



# AETERNA

COMPLEXE FUNÉRAIRE | FUNERAL COMPLEX

**Crématorium**  
Montréal



**Gérer les adresses courriel  
et les médias sociaux**





## Transformation du compte en compte de commémoration :

[https://fr-ca.facebook.com/help/contact/651319028315841?locale2=fr\\_CA](https://fr-ca.facebook.com/help/contact/651319028315841?locale2=fr_CA)

Les profils commémoratifs permettent aux amis et à la famille de se réunir et de partager des souvenirs après le décès d'une personne. Voici les principales caractéristiques des profils commémoratifs :

- La mention **En souvenir de** est affichée à côté du nom de la personne sur son profil.
- En fonction des paramètres de confidentialité du profil, les amis peuvent partager leurs souvenirs sur le journal de commémoration.
- Les contenus partagés par la personne (par exemple, des photos ou des publications) restent sur Facebook et sont visibles pour les personnes avec qui ils ont été partagés.
- Les profils commémoratifs n'apparaissent pas dans les suggestions de personnes que vous connaissez peut-être, les rappels d'anniversaire ou les publicités.
- Personne ne peut se connecter au compte d'un profil commémoratif.
- Les profils commémoratifs sans contact légataire ne peuvent pas être modifiés.
- Les Pages gérées par un administrateur unique dont le profil a été transformé en profil commémoratif seront supprimées de Facebook après réception d'une demande valide.
- Gardez à l'esprit que, même dans ces circonstances, nous ne sommes pas autorisés à communiquer les informations de connexion du compte d'un autre utilisateur. Les politiques de Meta interdisent à quiconque de se connecter au compte d'une autre personne, quelles que soient les circonstances.

## Suppression du compte :

<https://www.facebook.com/help/contact/228813257197480>

Afin que nous puissions vous aider à supprimer de Facebook le compte de votre proche, vous devez nous fournir un document confirmant que vous êtes un membre de la famille proche ou un exécuteur testamentaire du titulaire du compte et une preuve de décès.

Envoyez un document prouvant votre autorité :

- Procuration
- Acte de naissance (si la personne décédée était mineure)
- Testament
- Lettre de succession

Soumettez un document prouvant le décès de votre proche :

- Article nécrologique
- Carte commémorative

Si vous souhaitez créer un autre espace sur Facebook pour partager des souvenirs de votre proche, nous vous conseillons de créer un groupe.



## Transformation du compte en compte de commémoration :

Les comptes commémoratifs sont un espace permettant de se souvenir de la vie d'une personne après son décès. Voici les principales caractéristiques des comptes commémoratifs sur Instagram :

- Personne ne peut se connecter à un compte commémoratif.
- L'expression **En souvenir de** est affichée à côté du nom de la personne sur son profil.
- Les publications partagées par la personne décédée, y compris les photos et les vidéos, restent sur Instagram et sont visibles par l'audience avec laquelle elles ont été partagées.
- Les comptes commémoratifs n'apparaissent pas dans certains espaces sur Instagram, tels que la section Explorer.
- Une fois le compte transformé en compte commémoratif, personne ne peut en modifier les publications ou les informations. Cela signifie qu'aucune modification n'est apportée aux éléments suivants :
  - Les photos ou les vidéos ajoutées par cette personne sur son profil.
  - Les commentaires qu'elle a partagés sur son profil.
  - Les paramètres de confidentialité de son profil.
  - La photo de profil actuelle, les abonnés ou les personnes que l'utilisateur suivait.
- Gardez à l'esprit que nous ne pouvons pas communiquer les informations de connexion d'un compte commémoratif. Nos règles interdisent toujours à quiconque de se connecter au compte d'une autre personne.
- Nous essayons d'empêcher la diffusion sur Instagram de toute référence au compte commémoratif susceptible de bouleverser la famille et les amis de la personne décédée. Nous prenons également des mesures pour protéger la confidentialité de ses données en sécurisant son compte.

Pour signaler un compte à transformer en compte commémoratif, veuillez [nous contacter](#). Pour transformer un compte en compte commémoratif, nous exigeons une preuve du décès, telle qu'un lien vers une rubrique nécrologique ou un article de presse.

