Berthiaume (Yves) : Bien, c'est très peu, je veux dire, c'est très peu. Puis ce qui arrive aussi, c'est qu'on a souvent des gens qui pensent ou ont dit à leurs familles : J'ai fait des préarrangements, mais ils sont venus pour de l'information. Bien souvent, ils vont venir à la maison funéraire, ils vont dire : Comment est-ce que ça coûte, quelles sont les modalités?, ou vont demander à la maison funéraire : Pouvez-vous prendre l'information, garder ça dans le dossier, et je vais informer mes enfants à ce moment-là. Alors, il y a la perception qu'ils ont fait des préarrangements, puis qui ne sont pas réellement des préarrangements, mais ils n'ont pas beaucoup de notion...

Est-ce que ça peut arriver, ce que vous avez dit? Oui, mais, bien souvent, si la famille recherche dans la région où est-ce qu'ils ont été pour la maison funéraire, même s'ils ont été à une autre maison funéraire puis ils ont découvert, bien, à ce moment-là, ils peuvent ravoir leur argent, à ce moment-là, comprenez-vous, alors ça fait que ce n'est pas... S'ils ont fait, par exemple, des préarrangements à ma maison funéraire puis ils ne savaient pas, ils sont allés à l'autre maison funéraire à côté puis ils découvrent par après qu'il y avait des préarrangements, bien ils font rien qu'une demande et ils vont ravoir l'argent, à ce moment-là.

Mme Lavallée : Sauf que, si la personne qui est décédée a déménagé, ça se peut que l'environnement ne soit plus le même puis qu'on ne retrouve pas ça, là, cette information-là.

La Corporation des thanatologues, la semaine passée, eux autres suggéraient que ce soit géré par le Directeur de l'état civil, donc qu'il y ait une obligation de fournir les renseignements à l'État civil, au niveau des contrats de préarrangements. Est-ce que, pour vous, ça fait du sens ou vous dites : Ça... non...

M. Beaulieu (David) : Au final, on n'est pas contre le principe. Par contre, présentement, l'enjeu, c'est que c'est difficile pour nous de se prononcer, compte tenu que cette mécanique-là avec l'État civil, d'abord, elle pourrait être relativement complexe. Alors, présentement, c'est un concept qui est intéressant, mais c'est difficile de se prononcer sans avoir plus de détails.

M. Berthiaume (Yves) : Puis, dans un sens, quel est le coût? Quel est le coût pour ce registre-là? Combien de temps ça va prendre à répondre, pour avoir l'information? Alors, il y a plusieurs choses qu'il faut analyser ou regarder. Est-ce que c'est mieux d'aller comme ça avec un registre ou de changer d'autres informations pour faire en sorte qu'il y ait moins de gens qui vivent cette situation-là?

Mais, comme notre président dit, le registre, on n'a rien contre, mais il y a beaucoup de formalités à voir avant pour le formuler.

Mme Lavallée : O.K. La semaine passée, il y avait des représentants qui étaient un peu mal à l'aise avec l'article 45, où on disait : «L'exploitant d'un columbarium situé à l'extérieur d'un cimetière doit être concessionnaire à long terme d'au moins un lot qui permettait d'y inhumer les cendres humaines qu'il détient.» Ça, vous n'en avez pas parlé. Est-ce que ça cause un irritant pour vous ou pas du tout?

M. Beaulieu (David) : Non, pour l'instant, encore une fois, on n'est pas contre le principe d'avoir un lieu permanent pour que les cendres soient déposées. L'inquiétude, je pense, à ce niveau-là, se situe dans la mécanique d'achat du lot en question, et je ne veux pas interpréter, là, ce que les autres ont... mais, à l'intérieur de notre regroupement, c'est l'inquiétude.

Par contre, on est très conscients qu'il doit y avoir, à un moment donné, un mécanisme de disposition finale des cendres. Quel sera le meilleur mécanisme? Il faut s'avouer que c'est relativement nouveau au Québec, ce concept-là, donc il faut évaluer ça, et on est très ouverts à trouver une solution à ce niveau-là.

• (10 h 30) •

Mme Lavallée : O.K. Ce qui posait problème, c'était d'avoir un lot qui détiendrait l'ensemble des cendres qui étaient au columbarium, c'était plus à ce niveau-là que les gens disaient : Bien, c'est peut-être un peu trop demander. Pour vous autres, ce n'est pas un irritant, c'est...

M. Beaulieu (David) : Bien, peut-être, effectivement. Il faudrait voir, à ce moment-là, comment tout ça s'articule, mais, pour l'instant, on a assez, encore une fois, peu de détails pour dire quelles seront les modalités. On peut comprendre, par contre, qu'il y ait une inquiétude à ce niveau-là, on le comprend, mais, encore une fois, on est très ouverts à trouver une solution, qu'il y ait un lieu permanent, là, de disposition des cendres.

Mme Lavallée : Parfait.

M. Berthiaume (Yves) : Par exemple, c'est parce qu'il n'y a pas un cimetière qui ont les mêmes frais pour les lots, alors ça dépend, quand on dit un lot, comme vous avez dit, combien de cendres qu'on peut déposer dans ce lot-là, dans une fosse commune. Pour la maison funéraire, ça fait une différence, à ce moment-là, que... Si on ne peut déposer seulement que deux cendres, trois cendres dans un lot, alors ça prend un lot par deux, trois cendres, ça peut devenir compliqué, à ce moment-là, comme tel.

Mme Lavallée : Donc, je comprends qu'il n'y a pas vraiment de problème avec cet article-là pour vous.

L'autre chose, l'article 71 dit : «Nul ne peut disperser [les] cendres humaines à un endroit où elles pourraient constituer une nuisance ou d'une manière qui ne respecte pas la dignité...» Pour vous, le mot «nuisance» et la dignité, est-ce que c'est des concepts assez clairs, qui n'amènent pas une interprétation, où ça devrait être défini un peu plus?

Mme Deschênes (Brigitte) : Bien, comme on a énoncé dans notre présentation, on dit que la personne devrait, même au-delà de la mort, conserver son unicité, donc, pour nous, on est contre le fait de disposer des cendres... de disperser des cendres.

Mme Lavallée : Mais, la notion de dignité, est-ce que c'est clair pour vous ou... Parce qu'il y avait des gens, la semaine passée, qui disaient : Bien, c'est peut-être flou comme idée.

Le Président (M. Tanguay) : Alors, en quelques secondes. Le temps est déjà écoulé, alors en quelques secondes, oui.

Mme Deschênes (Brigitte) : Oui. Donc, non, la notion de dignité, pour nous, c'est clair, puis c'est quelque chose qu'on est très heureux de voir apparaître dans la loi.

Le Président (M. Tanguay) : Merci beaucoup. Alors, représentantes, représentants du Réseau des professionnels en rituels funéraires, merci beaucoup pour votre présentation. Je suspends nos travaux quelques instants.

(Suspension de la séance à 10 h 32)

(Reprise à 10 h 51)

Le Président (M. Tanguay) : Alors, merci beaucoup. À l'ordre, s'il vous plaît! Nous poursuivons nos travaux et nous recevons maintenant les représentantes, représentants d'Alfred Dallaire Memoria. Vous disposez d'une période

de 10 minutes de présentation, et par la suite vous aurez l'occasion d'échanger avec les parlementaires. Prendre, s'il vous plaît, le soin de vous nommer et préciser vos fonctions. Eh voilà! Alors, la parole est à vous.

Alfred Dallaire Memoria

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Merci beaucoup. Merci de nous accueillir en ce lieu qui est quand même impressionnant. Et je tiens à vous dire à quel point on est fiers de participer à cet exercice démocratique. On est touchés d'être là et on vous en remercie.

Alors, je suis Jocelyne Dallaire Légaré, la présidente-directrice générale d'Alfred Dallaire Memoria, accompagnée respectivement par Julia Duchastel-Légaré, qui est ma fille, qui est aussi vice-présidente au développement de l'entreprise et qui a fait des études en génie; de l'autre côté, je suis accompagnée par Me Michèle Baillargeon, qui est notaire, avec qui j'ai étudié jadis à l'Université de Montréal, alors on est donc d'anciennes collègues d'école et puis maintenant de travail, et par ailleurs... et qui est vice-présidente aux affaires juridiques dans l'entreprise, anciennement de chez Stikeman Elliott; et puis par ailleurs, ici, Me Michel Saint-Pierre, qui travaille chez Mercier Leduc, avocat chez Mercier Leduc, et qui nous accompagne dans nos démarches de réflexion sur les différentes lois qui ont touché notre domaine depuis les quelques dernières années. Voilà.

On vous a mis en exergue au début une phrase du Pr Montagnier, que j'ai entendu tout récemment à la télévision s'adresser au public en France, disant aux gens que le monde s'était globalisé et que, de la même manière que le monde s'était globalisé, la médecine aussi devait se globaliser, et il était accompagné d'un médecin qui avait fait des études en acupuncture. Je ne me fais la défense ni la porte-parole d'aucun type de médecine, je n'ai pas cette compétence-là, mais j'ai trouvé intéressant de voir ces deux hommes, également médecins, chercheur reconnu pour ce qui est de M. Montagnier, accompagné par ce collègue médecin acupuncteur, qui expliquaient que maintenant, parce que le monde avait changé, que le monde s'était ouvert, même la médecine devait s'internationaliser, se globaliser. Et j'ai pensé dans le même souffle que les rituels funéraires devaient faire de même. Et, comme le Québec a changé d'une manière très importante au cours des dernières décennies, il va se soi que nous sommes des partisans de ces changements qui sont demandés par les gens. Ils sont demandés, il faut encore des entreprises qui soient à l'écoute pour réagir aux attentes du public, il faut être capable de s'ouvrir à leur point de vue, il faut être sensible à leurs demandes. Il faut évidemment aussi travailler parfois dans des circonstances où, dans les familles, il y a eu des remaniements importants, je pense que, bon, ce n'est pas une nouvelle, tout le monde le sait.

