

**MÉMOIRE SUR LES MODIFICATIONS PROPOSÉES À LA LOI SUR LES
ARRANGEMENTS PRÉALABLES DE SERVICES FUNÉRAIRES ET DE
SÉPULTURE**

Présenté dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n° 178 -
*Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant
la protection du consommateur*

Préparé par Alfred Dallaire MEMORIA

9 mai 2018

Alfred Dallaire | MEMORIA

*Chaque vie
est une histoire.* ^{MD}

Table des matières

Contexte	3
Sommaire exécutif.....	4
Alfred Dallaire MEMORIA en quelques lignes	5
Introduction.....	5
1. Registre des contrats d'achats préalables de services funéraires et de sépultures	5
1.1 Notre réalité	5
1.2 Analyse des enjeux associés à un Registre	7
1.2.1 Sollicitation et pratiques commerciales	7
1.2.2 Protection des personnes vulnérables	7
1.2.3 Protection des données personnelles	8
1.2.4 Fardeau administratif et coûts	8
1.2.5 Caractère complet et exhaustif du Registre	9
1.3 Une alternative efficace et facile à appliquer	9
2. Les règles de formation des contrats de services funéraires au décès.....	11
2.1 La transparence	11
2.2 Une souplesse nécessaire.....	11
Conclusion	12
ANNEXE 1.....	14
ANNEXE 2.....	15
ANNEXE 3.....	18

Contexte

Au cours des dernières années, le législateur s'est penché en plusieurs occasions sur le domaine funéraire. D'abord il y a eu le projet de loi n° 8 qui prévoyait amender le *Code civil du Québec* pour réhabiliter l'assurance-décès. Suite à diverses représentations, le ministre de l'époque a choisi de ne pas adopter le décret mettant en vigueur les articles concernant ce produit aux contours mal définis. Bien que ce produit ressemble comme deux gouttes d'eau à un arrangement préalable de services funéraires, il n'en comporte pas tous les bénéfices pour le consommateur.

Puis il y a eu le projet de loi n° 66 déposé par le ministre de la Santé et des Services sociaux, Dr Gaétan Barrette, qui visait à moderniser l'encadrement du domaine funéraire et des pratiques relatives à la crémation, à la tenue de registres liés aux cendres humaines et à la dispersion des cendres. Dans le cadre de l'étude de ce projet de loi, nous avons déposé un mémoire et avons aussi été entendus en commission parlementaire en raison, notamment, de nos positions avant-gardistes et innovantes qui tenaient compte des opinions exprimées par la population lors d'un sondage réalisé à notre demande par une maison reconnue en la matière.

Enfin, au cours de la dernière session parlementaire, le ministre des Finances, Carlos Leitão, déposait le projet de loi n° 141 comportant des articles visant à réintroduire l'assurance de frais funéraires. Ces articles ont fait l'objet de nombreux questionnements par divers organismes, notamment par le Barreau du Québec, et nous sommes définitivement contre la réintroduction de ce produit source de confusion et de coûts plus élevés pour les consommateurs.

Or, notons qu'un produit similaire à celui-ci fait l'objet d'un décret consenti il y a plusieurs années à Fortis (par la suite devenue Assurant), et ce malgré l'interdiction inscrite à l'article 2442 du *Code civil du Québec*. Ce décret autorise une compagnie nommément à vendre ses produits d'assurance-décès et d'épargne-décès dans les entreprises funéraires québécoises. Si bien que des consommateurs, par ailleurs généralement bien informés des caractéristiques des préarrangements, sont susceptibles d'acheter des services en prévision de leur décès tout en étant privés de la protection que la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture* est censée leur octroyer. En effet, ces services étant financés par une compagnie d'assurances, ils échappent à plusieurs mesures de contrôle et de protection des consommateurs, sans compter que le prix chargé par l'assureur pour ces services peut atteindre le double du prix réel des services funéraires apparaissant au contrat. Cette situation nous apparaît extrêmement préoccupante car elle instaure un double régime très malencontreux qui, à toutes fins utiles, crée deux types de citoyens corporatifs et deux classes de consommateurs.

C'est donc en tenant compte de cette situation particulière et problématique que nous avons entamé l'analyse des enjeux soulevés par le projet de loi n° 178.

Sommaire exécutif

Nous comprenons les objectifs généraux poursuivis par le législateur qui se soucie des risques que représente pour les consommateurs la signature de contrats dont l'exécution a lieu post-mortem. Nous croyons que cette inquiétude du législateur doit s'étendre de même manière à tous les contrats signés par une personne de son vivant, pour obtenir des services funéraires à son décès. En effet, il existe des contrats qui ont toute l'apparence d'un préarrangement funéraire et qui visent la même clientèle sans toutefois qu'elle soit protégée de manière aussi exhaustive. Dans ces deux cas de figure, les risques de « traçabilité » sont les mêmes alors il faut que les moyens proposés pour y remédier soient symétriques.

Nous déplorons aussi que le marché des assurances-vie, infiniment plus conséquent en termes financiers et en nombre de contrats, ne soit pas l'objet d'un registre comme celui proposé dans le projet de loi n° 178 *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur* (« **projet de loi 178** »).

Par ailleurs, les contrats préalables de services funéraires ont des caractéristiques propres qui engendrent déjà une réelle sécurité financière pour les consommateurs, notamment le dépôt des sommes en fiducie qui, de facto, génère déjà un deuxième registre des dits contrats auprès des fiduciaires qui sont tenus d'envoyer un reçu au signataire du contrat. Bien que la mise en place d'un Registre des contrats de préarrangements paraisse être une mesure additionnelle souhaitable quant aux objectifs poursuivis, il nous apparaît que des moyens moins lourds et moins coûteux pourraient être envisagés.

Nous saluons l'initiative du législateur qui cherche à amender la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture* (la « **loi** ») pour en étendre la portée et y inscrire les services funéraires au décès. Nous notons cependant que les formalités et les règles de formation édictées par le projet de loi 178 doivent être assouplies pour préserver l'agilité et la rapidité d'exécution qui sont nécessaires pour que les entreprises funéraires demeurent performantes et qu'elles puissent répondre adéquatement aux besoins des clients.

