

Quels services et quels biens doit-on prévoir dans les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture ? Comment négocier ce type de services ? Quels sont les avantages et les inconvénients d'un tel contrat ? Existe-t-il d'autres formules pour planifier ses funérailles ?

Les arrangements préalables de services funéraires connaissent une progression constante au Québec. La formule est sans doute attrayante pour les personnes qui aiment tout planifier, mais cette hausse n'est pas sans rapport non plus avec les efforts de plus en plus évidents que les entreprises funéraires consacrent à la publicité et au marketing. Cela s'explique par le vieillissement de la population, une clientèle en constante augmentation.

Pour les consommateurs, la conclusion d'un contrat d'arrangements préalables de services funéraires constitue donc un achat des plus importants, d'abord en raison de la nature particulière des biens et des services qui sont en cause, mais également à cause des sommes importantes qui sont engagées.

L'Office de la protection du consommateur met à la disposition du public un dépliant qui résume vos droits et vos recours en matière d'arrangements préalables de services funéraires ; vous pouvez vous procurer ce dépliant en vous adressant au bureau de l'Office de votre région.

Mais il y a plus... Pour aider les consommateurs à s'engager en toute connaissance de cause, l'Office a réuni dans le présent document un certain nombre de renseignements, de conseils et de mises en garde à retenir **avant de signer** un contrat d'arrangements préalables de services funéraires.

Magasiner ses services funéraires ? Pourquoi pas !

D'abord, se préparer

- Planifier ses funérailles, pas plus que rédiger son testament, ne fait mourir. Cela peut même être une bonne idée d'organiser à l'avance ses propres funérailles puisqu'il est alors plus facile d'aborder la question avec sérénité, sens pratique et prudence.
- Même si la plupart des directeurs de funérailles et des vendeurs font leur métier correctement, ce sont tout de même des gens d'affaires qui doivent faire leurs profits.
- Pour éviter de vous laisser convaincre d'acheter des biens et des services plus luxueux que vous ne le souhaitiez au départ, établissez vous-même ce que vous désirez et n'achetez que ce que vous pensez être nécessaire. Vous vous sentirez peut-être plus à l'aise si un proche vous accompagne lors de vos démarches.
- Rappelez-vous qu'un vendeur d'arrangements préalables de services funéraires ne peut se présenter à votre domicile ou communiquer avec vous par téléphone qu'à votre demande expresse. *Toute forme de sollicitation dans les hôpitaux, centres d'accueil, résidences pour personnes âgées et autres institutions similaires est maintenant interdite.* Aucune vente ne doit non plus être tentée auprès d'une personne malade, de sa famille ou de ses proches, ou encore d'une personne qui vient de perdre un être cher.
- C'est à vous, si vous le désirez, de demander à un représentant de passer vous voir et il doit obtenir votre autorisation au moins 24 heures avant de se présenter à votre domicile. Sa visite doit avoir lieu entre 9 h 30 et 22 h et ne jamais durer plus de deux heures. *Il est formellement interdit au vendeur d'user de pression, d'intimidation, d'insistance ou de harcèlement, et il doit*

partir dès que vous le lui demandez. Dans le cas contraire, vous seriez tout à fait en droit de porter plainte à l'Office de la protection du consommateur.

- Mettez vos proches au courant de vos projets d'arrangements préalables de services funéraires et parlez-en franchement avec eux. La discussion peut vous aider à préciser vos dernières volontés et vous assurer que vous allez prendre une bonne décision... Mieux vaut consulter avant qu'après avoir tout réglé et signé.

Ensuite, choisir

Avec l'évolution des valeurs et des moeurs, les biens et les services funéraires offerts aux consommateurs se sont considérablement diversifiés au cours des dernières années.

Si vous avez de la difficulté à déterminer ce qui vous intéresse, passez en revue les divers éléments qui peuvent faire l'objet d'arrangements préalables. Après, vous pourrez faire librement votre choix, en fonction de votre attitude face à la mort, ainsi que de vos convictions morales et religieuses.

L'embaumement

L'embaumement ou thanatopraxie est le procédé qui permet de prolonger la conservation du corps. À moins d'avis contraire, les entreprises funéraires procèdent systématiquement à cette opération. Cependant, ce procédé n'est pas obligatoire, sauf si le corps doit être exposé plus de 24 heures ou si l'exposition commence plus de 18 heures après le décès.

L'exposition

Selon la tradition, on expose la dépouille dans un salon funéraire ou funérarium pendant deux ou trois jours. Toutefois, la tendance actuelle veut que l'exposition soit réduite à une seule demi-journée, tout juste avant la cérémonie commémorative.

