



Rapport Annuel 2002

Conseil des services funéraires

2810 - 777, rue Bay, C.P. 117

Toronto, ON M5G 2C8

Tél: (416) 979-5450

Sans frais: 1-800-387-4458

info@funeralboard.com

www.funeralboard.com

Rapport Annuel

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

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

	2002		2003	
Président	Bill Steadman*	Sudbury	Carl Compton*	Toronto
Vice-président	Carl Compton*	Toronto	Rick Pedder	Toronto
Membre de direction	Scott Doney	Shelburne	Kirk Elliott	North Bay
	Kirk Elliott	North Bay	Scott Doney	Shelburne
	Bruce Humphrey	Toronto	Bruce Humphrey	Toronto
	Allan Lee	Harriston	Allan Lee	Harriston
	Patrick McGarry	Ottawa	Donald Lizzotti*	Fort Erie
	Bill Maguire*	Cobourg	Patrick McGarry	Ottawa
	Rick Pedder	Toronto	Thomas Preston*	Oakville
	Thomas Preston*	Oakville	Joe Salini	Thunder bay
	Joe Salini	Thunder Bay	Wayne Smith	Peterborough
	Wayne Smith	Peterborough	Sarah Walker*	Sudbury
	Sarah Walker*	Sudbury		Poste vacant au moment de l'impression

* Indique un membre du public

Une nomination était en cours au moment de l'impression.

Personnel du Conseil

Registreur

Joseph Richer

Chef des inspections et des investigations

René Brakel

Inspecteurs

Randy Balon
Michelle Crognale
Ken Singh

Agent – Compétence professionnelle

Des Mackle

VÉRIFICATEUR

Harris & Wright

Chef des permis et de l'administration

Susan Beck

Coordonnatrice – Services administratifs

Renée Toleck

Aide-comptable administrative

Marlen Weiler

Adjointe administrative bilingue

Camie Lefebvre

CONSEILLERS JURIDIQUES

Steinecke Martin Maciura
Donald Posluns – Avocats et conseillers juridiques



Table des Matières

Notre mission	2
Valeurs et buts corporatifs	2
Maintenir le cap	3
Notre engagement envers l'excellence.....	4
Réalisations dans notre plan d'affaires de 2002.....	5
Résultat stratégique 1 – Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur.....	5
Résultat stratégique 2 – Promouvoir l'excellence dans le service par le biais du perfectionnement professionnel	6
Résultat stratégique 3 – Accroître la sensibilisation du public.....	6
Résultat stratégique 4 – Affronter l'incertitude	7
Le point sur les Comités du Conseil	8
Comité des plaintes	8
Comité de discipline	9
Comité du fonds d'indemnisation	10
L'équipe d'inspection	11
Comité des permis.....	13
Comité des mise en place de la révision en éducation	14
Octroi des permis et administration	15
Comité de planification à long terme	18
 Aperçu financier du Conseil des services funéraires	
Rapport des vérificateurs	19
Bilan	20
État des revenus et des dépenses	21
État de l'évolution de la situation financière	22
Notes accompagnant les états financiers.....	22
 Fonds de compensation des services funéraires prépayés	
Bilan	24
État des revenus et des dépenses	24



Notre Mission

La mission du Conseil des services funéraires (le Conseil) est de réglementer la prestation de services funéraires et de services de transfert conformément à la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires* (la « Loi »), afin de servir et de protéger l'intérêt du public.

VALEURS ET BUTS CORPORATIFS

- ◆ Protéger l'intérêt des consommateurs en Ontario en établissant, en instaurant et en maintenant des normes élevées d'exercice de la profession, de compétence professionnelle et de déontologie en matière de prestations de services funéraires et de services de transfert conformément à la Loi
- ◆ Informer les consommateurs de leurs droits
- ◆ Élaborer, instaurer et évaluer un plan permanent visant à atteindre efficacement les buts et les objectifs du Conseil
- ◆ Élaborer et instaurer des programmes en éducation à l'intention des fournisseurs de services funéraires et de services de transfert
- ◆ Consulter les intervenants dans le but d'identifier leurs besoins et leurs intérêts
- ◆ Élaborer des recommandations à l'intention du Gouvernement au niveau de la législation, des réglementations, des politiques et des pratiques

Le Ministre des Services aux consommateurs et aux entreprises détient la responsabilité de la législation et de la réglementation sur la protection des consommateurs en Ontario et supervise la qualité des services fournis par le Conseil.

Maintenir le Cap

Si la phrase qui résumait l'année 2001 était « Affronter l'incertitude », l'année 2002 pourrait être appelée « Maintenir le cap ». En effet, les deux principales démarches récentes – le procédé entrepris par le Conseil lui-même pour la Révision de l'éducation et pour sa mise en place, ainsi que la démarche du Comité consultatif du secteur du deuil du gouvernement provincial – ont continué de demander beaucoup de temps et d'efforts de la part du Conseil et de son personnel.

Le Conseil a étudié une première version de la nouvelle législation qui examine la gouvernance au sein du secteur du deuil en Ontario et des commentaires ont été donnés au Ministre qui en a reconnu l'importance. Nous avons appris que l'Assemblée législative envisagera la législation lors d'une séance de la Chambre en 2002 – 2003.

Au cours de la démarche de consultation et de révision, le Conseil a maintenu son cap sur ses responsabilités de réglementation actuelles et il a aussi maintenu, sans fléchir, le besoin de protéger le consommateur comme sa responsabilité première.

Au cours de l'année, plusieurs Comités ont entamé la mise en place des recommandations du Rapport sur les buts et les objectifs de l'éducation en services funéraires en Ontario. Le premier objectif des Comités a été de prévoir la formation hautement spécialisée de directeurs de services funéraires en Ontario dans un avenir assez rapproché. Les changements envisagés présentement dans la pré-admission, dans l'admission, dans le programme académique, dans l'internat, dans le perfectionnement professionnel et dans l'octroi du permis, tiennent tous compte de l'importance qu'il y a de maintenir les excellentes normes professionnelles que l'on rencontre aujourd'hui dans les services funéraires en Ontario.

Un plan d'affaires élaboré pour les exercices financiers 2002 – 2003 est devenu notre guide pour nous rappeler les normes que nous devons maintenir dans le service donné au public ainsi que dans les secteurs où nous désirons améliorer la qualité. Dans de nombreux domaines, le Conseil a très bien réussi à atteindre ses buts en 2002. Des fonds supplémentaires ont été attribués à des campagnes de sensibilisation du public, une augmentation des communications a été apportée aux membres de la profession (par des bulletins et par des avis d'information) et la durée demandée pour traiter des plaintes reçues a été réduite. Nous désirons continuer à sensibiliser le public sur le rôle que nous jouons et à agir efficacement lorsque nous recevons des plaintes.

Après six ans comme membre du Conseil des services funéraires, je termine le terme maximum permis pendant lequel on peut y siéger. J'ai eu beaucoup de plaisir à travailler avec les membres du Conseil, le Registrateur (M. Joseph Richer), le personnel et l'équipe de direction dans les bureaux du Conseil et les membres de la profession en général dans son ensemble. Les consommateurs ontariens sont bien servis par le Conseil et je suis confiant que les membres qui continuent d'y siéger continueront de se concentrer sur les normes professionnelles et sur la protection du public.

Dr. Bill Steadman

Président



Notre Engagement Envers l'Excellence

Alors que nous restons dans l'attente de l'introduction d'un projet de loi pour une nouvelle législation, je ne peux m'empêcher de penser combien de fois cela est arrivé au cours de la longue histoire du Conseil. Les membres et le personnel du Conseil en place ont une vision pour les consommateurs ontariens et nous restons tous inébranlables dans notre recherche de la protection la plus élevée à offrir aux consommateurs – même au cours de ces temps incertains. Les succès que nous avons remportés en 2002 témoignent de ce dévouement, alors que notre plan d'affaires restera notre carnet de route en 2003.

Par notre engagement dans l'éducation, tant au niveau du consommateur qu'au niveau des titulaires de permis, nous nous efforçons d'être un chef de file dans la réglementation des services funéraires au Canada. La nouvelle législation attendue nous promet de nouveaux outils pour continuer d'accomplir notre mandat avec succès, même en présence d'un paysage aménagé différemment. Je suis enthousiaste envers les défis qu'apportera la nouvelle législation et je me réjouis d'avance des opportunités qu'elle présentera.

