



GUIDE D'INFORMATION DU CONSOMMATEUR SUR

les services funéraires,  
d'enterrement,  
de crémation et  
de transfert





.....

# La perte d'un être cher est une épreuve difficile et affligeante.

Que vous ayez immédiatement besoin d'organiser un service funéraire, un enterrement, une crémation ou un service de transfert, ou que vous soyez en train de planifier pour vous-même ou pour une autre personne, ce guide a pour but de vous aider à faire un choix éclairé.

.....

L'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario, au nom du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, administre certaines dispositions de la Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation de l'Ontario. L'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario réglemente et appuie les exploitants autorisés de résidences funéraires, de cimetières, de crématoriums et de services de transfert, ainsi que les directeurs de funérailles, les conseillers en planification funéraire, et les représentants commerciaux de services de transfert, de cimetières et de crématoriums en Ontario.

Visitez le [www.thebao.ca](http://www.thebao.ca) pour en apprendre davantage.

La Protection du consommateur de l'Ontario est un programme de sensibilisation du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l'Ontario et d'autres organisations publiques. Il offre des renseignements sur les droits des consommateurs et sur la sécurité publique, et oriente les gens vers l'organisme approprié s'ils ont un différend avec une entreprise ou s'ils souhaitent formuler une plainte.

### **AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ**

Veillez prendre note que ce guide est fourni à titre d'information générale seulement, et qu'il ne doit pas remplacer un avis juridique. On encourage les lecteurs à obtenir l'avis juridique d'un avocat qualifié et indépendant pour obtenir des réponses aux questions d'ordre juridique ou pour aborder celles-ci.



# Table des matières

1.	Avant de faire des arrangements.....	6
	Qui a l'autorisation légale de décider? .....	6
	Quand est-il nécessaire d'avoir recours à un fournisseur? .....	7
	Comment choisir un fournisseur.....	7
	Services fournis.....	8
2.	Prendre des décisions importantes.....	9
	Quelles sont certaines des options de services funéraires ou commémoratifs?.....	10
	Un cercueil est-il nécessaire? Quelles sont les options?.....	10
	Qu'est-ce que l'embaumement et est-il nécessaire?.....	11
	Quelles sont certaines des options d'enterrement et de crémation?.....	11
	Que peut-on faire en Ontario avec des cendres?.....	11
	Que sont les droits d'inhumation ou de dispersion?.....	12
	Comment acheter des droits d'inhumation ou de dispersion?.....	12
	Revente de droits d'inhumation ou de dispersion.....	12
	Qu'arrive-t-il si je n'ai pas les moyens de payer?.....	12
3.	Votre contrat.....	13
	Avant de signer un contrat.....	14
	Annulation d'un contrat.....	14
	Annulation d'un contrat relatif à des droits d'inhumation ou de dispersion.....	14
	Liste de vérification du contrat.....	15
4.	Préarrangements et prépaiement.....	16
	Pourquoi les préarrangements sont-ils souhaitables?.....	17
	Que se passe-t-il après le décès?.....	17
	Don du corps ou d'organes.....	17
	Dois-je payer d'avance?.....	18
	Comment payer d'avance les frais relatifs à mon contrat?.....	18
	Comment puis-je contracter une assurance pour payer les services de préarrangements?.....	18
	Si je paie d'avance, qu'arrive-t-il si les prix augmentent?.....	19
	Qu'arrive-t-il s'il reste de l'argent après paiement de tout ce qui est inscrit au contrat?.....	19
	Qu'arrive-t-il si je veux annuler ou modifier mon contrat prépayé?.....	20
	Comment la somme que j'ai prépayée est-elle protégée?.....	20
	Liste de vérification de prépaiement.....	21
5.	Plaintes.....	22
6.	Pour en savoir plus.....	24

# Termes à connaître

**Caveau** : Un contenant secondaire protecteur, rigide, parfois imperméable, habituellement fait de béton, de fibre de verre, de plastique ou d'un matériau semblable renforcé, dans lequel l'urne ou le cercueil principal contenant les restes humains est placé avant l'enterrement dans le sol.

**Cercueil** : Coffre destiné à accueillir le corps d'un être humain décédé en vue de ses funérailles, de sa crémation ou de son inhumation et qui n'est pas un caveau, un coffre d'enterrement ou une fausse bière.

**Columbarium** : Construction conçue pour inhumer des restes humains incinérés dans des niches ou des compartiments.

**Crypte ou mausolée** : Construction, à l'exclusion d'un columbarium, utilisée comme lieu d'inhumation de restes humains dans des tombes, des cryptes ou des compartiments.

**Droits d'inhumation** : Le droit d'exiger l'inhumation ou l'exhumation de restes humains dans une sépulture ou de donner des directives à cet égard.

**Droits de dispersion** : Le droit de disperser des restes humains incinérés dans un cimetière.

**Fournisseur** : L'exploitant d'un cimetière, d'un crématorium, d'une résidence funéraire ou d'un service de transfert.

**Fournitures** : Cercueils, repères et monuments, caveaux, urnes et fleurs.

**Inhumation** : Ensevelir des restes humains et, en outre, les placer dans une sépulture — tombe, crypte, ou niche.

.....

# 1. Avant de faire des arrangements

.....

## QUI A L'AUTORISATION LÉGALE DE DÉCIDER?

Après un décès, une des premières questions à régler est d'établir qui a l'autorisation de décider de ce qui adviendra du corps du défunt. Habituellement, le ou les liquidateurs de la succession ont l'autorisation légale de prendre de telles décisions. L'Ontario dispose de lois et de principes de common law pour déterminer qui peut agir à titre de représentant légal lorsqu'une personne décède sans avoir de testament valide. Le décideur officiel sera déterminé selon les circonstances de chaque cas, mais il s'agira habituellement de l'administrateur de la succession nommé par le tribunal ou du parent le plus proche du défunt.

