

Table des Matières

Notre mission	2
Valeurs et buts corporatifs	2
Maintenir le cap tout en gérant les changements	3
Protéger le consommateur: notre point de mire	4
Réalisations dans notre plan d'affaires de 2003	5
Résultat Stratégique N° 1 - Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur	5
Résultat Stratégique N° 2 - Promouvoir l'excellence du service par le biais du perfectionnement professionnel	5
Résultat Stratégique N° 3 - Accroître la sensibilisation du public	6
Résultat Stratégique N° 4 - Affronter l'incertitude	6
Le Point sur les Comités du Conseil	7
Comité des plaintes	7
Comité de discipline	9
Comité des permis	10
Comité du fonds d'indemnisation	11
L'équipe d'inspection	12
L'équipe des permis et l'administration	14
Comité de révision de l'éducation	16
Comité des communications et de planification à long terme	17
Aperçu financier du Conseil des services funéraires	18
Rapport des vérificateurs	18
Bilan	19
État des revenus et des dépenses - opérations et démarches spéciales	20
État de l'excédent	20
État de l'encaisse	21
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 tout en gérant les changements

Dans le Rapport annuel de l'an dernier, mon prédécesseur, le Docteur William Steadman, déclarait que le défi pour le Conseil consistait à « Maintenir le cap », alors que celui-ci traversait des temps incertains. L'incertitude à laquelle il faisait référence était bien sûr – et est toujours – les changements considérables qui seront apportés au secteur du deuil en raison d'une nouvelle législation imminente: la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*.

Le Docteur Steadman avait absolument raison, car les changements provenant d'une réforme législative de cette ampleur seront importants. Le Conseil ne doit pas seulement gérer le processus du changement au nom des consommateurs et des titulaires de permis, mais il doit aussi continuer de se concentrer sur la protection des consommateurs et sur le professionnalisme des titulaires de permis par le biais d'une administration journalière et effective du statut en cours: la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*.

Bien que la nouvelle loi ait reçu la Sanction royale en décembre 2002, elle n'entrera pas en vigueur avant sa proclamation, ce qui ne se fera pas tant que les Réglementations qui en découlent ne sont pas rédigées et adoptées. Entre-temps, les titulaires de permis doivent continuer de se conformer à la loi d'aujourd'hui.

Tandis que des changements imminents continuent de dominer l'horizon en causant un certain degré d'incertitude, il existe une constante inébranlable sur laquelle le Conseil et les Ontariens et les Ontariennes peuvent compter : le professionnalisme de nos titulaires de permis et leur dévouement sans compromis pour fournir le degré de service le plus élevé dans les collectivités à travers tout l'Ontario.

Pour moi, ce fut un honneur de servir le Conseil des services funéraires pour les quatre dernières années, dont celle qui vient de s'écouler en tant que Président. Avant d'être nommé comme membre du public auprès du Conseil, j'avoue que je savais très peu de choses sur les services funéraires. Les qualifications qui avaient été considérées pour ma nomination au Conseil reposaient sur 20 ans de carrière dans le service public, principalement dans le domaine de la protection des consommateurs.

Mes années auprès du Conseil des services funéraires m'ont donné l'occasion de collaborer étroitement avec beaucoup de membres de cette profession. J'en suis arrivé à réaliser pleinement l'importance des services uniques que procurent les directeurs de services funéraires à leurs collectivités dans toute la province et la façon dont ces services sont assurés avec compassion, dignité et fierté

Dans le même ordre d'idées, les années que j'ai passées auprès du Conseil m'ont donné l'occasion d'observer comment fonctionne son personnel pour fournir des programmes efficaces qui garantissent, d'une part, le professionnalisme et les compétences des titulaires de permis et, d'autre part, la protection et l'information des consommateurs. Soyez assurés que les consommateurs et les membres de la profession de l'Ontario bénéficient des efforts d'une équipe de personnes hautement motivées et dévouées.

Carl Compton

Président



Protéger le consommateur : notre point de mire

L'an dernier a démarré par l'introduction de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* qui avait reçu la Sanction royale en décembre 2002. Le Ministère des services aux consommateurs et aux entreprises a entrepris l'élaboration des réglementations que prévoit la *Loi sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* et elles seront remises aux parties intéressées en temps voulu. Le processus demandera des ressources importantes et prendra du temps.

