

RAPPORT ANNUEL 1999



Conseil des services funéraires

Membres du Conseil

Le Conseil des services funéraires a été établi en vertu de la *Loi sur les services funéraires* de 1976 afin de succéder au Conseil d'administration dont l'histoire remonte à 1914.

La législation actuelle, la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*, exige que le Conseil soit composé de treize personnes: huit directeurs de services funéraires et cinq personnes du public. Tous les membres sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil.

MEMBRES DU CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

	1999		2000	
Président	Harold Wilson*	<i>Belleville</i>	Joe Salini	<i>Thunder Bay</i>
Vice-Président	Joe Salini	<i>Thunder Bay</i>	Scott Doney	<i>Shelburne</i>
Membre de direction	Scott Doney	<i>Shelburne</i>	Bill Steadman*	<i>Toronto</i>
	Bill Maguire*	<i>Cobourg</i>	Carl Compton*	<i>Toronto</i>
	Bill Steadman*	<i>Toronto</i>	Bill Maguire*	<i>Cobourg</i>
	Thomas Preston*	<i>Oakville</i>	Thomas Preston*	<i>Oakville</i>
	Bruce Humphrey	<i>Toronto</i>	Harold Wilson*	<i>Belleville</i>
	Allan Lee	<i>Harriston</i>	Bruce Humphrey	<i>Toronto</i>
	Scott Miller	<i>Pembroke</i>	Allan Lee	<i>Harriston</i>
	Brian Parent	<i>Windsor</i>	Scott Miller	<i>Pembroke</i>
	Rick Pedder	<i>Toronto</i>	Brian Parent	<i>Windsor</i>
	Julie Tubman	<i>Ottawa</i>	Rick Pedder	<i>Toronto</i>
			Julie Tubman	<i>Ottawa</i>

*signifie membres du public

PERSONNEL DU CONSEIL

	Registreur Joseph Richer	
Chef des inspections et des investigations René Brakel		Chef des permis et de l'administration Susan Beck
Inspecteurs Randy Balon Ken Singh James Wingate		Adjointe administrative bilingue Shahd Studt
		Aide-comptable administrative Marlen Weiler
CONSEILLERS JURIDIQUES Steinecke Martin Maciura Donald Posluns – <i>Procureur et Avocat</i>		VÉRIFICATEUR Harris & Wright



Conseil d'administration 1999

Au premier rang G-D Scott Doney, Harold Wilson, Bill Maguire, Joe Salini

Au deuxième rang G-D Brian Parent, Bill Steadman, Allan Lee, Scott Miller, Rick Pedder, Bruce Humphrey, Thomas Preston
(Absente: Julie Tubman)



De la part du président

Dans le dernier Rapport annuel, j'ai eu l'occasion de dire à quel point le «changement» était le thème qui revient tout au long de la vie, et notamment pour ceux et celles qui oeuvrent dans l'industrie des services funéraires:

«**changement**», étant donné que le Conseil oeuvre en faveur de la nouvelle réalité de l'autogestion et à l'intégrer à son action;

«**changement**», étant donné que le Conseil a souhaité la bienvenue aux nouveaux membres du personnel: René Brakel et Marlen Weiler;

«**changement**», étant donné que le Conseil a fait ses adieux aux membres sortants: Charles Anderson et Ted Liddycoat; et

«**changement**» étant donné que nous avons souhaité la bienvenue à Scott Doney, à Scott Miller, à Brian Parent et à Rick Pedder au sein du Conseil.

En tant que président du Conseil au cours de ces deux dernières années, j'ai eu l'occasion de collaborer avec le registraire Joseph Richer, un personnel très dévoué et les membres du Conseil. À chacun de vous, j'exprime ma gratitude pour le rôle que vous avez joué en faisant partie de l'équipe du Conseil chargée de réglementer la profession des services funéraires en Ontario.

