

Code de déontologie
des
entrepreneurs de pompes funèbres et des embaumeurs du Manitoba

Introduction

Le Code de déontologie des entrepreneurs de pompes funèbres et des embaumeurs du Manitoba repose sur les principes de la confiance, de l'honnêteté, de la transparence et de la compétence. Le non-respect du code peut motiver la convocation à une audience ou l'imposition d'une amende ou d'une réprimande et la suspension ou la révocation de la licence.

Code de déontologie

En vertu du code, les entrepreneurs de pompes funèbres sont tenus de traiter avec respect les clients qu'ils servent; le défunt qu'on leur confie; le public qui demande de l'information; les valeurs culturelles, les traditions religieuses et les relations familiales de tout le monde; les renseignements personnels qu'on leur remet; les lois de la province; et la profession à laquelle ils appartiennent.

1. Services aux clients

Les entrepreneurs de pompes funèbres et les embaumeurs rencontrent les familles et les clients lorsque quelqu'un meurt. Les familles sont vulnérables, car le décès d'un être cher est souvent un moment qui est chargé d'émotion et dont elles n'ont pas l'habitude. Les entrepreneurs de pompes funèbres et les embaumeurs ont la responsabilité légale et déontologique de fournir des renseignements et des services équitables, exempts de jugement et compétents. En matière d'imputabilité vis-à-vis des familles, les entrepreneurs de pompes funèbres doivent :

- a) remettre au consommateur dès la première rencontre un exemplaire qu'il pourra conserver de la brochure du conseil;
- b) fournir des services équitables et cohérents, exempts de discrimination contre les personnes et respectueux des confessions, des croyances et des coutumes des familles;
- c) traiter en toute confidentialité les questions qui concernent la famille du défunt;
- d) fournir des services funéraires qui tiennent compte de la compassion à l'égard de la famille et de l'étendue de sa peine;
- e) présenter de façon équitable et sans préjugé les produits et services que la loi exige et ceux qui sont facultatifs;

- f) indiquer clairement si les produits, à vendre ou à utiliser, ont déjà servi;
- g) veiller à ce que les décisions des familles (y compris les services, le choix du moment, et les prix) ont été respectées en tous points, dans la mesure du raisonnable;
- h) expliquer les documents présentés au client, y compris ceux qui nécessitent une signature;
- i) expliquer ce qu'est l'option de l'embaumement et exposer les conséquences d'un embaumement tardif, le cas échéant;
- j) obtenir la permission, écrite de préférence, du plus proche parent ou du représentant désigné, de procéder à l'embaumement ou à la crémation;
- k) présenter clairement la gamme complète des prestations et options auxquelles la personne peut avoir droit - services sociaux, Anciens combattants, organismes publics et privés.

2. Services à des personnes décédées

Les entrepreneurs de pompes funèbres et les embaumeurs se voient confier la dépouille de personnes décédées. La confiance qu'on leur accorde ainsi comporte des obligations légales et déontologiques. Pour tout ce qui concerne les personnes décédées, les entrepreneurs de pompes funèbres doivent :

- a) veiller à ce que chaque personne décédée soit traitée avec soin et dignité à la réception du corps, pendant le transport et durant toutes les opérations;
- b) obtenir ou s'efforcer d'obtenir l'autorisation de la famille ou du représentant désigné avant de prendre possession de la dépouille;
- c) prendre soin des effets personnels du défunt et se conformer aux désirs de la famille au sujet de ce qu'ils doivent faire de ces effets;
- d) délivrer les documents, comme l'*attestation du directeur des pompes funèbres* ou le *certificat de décès*, uniquement quand la famille a signé un contrat de services et que l'entrepreneur de pompes funèbres a reçu le formulaire d'enregistrement de décès;
- e) veiller à ce qu'aucune partie du corps ne soit enlevée (à l'exception des stimulateurs cardiaques et autres appareils approuvés);
- f) veiller à ce que toutes les étapes techniques soient respectées et supervisées par des professionnels détenant une licence; et
- g) veiller à disposer de la dépouille conformément aux instructions de la famille quel que soit l'état du paiement.

3. Services au public

Les entrepreneurs de pompes funèbres et les embaumeurs ont l'obligation de fournir aux consommateurs et aux consommateurs potentiels des services et des produits assortis de renseignements qui sont clairs et qui permettent de prendre des décisions en connaissance de cause. Pour ce qui concerne les consommateurs et les consommateurs potentiels, un entrepreneur de pompes funèbres doit :

- a) fournir des renseignements complets et honnêtes sur tous les services;
- b) fournir dès la première rencontre une liste écrite complète des prix des services que le consommateur a choisis;
- c) effectuer toute communication de façon claire et facile à comprendre;
- d) communiquer toute information relative aux lois, règlements et processus de manière transparente et véridique;
- e) veiller à ce que toute la publicité, y compris les produits, les services et la tarification, soit claire, exacte et présentée de façon non trompeuse;
- f) protéger la confidentialité des renseignements du défunt et de la famille, en évitant la divulgation de ces renseignements ou leur utilisation d'une manière qui n'est pas autorisée par la loi;
- g) délivrer les attestations du directeur des pompes funèbres après avoir rempli le formulaire d'enregistrement de décès pour le bureau de l'état civil;
- h) accorder au consommateur une période raisonnable pour réfléchir - avant la signature du contrat - aux options qu'on lui propose;
- i) accorder un délai de vingt-quatre (24) heures pour annuler le contrat après l'heure de la signature, si la famille n'a pas ordonné d'actions immédiates;
- j) veiller à ce qu'un membre de la famille, un avocat ou un conseiller indépendant soit présent durant la présentation de services funéraires à une personne vulnérable ou durant la signature d'un contrat.

4. Conformité avec la loi et respect pour la profession

Les entrepreneurs de pompes funèbres et les embaumeurs ont la responsabilité légale et professionnelle de se conformer aux lois et règlements, et la responsabilité déontologique de représenter la profession de façon honorable. Pour tout ce qui concerne les lois et la profession, un entrepreneur de pompes funèbres doit :

- a) se conformer aux exigences des organismes de réglementation en matière de licences et de permis;
- b) se conformer aux lois et règlements qui régissent la profession;
- c) se conformer aux lois sur la protection des consommateurs et de l'environnement;
- d) respecter l'autorité et le rôle de surveillance du conseil d'administration;
- e) se conformer sans délai à toutes les demandes de comparution devant le conseil;
- f) conserver un degré élevé de courtoisie et de professionnalisme en étant respectueux et en se montrant positif vis-à-vis de ses collègues;
- g) veiller à ce que tout le personnel soit au courant du code de déontologie et s'y conforme en tout temps; et
- h) signaler au conseil dès que possible tout manquement à la loi, au règlement et au code.

Décembre 2009