Au fur et à mesure que 2004 avance, nous commencerons à voir le premier bloc de réglementations et nous nous réjouissons déjà de pouvoir participer dans leur élaboration. Le Conseil s'assurera d'attribuer suffisamment de ressources pour offrir ses observations sur les avant-projets et ainsi s'assurer que les consommateurs de l'Ontario bénéficient du degré de protection le plus élevé.

La publication du Profil de compétences du directeur de services funéraires en Ontario a été une réussite énorme pour le Conseil et pour les membres de la profession dans son ensemble. Le profil représentera la fondation pour tous les programmes d'enseignement, y compris pour les démarches futures de perfectionnement professionnel et pour des plans de formation destinés aux candidats à la profession de directeurs de services funéraires.

Malheureusement, dès le début de l'an dernier, les membres de la profession furent forcés de porter leur attention sur le problème du SRAS qui s'était fortement implanté en Ontario en mars 2003. Le Conseil a alors collaboré avec les dirigeants du Ministère de la santé et les associations professionnelles pour produire quatre bulletins d'information visant à aider les titulaires de permis pour faire face à cette maladie infectieuse.

Pour leur part, les titulaires de permis ont accentué et montré leur professionnalisme en aidant les familles dont les proches avaient été frappés par la maladie, tout en s'occupant de la santé et de la sécurité de leur propre personnel. Rappel de la réalité que vivent les titulaires tous les jours, SRAS leur a donné l'occasion de réexaminer leurs propres pratiques générales, et en particulier la mise sur pied journalière des Précautions universelles.

À la lumière des récents événements survenus dans le monde des affaires, le Conseil a créé un Comité de vérification, finances et risques pour s'assurer de la bonne gouvernance et de la surveillance des opérations du Conseil. Il a donné un mandat précis à ce Comité qui entamera son travail en bonne foi en 2004.

Le Conseil est au coeur de la révision de ses procédures, où cela est possible, en vue de s'assurer d'exécuter son mandat suivant les pratiques les meilleures utilisées par les autres Autorités administratives déléguées de Ontario.

L'instauration d'un programme d'inspections basé sur le risque nous permettra aussi de concentrer nos efforts envers les titulaires de permis ayant fait preuve d'un degré de conformité peu élevé, particulièrement dans les domaines qui affectent directement les consommateurs.

Le Conseil est en faveur d'un régime de réglementation fort qui équilibrera mise en exécution de la loi et éducation du titulaire de permis pour atteindre un degré de conformité élevé. L'équipe d'inspections observe déjà un degré de conformité élevé et moins de résistance aux inspections. Dans les sondages, les titulaires ont souligné leur soutien au programme d'inspections ainsi que les efforts que fait l'équipe d'inspection pour minimiser les intrusions dans leurs opérations journalières pendant les inspections. Les titulaires de permis ont aussi exprimé leur appréciation pour la largeur d'esprit dont font preuve les inspecteurs pour les aider lorsque cela est nécessaire.

Nous nous réjouissons déjà de pouvoir collaborer avec le gouvernement pour élaborer une législation forte qui définira un juste milieu entre la protection du consommateur et l'égalité des chances pour tous les titulaires de permis.

Les membres et le personnel du Conseil continuent de faire preuve de dévouement envers les consommateurs ontariens et il y a lieu de les féliciter pour leurs efforts. Au nom du Conseil et du personnel, j'aimerais remercier Monsieur Carl Compton pour le leadership et l'engagement dont il a fait preuve à titre de Président en 2003.