Le Conseil continue d'être engagé, par l'entremise du registraire, dans les discussions de «formalités administratives» sur la question délicate de la séparation entre établissements funéraires et cimetières. Le Conseil n'a pas pris position sur le sujet, mais maintient fortement que quelle que soit l'issue de cette discussion, en tant qu'organisme de réglementation, son mandat légiféré est la protection du consommateur. Dans l'intervalle, le mandat conféré au Conseil par la loi est l'application de la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*.

L'entrée dans le nouveau siècle marque une époque passionnante et remplie de défis – une époque de «changement» – et dans ce flux, le Conseil continue à régir la profession des services funéraires afin d'assurer que les citoyens de l'Ontario sont desservis, lors de quelques-uns de leurs moments les plus délicats, d'une façon prévenante et compétente.



Dr Harold Wilson
Président

Où est passée l'année?

Ma première année complète en tant que registraire a été stimulante et pleine de défis, mais je ne suis pas sûr que j'aurais aimé qu'il en fût autrement. Avec tant d'activités en cours, je n'arrive pas à croire que le temps a passé si vite. Je crois que nous avons accompli beaucoup de bon travail, et j'espère que nous serons en mesure de poursuivre nos initiatives en 2000.

Dans le cadre des quelques changements apportés en matière de dotation et sur le plan structurel, nous avons accueilli deux nouveaux membres au personnel, ce qui porte l'effectif au grand complet. Nous avons également redéfini le rôle des deux prolongements opérationnels naturels du Conseil, à savoir les services de l'application et des permis, ce qui s'est traduit par une plus grande efficacité des deux services. Ces éclaircissements nous aideront également à acheminer les demandes de renseignements et les informations aux personnes pertinentes, ce qui à son tour apportera des avantages aussi bien à la clientèle qu'aux titulaires de permis.

En ce qui concerne le Service de l'application, dont l'activité se compose principalement d'inspections et d'investigations, nous avons apporté plusieurs changements dans le dessein de formaliser les procédures tout en éliminant des étapes superflues ou redondantes. Le personnel a entrepris l'examen des procédures d'inspection afin de les rendre plus efficaces et moins envahissantes pour les établissements, sans compromettre le mandat du Conseil de protéger et de desservir l'intérêt public.

Outre l'octroi des permis, le Service des permis, qui comprend également l'administration et la gestion des données, a connu sa part de changements. Nous avons mis en oeuvre un nouveau système d'information qui nous permettra de conserver les dossiers de façon plus détaillée, plus précise et plus efficace. Nous avons hâte de pouvoir réduire de manière significative la durée du traitement tout en augmentant la précision de l'information.

Ces changements correspondent au mandat légiféré du Conseil. À mesure que nous nous portons en avant, notre action continuera de se concentrer sur le consommateur. Par conséquent, nous assurerons que, dans toute la mesure du possible, les nouveaux produits, les principes et les techniques de marketing introduits sont appropriés et dans l'intérêt du consommateur. Par exemple, le Conseil a expliqué clairement aux membres de la profession qu'il croit que seuls les directeurs de services funéraires devraient être habilités à vendre des services funéraires, et qu'il interviendra dans tous les cas où le consommateur n'aura pas eu la possibilité de s'entretenir avec un directeur de services funéraires détenteur de permis.

Le Conseil continue d'appuyer le concept de la mobilité de la main-d'oeuvre dans tout le Canada. Il croit que la mise en place d'un examen commun à l'échelle nationale pourrait constituer la réponse permettant de parvenir à la réciprocité tout en préservant les normes éducatives de l'Ontario.

Afin de s'acquitter de son mandat, le Conseil étudiera des moyens destinés à sensibiliser davantage le public. L'éducation des membres de la profession et du consommateur sont les éléments clés pour garantir la protection du public.

Le Dr Hal Wilson a présidé le Conseil au cours des deux dernières années. Nous aimerions tous le remercier pour son dévouement et le soutien apporté aux efforts du Conseil. Je voudrais remercier tous les membres du Conseil et le personnel pour leur collaboration et leur dévouement continus au Conseil.



