Association des cimetières chrétiens du Québec

Trait d'union

Bulletin d'information et de liaison de l'Association des cimetières chrétiens du Québec

NUMÉRO 32 - 23e ANNÉE - AUTOMNE 2017

Message du nouveau président de l'ACCQ

Lors du congrès annuel de l'ACCQ tenu à Victoriaville, j'ai accepté avec joie la responsabilité de la présidence de notre Association des cimetières chrétiens du Québec. Avec les autres élus siégeant au conseil d'administration, je souhaite assister les membres de notre association œuvrant dans toutes les régions du Québec; tant dans leurs défis quotidiens, que dans leurs efforts de développement et de consolidation.

Je tiens en tout premier lieu à remercier chaleureusement la présidente sortante de l'ACCQ, Mme Monique Morin; l'un de mes mentors à mon arrivée à la direction de la Compagnie du cimetière Saint-Charles, à Québec. Je salue également ces précieux conseillers qui m'ont accueilli et guidé à mes débuts: M. Richard Prenevost, M. Yoland Tremblay, Mme Élise Briand, M. Gino Cloutier, M. Daniel Lapierre et bien d'autres encore. Cette collaboration franche et ouverte entre dirigeants expérimentés et nouvellement venus contribue à la pérennité de nos cimetières.

À une époque où on tente d'évacuer les questions relatives à la mort et dans un contexte où de nombreuses entreprises funéraires proposent des lieux temporaires de sépulture comme solution définitive aux familles, des ajustements majeurs à nos pratiques traditionnelles s'imposent. Plusieurs membres de notre association ont fait des pas de géant, en ce sens : soin particulier apporté au service à la clientèle, intervenants mieux formés, outils techniques et informatiques modernisés, offre de produits et services élargie, mise en valeur du patrimoine, investissements dans la promotion, partenariats stratégiques gagnant-gagnant, innovations diverses, etc. Il n'y a pas de collège ou d'université qui enseigne l'art d'administrer et de diriger un cimetière; mais ces échanges d'idées et d'expertise avec nos pairs constituent une véritable école! En d'autres mots, nos cimetières doivent être des organisations apprenantes.

Par ailleurs, la multiplication de compagnies de cimetières chrétiens, visant à assurer la pérennité de cimetières paroissiaux, contribuera certainement au développement et à la professionnalisation de notre secteur d'activités. En effet, ces regroupements permettent d'engager des ressources qualifiées pour gérer quotidiennement les activités dans des ensembles plus grands. On peut aussi partager le personnel et les équipements entre les sites, mieux structurer les interventions, contrôler davantage les coûts de production et la tarification, générer des statistiques et indicateurs permettant de mesurer les résultats, etc. Seulement dans un diocèse du Québec, on retrouve une douzaine de projets de compagnies sont actuellement en voie de se matérialiser, tant en milieux urbains qu'à la campagne. C'est une voie d'avenir, un virage à ne pas manquer. Les membres de notre association deviennent ainsi plus forts et plus en mesure d'assurer la pérennité de nos lieux sacrés. L'Association souhaite accompagner ce mouvement de regroupements, de consolidations et de développement.

C'est donc avec enthousiasme que je m'engage dans les fonctions de président de notre association, aux côtés de mes collègues du conseil d'administration. Ensemble, nous continuerons à apprendre et à grandir, pour mieux servir les familles endeuillées et assurer la pérennité de nos lieux sacrés.

François Chapdelaine
Président de l'Association

Formation à Saint-Hyacinthe, le 26 octobre

Les membres de l'ACCQ sont invités à une formation spéciale cet automne. Elle se déroulera le jeudi 26 octobre, au Mausolée columbarium de Saint-Hyacinthe, situé au 1075, rue Girouard Est. M. **Daniel Lapierre** est l'hôte de cette activité, organisée par Mme **Élise Briand** et l'**ACCQ**. Visitez notre site internet pour les modalités et le coût d'inscription : **www.accquebec.com**.

La formation sera donnée par Mme **Nathalie Champagne** (adjointe administrative à la Corporation du cimetière Mont-Marie, Lévis, et membre du Conseil d'administration de l'ACCQ) et M. **Martin Trudeau** (directeur des ventes, Constructions de Mausolées Carrier, Ville-Saint-Laurent).

Nathalie Champagne présentera un exposé sur les concessions de lots et leur reconduction. Comment trouver la date de départ et de fin si on n'a pas de contrat ? Comment renouveler les concessions échues ? Comment faire l'évaluation du coût et le choix du terme (25-50-75-100 ans) ? Quels arguments doit-on présenter à ses clients ? Cet atelier s'adresse surtout aux petits cimetières, aux compagnies de cimetières nouvellement créées ainsi qu'aux personnes qui désirent échanger sur le sujet.

Quant à Martin Trudeau, il abordera la question du service à la clientèle dans nos cimetières : l'accueil, les caractéristiques de nos clients, leurs attentes, etc. *Bienvenue!*

Le C.A. de l'ACCQ

Voici les membres du nouveau Conseil d'administration de l'Association des cimetières chrétiens du Québec (**ACCQ**). Devant : **Élise Briand**, **Nancy Bouffard** et **Nathalie Champagne**. Derrière : **Richard Prenevost**, **Daniel Cyr**, **Roger Gagnon**, **Daniel Lapierre** et **François Chapdelaine** (nouveau président). Rappelons que le secrétariat de votre association est situé à Québec depuis l'an dernier.

Prochain congrès à Gatineau

Le prochain congrès de l'ACCQ aura lieu à Gatineau, les 30 et 31 mai et le 1er juin 2018, à l'hôtel DoubleTree (Hilton), sous le thème suivant : « Gatineau, une vallée de l'entraide ».

L'équipe des Jardins du souvenir s'occupera de l'accueil, notamment M. **Roger Gagnon**, Mme **Marie-Émilie Larente** et M. **Michel Careau**. Et au printemps 2019, c'est à Québec que le congrès se déroulera.

Le bulletin Train d'union est publié deux fois par année, en février et en octobre.
Réservez votre espace publicitaire pour la prochaine édition.