Joseph Richer

Registrateur



Réalisations dans Notre Plan D'affaires de 2003

Dans le cadre de son processus de planification, le Conseil avait clairement défini les priorités et les buts à atteindre pour 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 degrés élevés de protection du consommateur
- ◆ Promouvoir l'excellence dans le service fourni 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 définir les objectifs annuels à atteindre. Une fiche de rendement a aussi été élaborée par le Conseil pour mesurer la performance atteinte vis-à-vis des objectifs prévus en 2003. Voici le détail de quelques réalisations importantes 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 niveaux élevés de conformité envers les normes établies. En outre, le Conseil doit aussi traiter les demandes des consommateurs, leurs questions et leurs plaintes d'une manière efficace et dans un délai raisonnable. Enfin, une saine gouvernance du Fonds d'indemnisation est importante pour continuer d'assurer la protection financière des consommateurs dans l'éventualité d'une mauvaise gestion des fonds placés en fiducie.

Le point sur les inspections

Le Conseil a dépassé le but de 200 inspections qu'il s'était fixé, l'inspection la plus ancienne datant d'avril 2000.

Amélioration de la résolution des plaintes

Le Conseil a le plaisir d'annoncer qu'il continue de résoudre les plaintes reçues par médiation et qu'il a maintenu son degré de médiation de 25 %. De plus, les affaires sont traitées rapidement, une décision étant prise en moyenne dans les 69 jours qui suivent la réception de la plainte.

Programme d'inspection basé sur le risque

Le Conseil a terminé la Phase II de son programme d'inspection basé sur le risque. Le personnel d'inspection a entamé la planification de son calendrier d'inspections d'après le degré de conformité démontré par les titulaires de permis, tout en tenant compte aussi des questions liées aux plaintes reçues, aux rapports du comptable public et à d'autres facteurs apparentés.

Santé financière du fonds d'indemnisation

Le Conseil maintient la santé financière du fonds d'indemnisation et honore rapidement les demandes d'indemnités.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 2 –

Promouvoir L'excellence du 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 est en plein essor

C'est grâce à la collaboration intense du Comité de mise en place du perfectionnement professionnel que le Conseil a lancé son programme de formation des précepteurs en 2003. Ce programme a été offert à Toronto et à Thunder Bay et les réponses reçues ont été très positives.

Le perfectionnement professionnel 2003 fut un succès

Le programme de perfectionnement professionnel offert à Toronto et à Thunder Bay a remporté un grand succès.

Être proactifs dans les communications avec les membres de la profession

Le Conseil a publié trois Bulletins et a mis en circulation le Profil de compétences professionnelles d'un directeur de services funéraires en Ontario. Il a aussi publié plusieurs bulletins sur le SRAS et sur des questions de santé et de sécurité générales pour aider les titulaires de permis au cours de cette période particulièrement problématique.

Participation active dans le Comité consultatif du secteur du deuil (CCSD)

La *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* a reçu la Sanction royale en décembre 2002 et le Conseil a entrepris plusieurs démarches auprès du Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises en ce qui concerne la rédaction préliminaire de la législation.

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 à des degrés plus élevés de protection du consommateur. Renforcer l'image 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 qui demandent l'attention.

La sensibilisation du public est en hausse

En 2003, le Conseil s'est engagé à sensibiliser le public par des annonces faites dans la presse et sur les ondes. Il a aussi entamé l'élaboration d'un nouveau document de sensibilisation du public.

Accès au conseil plus facile pour les consommateurs

Pour simplifier l'accès du public au Conseil, des renseignements permettant d'entrer en communication avec le Conseil ont été ajoutés sur tous les permis délivrés en 2003. Les permis commerciaux doivent être affichés à proximité de l'entrée principale de l'entreprise à laquelle ils s'appliquent.

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 attendue 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 et 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 était de maintenir un certain nombre d'inspections et la qualité du service offert. En 2003, le personnel d'inspection du Conseil a dépassé son objectif de 2002 qui était de 200 inspections.

Renforcement de la responsabilisation du Conseil

Le Conseil a établi un Comité de vérification, finances et risques, pour s'assurer du respect des meilleurs principes de bonne gestion.

Communication constante avec les membres de la profession

Le Conseil informe les membres de la profession des démarches en cours par le biais de Bulletins et d'avis publiés

Le Point sur les Comités du Conseil

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

- | | |
|-----------------------------------|--|
| ◆ Comité des plaintes | ◆ Équipe d'inspection |
| ◆ Comité de discipline | ◆ Permis et administration |
| ◆ Comité des permis | ◆ Comité de mise en place de la révision en éducation |
| ◆ Comité du fonds d'indemnisation | ◆ Comité des communications et de planification à long terme |

Bien que les activités de chaque Comité puissent contribuer plus directement à un ou à deux Résultats stratégiques précis de notre Plan d'affaires annuel, c'est la collaboration et les efforts conjugués 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 2003.