Joseph Richer
Registraire



Plaintes

Le comité des plaintes a pour but de considérer et de statuer les plaintes du consommateur concernant l'action et la conduite de tout détenteur de permis.

Le comité des plaintes a reçu 22 plaintes entre le 1er novembre 1998 et le 31 octobre 1999. De ce nombre, quatorze (14) ont été traitées en 1999 et huit (8) le seront au cours de 2000.

Sur les 21 plaintes que le comité a examinées au cours de la même période, sept (7) ont été reçues en 1998 et quatorze (14) en 1999. Les décisions prises à leur égard se répartissaient ainsi:

En faveur du détenteur de permis	6
En faveur du plaignant	7
Plaintes renvoyées au comité de discipline	2
Plaintes retirées	4
Plaintes ayant fait l'objet d'une médiation du personnel	2

Toute partie peut interjeter appel de la décision du comité des plaintes auprès de la Commission d'appel des enregistrements commerciaux (C.A.E.C.). Sur les 21 plaintes examinées en 1999, deux ont fait l'objet d'appels auprès de la C.A.E.C.

Afin de réduire le plus possible le nombre de plaintes renvoyées au comité des plaintes et d'agir dans l'intérêt du public concerné, il convient que les directeurs de services funéraires connaissent bien leurs obligations légales et réglementaires. En particulier, les détenteurs de permis devraient être bien au courant des sections ayant trait à la déontologie, aux listes des prix, aux contrats, à la documentation et à la divulgation des renseignements.

Les consommateurs interrogés affirment que la raison la plus commune qui les incite à déposer une plainte est le désir que «la même chose n'arrive pas à d'autres». Dans beaucoup de cas, les consommateurs ont exprimé leur satisfaction d'avoir été associés à un processus qui a amené un établissement funéraire à réviser ses politiques.

Le comité des plaintes a constaté avec satisfaction que les détenteurs de permis portaient une grande attention aux plaintes formulées et qu'ils prenaient des mesures pour y porter remède avant qu'elles ne s'aggravent. Dans certains cas, les directeurs de services funéraires ont démontré leur bonne foi vis-à-vis des inquiétudes exprimées par le consommateur en le mettant au courant des changements apportés suite à la plainte formulée. Quelquefois, même si le comité se prononçait en faveur du plaignant, il a pu constater que le directeur de services funéraires avait déjà pris des dispositions de portée égale aux recommandations qu'aurait pu faire le comité des plaintes ou même les dépassant.

Afin de répondre aux besoins des parties concernées par les plaintes, on s'est efforcé de réduire le délai entre la date de réception de la plainte et la date à laquelle la question est portée devant le comité des plaintes. Le personnel a beaucoup travaillé pour réduire l'arriéré de plaintes et s'efforce d'y donner suite dans un laps de deux à trois mois, en gardant à l'esprit que le comité se réunit seulement une fois par mois. Bien sûr, cette durée peut varier selon l'étendue de l'investigation requise et l'horaire des réunions.

Les établissements funéraires et les services de transfert en Ontario ont fourni des biens et services à plus de 80 000 cas de décès survenus l'année dernière et le comité des plaintes a examiné 22 plaintes. Considérant le nombre de décès dans la province et le nombre minime des plaintes, le comité croit que le public est bien desservi par les directeurs de services funéraires dans notre province.

Le comité aimerait également rendre hommage au travail du personnel du Conseil qui enquête et qui communique aussi bien avec les directeurs de services funéraires qu'avec les consommateurs.



Le comité des plaintes

G-D Hal Wilson, Allan Lee, Brian Parent



Octroi de permis

Octroi de permis

Le comité des permis est composé de trois personnes qui sont membres du Conseil des services funéraires, une d'entre elles doit être membre du public. Les membres doivent examiner toutes les affaires qui leur sont référées par le registrateur à propos de l'éligibilité d'un candidat à un permis ou au renouvellement d'un permis ainsi que toutes autres affaires qui s'y rapportent. Par conséquent, le comité est extrêmement actif.