Trait d'union

Carte d'affaires 3,635'' x 2''	185 $	Demi-page horizontale 7,5'' x 4''	475 $	Pleine page intérieure 7,5" x 9,5"	865 $
Bandeau 7,5'' x 2''	290 $	Demi-page verticale 3,6'' x 9,5''	475 $	Pleine page intérieure dos 7,5'' x 9,5''	950 $
Quart de page 3,6'' x 4,625''	290 $			Pleine page arrière 7,5'' x 9,5''	995 $

Contactez Julie Robitaille, au **1-855-235-5553**
info@accquebec.com

Trait d'union

Association des cimetières chrétiens du Québec

est une publication périodique de
l'Associationdes Cimetières chrétiens du Québec
www.accquebec.com

Pour toute correspondance postale ou abonnement, veuillez noter le changement d'adresse pour l'ACCQ :

Julie Robitaille
A.C.C.Q.
1460, boulevard Wilfrid-Hamel
Québec QC G1N 3Y6

www.accquebec.com
info@accquebec.com
Téléphone : **855-235-5553**
Région de Mtl : **514-232-5553**
Télécopieur : **418-688-1175**

COORDINATION
Julie Robitaille, Secrétariat ACCQ

Rédaction : Mario Bélanger
Conception graphique : Nathalie Caron
Chargé de projet : Martin L'Hébreux

Offrez-vous un abonnement
au bulletin **Trait d'union**
1 an (2 numéros) : 20 $ (taxes incluses)

Tél. : 1 855 235-5553
info@accquebec.com

Me BRYAN O'GALLAGHER

La nouvelle Loi sur les activités funéraires

par Mario Bélanger

C'est probablement en 2018 que la nouvelle **Loi sur les activités funéraires** (Loi 66) entrera en vigueur. Ses répercussions seront importantes pour les gestionnaires de cimetières et de mausolées.

Lors du congrès de l'Association des cimetières chrétiens du Québec, à Victoriaville au début juin 2017, l'avocat **Bryan O'Gallagher** a pris le temps d'expliquer aux participants les grandes lignes de cette loi et les implications majeures qu'elle pourrait avoir.

Le cadre de la loi a été adopté en février 2016, mais il reste à élaborer et à communiquer l'ensemble des règlements qui seront appliqués concrètement. Le conflit de travail entre le gouvernement et les juristes de l'État a retardé le dossier.

Selon l'avocat, la loi sera bénéfique pour mieux encadrer l'ensemble des activités funéraires, pour identifier les droits et responsabilités de chaque intervenant et pour assurer un plus grand respect des défunts.

En revanche, la loi exigera l'obtention de divers permis et la production de quelques rapports périodiques. Ces exigences s'ajouteront aux tâches actuelles des gestionnaires de cimetières, sachant que le non respect de ces demandes pourrait résulter en l'imposition de sanctions et d'amendes, ce qui pourraient s'avérer coûteux pour ceux qui ne respectent pas la loi. Par ailleurs, la loi accordera des pouvoirs accrus et coercitifs au ministre de la Santé et des services sociaux.

Les grands objectifs de la loi sont mis en évidence dès le début de l'exposé : protéger la santé publique et assurer le respect de la dignité des personnes décédées. Aussi, l'adoption de cette loi nécessitera la modification ou l'abrogation d'une vingtaine de lois existantes.

Toute une série de sujets sont abordés dans la nouvelle loi : la délivrance des permis, la qualification des directeurs de services funéraires, les normes de thanatopraxie, la conservation des cadavres, l'aménagement et l'agrandissement des cimetières, le registre des sépultures, les règles d'inhumation et d'exhumation, les normes de crémation, le transport des cadavres, la disposition des cendres, la conservation des documents, etc.

De nouvelles règles seront appliquées à l'ensemble du Québec, signale Me O'Gallagher. Quelques exemples ? Lors d'une crémation, les cendres devront être remises à une seule personne répondante. Nul ne pourra disposer des cendres d'une manière qui ne respecte pas la dignité de la personne décédée. Un cadavre qui est exposé devra l'être obligatoirement dans un cercueil. Un charnier devra être utilisé uniquement pour les cadavres et les restes humains. Un mausolée ne pourra être construit ailleurs que dans un cimetière. Les cimetières devront être entretenus et maintenus dans un état satisfaisant. Des pénalités seront prévues dans le cas de non respect de ces conditions.

On peut en savoir davantage sur cette loi à l'adresse suivante : www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-66-41-1.html

ADMQ

Association des Détaillants de Monuments du Québec

DEPUIS 1983

Les membres de l'A.D.M.Q. sont des spécialistes du granit possédant l'expertise pour créer des monuments funéraires ou commémoratifs, les installer ou les restaurer dans le plus grand respect de vos cimetières.

Nous vous invitons à venir nous rencontrer à notre kiosque lors du prochain congrès qui aura lieu à Gatineau du 30 mai au 1er juin 2018.

Tél : (418) 543-1747
www.monumentsadmq.com

JOHANNE DE MONTIGNY

Savoir accueillir la famille en deuil

par Mario Bélanger

La mort d'une personne peut avoir des répercussions importantes sur sa famille et son entourage. Cela dépend bien sûr de la sensibilité de chacun, mais aussi du contexte (âge du défunt, mort naturelle ou accidentelle, soutien familial, etc.) ou, plus particulièrement, de la qualité du lien préexistant, de l'intimité qu'on pouvait avoir avec la personne décédée.

La psychologue **Johanne de Montigny** a développé une expertise auprès des personnes en fin de vie et avec celles qui sont gravement affectées par la mort d'un proche. Elle a d'ailleurs donné une conférence sur ces questions lors du congrès de l'ACCQ à Victoriaville, le 1er juin 2017.

Mme de Montigny a travaillé jusqu'en mai 2015 comme psychologue en soins palliatifs et en suivi de deuil au Centre universitaire de santé McGill, à Montréal. Aujourd'hui, elle reçoit en pratique privée des personnes atteintes d'une maladie grave et d'autres, touchées par différents chocs de la vie, ou par des deuils multiples. Enfin, elle collabore régulièrement avec le Repos Saint-François d'Assise à la mise sur pied de colloques et de soirées-rencontres destinés aux familles éprouvées par la perte.