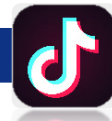
## Suppression du compte :

Les membres avérés de la famille proche peuvent demander la suppression d'Instagram du compte d'un être cher. Lorsque vous nous envoyez une demande de suppression, nous exigeons une preuve attestant que vous êtes bien un membre de la famille proche du défunt, telle que :

- L'acte de naissance du défunt.
- L'acte de décès du défunt.
- Un certificat légal prouvant que vous êtes le représentant légitime du défunt ou de ses biens.

Pour demander la suppression d'un compte, veuillez [remplir ce formulaire](#).

## TIKTOK



### Ni commémoration, ni demande de suppression de compte

Contrairement à Facebook et Instagram, Tiktok ne propose ni de compte commémoration, ni de demande de suppression du compte par un membre de la famille proche. C'est uniquement le créateur ou une personne ayant ses codes d'accès qui peut demander la suppression du compte.

Également, TikTok n'a pas ajouté de Mémorisation ou équivalent à côté du nom lorsque la personne décédée, c'est la raison pour laquelle il n'est pas possible de transformer le compte en compte de commémoration.

Sur TikTok, la seule façon d'informer la communauté que le créateur du compte est décédé, est de transmettre un message sur son compte, ou de mettre à jour sa bio. De plus, si un compte reste inactif pendant 180 jours ou plus, le nom d'utilisateur peut être réinitialisé et remplacé par un nom d'utilisateur numérique aléatoire.

## TWITTER



### Suppression du compte :

En cas de décès d'un utilisateur, Twitter travaille avec une personne autorisée à agir dans le cadre de la succession, ou avec une personne ayant prouvé qu'elle était membre de la famille proche, pour que le compte du défunt soit désactivé.

Demandez la suppression du compte d'un utilisateur décédé :

<https://help.twitter.com/en/forms/account-access/deactivate-or-close-account/deactivate-account-for-deceased>

Une fois la demande reçue, nous vous enverrons par email des instructions à suivre pour nous fournir plus de détails sur la personne décédée, ainsi qu'une copie de votre carte d'identité et une copie du certificat de décès de la personne concernée. Cette précaution est nécessaire pour éviter les signalements mensongers et/ou non autorisés. Nous vous garantissons que ces informations resteront confidentielles et seront supprimées après vérification.

**Remarque :** Twitter ne fournit pas les informations de connexion du compte, quel que soit le lien de parenté avec le défunt.

## PINTEREST



### Suppression du compte :

Pinterest est en mesure de supprimer le compte d'un défunt. Une fois le compte supprimé, il ne sera plus accessible. Pour ce faire, veuillez les contacter par courriel à [care@pinterest.com](mailto:care@pinterest.com). Vous devrez fournir l'adresse courriel associée au compte Pinterest et un certificat de décès.

De plus, par respect pour la vie privée des membres de la communauté Pinterest, aucune information de connexion ni renseignements personnels ne seront divulgués.

**Arrêter l'abonnement Youtube Premium :**

Si votre proche avait un compte YouTube Premium, vous devez le stopper afin d'éviter les frais supplémentaires. Dans le cas où vous avez déjà accès à son compte YouTube (identifiant et mot de passe), vous pouvez stopper vous-même l'abonnement YouTube Premium. Voici comment faire, en fonction de votre appareil:

- **Pour Android** : Cliquez sur la photo de profil > "Abonnements payants" > Sélectionnez l'abonnement à annuler > "Continuer pour annuler" > Sélectionnez la raison de l'annulation > "Suivant" > "Oui, annuler".
- **Pour Ordinateur** : Allez sur [youtube.com/paid\\_memberships](https://youtube.com/paid_memberships) > "Gérer l'abonnement" > "Désactiver" > "Continuer pour annuler" > Sélectionnez la raison de l'annulation > "Suivant" > "Oui, annuler".
- **Pour iPhone et iPad** : Cliquez sur la photo de profil > "Abonnements payants" > Sélectionnez l'abonnement à annuler > "Gérer les abonnements Apple" > Sélectionnez l'abonnement concerné > "Annuler".

Nous vous recommandons d'en plus de stopper l'abonnement YouTube Premium de supprimer le compte YouTube.