Les membres du comité accomplissent aussi ce qui suit:

- Préparer, surveiller et noter chaque examen que passe tout détenteur de permis potentiel.
- Fournir les examens pratiques à tout détenteur de permis potentiel.
- Maintenir une formation sur place de douze mois pour les stagiaires/apprentis.

Examens de permis

En juin 1999, 126 étudiants ont passé les examens de permis du Conseil des services funéraires et 1 d'entre eux a passé l'examen à l'intention des directeurs de services funéraires non autorisés à l'embaumement. Cent seize (116) étudiants provenaient du Collège Humber et dix (10) du Collège Boréal. Quatre-vingt-dix pour cent (90%) des candidats admissibles à l'examen ont réussi. Quatorze (14) étudiants ont passé les examens en décembre et six (6) d'entre eux ont réussi.

Récapitulatif des détenteurs de permis en 1999

Le Conseil a accordé un permis à 2 407 directeurs de services funéraires en 1999. Soixante-dix pour cent (70 %) sont des titulaires actifs et les restants (736) sont inactifs. Sur les 1 673 directeurs de services funéraires actifs, sept (7) sont détenteurs de permis actifs qui ne sont pas autorisés à l'embaumement.

Permis délivrés à des établissements funéraires en 1999

565	permis ont été délivrés à des établissements funéraires
4	permis ont été délivrés à des établissements funéraires ne fournissant pas de services au public
22	permis de service de transfert ont été délivrés

Formation professionnelle

Une séance de formation professionnelle se tient chaque année en avril. Le programme de Toronto se déroule annuellement, tandis qu'il est offert tous les cinq ans à Thunder Bay. Cette année, le programme a été offert à Toronto et 283 directeurs de services funéraires y ont assisté.

Le comité participe activement au développement du programme et aux activités de planification et d'évaluation du programme de formation professionnelle annuel. Le comité s'est engagé à fournir une éducation permanente de qualité, aux directeurs de services funéraires, de même, il continue à investiguer de nouvelles possibilités pour le programme.

Examens inactifs/actifs

Quand des directeurs funéraires ont été inactifs pour 10 ans ou plus et désirent devenir actifs, ils doivent écrire l'examen Inactif/Actif. Chaque année, un petit nombre de détenteurs de permis inactifs passe cet examen de transition. Cette année n'a pas fait exception. Trois détenteurs de permis inactifs ont passé l'examen.

Formation sur les lieux de travail

Le programme d'éducation des services funéraires continue à attirer un bon nombre de candidats aussi bien au Collège Humber qu'au Collège Boréal. Au moment de la publication du présent rapport, on dénombre en 1999, 114 étudiants inscrits au Conseil des services funéraires pour leur formation pratique: 105 du Collège Humber et 9 du Collège Boréal.

Le comité prête son concours au personnel lors des entrevues et des enquêtes concernant les stagiaires enregistrés. Un membre du comité des permis et le registrateur continuent de siéger aux comités consultatifs des collèges Humber et Boréal tout en participant au programme de remise de prix des deux collèges.



Le comité des permis

G-D Bruce Humphrey, Joe Salini, Bill Steadman



Indemnisation/Discipline

Fonds d'indemnisation

Le Comité du fonds d'indemnisation administre le fonds qui a été établi en vue d'accorder une indemnisation en cas de détournement de fonds en fiducie.

Au cours de l'année dernière, le comité a examiné et approuvé trois réclamations distinctes de particuliers à l'encontre du fonds, pour une somme totale de 7 451,87 \$.

Deux des réclamations ont impliqué un établissement funéraire dont le propriétaire avait accepté des fonds pendant qu'il était très malade. Malheureusement, le directeur funéraire est décédé peu après avoir passé le contrat et les fonds n'ont jamais été investis correctement. La troisième réclamation a impliqué un remboursement de fonds en excès qui n'avaient jamais été rendus à la succession du défunt et où l'établissement funéraire avait fermé peu après avoir exaucé le contrat.