La psychologue a elle-même survécu à l'écrasement d'un avion survenu à Québec, en mars 1979, dans lequel 17 personnes ont perdu la vie. « À la suite de cette épreuve, explique-t-elle, j'ai décidé d'entreprendre des études en psychologie en vue d'offrir du soutien aux personnes qui vivent leurs derniers jours et à celles qui les accompagnent. Et je ne regrette pas cette réorientation radicale. »

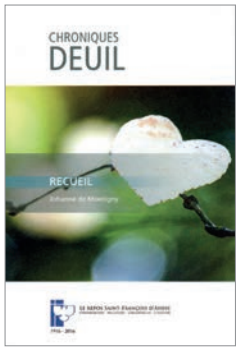
Son expérience auprès des personnes en fin de vie lui a démontré que ceux et celles qui restent se retrouvent souvent en détresse. En plus d'une profonde tristesse, le choc peut susciter un sentiment de culpabilité, un état de déstabilisation ou de fragilité, ou encore de la difficulté à reprendre la vie là où elle s'est cassée. « Il y a presque systématiquement un refus de la mort, poursuit-elle. On imagine que la personne décédée va "réapparaître". Le fantasme étant plus accessible à l'esprit que la dure réalité de la perte, l'endeuillé se met à souhaiter *que le défunt lui revienne.* Comme si cette pensée fugace accordait du sens à la vie : "Rationnellement, je sais qu'il est mort, mais psychiquement, je n'y crois pas." »

Parler de celui ou de celle qui n'est plus donne le sentiment, d'un point de vue psychique, de le rapatrier un peu, comme l'énonce le proverbe : "*Les morts ne sont vraiment morts que lorsque les vivants les ont oubliés.*" Voilà aussi pourquoi la présence et l'écoute du conseiller funéraire prennent une place que la vie quotidienne, au tout premier stade du deuil, ne saurait lui offrir. Réserver à la clientèle en choc un accueil sincère, une voix calme, un espace sécurisant, et lui manifester de l'empathie à l'occasion d'une perte encore récente, constituent un premier lieu de parole et de régulation des émotions favorisant des choix plus éclairés.

Le deuil, d'abord déstabilisant, s'avèrera un processus évolutif marqué par l'acceptation graduelle de la perte définitive et par la recherche d'un nouveau sens à sa vie.

Johanne de Montigny a également attiré notre attention sur une autre de ses observations. Trop souvent, nous dit-elle, les malades confrontés à l'imminence de leur décès doivent régler à la sauvette les questions reliées à la présence ou à l'absence d'un testament ou, à tout le moins, de volontés écrites ou clairement exprimées. « Ce sont des sujets qui, pour plusieurs, créent des tensions réprimées ou des malentendus provoquant des impasses ou des frustrations difficiles à gérer au dernier moment. Si chacun pouvait envisager la perspective de sa mort avec lucidité, rédiger ses papiers avec responsabilité et régir ses pré-arrangements, cela accorderait aux proches en deuil une sorte de répit au moment du décès. »

Chroniques sur le deuil



En collaboration avec le Repos Saint-François d'Assise, **Johanne de Montigny** vient de faire paraître un recueil (92 pages) regroupant 14 chroniques sur le deuil. L'ouvrage s'adresse principalement aux personnes qui ont perdu un être cher. « Ces réflexions, explique l'auteure, veulent jeter un éclairage sur les sentiments, les réactions et les étapes à traverser pour surmonter l'épreuve du deuil. Elles abordent notamment l'appréhension de la perte, la perte effective du père et de la mère, la perte du conjoint ou d'un enfant et les deuils collectifs. »

On peut obtenir gratuitement un exemplaire du recueil CHRONIQUES-DEUIL au pavillon administratif du Repos Saint-François d'Assise, à Montréal. Il est possible aussi de visionner le document sur le site du Repos, à l'adresse www.rsfa.ca (avec le plugiciel Flash).

MYRIAM CLOUTIER

Des idées pour promouvoir le patrimoine funéraire

par Mario Bélanger

Il existe de nombreuses façons de promouvoir et de préserver le patrimoine funéraire dans un cimetière. Mme **Myriam Cloutier**, qui est directrice des programmes du patrimoine au Cimetière Mont-Royal, en a fait la démonstration lors d'une conférence présentée au Congrès de l'ACCQ, à Victoriaville, en juin dernier.

Le Cimetière Mont-Royal a été fondé en 1852, alors qu'il était considéré en « milieu rural ». Le mont Royal regroupe maintenant quatre cimetières indépendants les uns des autres. Le Cimetière Mont-Royal est situé sur le flanc nord de la montagne qui est au cœur de la ville de Montréal. Comptant 165 acres au total, il a été déclaré lieu historique national du Canada. C'est là que reposent près de 200 000 dépouilles, dont plusieurs personnalités, notamment : John Molson, Howie Morenz, Honoré Beaugrand et John Abbott.

Afin de mettre en valeur le patrimoine du cimetière, Mme Cloutier a d'abord procédé à une collecte d'informations qui lui a permis d'organiser des visites historiques sur différents thèmes : les personnalités politiques ou sportives, les femmes, les victimes de tragédies, etc.

Elle a également publié quelques dépliants bilingues pour présenter les personnalités qui reposent à Mont-Royal ou pour faire connaître la centaine d'espèces d'arbres qu'on peut y trouver. Une application pour téléphones intelligents appelée « Géoguide du Cimetière Mont-Royal » est maintenant disponible gratuitement pour les personnes qui désirent parcourir les sentiers du cimetière pour découvrir 70 points d'intérêt. Environ 4000 personnes l'ont déjà téléchargé.

Dans un volet plus artistique, le cimetière montréalais organise des concours durant lesquels les artistes amateurs peuvent peindre des paysages ou photographier des éléments intéressants dans le cimetière. Un jury détermine les gagnants, qui pourront participer à une exposition ou voir leur œuvre publiée dans une des publications du cimetière.