Voici une liste non exhaustive des personnes qui peuvent agir à titre de représentant légal :

1. le liquidateur de la succession, aussi appelé exécuteur ou exécutrice, qui est nommé dans le testament du défunt (ou un administrateur nommé par le tribunal);
2. le conjoint;
3. les enfants d'âge adulte (18 ans et plus)

Les lois relatives à la manipulation du corps du défunt sont différentes des lois qui régissent l'utilisation et le transfert des droits d'inhumation. Si vous êtes le représentant légal, le fournisseur peut vous demander de présenter une pièce d'identité avec photo ainsi qu'une preuve de votre autorisation, telle qu'un testament valide ou une ordonnance de la cour, avant d'entreprendre les préparatifs. Pour en apprendre davantage, visitez le [www.ontario.ca](http://www.ontario.ca) et effectuez une recherche avec la phrase suivante : « Quoi faire lorsqu'une personne décède ».

## QUAND EST-IL NÉCESSAIRE D'AVOIR RECOURS À UN FOURNISSEUR?

Vous pouvez communiquer avec une résidence funéraire ou avec une entreprise de services de transfert, qui se chargera du transfert du corps du défunt à partir du lieu du décès.

Un membre de la famille du défunt peut s'acquitter des services funéraires et de transfert (sauf dans le cas d'un embaumement artériel), si ces services sont offerts gratuitement et que la personne n'en tire aucun avantage. Si vous choisissez l'enterrement ou la crémation, vous devez retenir les services d'un cimetière ou d'un crématorium. Consultez le tableau de la page 8 pour connaître les services offerts par chacun des fournisseurs.

## COMMENT CHOISIR UN FOURNISSEUR

Au moment de choisir un fournisseur :

- Tenez compte des recommandations de votre famille ou de vos amis.
- Discutez avec plusieurs fournisseurs de leurs services. Assurez-vous que le fournisseur comprend vos besoins et qu'il est en mesure d'y répondre.
- Demandez au fournisseur une liste de prix ainsi qu'un devis écrit, ce qui vous sera utile au moment de comparer les prix et les services.
- Procurez-vous une copie des règlements du cimetière ou du crématorium.

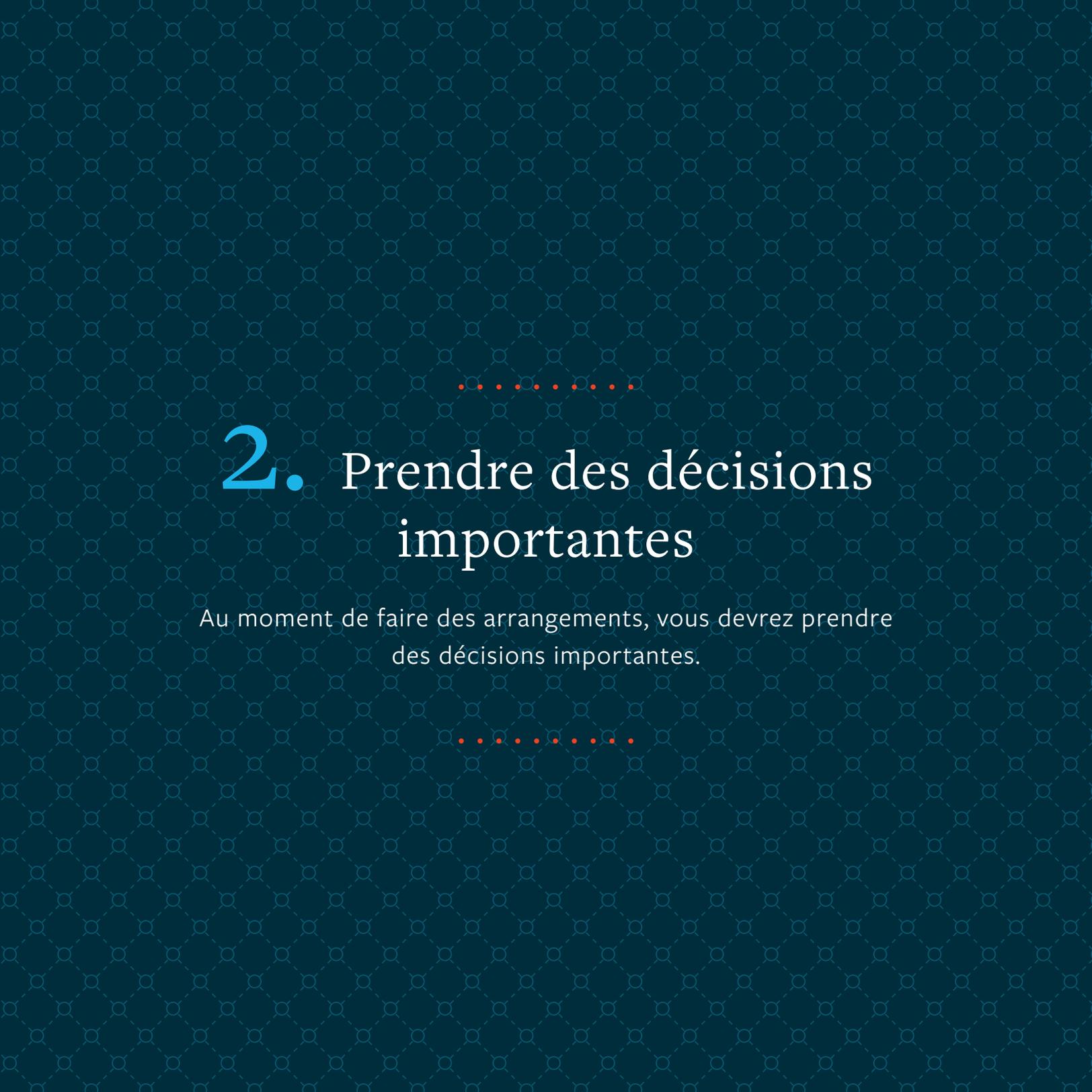


## SERVICES FOURNIS

Le tableau suivant indique les types de services habituellement offerts par les fournisseurs. Vous pouvez vous procurer certaines fournitures auprès du fournisseur de votre choix, comme les cercueils, les monuments, les repères et les fleurs, mais vous devez en aviser votre fournisseur avant de conclure un contrat.