Le Comité se déclare satisfait de l'état des finances, des comptes rendus soumis par les comptes en fiducie et de l'efficacité témoignée par le Bureau du Conseil lors du traitement des questions de cette nature, et constate que le fonds est en bonne posture financière et bénéficie de placements sûrs.

Fonds d'indemnisation de préarrangements funéraires

Le fonds d'indemnisation demeure au-dessus du seuil minimum de 1 million de dollars. Le Comité constate avec satisfaction que le fonds continue à être investi dans un portefeuille sûr et diversifié.



Comité du Fonds d'indemnisation

G-D Tom Preston, Bill Maguire, Scott Miller



Comité de discipline

G-D Bill Maguire, Bill Steadman, Julie Tubman, Rick Pedder

Discipline

Le comité de discipline est établi afin de tenir des audiences pour des cas qui impliquent des allégations d'inconduite professionnelle. Les questions traitées par le comité de discipline sont obtenues par référence des comités de direction et des plaintes, ou bien du Conseil.

Toute personne qui paraît devant le comité de discipline a le droit d'être représentée par un conseiller juridique. Le comité de discipline lui-même a son propre conseiller juridique qui le conseille en affaires de procédures et préséances légales, ce qui lui permet ainsi de travailler à distance du Conseil des services funéraires.

Au cours de l'année 1999, trois audiences ont été tenues par le comité de discipline. Dans chaque cas, l'individu a été trouvé coupable d'inconduite professionnelle, et des pénalités ont été imposées par le comité comme jugé opportun.

Un directeur de services funéraires a été reconnu coupable d'inconduite professionnelle aux termes du paragraphe 44(u) (inconduite professionnelle) du Règlement 470 de la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*. Ce détenteur de permis avait été reconnu coupable auparavant, en vertu du Code criminel impliquant un mineur. Dans l'intérêt du public, le comité a annulé son permis de directeur de services funéraires.

Dans le deuxième cas, le directeur funéraire avait adressé au Conseil une lettre formulant une plainte fausse et trompeuse de même qu'il avait apposé une fausse signature en usurpant le nom d'une autre personne. Ce détenteur de permis a été reconnu coupable d'inconduite professionnelle aux termes des paragraphes 44(o) (signant un document faux) et (u) (inconduite professionnelle) du Règlement 470 de la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*. Le comité de discipline lui a infligé une amende de 500 \$ et l'a chargé d'écrire des lettres d'excuses aux individus affectés. Le comité a en outre réprimandé le directeur de services funéraires et lui a interdit d'embaucher ou de superviser des apprentis pour une période de deux ans.

Quant à la dernière audience de l'année, elle s'agissait d'un directeur de services funéraires qui avait omis de placer ou de déposer des fonds prépayés conformément aux dispositions du paragraphe 34(1) de la Loi et des articles 16 et 20 du Règlement 470. Ce directeur de services funéraires a été reconnu coupable d'inconduite professionnelle aux termes des paragraphes 44(a) (action ou omission inconsistante avec la Loi ou le Règlement) et (u) (inconduite professionnelle) du Règlement 470 de la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*. Le comité de discipline a ordonné une amende de 1 000 \$ ainsi que la suspension du permis pour une durée de 2 mois. Si le directeur de services funéraires satisfaisait les conditions de connaissances et de pratique qui lui sont exigées avant la fin du 31 janvier 2000, le montant de 500 \$ ainsi qu'un mois de suspension seraient déduits de cette peine.

Plusieurs restrictions ont également été imposées au permis du directeur de services funéraires. Il lui est interdit par conséquent de superviser ou d'embaucher des apprentis ou même d'accepter des paiements en espèces. Le détenteur de permis est en outre exigé de déposer mensuellement au bureau du registraire, tous les contrats prépayés.