Cette pratique a tendance à se modifier : pour éviter à la famille la fatigue des longues veillées du corps et pour réduire les coûts, on diminue de plus en plus la durée de l'exposition, quand on ne la supprime pas tout à fait. Une personne qui ne veut pas être exposée peut demander de ne pas être embaumée.

Si, par contre, vous tenez à cette coutume, vous devrez prévoir :

- l'embaumement ;
- la coiffure ;
- éventuellement, les vêtements (dans le cas d'une longue hospitalisation) ;
- la location du salon funéraire (le nombre de jours) ;
- les fleurs pour la décoration ;
- le transport du lieu du décès au laboratoire de thanatopraxie, et du salon funéraire au lieu de célébration du service commémoratif, puis au lieu de sépulture.

Le cercueil

Le cercueil représente une part importante du coût des services funéraires. Il existe une gamme impressionnante de cercueils, dont le prix varie selon la qualité des matériaux utilisés, la finition du produit et le nombre d'accessoires offerts en option.

Parfois, le vendeur insiste tellement sur le confort, l'apparence et la durabilité du cercueil... qu'on le croirait destiné à un vivant !

Il est plus simple de choisir un cercueil quand on a déterminé ce que l'on veut comme cérémonie funéraire et comme mode de disposition du corps. En effet, on n'accordera pas la même importance à l'aspect et à la résistance suivant que la dépouille est exposée ou non, incinérée ou inhumée, etc.

Cependant, comme la marge de profit sur les cercueils de prix élevé est plus intéressante, il se peut que le vendeur ne vous propose pas spontanément les cercueils modestes. Insistez, si c'est là votre désir ; après tout, c'est vous le client et il n'y a rien de déshonorant à investir votre argent comme bon vous semble.

Par ailleurs, il existe certaines formules intermédiaires qu'il est intéressant de connaître. Par exemple, il est parfois possible de louer un cercueil d'apparat pour la durée de l'exposition et d'être incinéré ou enterré dans un cercueil modeste. Ou encore, vous pouvez acheter un cercueil simple mais louer, pour la durée des cérémonies, un « catafalque », c'est-à-dire un cercueil d'apparence plus luxueuse, sans fond, qui recouvre le véritable cercueil. Ce ne sont pas toutes les entreprises funéraires qui offrent ces services. N'hésitez pas à le demander : les commerçants ont intérêt à ajuster l'offre à la demande.

La cérémonie commémorative

Traditionnellement, le service à la mémoire du défunt était célébré à l'église paroissiale. Bien que cette pratique demeure répandue, d'autres formules sont maintenant proposées. Ainsi, plusieurs entreprises funéraires possédant un cimetière ou un columbarium peuvent vous offrir de célébrer la cérémonie commémorative, religieuse ou pas, sur les lieux mêmes de la sépulture. L'avantage d'un tel arrangement est d'éviter le transport de la dépouille du lieu d'exposition à l'église, puis de l'église au lieu de sépulture.

La crémation

Depuis que l'Église catholique a permis l'incinération, en 1963, de plus en plus de personnes y recourent. Si c'est le procédé que vous retenez, vous devez choisir l'urne qui recevra les cendres. Comme pour les cercueils, les prix varient selon le matériau utilisé.

De plus, vous devez prévoir le mode de disposition des cendres. Elles peuvent être mises en terre, conservées dans un columbarium, remises à vos proches ou, si c'est là votre désir, enterrées dans votre jardin.

L'inhumation

L'inhumation comprend le creusage de la fosse et la mise en terre. Bien sûr, il coûte plus cher de creuser une fosse pour un cercueil que pour une urne. De plus, certaines entreprises réclament des frais supplémentaires si la mise en terre est faite à l'aide d'appareils mécaniques.

Prévoyez également le coût d'achat d'un monument, qui constitue une autre dépense importante. Généralement, les frais de gravure de la première inscription sont inclus dans le prix d'achat ; mais il est préférable de s'informer. Il existe une option parfois moins coûteuse : une plaque commémorative, en cuivre ou en granit, disposée à même le sol.

La sépulture

La sépulture est la concession, le compartiment ou tout autre espace dans un cimetière, dans un columbarium ou dans un autre lieu où l'on dépose les cendres ou la dépouille.

Lors d'arrangements préalables de services funéraires, la sépulture et son entretien doivent faire l'objet d'un contrat distinct de celui des services funéraires.

