

Guide d'information du consommateur – Aperçu

Information utile en période de deuil

Voici un aperçu de notre Guide d'information du consommateur de l'OOSFC, un document de 28 pages offert gratuitement sur notre site Web. Ce guide est conçu pour aider les consommateurs à faire des choix éclairés en ce qui concerne les services de funérailles, d'inhumation et de crémation, ainsi que les autres méthodes de disposition. Il est possible d'obtenir gratuitement la version intégrale du guide en format imprimé si c'est ce que vous préférez.

La version intégrale du guide est accessible au www.TheBAO.ca/fr, plus précisément au <https://thebao.ca/fr/pour-les-consommateurs/guide-dinformation-du-consommateur/>

Vous préférez une version imprimée? Envoyez-nous votre adresse postale par courriel à CIG@TheBAO.ca.



Vous pouvez également scanner ce code QR :



Qui sommes-nous?

La protection des consommateurs est au cœur de nos préoccupations

L'Office ontarien des services funéraires et des cimetières (OOSFC) est une autorité gouvernementale déléguée et une société à but non lucratif qui administre les dispositions de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation (LSFSEC)* au nom du ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement. Responsable de la protection de l'intérêt public, l'OOSFC réglemente les titulaires de permis, leur offre un soutien au moyen de ressources et de services, et veille à ce qu'ils respectent la loi. Les titulaires de permis sont les suivants :

- Exploitants d'établissements funéraires, directeurs et planificateurs de funérailles
- Exploitants de cimetières, de crématoriums et d'établissements qui proposent d'autres méthodes de disposition
- Exploitants de services de transfert
- Représentants commerciaux du secteur des services funéraires et des cimetières en Ontario

L'OOSFC est entièrement financé par les droits que paient les titulaires de permis (et non par l'argent des contribuables).

Dans le guide

Vous trouverez de l'information sur les sujets suivants :

- Autorisation légale de prendre des décisions relativement aux services funéraires
- Transport du corps du défunt
- Services minimums requis
- Options en matière de funérailles ou de services commémoratifs
- Inhumation
- Crémation
- Hydrolyse alcaline
- Dispersion des cendres
- « Droits d'inhumation » et plusieurs autres termes
- Contrats de services funéraires
- Préarrangements et prépaiement des services funéraires
- Comment la somme que vous prépayez est protégée
- Comment déposer une plainte
- Et plus encore

Voir la « Table des matières » à la page 4 de la version intégrale du Guide d'information du consommateur.

Exemples de renseignements fournis dans notre guide gratuit

Autorisation légale

Qui a l'autorisation légale de prendre des décisions? Habituellement, les liquidateurs de la succession ont l'autorisation légale de prendre des décisions. Voici une liste non exhaustive des personnes qui peuvent agir à titre de représentant successoral : le liquidateur de la succession, aussi appelé exécuteur, qui est nommé dans le testament du défunt (ou un administrateur nommé par la cour); le conjoint ou la conjointe; les enfants d'âge adulte (18 ans et plus).

Vos options

Quelles sont certaines des options en matière de funérailles ou de services commémoratifs? Commémorer la vie d'un être cher peut aider sa famille et ses amis à vivre leur deuil. Il est possible de choisir des funérailles, un service commémoratif ou un service au cimetière. Il peut s'agir d'un événement privé (réservé aux personnes invitées) ou public. Vous pouvez également opter pour la tenue publique ou privée d'une visite (ou exposition), d'un cortège funèbre, de funérailles à domicile (ou veillée funèbre) ou de tout autre rituel social, traditionnel ou culturel respectueux.

Quelles sont les options pour la disposition finale du corps? Il est possible de choisir l'inhumation, la crémation ou l'hydrolyse alcaline (un processus chimique qui consiste à réduire le corps en composantes liquides et en fragments d'os). Les services funéraires comprennent le transport, la documentation, notamment l'enregistrement de décès, et les soins au défunt. Les services funéraires (à l'exception de l'embaumement artériel) peuvent être fournis par des membres de la famille ou des amis s'ils sont offerts gratuitement.

Voir le prix, c'est votre droit!

Que dois-je savoir avant de signer un contrat? Assurez-vous de faire affaire avec un fournisseur autorisé. Vous pouvez consulter notre registre public sur notre site Web. Veillez à ce que le fournisseur vous remette un exemplaire de la liste de prix et des règlements du cimetière ou du crématorium, comme l'exige la loi, avant de signer un contrat. Le fournisseur de services est également tenu par la loi de publier sa liste de prix sur son site Web, ainsi que le Guide d'information du consommateur de l'OOSFC. Les personnes qui souhaitent obtenir une aide financière ne doivent pas signer de contrat, car cela pourrait les rendre inadmissibles à l'aide financière et les obliger à payer le contrat.

Un planificateur ou un directeur de funérailles est tenu d'expliquer toutes les options de paiement, ainsi que les droits en matière d'annulation et de remboursement.

En apprendre davantage

Aide sociale

Vous pouvez déposer une demande auprès de votre fournisseur du programme Ontario au travail si vous n'avez pas assez d'argent pour payer les funérailles, le service de transfert, l'inhumation, l'hydrolyse alcaline ou la crémation.

[Renseignez-vous ici.](#)

Pour en apprendre davantage, consultez le Guide d'information du consommateur de l'OOSFC, offert gratuitement :

La version intégrale du guide est accessible au www.TheBAO.ca/fr, plus précisément au <https://thebao.ca/fr/pour-les-consommateurs/guide-dinformation-du-consommateur/>

Vous préférez une version imprimée? Envoyez-nous votre adresse postale par courriel à CIG@TheBAO.ca.



OOSFC | Office ontarien des services funéraires et des cimetières

5160, rue Yonge, bureau 1200, North York (Ontario) M2N 6L9
647-483-2645 • info@thebao.ca • www.thebao.ca