En donnant aux membres du Comité consultatif du secteur du deuil l'occasion d'apporter leurs observations tout au début du processus de l'avant-projet, le Gouvernement a montré son engagement envers le secteur. Une somme de travail énorme a été requise pour la préparation de la législation à venir – et bien plus reste encore à faire. Alors que les membres du Comité consultatif du secteur du deuil œuvrent avec diligence pour élaborer leurs propositions, je pense que beaucoup ont une meilleure compréhension des défis que doit affronter le Gouvernement pour créer un brillant avenir pour le secteur du deuil dans le nouveau millénaire. J'ai pu apprécier le dévouement et l'engagement démontrés par les membres du personnel du Ministère des services aux consommateurs et aux entreprises, ayant eu l'occasion de travailler en étroite collaboration avec beaucoup d'entre eux. J'ai pu observer personnellement les efforts inlassables et les sacrifices personnels que nombre d'entre eux font tous les jours.

En dépit du bouleversement et de l'incertitude dans lesquels le Conseil a fonctionné et doit continuer de fonctionner, il a fait preuve d'une force de caractère qui lui a non seulement permis d'atteindre la plupart des objectifs de son plan d'affaires de 2002, mais qui lui permettra aussi de mieux réussir encore en 2003. Tout au long du présent rapport, on remarquera la preuve d'une amélioration de la qualité du service et de l'efficacité dans l'accomplissement de notre mandat de protection du consommateur.

Confrontés à tant d'incertitude, les membres du Conseil et son personnel méritent des félicitations pour leur dévouement envers les consommateurs ontariens. J'aimerais, en particulier, remercier le Docteur Bill Steadman pour ses efforts sans relâche au cours des six années de son mandat au sein du Conseil et plus récemment à titre de Président en 2002.

Joseph Richer

Registrateur



Réalisations dans Notre Plan d'Affaires de 2002

En 2001, le Conseil a fait d'importants efforts pour élaborer un plan d'affaires qui détaillerait clairement les priorités et les buts à atteindre pour les années 2002 – 2003. Le Conseil a déterminé que pour effectuer son mandat et atteindre les objectifs qu'il s'était fixé, il devrait se concentrer sur quatre « Résultats stratégiques » définis comme:

- ◆ Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur
- ◆ Promouvoir l'excellence dans le service par le biais du perfectionnement professionnel
- ◆ Accroître la sensibilisation du public
- ◆ Affronter l'incertitude

Chacun de ces objectifs stratégiques guide les activités du Conseil pour l'année et offre un cadre référentiel pour l'atteinte des objectifs annuels. Une fiche de rendement a aussi été élaborée par le Conseil pour mesurer la performance atteinte vis-à-vis des objectifs prévus en 2002. Voici le détail des multiples réalisations du Conseil au cours de cette année.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 1 – MAINTENIR DES NIVEAUX ÉLEVÉS DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur exige que le Conseil effectue, en permanence et d'une manière efficace, des inspections approfondies sur place et qu'il s'assure de la présence de niveaux élevés de conformité à l'égard des normes établies. En outre, le Conseil doit aussi traiter les demandes des consommateurs, leurs questions et leurs plaintes d'une manière efficace dans un délai raisonnable. Enfin, une saine gouvernance du Fonds d'indemnisation est importante pour continuer d'assurer la protection des consommateurs dans l'éventualité d'une mauvaise gestion des fonds placés en fiducie.

LE POINT SUR LES INSPECTIONS

Un des buts que le Conseil s'était fixé dans ce domaine était d'inspecter, en moyenne, toutes les établissements funéraires et les services de transfert tous les trois ans et d'atteindre un chiffre cible de 200 inspections en 2002. Malgré le changement de personnel, le Conseil est parvenu à accomplir 89% des inspections et, à ce jour, aucun établissement funéraire ni aucun service de transfert n'a subi sa dernière inspection avant 1999.

AMÉLIORATION DE LA RÉOLUTION DES PLAINTES

Le Conseil a le plaisir d'annoncer qu'il a été en mesure, en 2002, d'augmenter de 25 à 35 % le pourcentage des plaintes résolues par médiation par le personnel.

PROGRAMME D'INSPECTION BASÉ SUR LE RISQUE

Le but de ce programme est de pouvoir établir les fréquences des inspections des titulaires d'après les niveaux de conformités antérieurs. En 2002, le personnel a mis sur pied la première phase du programme, ce qui lui permettra de commencer à attribuer aux titulaires un chiffre de référence selon leurs niveaux de conformité antérieure. Le personnel responsable des inspections a aussi mis sur pied un procédé par lequel un exploitant titulaire détenant plusieurs permis sera contraint d'effectuer les changements recommandés dans toutes ses succursales.

SANTÉ FINANCIÈRE DU FONDS D'INDEMNISATION

L'objectif du Conseil pour cette année était de maintenir la santé financière du fonds d'indemnisation qui dépasse de beaucoup le minimum de 500 000 \$. Le Conseil est heureux d'annoncer que le Fonds atteint actuellement 1.7 millions et qu'il continue de grandir. Une solide stratégie de placement pour le Fonds a aussi été définie avec le fiduciaire.

La sensibilisation du consommateur continue de rester un point crucial pour le Conseil. À cet égard, nous avons fait paraître, au moins 30 fois dans la presse écrite, une annonce relative au prépaiement des services funéraires, tandis qu'une campagne de sensibilisation était diffusée plus de 200 fois sur les ondes.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 2 - PROMOUVOIR L'EXCELLENCE DANS LE SERVICE PAR LE BIAIS DU PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

Le Conseil est d'avis que la protection du consommateur est mieux assurée si elle est soutenue par un programme de perfectionnement professionnel qui rehausse en permanence le professionnalisme et l'éducation du secteur. À cet effet, le Conseil a récemment revu l'éducation en services funéraires en Ontario et il a élaboré un plan de mise en place basé sur les recommandations du rapport.

LA MISE EN PLACE DE LA RÉVISION DE L'ÉDUCATION EN SERVICES FUNÉRAIRES A COMMENCÉ

Le Conseil a concentré son attention sur des plans relatifs à la mobilité de la main-d'œuvre en considérant qu'il s'agissait là d'un des domaines où la mise en place de la révision de l'éducation devrait commencer. Pour continuer de faire progresser cette démarche, le Registrateur a rencontré des représentants de cinq autres juridictions canadiennes en juin 2002 pour discuter de la mobilité de la main-d'œuvre. Le personnel du Conseil a communiqué avec les organismes de réglementation pour en savoir plus long sur leurs plans opérationnels en matière de mobilité de la main-d'œuvre et un profil de compétences est dans sa phase finale de rédaction. Enfin, un bulletin de rendement qui sera utilisé pour faire part des actions prises à ce jour a aussi été préparé.

PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL 2002: UN SUCCÈS

Le programme de perfectionnement professionnel qui s'est déroulé en avril 2002 à Toronto a été un succès comme l'ont indiqué les évaluations très positives des titulaires qui y ont participé.

ÊTRE PROACTIFS DANS LES COMMUNICATIONS AVEC LES MEMBRES DE LA PROFESSION

En supplément au Rapport annuel 2001, trois Bulletins furent publiés et distribués l'an dernier. Le Conseil a également fait la présentation de ses services au cours de sept assemblées provinciales et de district et les commentaires reçus ont été positifs.

PARTICIPATION ACTIVE DANS LE COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR DU DEUIL (CCSD)

Ce Comité fut mis sur pied pour donner son avis sur les questions de gouvernance future dans le secteur du deuil en Ontario. Le Conseil est resté en communication régulière et permanente avec le Comité. Au cours de 2002, le Conseil a participé à toutes les réunions du CCSD. Le Registrateur a aussi participé activement dans l'avant-projet de loi en collaborant avec le personnel du Ministère des services aux consommateurs et aux entreprises.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 3 - ACCROÎTRE LA SENSIBILISATION DU PUBLIC

Le Conseil des services funéraires est d'avis que la sensibilisation et l'éducation accrues du public mèneront, en bout de ligne, à des degrés plus élevés de protection du consommateur. Renforcer le profil du Conseil et éduquer les consommateurs quant à la nécessité de faire affaire avec des établissements funéraires ou des services de transfert dûment en possession d'un permis, continueront d'être des zones vitales demandant une attention soutenue.

ACCROISSEMENT DE LA SENSIBILISATION DU PUBLIC

Le but du Conseil était d'accroître, de manière substantielle, ses dépenses et ses activités envers la sensibilisation du public. Ce fut chose faite grâce à des annonces faites à la radio et dans la presse écrite. Un avis fut publié dans le « Toronto Star » en février 2002 dans une colonne intitulée en anglais « Death and Taxes », alors que des annonces furent publiées dans 30 journaux communautaires en Ontario et dans quelques magazines. En outre, de brefs communiqués radio furent diffusés à la fin du printemps sur la station CFRB, trois fois par jour pendant 10 semaines. Ces activités ont été le résultat d'une augmentation bien accueillie du budget pour la sensibilisation accrue du public, budget passé de 60 000 \$ à 100 000 \$.