COMITÉ DES PLAINTES

Mandat

Le mandat du Comité des plaintes est d'examiner les plaintes des consommateurs et de statuer sur la conduite de tous les titulaires de permis.

Nombre de Plaintes Reçues

Entre le 1^{er} novembre 2002 et le 31 octobre 2003, le Conseil des services funéraires a reçu vingt plaintes, dont dix-sept furent examinées en 2003 et trois reportées dans l'année financière 2004.

Voici la répartition des vingt plaintes examinées par le Comité cette année, (trois de 2002 et dix-sept de 2003) accompagnée des décisions prises à leur égard :

En faveur du titulaire de permis	5
En faveur du plaignant	8
Médiation par le personnel du Conseil	5
Transmises au Comité de discipline	2

Bien que les deux parties impliquées dans le processus de plainte puissent interjeter appel contre la décision prise et les recommandations du Comité des plaintes auprès du Tribunal d'appel en matière de permis, aucune plainte n'est allée en appel cette année.

Lorsque les plaintes proviennent des titulaires de permis, le Comité rappelle aux parties que le processus de plainte ne doit pas être utilisé comme forum de discussion pour résoudre leurs différends d'ordre commercial. Bien que ceci fut jadis un sujet de préoccupation, nous n'avons reçu qu'une seule plainte d'un directeur de services funéraires envers un autre en 2003.

Réglement des Conflits

Le Comité est heureux que le personnel ait été en mesure de résoudre 25 % des plaintes reçues. Le Comité examine le règlement apporté à toutes les plaintes pour s'assurer qu'il est approprié aux circonstances données et il a été satisfait de tous les règlements qui ont été présentés. Les règlements de plainte ont résulté en remboursements ou réductions de prix d'une valeur totale de 3 439 \$.

Degré de Service Élevé

Il y a quelque temps, le Comité avait fixé un objectif de 90 jours soit de prendre une décision à l'égard d'une plainte ou que la question soit résolue par médiation. Cette année, le délai d'exécution moyen a été de 69 jours. Le Comité est très fier de cette importante réussite.

Préoccupations sur le Type de Plaintes

Le Comité est préoccupé par le nombre de plaintes à l'encontre de directeurs de services funéraires lorsqu'il y a conflit au sein des membres de la famille quant à savoir qui avait le droit de s'occuper des arrangements funéraires. Dans ces cas, le Comité a rappelé aux titulaires de permis qu'ils ont pour obligation de faire affaire avec la personne voulue.

Les Plaintes et les Leçons Qu'on en Tire

Le Comité utilise souvent le Bulletin du Conseil comme outil éducatif pour informer les titulaires de permis des suites données aux plaintes. En 2003, le Comité a publié deux articles intitulés « Garantir vos contrats prépayés ? Quelques points à se rappeler » et « Qui doit me donner les instructions ? ».

Comme le suggère son titre, le premier article était un rappel aux titulaires de permis de bien s'assurer d'expliquer leurs garanties dans leurs contrats. Dans le deuxième article, le Comité fournissait des renseignements aux titulaires de permis pour les aider à déterminer qui avait l'autorité juridique de procéder aux arrangements funéraires selon les lois en vigueur en Ontario.

Le nombre de plaintes continue de rester sous la moyenne annuelle et est relativement très bas par rapport au nombre de décès enregistrés annuellement. Les consommateurs ontariens sont très bien servis par des titulaires de permis bien versés dans les exigences réglementaires et juridiques et qui offrent en permanence des services hautement professionnels. Le Conseil est engagé à accentuer la sensibilisation du public par trousse d'information mises à sa disposition, par des avis aux médias et par son site Web. Le Conseil a répondu à 42 demandes de renseignements de consommateurs, y compris 19 demandes de formulaires de plainte.