Enfin nous aimerions souligner le fait que madame la ministre Thériault procède de façon responsable et prudente en proposant le projet de loi 178. Ce projet instaure des mesures précises pour une meilleure protection des consommateurs, tout en prévoyant que certaines modalités feront l'objet de réglementation ultérieure. Ce faisant, elle se laisse le temps d'examiner plus en détail tous les enjeux soulevés ainsi que les diverses préoccupations que nous aurons portées à son attention et elle sera à même de les adresser dans la réglementation.

Nous l'en remercions d'autant plus que, compte tenu du peu de temps alloué pour examiner le projet de loi, notre position fait état de certaines questions qu'il nous est difficile en l'état actuel des choses d'apprécier pleinement. D'ailleurs nous avons mandaté une firme externe de consultation pour évaluer les impacts des mesures proposées, entre autres sur nos systèmes informatiques.

Alfred Dallaire MEMORIA en quelques lignes

Alfred Dallaire Memoria est une entreprise québécoise qui œuvre dans le milieu funéraire de la grande région de Montréal depuis près de 85 ans. Cette entreprise familiale de 3^{ème} et 4^{ème} génération est reconnue pour son dynamisme et son côté avant-gardiste. Depuis nos débuts dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve en 1933, nous avons toujours défendu l'intérêt des consommateurs et cherché à innover.

Chaque année, nous servons des milliers de clients en offrant des rituels et des services adaptés à leurs désirs et leurs croyances. Que ce soit des funérailles écologiques, des hommages personnalisés avec musique et vidéo ou encore des rituels religieux, nous nous adaptons aux réalités de tous. Nous offrons depuis près de quarante ans du support psychologique et des ateliers gratuits, un centre de référence sur le deuil ainsi qu'un service d'information en matière d'assistance-succession. Tous ces services sont gratuits et assurés par des professionnels.

Nous sommes membres du *Green Burial Council* et avons obtenu la plus haute certification de ce regroupement international.

Nous sommes des pionniers en matière de préarrangements au Québec. Nous en vendions dès 1967, bien avant que la loi ne voit le jour. Nos pratiques respectaient les plus hauts standards éthiques avant même que les lois n'existent pour encadrer ce secteur d'activité. Pour nous, il est primordial de préserver et de cultiver la confiance des consommateurs envers le régime des préarrangements.

Introduction

Nous remercions le législateur québécois de nous donner le privilège de lui présenter notre position sur les mesures du projet de loi 178 qui touchent l'industrie funéraire québécoise.

Nous comprenons que de la réglementation découlera de cette pièce législative. Nous profitons de l'occasion pour indiquer que nous souhaitons être associés à la rédaction des règlements à venir. Nous vous offrons notre collaboration, laquelle sera constructive, puisque nous avons à cœur la protection des consommateurs québécois et la pérennité des PME funéraires comme la nôtre.

1. Registre des contrats d'achats préalables de services funéraires et de sépultures

1.1 Notre réalité

La grande valeur du produit qu'est le préarrangement funéraire fait l'unanimité. Étant annulable, remboursable et modifiable en tout temps, c'est une transaction transparente, simple et bien

comprise du consommateur. De surcroît, les préarrangements funéraires ne font pratiquement l'objet d'aucune plainte¹.

Tous les jours nous servons des familles qui viennent chez nous acheter des préarrangements ou les faire exécuter. Selon notre expérience, le problème auquel le Registre souhaite répondre est marginal. Rappelons que près de 30% des préarrangements sont exécutés dans les 2 années qui suivent leur signature et 42% sont exécutés dans les 5 années qui suivent leur signature. Sans compter que dans la plupart des cas l'acquéreur est accompagné par un ou plusieurs membres de sa famille au moment de la signature. Le problème du préarrangement conclu plusieurs années auparavant et dont personne ne détient de trace au moment du décès constitue une situation extrêmement rare.

Compte tenu de l'efficacité de nos méthodes et de nos bonnes pratiques, nous doutons des gains réels qu'un Registre apporterait à notre clientèle. Cependant, à la lumière du contexte décrit au début de ce mémoire, nous constatons que des contrats de préarrangements véritables, qui sont assujettis à la loi, coexistent avec des « contrats pour des services en prévision du décès » qui, parce qu'ils sont financés par une compagnie d'assurance, échappent aux exigences et aux protections octroyées par cette-même loi. Cette situation nous apparaît extrêmement préoccupante et met en lumière la nécessité que tous ces contrats soient traités de la même manière étant donné qu'ils visent tous les mêmes services et la même clientèle. Il est donc primordial que toute mesure qui vise à protéger les acheteurs de préarrangements s'applique également aux consommateurs qui souscrivent à ces autres contrats.

Plus de la moitié de la population détient une assurance-vie². En revanche, selon l'Office de la protection du consommateur, il y aurait environ 184 000 contrats de préarrangements en vigueur, ce qui veut dire que seulement 2% des Québécois auraient contracté un préarrangement. Si bien qu'au décès, les risques encourus de non-traçabilité sont sans commune mesure entre ces deux types de consommateurs. À la lumière des données compilées en Annexe 1, il serait souhaitable de considérer aussi la constitution d'un registre des polices d'assurance-vie car elles sont bien plus répandues et elles ont une valeur monétaire nettement supérieure à celle des préarrangements.

Notons au passage que, selon les chiffres fournis par l'Office de la protection du consommateur, la valeur moyenne d'un préarrangement au Québec est autour de 3 500\$, ce qui démontre que des arrangements funéraires à prix abordable sont possibles.

¹ Rapport annuel de gestion 2016-2017, Office de la protection du consommateur.

² *Assurances vie non réclamées : des sommes qui dorment*, Me Frédéric Allali, publié le 25 février 2015, www.journaldemontreal.com; *S'assurer ni trop ni pas assez*, Isabelle Ducas, publié le 4 mars 2013, www.lapresse.ca

1.2 Analyse des enjeux associés à un Registre

Les enjeux découlant de la mise en place d'un Registre public sont intimement liés avec les caractéristiques obligatoires des arrangements préalables de services funéraires : ils sont annulables et remboursables en tout temps.