Maintenant, je voudrais vous dire un mot de notre entreprise, Alfred Dallaire Memoria, une entreprise dont je suis très fière parce qu'elle a été créée par mon grand-père, Alfred Dallaire, dans les premières années du siècle, enfin, du dernier siècle. Cette entreprise-là a été donc gérée par mon grand-père et ma grand-mère, ensuite par mes parents, et puis ensuite j'ai racheté l'entreprise, et on l'a restructurée, entre un de mes frères et moi. Et on est donc à la troisième génération, ce qui, je pense, mérite... en tout cas mérite un certain respect, parce que c'est difficile, en effet, de passer une entreprise d'une génération à l'autre. Et je tiens à vous dire qu'ici présente ma fille continue de travailler avec moi et d'ailleurs a la bonne idée d'attendre un enfant, alors je la salue encore une fois pour cette belle idée qu'elle a de nous faire des enfants pour qu'on continue notre monde. Puis on a déjà un petit-fils qui s'appelle Alfred. Bon, ça, ça ne parle pas de l'entreprise, ça parle de la famille, mais, dans une entreprise familiale, évidemment, il y a cette réalité.

Ceci dit, on est une entreprise ouverte, dynamique, différente, je dirais, très certainement très différente. On a créé un atelier d'infographie, on a un traiteur. On a un réseau de salons funéraires qui a été remis au goût du jour en collaboration avec des architectes, des designers, on a gagné des prix de design, ce qui est assez rare dans le monde funéraire. Vous admettez que, réussir à gagner un prix de Commerce Design Montréal en étant un salon funéraire, il fallait faire preuve d'une certaine imagination.

On a des services connexes qui, pour nous, sont extrêmement importants. On fait de l'aide aux familles au plan psychologique, soit dans des rencontres individuelles soit dans des rencontres de groupe. On offre des services d'art-thérapie. On supporte les gens dans les problèmes de règlement de succession. On travaille avec... Au sein même de notre entreprise, il y a notaires, avocats, comptables, comptables agréés, ingénieurs, et plus d'un, il n'y a pas seulement ma fille, architectes aussi, infographistes. Bref, on réunit un groupe de gens, au sein de cette entreprise, qui viennent de milieux professionnels différents, qui sont hautement qualifiés, qui sont souvent des universitaires.

Et, pour ces diverses raisons là, on a un point de vue un peu particulier sur les législations, un point de vue qui est celui d'une indépendance d'esprit, et on estime, pour notre part, qu'une entreprise responsable, c'est une entreprise capable de s'autoréguler et parfois de le faire avant même que la loi l'exige. Ça a été le cas de notre entreprise, d'Alfred Dallaire, on a déposé les sommes en fiducie, provenant des ventes de préarrangements, avant même que la loi nous y oblige et on a, de notre propre chef, choisi d'indexer ces sommes-là. Alors, on n'a pas attendu qu'une loi dise : Adoptez cette pratique, on l'a fait nous-mêmes. De la même manière, au plan environnemental, on a obtenu la certification du Green Burial Society, bon, qui porte un nom anglais mais qui dit essentiellement qu'on est sensibles aux questions écologiques.

Je vous ai parlé de l'écoute, de l'écoute qu'on se doit d'avoir vis-à-vis des familles, et ça nous mène au coeur de certaines questions qui sont en lien avec le projet de loi. D'abord, un problème de définition, il me semble. Quand on parle d'activités funéraires, il ne me semble pas qu'on inclue spécifiquement le mot «transport». Or, transporter un cadavre me semble assurément une activité funéraire, et je me suis demandé pourquoi ça n'en faisait pas partie, de la définition. Je ne sais pas si j'ai mal compris, mal lu, mais j'ai cru qu'on avait exclu le transport de la définition de l'activité funéraire. Ce mot, «transport», est mentionné dans la loi mais pas dans la définition, me semble-t-il.

Par ailleurs... Oui, je vois que peut-être vous vous questionnez, hein, sur... vous pensez que... Bon.

• (11 heures) •

Le Président (M. Tanguay) : La parole est à vous. Il vous reste 2 min 30 s.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Ah bon! Ça va vite, hein? Oui, merci. Donc, beaucoup de questions sur la question du transport, sur le fait que les activités funéraires, c'est aussi des services d'accompagnement des familles. Donc, on peut imaginer que la loi, oui, définit ce que sont les activités funéraires mais dans un sens, finalement, relativement traditionnel dans la mesure où les rituels s'ouvrent, changent, ont transformé notre paysage. Nous, on a souvent des clients qui nous demandent de séparer les cendres. Je sais que c'est une question qui est là au niveau de... dans le projet de loi, qui fait question, mais ce sont les clients qui nous le demandent, et on espère...

Une voix : ...

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Est-ce que c'est écrit? Oui? Bon, pardon, excusez-moi, j'ai peut-être, oui, fait erreur sur le transport. Oui, semble-t-il, alors je m'en excuse.

Bon, donc, les cendres, nous, on pense qu'il est légitime de les séparer dans la mesure où c'est là le désir des familles, certaines familles souhaitent conserver quelques cendres dans des reliquaires ou dans des bijoux. Et ce n'est pas que nous ayons une opinion sur la chose, en tant que tel, c'est que nous croyons que, si les gens nous le demandent, c'est que ça correspond, pour eux, à un besoin de conserver auprès d'eux partie, donc, des cendres.

Il y a beaucoup de questions au plan de la législation qui font appel aux règlements. Or, je pense qu'on veut beaucoup insister ici sur le fait que les règlements n'ont pas encore été rédigés et on aimerait beaucoup être consultés, parce qu'on peut difficilement commenter la portée de la législation sans savoir quel encadrement réglementaire va être adopté.

Enfin, j'aimerais vous dire aussi qu'on trouve... on a des questions sur les pratiques que vous nous demandez d'adopter. Au niveau des registres, par exemple, on a déjà... nous, on tient des registres en toute matière. Ce qu'on comprend mal, c'est l'utilité de redoubler, dédoubler ces registres. On les tient, on les a. On garde copie papier de tous nos contrats. On a des registres aussi numériques, sur support informatique. On est évidemment enclins à protéger la confidentialité de nos dossiers, mais on fait cette pratique de conserver par registre tous les documents.

On a des pratiques parfois très simples. Tout le monde se questionne sur la fameuse question du registre de préarrangements. Pour notre part, on offre aux gens des cartes plastifiées, et c'est un moyen très simple, pas du tout coûteux de nous assurer que non seulement la personne signataire du contrat ou le bénéficiaire du contrat de préarrangements a à sa disposition non seulement le contrat lui-même, mais également une carte plastifiée qu'il peut mettre dans son portefeuille, en donner copie à des membres de sa famille. On estime que c'est un moyen complètement simple, peu coûteux, qui pourrait être une mesure facile et qui limiterait les frais et les problèmes de confidentialité aussi liés à ce type de contrat. On pense qu'on est capables, donc, de...

Aussi, on comprend mal la demande qu'il y ait un directeur général, on se demande : Est-ce que certaines activités vont être réservées, par exemple, à des gens qui auraient comme métier d'être thanatologues, quand il est question de la crémation? Est-ce que la crémation doit être effectuée par une personne thanatologue? Je pense que ce n'est absolument pas nécessaire. Il faut former des gens et avoir une variété de personnel capable de rendre les services, mais c'est un acte qui somme toute est technique et qui... mais qui semble, dans la loi, rester relativement flou.

Il y a des ouvertures, semble-t-il, sur diverses questions. Sur la question des cadavres non réclamés, ce qu'on pourrait dire, c'est qu'on comprend qu'il y ait un souci là, mais on ne sait pas quelles sont les attentes exactes vis-à-vis du milieu funéraire. On peut se demander si les cimetières ne pourraient pas aussi être appelés à intervenir dans cette question-là.

Et essentiellement ce qu'on voudrait dire, c'est qu'il y a eu des problèmes dans le domaine funéraire, mais on a fait un cas de certaines questions qui ont été véritablement très marginales, alors qu'on a peu parlé d'un problème qui a concerné une entreprise funéraire qui avait acquis un groupe de coopératives qui vendaient de l'assurance frais funéraires. Ça a fait l'objet d'un litige dans les années 96, une poursuite qui s'est terminée par un règlement à l'amiable dont la teneur était confidentielle. Il s'agit évidemment... Ça ne concernait pas notre entreprise. Il est quand même étonnant que peu de gens, très peu de gens ont parlé de ce problème qui concernait des centaines de personnes, on est en matière d'assurance frais funéraires.