**Dans le cas où vous avez les mots de passe et identifiants :**

Pour supprimer le compte YouTube, qui est lié au compte Google, vous pouvez utiliser Google Takeout pour sauvegarder et exporter les données avant de lancer la procédure de suppression du compte. Lorsque vous cochez les deux cases au bas de la page avant de cliquer sur "Supprimer le compte", le compte Google ainsi que le compte YouTube seront supprimés.

**Dans le cas où vous n'avez pas les mots de passe et identifiants :**

Vous pouvez toujours contacter Google directement en leur adressant un courriel expliquant que vous souhaitez clôturer le compte de l'un de vos proches qui est décédé. N'oubliez pas de joindre à votre courriel, la photocopie de votre pièce d'identité ainsi que celle de l'acte de décès.

En qualité d'ayant-droit, vous pouvez tout à fait demander à ce que les données du compte du défunt vous soient restituées.

Les coordonnées de Google sont les suivantes : [support-eu@google.com](mailto:support-eu@google.com)



Si vous avez l'autorisation d'agir pour le compte d'un membre décédé, vous pouvez demander à fermer son compte.

Si vous n'avez pas l'autorisation d'agir pour le compte d'un membre décédé, vous pouvez signaler son décès et nous transformerons le profil en compte de commémoration.

Contactez-nous pour :

- **Fermer le compte** : <https://www.linkedin.com/help/linkedin/ask/ts-rmdmlp>
- **Signaler le décès d'un membre** : <https://www.linkedin.com/help/linkedin/ask/TS-RDMLP>

Vous aurez besoin des informations suivantes pour envoyer votre demande :

- Le nom complet du membre;
- Le lien ou l'URL de son profil LinkedIn;
- Votre relation;
- L'adresse e-mail de ce membre;
- La date de son décès;
- Un lien vers un avis de décès.

Pour demander de fermer le compte, vous aurez également besoin d'une copie du certificat de décès du membre et de l'un des documents officiels suivants indiquant que vous avez l'autorisation d'effectuer cette action pour le compte du membre décédé :

- Lettres de l'administration;
- Lettres testamentaires;
- Lettres de représentation;
- Toute autre décision judiciaire désignant le demandeur comme représentant autorisé de la succession du membre décédé.



La politique de confidentialité de Snapchat ne nous permet pas d'accorder l'accès au compte. La protection de la vie privée des Snapchatters est importante pour nous. Nous n'acceptons donc que les demandes d'une adresse e-mail vérifiée associée au compte du Snapchatter.

Si vous souhaitez supprimer le compte, veuillez suivre les étapes ci-dessous pour supprimer le compte en question :

1. Connectez-vous au compte sur [accounts.snapchat.com](https://accounts.snapchat.com).
2. Cliquez sur '**Supprimer mon compte**'.
3. Suivez les instructions pour soumettre la demande.

## Icloud



Pour supprimer un compte iCloud, vous devez en fait demander la suppression du compte Apple du défunt, car iCloud est un service d'Apple. Pour ce faire, vous aurez besoin de votre propre identifiant Apple, de l'identifiant Apple du défunt et des documents justifiant le décès.

En cas décès, Apple ne sera pas en mesure de savoir si le défunt souhaiterait que ses informations soient partagées avec qui que ce soit ou avec qui il pourrait vouloir les partager. C'est pourquoi Apple propose un portail de succession numérique qui permet de demander la suppression des comptes Apple d'une personne décédée. Une fois l'identifiant Apple supprimé, le verrouillage d'activation est désactivé, ce qui permet d'accéder aux appareils Apple associés à ce compte.

Apple demande qu'on lui fournisse des documents légaux avant de procéder à la suppression des informations d'une personne décédée stockées dans iCloud et d'autoriser l'accès aux appareils associés. Les éléments requis varient suivant le pays et la région. La liste des documents spécifiques qu'il vous faut figure sur le portail de succession numérique.

Portail de succession numérique : <https://digital-legacy.apple.com/>

## Yahoo!



Afin de protéger la confidentialité de l'être aimé, Yahoo a pour politique d'honorer l'accord initial que cette personne a passé avec nous, même en cas de décès. Dans ces cas-là, Yahoo a mis en place un processus permettant de demander la clôture du compte de cette personne, l'arrêt des services premium et payants, ainsi que la suppression des contenus pour des raisons de confidentialité.