1.2.1 Sollicitation et pratiques commerciales

Un registre d'arrangements préalables de services funéraires, ouvert à une consultation publique, constitue une banque de données de clients potentiels pour tout concurrent, sans qu'aucun mécanisme ne puisse protéger ni les clients, ni les entreprises funéraires, par ailleurs soumises à des règles strictes en matière de sollicitation (notamment le *Décret concernant l'adoption de règles de conduite en matière de vente d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*), règles auxquelles les banques et les compagnies d'assurances ne sont pas assujetties avec le résultat qu'elles pourront procéder à de la sollicitation croisée.

Et ce risque de sollicitation croisée et de pratiques commerciales agressives s'inscrit dans un contexte politique et législatif où des amendements au *Code civil du Québec* et à la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture* sont à l'étude afin de rendre légal un produit semblable aux préarrangements funéraires sans pour autant être assujetti aux mêmes règles.

Par conséquent, un Registre qui ne tiendrait pas compte du danger de divulgation de listes de clients pourrait être détourné de sa fonction première de protection. En effet, le caractère public d'un Registre aurait l'effet de fragiliser notre domaine au bénéfice des compagnies d'assurances qui n'ont pas comme responsabilité de rendre ces services, qui ne sont pas soumis aux mêmes règles en matière de sollicitation des clients et qui vendent des services avec une prime souvent alléchante dont la teneur exacte n'est pas facile à décrypter.

1.2.2 Protection des personnes vulnérables

Dans une société qui a à cœur de protéger ses aînés, il serait mal avisé de rendre publique l'existence de contrats annulables et remboursables en tout temps. En effet, on sait - et il est de notoriété publique - que certaines personnes ne se font pas scrupule d'exercer des pressions sur les aînés de leur famille ou de leur entourage pour obtenir des gains financiers à leur détriment.

Or le fait de rendre disponible et publique, par l'intermédiaire d'un Registre, l'existence de contrats annulables en tout temps peut constituer un risque accru de pressions malveillantes pour des personnes qui font le choix, de leur vivant, de planifier et consacrer des sommes pour le paiement de leurs services funéraires.

1.2.3 Protection des données personnelles

La constitution d'un Registre impliquerait la publication d'un nombre appréciable de données personnelles sur nos clients. Comme l'existence d'un préarrangement funéraire concerne uniquement les individus à qui seront confiées les funérailles du défunt après sa mort, il est essentiel que des balises soient mises en place pour contrôler et restreindre l'accès aux données figurant sur le Registre.

D'ailleurs, des professionnels en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels nous mettent en garde contre les risques inhérents à l'accès public des registres. Par conséquent, il faudrait que les informations figurant au Registre ne puissent être consultées que suite au décès, par des personnes qui ont un besoin légitime de connaître l'information qui y figure, et que l'information ainsi divulguée soit minimale.

Nous demandons que des balises soient mises en place pour contrôler et restreindre l'accès aux données du Registre. Celui-ci doit :

- **Permettre la consultation sur une base de nécessité uniquement : La consultation serait permise suite à un décès uniquement, afin de vérifier l'existence d'un préarrangement pour le défunt identifié avec des données précises.**
- **Être accessible uniquement aux entreprises funéraires et leurs employés autorisés, donc ne pas être accessible au public.**
- **Divulguer un minimum d'informations lorsqu'une inscription est trouvée :**
 - **Nom et adresse de l'entreprise funéraire**
 - **Le numéro et la nature du contrat**

La conclusion d'un préarrangement est un événement marquant dans une vie. Contrairement aux assurances-vie que l'on commence à souscrire à un âge relativement jeune et dont les paramètres évoluent en fonction des circonstances de la vie, en général, les gens ne règlent leurs modalités funéraires qu'une seule fois et ce, tard dans leur vie. Compte tenu de l'efficacité de nos méthodes et de nos bonnes pratiques, nous croyons que la consultation obligatoire ou systématique du Registre avant de conclure un contrat de préarrangement est superflue, bien qu'une telle vérification puisse être nécessaire dans certains cas exceptionnels.

1.2.4 Fardeau administratif et coûts

L'implantation d'un Registre peut constituer un fardeau administratif, opérationnel et financier lourd à porter. Comme entreprise dont la mission est d'offrir des services de qualité aux prix les plus accessibles, nous nous soucions de toute mesure qui pourrait causer une augmentation de nos coûts.

Les maisons funéraires remplissent et gèrent déjà l'entrée de données pour les deux paliers gouvernementaux. La mise à jour de nos systèmes pour automatiser l'entrée des données sur le

formulaire de la déclaration électronique de décès, par exemple, nous occasionne des coûts importants et nous oblige à des mises à jour complexes de nos systèmes.

La réalité d'un registre, même géré par le gouvernement, implique une lourdeur administrative et des coûts additionnels pour une PME comme la nôtre. C'est pourquoi nous préconisons des mesures efficaces, économiques et simples.

Nous avons mandaté une firme externe de consultation pour évaluer les impacts d'une éventuelle mesure de l'ampleur de celle proposée et suivrons avec attention ce dossier.

1.2.5 Caractère complet et exhaustif du Registre

Vous trouverez en Annexe 2 un exemplaire de contrat pour des services funéraires offerts par une maison funéraire québécoise. Malgré le fait qu'ils ont toute l'apparence d'un préarrangement et qu'ils visent les mêmes services et la même clientèle que les préarrangements, ces contrats réussissent à se soustraire de l'application de la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture* par une simple clause au verso.

Nous sommes d'accord avec l'intention du législateur de mieux protéger les consommateurs québécois. En ce qui concerne la mise en place d'un Registre des préarrangements funéraires, nous estimons que tous les types de contrats qui visent à définir au préalable les biens et services funéraires souhaités doivent y être consignés, quelle que soit la nature du contrat ou son mode de financement.

Un Registre doit impérativement répertorier tous les contrats qui ont trait à des biens ou des services funéraires à être rendus au décès et qui sont conclus par, ou par l'intermédiaire, des entreprises funéraires au Québec, quelle que soit la nature du contrat ou son mode de financement.

Un amendement au projet de loi 178 est donc requis pour que ces contrats soient tous contrôlés de la même manière et assujettis aux mêmes règles pour que les mesures proposées, en l'occurrence le Registre, soient efficaces.