Description du service	Fournisseur de service			
	Résidence funéraire	Services de transfert	Cimetière	Crématorium
Transport du corps à partir du lieu du décès	✓	✓		
Mise en cercueil du corps et son transport vers un cimetière ou un crématorium	✓	✓		
Enregistrement du décès	✓	✓		
Organisation du transport du corps du défunt à l'extérieur de l'Ontario	✓	✓		
Lavage et habillage du corps	✓	✓*		
Transport du corps vers un lieu de culte ou depuis celui-ci	✓	✓*		
Coordination de services funéraires et commémoratifs, religieux ou non, et de réceptions, et location d'installations	✓			
Embaumement	✓			
Offre de cercueils, d'urnes, de caveaux et de fleurs	✓	✓	✓	✓
Offre de tombes			✓	
Offre de cryptes dans un mausolée			✓	
Offre de niches dans un columbarium			✓	
Offre de monuments	✓	✓	✓	✓
Offre de lieux de dispersion des cendres			✓	
Offre du service d'ouverture et de fermeture de tombes, de niches ou de cryptes			✓	
Crémation (par les flammes ou chimique, par hydrolyse alcaline)				✓
Présence à la crémation				✓

\* Doit être titulaire d'un permis de services de transfert de classe 1



.....

## 2. Prendre des décisions importantes

Au moment de faire des arrangements, vous devrez prendre des décisions importantes.

.....



## QUELLES SONT CERTAINES DES OPTIONS DE SERVICES FUNÉRAIRES OU COMMÉMORATIFS?

Commémorer la vie d'un être cher décédé peut aider sa famille et ses amis à vivre le deuil. Vous avez l'option d'un service funéraire, commémoratif ou au cimetière. Ce service peut être privé (réservé aux personnes invitées) ou public (ouvert à tous). Vous pouvez également opter pour la tenue en public ou en privé d'une visite (aussi appelée exposition), d'un cortège funèbre ou de tout autre rituel social, traditionnel ou culturel. Le corps du défunt peut être transporté à l'extérieur de l'Ontario à compter du moment où le fournisseur obtient un certificat du coroner.

## UN CERCUEIL EST-IL NÉCESSAIRE? QUELLES SONT LES OPTIONS?

Vous pouvez acheter ou louer un cercueil, ou fournir votre propre cercueil. Un fournisseur ne peut exiger aucuns frais supplémentaires si vous fournissez votre propre cercueil, à condition qu'il soit sécuritaire, approprié à l'usage prévu et conforme aux exigences du cimetière ou du crématorium.

Il existe des cercueils de tous les styles, et leurs prix vont de quelques centaines à plusieurs milliers de dollars.

Gardez en tête que certains cercueils ne conviennent pas à la crémation, car ils sont faits de matériaux qui ne brûlent pas. Il devrait être clairement indiqué sur la liste des prix quels cercueils ne conviennent pas à la crémation. En cas d'incertitude, demandez au fournisseur de vous remettre une confirmation écrite qu'il s'agit d'un cercueil approprié pour la crémation. Le cercueil doit également satisfaire aux règlements du cimetière ou du crématorium. La crémation par hydrolyse alcaline ne permet pas l'utilisation d'un cercueil.

## QU'EST-CE QUE L'EMBAUMEMENT ET EST-IL NÉCESSAIRE?

L'embaumement est le procédé qui consiste à remplacer le sang et les liquides organiques par une solution chimique afin de préserver temporairement le corps. En Ontario, l'embaumement n'est pas exigé par la loi. Toutefois, dans certains cas, un fournisseur peut vous recommander de préserver le corps en raison du délai entre le moment du décès et celui de la visite, de l'enterrement ou de la crémation. Demandez au représentant de la résidence funéraire de vous expliquer le procédé d'embaumement afin que vous puissiez faire un choix éclairé.

Si le corps du défunt doit être transporté dans un autre pays, le pays de destination ou l'entreprise transportant le corps pourrait exiger que le corps soit embaumé et placé dans un cercueil ou un contenant scellé.

## QUELLES SONT CERTAINES DES OPTIONS D'ENTERREMENT ET DE CRÉMATION?

Un enterrement consiste à placer le défunt dans une tombe, avec ou sans cercueil. Autrement, le corps peut être placé dans un cercueil à l'intérieur d'une crypte. En Ontario, le corps ou les cendres doivent être enterrés dans un cimetière enregistré. Il est possible qu'un contenant rigide soit exigé pour le transport du

corps. Consultez les règlements du cimetière pour connaître ses exigences d'enterrement.

Pour l'enterrement dans une tombe, vous pouvez acheter un caveau ou une fausse bière afin de mieux protéger le corps dans le cercueil. Ce contenant est enterré et généralement fait de béton ou de fibre de verre. Habituellement, un caveau ou une fausse bière n'est pas obligatoire, à moins que le médecin hygiéniste ne l'exige.

Pour l'enterrement dans une crypte (mise au tombeau), le cercueil est placé dans une crypte scellée, à l'intérieur d'un mausolée. En général, un mausolée est une construction au-dessus du sol, en béton, en pierre ou en marbre, qui contient plusieurs cryptes. Les cimetières n'ont pas tous des mausolées.

La crémation (par le feu ou par procédé chimique — hydrolyse alcaline) réduit le corps en cendres ou en matière granuleuse. Les cendres sont ensuite mises dans une petite boîte ou une urne identifiée au moyen d'une plaque métallique. Vous pouvez fournir votre propre urne ou l'acheter d'un fournisseur. Consultez les règlements du crématorium ou du cimetière pour connaître le genre et les dimensions de contenant permis. Si vous choisissez la crémation, il est fortement recommandé de prévoir ce que vous souhaitez qu'il adienne des cendres. Un exploitant qui a en sa possession des cendres non réclamées pendant plus d'un an peut utiliser l'argent ayant servi de dépôt pour inhumer les cendres dans le terrain commun d'un cimetière.

