

RAPPORT ANNUEL 2001



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

	2001		2002	
Président	Scott Doney	Shelburne	Bill Steadmam*	Sudbury
Vice-Président	Bill Steadmam*	Sudbury	Carl Compton*	Toronto
Membre de direction	Bruce Humphrey	Toronto	Scott Doney	Shelburne
	Carl Compton*	Toronto	Kirk Elliott	North Bay
	Allan Lee	Harriston	Bruce Humphrey	Toronto
	Patrick McGarry	Ottawa	Allan Lee	Harriston
	Bill Maguire*	Cobourg	Patrick McGarry	Ottawa
	Scott Miller	Pembroke	Bill Maguire*	Cobourg
	Brian Parent	Windsor	Rick Pedder	Toronto
	Rick Pedder	Toronto	Thomas Preston*	Oakville
	Thomas Preston*	Oakville	Joe Salini	Thunder Bay
	Joe Salini	Thunder Bay	Wayne Smith	Peterborough
	Harold Wilson*	Belleville	Sarah Walker*	Sudbury

*signifie membres du public

PERSONNEL DU CONSEIL

Registreur
Joseph Richer

Chef des inspections et des investigations

René Brakel

Inspecteurs

Randy Balon
Ken Singh
James Wingate

VÉRIFICATEUR

Harris & Wright

Chef des permis et de l'administration

Susan Beck

Aide-comptable administrative

Marlen Weiler

Adjointe administrative bilingue

Camie Lefebvre

CONSEILLERS JURIDIQUES

Steinecke Maciura LeBlanc
Donald Posluns – Barrister & Solicitor



Conseil d'administration 2001

Au premier rang Parick McGarry, Rick Pedder, Bill Maguire, Tom Preston, Scott Miller, Allan Lee.

Au deuxième rang Bruce Humphrey, Brian Parent, Bill Steadman, Scott Doney(Président), Carl Compton, Joe Salini

Absent Harold Wilson

Affronter L'incertitude

L'année 2001 a probablement été une des années les plus passionnantes et les plus trépidantes dans l'histoire du Conseil des services funéraires – sans que cela veuille dire que la plupart des autres années aient jamais été ennuyeuses! La création par le Gouvernement du « Comité consultatif du secteur du deuil », dont le but est d'examiner les activités de ce secteur et de transmettre ses recommandations, a causé pour le Conseil un degré d'incertitude énorme créé par l'attente de réformes législatives – tout cela en travaillant avec diligence pour maintenir les normes élevées existantes de protection du consommateur. Même si ceci a par moment causé des ponctions dans notre temps et dans nos ressources, les membres du Conseil ont continué de fonctionner à titre de groupe homogène et très dévoué.

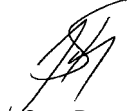
Nous avons travaillé sans relâche pour continuer de planifier et de préparer l'avenir – allant même jusqu'à élaborer un plan d'affaires officiel pour 2002/2003. Plus que jamais, nous devons maintenir notre objectif principal sur nos responsabilités de réglementation de la profession, responsabilités qui existent pour remplir notre mandat de protecteur vigilant du consommateur. A cet effet, nous avons entamé la publication de bulletins de sensibilisation hautement visibles à l'intention du public pour informer les consommateurs de services funéraires de leurs droits et de leurs options – y compris leurs besoins de faire affaire avec des fournisseurs de services dûment en possession d'un permis.

2001 a aussi vu la réalisation d'une autre initiative importante par le Conseil – la présentation du Rapport sur les buts et sur les objectifs des services de l'Éducation en services funéraires en Ontario. Acclamée comme étant une étude incroyablement avant-gardiste et innovatrice, d'autres juridictions à travers

l'Amérique du Nord ont déjà demandé une copie du rapport. À aucun moment pendant les débats tenus par le « Comité consultatif du secteur du deuil » a-t-il jamais été suggéré que les consommateurs de l'Ontario ne devraient pas profiter (ou ne profiteraient pas) des services de directeurs de services funéraires ou dirigeants de service de transfert bien formés, bien instruits et dûment en possession d'un permis. Pour cette raison, nous maintiendrons notre dévouement à l'amélioration de l'éducation en services funéraires, au perfectionnement professionnel et à la réglementation de la profession. En avril, j'avais promis que ce rapport ne « resterait pas sur le coin d'un bureau quelconque et qu'il serait mis en place ». Je suis fier d'annoncer que le Comité de mise en place déploie tous les efforts possibles pour instituer les recommandations de ce rapport en temps utile; oui, NOUS AVANÇONS !

Au cours de cette année difficile, les activités du Conseil ont été effectuées avec compétence par notre dévoué Registrateur, Joseph Richer et par le personnel hautement efficace du Conseil. Tous et toutes méritent d'être félicités et félicitées pour leur persévérance.

En dernière analyse, même si 2001 ne fut pas facile, nous sommes évertués sans relâche à nous assurer que les meilleurs aspects du système de réglementation en vigueur en Ontario soient transférés dans l'avenir, peu importe ce que celui-ci nous réserve. Nous continuerons à affronter l'incertitude de pied ferme dans l'année qui vient.


 Scott Doney
 Président

Se Montrer À La Hauteur Des Circonstances.