Et, après que ce règlement à l'amiable ait été adopté, on s'est retrouvés devant une situation où on a voulu adopter une loi sur les assurances, c'est une loi sur les valeurs mobilières qui a adopté une modification au Code civil pour permettre la vente d'assurance frais funéraires. Ça nous a étonnés et ça nous a semblé vraiment mal fondé. D'abord, le milieu n'avait absolument pas été consulté, on a fait une vidéo sur le sujet. Et, pour le moment, le règlement... le décret mettant en application les mesures réglementaires liées à cette loi-là n'a pas été adopté, et nous, on vous demande d'abroger carrément cette disposition-là de la Loi sur les valeurs mobilières. On a fait des études avec des actuaires qui ont démontré que les coûts de ces services vendus sous forme d'assurance, qui sont en fait des formes de financement indirect d'un produit qui est le préarrangement, allaient facilement d'une à quatre fois plus cher, c'était une assurance funéraire, et il n'y a pas de registre d'assurance. Alors, on comprend mal que, d'une part, dans une loi qui concerne les activités funéraires, où il y a eu, bon, certes le problème du pauvre M. Fortin, qui est décédé, qui s'est tué, mais des entreprises funéraires ont racheté les contrats, les ont honorés... Alors, on parle d'un problème. Il n'y a pas une loi qui est capable d'éliminer toute espèce de... enfin, de situation de fraude, on sait que l'AMF fait un travail et que malgré ça il y a des gens qui... Alors, il n'y a pas de loi parfaite, il n'y a pas de loi qui permette d'éviter tout problème, il s'agit certainement d'éviter de prendre un fusil pour tuer une mouche. C'est une façon un peu simpliste, peut-être, de résumer notre pensée, mais on croit que les entreprises funéraires doivent être capables de souscrire à un régime législatif qui soit juste et qui ne traite pas ces entreprises-là comme si elles étaient, je ne sais pas, des bibittes d'une sorte spéciale parce que

liées au domaine funéraire, et on demande donc qu'on ne nous impose pas plus ni moins que ce qu'on demande à d'autres types d'entreprise, notamment dans le domaine des assurances. On pense qu'on est des gens responsables, raisonnables, et il faut faire aussi confiance aux entreprises funéraires, c'est ce que je voulais vous dire.

Le Président (M. Tanguay) : Merci beaucoup, Mme Dallaire Légaré. Alors, à la demande du ministre, je vous ai permis de poursuivre. Il reste... Donc, nous entrons dans la phase d'échange avec les parlementaires. M. le ministre, pour une période de sept minutes, la parole est à vous.

M. Barrette : Merci, M. le Président. Alors, bien, bienvenue, évidemment. Alors donc, Mme Dallaire Légaré, là — je ne veux surtout pas faire d'impair — Mme Duchastel-Légaré — et félicitations à l'avance! — Mme Baillargeon, M. Saint-Pierre, bienvenue. Évidemment, on a eu très... il y a peu de temps votre mémoire, mais je pense que votre exposé était pas mal détaillé, là, et je vous en remercie.

Je pense que vous avez, pendant votre présentation, clarifié la question pour les transports, là. Ça, ça vous va, là?

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Oui. C'est ça, oui.

M. Barrette : Alors, c'est traité par l'article 1, là, du projet de loi.

Maintenant, quand je vous écoute et que je lis rapidement votre document... Bien, d'abord, je suis content que vous soyez ici pour parler d'une façon très pragmatique du monde de l'entreprise funéraire, parce qu'on a beaucoup parlé, à date, là, de la dignité, du rituel, et ainsi de suite, c'est très bien de le faire, il fallait le faire, mais avec vous on est capables de s'adresser plus spécifiquement à la mécanique de l'entreprise ou des entreprises que vous représentez. Puis je comprends très bien la qualité du travail que vous faites, là, et les prix que vous avez reçus sont évidemment très mérités.

Maintenant, ceci dit, vous vous adressez, dans votre présentation, à un certain nombre de choses qui sont en dehors de la loi actuelle. Comme par exemple, le côté des assureurs, ça, ce n'est pas, évidemment, dans le contexte... c'était dans le contexte, mais ce n'est pas dans la portée de la loi actuelle. Sur la question des registres, par exemple, ce qui vous concerne, le registre qui vous concerne, c'est un registre... il y a en a juste un, là, il n'y en a pas plusieurs, il y en a juste un qui est celui qui traite des activités funéraires. Et là où on veut aller avec ça, ce n'est vraiment pas énormément plus loin par rapport à ce qu'il y a aujourd'hui mais suffisamment loin pour qu'on puisse avoir la possibilité d'avoir un suivi le plus précis possible du cheminement du cadavre dans la procédure qui mène à l'inhumation, mais on n'a pas l'intention, pour vous rassurer, de rajouter une charge supplémentaire en termes documentaires à ce que vous faites déjà.

Mais j'aimerais ça vous entendre un petit peu plus précisément sur la... vous l'avez abordé, vous, un petit peu, là, mais sous l'angle de la protection du consommateur. Vous dites à quelque part, là, ici, là, dans vos recommandations, parce que vous avez une très longue liste de recommandations et de demandes de précisions... vous critiquez le fait qu'on demande qu'il y ait un directeur, mais, le directeur, on le demande pour avoir l'assurance, dans la structure, d'avoir quelqu'un... Et là je comprends que vous allez me dire que vous êtes responsables, je le comprends, mais la loi n'est pas faite pour Alfred Dallaire, là, elle est faite pour l'ensemble de l'industrie. J'ai de la difficulté à comprendre pourquoi vous voyez ça négativement, l'obligation d'avoir un directeur général.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : C'est-à-dire que d'abord j'aimerais juste être certaine d'avoir bien entendu une chose que vous avez préalablement dite. Vous avez dit que, pour ce qui était du registre, c'était celui qui conduisait à l'inhumation. Par opposition à la crémation? Ou j'ai mal entendu? Ou, pour vous, inhumation et...

M. Barrette : Non, non. J'ai mis les deux extrêmes, là, parce que, nous, le but du registre, c'est de pouvoir avoir une capacité de pouvoir faire, lors d'une inspection, la vérification que les choses se sont faites correctement, dans la procédure qui va de la mort jusqu'à la crémation ou inhumation, là. C'est le traitement du cadavre.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Bon, juste pour cette question de crémation, j'aimerais vous dire que, si les gens décident de reprendre les cendres — c'est une question qui nous tracasse — est-ce que vous estimez qu'on doit savoir, si on a remis les cendres à la famille, où ladite famille va conserver les cendres? Est-ce que ce type d'obligation là nous échoit?

M. Barrette : Comme vous l'avez sûrement dit... Puis je comprends que ce soit une question pour vous, là, mais ce que le projet de loi demande, c'est que la famille informe la maison de ce qu'il est advenu des cendres.

• (11 h 10) •

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Mais pour combien de temps? C'est-à-dire, vous vous imaginez bien que, sur un plan tout à fait pratique... D'abord, il y a des gens qui nous laissent les cendres en disant : On va revenir les prendre. J'essaie d'être concrète, là.

M. Barrette : Non, non, mais je vous réponds concrètement : C'est parce qu'on n'en fait pas une obligation à l'entreprise, on en fait une obligation à la famille.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : À la famille?

M. Barrette : Donc, on ne met pas de fardeau sur vous.

Mme Duchastel-Légaré (Julia) : Oui, mais...

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Oui, Julia.

Mme Duchastel-Légaré (Julia) : C'est juste que, pour nous, ça, c'est un processus très évolutif qui est lié au deuil, et des gens peuvent prendre de un an à 15 ans avant de prendre une décision, cette décision-là, on l'a vu, se passe dans différents moments. Des gens sont prêts à faire une dispersion dans les quelques mois après le décès parce que la personne a été malade, ils sont prêts à faire leur deuil. D'autres personnes vont prendre cette décision-là cinq ans ou 10 ans après, peuvent porter les cendres dans un bijou, les redonner à des enfants, des petits-enfants.

Et donc cette décision-là, elle est comme la vie humaine, elle évolue, alors on voit mal comment ça peut être fixé à un moment précis, une donnée précise, quelque chose d'aussi vague. Alors là, c'est un point où vraiment on trouve que ça va un peu loin. On comprend l'idée derrière, de... C'est que, si on veut laisser les gens libres, il faut permettre cette liberté-là et accepter que ce soit évolutif, simplement.

Et je laisse ma mère revenir sur la question, peut-être, du directeur général, mais voilà ce qu'on avait...

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Bien, sur la question... C'est-à-dire, on est d'accord d'avoir une structure, c'est une donnée de base en matière d'administration d'entreprise, mais, par exemple, si j'ai deux vice-présidentes, est-ce que ça veut dire qu'il faut que je choisisse une des deux comme directrice générale? C'est cette espèce d'intervention dans l'organisation structurelle, fonctionnelle d'une entreprise qu'on trouve étonnante, et on se demande pourquoi on serait assujettis à une règle législative en matière d'organisation d'entreprise autre que celles qui s'appliquent habituellement en matière corporative, du fait du droit corporatif. On ne comprend pas d'où vient que, dans notre domaine, on nous impose un régime organisationnel spécifique, alors que comme tout autre type d'entreprise on est soumis au droit corporatif, on trouve ça étonnant. Et on pourrait même, à la limite, se poser la question de savoir s'il n'y a pas un certain tabou, au fond, qui demeure en matière... dès lors qu'on touche à la question de la mort. C'est étonnant.

M. Barrette : Malheureusement, le temps passe pour moi, là, mais c'est exactement le contraire. Moi, je suis content que vous soyez ici pour parler de la partie affaires de la chose.

Malheureusement, il n'y a pas beaucoup de temps, mais rapidement — il me reste 10 secondes, là — alors, pour ce qui est des cendres, c'est une responsabilité qui n'a pas de limite dans le temps mais qui incombe à la famille, pas à vous autres.

