

Une certification BNQ pour les Résidences funéraires Goyer



Reine Côté

Publié le 19 juin 2012

Une double protection pour la clientèle

À l'instar des entreprises, les maisons de services funéraires peuvent désormais se prévaloir d'une certification de professionnalisme avec la norme BNQ.



© Photo Michel Chartrand

René Goyer, propriétaire de Résidences funéraires Goyer, à Saint-Eustache et Sainte-Thérèse, reçoit ici fièrement sa «certification BNQ» de Jean Rousseau, directeur du Bureau de normalisation du Québec, en compagnie de Nathalie Samson, directrice générale de la Corporation des thanatologues du Québec, et de membres de son entreprise.

deux entreprises.»

Cette bonne nouvelle annoncée le lundi 18 juin dernier par la Corporation des thanatologues du Québec s'est toutefois vue ombragée par une autre: l'Office de la protection du consommateur vient de révéler que 95 entrepreneurs de pompes funèbres ont reçu une amende salée pour avoir «omis» de placer dans un compte fiduciaire l'argent des préarrangements funéraires de leurs clients.

Ce drôle de hasard ne démonte pas René Goyer, le propriétaire de Résidences funéraires Goyer, à Saint-Eustache et Sainte-Thérèse, qui est également le président de la Corporation des thanatologues du Québec (CTQ).

«La CTQ avait elle-même ciblé deux entreprises fautives dans le cadre de cette enquête», a affirmé, en entrevue, lundi dernier, M. Goyer. «Aucun consommateur n'a perdu d'argent dans des préarrangements funéraires, a assuré le président de la CTQ, sauf dans ces

Selon M. Goyer, la loi est très claire à ce sujet: l'institution financière chargée de gérer l'argent

placé pour les préarrangements funéraires doit envoyer une lettre de confirmation à son client. Après 45 jours, si ce dernier n'a rien reçu, il doit réagir. Quant à l'entreprise funéraire, elle ne peut toucher l'argent qu'au moment du décès.

Le président de la CTQ croit que la nouvelle norme BNQ qui vient d'être adoptée constitue une très bonne chose. Elle assurera une double protection pour les clients des entreprises funéraires affichant la nouvelle norme, puisqu'elle les forcera à respecter certaines règles.

C'est justement l'objectif de la norme: établir une série de règles standardisées qui bénéficiera à la fois aux travailleurs du milieu et aux «clients».

La norme BNQ guidera donc les entrepreneurs de pompes funèbres dans leur démarche auprès des personnes endeuillées, l'identification du défunt, le transport des morts, l'aménagement des locaux, des installations techniques, la présentation physique du défunt et le soutien aux familles après les funérailles.

Le BNQ enverra aussi des inspecteurs dans les salons funéraires, de façon anonyme, pour vérifier si les entrepreneurs de pompes funèbres se conforment bien aux nouvelles règles.

Les Résidences funéraires Goyer, à Saint-Eustache et Sainte-Thérèse, sont l'une des trois premières entreprises funéraires à recevoir la certification BNQ, dans tout le Québec. Précisons, enfin, qu'un logo «Professionalisme certifié» permettra d'identifier facilement les entreprises funéraires qui auront obtenu la certification.