Du côté de la préservation, le Cimetière Mont-Royal a pu compter sur une équipe d'étudiants qui, dans le cadre d'emplois d'été, ont procédé à un inventaire de tous les monuments situés dans les sections historiques, en identifiant les urgences pour les réparations. « Que ce soit par vandalisme ou par des bris naturels, plusieurs monuments, statues et mausolées se détériorent avec le temps, explique Mme Cloutier. Cet inventaire nous aide à aller au plus pressant. Nous pouvons compter sur des experts en restauration de monuments qui font le nettoyage, repeignent le lettrage, bref, qui remettent tout en bon état. »

Ailleurs dans le monde

Mme Cloutier a également fait un rappel historique concernant quelques grands cimetières célèbres. Que ce soit le Père Lachaise, à Paris (ouvert en 1804), Highgate, à Londres (1839), Mount Auburn, près de Boston (1831) ou Woodlawn, dans le Bronx newyorkais (1863), ces vastes cimetières ont tous été créés à l'origine pour s'éloigner de la ville... Mais partout, l'étalement urbain a vite fait de les entourer de banlieues. Ce qui n'a pas empêché ces cimetières de persister à être des lieux de nature et de recueillement, bien au contraire, malgré l'effervescence de la cité à proximité.

Plusieurs de ces cimetières comptent sur du personnel et des équipes de bénévoles qui contribuent à entretenir les monuments, les sculptures et l'aménagement naturel. Des visites guidées sont organisées, souvent axées sur la reconnaissance des personnalités locales ou nationales.

Aux États-Unis particulièrement, les activités publiques organisées dans les cimetières sont nombreuses. Elles permettent souvent de recueillir des fonds pour entretenir les lieux. Reconstitutions historiques, hommage aux victimes, spectacles de danse, de musique ou de théâtre classique, cinéma en plein air, visites nocturnes à l'occasion de l'Halloween, journée pour les chiens, cérémonies de mariage, recherche généalogique, jardinage : la liste est variée.

Parmi les activités qui connaissent un succès certain, on retrouve les courses ou les marches à pied, de 5 ou 10 km à l'intérieur du cimetière, ou même les parcours à vélo. On leur donne de curieux slogans : « Run for Your Life » ou « Dead Man's Run »...

Le cimetière n'est plus un lieu clos. Il est en osmose avec sa ville.

Approches innovantes

par Mario Bélanger

Dans tous les domaines, il est nécessaire d'innover, de se faire mieux connaître, de répondre aux demandes de la clientèle et de s'ajuster aux besoins de son époque.

Trois intervenants, bien impliqués dans la gestion de cimetières et de mausolées, ont expliqué lors du congrès de l'ACCQ, en juin à Victoriaville, les approches innovantes qu'ils ont mis en place, à Québec, à Montréal et à Rimouski.

Se rapprocher des familles

M. **François Chapdelaine** est le directeur général de la **Compagnie du cimetière Saint-Charles**, à Québec. En poste depuis la fin 2013, il supervise la gestion de neuf cimetières, dont deux urbains et sept paroissiaux. « À mon arrivée, j'ai constaté que beaucoup de gens avaient un lien avec nos cimetières. Nous faisons partie de leur histoire et de leurs traditions. Avec notre équipe, nous avons donc fait la mise à jour des coordonnées de toutes les familles qui ont des rapports avec nous, ainsi que les services que nous leur avons fournis. Grâce à un partenariat avec une coopérative funéraire et des fournisseurs de monuments, nous pouvons maintenant présenter une offre globale à ces familles : salon funéraire, crémation ou inhumation, choix d'une urne ou d'un monument, liturgie à l'église ou dans un mausolée, salle de réception, etc. Les familles apprécient de régler ces démarches avec un seul intervenant. »

Le cimetière Saint-Charles dispose aussi d'un nouveau mausolée doté d'une application mobile de commémoration des défunts, basée sur la technologie de micro-localisation. Ainsi, le visiteur peut se recueillir devant la niche de l'être cher en ayant accès à un album de photos souvenir, d'extraits vidéos et de notes autobiographiques. « C'est une première mondiale dont nous sommes très fiers, explique M. Chapdelaine. Ça répond au besoin exprimé par plusieurs familles de personnaliser l'emplacement de la sépulture de leurs défunts. »

Balade nocturne en raquettes

Mme **Élise Briand**, gérante du **Cimetière et complexe funéraire Belvédère**, dans l'ouest de l'île de Montréal, a pour sa part expliqué les trois types d'activités qu'elle a démarrés pour faire connaître ce nouveau cimetière, inauguré en 2014, en pleine zone industrielle. « Ça nous semblait important de créer des liens avec les familles de nos défunts et avec le milieu environnant. Nous avons donc organisé depuis deux ans une balade nocturne en raquettes, en plein hiver. Une trentaine de personnes se sont inscrites en février dernier. Nous avons aussi lancé une promenade d'interprétation de la faune et de la flore locale. Enfin, avec des partenaires, nous avons fait la promotion d'un Salon santé, bien-être et tranquillité d'esprit. Nous avons l'intention de répéter ces activités de façon régulière. »

François Chapdelaine, Élise Briand et Gino Cloutier

Évolution des coutumes

M. **Gino Cloutier**, directeur général des **Jardins commémoratifs Saint-Germain**, à Rimouski, a tracé un parallèle, photos à l'appui, pour montrer comment la société québécoise avait évolué depuis cinquante ans. Le bungalow de 1970 est très différent du bungalow de 2017, tant pour le revêtement en général que pour le feuillage et les fleurs qui l'entourent. Pareillement, le motel rudimentaire des années 70 n'a plus rien à voir avec l'édifice commercial d'aujourd'hui, qui mise sur le confort, la détente et la technologie.

« Les cimetières doivent eux aussi être le reflet de leur époque, explique M. Cloutier. Pour des funérailles, les familles s'attendent à être accueillies dans des lieux propres, sobres, reposants, bien aménagés. Les outils technologiques sont présents plus que jamais. Dans sept cas sur dix, de nos jours, les familles choisissent pour leur défunt une urne à l'intérieur. Les équipes qui sont responsables de cimetières et de mausolées ont donc dû s'adapter à de nombreux changements dans les dernières années. C'est important de rester à l'écoute. »

M. Cloutier a signalé quelques-uns des changements survenus au cimetière rimouskois dans les dernières années : construction d'un mausolée, ouverture d'une chapelle et d'une salle de réception, création d'un site web avec des informations sur les personnalités locales qui sont décédées, partenariat avec les maisons funéraires, etc.

En réalité, le changement et l'innovation sont des mots incontournables.