Et, pour ce qui est du directeur général, ça, vous m'étonnez dans votre intervention, parce qu'à partir du moment où on émet un permis il est normal de demander à ce qu'il y ait une personne, entre guillemets, là — je vais le mettre entre guillemets, là, sans utiliser le bon terme légal — ressource. Vous pouvez le nommer... donner le titre que vous voudrez à vos gens dans votre structure corporative, mais il m'apparaît normal de vouloir avoir ce vis-à-vis-là, sur le plan législatif, à l'organisation qui reçoit un permis.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Mais ce que je voudrais dire, c'est que qui est... En tout cas, juridiquement, il me semble que c'est l'entreprise qui est responsable de son permis...

M. Barrette : Tout à fait.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : ...et dès lors c'est l'entreprise qui serait responsable du bon ou du mauvais fonctionnement de l'entreprise. Cette responsabilité-là, elle est corporative, me semble-t-il.

M. Barrette : Oui, mais il n'en reste pas moins qu'il n'y a pas de... Mais là je pense que j'excède mon temps, là...

Le Président (M. Tanguay) : Rapidement, quelques secondes.

M. Barrette : Mais il n'en reste pas moins qu'il y a une justification, pour nous autres, de vouloir un vis-à-vis qui est le directeur général.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Que vous vouliez un interlocuteur, je veux bien, mais il y a toujours un interlocuteur, dans une entreprise, pour répondre aux questions. J'aurais... Ça demande à faire...

Le Président (M. Tanguay) : Oui. Alors, nous poursuivons les échanges sur le temps de notre collègue de Taillon. Vous aurez peut-être l'occasion, dans les questions qu'elle vous posera, de préciser votre pensée.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : D'accord. O.K.

Le Président (M. Tanguay) : Alors, collègue de Taillon, pour 6 min 50 s, la parole est à vous.

Mme Lamarre : Merci beaucoup, M. le Président. Mais je pourrais donner quelques secondes, peut-être un 30 secondes pour que Mme Dallaire Légaré puisse terminer sa réponse.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Je vous remercie beaucoup. En fait, je voulais dire quelque chose sur la question de la loi sur les assurances funéraires. Je sais que ce n'est pas l'objet de cette loi-ci. Cependant, on parle de

protection des consommateurs et on peut difficilement nous demander de prendre soin des intérêts des consommateurs en matière de préarrangements en s'isolant du contexte dans lequel on oeuvre. Et cette loi-là a eu un impact sur nous. Je sais qu'on parle ici de l'intérêt des gens et des citoyens. Et nous, on arrive difficilement à faire abstraction aussi des règles qu'on impose dans un domaine, celui des assurances, où on ne demande pas de registre, alors que nous, on demande des registres. C'est cette espèce de disparité qui nous pose problème, et c'est pour ça que j'ai soulevé cette question dans ce contexte-ci. Voilà. Merci, madame.

Mme Lamarre : Ça me fait plaisir. Alors, bienvenue, Mme Dallaire Légaré. Bienvenue à votre fille, Mme Duchastel-Légaré, Mme Michèle Baillargeon et Me Michel Saint-Pierre. Merci de votre présentation. Merci aussi d'avoir fait l'analyse article par article, vous aussi. Alors, je pense que c'est très intéressant.

Vous évoquez avec justesse, je pense, dans les tout premiers articles, la pertinence du transport d'une personne décédée, et je pense que c'est tout à fait... Effectivement, quand on pense aux services funéraires, ça inclut le service de transport, je vous dirais, pré et post arrangements. Donc, c'est un commentaire très positif.

Je vois par ailleurs que, par rapport à d'autres groupes, vous avez une très grande ouverture par rapport à la dispersion des cendres. Et tantôt vous avez peut-être entendu les commentaires. Donc, dans certains cas, il semble y avoir des risques potentiels au niveau de la santé publique.

Est-ce que vous avez un avis là-dessus? Est-ce que vous avez des précautions particulières que vous recommandez aux gens par rapport à ça?

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Je pense que je vais laisser ma fille, qui a étudié en génie, répondre à cette question-là, elle a des connaissances scientifiques bien plus grandes que les miennes.

Mme Duchastel-Légaré (Julia) : A priori, non. La dispersion a été étudiée surtout en Europe. On a mis en annexe vraiment les pratiques dans plusieurs pays qui font ça depuis très longtemps et qui ont donc eu des concentrations et des quantités de cendres répandues dans leurs pays respectifs. J'ai lu récemment quelque chose sur Creutzfeldt-Jakob, que je n'ai pas validé. Par contre, s'il y a des... et là, vraiment, je ne suis pas sûre de... je n'ai pas validé ce que j'ai entendu précédemment, mais, s'il y a des risques sur une ou deux maladies, comme dans le cas de la disposition des cadavres, il y a alors des mesures nécessaires à prendre pour empêcher, par exemple, s'il y a telle infection, de faire une dispersion. Mais a priori moi, je n'ai rien vu dans la documentation à ce sujet-là.

Et, dans les études d'impact environnemental, ce n'est pas quelque chose qui a un impact majeur. La plupart des écologistes qui décèdent préfèrent qu'il y ait une dispersion dans la nature. Donc, c'est un choix personnel.

C'est un choix qui est de plus en plus répandu. Chez nous, c'est souvent la dispersion d'une petite quantité des cendres. Ce qu'on va voir, c'est, dans le cadre d'une famille, une sorte de consensus où les cendres de papa vont être dans le lot familial, parce qu'il y a une valeur symbolique à être là, mais il voulait aussi être dans le lac à côté du chalet. Et donc ce qu'on va assister au Québec, pour l'instant, qui est le plus fréquent, c'est que, même si, on le met chez nous, 90 % des gens choisissent une inhumation traditionnelle, bien près de 30 % choisissent la division pour être capables de concilier ces deux aspects-là, l'espèce d'aspect traditionnel en même temps que cet aspect de vouloir faire un avec la nature.

Donc, si c'est ça, la tendance, et si, le projet de loi, c'est de se moderniser et de s'adapter, on se demande pourquoi on ne fait pas cet effort jusqu'au bout. Pourquoi on fait le pas de définir la dispersion mais en parlant d'une seule personne qui aurait les cendres dans un contenant rigide? Et c'est ce qu'on dit, en fait. Si on accueille ça, que les moeurs ont changé, et que la loi est là pour rester, faisons-le... allons jusqu'au bout de l'exercice.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Modernisons-la suffisamment, quoi, parce qu'on l'a vu dans... on l'a résumé à la fin du document, plusieurs pays acceptent la dispersion des cendres, donc, puis des pays comme les Pays-Bas, la Belgique, la Suisse. Alors, on parle de pratiques de dispersion des cendres qui sont acceptées dans beaucoup de pays.

Nous, on sait que les gens ont des soucis écologiques de plus en plus grands, ils nous les manifestent. Julia a travaillé avec une anthropologue à développer des rituels avec des urnes écologiques, qui ne sont donc pas des matières dures, hein, mais des matières qui puissent se dissoudre dans la nature, par exemple du coton. On fait de la recherche et du développement dans ces matières-là parce qu'on croit que les façons de faire, dans le monde funéraire, ont souvent été traditionnelles, tendues vers un certain conservatisme et, pour notre part, on pense qu'il y a peut-être parfois des intérêts corporatistes qui s'expriment bien plus qu'un véritable souci de rendre service aux gens qui viennent nous voir.

Évidemment, on ne sait pas, nous non plus, ce qui va arriver si les gens décident de disperser les cendres. On a des columbariums, un mausolée, donc on pourrait dire : Ce n'est peut-être pas dans notre intérêt économique que d'accepter que ces pratiques surviennent. Mais on est d'avis que, si on est cohérent et logique, comme entreprise, et qu'on a une certaine philosophie, c'est de notre devoir d'accueillir les demandes des gens, et après à nous de nous adapter et de redéfinir l'offre de services qu'on fait pour protéger notre rentabilité.

• (11 h 20) •

Mme Lamarre : Il me reste seulement une minute, les minutes s'écoulent vite. Vous faites référence, tout comme plusieurs autres groupes, à votre intérêt d'être consultés pour la rédaction des règlements. De quelle façon vous voyez... donc vous aimeriez que le ministre vous demande de participer à la rédaction des... en tout cas à donner les grandes lignes ou lire le projet de règlement avant qu'il soit déposé? C'est sûr qu'on a toujours le temps après de faire des changements, on a 45 jours, à la *Gazette officielle*, mais habituellement ce ne sont pas des changements majeurs, ce sont des changements vraiment mineurs, alors qu'il vous semble qu'il y ait besoin de participer à l'élaboration des règlements.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Certainement, parce que... Oui, vas-y, Michèle.

Mme Baillargeon (Michèle) : C'est certain que, s'il y a une possibilité pour nous ou d'autres de participer à l'élaboration de ces règlements-là, on serait tout à fait d'accord. On serait très contents de pouvoir aider là-dessus, d'apporter nos connaissances, d'apporter notre vision, absolument.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Et de nous assurer aussi de bien en comprendre la portée, et donc d'éviter des quiproquos; de saisir le... de s'assurer aussi de ce qui est à l'origine du règlement. La question du directeur général, tantôt, ce n'est pas tant qu'on s'oppose à l'idée qu'il y ait un directeur général, mais on se demande pourquoi nos entreprises doivent être assujetties à un certain type de règle, ça, je l'ai déjà dit. Mais participer à la rédaction des... en tout cas dire ce qu'on pense juste en matière réglementaire, ça nous ferait certainement grand plaisir, parce qu'on sent qu'il y a une porte ouverte là.