Après avoir atteint de nombreux objectifs en 2001, nous sommes impatients de pouvoir continuer à accomplir d'autres nouvelles initiatives. Le Conseil des services funéraires existe depuis de nombreuses années et il s'est défini comme étant une organisation solide et fiable. Bien que le Conseil ait accompli son mandat avec diligence depuis plusieurs décennies, ce n'est pas le moment de nous reposer sur nos lauriers. À l'aube d'une ère nouvelle dans le secteur du deuil en Ontario, le Conseil a maintenant l'occasion de prendre un rôle de leadership et il est prêt à se montrer à la hauteur des circonstances.

Mandatée par le Ministère des services aux consommateurs et aux entreprises, la révision du modèle des Autorités administratives déléguées a jeté une lumière positive sur le Conseil et sur le modèle des Autorités administratives déléguées actuellement en place en Ontario. La firme de services-conseils engagée par le Ministère pour entreprendre la révision indépendante a fait plusieurs recommandations qui rehausseront la présence le Conseil des services funéraires à de nombreux égards. Le rapport sur les Autorités administratives déléguées a été publié en septembre 2001 et il est accessible au public sur le site Web du Ministère. À noter que nous mettrons un plan d'actions en place pour instaurer les recommandations contenues dans le rapport dans toute la mesure du possible. Cependant, certaines recommandations exigent des changements législatifs et de réglementations qui échappent au contrôle du Conseil.

Le Conseil a également participé à diverses réunions pour aborder les questions complexes auxquelles fait face le secteur du deuil en Ontario. Le Ministre des services aux consommateurs et aux entreprises a confié au « Comité consultatif du secteur du deuil » le défi de taille consistant à fournir des recommandations pour renforcer la protection du consommateur, à créer un seul régime de réglementation et à élaborer un système d'égalité des chances pour les participants. Composé d'interlocuteurs du secteur et de représentants des consommateurs, le Comité a relevé le défi et il a fourni les recommandations pour la date limite imposée du 30 novembre 2001.

Bien que le rapport du Comité consultatif du secteur du deuil vienne à peine d'être soumis au Ministre, le Conseil et son personnel ont déjà mis en place certaines recommandations faites par les représentants des consommateurs au sein de ce Comité. À titre d'exemple, au cours des quelques dernières années, nous nous sommes attachés à sensibiliser le consommateur sur l'existence du Conseil et à l'informer de ses droits. Le Conseil a attribué des ressources supplémentaires pour cette même démarche en 2002. Nous avons aussi créé une trousse de renseignements sur le mécanisme d'introduction de plaintes auprès du Conseil ainsi qu'un nouveau formulaire d'introduction de plainte. Cette trousse de renseignements et le formulaire d'introduction d'une plainte seront disponibles sur le site Web du Conseil, tandis que le bureau du Conseil est en mesure de fournir une copie papier.



Le but du formulaire est d'aider le consommateur à fournir les renseignements nécessaires sur les problèmes rencontrés ainsi qu'à accélérer l'examen et la résolution des plaintes. Ce sont là des choses que nous pouvons faire – et que nous ne manquerons pas de faire – pour aider les consommateurs.

Résolus à fournir un service de qualité aussi bien aux consommateurs qu'aux titulaires de permis, nous avons entamé plusieurs démarches à cet effet. En 2001, et pour la première fois, nous avons interrogé les titulaires de permis sur la qualité du service fourni par l'équipe d'examen et nous avons donné aux titulaires de permis l'occasion de nous faire part de leurs commentaires. Le sondage offre aux titulaires de permis un autre moyen de s'exprimer et procure à l'équipe d'inspection des renseignements qui lui permettront de mieux comprendre les besoins des titulaires de permis. Les renseignements reçus serviront à rehausser le programme d'inspection pour donner aux consommateurs le degré de protection le plus élevé tout en optimisant les ressources du Conseil. Les résultats du sondage montrent que le programme en place jouit d'un soutien très positif.

Le Plan d'affaires du Conseil pour 2002 - 2003 offre direction et vision pour les quelques prochaines années et le personnel est résolu à aller dans la direction définie par le Conseil.

Un décès récent dans ma famille m'a donné l'occasion de faire affaire avec un titulaire à titre de consommateur en situation de deuil. Ceci m'a permis d'apprécier le service professionnel que les directeurs de services funéraires et les opérateurs de transfert peuvent fournir, et de m'apercevoir de l'état de vulnérabilité que ressent vraiment une famille en deuil.

Non seulement les services hautement professionnels offerts aux consommateurs ontariens ont-ils ravivé ma foi dans le système en place, mais cette expérience m'a aussi donné une meilleure prise de conscience de la vulnérabilité du consommateur, tout en renouvelant ma volonté de m'assurer que ces services soient maintenus et que les abus commis soient sanctionnés avec efficacité et rapidité.

Je suis toujours ébahi par l'engagement et par le dévouement énormes dont font preuve les membres du Conseil et son personnel. Leur engagement envers la protection du consommateur est admirable. J'aimerais remercier M. Scott Doney pour son précieux concours et son soutien en tant que Président du Conseil en 2001.



Joseph Richer
Registreur

Comité Des Plaintes

Le but du Comité des plaintes est d'examiner les plaintes des consommateurs et de statuer sur les actions et sur la conduite de tout titulaire de permis.

Entre le 1er novembre 2000 et le 31 octobre 2001, le Conseil des services funéraires a reçu 38 plaintes. Sur l'ensemble de ces plaintes, 30 ont été traitées en 2001 et 8 seront reportées en 2002.

