

Ce qu'il vous faut savoir

- Aucune loi provinciale n'exige qu'il y ait une notice nécrologique.
- L'embaumement est bénéfique et nécessaire, dans certaines circonstances, mais non exigé par la loi. L'entrepreneur de pompes funèbres peut vous expliquer quand l'embaumement est requis.
- La dispersion des cendres du défunt est légale mais certaines limites existent. Veuillez consulter notre site Web à l'entrée Scattered Remains Policy (en Anglais seulement).
- Vous pouvez annuler des arrangements funéraires dans les 24 heures suivant la signature du contrat, sauf en ce qui concerne les services déjà fournis.
- Les urnes et les revêtements de tombe ne sont pas exigés par la loi provinciale, mais un cimetière peut avoir des exigences particulières à cet égard dans ses règlements administratifs ou dans ses politiques.
- Bien que la loi n'impose pas qu'il y ait un cercueil pour l'incinération d'une dépouille mortelle, les crématoires exigent néanmoins l'utilisation en tout temps d'un contenant en matière combustible en vue de la crémation.
- Il existe plusieurs options en ce qui concerne les contenants d'enterrement ou de crémation. Si une famille veut fournir une urne ou un cercueil, elle devrait discuter de ce choix avec l'entrepreneur de pompes funèbres. Toutefois, il peut arriver qu'un salon funéraire ne soit pas en mesure de combler certains souhaits de la famille.
- Les entrepreneurs de pompes funèbres ou les représentants des salons funéraires ont le droit de demander un paiement total ou partiel avant de fournir quelque service que ce soit.
- Les entrepreneurs de pompes funèbres ont le droit de demander en tout temps la présentation d'un document légal qui prouve l'existence d'un lien de parenté ou d'un mandat à titre d'administrateur ou d'exécuteur testamentaire, surtout en cas de litige entre les organisateurs des funérailles.
- Vous avez droit à la présence d'un entrepreneur de pompes funèbres au cours de vos négociations avec les agents de vente d'un cimetière car ces agents ne sont pas nécessairement des entrepreneurs de pompes funèbres titulaires d'une licence et ne sont donc pas tenus de se conformer au même code de déontologie.

Plaintes

Dans certains cas, il est possible que vous ayez des réserves au sujet d'un service fourni par un entrepreneur de pompes funèbres titulaire d'une licence. Si vous n'arrivez pas à résoudre la question en vous adressant directement aux personnes concernées, vous pouvez communiquer avec nous.

Si la question est plus grave, vous pouvez déposer une plainte officielle auprès du Conseil des services funéraires du Manitoba. Veuillez remplir et soumettre une formule de plainte détaillée. Incluez une copie de tout document pertinent. Vous trouverez une formule de plainte sur notre site Web, que vous devez envoyer à l'adresse ci-dessous.

Le Conseil fera enquête, laquelle peut être suivie d'une audience. Après la tenue d'une audience, le Conseil peut :

- rejeter la plainte;
- ordonner la présentation d'excuses;
- imposer une amende;
- suspendre ou annuler une licence; ou
- imposer une autre mesure disciplinaire.

Dans tous les cas, le Conseil vous communiquera sa décision par écrit. Dans certains cas, vous voudrez peut-être obtenir des conseils juridiques.



<https://www.gov.mb.ca/funeraldirectorsboard/index.html>

Adresse postale :
254 avenue Portage
Winnipeg (Manitoba) R3C 0K2

Avril 2019

GUIDE DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS



Le Conseil des services funéraires du Manitoba

Courriel: funeralboard@gov.mb.ca
<https://www.gov.mb.ca/funeraldirectorsboard/index.html>

Tél. : 204-947-1098 / Téléc. : 204-945-0424
Disponible dans d'autres formats



Conseil des services funéraires du Manitoba

Le Conseil des services funéraires du Manitoba renforce la protection du consommateur à l'égard de la prestation de services funéraires en réglementant les professionnels et les installations de services funéraires comme prescrit par la *Loi sur les cimetières*, la *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres* et la *Loi sur les entrepreneurs de pompes funèbres et les embaumeurs*.

Le Conseil vise à assurer la meilleure qualité possible des services offerts par les propriétaires de cimetière et par les entrepreneurs de pompes funèbres, dans le cadre de transactions commerciales équitables, transparentes et marquées par le respect des normes d'éthique.

Le Conseil est composé d'un président, désigné par un ministre de la Province, et de cinq autres personnes, dont deux entrepreneurs de pompes funèbres titulaires d'une licence. Les membres du Conseil sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil.

Sur son site Web ainsi que par sa ligne d'information, le Conseil offre aux consommateurs des renseignements sur leurs droits légaux, y compris en ce qui concerne les produits et services que la loi exige et ceux qui sont optionnels.