ACCÈS AU CONSEIL PLUS FACILE POUR LES CONSOMMATEURS

Un des buts du Conseil était de simplifier au maximum l'accès du public désireux d'obtenir des renseignements ou l'avis du Conseil. Ce dernier fut en mesure d'améliorer de manière importante l'entrée en communication des consommateurs avec le Conseil, en incluant dans toutes ses publications et dans ses nombreux avis au public, tous les renseignements voulus comme par exemple l'adresse postale, le site Web, l'adresse de courriel et le numéro de téléphone sans frais d'appel.

TROUSSE D'INFORMATION PERMETTANT LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Une trousse d'information a été préparée à l'intention des consommateurs mécontents des pratiques d'un titulaire et désireux d'introduire une plainte. Un formulaire de plainte a été créé et auquel on peut accéder par le site Web du Conseil.

DES AMÉLIORATIONS AU SITE WEB AMÉLIORENT LES COMMUNICATIONS

De nombreux ajouts ont été apportés au site Web du Conseil, tels que les liens aux sites du Gouvernement de l'Ontario et du Gouvernement fédéral qui offrent des informations sur le décès et sur le deuil. Les Bulletins et les Rapports annuels continueront d'être ajoutés au site Web du Conseil au fur et à mesure de leur publication. Un sondage a été entrepris auprès d'associations du secteur funéraire et de groupes représentant le public, dans le but de déterminer quels sont les autres apports de renseignements qui pourraient s'avérer utiles.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 4 - AFFRONTER L'INCERTITUDE

Vu l'énorme degré d'incertitude provenant des recommandations de la révision des sept Autorités administratives déléguées, et plus spécialement en raison de la réforme législative que l'on attend dans le secteur du deuil, le Conseil croit fermement que la clé pour la poursuite de son succès sera de rester concentré sur son mandat et sur l'exécution de ses fonctions. Le Conseil revoit en permanence ses objectifs à atteindre et il les réajuste au besoin pour s'assurer qu'il reste sur la voie qui le mènera à l'atteinte de ses résultats stratégiques. Le Conseil est aussi engagé à maintenir un dialogue continu avec le personnel et les membres de la profession dans son intégralité.

RESTER CONCENTRÉ SUR SON MANDAT EN COURS ET SUR L'EXÉCUTION DE SES FONCTIONS

Le but du Conseil est de s'assurer qu'il n'y a pas de réductions du nombre d'inspections faites, ni de diminution de la qualité du service fourni ou de l'administration du Fonds d'indemnisation au cours de la période d'affaires prévue. En 2002, 177 inspections ont été accomplies en dépit de certains changements de personnel. Un sondage sur les inspections a révélé un degré de soutien élevé pour le programme actuel ainsi que pour le niveau de service fourni.

RENFORCEMENT DE LA RESPONSABILISATION DU CONSEIL

Un bulletin de rendement a été mis au point pour suivre et évaluer les mesures prises visant à atteindre les objectifs fixés pour l'année. Afin de vérifier sa responsabilisation financière, le Conseil a aussi établi un Comité de vérification, finances et risques, pour examiner le rapport du vérificateur ainsi que pour revoir régulièrement les investissements et les dépenses du Conseil.

TENIR LE PERSONNEL AU COURANT DE L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION AVEC LE CCSD

Il est important que le personnel soit informé et tenu au courant de l'évolution des événements qui le concernent – particulièrement pendant les démarches en cours du CCSD. Pour être certain que tout le personnel est informé de la situation d'une manière précise, le Registrateur organise des réunions de personnel après chaque réunion du Conseil et il lui transmet, par écrit, des mises à jour mensuelles qui incluent souvent des versions préliminaires et des propositions sur des projets de loi.

COMMUNICATIONS PERMANENTES AVEC LES MEMBRES DE LA PROFESSION

Le Conseil fournit régulièrement des avis et des mises à jour aux titulaires de permis pour les tenir au courant des démarches en cours, comme par exemple la Révision de l'éducation, et le cas échéant, les démarches qu'entreprend le CCSD. À titre d'exemple, le rapport sur l'éducation a été présenté à tous les participants de l'atelier de Perfectionnement professionnel 2002. Des rapports sur la Révision de l'éducation, sur le CCSD, sur les changements réglementaires du Ministère de l'environnement et sur la nouvelle législation relative à la protection de la vie privée sont parus dans les Bulletins distribués en 2002. Un avis de changement dans l'enregistrement des décès fut aussi envoyé à tous les établissements dès le début de la grève des services publics en Ontario.

Le Point sur les Comités du Conseil

Le Conseil des services funéraires a mis sur pied sept Comités et « équipes » qui, ensemble, lui permettent d'accomplir l'exécution de ses fonctions opérationnelles et de concentrer ses efforts sur l'atteinte des résultats stratégiques de son plan d'affaires.

- ◆ Le Comité des plaintes
- ◆ Le Comité de discipline
- ◆ Le Comité du fonds d'indemnisation
- ◆ L'équipe d'inspection
- ◆ Le Comité des permis
- ◆ Le Comité de mise en place de la révision en éducation
- ◆ Octroi des permis et administration
- ◆ Le Comité de planification à long terme

Bien que les activités de chaque Comité puissent contribuer plus directement à un ou à deux Résultats stratégiques de notre Plan d'affaires annuel, c'est la combinaison des efforts des Comités et du Conseil qui a permis à ce dernier d'atteindre un succès bien plus étendu. Voici les rapports des conclusions, des activités et des réalisations de chaque Comité en 2002.

COMITÉ DES PLAINTES

MANDAT

Le mandat du Comité des plaintes est d'examiner les plaintes des consommateurs et de statuer sur les actions et sur la conduite de tous les titulaires de permis. Les activités et les efforts du Comité aident le Conseil à atteindre son résultat stratégique « Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur ».

NOMBRE DE PLAINTES REÇUES

Entre le 1^{er} novembre 2001 et le 31 octobre 2002, le Conseil des services funéraires a reçu 23 plaintes, ce qui est inférieur aux 38 reçues au cours de l'année fiscale précédente. De ces 23 plaintes, 20 furent traitées en 2002 et 3 seront reportées à 2003. Deux plaintes ont été fermées lorsque le permis personnel et le permis d'exploitation de l'entreprise furent révoqués.

Sur les 26 plaintes examinées par le Comité entre novembre 2001 et octobre 2002 – l'année financière du Conseil – 8 avaient été reçues en 2001 et 18 dans l'année financière 2002. Le Comité fit des recommandations en faveur des plaignants dans 9 cas, dont un fut référé au Comité de discipline pour audience. Dans 8 cas, aucune action n'a été recommandée.

UNE AUGMENTATION DANS LA MÉDIATION DES PLAINTES

Un des buts prévu dans le plan d'affaires du Conseil était d'accroître le pourcentage existant de 25 % des plaintes présentement résolues par médiation. Une nouvelle fois encore, le Comité est heureux de constater que le personnel a été en mesure de résoudre 35 % des plaintes par médiation, ce qui dépasse la cible de 25 % qui avait été visée.

Des neuf plaintes résolues par médiation, six se sont traduites par des remboursements ou des réductions de prix au consommateur pour une valeur de plus de 4 405 \$. Trois des plaintes revues par le Comité avaient été faites par des membres de la profession, ce qui représente une réduction considérable par rapport aux années précédentes. Le Comité est heureux de voir que les titulaires de permis n'utilisent pas le mécanisme des plaintes pour résoudre leurs différends d'ordre commercial, comme ce fut jadis le cas.

Les deux parties peuvent faire appel de la décision du Comité des plaintes auprès du Tribunal d'appel en matière de permis. Ce Tribunal a entendu les demandes d'appel de deux plaintes en 2002 et dans les deux cas, il a admis la décision du Comité des plaintes.

Dans le Bulletin du Conseil, le Comité explique d'importantes décisions dans le but d'aider les titulaires à obtenir une bonne compréhension des types de situations étant à l'origine des plaintes. En 2001, le Comité des plaintes a rédigé deux articles d'information à ce sujet.

LE NOUVEAU FORMULAIRE DE PLAINTE EST BIEN ACCUEILLI

Mis en circulation par le Comité en 2001, le nouveau formulaire de plainte a été bien accueilli par toutes les parties concernées. Il a permis aux plaignants de se concentrer sur les problèmes présents, ce qui à son tour a facilité l'ensemble du processus. En 2002, le Conseil a envoyé 16 articles donnant des informations sur le processus de plaintes.