La solution la plus économique est d'être mis en terre dans la fosse commune d'un cimetière corporatif. Par contre, si vous tenez à une fosse privée, une crypte ou une niche dans un mausolée, le coût variera selon sa situation (plus ou moins en évidence) et ses dimensions (assez grande pour recevoir un, deux, quatre cercueils ou urnes) et pourra atteindre plusieurs milliers de dollars. Vérifiez en outre si le prix comprend les frais d'entretien et les frais d'administration de l'établissement.

Enfin, il faut bien comprendre que les lots des cimetières et les niches des columbariums ne sont pas « vendus » aux consommateurs. Généralement, ils sont concédés, par bail emphytéotique, d'une durée de 99 ans ou moins. Après cette période, si vos survivants ne renouvellent pas le bail, les restes seront transférés à la fosse commune.

Des biens et des services comme les autres

Donc, selon vos convictions, vos goûts et le montant que vous voulez y consacrer, vous pouvez organiser vos funérailles de bien des façons.

Cependant, informez-vous si l'entreprise avec laquelle vous traitez vend ses services à l'unité. Certaines d'entre elles, bien qu'elles doivent fournir leurs prix de façon détaillée pour chaque bien et chaque service, ne vendent que des « forfaits », c'est-à-dire une combinaison de services établie à l'avance et indissociable. Et même si vous ne voulez pas de certains services compris dans le forfait, il n'est pas sûr qu'on vous accorde une réduction de prix équivalente. Dans ces cas, négociez ferme... et évaluez la possibilité de régler vos affaires ailleurs.

Payer maintenant ou pas ? Pour ou contre

Pour bien des raisons, planifier ses funérailles est sans doute une bonne idée. Mais est-ce une aussi bonne idée de payer à l'avance ? Tout dépend de ce que vous recherchez. À vous de juger...

Pour les arrangements préalables de services funéraires

- Les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture payés à l'avance représentent une solution simple : une fois que vous achetez, tout (ou presque) est réglé. Bien sûr, il peut survenir des imprévus qui amèneraient vos survivants à prendre certaines décisions ou à payer des frais supplémentaires (chirurgie plastique en cas de mort violente, transport du corps si le décès survient à l'extérieur du territoire de travail de l'entreprise funéraire, etc.). Mais, dans l'ensemble, les grandes décisions sont arrêtées et les principaux frais sont payés.
- Cette formule peut être avantageuse pour les personnes qui ont peu ou pas de survivants : elle leur permet de s'assurer que leurs dernières volontés seront exécutées comme elles l'entendent, à condition toutefois qu'une tierce personne soit au courant des dispositions qu'elles ont prises.
- Ce choix peut aussi attirer les personnes qui veulent éviter à leurs survivants le poids de décisions souvent difficiles, dans des circonstances déjà éprouvantes.
- La personne qui arrange et paie ses propres funérailles évite en outre de faire des choix extravagants sous le coup de l'émotion.
- Enfin, il s'agit en principe d'arrangements sûrs puisque une loi régit ce secteur d'activités et assure le respect des engagements prévus ainsi que la protection des sommes versées et déposées en fiducie.

En plus, pour pallier l'augmentation des prix et garantir que, même dans plusieurs années, vous recevrez la même qualité de biens et de services, une partie des intérêts que rapportent les sommes placées en fiducie vient augmenter ces sommes de façon à couvrir l'inflation (calculée selon l'indice des prix à la consommation de Statistique Canada). Vous bénéficiez donc d'un gel des prix.

Contre les arrangements préalables de services funéraires :

- En contractant des arrangements préalables de services funéraires, vous faites un achat de biens et de services et non pas un placement. En effet, il existe de nombreuses formules qui assurent un meilleur rendement sur le capital. De plus, tous les intérêts que rapporte votre capital et qui excèdent l'augmentation du coût de la vie peuvent être encaissés par l'entreprise funéraire. Et comme la durée moyenne qui s'écoule entre la signature et l'exécution d'un contrat d'arrangements préalables de services funéraires est de 10 à 15 ans, vous renoncez au plein rendement de votre capital pendant une longue période. Par contre, si vous faisiez des placements, vous devriez payer de l'impôt sur vos revenus d'intérêts.
- Comme tout contrat qui implique un délai important entre la signature et le moment où sont fournis la plupart des biens et services prévus, les arrangements préalables comportent l'inconvénient de vous engager pendant toutes ces années, quoi qu'il adienne. Certains événements, imprévisibles au départ, pourraient ainsi vous amener à considérer l'annulation du contrat : un déménagement, un besoin immédiat d'argent ou, simplement, un changement important de vos valeurs, la modification des moeurs et usages dans votre milieu, etc.
- Si un contrat de sépulture devient impossible à annuler après 30 jours (c'est le délai dont vous disposez pour annuler ce type de contrat, **et seulement s'il a été négocié ou conclu ailleurs que chez le vendeur**), il peut aussi s'avérer très difficile et même onéreux d'annuler ou de faire transférer un contrat de services funéraires, particulièrement si certains biens ont déjà été fournis (par exemple, on vous a remis l'urne funéraire ou on a réservé à votre nom une pierre tombale).