Le Président (M. Tanguay) : Merci beaucoup. Je cède la parole pour 4 min 40 s à notre collègue de Repentigny.

Mme Lavallée : Merci beaucoup. Bienvenue. Bienvenue, chers collègues.

Il y a certains groupes qui sont venus avant vous et qui avaient un malaise avec l'utilisation du terme «cadavre». Vous, vous n'en parlez pas ici.

Une voix : ...

Mme Lavallée : «Cadavre». Dans la loi, il y a des gens qui préféreraient «dépouille» ou «défunt». Mais vous, vous...

Mme Duchastel-Légaré (Julia) : Nous, dans la vie de tous les jours, quand on rencontre une famille, on ne parle pas du cadavre de leur père, c'est évident qu'on utilise des mots comme «défunt». Mais là on est dans une loi de santé publique. Je ne sais pas c'est quoi, la définition médicolégale. Et, si c'est ça, bien on vit très bien avec.

Mme Lavallée : O.K. Vous n'avez pas de malaise avec ça.

Mme Duchastel-Légaré (Julia) : Et on peut utiliser les mots de la langue française qui nous semblent... ou anglaise, ou italienne, ou ukrainienne qui nous semblent convenir à nos clients.

Mme Lavallée : O.K. Donc, vous n'avez pas de malaise avec ça.

Une voix : Non.

Mme Lavallée : Lorsque, dans votre mémoire, vous parlez de la notion de nuisance, vous dites que c'est une notion qui est subjective, surtout dans le cas où on disperse les cendres. Pour vous, ça réfère à quoi, le terme «nuisance»?

Mme Duchastel-Légaré (Julia) : Bien, en fait, c'est qu'en ce moment, vu que la question de la dispersion n'est pas dans la loi, beaucoup de gens vivent un malaise en le faisant.

Donc, nous, quand on a fait, justement, notre travail avec l'anthropologue, on a fait un terrain, on a fait des enquêtes auprès de plusieurs personnes qui ont fait la dispersion, et ce qu'on se rend compte, contrairement à en Europe, où justement c'est régi, où il y a des règlements, on sait où on peut aller la faire, où on ne peut pas aller la faire, ici les gens ont l'impression qu'ils font ça en catimini, et ils vont assez vite. Et on parle d'un geste d'une portée sacrée quand même, c'est de laisser aller la personne qui est décédée dans la nature.

Donc, si ce qu'on pense, c'est... On comprend l'idée de la permettre et que, oui, il peut y avoir une nuisance, si on est sur le terrain de quelqu'un, ou etc., mais on pense qu'il faudrait rendre les balises plus claires, parce que vraiment on sent que les gens ont besoin de savoir est-ce qu'ils ont le droit de faire ça, quand ils font ça, est-ce qu'ils peuvent le faire, et de se sentir mieux accompagnés, et de s'assurer qu'ils ne font pas ça en étant à la sauvette, en faisant un geste qui peut nuire. Donc, si on pouvait rephraser ça en enlevant les éléments négatifs, on pense que ça pourrait simplement aider un peu plus les gens à s'y retrouver.

Mme Lavallée : O.K. Donc, dans le fond, vous voudriez clarifier cette notion-là.

Mme Duchastel-Légaré (Julia) : Exactement.

Mme Lavallée : Parce qu'effectivement, même quand je pratiquais en pratique privée, les clients nous demandaient de mettre dans leur testament différentes formes de dispersion des cendres, puis on n'était pas toujours à l'aise avec ce qu'on nous demandait, là. O.K.

Le registre des contrats de préarrangements, la Corporation des thanatologues a, dans leur mémoire, fait cette suggestion-là parce qu'effectivement il peut arriver qu'une personne décède et qu'on ne retrouve pas le contrat, même si on sait que la personne a toujours dit qu'elle en avait un. Vous, comment vous voyez ça, cette possibilité-là?

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Bien, on est radicalement contre, c'est clair, hein? Et je vous dis pourquoi : parce qu'il y a des moyens infiniment plus simples d'arriver au même... au but visé. Si ce qu'on veut, c'est de s'assurer que le contrat va être bien connu...

Nous, on utilise cette pratique, donc, de faire des petites cartes. On dit aux gens de les mettre dans leur portefeuille, on leur demande de donner des copies de ces cartes-là à d'autres gens dans leur famille et...

Une voix : ...

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : Comment?

Une voix : On envoie une copie du contrat.

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : On envoie une copie de contrat à la famille.

Alors, on pense, en fait, que c'est comme si la corporation essayait de se trouver un boulot qui serait celui de conserver des registres. On trouve qu'ils seraient probablement en conflit d'intérêts, parce que cette corporation est le regroupement d'un certain nombre d'entreprises funéraires, pas toutes, et ce serait possible de donner accès à des informations confidentielles. Et c'est coûteux, de tenir un registre, on en a parlé souvent.

Le registre existe. Notre travail, c'est d'informer bien les gens et d'envoyer des copies de contrat.

Et aussi le problème qui est fastidieux : il faut savoir que la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires permet les changements, hein, dans le contrat lui-même. Alors, pouvez-vous imaginer tout le travail administratif si non seulement nous, on doit modifier le contrat parce que le client nous demande de le modifier ou l'a annulé, a été remboursé... Il y a une multiplicité de situations qui existent.

Nos contrats, on les a. Il n'y a pas de raison d'imaginer que les gens ne savent pas qu'ils ont signé un contrat de préarrangements. Ils ont acheté une voiture, ils ont acheté une assurance, ils ont acheté toutes sortes de biens. Pourquoi est-ce que, dans le cas d'un préarrangement, on fait cette histoire extraordinaire, alors que, si on achète une assurance, on ne dit pas aux gens : Avez-vous dit à tout le monde autour de vous que vous avez une assurance? C'est aberrant, c'est contradictoire.

Le Président (M. Tanguay) : Merci. En quelques secondes. Quelques secondes.

Mme Lavallée : Je suis d'accord avec vous qu'il n'y a pas de contrat... de registre au niveau des assurances, mais, dans la pratique, il est arrivé que des familles ne le retrouvent pas puis qu'elles ne soient pas capables d'aller chercher l'information. Les thanatologues nous parlaient de peut-être associer ça avec le registre d'état civil. Pour vous, c'est...

Mme Dallaire Légaré (Jocelyne) : C'est absurde et lourd, et il y a des moyens beaucoup plus simples. Et moi, je pense que le but apparemment visé, énoncé n'est pas nécessairement celui qui, au fond, est véritablement recherché.

Le Président (M. Tanguay) : Merci beaucoup aux représentantes, représentants d'Alfred Dallaire Memoria. Nous suspendons nos travaux quelques instants.

(Suspension de la séance à 11 h 27)

(Reprise à 11 h 33)

Le Président (M. Tanguay) : Alors, à l'ordre, s'il vous plaît! Nous poursuivons nos travaux et nous recevons maintenant les représentants du Campus Notre-Dame-de-Foy. Bienvenue à votre Assemblée nationale. Vous disposez d'une période de 10 minutes de présentation, par la suite vous aurez l'occasion d'échanger avec les parlementaires. Peut-être bien prendre le soin de vous nommer, préciser vos fonctions. Et, sans plus tarder, la parole est à vous.

Campus Notre-Dame-de-Foy (CNDF)

M. Fortin (Mitchel) : Oui, bonjour. Bon matin. Je vous présente, à ma droite, M. David Benazera, qui est le coordonnateur en développement des programmes au Campus Notre-Dame-de-Foy ici, à Saint-Augustin, Québec. Et je m'appelle Mitchel Fortin, je suis enseignant. Je suis thanatologue et auditeur également. Alors, bonjour, M. le Président, M. le ministre, les députés du Parti libéral, les députés de la première partie... les députés de l'opposition officielle et de la seconde opposition officielle. Nous vous remercions de l'invitation à cette commission parlementaire. Il nous fait plaisir de venir vous rencontrer aujourd'hui pour vous faire part de nos observations sur le nouveau projet de loi et d'échanger avec vous à ce sujet.

Évidemment, en tant que représentants d'une institution d'enseignement, ce ne sont pas tous les articles du projet de loi qui nous interpellent mais plutôt certains et qui, à notre sens, ont toute leur importance. Comme le disait un certain président, M. Gerald Ford, toujours s'imposer le meilleur, dévouer son talent au bénéfice des autres sont les principes qui résistent quand les biens matériels ont disparu. Nous y croyons fortement, puisque l'éducation et la formation de tous les travailleurs du domaine funéraire est primordial pour une société en santé autant physique que mentale.

Vous savez, le cadre d'une loi est d'offrir à la population une assurance, une sécurité et un code de conduite pour le mieux-vivre en société. C'est aussi édicter des règles claires qui offriront aux gens non pas une croyance, une perception, mais plutôt une certitude que les choses sont faites dans le respect des droits de la personne et, j'ajouterais un petit clin d'oeil au projet de loi actuel, au respect de la dignité.

À cet effet, nous aimerions apporter trois amendements au projet de loi et une observation particulière. En effet, nous constatons que le projet de loi porte beaucoup sur la prise en charge d'une dépouille et la santé publique, la disposition finale, l'émission des permis, etc., mais un important volet est manquant : celui des services-conseils et de la formation de tout le personnel.