INQUIÉTUDE SUR LE TYPE DE PLAINTES REÇUES

Le Comité des plaintes est inquiet sur le fait que plusieurs plaintes avaient pour origine des tactiques de vente agressives utilisées par des personnes non titulaires d'un permis et engagées pour représenter les titulaires de permis. Dans tous les cas, les consommateurs eurent satisfaction en bout de ligne, mais le Comité croit que ceci réaffirme le besoin de clarifier et de renforcer les exigences des personnes qui peuvent représenter un titulaire de permis dans une transaction. Le Comité entrevoit qu'une nouvelle législation abordera cette question pour les consommateurs ontariens.

De nombreux titulaires de permis vont bien au-delà de ce qui est nécessaire pour répondre aux inquiétudes du consommateur, comme le confirme le nombre élevé de plaintes résolues par médiations. Les titulaires de permis qui connaissent bien les exigences des règlements statutaires et des réglementations, et tout spécialement en ce qui concerne la conduite professionnelle, les listes de prix, les contrats, la documentation et la divulgation de renseignements, peuvent minimiser le risque de plaintes dans d'importantes proportions.

RÉSOLUTION DES PLAINTES DANS DES DÉLAIS RAISONNABLES

En moyenne, c'est dans les 106 jours qui suivaient leur date de réception que le Comité a rendu ses décisions envers les plaintes reçues ou que les problèmes ont été résolus par médiation. Bien que le Comité n'ait pas été en mesure d'atteindre sa cible de 90 jours comme spécifié dans son plan d'affaires, il reste déterminé à tenter d'atteindre cette cible et il continuera de s'efforcer à améliorer le degré du service fourni.

Le nombre de plaintes reçues en 2002 a été au-dessous de la moyenne et représente un chiffre très peu élevé par rapport aux 80 000 décès que traitent les titulaires de permis ontariens. Ceci est particulièrement révélateur vu que le Conseil avait prévu d'importantes ressources pour accroître la sensibilisation du public sur son existence et que 86 trousseaux d'information ont été envoyés aux consommateurs juste l'an dernier. Ceci démontre clairement que les consommateurs reçoivent de très bons services de la part des titulaires de permis.

Allan Lee
Président

COMITÉ DE DISCIPLINE

MANDAT

Le mandat du Comité de discipline est de tenir des audiences pour des allégations de manquements professionnels des directeurs de services funéraires. Les cas sont référés au Comité de discipline par le Comité des plaintes, par le Comité exécutif 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 que rend 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.

Les activités du Comité soutiennent directement le Résultat stratégique « Maintenir des degrés élevés de protection du consommateur » et « Promouvoir l'excellence dans le service par le biais du perfectionnement professionnel ».

CAS ENTENDUS EN 2002

En 2002, trois cas ont été entendus par le Comité de Discipline. La conclusion pour deux de ces cas a été un manquement professionnel, tandis que la conclusion pour le troisième a été un acquittement pour le directeur de services funéraires. Dans une affaire apparentée, le permis d'un directeur de services funéraires fut révoqué en raison de ses actions. Aucun cas de 2002 n'a été reporté en 2003.

Dans un des cas, le Comité a pris connaissance d'allégations comme quoi un directeur de services funéraires avait procédé à l'embaumement sans autorisation précise de le faire. Le Comité a conclu que le directeur en question n'était pas coupable. Afin d'éviter une répétition de ce genre de situation dans l'avenir, le Comité a fait paraître un article dans son Bulletin pour rappeler aux directeurs de services funéraires de toujours obtenir l'autorisation précise avant d'entamer l'embaumement et il a suggéré quelques moyens permettant de documenter l'autorisation reçue.

Un directeur de services funéraires a été trouvé coupable de manquement professionnel en vertu du paragraphe 44 (a) (un acte ou omission contraire à la Loi ou aux Règlements) du Règlement 470 pour ne pas avoir remboursé les fonds excédentaires restant après que les services prépayés et les fournitures funéraires aient été fournis. Le directeur fut réprimandé par le Comité de discipline, il fut contraint de payer une amende de 3 217.13 \$ dans les 30 jours et il fut obligé d'assister à l'atelier de Perfectionnement professionnel 2003.

Un directeur de services funéraires a plaidé coupable et fut trouvé coupable, par le Comité de discipline, de manquement professionnel en vertu des paragraphes 44 (o) et 44 (u) du Règlement 470 de la *Loi sur les Directeurs de services funéraires et les établissements funéraires* (la « Loi »). Le paragraphe 44 (o) concerne la signature ou l'émission d'un certificat, d'un rapport ou d'autres documents qui contiennent une déclaration que le titulaire de permis sait ou est censé savoir être fausse, trompeuse ou autrement inappropriée. Le paragraphe 44 (u) concerne une façon d'agir en matière de pratique de services funéraires qui, eu égard aux circonstances, serait raisonnablement considérée comme méconduite professionnelle. L'exposé conjoint des faits présenté au Comité de discipline indiquait que, lorsque le directeur de services funéraires travaillait dans un établissement funéraire, il avait accepté de l'argent d'une certaine famille pour le paiement de services funéraires, mais il n'avait pas remis la totalité de l'argent à l'établissement funéraire.

Le Comité de discipline a accepté la présentation conjointe des parties et il a ordonné que le directeur de services funéraires soit réprimandé, que cela soit noté au registre, qu'il soit suspendu pour 18 mois, que certaines conditions soient appliquées à son permis pour l'empêcher de superviser des étudiants et de manipuler de l'argent et qu'il paie une amende de 8 000 \$.

AFFAIRES APPARENTÉES

Dans une affaire apparentée, le 3 avril 2002, le Registrateur a proposé le refus de renouveler le permis d'un directeur de services funéraires et le permis d'un établissement funéraire. Ces propositions avaient été faites, car le Registrateur avait évidence, entre autres que des fonds prépayés avaient été reçus mais n'avaient jamais été placés en fiducie comme l'exige la *Loi sur les Directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*.

Toutes les amendes qui sont ordonnées par le Comité de discipline sont payées au Trésor.

Rick Pedder
Président

COMITÉ DU FONDS D'INDEMNISATION

MANDAT

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 des fonds réservés au prépaiement. Les activités du Comité du fonds d'indemnisation soutiennent directement le Résultat stratégique « Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur » du plan d'affaires du Conseil.

PLAINTES INDEMNISÉES

En 2002, le Comité a approuvé et a indemnisé huit plaintes sur les neuf qui lui ont été présentées à l'encontre du fonds, pour un total de 63 458 \$. Toutes les plaintes approuvées provenaient d'un détournement de fonds prépayés commis par un titulaire de permis. Le Registrateur a révoqué les permis de l'établissement funéraire et du directeur de services funéraires qui en était à la fois le propriétaire et le gérant.

Dans tous les cas, les plaignants doivent fournir au Comité des preuves suffisantes à l'appui de leurs plaintes. Deux plaintes envers l'établissement funéraire dont les permis avaient été révoqués seront reportées à 2003. Elles sont évaluées à environ 15 000 \$.

GESTION EFFICACE DU FONDS D'INDEMNISATION

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 pleinement diversifié et sûr à tous les égards. La cible du plan d'affaires de 2002 du Conseil entendait maintenir un fonds sûr bien au-delà de 500 000 \$. Le fonds s'élève présentement à 1,7 millions de dollars et il continue d'accroître de l'intérêt.

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

Thomas (Tom) Preston
Président

L'ÉQUIPE D'INSPECTION

MANDAT

Appliquant son procédé d'inspection bien documenté, le personnel d'inspection apporte d'importantes contributions au Conseil pour lui permettre de remplir son mandat. Dans l'application de ses fonctions, l'équipe d'inspection adopte une approche équilibrée qui comprend à la fois la mise en exécution de la loi et l'éducation pour atteindre des degrés de conformité élevée chez les titulaires de permis ontariens. Cette approche a été bien accueillie par les titulaires de permis comme l'ont démontré les réponses positives aux sondages sur l'assurance de la qualité que l'équipe d'inspection a entrepris au cours des quelques dernières années.

UNE ANNÉE PRODUCTIVE ET BIEN REMPLIE

2002 aura été une année bien remplie pour le personnel d'inspection du Conseil. Au cours de l'année, notre équipe d'inspection s'est adjointe un nouveau membre pour faire face à une mise à la retraite. Notre nouveau membre est une ancienne directrice de services funéraires, la première à être jamais engagée depuis plusieurs années. Nous nous réjouissons déjà à l'avance des contributions que ce nouveau membre nous apportera.