Et si vous arrivez à annuler votre contrat sans trop de problèmes, vous aurez sans doute à payer des frais pouvant aller, légalement, jusqu'à 10 % des biens et services non fournis ¹.

- Comme, en plus des 10 % retenus pour ses frais d'administration, le commerçant n'a pas à déposer en fiducie les sommes correspondant au coût des biens déjà fournis (par exemple, s'il a déjà réservé une urne ou un monument funéraire à votre nom), la proportion des sommes versées qui se trouve effectivement protégée est généralement inférieure à 90 % du montant total ; en cas de fermeture ou de faillite de l'entreprise, vous pourriez avoir de la difficulté à récupérer la totalité des sommes versées.

Des solutions de remplacement

Au lieu d'un contrat formel d'arrangements préalables de services funéraires, il existe d'autres solutions pour planifier vos funérailles, qui entraînent peu ou pas de dépenses et qui offrent plus de souplesse.

D'abord, vous pouvez devenir membre d'une coopérative funéraire où vous trouverez l'aide nécessaire pour consigner par écrit vos dernières volontés. Vous pouvez également faire un « dépôt

¹ Pour connaître en détail les modalités d'annulation de ces contrats, consulter le dépliant *Les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*, produit par l'Office ou communiquez avec votre bureau régional.

de volontés » auprès d'une entreprise funéraire privée. Dans l'un ou l'autre cas, vous n'avez pas de frais à payer, à l'exception du coût de la part sociale ou de l'ouverture du dossier.

Par ailleurs, rien ne vous empêche de vous constituer vous-même un fonds spécial, dans un compte en fiducie, pour permettre à votre succession d'acquitter le prix de vos funérailles. Dans ce cas, tous les revenus d'intérêts vous reviennent. Par contre, si jamais le coût des services funéraires augmente en flèche, il se peut que les fonds que vous avez déposés en fiducie, malgré les intérêts générés, ne suffisent pas à payer tous les frais. Vos survivants devront alors acquitter la différence.

Il n'en demeure pas moins que des formules telles que le « dépôt de volontés » sont plus simples qu'un contrat formel d'arrangements préalables de services funéraires : vous pouvez les modifier à votre guise et les annuler en tout temps sans aucuns frais.

Finalement, vous pouvez consigner vos dernières volontés dans votre testament. Mais n'oubliez pas d'en avvertir votre exécuteur testamentaire ou un proche : souvent, le testament n'est ouvert qu'après les funérailles...

Maintenant que votre idée est faite

Voici ce que l'Office de la protection du consommateur vous recommande de faire si, en toute connaissance de cause, vous avez choisi la formule des arrangements préalables de services funéraires.

- Prenez des renseignements auprès de plusieurs entreprises pour vérifier les prix, mais aussi la souplesse des arrangements que chacune vous propose. Renseignez-vous sur la réputation de ces entreprises.
- Visitez les installations des entreprises qui vous intéressent le plus. Il importe de vérifier si elles correspondent à vos attentes.
- Prenez le temps de bien lire le contrat qu'on vous propose. Demandez qu'on vous en remette une copie et examinez-la chez vous, à tête reposée.
- Informez-vous de vos droits en vertu de la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*. Soyez particulièrement attentif aux clauses qui doivent apparaître au contrat et aux modalités d'annulation. À cette fin, procurez-vous le dépliant publié par l'Office de la protection du consommateur en vous adressant au bureau de l'Office de votre région.
- Au moment de signer votre contrat, assurez-vous que la liste des biens et des services que vous payez est conforme à vos demandes. Posez toutes les questions qui vous viennent à l'esprit et faites ajouter au contrat les spécifications auxquelles vous tenez particulièrement.
- Si possible, faites-vous accompagner d'un proche. Le vendeur, ou son représentant, doit d'ailleurs vous inciter à faire parvenir une copie de votre contrat à une tierce personne désignée par vous.

En résumé, faites votre choix librement, sereinement et prudemment.

www.opc.gouv.qc.ca