## QUE PEUT-ON FAIRE EN ONTARIO AVEC DES CENDRES?

Voici quelques suggestions :

- Vous pouvez acheter des droits pour enterrer ou disperser les cendres dans un endroit désigné du cimetière. Les droits de dispersion ne sont pas offerts dans tous les cimetières.
- Vous pouvez acheter des droits pour placer les cendres dans une niche (ou compartiment) de columbarium. Un columbarium est une construction comprenant un certain nombre de niches.
- Vous pouvez disperser les cendres sur une propriété privée avec le consentement écrit du propriétaire.
- Vous pouvez aussi embaucher un fournisseur pour qu'il disperse les cendres. Seul un fournisseur est autorisé à vous facturer le service de dispersion des cendres.
- Vous pouvez aussi choisir de disperser les cendres sur des terres inoccupées de la Couronne et sur des terres de la Couronne situées sous les eaux, à condition qu'il n'y ait aucune indication interdisant la dispersion des cendres. Pour plus d'information, visitez le <https://www.ontario.ca/fr/page/atlas-et-politiques-damenagement-des-terres-de-la-couronne>
- Si vous souhaitez disperser des cendres sur des terrains municipaux, consultez d'abord les règlements municipaux.

- Si vous choisissez de transporter les cendres à l'extérieur de l'Ontario, vous devez respecter les lois applicables des autres provinces ou pays concernés. Pour obtenir plus de détails, communiquez avec un fournisseur, ou visitez le <http://www.acsta.gc.ca/restes-incineres>

## QUE SONT LES DROITS D'INHUMATION OU DE DISPERSION?

Les droits d'inhumation se rapportent au droit d'enterrer des restes humains dans une sépulture (tombe, crypte ou niche). Si vous êtes nommé sur le certificat de droits d'inhumation, vous êtes le titulaire des droits d'inhumation et vous pouvez demander une inhumation ou une exhumation, ou placer une décoration, un repère ou un monument sur la tombe, à condition de respecter les règlements du cimetière.

Si vous détenez ces droits, vous êtes autorisé à disperser les cendres dans un endroit désigné du cimetière, à condition de respecter ses règlements.

Note : Le terrain du cimetière demeure la propriété du propriétaire du cimetière.

Les titulaires des droits d'inhumation et de dispersion acquièrent uniquement le droit d'utiliser la sépulture ou les lieux de dispersion des cendres, et de faire installer un repère ou un monument, conformément aux règlements du cimetière.

## COMMENT ACHETER DES DROITS D'INHUMATION OU DE DISPERSION?

Avant votre achat, le cimetière doit vous fournir :

- une liste à jour de ses tarifs;
- ses règlements;
- une explication de toute restriction accompagnant les droits que vous souhaitez acheter (par exemple, les restrictions liées aux options de commémoration, aux monuments, etc.).

Avant de prendre une décision, communiquez directement avec les cimetières, comparez les prix et prenez connaissance des règlements. Votre contrat précisera combien d'inhumations (corps ou cendres) ou de dispersions vous sont autorisées pour chaque droit d'inhumation ou de dispersion.

Une partie de la somme que vous payez pour des droits d'inhumation ou de dispersion sera placée dans un fonds d'entretien. Le revenu de ce fonds sert à l'entretien à long terme du cimetière. La contribution à l'entretien varie selon le genre et le coût des droits d'inhumation.

## Revente de droits d'inhumation ou de dispersion

Vous pouvez revendre des droits d'inhumation ou de dispersion à un tiers si les règlements du

cimetière le permettent. Si vous les revendez à un tiers, vous devez en informer l'exploitant du cimetière, qui transférera alors les droits au nouveau propriétaire. Vous ne pouvez pas revendre des droits à un prix supérieur à celui en vigueur du cimetière. Si les règlements vous interdisent de revendre les droits à un tiers, l'exploitant du cimetière doit vous les racheter au prix en vigueur du cimetière, déduction faite du montant versé au fonds d'entretien du cimetière. L'exploitant du cimetière peut vous facturer des frais d'administration si vous revendez vos droits à un tiers. Le cimetière n'est pas tenu de racheter les droits d'une tombe située dans une concession (groupe de tombes initialement achetées comme un tout) si une de ces tombes a été utilisée.

## QU'ARRIVE-T-IL SI JE N'AI PAS LES MOYENS DE PAYER?

Si vous n'avez pas assez d'argent pour couvrir les services funéraires ou de transfert, ou les frais de crémation ou d'enterrement, vous pouvez demander de l'aide financière à votre municipalité. Renseignez-vous auprès de votre fournisseur ou de votre municipalité et prenez les mesures de suivi nécessaires **avant** de signer un contrat avec un fournisseur.

Le régime d'aide financière de la municipalité peut restreindre le choix du cercueil, de l'urne, de la tombe ou des services connexes. Certaines municipalités peuvent exiger que vous payiez une partie des coûts.



.....

## 3. Votre contrat

Si vous reprenez les services d'un fournisseur, vous apprécierez d'être accompagné d'un membre de votre famille ou d'un ami, car il s'agit d'un moment qui peut s'avérer éprouvant. Une fois que vous aurez choisi les services et fournitures que vous voulez, vous devrez signer un contrat avec le fournisseur.

.....

## AVANT DE SIGNER UN CONTRAT

Assurez-vous que le fournisseur est titulaire d'un permis (demandez de voir son permis).

Examinez la liste de prix du fournisseur afin de choisir des services et des fournitures que vous avez les moyens de payer.

Consultez les règlements du cimetière ou du crématorium afin de prendre connaissance des règlements particuliers que vous devez suivre, y compris les restrictions liées à l'achat de fournitures et de services.

Assurez-vous que le contrat décrit bien ce que vous avez décidé d'acheter ou de louer, par exemple :

- les services, les installations et les véhicules
- un cercueil, une urne, un caveau, une tombe, une crypte, une niche ou un monument
- sommes versées aux tierces parties (pour des avis dans les journaux, une escorte de police, les honoraires de membres du clergé, le service de traiteur, etc.)
- les taxes applicables, et tout avantage ou commission dont profitera le fournisseur, qui lui sera remis par des tiers qu'il vous recommande

Si les fournitures et les services que vous achetez ne sont plus offerts au moment où vous en avez besoin, le fournisseur doit offrir un substitut de valeur équivalente, sans coût supplémentaire.