1.3 Une alternative efficace et facile à appliquer

Bien que la mise en place d'un Registre paraisse être une mesure additionnelle souhaitable quant aux objectifs poursuivis, il nous apparaît que des moyens moins lourds et moins coûteux pourraient être envisagés pour atteindre les mêmes buts, tout en diminuant les risques réels que la tenue de registres est susceptible de générer.

La mesure la plus efficace dans notre pratique est la remise d'une carte de format portefeuille (voir Annexe 3), fournie en autant d'exemplaires que le client le souhaite et remise aux personnes

désignées par le bénéficiaire. Loin d'être simpliste, cette mesure permet de garder en plusieurs endroits une trace du préarrangement et ce, sans divulguer d'information confidentielle.

En effet, lorsque nous offrons d'envoyer une copie du contrat à un tiers, il y a souvent hésitation et refus. Le contrat étant très détaillé, la personne ne veut souvent pas faire étalage de toutes les informations qu'il contient sur ses choix personnels.

La carte solutionne cette problématique en ne contenant que quelques données-clé :

- Le nom de la personne et le numéro de contrat
- Nos coordonnées complètes
Que ce soit la famille ou un membre du personnel d'une résidence, cela permet d'avoir déjà un premier contact rassurant et d'assurer que le transport du corps soit coordonné vers la bonne entreprise peu importe l'heure.
- Le nom de deux personnes à contacter en cas de décès
C'est un renseignement supplémentaire particulièrement utile dans le cas où la personne n'a pas de famille immédiate.

L'avantage de la carte c'est que le client la conserve dans son portefeuille ou avec ses documents précieux, en lieu sûr. Le client peut également en remettre des copies additionnelles à des tiers de son choix (des membres de sa famille, un ami, un travailleur social, un responsable du centre d'hébergement, un voisin, etc.) pour les informer de l'existence du préarrangement. Il est ainsi pratiquement impossible que le préarrangement funéraire ne soit pas découvert en temps opportun. En cas de perte, de vol, de déménagement, des copies supplémentaires sont émises, sans frais.

À l'instar d'une carte d'assurance médicale ou d'assurance médicament, le fait de garder la carte de préarrangement dans son portefeuille rappelle régulièrement l'existence du préarrangement et évite qu'il ne soit oublié ou égaré.

Comme premier pas, la loi pourrait obliger la maison funéraire à émettre des cartes de format portefeuille et à transmettre, sans frais, une copie de la carte à une ou des tierces parties désignées par l'acheteur.

Actuellement, la loi permet à l'acheteur de désigner une tierce personne à qui l'entreprise funéraire transmet une copie du contrat de préarrangement, mais l'acheteur peut renoncer à cette transmission. Cette obligation pourrait être remplacée par l'obligation de transmettre une copie de la carte à au moins une tierce partie désignée par l'acheteur.

Il est clair que cette mesure offrirait l'assurance que tous les préarrangements seront retrouvés et exécutés en temps opportun et demeure la première solution à mettre en place avant

d'introduire toutes autres mesures impliquant des fonds publics, des coûts additionnels pour les entreprises et une grande lourdeur administrative.

2. Les règles de formation des contrats de services funéraires au décès

2.1 La transparence

Le gouvernement du Québec propose de faire un grand pas en réglementant la forme et le contenu des contrats de services funéraires qui sont signés au décès. Nous saluons cette initiative qui vise à protéger les intérêts des consommateurs en leur fournissant des informations précises et détaillées sur l'étendue de leurs obligations. Nous avons déjà de bonnes pratiques en place et nos contrats pour des services au décès sont très semblables.

Nous demandons cependant que cette précision s'étende aux autres contrats qui s'apparentent à des préarrangements mais qui ne sont pas réglementés comme tel. Ces services étant financés par une compagnie d'assurances, ils échappent à plusieurs mesures de protection des consommateurs et souffrent d'un grave manque de transparence, particulièrement en ce qui a trait à la ventilation des primes et la clarté du coût réel des services promis. Nous déplorons que ces enjeux échappent jusqu'à présent à l'attention du législateur.

Nous portons à votre attention la dernière page de l'Annexe 2. Le consommateur qui conclue ce type de contrat ne verra qu'une prime mensuelle et ne sera pas à même de se rendre compte que les services lui coûteront jusqu'au double sur une période de 10 ans, par exemple. Il est primordial d'exiger la ventilation de ces coûts de financement pour que le consommateur puisse prendre une décision éclairée.

2.2 Une souplesse nécessaire

En ce qui concerne les contrats de services funéraires conclus après le décès, nous croyons que l'article 4 du projet de loi doit être revu pour permettre qu'un contrat puisse commencer à être exécuté avant qu'il ne soit signé par le client. Plus particulièrement, en rendant les articles 30 et 33 de la *Loi sur la protection du consommateur* applicables aux contrats de services funéraires (voir l'ajout de l'article 18.2 et l'amendement de l'article 64 de la loi), l'on interdit aux entreprises d'exécuter des services qui ont été demandés verbalement et l'on invalide toute demande de services qui n'est pas sous forme écrite.

Étant donné que nous œuvrons dans un domaine où nous ne contrôlons ni les délais ni les heures d'intervention, il arrive régulièrement que nous devons commencer à exécuter des services avant que le client ne se soit déplacé pour venir signer le contrat. Par exemple, il est fréquent que nous transportions un corps du lieu du décès jusqu'à nos installations sans avoir un contrat écrit et signé pour ce service. Nous n'avons parfois que 2 heures pour effectuer ce transport et nous

sommes à l'aise d'accommoder les familles en procédant ainsi, mais nous ne voulons pas être pénalisés pour cela. Par conséquent, nous demandons que le texte du projet de loi 178 soit révisé et ajusté afin d'éviter qu'un contrat dont l'exécution est amorcée avant qu'il ne soit signé ne soit invalidé, et que l'entreprise qui agit ainsi ne soit soumise à des amendes. Il faut donc permettre qu'un contrat qui a été valablement conclu de manière verbale soit considéré comme valide et qu'il puisse ultérieurement être confirmé par un écrit.