Au cours de ses 177 inspections, l'équipe a découvert plus de 23 000 \$ de remboursements dûs aux consommateurs.

Inspections	177
Routine	150
Nouvelles installations ou nouveau propriétaire	23
Installations fermées	4
Plans soumis	3
Remboursements – Prépaiement excédentaires	23 618,06 \$

Des degrés élevés de conformité ont été enregistrés par une réduction appréciable de la quantité moyenne de problèmes identifiés dans les lettres d'inspection. L'équipe d'inspection a aussi observé une réduction de 8.5 en 2001 à 7.3 en 2003, ainsi qu'une réduction dans la sévérité de la non-conformité.



L'engagement de l'équipe envers la prestation d'un service soutenu est démontré par sa capacité à réduire la durée moyenne requise, passée de 12 jours en 2001 à 8 jours en 2002, pour envoyer les lettres d'inspection aux titulaires de permis une fois l'inspection finie. L'équipe s'est également engagée à apporter les changements appropriés selon les commentaires recueillis au cours des sondages effectués chez les titulaires inspectés l'année précédente.

Nous avons effectué un sondage auprès de tous les titulaires de permis ayant fait l'objet d'une inspection en 2002 et nous mettons tout en œuvre pour examiner tous les commentaires qui nous ont été transmis. Les résultats seront revus et les changements appropriés seront mis en place. Cette démarche reflète les valeurs et les buts corporatifs du Conseil et lui permet de s'assurer que les besoins et les intérêts d'un de ses plus importants partenaires sont identifiés. À ce jour, nous avons enregistré un taux de réponse de 70 % à notre sondage et les résultats sont très favorables. Les dirigeants des établissements funéraires et des services de transferts ont aussi fait plusieurs recommandations que l'équipe envisagera de mettre en place.

INVESTIGATIONS

En 2002, le Conseil a ouvert 36 dossiers d'investigations et en a fermé 26. Des dossiers fermés, deux ont été transmis à titre de plainte au Comité des plaintes et deux au Comité de discipline. Le personnel d'inspection a examiné un certain nombre d'incidents couvrant tout un éventail de problèmes tels que vols de fonds prépayés, détaillants sans permis offrant des services au public et acceptant les fonds réservés au prépaiement, ainsi que des investigations couvrant le vol de fonds en fiducie prépayés à la suite de faillite.

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, dont certaines ont dû se présenter devant le Comité de discipline.

OBSERVATIONS SUR LA CONFORMITÉ GÉNÉRALE

Outre la réduction du nombre de cas de non-conformité, l'équipe d'inspection a également assisté à une réduction de la sévérité de la non-conformité. Selon nous, l'approche équilibrée prise dans notre programme de mise en exécution de la loi combiné à sa nature ouverte et sa transparence, a contribué à cette fin.

Certes, bien qu'il soit difficile d'évaluer l'impact direct que ceci a eu sur l'expérience du consommateur, la documentation que le personnel voit dans les dossiers des titulaires de permis permet de croire que les consommateurs reçoivent des informations et des dossiers plus précis, ce qui selon nous laisse supposer une expérience plus positive chez les consommateurs.

CONTRIBUTION AU PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

Une fois encore, la contribution de l'équipe d'inspection au programme de l'atelier de perfectionnement professionnel du Conseil intitulé «Effective Record Keeping » (Comment tenir des dossiers à jour avec précision) a été très bien accueillie par les titulaires de permis. Cet atelier donne aux titulaires de permis un aperçu général des exigences en vertu des statuts et des règlements, tout en leur offrant l'occasion de poser des questions et de discuter de certains sujets avec l'équipe d'inspection et leurs homologues. Nous continuerons de peaufiner cet atelier de formation d'après les commentaires que nous donnent les titulaires de permis en fin de session. Vu le succès que remporte ce programme, nous avons pour intention de continuer de l'offrir tout en restant à l'écoute des questions et des besoins des membres de la profession.

Les titulaires de permis ont aussi fait l'éloge de la contribution qu'apportent les membres de l'équipe d'inspection au Bulletin du Conseil. En particulier, la récente série d'articles concernant ce que les inspecteurs recherchent, a permis aux titulaires de permis de faire une auto-évaluation de leur méthodes de travail préalablement à l'arrivée de l'inspecteur.

Les associations ont bien accueilli l'équipe d'inspection à leurs réunions en leur donnant du temps pour s'adresser aux membres et en permettant aux titulaires de permis de discuter de plusieurs sujets dans un environnement moins officiel.

QUE NOUS RÉSERVE L'AN PROCHAIN ?

Maintenant que l'équipe d'inspection est revenue à sa pleine capacité, nous prévoyons d'atteindre notre cible de 200 inspections. En 2003, nous ferons appel à notre programme d'inspections basé sur le risque qui nous permettra d'utiliser nos

ressources de la manière la plus efficace possible. Ce programme visera les titulaires de permis ayant fait preuve d'un degré peu élevé de conformité, tout en reconnaissant les efforts de ceux ayant précédemment prouvé qu'ils avaient adopté un degré élevé de conformité. Le programme d'inspections basé sur le risque nous permettra de nous concentrer sur l'aide à apporter aux titulaires de permis ayant le plus grand besoin en matière de soutien et d'éducation pour atteindre des degrés de conformité plus élevés.

Nous continuerons de contribuer à l'éducation des titulaires de permis par le biais du programme de perfectionnement professionnel et par des articles dans le Bulletin du Conseil, ce qui selon nous a déjà apporté des résultats convaincants. L'équipe d'inspection reverra son programme de perfectionnement professionnel de 2003 pour répondre aux points à développer ayant été soulevés par les titulaires de permis en 2002, ce qui tiendra ainsi le programme au goût du jour en le rendant le plus utile possible pour les titulaires de permis. Les inspecteurs continueront d'assister aux réunions des associations, ce qui leur donnera une occasion de s'entretenir avec les intervenants.

R. Brakel

Directeur, Inspections et investigations

COMITÉ DES PERMIS

MANDAT

Composé de trois personnes, dont l'une doit être un membre public, le Comité des permis est un comité très actif. Il examine toutes les affaires que lui confie le Registrateur en matière d'admissibilité des auteurs de demande de permis ou de renouvellements de permis. En outre, ce Comité examine aussi toute autre question reliée à l'octroi des permis telle que les examens, les programmes d'internat et ceux de perfectionnement professionnel. Les membres du Comité des permis sont résolus à améliorer le processus de l'octroi des permis et l'éducation des directeurs de services funéraires dans la province. Les efforts du Comité soutiennent les résultats stratégiques du Conseil consistant à « Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur » et à « Promouvoir l'excellence dans le service fourni par le biais du perfectionnement professionnel ».

En plus de ses fonctions régulières, le Comité continue de se concentrer sur des plans d'avenir. Au cours de l'an passé, le Comité s'est réuni au moins une fois par mois et il s'est occupé de plusieurs questions importantes.

LE PROFIL DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Cette année, le Comité a poursuivi l'élaboration du profil de compétences professionnelles d'un directeur de services funéraires ontarien. Ce document aidera le Conseil dans sa tâche consistant à s'assurer que les consommateurs ontariens sont servis par des directeurs de services funéraires dont les qualifications répondent à un degré supérieur d'éducation, de compétences et de conduite professionnelles. Le document en question servira de base pour de nombreuses démarches du Conseil, y compris la mobilité de la main-d'œuvre, la révision du curriculum académique et les programmes de perfectionnement professionnel. On prévoit que ce document sera approuvé par le Conseil et qu'il deviendra une copie de travail l'an prochain.

RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE

Le Comité continue de donner son appui au Collège Humber et au Collège Boréal pour leurs démarches qui leur permettront d'être reconnus par le « Conseil américain d'éducation en services funéraires » (American Board of Funeral Service Education – ABFSE). En avril 2002, des représentants du Collège Humber ont pu assister à un atelier organisé par cet organisme à Dallas au Texas, conjointement à la « Conférence internationale de la commission d'examen des services funéraires » (International Conference of Funeral Service Examining Boards – ICFSEB). Les collèges poursuivent leur travail acharné pour répondre aux qualifications requises que demande la reconnaissance professionnelle et qui offrira un nombre accru de possibilités d'emplois en attirant plus de candidats vers la profession. Un atelier à ce sujet est prévu pour l'Ontario dans les six prochains mois environ.