Le Comité des plaintes est heureux de constater que les consommateurs ontariens à la recherche de services funéraires sont servis d'une manière professionnelle.

Allan Lee

Président



COMITÉ DE DISCIPLINE

Mandat

Le mandat du Comité de discipline du Conseil des services funéraires est de tenir des audiences pour des allégations de manquements professionnels à l'encontre de directeurs de services funéraires titulaires n'ayant pas suivi les procédures établies. Les cas sont transmis au Comité de discipline par le Comité des plaintes, par le Comité exécutif et par le Conseil lui-même.

Le Conseil des services funéraires est représenté par un conseil juridique, tout comme a le droit de le faire le membre de la profession. Le Comité de discipline fait aussi appel aux services d'un conseil juridique indépendant. Les décisions que rend le Comité de discipline peuvent aller en appel auprès du Tribunal d'appel en matière de permis, une entité indépendante du Conseil.

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.

Cas Entendus en 2003

En 2003, un seul cas a été entendu par le Comité de Discipline, mais il comprenait trois directeurs de services funéraires. Les trois directeurs de services funéraires furent trouvés coupables de manquement professionnel. Deux autres affaires qui avaient été transmises au Comité en 2003 seront entendues en 2004.

Les trois directeurs de services funéraires furent trouvés coupables de manquement professionnel pour avoir négligé de rembourser l'excédent des fonds après que les contrats de funérailles prépayées furent honorés lors du décès du bénéficiaire. Dans cette affaire, les trois directeurs de services funéraires plaidèrent coupables aux accusations.

En outre, deux des directeurs de services funéraires plaidèrent coupables et furent trouvés coupable de négligé à plusieurs reprises de placer les fonds en fiducie pour des contrats prépayés comme le prévoit la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires* (la « Loi »). Ils plaidèrent aussi coupables et furent trouvés coupable de négligé de remettre au consommateur une copie d'un reçu de placement conformément à la Loi et de ne pas préparer les documents voulus pour les contrats prépayés.

Le Comité de discipline a ordonné les pénalités suivantes basées sur les exposés conjoints des faits remis par les parties et indicatif de leur rôle dans la méconduite. Le permis d'un directeur de services funéraires fut suspendu pour douze mois et le directeur de services funéraires fut réprimandé. Il reçut aussi l'ordre de payer une amende de 2 000 \$. Le permis du second directeur de services funéraires fut suspendu pour une période de dix mois et le directeur de services funéraires fut réprimandé. Il reçut l'ordre de payer une amende de 1 000 \$. Le permis du troisième directeur de services funéraires fut suspendu pour une période d'un mois et le directeur de services funéraires fut réprimandé. Il reçut l'ordre de payer une amende de 1 000 \$.

Les trois directeurs de services funéraires reçurent l'ordre d'assister à l'atelier de Perfectionnement professionnel 2004 et des restrictions seront mises sur leurs permis lorsque ces derniers auront été rétablis. Les restrictions comprendront entre autres une interdiction de superviser des étudiants et étudiantes, de gérer une succursale et elles resteront en vigueur pour des durées variées.

Toutes les amendes qu'ordonnent le Comité de discipline sont payées au Trésor.

Affaires Apparentées

Le 22 mai et le 15 juillet 2003, deux directeurs de services funéraires renonçaient à leur permis de directeur de services funéraires et prenaient l'engagement de ne plus jamais réintroduire de demande de permis pour avoir accepté des fonds provenant de contrats prépayés et avoir négligé de les placer en fiducie. Un des directeurs de services funéraires a accepté de repayer les fonds détournés au cours d'une certaine période de temps.

Joseph Salini
Président



COMITÉ DES PERMIS

Mandat

Composé de trois membres, dont au moins un représentant le public, le Comité des permis est extrêmement actif. Ses membres sont engagés dans l'amélioration constante du processus d'octroi des permis et de l'éducation des directeurs de services funéraires dans la province. Le Comité examine toutes les affaires que lui confie le Registrateur en matière d'admissibilité des candidats au permis ou au renouvellement de celui-ci; il s'occupe aussi d'autres questions liées à l'obtention du permis telles que les examens, les programmes d'internat et le perfectionnement professionnel.