Le C.A. de l'IPFQ

Le conseil d'administration de l'Institut du patrimoine funéraire du Québec (**IPFQ**) est maintenant composé des personnes suivantes, de gauche à droite : **Daniel Cyr**, président, **Dominique Tremblay**, secrétariat, **Mario Brodeur**, secrétaire-trésorier, **Daniel Lapierre**, vice-président, **Éric Beaupré**, responsable des communications, ainsi que **François Chapdelaine** et **Gilles Lacroix**, administrateurs.

Merci!

Mme **Monique Morin** a été chaudement applaudie à la clôture du congrès pour tout le travail accompli à titre de présidente de l'Association dans les trois dernières années. C'est M. **Daniel Lapierre** qui a animé ce volet.

Pour la remercier de la grande qualité des services qu'elle a rendus à l'Association au cours des dernières années, Mme **Nathalie Champagne** a reçu des fleurs des mains de Mme **Julie Robitaille** (à droite), qui la remplace maintenant au secrétariat de l'ACCQ.

GBV AVOCATS

Place Iberville Trois
2960, boul. Laurier
Bureau 500
Québec (Québec)
G1V 4S1

Téléphone : **418 656-1313**
Télécopieur : **418 652-1844**

info@gbvavocats.com

- Litige civil et commercial
- Construction
- Faillite, insolvabilité et redressement d'entreprise
- Commercial et corporatif
- Environnement et développement durable
- Assurances
- Administratif
- Bancaire
- Relations de travail
- Droit des cimetières

VISITE D'UNE ENTREPRISE DE CERCUEILS

Le Groupe Victoriaville

par Mario Bélanger

Lors du congrès de l'ACCQ à Victoriaville, le 31 mai, les participants ont eu la possibilité de visiter un important employeur de la région des Bois-Francs : le Groupe Victoriaville, une entreprise spécialisée dans la fabrication de cercueils et de fournitures funéraires.

Le Groupe Victoriaville est actuellement le plus important fabriquant de cercueils de bois franc au Canada, et l'un des premiers en Amérique du Nord. Cette entreprise familiale, qui tient la route depuis quatre générations, est en opération depuis 1907. Le principal établissement industriel s'étend sur 300 000 pieds carrés et possède des équipements et des logiciels parmi les plus modernes.

Plus de 400 travailleurs sont embauchés dans l'un ou l'autre des cinq bâtiments de la compagnie pour fabriquer et distribuer les produits. L'entreprise compte sept centres de

service à la clientèle, soit cinq au Canada, un aux États-Unis et un en Angleterre. Elle est également associée à Imperial Group pour son réseau de distribution.

L'entreprise mise sur diverses pratiques d'excellence pour se démarquer : gestion des ressources organisationnelles, production optimisée, livraison à temps, soutien constant à la clientèle, utilisation de matériaux écologiques, récupération des déchets, innovations, etc.

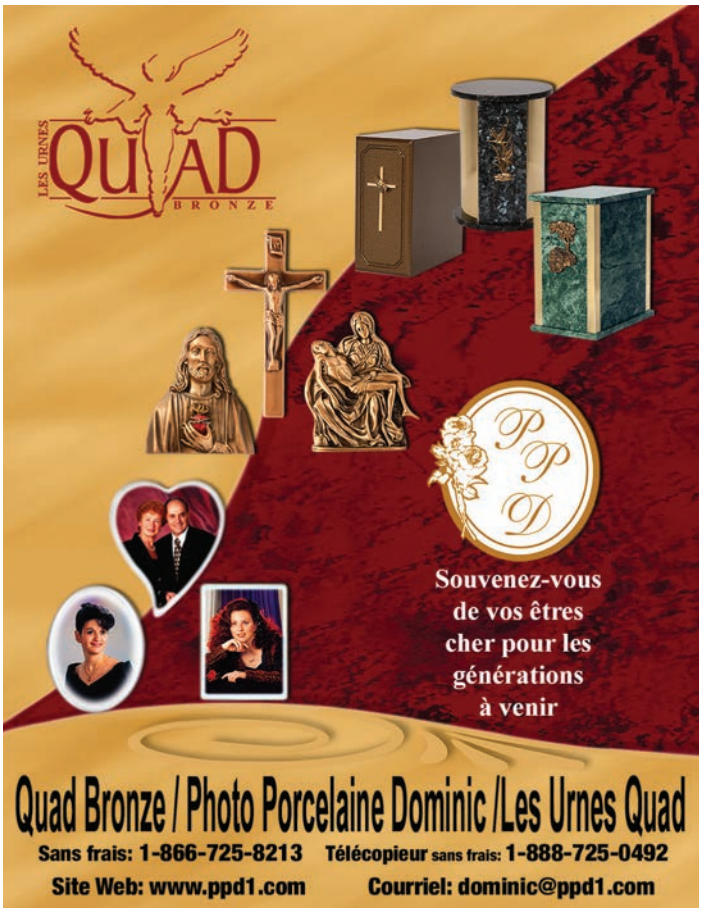
La visite organisée par l'ACCQ a connu un franc succès de participation et plusieurs ont été impressionnés par l'ampleur et la modernité de cette entreprise québécoise. On peut contacter la compagnie au numéro : 819-752-3388, poste 105.

Messe à l'église Sainte-Victoire

Une messe a été célébrée spécialement pour les membres de l'Association des cimetières chrétiens du Québec, le mercredi 31 mai 2017 à Victoriaville, à l'église Sainte-Victoire, à l'occasion du 30e Congrès annuel de l'ACCQ.

Lors de son homélie, l'évêque de Nicolet, Mgr **André Gazaille**, a souligné le fait que la mission de l'Église était orientée vers des réalités humaines comme la maladie, la mort, le deuil et la résurrection de la vie. « Les cimetières, a-t-il affirmé, sont des lieux de vie et de communion avec ceux qui nous ont précédés et qui sont dans nos cœurs. Ce sont des lieux de mémoire, de silence, de beauté, de recueillement. Ils doivent être beaux, accueillants et accessibles. »

Mgr Gazaille considère donc comme très important le travail de ceux et celles qui ont à aménager et à prendre soin de ces lieux. « Les cimetières ont à s'adapter aux changements sociaux de notre époque. Votre congrès est une occasion de favoriser l'entraide et la réflexion pour remplir du mieux possible notre mission dans le monde d'aujourd'hui. »



Bravo!