En détail, le premier amendement que nous aimerions apporter est au premier article du projet de loi. Nous aimerions ajouter à la liste actuelle des activités funéraires le point que nous appelons les activités de service-conseil. Actuellement, il est indiqué comme activités la fourniture de services funéraires, les activités de thanatopraxie, les opérations d'inhumation, l'exploitation d'installations funéraires et la disposition des cendres humaines, mais nulle part on ne fait mention de services-conseils à la personne. Vous définissez les services funéraires, à l'article 2, comme étant un service de thanatopraxie, d'exposition de cadavre ou de cendres ou un service de crémation, mais cela n'implique pas le volet du service de planification de rituel, d'accompagnement de la famille et du soutien que cela demande.

Pour être conséquents, notre deuxième modification est à l'article 2. Il faudrait ajouter un septième point qui serait de définir les activités de service-conseil, une définition que nous faisons comme suit, des services-conseils, c'est offrir à toute personne des services d'accompagnement et de référence pour le choix et l'exécution de rituels funéraires en prévoyance d'un décès futur ou lors d'un besoin actuel, ce qui viendrait compléter l'ajout suggéré au premier article.

Ensuite, une petite observation à l'article 7. Lorsque l'on parle du règlement d'application, il faudrait s'assurer que, les qualités requises pour la délivrance d'un permis d'entreprise de services funéraires, il y ait comme condition un plan de formation initiale et continue pour le directeur général, qui fait référence à votre article 19 lorsque l'on parle de la nomination d'un directeur général, puis aussi de l'article 21, où est-ce qu'on parle des qualités de celui-ci, et évidemment les employés. Comme nous n'avons pas en main le règlement d'application de la loi, on désire mettre à l'esprit que, dans ce règlement d'application, il serait bien d'avoir l'assurance que la formation initiale et continue des employés soit bien définie. Je suis convaincu que nous aurons l'occasion d'élaborer davantage sur le sujet lors de la période des questions.

Finalement, le dernier amendement que nous voulons suggérer est à l'article 89, deuxième alinéa. On parle ici des pouvoirs réglementaires. Au deuxième alinéa de l'article, on mentionne que «le gouvernement peut, par règlement :

«2° déterminer des obligations de formation continue pour le titulaire d'un permis de thanatopraxie ou le directeur général d'une entreprise de services...»

Nous aimerions qu'il soit modifié et qu'il se lise de la façon suivante :

«2° déterminer des obligations de formation initiale et continue pour le titulaire d'un permis de thanatopraxie, le directeur général d'une entreprise de services funéraires et pour tout poste de travailleur du milieu funéraire en contact avec la personne.»

Si on compare à ce qui est écrit et fait dans la législation de d'autres provinces et même d'autres pays, on se désole de constater que le Québec a un retard sur le principe d'établir des critères de formation de base et de formation continue pour les travailleurs du milieu funéraire. Nous pouvons vous parler des comparables avec l'Ontario, le Nouveau-Brunswick et même la France, la Belgique et les États-Unis, où eux ont adopté des modalités bien précises sur la formation exigée du travailleur en contact avec la personne.

Par exemple, en Ontario, dans leur loi sur les services funéraires, au chapitre IV, à l'article 4, on y indique les critères de formation pour différentes classes de travailleurs. À la partie XIII de leur règlement d'application, à l'article 113, cinquième alinéa, on parle de «régir les exigences en matière de formation applicables aux auteurs de demande de permis et de renouvellement». On parle aussi d'autoriser le registraire à fixer des exigences en matière de formation pour différentes catégories de personnes. On parle aussi de prescrire des règles pour les matières de formation puis de créer un processus d'agrément.

Je poursuis avec le Nouveau-Brunswick, encore en exemple. À l'article 30 de leur loi, on parle d'un programme de formation en services funéraires qui comprend une expérience pratique de la prestation de services funéraires sous la surveillance d'un entrepreneur de pompes funèbres, soit d'un programme de formation en services funéraires dans une autre administration, puis on indique aussi, à l'article 38, les mesures de la formation continue. Par ailleurs, on ajoute que toutes les personnes qui accompagnent les familles dans les arrangements funéraires ou qui préparent des corps humains doivent avoir les documents, licences et certificats requis par la loi.

Mais encore, en France, il est clairement défini dans les articles 2223-42 à 2223-45 que le personnel qui exécute les prestations funéraires doit justifier d'une formation professionnelle. Je vous en cite quelques-uns. À l'article 2223-43, on dit que les employés «qui coordonnent le déroulement des diverses cérémonies qui ont lieu de la mise en bière jusqu'à l'inhumation ou la crémation [...] doivent justifier d'une formation professionnelle d'une durée de 40 heures». Donc là, ici, on dit en plus : Ces gens-là, ils ont besoin de telle formation, mais on spécifie la durée de la formation. On indique aussi que la formation doit porter sur la législation, la réglementation funéraire ainsi que l'hygiène, la sécurité — on parle d'un 16 heures — la psychologie et la sociologie du deuil, le protocole des obsèques, les pratiques et la symbolique de différents rituels funéraires, dont la crémation — on parle d'un 16 heures ici aussi. On dit également que les agents ou le personnel qui déterminent directement avec les familles l'organisation des funérailles «doivent justifier d'une formation professionnelle d'une durée de 96 heures». Encore une fois, on pose des balises sur le type de formation initiale que ces travailleurs-là devaient avoir pour rencontrer des familles.

• (11 h 40) •

En Belgique, finalement, comme dernier exemple, on dit qu'un conseiller funéraire doit suivre une formation obligatoire de 140 heures abordant les domaines de la législation et la réglementation funéraires, la psychologie du

deuil et les pratiques de différents rites funéraires. Et combien d'autres exemples? Là, je vais m'arrêter ici, parce qu'on pourrait parler la journée avec ça.

On pourrait toutefois ajouter que le Québec possède une longueur d'avance sur tout ce beau monde là avec leur norme sur la prestation des services à la clientèle pour les entreprises de services funéraires. Ce qu'on parle, la norme 9700-699, on indique que l'entreprise doit s'assurer que les employés sont formés par rapport à la qualité de la prestation de services ou qu'ils possèdent les compétences nécessaires.

Donc, nous sommes persuadés qu'en fixant des conditions minimales de formation pour les travailleurs du milieu funéraire et des obligations de formation continue on assurerait une meilleure protection du public, des employés et de tout intervenant appelé à agir lors d'un décès ou en vue d'un décès anticipé. Nous avons suivi avec intérêt les échanges de la commission jusqu'à présent et, avec la lecture du projet de loi, nous sommes en faveur de celui-ci, en souhaitant que les services-conseils et la formation prennent une place plus soutenue par le législateur. Merci de votre intérêt, et au plaisir de discuter avec vous.

Le Président (M. Tanguay) : Merci beaucoup. Alors, nous débutons à l'instant les échanges entre les différents groupes parlementaires, et, pour une période de neuf minutes, je cède la parole à M. le ministre.

M. Barrette : Pour combien?

Le Président (M. Tanguay) : Neuf minutes.

M. Barrette : Merci, M. le Président. Alors, M. Fortin et M. Benazera, bienvenue à cette commission, et je vous remercie à l'avance de... bien, en fait, je vous remercie maintenant d'avoir pris le temps de nous entretenir sur cette situation-là.

J'ai été un peu surpris, là, de vos demandes, parce qu'on n'a pas eu de mémoire à l'avance, là, je pense que vous le savez. Alors, quand vous parlez de... Et je vais vous poser des questions sur ce que vous avez abordé, là, dans votre présentation. Quand vous parlez de services-conseils, vous parlez de services-conseils spécifiquement pour vous, mais ne pensez-vous pas que ce genre de service là pourrait être aussi donné par d'autres professionnels? Parce que j'ai comme l'impression que ça deviendrait limitatif, là, si on le réserve à vous, là. Que penser, par exemple, d'une maison, une entreprise qui offrirait les services d'un psychologue, par exemple?

M. Fortin (Mitchel) : Bien, nous, quand on a parlé du sujet des services-conseils, c'est par rapport à la loi sur les services funéraires. Quand on lit, à la lecture du chapitre I, on parle de la fourniture de services funéraires, qui est définie comme étant un service d'embaumement, un service d'exposition, et tout ça, mais il n'y a pas nulle part dans cet article de loi là où est-ce qu'on parle du professionnel qui va accompagner la famille pour faire les choix funéraires. C'est sûr que je ne parle pas des services-conseils d'un notaire, d'un avocat, ça, ça ne nous touche pas, ce n'est pas le but de la présente loi, actuellement, mais c'est qu'en tant que travailleurs du milieu funéraire on n'est pas cernés dans ce chapitre-là, dans cet article-là du chapitre I.

Je vous donne un exemple. Si, par exemple, il y avait un naufrage ou un écrasement d'avion où est-ce qu'il n'y a aucune dépouille, il n'y a pas d'urne à exposer auprès des familles, le conseiller va quand même offrir des rituels à la famille, va quand même les aider dans les démarches d'accompagnement, ça peut être tout ce qui est démarche pour remplir les documents légaux, les formalités, ça peut être aussi des références à des groupes d'aide aussi, si les besoins sont là, puis on n'est pas encadrés de ce côté-là. Parce que le service funéraire, les produits funéraires, ce n'est pas juste exposer, incinérer, inhumer, mais il y a aussi l'accompagnement de la famille à passer au travers de ce long processus-là.