## ANNULATION D'UN CONTRAT

Selon la loi, vous pouvez annuler votre contrat, par écrit, à n'importe quel moment tant que les services et les fournitures n'ont pas été fournis.

Voici la marche à suivre dans la plupart des cas :

1. Vous devez avertir votre fournisseur, par écrit, que vous souhaitez annuler votre contrat.
2. Dans les 30 jours suivant la date de l'avis écrit, le fournisseur vous remboursera la somme versée pour tout service ou fourniture que vous n'avez pas obtenu.
3. La somme de votre remboursement variera selon la date d'annulation et selon les frais éventuels encourus par le fournisseur.

## ANNULATION D'UN CONTRAT RELATIF À DES DROITS D'INHUMATION OU DE DISPERSION

Vous pouvez annuler un contrat ayant trait aux droits d'inhumation ou de dispersion en remettant au fournisseur, par écrit, un avis d'annulation.

- Si l'avis d'annulation écrit est envoyé dans les 30 jours suivant l'achat et si vous ne vous êtes pas prévalu des droits, vous recevrez un remboursement complet.
- Si l'avis d'annulation écrit est envoyé plus de 30 jours après l'achat, vous recevrez un remboursement équivalent à la somme payée ou à la valeur marchande (selon le montant le plus élevé), déduction faite de la somme versée au fonds d'entretien du cimetière.
- Conformément aux règlements du cimetière, vous pourriez devoir revendre les droits sur le marché libre.

### CONSEIL

Pour que le contrat soit valide (ou « exécutoire »), il doit être signé par vous et par votre fournisseur. Assurez-vous d'obtenir une copie du contrat signé. Le fournisseur vous expliquera vos droits en matière d'annulation et de remboursement.

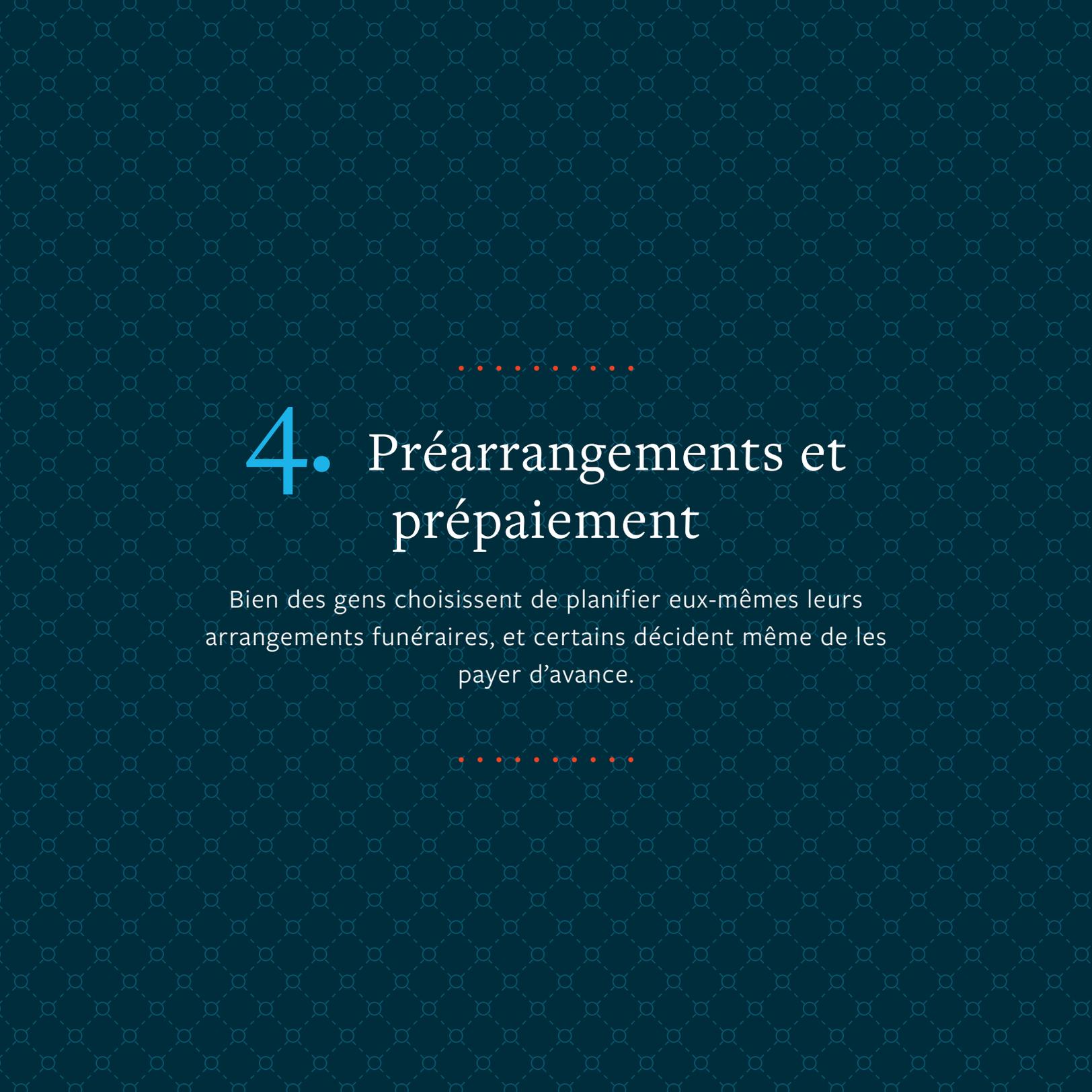
## LISTE DE VÉRIFICATION DU CONTRAT

Le fournisseur vous remettra une copie du contrat et des documents importants. Assurez-vous d'avoir :

- le nom de la personne qui paie pour le contrat (l'acquéreur);
- le nom de la personne à qui les services ou les fournitures sont offerts (le bénéficiaire ou le défunt);
- le nom de l'exploitant autorisé avec lequel vous faites affaire (le fournisseur);
- une description des services et des fournitures que vous avez choisis, ainsi que des précisions concernant le moment et la façon dont ils doivent être fournis;
- le prix de chaque fourniture ou service, les taxes et le total;
- les politiques de paiement, d'annulation et de remboursement, y compris la mention du droit de changer d'avis et d'annuler le contrat;
- pour les droits d'inhumation, assurez-vous que le contrat décrit précisément l'emplacement et qu'il comprend une description de la tombe, de la crypte ou de la niche;
- pour les droits de dispersion, assurez-vous que le contrat décrit précisément l'emplacement et qu'il comprend une description du lieu de la dispersion;
- une copie des règlements du cimetière ou du crématorium;
- un certificat de droits d'inhumation ou de droits de dispersion, une fois que ces droits ont été payés en totalité. Le nom de la personne pouvant autoriser légalement l'inhumation ou la dispersion doit apparaître sur ce certificat.