En 1999, le Conseil des services funéraires a établi un comité chargé d'examiner les programmes de formation en services funéraires en Ontario. Le comité examinera tous les aspects de l'éducation qui touchent aux services funéraires. Ceci, pour assurer que les programmes d'éducation, la formation et le perfectionnement professionnel continu préparent les directeurs de services funéraires à répondre aux besoins présents et futurs des consommateurs et de la profession.

Le comité a identifié cinq principaux domaines devant faire l'objet d'examen. Ces domaines incluent:

- 1) Le processus avant l'admission,
- 2) Le programme de formation,
- 3) Le stage,
- 4) L'octroi de permis, et
- 5) Le perfectionnement professionnel.

Le comité se compose de représentants du Conseil des services funéraires, de l'Association des services funéraires de l'Ontario, du Collège Humber, du Collège Boréal et de diplômés récents des deux programmes. Les membres sont très enthousiastes du projet et croient qu'un tel examen permettra de garantir que toutes les composantes du programme demeureront au plus haut niveau possible. L'examen se tiendra au cours de l'année prochaine et les membres de la profession peuvent s'attendre à entendre parler de l'évolution du projet dans la nouvelle année.

À mesure que le comité avance, il est impératif qu'il puisse considérer l'apport des membres et du public. Nous remercions les membres de la profession de leur précieux concours et continuerons à être réceptifs aux commentaires et aux remarques qu'ils exprimeront dans les prochains mois.

Inspections et conformité

Personnel

Les inspecteurs ont été fort occupés en 1999, en raison du poste de Chef des inspections et des investigations (auparavant Inspecteur administratif) qui a demeuré vacant pendant six mois. Grâce à l'assistance des inspecteurs et du registraire, le Chef des inspections et des investigations a bénéficié d'une transition en douceur dans son nouveau poste. Les membres du personnel d'inspection du Conseil, munis de leurs acquis et d'une expérience variée, forment aujourd'hui une équipe très efficace et compétente.

Les demandes de renseignements provenant des détenteurs de permis sont nombreuses et le personnel d'inspection continue à jouer un rôle important pour leur fournir aide et information au sujet de leurs droits et obligations en vertu de la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*.

Inspections

Les inspections des établissements s'effectuent de façon routinière. Le processus d'inspection est structuré pour inclure le directeur principal de l'établissement, dans la mesure du possible. Cela donne l'occasion à l'inspecteur de discuter de l'inspection avec la personne directement responsable de la gestion et de la supervision de l'établissement. Quand cela est possible, à l'issue de l'inspection, une entrevue de fin de mission est effectuée pour examiner les résultats de l'inspection, avec le directeur principal ou un représentant de l'établissement. L'inspecteur fera ensuite le suivi par une lettre indiquant en détail les résultats de l'inspection et, le détenteur de permis est tenu de donner une réponse écrite. Cette procédure s'est avérée proactive en ce qu'elle assure à la fois la conformité et la protection du consommateur. Outre les inspections, les inspecteurs examinent la publicité qui doit être soumise par les détenteurs de permis avant d'être diffusée auprès du public.

Entre le 1er novembre 1998 et le 31 octobre 1999, le personnel d'inspection a procédé à 130 inspections. Ce nombre comprend 112 inspections routinières d'établissement, 12 inspections de nouveaux salons funéraires, 2 nouveaux services de transfert,

3 salles de préparation neuves ou rénovées, 2 nouvelles adjonctions aux locaux d'établissements existants et 5 fermetures d'établissements.

L'équipe d'inspection met constamment à jour ses procédures afin d'optimiser l'efficacité tout en minimisant l'intrusion dans les établissements. Les inspections ne sont pas annoncées avant l'arrivée de l'inspecteur à l'établissement, ce qui permet aux inspecteurs d'examiner la condition des locaux comme le ferait un consommateur.

Investigations

Outre les inspections routinières, le personnel d'inspection doit activement participer aux nombreuses investigations effectuées chaque année. Le personnel d'inspection a donc entrepris l'investigation d'un certain nombre d'infractions signalées comportant la sollicitation, la publicité, l'embaumement non autorisé, les personnes sans permis qui prétendent être directeurs de services funéraires, etc.

