

MÉMOIRE DE  
L'ASSOCIATION DES CIMETIÈRES CHRÉTIENS DU QUÉBEC  
PRÉSENTÉ À  
L'HONORABLE LISE THÉRIAULT  
MINISTRE RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET DE  
L'HABITATION

Dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 178, *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur.*

10 MAI 2018

## PRÉSENTATION DE L'ACCQ

L'Association des cimetières chrétiens du Québec (« ACCQ ») (auparavant l'Association des cimetières catholiques romains du Québec) est un organisme sans but lucratif fondé en 1987. Notre regroupement se veut la référence au Québec relativement aux cimetières chrétiens, organismes sans but lucratif au service de leur communauté. La majorité des cimetières membres de l'ACCQ ont plus d'un siècle d'existence.

Dans ce cadre, l'ACCQ rassemble sous une même bannière des cimetières catholiques et protestants de toutes les régions du Québec ; qu'ils soient constitués en vertu de Lois privées, de la Loi sur les Compagnies de Cimetières ou qu'ils relèvent de fabriques de paroisses, de congrégations religieuses ou d'autres instances ecclésiastiques. Les membres de son conseil d'administration sont bénévoles et sont élus pour un mandat de 3 ans.

L'ACCQ se veut représentatif dans la promotion des intérêts des cimetières chrétiens, la défense de leurs principes et d'assurer que ses membres puissent intervenir sur des questions importantes lors de l'évolution de la législation en matière de cimetières, sépultures et de crémation.

Elle offre soutien, formation et partage d'expérience à ses membres dans l'accomplissement de leurs responsabilités et devoirs, leur développement, leurs opérations et leur administration.

L'ACCQ offre à ses membres les services d'un secrétariat permanent leur permettant de bénéficier d'un éventail de services et d'outils qui répondent à leurs besoins et qui se veut une référence pour les questions d'actualité et un soutien dans leurs éventuelles démarches. Elle informe le public via un site Web, édite et diffuse de la documentation dont un manuel de gestion des cimetières et publie un bulletin de liaison semestriel *Le Trait d'union*.

L'ACCQ organise des activités de formation à travers la province ainsi qu'un congrès annuel destinés à la formation des membres, afin de maintenir un haut niveau de qualité de services et de se tenir à jour sur divers sujets tels que la gestion opérationnelle et financière d'un cimetière dans un cadre de pérennité, la bonne gouvernance, la législation gouvernementale en vigueur, les questions environnementales, les rituels funéraires, l'histoire et la préservation du patrimoine.

En 2018, l'ACCQ regroupe plus de 200 membres de toutes les régions du Québec et qui interviennent auprès de familles lors de 22 500 décès annuellement au Québec.

Au cours des dernières années, L'ACCQ a été consulté, dans le cadre de modifications législatives, par le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ainsi que par l'Office de Protection du Consommateur (OPC).

## PROJET DE LOI NO.178

### LOI MODIFIANT DIVERSES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES CONCERNANT LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

#### 1. Objectifs du projet de Loi no. 178

Le projet de Loi no.178, présenté par l'Honorable Lise Thériault, décrit dès la page des notes explicatives deux objectifs importants dans le cadre de modifications proposées à la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*.

*« Le projet de loi prévoit d'abord des modifications à la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. Il rend obligatoire l'inscription de certains renseignements dans les contrats relatifs à des services funéraires ou à une sépulture destinés à une personne décédée et conclus après le décès de celle-ci et apporter, par conséquent, une modification au titre de la loi étant donné qu'elle ne portera plus uniquement sur des contrats conclus avant le décès. »*

*« Le projet de loi confère en outre au ministre responsable de l'application de cette loi les pouvoirs requis afin qu'il puisse créer un registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et des contrats d'achat préalable de sépulture et en établir les modalités de fonctionnement. »*

Considérant que les deux objectifs ci-haut mentionnés seront à l'avantage des consommateurs ;

L'ACCQ appuie ces deux objectifs du projet de loi no.178 – Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur.

## PROJET DE LOI NO.178

### LOI MODIFIANT DIVERSES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES CONCERNANT LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

#### 2. Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture - Articles 18,1 – 18,2 – 18,3

Le projet de Loi 178 modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur prévoit, entre autres, des modifications à la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*, notamment à l'article 18,1 qui se lit comme suit :

*« Le présent chapitre s'applique aux contrats relatifs à des services funéraires ou à une sépulture destinés à une personne décédée et conclus après le décès de celle-ci. »*

L'insertion des nouveaux articles 18,1 ainsi 18,2 et 18,3 ajoutent une protection importante aux consommateurs concluant des contrats conclus après le décès.

En effet, la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*, dans sa version actuelle, accordait une protection uniquement pour les contrats conclus avant le décès.

Comme la majorité des contrats de services funéraires et de sépulture sont conclus après le décès, une majorité de consommateurs n'étaient pas protégés par la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*.

En effet, nous constatons que trop souvent les consommateurs ne pouvaient prendre connaissance en détail des prix de chacun des biens et services funéraires et de sépulture à fournir aux défunts dans le cadre de contrats leur offrant un « forfait » sans les détails.