### CONSEIL

Examinez attentivement le contrat et la liste de prix, et posez des questions pour vous assurer que toutes vos exigences et attentes sont précisées. Par exemple, si vous souhaitez que l'on retire les bijoux avant de fermer le cercueil, assurez-vous que ces détails figurent sur le contrat.



.....

## 4. Préarrangements et prépaiement

Bien des gens choisissent de planifier eux-mêmes leurs arrangements funéraires, et certains décident même de les payer d'avance.

.....

## POURQUOI LES PRÉARRANGEMENTS SONT-ILS SOUHAITABLES?

- Vous évitez à votre famille et à vos amis d'avoir à prendre des décisions difficiles en temps de deuil.
- Vous vous assurez que vos arrangements funéraires vous conviennent.
- Vous pouvez prendre le temps d'évaluer et de comparer vos options.
- Vous pouvez réduire ou éliminer le fardeau financier imposé à votre famille.
- Après votre décès, votre représentant légal peut, au terme de la loi, modifier vos plans liés aux préarrangements funéraires, à l'enterrement ou à la crémation. Il est important de choisir une personne en qui vous avez confiance.

## QUE SE PASSE-T-IL APRÈS LE DÉCÈS?

Après votre décès, votre représentant légal (p. ex. le liquidateur de votre succession) doit apporter vos documents de préarrangements au fournisseur pour lui présenter la preuve de paiement, discuter des préparatifs et apporter les modifications nécessaires au contrat, s'il y a lieu.

Si un service ou une fourniture n'est plus disponible, deux options sont possibles :

1. Votre fournisseur peut proposer un substitut raisonnable, sans frais supplémentaires. Les substituts doivent être de valeur, de style, de conception et de construction semblables aux articles énoncés dans le contrat.
2. Votre représentant légal peut annuler cette section du contrat en fournissant une autorisation écrite, ou signer un nouveau contrat.

### **DON DU CORPS OU D'ORGANES**

Pour le don d'organes à des fins de transplantation ou le don intégral du corps à la recherche scientifique, des mesures doivent être prises rapidement et directement auprès de professionnels de la santé. Pour en savoir plus, consultez le site Web du Réseau Trillium pour le don de vie à l'adresse suivante : [www.giftoflife.on.ca/fr](http://www.giftoflife.on.ca/fr)

## DOIS-JE PAYER D'AVANCE ?

Non. Vous pouvez choisir les services et les fournitures que vous désirez sans les payer d'avance. Certains fournisseurs peuvent, sans frais, tenir un dossier de vos préarrangements; demandez au vôtre s'il offre ce service. Si vous décidez de payer d'avance, votre fournisseur vous demandera de signer un contrat. Voir la « Liste de vérification de prépaiement » dans ce guide.

## COMMENT PAYER D'AVANCE LES FRAIS RELATIFS À MON CONTRAT ?

La plupart des fournisseurs offrent deux méthodes de prépaiement.

1. Vous pouvez donner au fournisseur de l'argent qui sera détenu « en fiducie » pour vous, c'est-à-dire qu'il sera conservé par une banque, une société de fiducie ou un fiduciaire indépendant. La somme déposée rapportera des revenus au fil des années jusqu'à ce qu'elle serve à payer les services ou les fournitures que vous aurez demandés.
2. Vous pouvez contracter une assurance d'une compagnie d'assurance. Votre fournisseur offre peut-être aussi un régime d'assurance. Vous devez, si vous choisissez cette option, contracter une assurance suffisante pour couvrir le coût de vos préarrangements funéraires le moment venu. La compagnie d'assurance se chargera pour sa part de payer le fournisseur à votre décès. Si vous contractez une assurance directement d'une compagnie d'assurance, vous devez tout de même établir un contrat avec votre fournisseur pour que l'argent de l'assurance lui soit directement versé.

### CONSEIL

Les politiques de remboursement pour l'annulation des contrats prépayés financés par des fiducies diffèrent des politiques qui touchent les contrats financés par des contrats d'assurance. Il est recommandé de vous renseigner le plus possible avant de rencontrer un fournisseur. Le document *Renseignements importants et guide de planification funéraire* vous aidera à rassembler les renseignements nécessaires à la planification de funérailles. Vous pouvez vous le procurer au [www.thebao.ca](http://www.thebao.ca)

## COMMENT PUIS-JE CONTRACTER UNE ASSURANCE POUR PAYER LES SERVICES DE PRÉARRANGEMENTS ?

L'achat d'assurance se fait en deux étapes :

1. Vous devez signer un contrat prépayé avec votre fournisseur pour les services et les fournitures que vous aurez choisis.
2. Vous devez signer un contrat d'assurance (la « police ») avec la compagnie d'assurance qui paiera ces services et fournitures au fournisseur. Le contrat d'assurance décrira les conditions que vous et la compagnie d'assurance devez respecter, telles que les frais à payer, votre droit à l'annulation du contrat d'assurance ainsi que vos droits en matière de remboursement.

Demandez à votre fournisseur quels sont les avantages et les inconvénients des options de prépaiement en fiducie et d'assurance qu'il offre.

**IMPORTANT :** Si vous ne comprenez pas ce que votre fournisseur vous demande de signer ou de payer, ne le faites pas. Posez-lui des questions, ou trouvez un autre fournisseur qui vous expliquera plus clairement.

### CONSEIL

Renseignez-vous sur les coûts, les intérêts, les frais de financement et les frais d'annulation applicables, ainsi que sur la contribution totale lorsque vous choisissez les paiements mensuels. Dans la plupart des cas, vous économiserez si vous payez d'un coup plutôt que par versements.