Yahoo n'est malheureusement pas en mesure de fournir des mots de passe ni d'autoriser l'accès au compte de la personne décédée, y compris le contenu du compte, notamment la messagerie. Au moment de l'inscription, tous les détenteurs de compte acceptent les Conditions Générales d'Utilisation de Yahoo.

Conformément aux Conditions Générales d'Utilisation (mises à jour), ni le compte Yahoo ni son contenu ne peuvent être transférables, même en cas de décès de son propriétaire.

Pour traiter ce type de demande, leur service juridique a besoin de documents spécifiques :

- Une lettre contenant votre demande et indiquant le nom d'utilisateur Yahoo du défunt;
- La copie d'un document nommant la partie requérante ou l'exécuteur testamentaire de la personne décédée;
- Une copie du certificat de décès du détenteur du compte Yahoo.

Pour obtenir de l'aide concernant la clôture du compte, veuillez contacter le service client :

[https://io.help.yahoo.com/contact/index?page=home&locale=fr\\_CA&y=PROD\\_ACCT](https://io.help.yahoo.com/contact/index?page=home&locale=fr_CA&y=PROD_ACCT)

## Microsoft, One Drive, MSN et Outlook



Pour des raisons de confidentialité et pour d'autres raisons juridiques, nous sommes généralement incapables de fournir des informations aux non-titulaires de compte. Vous trouverez ci-dessous des détails plus spécifiques sur les actions qui peuvent être effectuées.

Vous n'avez pas besoin de les contacter pour leur faire part de la mort ou de l'incapacité d'une personne.

Si vous connaissez les informations d'identification du compte, vous pouvez fermer le compte vous-même. Si vous ne savez pas quels sont les informations d'identification du compte, celui-ci sera fermé automatiquement après deux (2) ans d'inactivité.

**Si vous avez accès au compte :** <https://support.microsoft.com/fr-fr/account-billing/proc%C3%A9dure-de-fermeture-de-votre-compte-microsoft-c1b2d13f-4de6-6e1b-4a31-d9d668849979>

Lisez Comment fermer votre compte Microsoft et suivez les étapes pour **fermer le compte**. Une fois que vous avez fermé votre compte Microsoft, vous pouvez le rouvrir dans 60 jours. Nous conservons vos données pendant cette période, de sorte que vous ne perdiez rien si vous changez d'avis. Cependant, une fois ces 60 jours écoulés, nous supprimons définitivement le compte et ses données.

### Si vous n'avez pas accès au compte

Assurez-vous que tous les abonnements à Microsoft sont annulés. Vous pouvez interrompre les abonnements à Microsoft en fermant le compte bancaire ou la carte de crédit du client, en révoquant des autorisations ou en informant la banque. Les comptes Outlook.com et OneDrive sont figés après 1 an, et tous les courriers électroniques et fichiers stockés sur OneDrive sont supprimés peu de temps après. Les comptes Microsoft expirent après deux (2) ans d'inactivité.

## Google



Les utilisateurs Google s'attendent à ce que nous protégeions leurs informations, même après leur décès.

### Envoyer une demande concernant le compte d'un utilisateur décédé

Nous sommes conscients que de nombreuses personnes décèdent sans laisser d'instructions claires concernant la gestion de leurs comptes sur Internet. Le cas échéant, nous pouvons collaborer avec la famille immédiate et les représentants légaux de l'utilisateur décédé afin de clôturer son compte. Dans certaines circonstances, nous pouvons restituer des contenus issus de son compte. Notre principale responsabilité est d'assurer la sécurité et la confidentialité des informations de nos utilisateurs, quoi qu'il arrive. Nous ne pouvons pas fournir les mots de passe et autres informations de connexion. Toute décision d'accéder à ce type de demande ne sera prise qu'après un examen approfondi.

Pour envoyer une demande : <https://support.google.com/accounts/troubleshooter/6357590?hl=fr>

Les documents suivants seront nécessaires :

- Pièce d'identité ou permis de conduire;
- Certificat de décès.

Si les documents ne sont pas en anglais, veuillez fournir une traduction certifiée conforme, réalisée par un traducteur professionnel.