M. Barrette : Bien là, à ce moment-là, vous parlez de formation ou vous parlez d'un rôle dédié?

M. Fortin (Mitchel) : Bien, on parle des deux points, les deux sujets. On parle de la formation, on parle de la formation de tous les travailleurs du domaine, mais on parle aussi de... Le cadre de loi, on parle beaucoup de transport de la dépouille, on s'occupe de la dépouille, mais la famille endeuillée, elle est où là-dedans? C'est un petit peu ça, notre question. Parce que, même dans le préambule de la loi, je relisais ça à la maison, puis on dit que c'est «d'assurer la protection de la santé publique et le respect de la dignité des personnes décédées». Bien, il y a une certaine protection des familles endeuillées aussi puis le respect de ces gens-là aussi. C'est eux, la personne qu'on rencontre. C'est eux qui vont avoir à passer dans le cheminement du deuil aussi. Ça fait que je trouvais que ce volet-là n'était pas abordé dans le projet de loi.

M. Barrette : O.K. Non, mais moi, je comprends votre intervention, c'est juste que vous la liez à votre groupe à vous.

M. Fortin (Mitchel) : Bien, en fait, on parle de formation. Ça peut être autant par un collègue que ça peut être par une organisation provinciale qui offre de la formation à ses membres aussi.

M. Barrette : O.K., c'est bon. Pour ce qui est de l'article 89, bon, c'est sûr qu'on pourrait ajouter un élément qui traiterai d'ouvrir ça à toute autre personne qui travaille dans l'entreprise, par exemple.

M. Fortin (Mitchel) : Bien, je pense que ce serait nécessaire de le faire, parce que les familles endeuillées qu'on rencontre ont besoin d'avoir un professionnel devant eux qui est formé pour les rencontrer, c'est quand même une

étape cruciale dans leur vie, puis ça prend des connaissances de base pour gérer des familles. Je vous dirais que le rôle d'un conseiller aux familles, si je prends l'exemple d'un conseiller, on est souvent la première personne qu'une famille va rencontrer suite au décès. Donc là, on a affaire avec un lot d'émotions, un lot de stress à gérer. Il faut planifier les funérailles de A à Z, plus toutes les formalités légales aussi. Donc, je pense qu'il y a un minimum de connaissances, puis sans parler de la connaissance des lois et des règlements aussi qui est applicable au domaine, là, ou à la santé publique, là.

M. Barrette : Donc, vous vous adressez essentiellement, évidemment, là, je comprends bien, là, au côté formation. Vous avez fait référence, dans votre présentation, à l'Ontario. Ailleurs au Canada, est-ce qu'on est très différents ou vous avez juste regardé l'Ontario?

M. Fortin (Mitchel) : J'ai regardé l'Ontario puis le Nouveau-Brunswick, c'étaient les deux provinces les plus près de nous, mais je n'ai pas regardé à l'extérieur qu'est-ce qui se faisait.

M. Barrette : O.K. Donc, les commentaires que vous avez à faire sont limités à l'Ontario. Mais je comprends qu'on n'est pas dans deux univers complètement séparés, là.

M. Fortin (Mitchel) : Non, c'est ça, on est vraiment proches et puis on travaille de la même façon aussi, on a une législation qui est similaire aussi. Par contre, quand je regarde ce qui se fait un petit peu chez nos voisins de l'Ouest et du Sud, bien on est un petit peu... ils ont peut-être un avantage par rapport à nous côté formation.

Puis je reviens un petit peu sur la formation, quand on parlait des conseillers. J'écoutais, la semaine passée, quand M. Blain, du Regroupement provincial des comités d'usagers, donnait l'exemple d'un cas problématique avec les préarrangements où est-ce qu'il y avait indexation, puis je me disais : Si on donnait l'assurance à la population que les gens qui font des préarrangements, les gens que vous allez rencontrer lors d'un décès sont formés puis ont les outils pour le faire, bien les cas comme ça ne ressortiront plus, là, je veux dire, dans le sens que... Du moins, ça va limiter la chance que ça arrive.

Encore une fois, un autre exemple, vous aviez M. Leclerc, de la Fédération des coopératives funéraires, qui disait que, les entreprises cotées en bourse, le conseiller aux familles attend la famille avec son crayon puis il est prêt à faire de la vente. Je vais être honnête avec vous, les oreilles m'ont frisé, quand j'ai entendu ce genre de propos là, parce que je me dis : Ce n'est pas ça, c'est des gens qui sont professionnels puis sont passionnés, parce qu'eux, ils savent qu'une funéraille on a juste l'occasion une fois, puis il ne faut pas que la famille ait de regrets.

Donc, si le conseiller qui rencontre la famille a des bonnes bases de référence pour faire les rencontres, bien on va enlever cette perception. Comme je disais dans mon texte d'introduction, ça va être une certitude que les gens que vous allez rencontrer, ils ont une formation adéquate pour vous rencontrer lors de ces situations-là.

M. Barrette : Je comprends votre point de vue là-dessus, puis à bien des égards je pourrais être d'accord avec vous, mais là où je suis moins indulgent que vous, c'est que ça n'enlèverait pas nécessairement le côté potentiellement négatif de cette relation d'affaires là. Il y a un côté commercial là-dedans, là, et ça ne va pas nécessairement être une prévention contre. Je comprends que la formation pourrait inculquer un certain nombre de valeurs et de principes chez des gens, là, mais ça n'empêche pas le reste. Mais je comprends votre point, parce que ça doit commencer en quelque part, là, qui est celui de la formation.

Actuellement, là, vous, votre... Parce que vous, vous êtes... Il y a vous qui donnez cette formation-là...

M. Fortin (Mitchel) : Oui

M. Barrette : ...et il n'y en a pas d'autre, là.

M. Fortin (Mitchel) : Pour le service-conseil, il y a juste nous. Il y a le collègue de Rosemont qui a la partie thanatopraxie, puis ils vont ajouter des éléments du service-conseil, mais eux sont vraiment dédiés pour les soins de la dépouille, tandis que nous, on est sur l'autre versant où est-ce qu'on veut faire les soins, l'approche auprès des familles, comment former des conseillers pour rencontrer les familles et...

M. Barrette : Et, en termes de capacité, vous avez la capacité pour prendre plus d'étudiants, on va dire, là? Parce que les gens n'ont pas tous 18 ans, j'imagine, qui arrivent chez vous, là.

M. Fortin (Mitchel) : Oui, tout à fait. On a des étudiants de tous les âges, vous avez des jeunes et des moins jeunes. Puis on a vraiment une bonne base, là, pour accueillir... une bonne capacité pour accueillir tous ces gens-là, on a un beau programme de monté également.

M. Barrette : Est-ce que vous avez un programme de formation à distance?

M. Fortin (Mitchel) : On est en train de travailler là-dessus. C'est bien ça, David? Oui.

M. Barrette : Vous êtes en train de travailler là-dessus. Vous prévoyez quand offrir ça?

M. Benazera (David) : Dans la prochaine année, mais tout... On veut faire son développement mais en accord avec la corporation et la fédération, le faire valider, premièrement, par le milieu avant de prétendre de donner une bonne formation.

M. Fortin (Mitchel) : À distance.

M. Barrette : O.K. Vous, à ma connaissance, vous n'êtes pas public, par exemple, vous êtes privé. Est-ce que je me trompe?

M. Benazera (David) : Oui. On est privé, oui.

M. Barrette : O.K. Donc, il y a un frais, là, qui est là mais...

M. Benazera (David) : Oui, il y a un frais.

M. Barrette : Bien, il y en a un au public aussi, vous me direz, là, mais c'est comme ça que vous fonctionnez, là. Excellent. M. le Président, moi, je n'ai plus de question.

Le Président (M. Tanguay) : Merci. Je cède la parole pour un bloc de 5 min 20 s à notre collègue de Taillon.

• (11 h 50) •

Mme Lamarre : Merci beaucoup, M. le Président. M. Fortin, M. Benazera, bienvenue.

D'abord, intéressant, cette dimension de la formation. Et je pense qu'effectivement la formation initiale à laquelle vous faites référence, et pas seulement une formation continue, est une valeur ajoutée.

Je regarde sur votre site, au niveau du profil vous indiquez «sens de l'éthique professionnelle et discrétion». Et effectivement il y a un enjeu, pour avoir traversé récemment une situation où on a eu besoin de services funéraires. Il y a toujours une espèce de petite zone un peu de malaise où... l'exemple de l'urne qui avait été convenue dans le préarrangement il y a 10 ans, n'est plus disponible, et celle qui la remplace moyennant un léger supplément ou... Alors, il y a différents enjeux de cette nature-là, et on a parfois l'impression qu'il y a comme une... Il y a une certitude, c'est qu'il y a une vulnérabilité des gens qui vous consultent, et il y a une nécessité d'une éthique irréprochable, alors que vous êtes à l'emploi d'organismes.

Est-ce que vous trouvez qu'actuellement vous avez tous les outils qu'il vous faut pour préserver l'indépendance de vos membres, de s'assurer que leur éthique n'est pas compromise par des pressions de leur employeur, par exemple?

M. Fortin (Mitchel) : Je crois que oui, parce que la personne qui va rencontrer une famille endeuillée est seule dans son bureau, puis il n'y a aucune pression extérieure autre que d'être avec la famille. C'est sûr qu'on représente une entreprise, on ne se le cache pas aussi, on a des biens et des services à offrir, mais, ayant des valeurs morales aussi qui sont inculquées par une formation qui est adaptée au marché de travail, qui est adaptée aussi avec les besoins des familles endeuillées, je ne vois pas le problème de ce côté-là.

Si on prend l'exemple, admettons, d'un préarrangement qui est fait, ça peut arriver que les biens soient discontinués dans le temps, et c'est d'où l'importance d'avoir un professionnel qui est capable d'offrir à la famille d'autres options qui vont les satisfaire, à ce moment-là.