Bravo à l'équipe de **Victoriaville** qui a organisé avec brio le 30e Congrès de l'ACCQ, autour de la présidente de cette activité, Mme **Nancy Bouffard**.

Les anges bleus

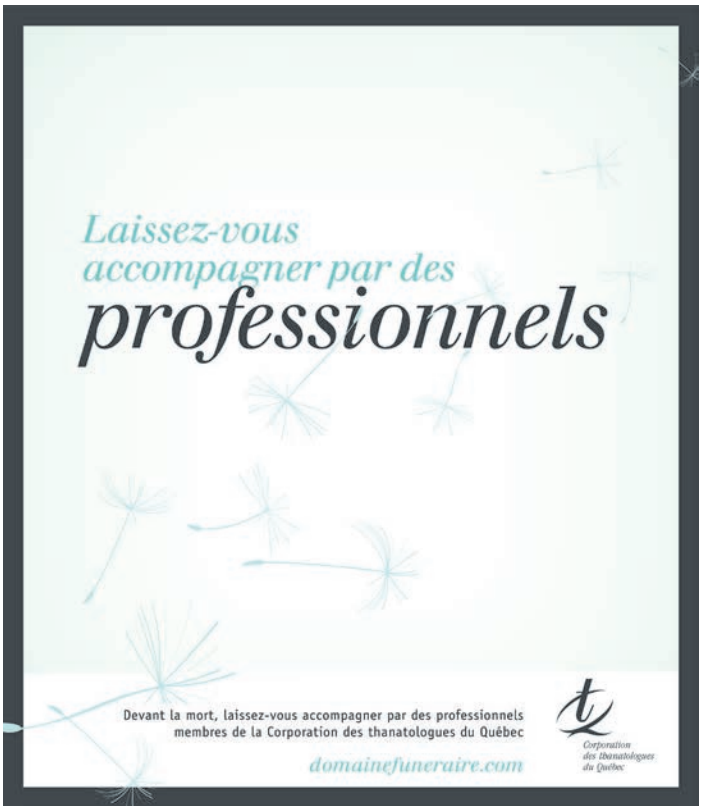
M. **David Martel** est un artiste de Sherbrooke qui sait innover. Il se fait remarquer par ses fameux « anges bleus » qu'il dessine sous différentes formes sur des urnes, des monuments et des mémoriaux. Ses anges bleus, on les retrouve d'ailleurs déjà sur différents sites naturels ou sacrés, à travers le monde. Au Québec, par exemple, ses œuvres ont souligné la tragédie de Lac-Mégantic ainsi que les Jeux du Canada à Sherbrooke en 2013. Il a aussi créé des monuments en souvenir des victimes du Bataclan, à Paris, et pour les six travailleurs humanitaires québécois qui ont été assassinés à Ouagadougou, au Burkina Faso. Il a aussi participé à des expositions en Amérique latine. M. Martel était présent comme exposant au dernier congrès de l'ACCQ, à Victoriaville. Pour plus de détails : 873-200-4894.

Répertoire des défunts

Plusieurs cimetières au Québec ont développé un répertoire de leurs défunts. Une petite entreprise dirigée par M. **Daniel Laplante** vise maintenant à centraliser l'ensemble des données du patrimoine funéraire québécois. L'entreprise, basée à Saint-Basile-le-Grand, peut d'abord offrir un outil de gestion pour administrer les différents sites funéraires, mais plus encore, elle propose un répertoire commun pour la recherche funéraire et la géolocalisation des résultats. Simplement en inscrivant quelques coordonnées, leur site devrait permettre de retrouver les renseignements sur de nombreux défunts ainsi que leur emplacement. L'entreprise signale que les frais d'adhésion et d'intégration sont négligeables. Renseignements : www.repertoiredesdefunts.com ou 450-517-0923.

Souvenirs du congrès de Victoriaville

Photos : Mario Bélanger



TÉMOIGNAGE

Dans le sol de mes ancêtres irlandais

par John O'Connor (traduction : Mario Bélanger)

Quand mon père Patrick est décédé, à la fin de l'année 1999, je lui avais parlé au téléphone une semaine auparavant. C'était le jour de la Saint-Patrick, fête des Irlandais. Je vous raconte ici l'histoire étonnante de mon père et de ses racines profondes pour son pays d'origine.

Mon père est né en 1923, dans la région de Dungarvan, ville portuaire au sud de l'Irlande. Il a déménagé en Angleterre durant la Deuxième Guerre pour travailler dans les Forces de l'air britanniques (RAF). Les Allemands bombardaient alors les aéroports de Londres et des ouvriers étaient appelés en renfort pour réparer les pistes. Mon père a rencontré ma mère à Londres. Ils se sont mariés après la guerre, et ils ont eu deux enfants, ma sœur et moi.

En 1953, la ville de Toronto, en Ontario, a embauché la compagnie pour laquelle mon père travaillait à Londres pour construire le premier métro au Canada. Résultat : la petite famille a déménagé à Toronto et mon père n'a jamais vécu en Irlande par la suite. Il allait visiter sa famille à l'occasion.

Dans les années 1960, avec l'invasion de la musique britannique, moi, j'étais très fier de mes origines anglaises. Ce n'est que plus tard que j'ai exploré mon côté irlandais. Comme on le sait, les Irlandais ont détesté les Anglais pendant presque 800 ans, en raison de l'occupation et du génocide culturel qu'ils ont maintenu. Comme j'étais le fils d'une mère protestante britannique et d'un père catholique irlandais, il fallait que je trouve mon identité à travers ça... En plus, je me suis marié avec Linda, une Québécoise francophone, rencontrée à Toronto...

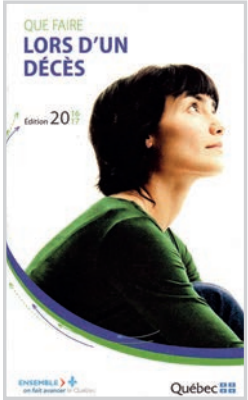
En 1995, Linda et moi, nous avons ouvert un gîte à Saint-Fabien, dans le Bas-Saint-Laurent. Nous l'avons appelé la Maison de l'Irlandais. Nous étions plongés dans la culture irlandaise : livres, musique, décorations, etc. Nous y avons passé du bon temps.