Responsabilités des entrepreneurs de pompes funèbres

- se conformer aux lois, aux règlements et au code d'éthique;
- obtenir et, au besoin, présenter les licences et permis nécessaires;
- présenter une copie du présent dépliant à quiconque désire des renseignements;
- expliquer ce qui est optionnel et ce qui est exigé par la loi;
- fournir une liste maîtresse des prix, sur demande;
- remettre une estimation écrite et sans obligation décrivant en détail les services et les produits choisis;
- remettre à l'acheteur une copie du contrat signé ou un relevé d'achat;
- enregistrer tout décès auprès du Bureau de l'état civil du Manitoba dans les cinq jours ouvrables suivant la réception des renseignements pertinents concernant la personne décédée.
- accorder des soins au défunt et aux siens dans la dignité, en tout temps;
- dans la mesure du possible, respecter les coutumes et traditions culturelles, religieuses, ethniques et familiales, et en tenir compte;

Responsabilités du Conseil des services funéraires

- il veille à ce que les titulaires de licences se conforment aux lois du Manitoba;
- il délivre des permis à tous les entrepreneurs de pompes funèbres et embaumeurs;
- il veille à l'inscription des salons funéraires;
- il délivre des permis aux cimetières, aux mausolées, aux columbariums et aux agents de vente des cimetières ainsi qu'aux crématoires.
- il délivre des permis aux entrepreneurs de pompes funèbres, aux agents(es) et aux vendeurs(ses) pour la prestation de services funéraires à d'autres personnes selon un arrangement préalable d'obsèques avec un montant d'argent en fiducie, ou pour la sollicitation d'autres personnes en vue de conclure un arrangement préalable d'obsèques avec un montant d'argent en fiducie;
- il veille à ce que les professionnels réglementés se conforment aux exigences annuelles de formation continue;
- il répond aux demandes de renseignements et aux plaintes des consommateurs et des représentants de l'industrie des services funéraires;
- en cas de non-conformité, il se livre à une enquête et à une audience, et exerce des mesures disciplinaires à l'endroit de tout titulaire de licence ou de permis concerné;
- il informe les consommateurs et les titulaires de licences et de permis de leurs droits et obligations mutuels;
- il recommande au gouvernement provincial des modifications susceptibles d'améliorer les textes législatifs qui gouvernent les services funéraires.

Financement du Conseil des services funéraires

- Le Conseil fonctionne selon un modèle de recouvrement complet des coûts : tous les coûts liés à ses activités doivent être couverts par les fonds qu'il reçoit.
- Le Conseil reçoit les fonds provenant des droits de permis. Ces droits sont établis par le Conseil du Trésor, un sous-comité du Cabinet responsable de la gestion et de la reddition de compte financières globales du gouvernement du Manitoba.

Responsabilités du consommateur

Le décès d'un être cher est un événement difficile. Vous ne réaliserez peut-être pas toutes les tâches qui doivent être réalisées à la suite d'un décès.

Voici donc un résumé des responsabilités du consommateur :

- confirmer que l'entrepreneur de pompes funèbres ou l'embaumeur est titulaire d'une licence.
- choisir un entrepreneur de pompes funèbres avec qui vous êtes à l'aise et bien examiner tous les documents avant de signer tout contrat, entente ou arrangement visant l'achat de services funéraires;
- prouver le lien de parenté. L'entrepreneur de pompes funèbres doit s'assurer que vous êtes bien le plus proche parent en vertu de la loi, ou l'exécuteur testamentaire de la succession du défunt, avant de prendre quelque arrangement que ce soit; Il vous faudra présenter un document comme un testament ou une lettre d'administration;
- fournir les renseignements pertinents concernant la personne décédée (date de naissance, lieu de résidence, type d'emploi, etc.) avec preuve à l'appui si nécessaire;
- annuler tout contrat «selon les besoins» dans les 24 heures de la signature de celui-ci si vous avez le moindre doute ou si vous changez d'idée;
- bien comprendre les exigences du salon funéraire en matière de paiement pour les services. Certains exigent le paiement de tout produit ou service à l'avance, ce qui est leur droit;
- vous familiariser avec les politiques des cimetières et des crématoires, entre autres en ce qui concerne les pierres tombales, le type d'urne funéraire disponible, les revêtements de tombe et les contenants en vue de la crémation;
- vous avez le droit d'entreprendre des démarches auprès de plusieurs salons funéraires afin de comparer leurs prix, leurs services et leurs locaux avant de prendre une décision finale et de vous engager par un contrat;
- examiner tout document que l'entrepreneur de pompes funèbres prépare et soumet en votre nom à des organismes gouvernementaux et autres entités avant de signer tout formulaire;
- conserver les contrats d'arrangements préalables de services de funéraires dans un endroit sûr et les revoir périodiquement.