En plus de ses responsabilités régulières, le Comité continue de se concentrer sur des plans d'avenir. Au cours de l'an dernier, le Comité s'est réuni au moins une fois par mois et s'est occupé de nombreuses questions importantes dont voici le détail.

Profil de compétences professionnelles

En juin 2003, le Profil de compétences professionnelles pour le directeur de services funéraires en Ontario fut distribué aux titulaires de permis de la province, ainsi qu'aux autorités de réglementation et aux associations de la profession à travers tout le Canada. Le profil de compétences représente la base pour le programme d'éducation en services funéraires en Ontario ainsi que pour le perfectionnement professionnel pour les directeurs de services funéraires. En vue de rendre ce programme d'éducation utile et applicable, tout ce qui est enseigné aux directeurs de services funéraires doit être relié au profil de compétences. Le document s'utilise aussi comme fondement pour le travail du Comité de mise en place de la révision en Éducation et nous espérons que le profil contribuera à l'élaboration d'un profil national.

RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE FSE (*Éducation en services funéraires*)

Le Comité continue de donner son appui au programme d'éducation en services funéraires offert par « Humber Institute of Technology and Advanced Learning » (anciennement appelé Collège Humber) dans l'intention d'être agréé par l'ABFSE (American Board of Funeral Service Education ou Conseil américain d'éducation en services funéraires).

Pour son programme, un rapport d'auto-analyse a été présenté en avril et était prêt à recevoir l'évaluation du Comité de l'ABFSE en novembre 2003. La décision de l'ABFSE sera connue en avril 2004.

Programme de perfectionnement professionnel

Le perfectionnement professionnel de qualité est une priorité pour le Comité et il est fier d'annoncer que les deux programmes mis sur pied cette année ont été très bien accueillis comme l'ont confirmé les résultats fournis par les évaluations des participants. Organisé en avril, le perfectionnement professionnel 2003 de Toronto a rassemblé 354 titulaires de permis, quatre étudiants et un Instructeur du Collège Humber qui ont tous assisté au programme d'un jour et demi.

Peu de temps après le perfectionnement professionnel 2003 de Toronto, c'est avec succès que le Comité a présenté en inauguration son Programme de formation des précepteurs auquel ont participé 27 titulaires de permis.

Le perfectionnement professionnel 2003 de Thunder Bay s'est tenu en septembre (tous les cinq ans, le Conseil présente le programme à Thunder Bay) – 15 titulaires de permis ont participé au programme d'un jour et demi. Un deuxième programme de formation des précepteurs a encore été présenté à Thunder Bay et 14 titulaires de permis y ont assisté.

Le Comité continue de tenter de satisfaire les besoins des titulaires de permis en répondant aux recommandations faites par les participants dans les sondages et dans les évaluations du programme.

Session de formation pour les examinateurs de l'examen pratique

Le Comité a mis pied en avril 2003 une session de formation avancée pour les examinateurs des examens pratiques. Le fondement de la présentation était le « Guide à l'intention des examinateurs de l'examen pratique » distribué l'an dernier. Son but était d'assurer l'uniformité des examens, de maintenir les normes d'embaumement voulues et d'aider les examinateurs à évaluer avec plus d'objectivité les capacités d'embaumer que doivent démontrer les candidats.

Examens de permis

Les examens menant à l'octroi du permis sont revus en permanence et mis à jour pour refléter les changements continus dans la profession. Le Comité a été heureux de décerner un prix à Jacqueline Shambleau du Collège Humber et à Jean-Guy Blanchet du Collège Boréal pour avoir obtenu les notes les plus élevées lors des examens menant à l'octroi du permis dans leurs programmes respectifs.

Il y a lieu de féliciter les membres du Comité des permis, le Chef des permis et de l'administration, le Registrateur, la Coordinatrice des services administratifs et l'Agent de compétences professionnelles pour leur dévouement, leurs efforts et leur persévérance dans les travaux que le Comité des permis a effectués cette année. Le Comité a aussi beaucoup apprécié le soutien que lui ont donné les membres du Conseil et l'ensemble de son personnel.