Sur les 41 plaintes examinées par le Comité entre novembre 2000 et octobre 2001, 11 avaient été reçues en 2000 et 30 en 2001. Voici la répartition du suivi qui y a été apporté :

En faveur du titulaire16

En faveur du plaignant13
(Deux de celles-ci furent transmises
au Comité de discipline pour audience)

Plaintes retirées2

*Plaintes résolues par voie de
médiation par le personnel*10

Sur les 41 plaintes examinées par le Comité, 8 avaient été introduites par une personne de la profession ou étroitement liée à la profession.

Le Comité a été heureux de noter que 10 plaintes ont été résolues par médiation cette année. Sur ces 10 médiations, 6 ont entraîné un remboursement ou une réduction de prix en faveur du consommateur. Pour les plaintes résolues par médiation, 2 avaient été déposées par des personnes de la profession.

Les deux parties peuvent en appeler de la décision du Comité des plaintes auprès du Tribunal d'appel en matières de

permis. Deux plaintes présentées en appel auprès du Tribunal en 2000 sont prévues pour audience en 2001. Dans les deux cas, le conflit a été résolu ce qui a éliminé le besoin d'une audience. Fin octobre 2001, une décision du Comité des plaintes a été en appel et une audience était prévue pour décembre 2001.

En vue d'aider les titulaires de permis à bien comprendre les types de situations étant à l'origine de plaintes, le Comité explique dans son Bulletin des décisions importantes qui ont été prises. En 2001, le Comité des plaintes a rédigé trois articles explicatifs à ce sujet.

Le Comité met tout en œuvre pour assurer le mandat du Conseil envers la protection du consommateur. À cet effet, il a créé un formulaire de déposition de plainte qui, vraisemblablement, devra aider les plaignants à déposer leurs plaintes et à se concentrer sur les questions préoccupantes. Dans le même esprit, et pour accroître la sensibilisation du public sur la présence du Conseil, des trousseaux d'information sur le processus à suivre pour une plainte ainsi que le formulaire de plaintes pourront être obtenues auprès du bureau du Conseil et être téléchargés depuis son site Web.

En général, les titulaires de permis agissent toujours rapidement et donnent tous les détails dans leurs réponses aux plaintes. Comme le témoigne d'ailleurs le nombre important de conflits résolus par médiation, nombreux sont les titulaires qui vont bien au-delà de ce qui est nécessaire pour répondre aux préoccupations du consommateur. Les titulaires de permis qui ont une bonne connaissance des obligations légales et des règlements, spécialement en ce qui concerne la conduite professionnelle à adopter, les listes de prix, les contrats, la documentation et la divulgation de renseignements, peuvent minimiser les risques de plaintes. En moyenne, le Comité a rendu sa décision dans les 101 jours



de la date de réception de la plainte. Bien que le Comité n'ait pas été en mesure d'atteindre sa cible de 90 jours entre le moment où il reçoit la plainte et le moment où il l'examine, il a toutefois examiné en 2001 le nombre de plaintes le plus élevé depuis de nombreuses années. Le Comité est résolu à réduire le temps que demande ce processus et il fera tout son possible pour traiter les plaintes dans les 90 jours ciblés et annoncés dans son Plan d'affaires.

Le nombre de plaintes reçues en 2001 était un nombre moyen pour le Conseil, mais qui représente cependant un nombre très bas quand on tient compte que les titulaires de permis ontariens traitent environ 80 000 décès par an.

Le tout respectueusement soumis

Harold Wilson
Président

Avancer Vers L'inconnu

Le Comité des permis examine toutes les affaires dont le saisit le Registrateur en matière d'admissibilité des demandeurs de permis ou de renouvellements de permis; il examine aussi toute autre question reliée à l'octroi des permis telles que les examens, les programmes de formation pratique et le perfectionnement professionnel. Le Comité des permis est résolu à améliorer le processus d'octroi des permis et l'éducation des directeurs de services funéraires dans la province.

L'an dernier, le Comité a tenu un minimum de réunions mensuelles et il s'est occupé de plusieurs questions importantes en supplément à ses responsabilités normales.

2001 a été une année extrêmement chargée pour le Comité des permis en partie en raison de la révision de l'Éducation dont il s'est beaucoup occupé et il a entamé la mise en place des recommandations contenues dans le Rapport sur la révision de l'Éducation là où il le pouvait.

Le Comité a mis sur pied un atelier pour esquisser un profil des compétences que devrait avoir un directeur de services funéraires en Ontario. Seize directeurs de services funéraires de partout à travers la province furent invités à participer à l'atelier. Le profil de compétences final servira de point de repère pour mesurer les programmes en éducation des services funéraires offerts par les collèges et les programmes de perfectionnement professionnels, ainsi que pour évaluer le niveau de scolarité des demandeurs de permis situés à l'extérieur de la province.

Le Comité s'est aussi réuni pour procéder à l'accréditation, ou autrement dit à la reconnaissance de la capacité professionnelle, du Collège Humber et du Collège Boréal par le Conseil américain de l'Éducation en services funéraires, une recommandation contenue dans le Rapport sur l'Éducation. L'obtention de l'accréditation par le Conseil américain précité de ces deux collèges permettrait aussi à tous leurs diplômés et à toutes leurs diplômées de pouvoir se présenter à l'examen national du Conseil américain et, espérons-le, d'augmenter ainsi les chances d'emploi. Le Comité a aussi été d'avis que ceci renforcerait davantage notre position dans la création d'un examen national au Canada. En entamant cette démarche, d'autres provinces pourraient aussi souhaiter être accréditées, ce qui créerait dès lors des normes précises. Le Comité continue de croire qu'un examen national contribuerait à établir une uniformité dans le secteur des services funéraires dans tout le Canada.