PROGRAMME DE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

Tout au cours de l'année, le Comité est très occupé par l'élaboration, la planification et l'évaluation du programme de perfectionnement professionnel. Comme l'indique le Plan d'affaires du Conseil, le Comité s'est engagé à atteindre un degré de professionnalisme élevé par le biais d'un enseignement de qualité donné aux directeurs de services funéraires. L'atelier de perfectionnement professionnel de 2002 s'est tenu en avril à Toronto et une invitation avait été lancée aux étudiants des deux collèges précités. Toutefois, en raison de conflits d'horaires, les étudiants du Collège Boréal n'ont pu assister au programme. 330 directeurs de services funéraires et 72 étudiants ont assisté à ce programme d'un jour et demi. Le Comité est fier d'annoncer que ce programme a été très bien accueilli comme l'ont indiqué les commentaires positifs transmis dans le sondage d'évaluation rempli par les participants.

GUIDE À L'INTENTION DES EXAMINATEURS DE L'EXAMEN PRATIQUE

En mai 2002, le Comité a tenu une réunion à l'intention des Examineurs de l'examen pratique. Au cours de cette réunion, nous avons été heureux de pouvoir distribuer un « Guide à l'intention des examinateurs de l'examen pratique » élaboré par le Comité des permis au cours des quelques dernières années. Destiné à assurer l'uniformité de l'examen, ce guide contribue aussi à maintenir les normes d'embaumement voulues, ainsi qu'à aider les examinateurs à évaluer les capacités que doivent démontrer les candidats à embaumer et à respecter les critères déterminés par le Conseil.

EXAMENS DE PERMIS

Le Comité est responsable de la préparation de tous les examens auxquels il devra attribuer les notes obtenues un candidat potentiel à la délivrance du permis.

Les examens de permis ont été révisés et mis à jour pour refléter les changements continus dans la profession des services funéraires. Le Comité a été heureux de décerner un prix à Kimberkey Darnell du Collège Humber et à Yvon Blais du Collège Boréal pour avoir obtenu les notes les plus élevées lors des examens de permis pour leurs collèges respectifs.

Il y a lieu de féliciter le Comité et le Chef des permis et de l'administration, le Registrateur, le Conseil et son personnel pour leur dévouement, leur travail acharné et leurs nombreuses contributions pour résoudre les problèmes auxquels le Comité des permis a fait face cette année.

Patrick McGarry
Président

COMITÉ DE MISE EN PLACE DE LA RÉVISION EN ÉDUCATION

Au cours de l'an dernier, le Comité de mise en place de la revue en éducation a beaucoup travaillé pour mettre en place les recommandations du Rapport de la révision de l'éducation. Ce fut très encourageant de voir cette démarche passer du stade de recommandations sur papier au stade de programmes et de pratiques réelles qui sont aujourd'hui mises en application. De nombreux changements ont été apportés et de nombreux autres sont en route. Nous avons élaboré une fiche de rendement pour suivre nos progrès, ce qui stimulera le dynamisme du processus, renforcera la responsabilisation et augmentera sa transparence.

LE PROFIL DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES: LA FONDATION POUR LES ÉTAPES À VENIR

Élaboré en collaboration avec de nombreux directeurs de services funéraires ontariens au cours de plusieurs mois, le Profil de compétences professionnelles est une des nouvelles démarches importantes qui provient de la Revue en éducation. Ce profil explique, d'une manière détaillée, toutes les tâches qu'effectue pratiquement un directeur de services funéraires dans l'exercice de ses fonctions, ce qui contribue à détecter efficacement toutes les qualifications que doit avoir un directeur de services funéraires. Le profil de compétences professionnelles servira de liste de contrôle très utile pour planifier et pour évaluer l'éducation en service funéraires et les besoins en perfectionnement professionnel. Document très approfondi dont

l'élaboration a retardé l'action de certaines recommandations, le profil de compétences professionnelles est, selon nous, un outil inestimable pour le développement continu de l'éducation au sein de la profession, ce qui justifie le temps qui y a été consacré pour l'élaborer correctement.

OPTIONS EN VUE POUR LE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL DONNANT DROIT À UN CRÉDIT

Nous sommes aussi occupés à mettre au point un programme donnant un crédit au perfectionnement professionnel, ce qui augmentera énormément le choix et l'accessibilité aux programmes de l'éducation permanente. Les lignes directrices et un aperçu général de ce programme sont déjà bien avancés et ceci est un bel exemple où le Profil de compétences professionnelles jouera un rôle important. Nous serons en mesure de l'utiliser rapidement et de mesurer, d'approuver et de suivre facilement la pertinence des programmes de perfectionnement professionnel présents et futurs.

Lors de l'atelier de perfectionnement professionnel 2003, nous lancerons aussi un projet pilote de formation de précepteurs. Ce programme « enseignera aux directeurs de services funéraires comment enseigner aux directeurs de services funéraires », en apportant aux internes un encadrement et un mentorat professionnels accentués.

Alors que nous entamons la mise sur pied d'un poste de « Vérificateur de compétences professionnelles », nous sommes à la recherche d'un candidat de qualité pour remplir ce poste important. La personne choisie fera partie du personnel du Conseil des services funéraires et elle travaillera en étroite collaboration avec le Conseil et les collègues en se consacrant uniquement aux questions de l'éducation.

Le Comité de mise en place de la revue de l'éducation a franchi de passionnantes étapes cette année et nous continuerons de vous tenir au courant sur la poursuite de nos progrès.

Scott Doney
Président

OCTROI DES PERMIS ET ADMINISTRATION

MANDAT

En plus d'être le premier point de contact pour le public et pour les membres de la profession et d'effectuer toutes les fonctions propres à l'octroi des permis, le personnel administratif accomplit aussi diverses fonctions de soutien au fonctionnement journalier du Conseil.

NOUVEAU POSTE

En 2002, en raison de l'accroissement de ses responsabilités, le personnel de l'octroi des permis et de l'administration s'est adjoint un poste de « Coordinateur des services administratifs ». L'apport de ce nouveau poste nous aidera aussi à améliorer le service que nous donnons au public et aux membres de la profession.

UNE PLUS GRANDE EFFICACITÉ DANS LA DÉLIVRANCE DES PERMIS

Nous avons atteint le but que nous nous étions fixé de réduire d'une semaine complète, comparativement à l'an passé, le temps nécessaire à l'octroi des permis, afin que la totalité des 3 000 permis soit émis pour la fin du mois de janvier.

Dans la poursuite de notre engagement continu à accomplir notre mandat de protection du consommateur, nous avons revu les exigences des demandes pour les nouvelles entreprises et pour celles qui changent de propriétaire, en y incluant la vérification des antécédents de toutes les personnes ayant un intérêt bénéficiaire dans l'exploitation de l'entreprise du demandeur.

Statistiques pour 2001/2002

Enregistrements et permis émis

	Nombre
Actifs	1804
Inactifs	695
Conditionnels	15
Abandonnés	0
Révoqués	1
Suspendus	1
Émérites	44
Réintégrés	6 (sous accord)
Opérateurs enregistrés de service de transfert	5

Permis

	Établissements funéraires	Services de transfert
Offrant des services au public	579	26
N'offrant pas de services au public	2	
Conditionnels	1	
Révoqués	1	
Nouveaux établissements	10	2
Nombre d'établissements achetés (Actif et actions)	11	
Fermés	5	

Dès 2002, nous avons commencé à émettre des propositions et des ordonnances plus formelles aux titulaires de permis. L'usage de la panoplie d'outils dont nous disposons nous a permis de traiter les affaires plus rapidement et de donner aux titulaires de permis des options et des droits d'appel avec plus de clarté. Cette démarche a résulté en vingt-cinq (25) propositions émises en 2002. Aucun appel n'a porté fruit auprès du Tribunal d'appel en matière de permis et, dans quelques cas, les titulaires de permis ont pris des mesures rapidement pour éviter toute interruption de leur permis.

Propositions et ordonnances

	Directeur de services funéraires	Établissement funéraire	Service de transfert
Révocations de permis	-	1	-
Propositions de permis conditionnel	9	1	-
Refus de délivrance du permis	2	-	-
Refus de renouvellement du permis	5	4	1
Ordonnance de suspension	1	1	-

MISE EN PLACE D'UN PROGRAMME DE FORMATION DE PRÉCEPTEURS

Un sondage entrepris auprès des titulaires de permis concernant un programme de formation de précepteurs a incité le Conseil à mettre ce programme sur pied dans le but de former des précepteurs qui seront responsables de superviser les candidats au cours de leur internat. En 2003, le Conseil prévoit de lancer un programme pilote de formation de précepteurs pour contribuer au développement de directeurs de services funéraires de qualité bien formés.