**Considérant que les consommateurs concluant des contrats après un décès devraient bénéficier des mêmes protections accordées aux consommateurs concluant des contrats en arrangements préalables avant décès ;**

**L'ACCQ appuie ces modifications législatives proposées à la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture.**

**PROJET DE LOI NO.178****LOI MODIFIANT DIVERSES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES CONCERNANT LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR****3. Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture  
- Article 81,1**

Le projet de Loi 178 modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur prévoit, entre autres, des modifications à la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*, notamment à l'article 81,1 qui se lit comme suit :

*« Le ministre peut, par règlement, constituer un registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et des contrats d'achat préalable de sépulture. »*

**Considérant qu'un fichier central d'arrangements préalables permettrait de mieux contrôler le respect de l'exécution des contrats et permettrait également de savoir si le défunt est détenteur d'un contrat d'arrangements préalables et éviter ainsi que le consommateur responsable des funérailles paie pour des services qui ont déjà été payés par le défunt ;**

**L'ACCQ appuie la constitution d'un registre centralisé des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et des contrats d'achat préalable de sépulture.**

La justification d'un registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et des contrats d'achat préalable de sépulture ainsi que des recommandations sur la mise en place d'un tel registre apparaissent aux pages suivantes de ce mémoire.

#### **4. L'absence d'informations sur l'existence de contrats préalables est une réalité**

En effet, trop souvent la personne responsable des funérailles et la sépulture d'un défunt n'a pas accès à l'information à savoir si la personne décédée avait déjà payé pour des services funéraires et de sépulture dans le cadre d'un contrat d'arrangements préalables.

Ces situations, où l'existence d'un contrat d'arrangements préalables n'est pas connue, deviennent de plus en plus fréquentes en raison de plusieurs causes dont :

- La durée très longue de 10 années et plus, entre le moment où le contrat est signé et l'année où les services seront rendus. Au cours de cette période le contrat peut être mal rangé ou égaré ;
- Les déménagements plus fréquents et à des distances relativement grandes, résultant parfois en un décès dans une municipalité alors que le contrat avait été signé il y a longtemps dans une autre ville ;
- Les conflits familiaux résultant en une personne responsable des funérailles qui parfois n'avait plus de contact depuis des années avec la personne décédée sans savoir si celle-ci détenait un contrat d'arrangements préalables.
- La moyenne d'âge qui s'accroît et qui entraîne davantage de cas de maladies cognitives où le client perd graduellement des facultés de mémoire et ne peut plus informer adéquatement de l'existence d'un contrat de préarrangements ;
- L'isolement où de plus en plus de personnes âgées vivent solitaires et parfois meurent seules, rendant plus difficile la transmission d'information d'un contrat existant d'arrangements préalables.

#### **5. L'absence d'information sur l'existence de contrats préalables a des conséquences sur les services rendus**

Lors d'un décès, le responsable des funérailles doit prendre des décisions très rapidement et ce, dans une période émotive. En effet, suite à un décès, on demande à la personne responsable d'entreprendre sans tarder les démarches pour le transport de la dépouille mortelle vers une entreprise funéraire.

Ainsi, en absence d'information sur l'existence d'un contrat préalable, la personne responsable des funérailles doit choisir une entreprise funéraire, sélectionner des services et les payer.

Soulignons que ces contrats sont conclus par des personnes qui viennent de perdre un être cher et qui sont dans une situation de vulnérabilité.

Dans les jours ou les semaines suivantes, en faisant le ménage des documents du défunt ou lorsqu'on règle la succession, on retrouve parfois un contrat d'arrangements préalables dont la personne responsable des funérailles ignorait l'existence.

C'est souvent à ce moment que la personne responsable des funérailles se rend compte que les services qu'elle a choisis ne correspondent pas toujours aux volontés de la personne défunte tels que décrits dans un contrat d'arrangements préalables.

D'autre part, la personne responsable des funérailles doit alors entreprendre des démarches auprès de l'entrepris funéraire avec laquelle il y a un contrat d'arrangements préalables afin d'annuler le contrat et que le consommateur obtienne un remboursement.

#### **6. L'absence d'informations sur l'existence de contrats préalables a parfois des conséquences financières importantes**

Ainsi, en absence d'information sur l'existence d'un contrat préalable, la personne responsable des funérailles doit choisir une entreprise funéraire, sélectionner des services et les payer.

Il y a des cas où l'on ne saura jamais l'existence d'un contrat d'arrangements préalables.

Dans ces cas, le consommateur responsable des funérailles aura payé une deuxième fois pour des services qui avaient été payés par le défunt dans le cadre d'un contrat d'arrangements préalables dont la valeur est généralement de plusieurs milliers de dollars.

## **7. Structure d'un registre centralisé de contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture**

### **Registre devant être obligatoirement consulté avant la conclusion d'un contrat**

Le projet de loi prévoit l'obligation par un vendeur de services funéraires ou de sépulture, préalablement à la conclusion d'un contrat, de consulter le registre et d'informer l'acheteur de tout contrat déjà conclu concernant la personne à qui sont destinés les biens ou les services prévus au contrat envisagé.