Lorsque mon père est décédé, fin 1999, nous avons appris, dans ses dernières volontés, qu'il souhaitait que ses cendres soient dispersées dans le cimetière de l'église d'Abbeyside, à Dungarvan (voir photo). Il était né à deux rues de là. En collaboration avec la famille, nous avons donc planifié un voyage en Irlande. Nous nous sommes tous rencontrés et un service a été organisé avec le prêtre de la paroisse pour répandre ses cendres.

Le retour de la dépouille de mon père dans les lieux de son enfance m'a donné une profonde connexion avec l'Irlande. Ça représente beaucoup d'émotions. C'est la quatrième fois que je me rends en Irlande depuis ce temps, et à chaque voyage, j'arrête à Dungarvan pour saluer mon père. Je suis heureux de savoir qu'il repose là où il avait commencé sa vie. Mon père adorait l'Irlande. Je sais qu'il repose en paix.

PUBLICATION

Que faire lors d'un décès ?



Quelles sont les démarches à faire lors du décès d'un proche ? Avez-vous droit à une prestation du survivant ? Quelles sont les responsabilités du liquidateur d'une succession ?

Le gouvernement du Québec publie une brochure d'une soixantaine de pages qui donnent des réponses pratiques à ces questions.

On y trouve des informations en prévision d'un décès (les arrangements préalables, le testament, la procuration, le don d'organes), les documents à remplir concernant la déclaration d'un décès, les démarches pour régler une succession, l'aide financière pour les survivants et les congés prévus, les changements et transferts qui doivent être effectués, etc. L'ouvrage contient aussi un lexique de définitions utiles reliées à ce contexte.

La publication est accessible en format électronique sur le site web de Portail Québec (www.gouv.qc.ca) ou en version papier, sans frais, en composant 644-4545 (avec l'indicatif régional au début, soit 418 à Québec, 514 à Montréal ou 1-877 ailleurs au Québec). Elle est également en vente, en plus grande quantité, aux Publications du Québec (1-800-463-2100).

PUBLICATION

Le repos Saint-François d'Assise : 100 ans d'accompagnement, l'assurance d'une pérennité

Le 7 juin 2017, le Repos Saint-François d'Assise, à Montréal, a procédé au lancement d'un livre relatant l'histoire du cimetière et dressant un portrait de l'évolution de l'institution, de ses débuts en 1916 jusqu'à aujourd'hui.

Les personnes désireuses d'obtenir un exemplaire du livre peuvent s'adresser au bureau du Repos Saint-François d'Assise où des livres sont en vente au montant de 100 $ l'unité. Il s'agit d'une édition originale tirée à 500 exemplaires et numérotée de 1 à 500.

Il est possible aussi de visualiser la version en ligne (avec plugiciel Flash). Détails : www.rsfa.ca/.

SAVIEZ-VOUS QUE...

Le Fonds du Souvenir administre le Programme de funérailles et d'inhumation d'Anciens Combattants Canada ?

Une aide financière peut être offerte aux Vétérans pour leurs funérailles et leur inhumation, incluant une pierre tombale militaire.

Renseignements :
Sans frais 1 800 465-7113
www.fondsdusouvenir.ca

LAST POST FUND
FONDS DU SOUVENIR

Anciens Combattants Canada
Veterans Affairs Canada

L'ENTRETIEN DES CIMETIÈRES

Améliorer ses finances, tout en étant légal et aimable!

par Mario Bélanger

«Cent ans, c'est long...», déplorait Robert Charlebois dans une chanson populaire. De nombreux cimetières au Québec trouvent aussi qu'un siècle, c'est très long!

En fait, autrefois, beaucoup de concessions familiales dans les cimetières ont été signées pour une période de 99 ans, mais sans trop tenir compte dans le contrat de tous les travaux d'entretien qui doivent être accomplis, saison après saison, année après année, aux frais de l'administration du cimetière.

Alors qu'une proportion de plus en plus grande des familles choisissent pour leurs défunts l'option de «l'urne funéraire» plutôt que celle de l'inhumation, les cimetières accueillent de moins en moins de dépouilles. Donc, il y a de moins en moins d'argent disponible pour s'occuper convenablement de l'entretien général du cimetière.

Certaines fabriques ont donc décidé d'intervenir auprès des familles qui ont des défunts dans leurs cimetières pour leur demander un coup de main financier. Par contre, l'approche client n'est pas toujours réussie... La lettre de sollicitation est parfois considérée comme une menace... Certaines familles demandent des explications, qui ne sont

Suite en page 14 →

Fabrication de monuments funéraires et commémoratifs adaptés à toutes les cultures
Sculptures · Plaques de bronze · Lettrage et gravure · Nettoyage et restauration
Photos porcelaine · Ornements · Urnes cinéraires

Granite Lacroix inc.
Manufacturier de monuments

Tél. : 450 669-7467
info@granitelacroix.com
www.granitelacroix.com
1735, boul. des Laurentides
Vimont, Laval (Québec) H7M 2P5

Membre de l'Association des
Détaillants de Monuments du Québec

Suite de la page 13

pas toujours disponibles. D'autres refusent carrément de fournir de l'argent. Aussi, le personnel des cimetières n'a souvent pas en main les éléments nécessaires pour réclamer positivement de l'argent à la clientèle.

Bien approcher la clientèle

« C'est important de sensibiliser nos membres aux manières de procéder avec les familles pour renouveler des contrats ou pour récupérer des montants liés à l'entretien », explique M. **François Chapdelaine**, le président de l'Association des cimetières chrétiens du Québec (ACCQ). « En 2017, les clients doivent être au sommet de nos priorités. Il faut avoir avec les familles de relations aimables, claires et bien formulées afin d'établir un climat de confiance et de collaboration. Tout le monde en sortira gagnant. L'approche client, c'est essentiel. »

Voici donc quelques conseils à mettre en pratique avant de vous lancer dans une vaste opération pour solliciter financièrement les familles. Mieux vaut prendre le temps de bien planifier la démarche, plutôt que de vous retrouver sans plus d'argent... mais avec des dizaines de familles... fâchées!