Comité des plaintes

Harold Wilson(Président), Scott Miller, Brian Parent

Le Comité a été heureux de présenter un prix à Claudia Nolan du Collège Boréal et à Maria Andreadchi du Collège Humber pour avoir obtenu les notes les plus élevées lors des examens menant à l'octroi du permis pour leurs collèges respectifs.

L'atelier de Perfectionnement professionnel 2001, auquel les étudiants et les étudiantes des deux collèges ci-dessus avaient été invités et invitées, s'est tenu en avril à l'Hôtel Marriott de Toronto, Centre Eaton. Toutefois, en raison de conflits d'horaire, nous n'avons pas eu le plaisir de les rencontrer et nous espérons que cela sera possible en 2002.

Les demandes de renouvellement de permis ont été revues par le Comité et la déclaration qui faisait partie des demandes depuis un certain temps a été révisée.

Il y a lieu de féliciter le Comité et le personnel pour leur travail acharné et leurs nombreuses contributions pour résoudre les problèmes que le Comité a affrontés cette année.

Le tout respectueusement soumis

Scott Miller
Président



Comité des permis

Scott Miller(Président), Carl Compton, Patrick McGarry



Rapport Du Comité De Discipline

Le but du Comité de discipline est de tenir des audiences pour des allégations de manquements professionnels de la part de directeurs de services funéraires. Les cas sont référés au Comité de discipline par le Comité des plaintes, par le Comité de direction et par le Conseil lui-même.

Le Comité de discipline suit les procédures établies pour les audiences et il fait appel à un conseil juridique indépendant. Le Conseil des services funéraires est représenté par un conseil juridique tout comme a le droit de le faire le membre de la profession entendu. Les décisions rendues par le Comité de discipline peuvent aller en appel auprès du Tribunal d'appel en matière de permis.

Les décisions du Comité de discipline sont publiées dans le Bulletin du Conseil et, à l'occasion, le Comité publie des articles dans le but d'aider les titulaires de permis pour éviter qu'ils adoptent une conduite pouvant mener à une action disciplinaire.

En 2001, cinq cas ont été entendus par le Comité de discipline dont la conclusion pour tous a été un manquement professionnel. Un autre directeur de services funéraires prit un engagement, en évitant ainsi une audience auprès du Comité de discipline. Aucun cas de 2001 n'a été reporté à 2002.

Pour la première audience, le directeur de services funéraires avait été trouvé coupable de méconduite professionnelle parce qu'il a été déclaré coupable d'une infraction relative à son aptitude à se livrer aux activités d'un directeur de services funéraires. Ce directeur de services funéraires avait été inculpé de deux comptes d'agression sexuelle et d'un compte de voies de fait simple par la Cour supérieure de Justice. Le Comité de discipline a ordonné que le permis de ce directeur de services funéraires soit suspendu pour quatre mois, que le directeur en question fasse l'objet d'une réprimande et qu'il paie une amende de 1 000 \$.

La seconde audience concernait un directeur de services funéraires ayant été trouvé coupable de méconduite professionnelle pour s'être placé en conflit d'intérêt. Le directeur de services funéraires avait agi comme acheteur (car il était en possession d'une procuration pour la personne) et en même temps comme directeur de services funéraires responsable des arrangements funéraires pour cette même personne. Le Comité de discipline a ordonné que le directeur de services funéraires soit réprimandé et qu'il paie une amende de 6 000 \$. Néanmoins le Comité a ordonné que la somme de 5 000 \$ de cette amende soit suspendue si le directeur de services funéraires signait un engagement par lequel il consentait à ce qui suit : (a) à ne pas agir comme directeur de services funéraires pour une personne s'il sait qu'il a été nommé son exécuteur testamentaire ou pour laquelle il détient sa procuration; (b) si les arrangements funéraires dont il s'occupe pour la personne, comme indiqué en (a), se font dans un établissement de services funéraires où il était occupé, à avertir le directeur gérant de l'établissement de services funéraires de la nomination qui lui a été conférée ou de la position qu'il occupe pour la personne avant les arrangements; et (c) si le directeur de services funéraires vient à rompre l'engagement qu'il a pris, le directeur de services funéraires paiera la partie en suspens de l'amende alors que les détails de l'infraction, ainsi que la conclusion de manquement professionnel déterminée par le Comité seront publiés par le Conseil en incluant le nom du directeur de services funéraires.

La troisième audience concernait un directeur de services funéraires ayant fait signer un contrat de services funéraires prépayés à un client à qui il n'avait pas remis de copie du contrat. Le titulaire de permis avait aussi accepté un dépôt de 500 \$, qui comme l'acheteur le croyait, serait placé en fiducie pour être appliqué envers le paiement des frais futurs ainsi que pour garantir les coûts indiqués des services et de la marchandise. Au lieu de placer cet argent en fiducie, le directeur de services funéraires avait utilisé les 500 \$ comme dépôt pour le paiement d'un contrat de services funéraires financés par une assurance. En ne plaçant pas les fonds en fiducie, le directeur de services funéraires avait enfreint la Loi. Ce directeur de services funéraires a plaidé coupable et il a été reconnu coupable par le Comité de discipline de méconduite professionnelle. Le Comité de discipline a accepté la soumission conjointe des parties et il a ordonné que le directeur de services funéraires soit réprimandé, qu'il paie une amende de 1 000 \$ et qu'il rédige une lettre d'excuse au plaignant.