**Considérant que cette démarche assurera que chaque consommateur sera avisé préalablement de l'existence d'un contrat de services funéraires ;**

**L'ACCQ appuie l'implantation de cette obligation qui sera imposée aux vendeurs en vertu du projet de Loi 178.**

### **Registre accessible au public**

Les consommateurs auraient intérêt à pouvoir consulter un registre disponible au public. Lors d'un décès le consommateur responsable de l'organisation des funérailles pourrait consulter le registre et vérifier s'il y a déjà un contrat d'arrangements préalables au nom du défunt.

En ayant accès à cette information, le consommateur pourra, le cas échéant, s'adresser directement à l'entreprise funéraire ou cimetière s'étant engagé à rendre les services via le contrat d'arrangements préalables.

Afin de respecter la confidentialité de renseignements, un registre disponible au public doit comporter un minimum d'informations permettant à un consommateur de retracer rapidement et précisément un contrat d'arrangements préalables.

Premièrement, le nom et prénom du consommateur détenant un contrat d'arrangements préalables sont une information de base.

Deuxièmement, il est important de distinguer le consommateur par rapport à des homonymes. C'est pourquoi les cimetières indiquent toujours à leurs registres le nom et prénom du père et de la mère.

Troisièmement, le nom et les coordonnées du cimetière ou entreprise funéraire avec lequel le consommateur a conclu un contrat d'arrangements préalables devrait apparaître au registre.

Les informations relatives à la description des services apparaissant au contrat d'arrangements préalables ainsi que la valeur de ceux-ci devraient demeurer des renseignements confidentiels au niveau du registre accessible au public. Ces informations seraient dévoilées seulement au consommateur détenteur du contrat ou à la personne responsable des funérailles du consommateur détenteur du contrat.

**L'ACCQ recommande la prudence et de limiter au minimum les renseignements apparaissant dans un registre accessible au public.**

**Par respect de confidentialité envers ceux qui ont conclu des contrats d'arrangements préalables, l'ACCQ recommande d'éviter de dévoiler dans un registre public le détail des services funéraires d'un contrat d'arrangement préalables ainsi que les montants déboursés.**

### **Organisme désigné pour la mise en place et gestion du registre**

Afin d'assurer l'adhésion des cimetières et entreprises funéraires au projet de registre centralisé, il est important de confier la responsabilité de l'implantation et de la gestion efficace ce registre à un coût raisonnable à un organisme détenant une expérience reconnue en ce sens.

**Considérant l'expertise développée par la Direction du développement des registres (DDR) du Ministère du Travail dans la création, mise en structure et gestion de registres gouvernementaux accessibles au public ;**

**L'ACCQ recommande que la mise en place et la gestion du registre de contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture soit confiée à la Direction du développement des registres du Ministère du Travail.**

#### **Transfert de données au registre**

Des cimetières offrant des arrangements préalables, détiennent des données sur ces contrats. Dans de grands cimetières, ces informations sont déjà consignées dans des bases de données informatiques structurées. Avec l'aide technique d'informaticiens de la Direction du développement des registres, les données requises au registre pourraient être extraites des bases de données existantes des cimetières.

Des plus petits cimetières, détenant des données sur papier, pourraient transmettre les données au registre centralisé en accédant à un portail informatique développé par le DDR et y inscrire les données sur des services préalables.

**Considérant la variabilité des supports actuels pour les données dans les cimetières actuellement, allant de la base de données informatisée à des informations en format papier, et en tenant compte des ressources humaines et techniques limitées ;**

**L'ACCQ recommande qu'un soutien technique informatique, des services d'accompagnement ainsi que des ressources financières soient offerts pour les coûts encourus pour assurer le transfert de données vers le registre centralisé**

### Restrictions d'accès au registre aux télémarketeurs

Lorsqu'un registre centralisé de préarrangements serait mis en place, il est possible que certaines entreprises cherchent à profiter des renseignements apparaissant au registre centralisé d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture pour solliciter les consommateurs pour leur vendre d'autres services.

Considérant les risques d'utilisation abusive du futur registre centralisé d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture pour la sollicitation de consommateurs ;

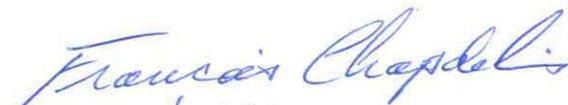
L'ACCQ recommande que des dispositions soient prévues pour limiter l'accès aux renseignements du registre lors de requêtes répétées provenant d'un même utilisateur.

### 8. Conclusion

En conclusion, l'ACCQ appuie le Projet de Loi no. 178 – Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur.

L'ACCQ demeure à la disposition de la commission parlementaire étudiant le projet de Loi 178 pour tout renseignement additionnel relatif au présent mémoire.

Veillez agréer, madame la Ministre, l'expression de nos sentiments distingués,



François Chapdelaine  
Président

Association des cimetières chrétiens du Québec