1) Avant tout, il faudra mettre en place un **plan de communication** qui permettra à toute votre équipe de bien comprendre la situation concrète et les démarches à venir. Il s'agit d'abord de faire un remue-méninges avec votre personnel et les bénévoles concernés afin de mettre sur table les objectifs visés, les sommes à réclamer, les meilleurs arguments et les façons de procéder. Votre équipe aura ainsi un sentiment d'appartenance à la mission et saura plus facilement répondre aux questions. Pour convaincre, il faut soi-même être bien renseigné et convaincu. Il faut donc que la ligne directrice soit solidement ancrée.

2) Une bonne **approche client** est nécessaire. Il est suggéré d'établir un premier contact personnalisé avec chaque famille par téléphone, pour expliquer brièvement l'importance du cimetière dans leur histoire familiale. On leur énumère les raisons pour lesquelles elles sont sollicitées : l'entretien continuel des lieux et les besoins financiers pour le faire. Le téléphone est suivi d'une lettre explicative, par courrier ou par courriel, rappelant les explications et invitant les gens à faire parvenir leur contribution.

3) **L'écrit** est toujours important. Il faut rédiger le message de façon claire, bien vulgarisée et sans fautes. La démarche doit aussi être conforme aux lois existantes et aux contrats déjà signés. On peut aussi placer bien en vue sur son portail internet les informations concernant cette campagne de sensibilisation, un volet qui est devenu très utile de nos jours.

4) **Les raisons à mentionner** doivent être claires et justifiables. L'entretien d'un cimetière, c'est à la fois s'occuper de tondre le gazon, de tailler les arbres, de ramasser les feuilles mortes, de déblayer les sentiers en hiver, de répandre de l'abrasif pour éviter les chutes, de réparer les affaissements du sol ou les clôtures démolies. C'est aussi de remettre en place un monument →

Les gens que nous aimons ne nous quittent jamais

Voilà pourquoi nous attachons beaucoup d'importance à la cérémonie qui leur rend un dernier hommage.

Le magnifique Jardin d'Eau au cimetière Notre-Dame

Nous confier un décès ou vos préarrangements funéraires c'est avoir l'assurance que vos dernières volontés, vos traditions, votre budget ainsi que la date choisie de la cérémonie soient respectés.

Pour un service personnalisé, venez nous rencontrer nous sommes ouverts 7 jours semaines. Pour votre tranquillité d'esprit, le personnel hautement qualifié se déplace même chez-vous.

Une gamme complète de services funéraires et cimetières sous un même toit.

MAISON FUNÉRAIRE
Les Jardins du Souvenir.com
CIMETIÈRES

Rendez-vous en tout temps
Lundi au vendredi : 8 h à 18 h
Samedi et dimanche : 8 h à 16 h

819 778-1515
info@lesjardinsdusouvenir.com
75, boulevard Fournier, Gatineau

qui est penché ou renversé, de s'assurer de la sécurité des lieux, de restaurer les actes de vandalisme. Bref, beaucoup de travail... Et de sérieux coûts à prévoir en personnel et en équipements. Il est donc indispensable de bien signaler aux familles la nécessité de ces travaux à faire et des coûts que cela implique. La contribution des familles n'en sera que plus généreuse si les raisons sont bien expliquées.

5) Il faut tenir compte du **ton à utiliser**. Il est inutile de bousculer les gens. La plupart vont répondre négativement à une campagne agressive ou menaçante. Ce qu'on demande aux gens, c'est un effort volontaire, une collaboration, pour l'amélioration d'un bien public, pour un accès facile au monument de leur lignée familiale. Il faut être sincère et transparent dans la démarche.

6) Lancez un **message aux médias et aux partenaires**. Les médias d'information et les partenaires sociaux et économiques peuvent très bien comprendre vos besoins. Entretenir de belle façon un cimetière est une mission sociale noble et importante, et ceux-ci pourront contribuer positivement à soutenir votre démarche. On peut même organiser une activité portes ouvertes, en invitant les gens à circuler dans le cimetière. Vous leur montrerez à cette occasion ce qui a été fait et ce qui reste à faire pour améliorer les lieux. Encore là, on peut remettre un dépliant explicatif. Un tel dépliant peut aussi être présenté à toutes les nouvelles familles qui font partie de votre clientèle.

7) Faites l'**évaluation de votre démarche**, occasionnellement. Il faut savoir écouter les commentaires, trouver des réponses aux questions. Apportez des correctifs, si nécessaire. Et aussi, soyez sensible à la précarité financière de certaines familles...

Bonne chance!

Cimetière pour animaux de compagnie

Saviez-vous que le premier cimetière d'animaux de compagnie, en Grande-Bretagne, a été fondé en 1881 par le gardien du cimetière Victoria Gate, dans Hyde Park, au cœur de Londres. Ce gardien, M. Winbridge, voulait ainsi répondre à la demande de gens éplorés par la perte de leur animal familier. Dans un recoin en retrait du vaste cimetière pour humains, 300 minuscules pierres tombales font l'éloge d'un chat, d'un chien ou d'un oiseau vénéré. Ce premier cimetière réservé aux animaux a été fermé en 1903 parce qu'il était déjà bondé. On l'ouvre encore à l'occasion pour le faire visiter au grand public...

Source : Londres, tours et détours, par Nick Yapp et Rupert Tenison.

CMC
PYROX

ÉRIGER POUR DURER …

AFIN DE PRÉSERVER NOTRE PATRIMOINE

Au-delà de la conception et de la réalisation de vos projets, chacune de nos constructions est une oeuvre commémorative durable qui vous permet de maximiser votre potentiel de revenus.

Nous maîtrisons l'art de bâtir des mausolées et des columbariums de qualité ce qui vous assure un service exceptionnel, le respect des échéanciers et un contrôle transparent des coûts.

Conscients de l'importance de la pérennité d'un lieu de mémoire, nous érigeons des projets distinctifs tout en innovant pour mieux construire.

CHEF DE FILE EN AMÉRIQUE DU NORD

+ MAUSOLÉE
+ MAUSOLÉE FAMILIAL
+ COLUMBARIUM INTÉRIEUR
+ COLUMBARIUM EXTÉRIEUR
+ ACCESSOIRES DE BRONZE
+ ÉQUIPEMENT DE CRÉMATION

Les Constructions de Mausolées Carrier inc. • 1.800.663.7954 • info@cmc-carrier.com • www.cmc-carrier.com