Mme Lamarre : Est-ce que vous considérez que le montant de 2 500 \$ qui est octroyé actuellement au niveau de la prestation lors d'un décès, c'est adéquat, c'est un montant qui est adéquat?

M. Fortin (Mitchel) : On n'en a jamais assez, je pense, de l'argent, de toute façon.

Le 2 500 \$, bien, évidemment, c'est un montant qui n'a pas été indexé depuis plusieurs années. Si on parle de la chaîne de planification des arrangements préalables ou des arrangements au décès, la maison funéraire, le cimetière, les célébrants, tout ce qui est les déboursés extérieurs, c'est sûr que c'est un montant qui est très minime. Puis quelqu'un qui a cotisé toute sa vie au Régime de rentes, puis que la famille reçoit comme prestation de décès un montant de 2 500 \$, ce n'est pas gros, ce n'est pas gros, parce qu'on sait très bien qu'une entreprise funéraire, en partant, pour recevoir juste un appel pour un décès, ça inclut... ça demande beaucoup de coûts quand même aussi, même n'avoir rien fait, parce que vous avez plein de gens qui travaillent dans le domaine, vous avez plein d'équipement à payer, vous avez des infrastructures, des frais fixes aussi à régler, donc c'est sûr qu'il y a un coût rattaché à ça.

Je fais souvent la comparaison avec un dentiste. Vous allez chez le dentiste, ça ne vous fait peut-être pas plaisir, mais en bout de ligne c'est sûr que ça va vous coûter quelque chose aussi. C'est la base du commerce aussi.

Mme Lamarre : Parce que, vous savez aussi, l'une des demandes, à travers ce projet de loi, c'est d'augmenter cette prestation de 2 500 \$ à 5 000 \$, c'est quand même beaucoup. Et on sait aussi que la tendance, c'est de dire : Bien, si c'est 5 000 \$, ça va devenir 5 000 \$, c'est assez... Parce que, là, il y a beaucoup de frais autres que le 2 500 \$ dont vous parlez, là, pour avoir traversé... il y a plein, plein de choses, plein de services qu'on offre. Et là le signet, ce n'est pas inclus. La photo dans le journal, c'est inclus, ce n'est pas inclus. La couleur... Enfin, vous savez, je trouve que, pour les gens, là, ce n'est pas simple de savoir qu'est-ce qui est inclus dans le 2 500 \$ clairement.

Et est-ce que ça couvre bien les services minimaux obligatoires? Parce que c'est ça, dans le fond, qu'on veut, on veut s'assurer que la dignité des gens soit préservée par ça et que personne ne soit laissé pour compte. Mais il semble

que ça ne réponde pas complètement à cet objectif-là, parce qu'il y a 1 000 personnes décédées qui n'ont pas été réclamées, jusqu'à un certain point, là, dans ce processus de services funéraires là. Mais en même temps on a le sentiment que parfois... Il y a toujours des extras, quand on va... Ce n'est jamais le 2 500 \$ seul.

M. Fortin (Mitchel) : Bien, en fait, moi, je ne le vois pas de cette façon-ci. C'est que la prestation de la Régie des rentes, le 2 500 \$, c'est une allocation, c'est une aide à la famille pour pouvoir planifier des funéraires. Savoir qu'est-ce qui est inclus dans le montant ou pas, ça ne fait pas partie du montant, je veux dire, le 2 500 \$ n'est pas là pour avoir des inclusions ou des exclusions, c'est un forfait qu'on donne à la famille, que l'État donne à la famille pour les aider à passer à travers de ces choix-là.

Moi, j'ai perdu mes parents, les deux, cette année, puis le 2 500 \$, c'est sûr que ce n'est pas suffisant pour couvrir les funéraires que je voulais faire. On n'a pas fait des funéraires avec des cercueils en or 24 carats, comme tout le monde s' imagine, mais on voudrait tous le meilleur pour nos gens. Mais ce n'est pas le but, c'est d'offrir des... de choisir des choses qui sont raisonnables dans nos goûts à nous.

Puis le 2 500 \$, ce n'est pas un montant où est-ce qu'on catégorise ou qu'on divise en disant : Bon, 1 000 \$ va à la maison funéraire, 500 \$ va aux journaux, 500 \$ va au cimetière, c'est vraiment juste un montant global qui est offert à la famille pour les aider à faire ces choix-là, parce que, si on commence à essayer de dire qu'est-ce qui est inclus dans le 2 500 \$, c'est propre à chaque entreprise funéraire, ça aussi. L'entreprise funéraire, de toute façon, dans le 2 500 \$, ne prendra pas le montant, dire : Écoutez, nous, dans le 2 500 \$, on a inclus telle et telle affaire, ce n'est pas ça. C'est vraiment juste une allocation que les familles ont pour servir à payer ces frais-là.

Le Président (M. Tanguay) : Merci beaucoup. Alors, nous poursuivons nos échanges, et je cède la parole pour une période de 3 min 30 s à notre collègue de Repentigny.

Mme Lavallée : Merci beaucoup. Toute la notion de services-conseils que vous parlez depuis tout à l'heure, est-ce que c'est des services qui sont offerts automatiquement par tous les salons funéraires ou...

M. Fortin (Mitchel) : C'est la base. Quand vous rencontrez une famille, c'est de leur offrir ce qui se fait dans le domaine funéraire puis toute la gamme d'options possibles pour faire différents rituels, disposer de la dépouille également. C'est la base de l'entreprise funéraire, d'offrir des services, des conseils à la famille endeuillée, parce que nous, on travaille au quotidien dans ce domaine-là, mais, les familles que l'on rencontre, souvent c'est leur première expérience ou la seconde expérience, puis ce n'est pas le meilleur des temps aussi pour faire des arrangements. Ça fait qu'à ce moment-là c'est la base de toute entreprise d'aider ces familles-là à passer au travers de tous ces choix puis toutes ces démarches qu'elles doivent remplir aussi, là.

Mme Lavallée : Excusez, c'est parce que, pour moi, c'est vague, ce service-là. Au fond, ce n'est pas un poste qui est à part, attribué à une personne, donc ça peut être le directeur qui rencontre une famille qui a cette formation-là de service-conseil, ce n'est pas rattaché à une fonction qui est...

M. Fortin (Mitchel) : Bien, le premier poste que je vois en tête, c'est sûr que c'est le conseiller aux familles, c'est celui qui va rencontrer la famille endeuillée, mais évidemment tout ce qu'on parle de services-conseils, ça peut être aussi bien le directeur de funéraires, ça peut être aussi bien la réceptionniste, l'hôtesse au salon aussi, parce que ces gens-là ont besoin d'avoir un bagage pour rencontrer... pour ces familles-là, pour leurs besoins, autant la réceptionniste aussi au téléphone qui reçoit un appel pour un décès, il faut qu'elle ait les aptitudes aussi nécessaires, il faut qu'elle ait développé des habiletés pour pouvoir gérer un appel qui est quand même assez délicat, là. Ça fait que le service-conseil va vraiment à tous les employés, là, du domaine funéraire.

Mme Lavallée : O.K. Donc, dans le fond, c'est que tout le personnel qui travaille au sein d'un salon funéraire devrait avoir cette formation minimale de...

M. Fortin (Mitchel) : Tout à fait. Toute personne qui est dans l'industrie qui a un contact avec les familles devrait avoir une formation pour le faire.

Mme Lavallée : O.K. Et l'autre question... Tout à l'heure, on a parlé du 2 500 \$. C'est sûr que, dans le contexte budgétaire dans lequel on est, j' imagine que c'est utopique de penser que ces montants-là vont être augmentés, là.

M. Fortin (Mitchel) : Bien, je vous dirais que j'ai un petit malaise avec ça, dans le sens que... Pour l'exemple, je pense juste à ma mère. Elle est décédée à 59 ans, elle n'a pas touché du tout à sa Régie des rentes, elle n'a pas eu le temps. Je me dis : Tous les montants qu'elle n'a pas reçus pendant sa retraite, qu'elle aurait dû avoir, cet argent-là reste au service de la Régie des rentes. Donc, je pense qu'il y a peut-être quand même, à quelque part, une juste balance, on peut faire un effort, de leur côté, pour dire : Bien, on peut quand même augmenter ce montant-là, qui n'a pas été touché depuis bien longtemps.

Je donne un exemple comme ça, par exemple, là. Il y a des gens qui vont l'utiliser pendant longtemps, la prestation, là, pour la retraite, mais il y a des personnes qui n'auront même pas eu la chance d'y goûter, si on peut dire. Ça fait que je me dis : À quelque part, il y a comme un balancement aussi, là, dans ces sous-là. Je sais qu'on est dans un contexte où il faut faire attention, puis il n'y a pas... le gouvernement, c'est comme une entreprise aussi, on gère les biens de l'État, on gère les services aussi de la population, mais je crois qu'il y a un effort qu'on est capable de faire aussi de ce côté-là.

Mme Lavallée : Parfait. Je n'ai pas d'autre question.

Le Président (M. Tanguay) : Merci beaucoup. Alors, nous vous remercions, vous, les représentants du Campus Notre-Dame-de-Foy.

Mémoires déposés

Avant de terminer, je dépose les mémoires des personnes et organismes qui n'ont pas été entendus lors de nos auditions.

Compte tenu de l'heure, je lève la séance, et la commission, ayant accompli son mandat, ajourne ses travaux sine die. Merci beaucoup.

(Fin de la séance à 11 h 59)