NOUVEAUX INTERNES

Alors que 79 internes ont commencé leur internat en 2002, il est important que nous fassions tout ce que nous pouvons pour offrir à ces nouveaux candidats une expérience de stage de formation professionnelle positive.

Ont subi l'examen en 2002:

	Permis décembre 2001	Permis juin 2002	Examens pour permis actif/Inactif	Examens pour réintégration
Candidats internes	18	99	-	-
Autres candidats	1	-	1	-

PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

La réponse positive que nous avons reçue des participants au perfectionnement professionnel de 2002 montre que le Conseil fournit un programme qui répond aux besoins de la profession. Le fait d'avoir tenu compte des commentaires que les titulaires de permis nous ont transmis dans leurs évaluations annuelles aide le Conseil à présenter un programme varié et intéressant. De nombreux étudiants en éducation en services funéraires ont assisté à cet atelier de deux jours et les commentaires fournis par les titulaires de permis et les étudiants ont été positifs.

AMÉLIORATIONS DU SITE WEB

L'ajout de nouveaux liens à des sites gouvernementaux améliore notre site Web et apporte une valeur ajoutée aux consommateurs. Deux liens à des sites provinciaux permettront aux consommateurs d'obtenir des renseignements tels que « Que faire lorsque quelqu'un décède ? » et d'avoir un accès facile aux lois et aux réglementations de l'Ontario. Un lien à la « Passerelle d'information pour le consommateur canadien » permet aussi aux consommateurs d'avoir un lien direct à tout autre site qui les intéresse. En outre, les Bulletins du Conseil et les rapports annuels permettent aussi aux consommateurs et aux titulaires de permis d'avoir accès aux dernières publications du Conseil. Nous avons l'intention de commencer l'archivage des numéros antérieurs du Bulletin et du Rapport annuel du Conseil pour en permettre l'accès continu dans l'avenir.

Dans le cadre de notre engagement à accentuer la sensibilisation du consommateur et à renforcer les communications avec les titulaires de permis, nous avons commencé à recueillir des commentaires au sujet du site Web pour savoir comment nous pourrions l'améliorer davantage. Nous évaluerons les commentaires des consommateurs et des titulaires de permis et nous ferons de notre mieux pour répondre à leurs besoins.

AMÉLIORER L'INFORMATION DISPONIBLE ET L'ACCÈS AUX SERVICES OFFERTS

Une fois de nouveau, le Conseil a atteint son objectif qui consistait à publier trois Bulletins et il envisage de faire la même chose en 2003. Les améliorations apportées au Bulletin ont été bien accueillies par les titulaires de permis. Des changements visant à inclure dans tous les documents (y compris sur les permis) les renseignements utiles pour communiquer avec le Conseil devraient donner aux consommateurs un accès plus aisé à nos services. Tous les permis des établissements de services funéraires en 2003 porteront l'adresse du Conseil, le numéro de téléphone sans frais d'appel et l'adresse du site Web.

SUIVI DES PLAINTES ET DE LA DISCIPLINE

Les améliorations qui ont été apportées aux procédés et aux renseignements du suivi des plaintes et de la discipline dans notre base de données au cours de l'an dernier sont opérationnelles et nous continuerons de les peaufiner pour répondre à nos besoins.



BUTS ET OBJECTIFS POUR 2003

Voici quelques buts et objectifs qui ont été définis par le personnel de l'octroi des permis et de l'administration pour 2003:

- ◆ Lorsque cela est possible, mettre en place des changements au site Web selon les commentaires fournis par les consommateurs et par les titulaires de permis
- ◆ Élaborer un projet pilote de formation de précepteurs dans le cadre du Perfectionnement professionnel 2003
- ◆ Identifier des partenaires éventuels pour présenter l'atelier de Perfectionnement professionnel 2003 à Thunder Bay – Rechercher d'autres juridictions qui peuvent être intéressées à partager les coûts et les avantages d'un tel partenariat
- ◆ Renforcer notre stratégie de communication pour tenir les membres de la profession informés sur les questions découlant des changements législatifs – liens à notre site Web et publipostage spécial quand cela est nécessaire
- ◆ Tenir à jour le système de gestion des fichiers du Conseil, améliorer le classement des copies imprimées et des copies électroniques et élaborer un système de conservation des fichiers selon les meilleures pratiques en vigueur
- ◆ Publier le répertoire des titulaires de permis du Conseil dans les six semaines qui suivent l'octroi des permis, c'est-à-dire à la mi-mars

Susan Beck

Chef de l'octroi des permis et de l'administration

COMITÉ DE PLANIFICATION À LONG TERME

MANDAT

Le Comité de planification à long terme est responsable des actions et des activités du Conseil qui dépassent le cycle de planification d'affaires traditionnel.

IMPORTANTES RÉALISATIONS DU COMITÉ

Cette année, le Comité de planification à long terme a joué un rôle clé en permettant au Conseil d'atteindre son résultat stratégique de 2002 qui consistait à « Accroître la sensibilisation du public ». La volonté du Conseil à atteindre ce résultat stratégique fut clairement démontrée par l'augmentation de son engagement financier d'environ 50% plus élevé que l'année précédente envers le programme de sensibilisation du public. Le Comité a orienté une grande partie de ses efforts de sensibilisation du public en faisant appel à deux publications principales et à deux chaînes radio importantes ainsi qu'à des journaux communautaires.

Bien qu'il soit difficile de mesurer le succès de cette campagne d'information, de nombreux commentaires favorables ont été émis par le public et par le secteur des services funéraires. Le Conseil poursuivra ses efforts innovateurs pour que le public prenne connaissance de son existence et de la panoplie des services qui lui sont offerts, vu qu'on estime que la sensibilisation du public est un paramètre important pour renforcer la confiance et la protection du consommateur.

Le Comité tient à remercier le personnel et le Conseil pour la collaboration et pour l'appui continus qu'ils lui apportent.

Thomas (Tom) Preston
Président

Aperçu financier

Le cabinet Harris & Wright a procédé à la vérification des états financiers du Conseil des services funéraires et du Fond 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 2002. Les états financiers complets sont disponibles sur demande.

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Aux Directeurs du
CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

Nous avons vérifié le bilan du Conseil des services funéraires à la date du 31 octobre 2002, ainsi que l'état des revenus et des dépenses, l'état de l'excédent et les changements dans l'évolution de la situation financière pour l'exercice terminé à cette date. Ces états financiers sont la responsabilité de la direction du Conseil. Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces états financiers d'après la vérification que nous avons faite.

Nous avons effectué notre vérification conformément aux principes de vérification généralement reconnus. Ces principes exigent que nous planifions et exécutions une vérification pour obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'inexactitudes importantes. Une vérification comprend l'examen, par sondage, d'éléments probants à l'appui des montants et des présentations de renseignements dans les états financiers. Une vérification comprend aussi l'évaluation des principes comptables et des prévisions majeures faites par la direction, ainsi que l'évaluation de la présentation générale des états financiers.

Selon nous, ces états financiers représentent de manière adéquate, dans tous les aspects importants, la situation financière du Conseil au 31 octobre 2002 ainsi que les résultats de ses opérations et les changements dans l'évolution de la situation financière pour l'exercice terminé à cette date conformément aux principes comptables généralement reconnus.

Toronto, Ontario le 20 décembre 2002

Comptables agréés

La traduction a été effectuée par le Conseil des services funéraires.