Le projet de loi 178 doit être ajusté :

- **afin d'éviter qu'un contrat dont l'exécution est amorcée avant qu'il ne soit signé ne soit invalidé;**
- **pour permettre qu'un contrat qui a été valablement conclu de manière verbale soit considéré comme valide et qu'il puisse ultérieurement être confirmé par un écrit.**

Conclusion

Nous sommes d'accord avec l'intention du législateur de mieux protéger les consommateurs québécois en facilitant la traçabilité des contrats d'arrangements préalables afin qu'ils soient exécutés en temps opportun. La raison d'être de ces contrats étant de régler à l'avance toutes les modalités des services funéraires souhaités, il est primordial que chaque contrat soit honoré. En conséquence, le législateur québécois doit adopter un moyen qui couvre autant les préarrangements traditionnels que tous les autres contrats offerts par des maisons funéraires pour des services à être rendus au décès - tous ces autres contrats qui ont toute l'apparence d'un préarrangement sans toutefois être considérés comme tel.

D'ailleurs tous ces autres contrats qui s'apparentent à des préarrangements soulèvent, quant à eux, d'importants enjeux de consommation, notamment en lien avec la ventilation des primes et la clarté du coût réel. Nous demandons que ces enjeux de consommation soient adressés par le projet de loi.

Comme la constitution d'un Registre impliquerait la publication d'un nombre appréciable de données personnelles sur nos clients, nous demandons que des balises précises soient mises en place pour contrôler et restreindre l'accès aux données du Registre.

À titre de PME familiale, nous préconisons l'adoption de mesures efficaces, économiques et simples, car la réalité du monde funéraire est complexe et nous redoutons les mesures qui peuvent causer une augmentation de nos coûts.

En ce qui concerne les règles associées à la formation des contrats de services funéraires au décès, nous soulignons que la prestation de services funéraires exige une agilité et une rapidité d'exécution qu'il faut préserver et qui sont en ce moment menacées par les formalités que le

projet de loi 178 amène. Ces formalités doivent être assouplies afin de les adapter à la pratique et de continuer à répondre aux besoins des consommateurs et des entreprises.

Finalement, nous profitons de cette occasion pour réitérer au législateur notre profonde opposition à la réintroduction de l'assurance frais funéraires au Québec dans le cadre du projet de loi n° 141. En effet, ce produit d'assurance, banni en 1974 afin de protéger les Québécois, est un mauvais produit pour le consommateur et nous demandons au législateur de ne pas donner suite à cette intention.

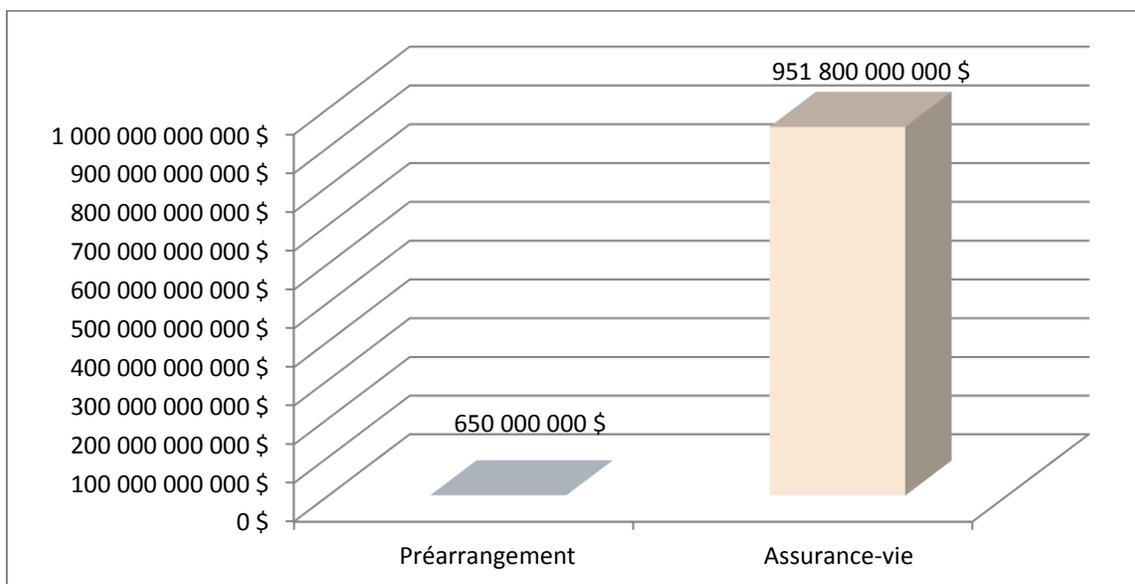
ANNEXE 1

Le préarrangement : un produit peu répandu

Ce que ce tableau démontre, c'est que l'on propose de mettre en place un registre coûteux pour des contrats qui ne concernent que 2% de la population québécoise alors qu'une majorité de gens possède un contrat d'assurance-vie, type de contrat qui n'est répertorié d'aucune manière.

PRÉARRANGEMENT ¹	ASSURANCE-VIE ²
Nombre de contrats : 184 000	Nombre de contrats : 6 400 000
Valeur totale : 650 millions de dollars	Valeur totale : 951 800 millions de dollars
Valeur moyenne : 3 553\$	Valeur moyenne : 148 000\$

La différence d'échelle de grandeur entre les deux produits est impressionnante : la valeur estimée des préarrangements tourne autour de 650 millions tandis que la valeur en jeu pour les assurances-vie, seulement au Québec, frôle le billion (1000 milliards) de dollars.



SOURCES : ¹Office de la protection du consommateur (données de 2011 pour le nombre de contrats de préarrangements et données de 2017 pour la valeur estimée des sommes en fiducie) et ²Données provinciales 2016 de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. qui combine la valeur des assurances-vie individuelles et collectives.