Dans la plupart des cas, les problèmes ont été résolus quand les infractions ont été traitées par une médiation informelle tandis que d'autres ont exigé des mesures disciplinaires.

Buts et objectifs

Le but de l'équipe d'inspection est d'achever 200 inspections en 2000. Cela permettra de poursuivre l'objectif à long terme visant à inspecter chaque établissement funéraire et service de transfert sur un cycle de trois ans.

L'équipe croit que l'éducation du détenteur de permis est la façon la plus efficace d'assurer la conformité. L'objectif pour 2000 est d'accroître la disponibilité des inspecteurs auprès des détenteurs de permis de telle sorte qu'ils puissent devenir une ressource plus accessible pour toute personne qui souhaite communiquer avec eux. À cette fin, chaque membre de l'équipe d'inspection est doté d'une messagerie vocale et d'une adresse de courrier électronique.

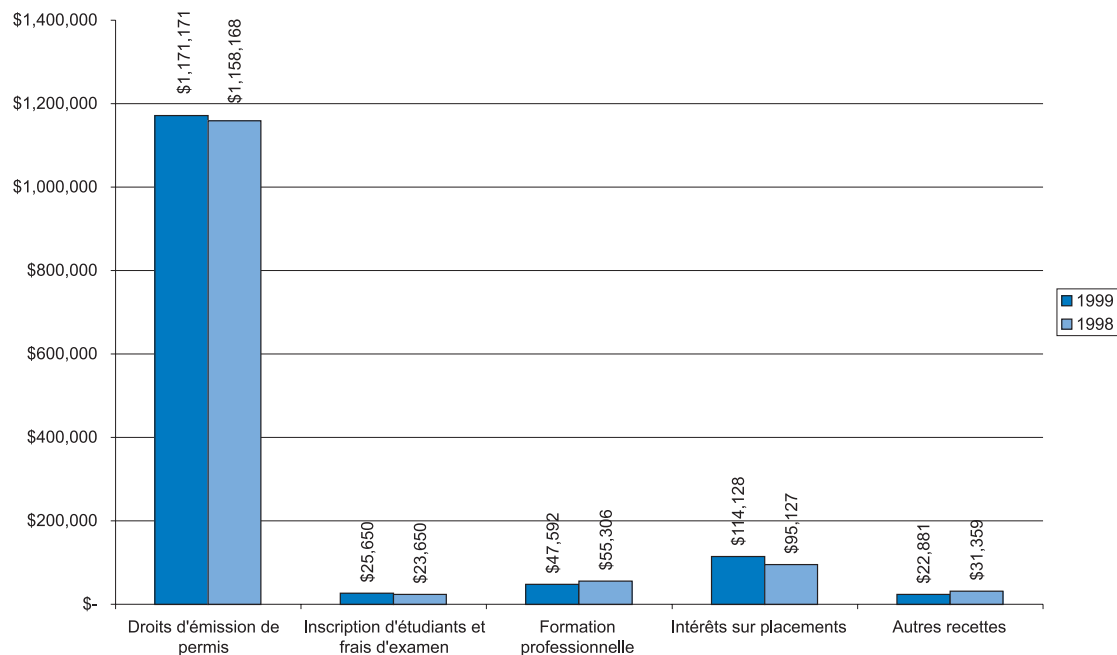


Aperçu financier

Le cabinet Harris & Wright a procédé à la vérification des états financiers du Conseil des services funéraires et du Fonds d'indemnisation d'arrangements funéraires payés à l'avance. Les états financiers produits reflètent de manière exacte, dans tous leurs éléments matériels, la situation financière du Conseil au 31 octobre 1999.

Le Conseil et la profession des services funéraires ont fait face à un certain nombre de changements allant de l'élection de membres professionnels du Conseil à des changements survenus au sein du secteur des services funéraires. La solide situation financière du Conseil lui a permis de relever les défis de l'exercice financier à venir.

Sources de recettes



Dépenses