## SI JE PAIE D'AVANCE, QU'ARRIVE-T-IL SI LES PRIX AUGMENTENT ?

Au moment du décès, l'argent du compte en fiducie (ou de l'assurance) sert à payer les services et les fournitures énoncés dans le contrat. Les coûts correspondent aux prix en vigueur au moment du décès. La nécessité de payer des frais supplémentaires dépend du type de contrat, c'est-à-dire garanti ou non (voir ci-dessous). Votre fournisseur doit donner à votre représentant légal une déclaration qui stipule :

- la somme que votre assureur versera pour les services et les fournitures prépayées, ou la somme en fiducie qui doit servir à les payer (y compris les revenus accumulés);
- le coût actuel des services ou des fournitures que vous avez demandés.

Si les prix ont augmenté, les revenus (intérêts ou croissance) serviront à couvrir cette différence.

Si vous avez un contrat garanti : Vous (ou votre représentant légal) ne paierez pas davantage pour les services ou fournitures que vous aurez demandés, tant que vous aurez respecté les modalités de votre contrat. Les taxes ne sont pas garanties. Vous devrez signer le contrat et payer pour tous les services, fournitures ou taxes qui n'étaient pas compris dans le contrat prépayé. Tous les contrats prépayés signés depuis le 1er juillet 2012, doivent être garantis.

Si vous avez signé un contrat avant le 1<sup>er</sup> juillet 2012, il pourrait ne pas être garanti : Vous (ou votre représentant légal) pourriez devoir payer davantage si les prix ont augmenté. Par exemple, si vous avez un contrat non garanti pour lequel le prix des services et des fournitures est de 8 000 \$ au moment du décès, et que la valeur de la fiducie ou de l'assurance est de 7 500 \$, la succession devra déboursier la différence de 500 \$.

## QU'ARRIVE-T-IL S'IL RESTE DE L'ARGENT APRÈS PAIEMENT DE TOUT CE QUI EST INSCRIT AU CONTRAT ?

Tout dépend de la date de votre contrat et des lois applicables au moment de la signature de celui-ci.

- Pour les contrats avec des cimetières ou des crématoriums signés à partir du 1<sup>er</sup> avril 1992, et pour les contrats de services funéraires ou de transfert signés à partir du 1<sup>er</sup> juin 1990, l'argent non utilisé doit être versé à la succession. La loi n'exige pas de remboursement pour les contrats conclus avant ces dates.
- Pour les contrats de services funéraires ou de transfert signés à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2012, l'acquéreur peut choisir une personne à qui on remettra l'argent non utilisé.

## QU'ARRIVE-T-IL SI JE VEUX ANNULER OU MODIFIER MON CONTRAT PRÉPAYÉ?

Vous, votre représentant légal ou toute autre personne nommée dans le contrat pouvez annuler ou modifier votre contrat prépayé à n'importe quel moment tant que les services et les fournitures n'ont pas été offerts. Vous devez toutefois en avvertir votre fournisseur par écrit.

Sachez que vous pourriez ne pas être remboursé au complet. Les règles suivantes s'appliquent :

- Si votre argent est détenu dans un fonds en fiducie et que vous annulez votre contrat dans les 30 jours suivant la signature de celui-ci, vous serez remboursé en totalité.
- Si vous annulez votre contrat après 30 jours, on vous remboursera tout l'argent investi, ainsi que les revenus accumulés, mais le fournisseur pourrait garder 10 % de la somme payée, jusqu'à concurrence de 350 \$. De plus, le fournisseur doit rembourser les revenus accumulés ou les revenus qui auraient été accumulés sur cet argent s'il avait été déposé, comme le prescrit la loi.
- À quelques rares exceptions près, le fournisseur conservera la valeur des services et fournitures qui ont été offerts avant l'annulation du contrat.
- L'annulation d'un contrat prépayé n'entraîne pas nécessairement l'annulation du contrat d'assurance qui s'y rattache. Les frais d'annulation d'un contrat d'assurance varient. Avant d'acheter ou d'annuler un contrat d'assurance, vous devez bien comprendre tous les détails de la politique d'annulation du fournisseur d'assurance.

## COMMENT LA SOMME QUE J'AI PRÉPAYÉE EST-ELLE PROTÉGÉE?

Les lois ontariennes protègent la somme que vous avez payée d'avance de différentes façons :

- Lorsque vous prépayez votre fournisseur, ce dernier doit vous remettre un contrat qui stipule la somme totale que vous lui avez remise ainsi que les modalités de paiement du solde dû.
- Si vous versez une somme à une résidence funéraire pour des fournitures ou services funéraires ou à un service de transfert pour des fournitures ou services de transfert, votre argent est protégé par un fonds de compensation. Ce fonds sert à rembourser les clients lorsque, dans certaines situations exceptionnelles, l'argent qu'ils ont déboursé à l'avance n'est pas disponible au moment opportun. Le fonds couvre les pertes encourues uniquement si le prépaiement a été effectué auprès d'une résidence funéraire ou d'un service de transfert titulaire d'un permis.
- Au terme de la loi, le fournisseur ne peut légalement choisir que des placements sûrs pour les prépaiements placés en fiducie.
- Vous êtes en droit de demander à votre fournisseur au moins une fois par année où et comment votre argent est investi ainsi que combien d'argent vous avez accumulé dans votre compte en fiducie.
- Si vous contractez une assurance pour financer votre contrat de préarrangements, vous paierez la compagnie d'assurance directement. Votre argent est protégé par la *Loi sur les assurances*.

## LISTE DE VÉRIFICATION DE PRÉPAIEMENT

Conservez les documents suivants dans un endroit sûr auquel votre représentant légal aura facilement accès, et remettez-en une copie à la personne qui va probablement s'occuper de vos arrangements.