ANNEXE 2

Offre de services et de biens funéraires

Numéro de l'Offre: _____

Date de l'Offre: _____

Numéro de dossier: _____

Client

NAS: Prénom (LETTRES MOULÉES le "client") _____ Initiales _____

Né le: _____ Âge _____ Sexe _____

Téléphone: _____ Adresse: _____

Ville: _____ Province: _____ Code Postal: _____

Conjoint(e)

NAS: Prénom (LETTRES MOULÉES le conjoint(e)) _____ Initiales _____

Né le: _____ Âge _____ Sexe _____

<p>A. Services funéraires</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Code de service: # _____</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 60%;"></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Services de base</td> </tr> <tr><td>1- Services Professionnels et Administratifs</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>2- Transport(s) de la dépouille, zone locale</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>3- Asepsie, préparation et thanatopraxie</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>3- Asepsie et préparation/identification (en deça 18 hrs / 30 min.)</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>4- Formalités légales</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>5- Planification des obsèques</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>6- Preuves de décès - 10 copies</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>7- Utilisation du salon funéraire</td><td>Jours: _____ Hrs: _____</td><td>\$ _____</td></tr> <tr><td>8- Préposée à la famille</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>9- Utilisation de la chapelle</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>10- Corbillard / Corbi-urne, zone locale</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>11- Sedan direction / transport directeur, porteurs, zone locale</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>12- Coordination et direction des funérailles</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>13- Porteurs, zone locale</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td colspan="3">Services complémentaires</td></tr> <tr><td>14- Limousin, 7 passagers, zone locale</td><td>Hrs: _____</td><td>\$ _____</td></tr> <tr><td>15- Sedan, 4 passagers, zone locale</td><td>Hrs: _____</td><td>\$ _____</td></tr> <tr><td>16- Landau de fleurs, zone locale</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>17- Kilométrage supplémentaire, hors zone, kilométrage aller</td><td>Quantité de voiture: _____ Km</td><td>\$ _____</td></tr> <tr><td>18- Porteurs extérieurs, kilométrage aller seulement</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>19- Descente de fosse</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>20- Service musical</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>21- Salle de réception, usage 2 heures</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>22- Frais de crémation</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>23- Assistance à la crémation</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>24- Inhumation des cendres/mise en niche</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>25- Célébrant</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>26- Autre</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>27- Autre</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>28- Autre</td><td>\$</td><td>_____</td></tr> <tr><td>Total des services funéraires</td><td>A.</td><td>\$ _____</td></tr> </table>	Code de service: # _____			Services de base			1- Services Professionnels et Administratifs	\$	_____	2- Transport(s) de la dépouille, zone locale	\$	_____	3- Asepsie, préparation et thanatopraxie	\$	_____	3- Asepsie et préparation/identification (en deça 18 hrs / 30 min.)	\$	_____	4- Formalités légales	\$	_____	5- Planification des obsèques	\$	_____	6- Preuves de décès - 10 copies	\$	_____	7- Utilisation du salon funéraire	Jours: _____ Hrs: _____	\$ _____	8- Préposée à la famille	\$	_____	9- Utilisation de la chapelle	\$	_____	10- Corbillard / Corbi-urne, zone locale	\$	_____	11- Sedan direction / transport directeur, porteurs, zone locale	\$	_____	12- Coordination et direction des funérailles	\$	_____	13- Porteurs, zone locale	\$	_____	Services complémentaires			14- Limousin, 7 passagers, zone locale	Hrs: _____	\$ _____	15- Sedan, 4 passagers, zone locale	Hrs: _____	\$ _____	16- Landau de fleurs, zone locale	\$	_____	17- Kilométrage supplémentaire, hors zone, kilométrage aller	Quantité de voiture: _____ Km	\$ _____	18- Porteurs extérieurs, kilométrage aller seulement	\$	_____	19- Descente de fosse	\$	_____	20- Service musical	\$	_____	21- Salle de réception, usage 2 heures	\$	_____	22- Frais de crémation	\$	_____	23- Assistance à la crémation	\$	_____	24- Inhumation des cendres/mise en niche	\$	_____	25- Célébrant	\$	_____	26- Autre	\$	_____	27- Autre	\$	_____	28- Autre	\$	_____	Total des services funéraires	A.	\$ _____	<p>C. Dépensés supplémentaires potentiels au décès</p> <p>Aide-mémoire</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Avis dans les journaux</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Fleurs (préférences) _____</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Eglise</td> <td><input type="checkbox"/> Célébrant</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Chant(s)</td> <td><input type="checkbox"/> Musique</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Traiteur/buffet</td> <td><input type="checkbox"/> Cartes/signets</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Envolée de colombes</td> <td><input type="checkbox"/> Envolée de ballons</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Hommage vidéo</td> <td><input type="checkbox"/> Hommage photo</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Gravure d'urne</td> <td><input type="checkbox"/> Plaque de laiton sur urne</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Monument</td> <td><input type="checkbox"/> Notaire</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Autre</td> <td><input type="checkbox"/> Autre _____</td> </tr> </table> <p>Remarques: _____</p> <p>Total du montant provisionnel (cercueil inclus) C. \$ _____</p> <hr/> <p>D. Sommaire des coûts</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr><td>A. Total des services funéraires</td><td>\$ _____</td></tr> <tr><td>B. Total des biens funéraires</td><td>\$ _____</td></tr> <tr><td>Total services et biens funéraires</td><td>\$ _____</td></tr> <tr><td>Selon les taux de taxe actuellement en vigueur TPS 5%</td><td>\$ _____</td></tr> <tr><td>Selon les taux de taxe actuellement en vigueur TVQ 9,5%</td><td>\$ _____</td></tr> <tr><td>Total des services et biens funéraires</td><td>\$ _____</td></tr> <tr><td>C. Total du montant provisionnel, incl. les taxes</td><td>\$ _____</td></tr> <tr><td>Total du sommaire des coûts</td><td>D. \$ _____</td></tr> </table> <hr/> <p>Demands personnelles</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <hr/> <p>Informations complémentaires</p> <p>Lieu de la cérémonie: _____</p> <p># RMAQ: _____</p> <p>Lieu de naissance (paroisse): _____</p> <p>Père: _____</p> <p>Mère: _____</p> <p>Date du mariage: _____</p> <p>Lieu d'exposition (si disponible): _____</p> <p>Lieu d'inhumation (paroisse): _____</p> <p>Nom du cimetière et la ville: _____</p> <p># de lot: _____</p> <p>Propriétaire du lot: _____</p> <p>Lien de parenté: _____</p>	<input type="checkbox"/> Avis dans les journaux	<input checked="" type="checkbox"/> Fleurs (préférences) _____	<input type="checkbox"/> Eglise	<input type="checkbox"/> Célébrant	<input type="checkbox"/> Chant(s)	<input type="checkbox"/> Musique	<input type="checkbox"/> Traiteur/buffet	<input type="checkbox"/> Cartes/signets	<input type="checkbox"/> Envolée de colombes	<input type="checkbox"/> Envolée de ballons	<input type="checkbox"/> Hommage vidéo	<input type="checkbox"/> Hommage photo	<input type="checkbox"/> Gravure d'urne	<input type="checkbox"/> Plaque de laiton sur urne	<input type="checkbox"/> Monument	<input type="checkbox"/> Notaire	<input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Autre _____	A. Total des services funéraires	\$ _____	B. Total des biens funéraires	\$ _____	Total services et biens funéraires	\$ _____	Selon les taux de taxe actuellement en vigueur TPS 5%	\$ _____	Selon les taux de taxe actuellement en vigueur TVQ 9,5%	\$ _____	Total des services et biens funéraires	\$ _____	C. Total du montant provisionnel, incl. les taxes	\$ _____	Total du sommaire des coûts	D. \$ _____
Code de service: # _____																																																																																																																																						
Services de base																																																																																																																																						
1- Services Professionnels et Administratifs	\$	_____																																																																																																																																				
2- Transport(s) de la dépouille, zone locale	\$	_____																																																																																																																																				
3- Asepsie, préparation et thanatopraxie	\$	_____																																																																																																																																				
3- Asepsie et préparation/identification (en deça 18 hrs / 30 min.)	\$	_____																																																																																																																																				
4- Formalités légales	\$	_____																																																																																																																																				
5- Planification des obsèques	\$	_____																																																																																																																																				
6- Preuves de décès - 10 copies	\$	_____																																																																																																																																				
7- Utilisation du salon funéraire	Jours: _____ Hrs: _____	\$ _____																																																																																																																																				
8- Préposée à la famille	\$	_____																																																																																																																																				
9- Utilisation de la chapelle	\$	_____																																																																																																																																				
10- Corbillard / Corbi-urne, zone locale	\$	_____																																																																																																																																				
11- Sedan direction / transport directeur, porteurs, zone locale	\$	_____																																																																																																																																				
12- Coordination et direction des funérailles	\$	_____																																																																																																																																				
13- Porteurs, zone locale	\$	_____																																																																																																																																				
Services complémentaires																																																																																																																																						
14- Limousin, 7 passagers, zone locale	Hrs: _____	\$ _____																																																																																																																																				
15- Sedan, 4 passagers, zone locale	Hrs: _____	\$ _____																																																																																																																																				
16- Landau de fleurs, zone locale	\$	_____																																																																																																																																				
17- Kilométrage supplémentaire, hors zone, kilométrage aller	Quantité de voiture: _____ Km	\$ _____																																																																																																																																				
18- Porteurs extérieurs, kilométrage aller seulement	\$	_____																																																																																																																																				
19- Descente de fosse	\$	_____																																																																																																																																				
20- Service musical	\$	_____																																																																																																																																				
21- Salle de réception, usage 2 heures	\$	_____																																																																																																																																				
22- Frais de crémation	\$	_____																																																																																																																																				
23- Assistance à la crémation	\$	_____																																																																																																																																				
24- Inhumation des cendres/mise en niche	\$	_____																																																																																																																																				
25- Célébrant	\$	_____																																																																																																																																				
26- Autre	\$	_____																																																																																																																																				
27- Autre	\$	_____																																																																																																																																				
28- Autre	\$	_____																																																																																																																																				
Total des services funéraires	A.	\$ _____																																																																																																																																				
<input type="checkbox"/> Avis dans les journaux	<input checked="" type="checkbox"/> Fleurs (préférences) _____																																																																																																																																					
<input type="checkbox"/> Eglise	<input type="checkbox"/> Célébrant																																																																																																																																					
<input type="checkbox"/> Chant(s)	<input type="checkbox"/> Musique																																																																																																																																					
<input type="checkbox"/> Traiteur/buffet	<input type="checkbox"/> Cartes/signets																																																																																																																																					
<input type="checkbox"/> Envolée de colombes	<input type="checkbox"/> Envolée de ballons																																																																																																																																					
<input type="checkbox"/> Hommage vidéo	<input type="checkbox"/> Hommage photo																																																																																																																																					
<input type="checkbox"/> Gravure d'urne	<input type="checkbox"/> Plaque de laiton sur urne																																																																																																																																					
<input type="checkbox"/> Monument	<input type="checkbox"/> Notaire																																																																																																																																					
<input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Autre _____																																																																																																																																					
A. Total des services funéraires	\$ _____																																																																																																																																					
B. Total des biens funéraires	\$ _____																																																																																																																																					
Total services et biens funéraires	\$ _____																																																																																																																																					
Selon les taux de taxe actuellement en vigueur TPS 5%	\$ _____																																																																																																																																					
Selon les taux de taxe actuellement en vigueur TVQ 9,5%	\$ _____																																																																																																																																					
Total des services et biens funéraires	\$ _____																																																																																																																																					
C. Total du montant provisionnel, incl. les taxes	\$ _____																																																																																																																																					
Total du sommaire des coûts	D. \$ _____																																																																																																																																					