La quatrième audience concernait un directeur de services funéraires qui exploitait un service de transfert. Dans ce cas, le directeur de services funéraires a plaidé coupable et il a été trouvé coupable de méconduite professionnelle par le Comité de discipline. Le titulaire de permis avait avisé la famille d'une personne décédée pour laquelle il s'occupait des arrangements funéraires que l'embaumement était nécessaire alors qu'il ne l'était pas, il avait pris les dispositions voulues auprès d'une partie tierce pour effectuer l'embaumement, il avait communiqué directement avec la banque pour le paiement de la facture sans la permission de l'exécutrice testamentaire, et n'avait pas avisé la famille que c'était à elle de s'occuper du transport de la dépouille mortuaire depuis le lieu d'entreposage d'hiver jusqu'au cimetière. Le Comité de discipline a ordonné que le permis du directeur de services funéraires soit suspendu pour une semaine, mais que cette suspension soit considérée remise si certaines conditions étaient remplies. Si le directeur de services funéraires refusait de respecter les conditions imposées, le Comité de discipline ordonnerait l'application de la suspension totale du permis du titulaire. Eu égard à toutes les circonstances, le Comité de discipline a également ordonné le paiement d'une amende nominale de 100 \$.

La cinquième audience concernait un directeur de services funéraires ayant plaidé coupable et ayant été trouvé coupable de méconduite professionnelle par le Comité de discipline pour son manquement professionnel. Lors de sa demande de permis en 1996, cette directrice de services funéraires n'avait pas révélé avoir été inculpé d'infraction criminelle sans réhabilitation. Le titulaire de permis avait admis avoir été inculpé, mais elle n'avait pas révélé les détails de la condamnation au Conseil. Son refus de révéler l'information dans sa totalité et le fait de n'avoir pas révélé la condamnation sur sa demande de permis avait entraîné le renvoi des allégations au Comité, dont la conclusion a été le manquement professionnel. Le Comité de discipline a accepté une soumission conjointe des parties et il a ordonné que le permis de la directrice de services funéraires soit suspendu pour deux semaines, mais que la suspension soit considérée remise si le titulaire de permis acceptait certaines conditions. Le Comité a aussi ordonné que la directrice de services funéraires soit réprimandée. Dans les raisons de sa décision, le Comité a clairement indiqué que le but de l'ordonnance était d'adresser le manque de franchise et de sincérité du



titulaire de permis envers le Conseil quant à ses antécédents criminels et non pas de la punir pour sa condamnation criminelle précédente vu qu'une peine lui avait déjà été infligée.

Dans une autre affaire de discipline, le Registrateur a révoqué le permis d'un directeur de services funéraires et celui de l'établissement de services funéraires qui lui appartenait et qu'il exploitait. Les révocations de permis avaient été décidées, car le Registrateur avait la preuve que certains fonds prépayés, placés en fiducie pour les acheteurs de services funéraires, avaient été mal gérés. Les dossiers de l'établissement funéraire faisaient apparaître que les comptes en fiducie avaient été fermés en raison du décès des bénéficiaires des contrats, alors qu'en réalité les bénéficiaires étaient toujours en vie. Le titulaire de permis prit l'engagement de rembourser tous les fonds en fiducie. Le titulaire de permis prit en outre l'engagement de ne plus réintroduire de demande de permis, quel qu'il soit, auprès du Conseil, ni d'occuper des fonctions de dirigeant, de directeur ou d'actionnaire d'un établissement funéraire ou d'un service de transfert.

Toutes les amendes infligées par le Comité de discipline sont versées au Trésor provincial.

Le Comité de discipline a contribué à deux articles parus dans le Bulletin du Conseil de 2001. Les sujets des articles provenaient des résultats des deux audiences ci-dessus et le Comité a pensé que les directeurs de services funéraires pourraient tirer profit des renseignements fournis en ayant plus de détails. Dans le premier article, le Comité expliquait la

nature du conflit d'intérêt vu qu'il s'agit d'un directeur de services funéraires agissant en même temps comme directeur de services funéraires et comme acheteur pour un contrat de services funéraires. Dans le second article, le Comité de discipline voulait envoyer un avertissement sérieux à tous les titulaires de permis, stipulant que tout titulaire trouvé coupable de placer ses propres intérêts financiers avant ceux des consommateurs pourrait faire face à des suspensions de permis de longue durée ou à d'autres sanctions graves.

Le tout respectueusement soumis

Rick Pedder
Président



Comité de discipline

Joe Salini, Tom Preston, Rick Pedder(Président), Bill Maguire, Carl Compton

Comité Du Fonds D'indemnisation

Le Comité du fonds d'indemnisation gère les affaires du Fonds d'indemnisation des services funéraires prépayés, afin d'indemniser les consommateurs dans l'éventualité d'une mauvaise gestion d'argent en fiducie.

En 2001, le Comité a approuvé et a indemnisé onze plaintes sur les douze qui lui ont été présentées à l'encontre du fonds, pour un total de 54 866 \$. Dix plaintes provenaient d'un détournement de fonds prépayés commis par un titulaire de permis. Le Registrateur a révoqué les permis de la maison de services funéraires et du directeur de services funéraires qui la gérait et qui en était le propriétaire.