### Votre fournisseur vous remettra :

- un contrat signé qui décrit les services et les fournitures que vous avez demandés ainsi que leur prix. Si le contrat comprend un service d'embaumement, vous devez fournir une approbation écrite pour l'autoriser
- un certificat de droits d'inhumation ou de dispersion (une fois que ces droits ont été payés en totalité)
- un reçu de la somme que vous avez payée et qui est détenue dans une fiducie OU une copie de votre contrat d'assurance et du formulaire d'inscription
- des copies de tout autre document que vous avez signé

### Vous devriez conserver dans vos propres dossiers :

- vos chèques annulés et vos preuves de paiements électroniques
- vos reçus, comme preuves de paiement

### N'oubliez pas de vous renseigner sur :

- les avantages et les inconvénients paiements par assurance ou du prépaiement placé en fiducie
- comment votre argent sera placé, le genre de placement fait ainsi que sa croissance prévue
- les modalités de remboursement si vous annulez votre contrat d'assurance
- la garantie obligatoire pour tous les contrats prépayés signés à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2012
- les frais applicables si vous décidez d'annuler votre contrat



.....

## 5. Plaintes

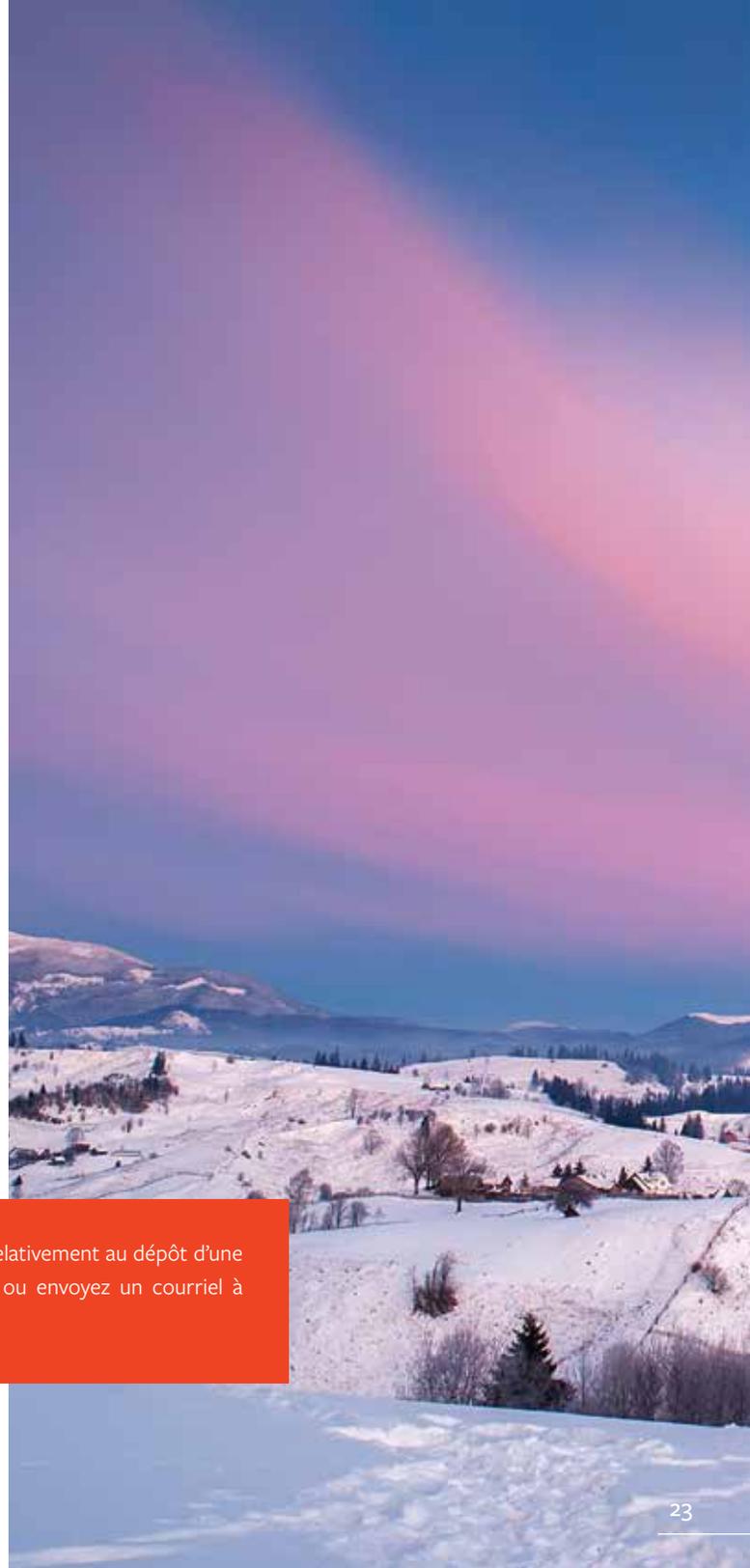
La protection du consommateur, dans un marché sûr, sécuritaire et professionnel, constitue une priorité pour l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario.

.....

L'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario examine les plaintes relatives à la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*.

Bien que l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario s'efforce de régler les différends lorsque cela est possible, on encourage fortement les parties à discuter de leurs préoccupations directement avec le fournisseur avant de communiquer avec l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario. L'autorité du registrateur en matière de règlement de plaintes se limite à la portée de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, et de ses règlements. Le registrateur ne peut accorder des dommages et intérêts.

Pour obtenir plus d'information relativement au dépôt d'une plainte, visitez le [www.thebao.ca](http://www.thebao.ca) ou envoyez un courriel à [complaints@thebao.ca](mailto:complaints@thebao.ca)



# Pour en savoir plus...

sur les services funéraires, les enterrements, les cimetières, les crématoriums et les services de transfert, communiquez avec :

l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario

[www.thebao.ca](http://www.thebao.ca)

647-483-2645 | 844-493-6356

[info@thebao.ca](mailto:info@thebao.ca)

au sujet de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* de l'Ontario et sur ses règlements

[www.ontario.ca/fr/lois](http://www.ontario.ca/fr/lois)

Ce guide d'information vous a été remis par :



**BAO** | BEREAVEMENT  
AUTHORITY OF  
ONTARIO  
L'AUTORITÉ DES SERVICES FUNÉRAIRES ET CIMETIÈRES DE L'ONTARIO

Available in English.