B. Biens funéraires

29- Cercueil	location _____ achat <input checked="" type="checkbox"/>	
Description:	#	\$
30- Voûte pour cercueil	#	\$
31- Contenant de crémation	#	\$
32- Urne	#	\$
33- Plaquette pour urne	#	\$
34- Voûte pour urne	#	\$
35- Reliquaire	#	\$
36- Vêtements: femme homme	#	\$
37- Autres:	#	\$
Total des biens funéraires	B.	\$ _____

Nom, Prénom, # de tél. et signature du client ou du représentant légal autorisé

Nom, Prénom et signature du représentant légal autorisé par l'entreprise funéraire

Montréal le _____

Lieu et Date (jour, mois, année)

E. Acceptation

La présente offre ne constitue pas ni ne constituera, lorsque acceptée, une convention d'arrangement préalable de services funéraires et de sépulture au sens de la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (Québec)*. La présente offre ne peut être acceptée plus de trente jours suivant la date de la présente offre. À l'expiration de cette période, elle deviendra caduque et nulle de plein droit, sans recours du client contre l'entreprise funéraire et sans que l'entreprise funéraire n'ait à payer quelque indemnité que ce soit au client, et l'entreprise funéraire ne sera tenue de rendre aucun des services ou de fournir aucun des biens, à moins qu'une autre entente n'intervienne entre le client et l'entreprise funéraire.