Une plainte est toujours en suspens dans l'attente de documents supplémentaires en provenance de l'acheteur. Le Comité rendra son jugement au début de 2002. Dans tous les cas, les demandeurs doivent fournir au Comité la documentation suffisante à l'appui de leurs plaintes.

Le Comité est fortement en faveur de la campagne de sensibilisation du public que le Conseil poursuit depuis les quelques dernières années, tout spécialement les annonces qui encouragent les consommateurs à ne faire affaire qu'avec des fournisseurs de services funéraires titulaires de permis.

Le Conseil poursuit aussi son programme d'information des consommateurs en ce qui concerne les services funéraires préarrangés. Le Conseil rappelle avec insistance aux consommateurs qui concluent des contrats prépayés pour l'obtention de services et/ou de marchandises avec un établissement funéraire ou un service de transfert en possession d'un permis, qu'ils exigent un contrat et une preuve écrite de l'institution financière ou de l'assureur. La vérification par le Conseil des fonds prépayés et de la documentation requise garantit le maintien de la protection du consommateur au niveau le plus élevé.

Les consommateurs ont le droit de savoir tous les ans où sont gardés leurs fonds et sous quelle forme d'investissement ils sont placés. Le comité du Fonds d'indemnisation encourage tous les consommateurs à communiquer périodiquement avec leur fournisseur de services pour s'assurer que leur dossier est bien à jour et qu'il reflète leurs désirs.

Au cours de l'année, le Comité a vérifié l'état des finances du fonds avec le fiduciaire pour s'assurer que le fonds est diversifié et sûr à tous les égards.

Au nom du Comité, nous voudrions remercier le personnel pour son excellent travail et le Conseil pour le soutien qu'il nous apporte.

Le tout respectueusement soumis

Thomas (Tom) Preston
Président



Comité du fonds d'indemnisation

Bill Steadman, Tom Preston(Président), Allan Lee



Comité De Planification À Long Terme

C'est par la campagne publicitaire de sensibilisation que le Comité de planification à long terme a poursuivi ses efforts pour informer davantage le public sur la présence du Conseil. Ceci fut fait en augmentant le nombre de publications de type « avis aux médias » au cours de l'année et en lançant plusieurs annonces à la radio en juillet, en août et au début de septembre.

Le Comité revoit présentement la campagne publicitaire de sensibilisation pour en mesurer le succès. Dans un premier temps, le Comité est à la recherche de rétroaction permettant de savoir dans quelle mesure l'information a bien été communiquée au public et aux autres interlocuteurs. Dans un second temps, comme le Conseil a accordé des fonds supplémentaires pour la sensibilisation du public en 2002, le Comité doit aussi déterminer quelle est la meilleure façon d'utiliser ce budget supplémentaire pour accroître la sensibilisation du public.

Le Comité est fier d'annoncer qu'il a atteint son objectif qui consistait à développer un plan d'affaires pour 2002 et 2003. Au cours de l'année à venir, le Comité continuera de revoir la campagne publicitaire de sensibilisation, il fera un suivi du plan d'affaires et il envisagera les tâches et buts futurs à mettre en place au fur et à mesure que des changements se présentent dans le secteur du deuil.

Le Comité tient à remercier le personnel et le Conseil pour le soutien qu'ils ont fourni.

Le tout respectueusement soumis

Thomas (Tom) Preston
Président



Comité de planification à long terme

Scott Doney, Carl Compton, Tom Preston(Président), Allan Lee, Bruce Humphrey

Octroi Des Permis Et Prestation De Services Professionnels En 2001

Le personnel chargé de l'octroi des permis et de l'administration comprend l'assistante administrative bilingue, le commis comptable administratif et le chef des permis et de l'administration. En plus d'être le premier point de contact pour le public et les membres de la profession et d'effectuer toutes les fonctions propres à l'octroi des permis, le personnel administratif effectue aussi diverses fonctions de soutien au fonctionnement journalier du Conseil.

Procédés et publications : un rapport élogieux après une révision par une firme indépendante

- Le personnel est fier d'annoncer que la révision des Autorités administratives déléguées effectuée par la firme de services-conseils « PSTG Consulting Inc. » a accordé une note très favorable au procédé qu'utilise le Conseil pour l'octroi et pour le renouvellement des permis. Cette révision souligne que « les procédés sont clairs, bien documentés et compris par les étudiants, les étudiantes et les titulaires de permis. Le fonctionnement marche bien. La durée entre la demande et l'octroi du renouvellement est bonne et le personnel poursuit ses efforts pour améliorer le traitement de l'octroi des permis ».
- Le personnel avait terminé tous les formulaires de renouvellement de permis pour le 8 février; c'est là la date la meilleure de fin d'exécution depuis la mise en place des nouveaux formulaires pré-imprimés qui nous permettent de maintenir un degré élevé d'exactitude dans nos dossiers et d'avoir une méthode permettant aux titulaires de permis de revoir leurs dossiers tous les ans.
- La révision des Autorités administratives déléguées a aussi apporté des commentaires positifs sur le site Web du Conseil. Néanmoins, en dépit de ces commentaires positifs, le site Web a encore été amélioré et une nouvelle section y a été ajoutée pour les publications spéciales telles que la Récapitulation de la révision l'Éducation et le Plan d'affaires du Conseil. Le Rapport annuel et les Bulletins du Conseil – y compris tout autre document approprié – seront aussi présentés sur le site Web.
- La révision des Autorités administratives déléguées a souligné que le Conseil « doit être reconnu pour la qualité de son Bulletin ». Nous continuons de travailler avec diligence pour maintenir l'information au niveau voulu et produire les Bulletins avec ponctualité.