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

“(En vertu de la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*, 1989)

BILAN le 31 octobre 2002

Comparatif
2001

ACTIF

Actif à court terme:

Liquidités et banques	31,315	\$	24,397	\$
Investissements (Note 3)	2,149,917		2,362,347	
Divers recevables (Note 4)	90,747		77,779	
Dépenses prépayées	39,965		17,035	

2,311,944 2,481,558

Actifs immobilisés - aux prix coûtant: (Note 2a)

Ameublement et équipement de bureau	206,941	183,334
Modifications locatives	21,353	19,751

228,294 203,085

Moins - Dépréciation accumulée 120,047 97,050

108,247 106,035

2,420,191 \$ 2,587,593 \$

PASSIF

Passif à court terme:

Comptes payables et passif accumulé	42,269	\$	51,576	\$
Revenu différé des droits de permis (Note 2b)	200,950		199,965	
Salaires et taxes de vente payables	82		9,287	

243,301 260,828

Surplus 2,176,890 2,326,765

2,420,191 \$ 2,587,593 \$

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

Exercice terminé le 31 octobre 2002

			Comparatif 2001	
REVENU				
Droits de permis des directeurs de services funéraires	377,100	\$	371,500	\$
Droits de permis des établissements funéraires	806,875		803,325	
Droits de permis des services de transfert	14,615		15,890	
	1,198,590		1,190,715	
Certificats en double exemplaire	310		460	
Droit d'inscription des étudiants	4,050		5,250	
Droits d'examen des étudiants	16,000		15,950	
Perfectionnement professionnel	62,834		56,857	
Revenu des investissements	104,926		141,466	
Frais d'administration - Fonds de compensation	5,000		5,000	
Ventes de répertoires, lois et revenus divers	10,614		7,238	
Remboursement - Ministère des services aux consommateurs et aux entreprises	41,079		37,239	
	1,443,403		1,460,175	
 DÉPENSES (Tableau A)				
Salaires, lois sociales et compensation	594,855	\$	550,116	\$
Transport et communication	266,763		325,361	
Services	513,207		444,590	
Fournitures et équipement	218,453		212,846	
	1,593,278		1,532,913	
 REVENU NET (PERTE) POUR L'ANNÉE	 (149,875)	 \$	 (72,738)	 \$

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE Exercice terminé le 31 octobre 2002

		Comparatif 2001
RENTREES LIÉES AUX (UTILISÉES DANS LES) OPÉRATIONS		
Revenu net (perte) pour l'année	(149,875) \$	(72,738) \$
Postes n'affectant pas le fonds de roulement:		
Dépréciation et amortisation	23,537	20,775
Fonds de roulement lié aux (utilisé dans les) opérations	(126,338)	(51,963)
Changement net en fonds de roul. autres que liquidités (voir ci-dessous)	(53,425)	(51,607)
Rentrées liées aux (utilisées dans les) opérations	(179,763)	(103,570)
RENTREES LIÉES AUX (UTILISÉES DANS LES) INVESTISSEMENTS		
Ajouts aux biens immobilisés	(25,209)	(23,581)
Dépréciation des biens immobilisés expirés	(540)	-
Augmentation (diminution) en liquidités	(205,512)	(127,151)
Liquidités au début de l'année	2,386,744	2,513,895
ENCAISSE À LA FIN DE L'EXERCICE	2,181,232 \$	2,386,744 \$
Encaisse à la fin de l'exercice représenté par:		
Liquidités	31,315 \$	24,397 \$
Investissements	2,149,917	2,362,347
	2,181,232 \$	2,386,744 \$
CHANGEMENT NET EN FONDS DE ROULEMENTS AUTRES QUE DISPONIBILITÉS		
Augmentation (diminution) en:		
Actif à court terme:		
Divers recevables	12,968 \$	10,227 \$
Dépenses prépayées	22,930	284
	35,898	10,511
Passif à court terme:		
Comptes payables et passif accumulé	(9,307)	(41,901)
Revenu différé des droits de permis	985	1,575
Salaire et taxes de vente payables	(9,205)	(770)
	(17,527)	(41,096)
AUGMENT. NETTE EN FONDS DE ROUL. AUTRES QUE DISPONIBILITÉS	53,425 \$	51,607 \$

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

NOTES ACCOMPAGNANT LES ÉTATS FINANCIERS

Exercice terminé le 31 octobre 2002

1. MISSION

La Mission du Conseil des services funéraires (le Conseil) est de réglementer la prestation de services funéraires et de services de transfert conformément à la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires* (la « Loi ») afin de servir et de protéger l'intérêt du public.

Buts et valeurs corporatifs

- Protéger les intérêts des consommateurs en Ontario en établissant, en instaurant et en maintenant des normes élevées d'exercice de la profession, de compétence professionnelle et de déontologie en matière de prestation de services funéraires et de services de transfert conformément à la Loi
- Informer les consommateurs de leurs droits
- Élaborer, instaurer et évaluer un plan permanent visant à atteindre efficacement les buts et les objectifs du Conseil
- Élaborer et instaurer des programmes en éducation à l'intention des fournisseurs de services funéraires et de services de transfert
- Consulter les intervenants dans le but d'identifier leurs besoins et leurs intérêts
- Élaborer des recommandations à l'intention du Gouvernement au niveau législation, réglementations, ainsi que politiques et pratiques

Le Ministre des Services aux consommateurs et aux entreprises détient la responsabilité pour la législation et la réglementation sur la protection des consommateurs en Ontario et supervise la qualité des services fournis par le Conseil.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

(a) Dépréciation

La dépréciation sur l'ameublement et sur l'équipement est fournie selon la méthode de l'amortissement linéaire en utilisant un taux annuel de 10 %. Les modifications locatives sont dépréciées sur la durée du bail.

(b) Revenu différé du droit de permis:

Le revenu différé du droit de permis représente la partie prépayée des droits qui appartient aux deux derniers mois de l'année civile.

3. INVESTISSEMENTS - Valeur de marché 2 225 542 \$ (2001 - 2 425 478 \$)

			Comparatif 2001	
PRIN-CANADA - 2.985 %, échéance le 1er octobre 2003	199,999	\$	-	
Marché monétaire canadien - TD	50,170		-	
Oblig. d'épargne CDA - 4.367%, échéance le 1er déc. 2005	199,999		-	
Oblig. d'épargne CDA - 5.082 % échéance le 1er juin 2008	999,999		-	
Oblig.d'épargne Ont.CS02 2.75 %, échéance le 21 juin 2009	500,000		-	
Province de l'Ont.- 4.407 %, échéance le 6 décembre 2002	199,750		-	
Acceptations bancaires TD - 2.74%, échéance le 28 novembre 2001			180,526	
Billets de trésorerie Mercury REC Senior - échéance le 28 août 2002			421,846	
Billets de trésorerie Mercury REC Senior - échéance le 25 février 2002			1,160,386	
Obligations Banque TD - échéance le 14 août 2002			599,589	
	2,149,917	\$	2,362,347	\$

4. DIVERS RECEVABLES

			Comparatif 2001	
Intérêt recevable	55,830	\$	44,457	\$
Minist. Services consom. et entreprises - Remboursement	24,401		20,994	
Revenu du fonds de compensation et divers	10,516		12,328	
	90,747	\$	77,779	\$

5. BAIL- ENGAGEMENTS

L'espace des bureaux est loué par un accord à long terme qui expirera le 1er septembre 2006. Les baux pour les automobiles louées pour les inspecteurs expireront en mai 2004 et en septembre 2004. Les paiements futurs minimum de location pour ces baux avec des dates d'expiration d'un an ou plus étaient les suivants au 31 octobre 2002:

2003	44,263	\$
2004	30,984	
2005	15,060	
2006	13,805	\$
	104,112	\$

6. Le Comité du fonds de compensation gère les affaires du fonds d'indemnisation des services funéraires prépayés établi en vertu de la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires* de 1989.

FONDS DE COMPENSATION DES SERVICES FUNÉRAIRES PRÉPAYÉS

(En vertu de la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*, 1989)

BILAN
le 31 octobre 2002

			Comparatif 2001	
ACTIF				
Actif à court terme:				
Liquidités:				
Banque Toronto Dominion	24,552	\$	20,682	\$
Compte en fiducie – Toronto Dominion	3,585		22,447	
Intérêts à recevoir	3,961		4,255	
Règlement à recevoir	-		4,800	
	32,098		52,184	
Investissements – au prix coûtant (Note 4)				
(Valeur du marché 1 668 508 \$; 2001: 1 702 317 \$)	1,686,208		1,652,269	
	1,718,306	\$	1,704,453	\$
PASSIF				
Passif à court terme:				
Frais d'administration de fiducie accumulés	4,998	\$	5,250	\$
Coûts administratifs accumulés	5,000		8,000	
Frais juridiques accumulés	4,288		-	
Honoraires de vérification accumulés	2,500		5,416	
Taxe de vente et divers	302		762	
	7,088		19,428	
Surplus	1,701,218		1,685,025	
	1,718,306	\$	1,704,453	\$

ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES Exercice terminé le 31 octobre 2002

			Comparatif 2001	
Revenu:				
Paievements initiaux	3,600	\$	4,320	\$
Distributions des gains en capital	21,071		14,536	
Revenu en intérêts et en dividendes	82,578		86,663	
	107,249		105,519	
Dépenses:				
Coûts administratifs	5,000		5,000	
Frais bancaires	43		-	
Fonds prépayés indemnisés	63,458		54,866	
Honoraires	7,203		2,916	
Frais d'administration de fiducie	10,552		10,572	
Opération de règlement non récupéré	4,800		-	
	91,056		73,354	
Excédent du revenu sur les dépenses	16,193	\$	32,165	\$