Le client reconnaît avoir été informé que cette offre de services et de biens funéraires ne l'engage à acquitter aucune somme préalablement à son décès. De plus, malgré les termes de la présente et malgré son acceptation, l'entreprise funéraire convient que le client pourra par un avis écrit, en tout temps avant que les services ou biens ne soient rendus, annuler cette offre de biens et services. Dans un tel cas, l'entreprise funéraire n'aura aucun recours contre le client et ne pourra lui réclamer aucune pénalité découlant de ce fait.

L'entreprise funéraire s'engage à dispenser les services (rubrique A) et les biens (rubrique B) qui sont prévus dans la présente offre de services et de biens funéraires au client et selon les prix qui y sont inscrits. Le taux des taxes à la consommation applicables (TPS, TVQ) peut cependant être modifié en tout temps et sans préavis par les autorités fiscales compétentes. Le taux des taxes applicables aux services et aux biens funéraires visés à la présente offre, sera celui applicable au moment de la livraison des biens et l'exécution des services. Si de nouvelles taxes (municipales, provinciales ou fédérales) venaient à être promulguées après la date de cette offre et à s'appliquer à l'offre des biens et services visés par la présente, elles s'ajouteront aux prix indiqués.

Les biens et services doivent être payés à l'intérieur d'un délai de trente jours suivant la date où ils ont été acquis ou rendus. Si les biens et services sont acquis et rendus plus de trente jours après la date de l'acceptation de cette offre, ces prix seront majorés à chaque jour depuis la date de cette offre selon un taux annuel de 5 %.

Sans égard à la présente offre de services, le client ou son représentant pourra aussi acheter des services et biens additionnels de son choix et aux prix alors en vigueur au moment de leur achat. Le coût de tels services ou biens s'ajoute au prix des services et biens prévus à la présente offre. Le montant provisionnel indiqué à la rubrique C est un estimé à la date de cette offre des débours potentiels supplémentaires qui pourront devoir être encourus au moment du décès du client. Cet estimé est fourni au client à titre d'information seulement, n'engage l'entreprise funéraire à aucune garantie de prix et n'engage le client à aucun achat.

Proposition pour un régime d'Épargne-Décès ou d'Assurance-Décès

Assurant Vie du Canada
 Casier Postal 93040 * 1111 Davis Drive
 Newmarket, ON, L3Y 8K3
 Télécopieur: 887.271.3435

Police _____

1. Renseignements sur le proposant

Prénom _____ **Nom:** _____
Lettre mouliée à l'encre noire 8, V.P. Lettre mouliée à l'encre noire 8, V.P.
NAS: _____ **Date de naissance** _____ **Âge** _____ **Sexe** _____ **Occupation** _____
JJ MM AA
Adresse _____ **Téléphone** _____
Ville _____ **Province** Québec **Code postal** _____

2. Prime unique (Épargne-Décès) ou montant assuré (Assurance-Décès)

Prime unique ou montant assuré _____ \$ Offre de biens et services # _____

3. Bénéficiaire

Nom: _____ **Lien de parenté:** _____
Nom: _____ **Lien de parenté:** _____

Le Bénéficiaire peut être désigné "révocable" ou "irrévocable". A moins de stipulation contraire, la désignation du conjoint marié est irrévocable. Toute désignation d'une personne à titre "irrévocable" ne peut être modifiée ultérieurement sans son consentement.

4. Choix de paiements (tarifs au verso)

Prime unique/Dépôt _____ Régime d'Épargne-Décès (min. \$400) Chèque CPA* _____
 Par versement/Solde _____ Régime d'Assurance-Décès (min. \$1,000) payé Chèque CPA* _____
 Prime régulière _____ sur une période de _____ ans Taux approprié _____ Visa _____ Mastercard _____
CPA* (joindre un chèque annulé). Type de compte Chèque ou épargne. Le premier versement immédiatement ou _____ (000)
Le solde par versements effectués le _____ jour du mois. (1-20)
 Carte de crédit** (16 #) _____ Expiration _____

5. Signature

Je déclare par la présente que tous les renseignements dans ce formulaire sont complets et véridiques, que j'ai lu et comprends les explications imprimées au verso, que j'ai eu l'opportunité de consulter un ou des conseillers de mon choix pour obtenir toute information requise à cet égard et que j'ai reçu le guide de distribution pour ce régime. Je conviens qu'aucune protection n'existera jusqu'à ce que la police ait été émise par Assurant Vie du Canada, du vivant du proposant et que la prime initiale ait été payée. Je déclare que cette police ne remplace pas une police d'assurance ou un contrat de rente. Je déclare être informé que j'ai une période de trente (30) jours pour annuler ma protection avec remboursement complet de mon paiement initial. En cochant cette case O, je demande qu'aucun autre produit ou service ne me soit offert par Assurant, ses partenaires ou compagnies affiliées.

Signature du proposant _____ Signé à (ville et date) _____

6. Propriétaire (compléter seulement si c'est autre que le proposant ou pour protection conjointe)

Signature du propriétaire _____ Adresse _____
 Nom du propriétaire en lettre mouliée _____ Date de naissance _____ Lien de parenté au proposant _____ Téléphone _____
 Signé à (ville et date) _____ Occupation _____ NAS _____ Sexe _____

Informations supplémentaires

Pour usage administratif seulement

Nom du conseiller _____ Signature du conseiller _____ Identification # _____
 Nom du distributeur _____ Téléphone / cellulaire _____
 Description du cercueil: _____ # de modèle _____

ANNEXE 3

Cartes format portefeuille