Délivrance des permis/Enregistrement

Malgré les compliments reçus lors de la révision des Autorités administratives déléguées sur nos procédés, nous continuons de revoir les formulaires et les procédés de délivrance des permis au niveau efficacité et exactitude. Quelques changements ont été apportés cette année pour encore améliorer le procédé de délivrance et de renouvellement de permis, en y entrant des données venant de l'intérieur et des membres de la profession.

Chaque année, quelques titulaires de permis non-résidents de l'Ontario s'adressent au Conseil pour obtenir un permis. L'année 2001 n'a pas fait exception vu que neuf candidats se sont présentés à l'examen, ce qui est un nombre anormalement élevé.

En réponse à l'initiative du Gouvernement fédéral sur la mobilité de la main-d'œuvre, le Conseil revoit présentement la marche à suivre pour les demandeurs non-résidents de l'Ontario et il mettra en place un plan opérationnel. La procédure officielle devrait être finalisée en 2002. Des changements de réglementation visant à éliminer les barrières à la mobilité de la main-d'œuvre sont entrés en vigueur en juin 2001.

Buts et objectifs

Voici les buts que le personnel de la délivrance des permis et de l'administration a définis pour 2002 :

- Continuer de présenter un programme de Perfectionnement professionnel diversifié et intéressant tout en recherchant de nouvelles méthodes de présentation.
- Maintenir les lignes de communications ouvertes avec les membres de la profession pour les tenir au courant des questions du jour par la publication du Bulletin et du Rapport annuel.
- Déterminer les besoins des consommateurs et des membres de la profession pour être encore mieux informé.
- Poursuivre l'amélioration du site Web pour en tirer un profit maximum en favorisant la sensibilisation des consommateurs sur les services du Conseil et les communications avec les titulaires de permis.
- S'assurer que toutes les publications contiennent l'adresse postale, celles de courriel et celle du site Web du Conseil, ainsi que son numéro sans frais d'appel.

Le tout respectueusement soumis

Susan Beck
Chef, Permis et Administration



Statistiques Pour 2000 – 2001

Permis pour 2000 – 2001

<i>Directeurs de services funéraires.</i>	<i>2483</i>
<i>Directeurs de services funéraires actifs.</i>	<i>1780</i>
<i>Directeurs de services funéraires inactifs</i>	<i>703</i>
<i>Permis conditionnels octroyés.</i>	<i>10</i>
<i>Permis abandonné</i>	<i>1</i>
<i>Permis révoqué</i>	<i>0</i>
<i>Permis suspendu.</i>	<i>1</i>
<i>Directeurs de services funéraires avec statut émérite. .</i>	<i>49</i>
<i>Opérateurs de services de transfert enregistré.</i>	<i>5</i>
<i>Établissements funéraires offrant des services funéraires au public.</i>	<i>575</i>
<i>Établissements funéraires n'offrant pas de services funéraires au public</i>	<i>3</i>
<i>Services de transfert avec permis</i>	<i>27</i>

En 2001, treize nouveaux établissements funéraires ont reçu leurs permis, tandis que neuf établissements funéraires ont arrêté leurs opérations. Toujours en 2001, quatre nouveaux services de transfert ont été enregistrés et un service de transfert a arrêté ses opérations.

Comme cela a été annoncé lors de la révision des Autorités administratives déléguées « L'industrie des services funéraires en Ontario est hautement professionnelle et une grande majorité des renouvellements de permis se fait sans difficulté ».

Néanmoins, dans le but de maintenir le degré élevé de protection du consommateur et de conformité au sein de la profession, il peut arriver que le Registrateur doive parfois suspendre ou révoquer des permis.

Propositions et ordonnances en 2001

<i>Propositions de révoquer.</i>	<i>4</i>
<i>le permis d'un établissement funéraire</i>	
<i>Propositions d'imposer certaines conditions pour.</i>	<i>1</i>
<i>le permis d'un établissement funéraire</i>	
<i>Propositions de révoquer le permis d'un</i>	<i>2</i>
<i>directeur de services funéraires</i>	
<i>Propositions de refuser d'octroyer</i>	<i>1</i>
<i>un permis de directeur de services funéraires</i>	
<i>Propositions d'imposer certaines conditions pour le permis d'un directeur de services funéraires.</i>	<i>9</i>
<i>Ordonnance de suspension d'un permis d'établissement funéraire</i>	<i>4</i>
<i>Ordonnance de suspension d'un permis de directeur de services funéraires</i>	<i>1</i>

Le Registrateur s'est proposé d'imposer certaines conditions aux permis de neuf directeurs de services funéraires et tous les titulaires ont accepté les conditions. Les propositions et les ordonnances peuvent aller en appel auprès du Tribunal d'appel en matière de permis.

Cinq anciens titulaires de permis de directeurs de services funéraires ont signé un Accusé de réception et engagement pour que leurs permis soit réintroduit.

Internes

In 2001, 105 étudiants et étudiantes se sont inscrits et inscrites auprès du Conseil pour leur année d'internat.

Examens pour la délivrance du permis

Les candidats et les candidates admissibles peuvent se présenter aux examens menant à l'octroi du permis en juin et en décembre. Douze candidats et candidates se sont présentés et présentées aux examens en décembre 2000 et 98 candidats et candidates en juin 2001. Sur ces 110 candidats et candidates, 90 subissaient l'examen pour la première fois. Les candidats et les candidates peuvent se présenter aux examens trois fois maximum sur une période de deux ans.



Application Des Règlements En 2001

Le personnel d'inspection

Ayant dépassé son objectif de 210 inspections déterminé l'an dernier, le personnel chargé des inspections a eu une année très occupée et productive. Nous avons aussi accompli une révision complète du guide d'inspection du Conseil des services funéraires et nous avons contribué au Bulletin du Conseil ainsi qu'au programme de Perfectionnement professionnel.

Le personnel d'inspection est résolu à éduquer les membres de la profession, ce qui est critiqué pour la protection du consommateur. À cet effet, le personnel d'inspection a contribué à plusieurs articles parus dans le « Coin de l'inspecteur », une colonne régulière du Bulletin du Conseil. Cette année, les articles se sont concentrés sur le processus d'inspection et sur des conseils pratiques à l'intention des titulaires de permis pour leur permettre de maintenir un degré élevé de conformité. Les listes de contrôle incluent dans les articles permettent aux titulaires de permis de faire une auto-évaluation de leurs services pour voir où ils se situeraient lors d'une inspection. Cette série d'articles se poursuivra en 2002. Le séminaire présenté par le personnel d'inspection dans le cadre du programme de Perfectionnement professionnel met l'accent sur la conformité et c'est là une révision détaillée des dossiers et des procédures que demande la loi. Les évaluations par les participants ont accordé au séminaire des notes très positives. Le personnel d'inspection tiendra à nouveau son séminaire en 2003.

Le nombre de demandes de renseignements en provenance des titulaires de permis et du public est élevé et le personnel d'inspection continue de jouer un rôle important en les assistant et en les informant de leurs droits et de leurs obligations en vertu de *La Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*.

Inspections

En 2001, le personnel d'inspection a accompli 219 inspections couvrant 188 établissements funéraires et services de transfert, 17 nouvelles compagnies, 3 salles de préparations nouvelles ou rénovées et 9 fermetures d'entreprise. En outre, le personnel a examiné 16 jeux de plans pour de nouveaux établissements proposés et des projets de rénovation. Le personnel remplit une fonction très importante et il est résolu à assurer une protection élevée du consommateur.

La plupart des inspections sont généralement satisfaisantes et on n'enregistre qu'un nombre relativement peu élevé de points non conformes. Au cours de l'an dernier, nos statistiques montrent que le nombre moyen de points non conformes enregistrés par inspection est descendu de 10 à 8.5 et que le nombre de jours nécessaires pour préparer et pour envoyer les lettres d'inspection a été réduit de 18 à 12.

Cette année, le Conseil a interrogé les membres de la profession pour évaluer la qualité des inspections et le programme d'inspection. Les résultats du sondage ont été extrêmement positifs : ils ont indiqué que les inspections étaient approfondies et utiles et que les inspecteurs étaient hautement professionnels, bien informés et efficaces.

Le taux de réponse de 72 % est considéré comme un message clair qui indique que les titulaires apprécient de pouvoir apporter leurs commentaires. Nous continuerons de faire des sondages, ce qui contribuera à garantir la qualité du programme d'inspection.

Investigations

En supplément aux inspections, le personnel d'inspection a aussi effectué 25 investigations pour des problèmes variés allant de nature mineure à nature grave. Dans certains cas, les investigations ont révélé que les allégations faites étaient sans fondement. Dans d'autres, des lettres d'avertissement ont été envoyées aux parties en cause, qui se sont finalement retrouvées devant le Comité de discipline.

Buts et objectifs

Notre but pour 2002 sera d'accomplir 200 inspections de routine ainsi que d'évaluer et de mettre sur pied un programme d'inspections basé sur le risque. Ce genre de programme stimulera davantage le respect de la conformité tout en maximisant l'utilisation de nos ressources. Ce programme visera les titulaires faisant preuve d'un degré peu élevé de conformité – c'est-à-dire ceux qui posent un risque plus grand pour les consommateurs – en procédant à une inspection de leur établissement plus fréquemment que chez les titulaires de permis faisant preuve d'un niveau élevé de conformité. Le personnel d'inspection aimerait maintenir un cycle d'inspections de trois ans pour la plupart des titulaires de permis dans la province. Le personnel est aussi résolu à mettre en place une grande partie des recommandations indiquées dans la révision du modèle des Autorités administratives déléguées mandatée par le Ministère des services aux consommateurs et aux entreprises.

Nous encourageons les inspecteurs du Conseil à assister aux réunions de leurs districts respectifs et aux réunions annuelles, ce qui leur permettra de rester en communication avec les membres de la profession en donnant à ces derniers l'occasion de rencontrer les inspecteurs dans un cadre moins officiel.

Le Conseil des services funéraires est résolu à fournir aux consommateurs ontariens le degré de protection le plus élevé et un service de qualité. Notre personnel d'inspection met tout en œuvre pour fournir un service ponctuel et courtois et pour maintenir des normes de travail de qualité. Ceci ne changera pas alors que nous entrons en 2002.

Le tout respectueusement soumis

René Brakel

Directeur, Inspections et investigations



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 2001.

Les états financiers complets sont disponibles sur demande.