Patrick McGarry

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 ayant été prépayés. Dans tous les cas, les demandeurs doivent justifier leurs plaintes envers le Comité en fournissant des documents suffisants à l'appui de celles-ci.

Plaintes Indemnisées

En 2003, le Comité a approuvé deux plaintes. Une plainte venait de 2002 et s'agissait d'un établissement funéraire qui avait le permis révoqué. Cette plainte est la dernière parmi plusieurs autres déposées en 2002 contre ce même titulaire. L'autre plainte portait sur un incident où le titulaire de permis n'avait pas, par erreur, réinvesti les fonds comme le prévoit la loi. L'établissement funéraire avait honoré le contrat et le Fonds d'indemnisation n'a indemnisé les héritiers que pour le surplus qui aurait été accumulé si les fonds avaient été placés comme il se doit. Le total des plaintes était élevé à 9 400 \$.

Gestion du Fonds d'indemnisation

Au cours de l'année, le Comité a vérifié l'état des finances du fonds en collaboration avec le fiduciaire pour s'assurer que le fonds est pleinement diversifié et sûr. Le Comité a aussi revu le contrat de fiducie et le tableau des honoraires. À la fin de l'année, le fonds s'élevait à environ 1,7 millions de dollars.

Le Comité aimerait remercier le personnel pour son excellent travail et le Conseil pour le soutien qu'il lui apporte.

Thomas (Tom) Preston

Président



L'ÉQUIPE D'INSPECTION

Utiliser les inspections comme un outil éducatif

L'équipe d'inspection utilise le processus de l'inspection comme outil éducatif afin d'aider le Conseil à remplir son mandat. L'approche équilibrée qui consiste à utiliser la mise en exécution de la loi et l'éducation pour atteindre des degrés élevés de conformité a été bien accueillie par les titulaires de permis.

L'équipe d'inspection continue d'apporter des changements aux procédés qu'elle utilise en tenant compte des besoins des consommateurs et les besoins des titulaires de permis. L'équipe se tient au courant des besoins des consommateurs par les sentiments exprimés dans leurs demandes et leurs plaintes et des besoins des titulaires de permis par le biais de discussions et de sondages.

Introduction d'un échéancier d'inspections basé sur le risque

En 2003, l'équipe d'inspection a introduit un nouvel échéancier d'inspections basé sur le risque. Ce programme permet à l'équipe d'utiliser ses ressources de la manière la plus efficace en se concentrant sur les titulaires de permis ayant fait preuve d'un niveau de conformité peu élevé et en reconnaissant les efforts de ceux ayant des antécédents prouvés d'un niveau de conformité élevé. En plus de soumettre le directeur de l'exploitation à une inspection, ce programme visera aussi l'opérateur titulaire, ce qui lui permettra de mettre en place les changements voulus dans ses autres succursales.

L'équipe d'inspection a aussi identifié et revu les questions de non-conformité, en évaluant chaque cas sur la fréquence de celle-ci et sur les risques au public. Elle a ensuite déterminé des méthodes pour réduire la fréquence de la non-conformité et pour atténuer le risque du public. L'équipe mettra en place, dans toute la mesure du possible, certaines démarches pour atteindre ces objectifs.

Bien que les effets de ces démarches soient difficilement mesurables et ne peuvent pas être observés avant un certain temps, l'équipe est engagée à évaluer ces effets régulièrement ainsi que toute autre question qui pourrait se présenter.

Éducation par le biais de présentations et de bulletins

L'équipe d'inspection a contribué à éduquer les titulaires de permis par le biais de son séminaire intitulé « Compliance in a changing environment » (La conformité dans un environnement en mutation), qui fut présenté lors du Perfectionnement professionnel de 2003. La session a donné aux titulaires de permis un large aperçu des obligations réglementaires et a offert un forum de discussion aux titulaires de permis pour poser des questions et discuter d'autres sujets avec l'équipe d'inspection et leurs collègues. Plus de 200 titulaires de permis ont assisté à ce programme qui a été très bien accueilli.

L'équipe a aussi contribué à des articles parus dans tous les Bulletins du Conseil. D'après les réactions positives enregistrées, l'équipe prévoit de continuer à donner des renseignements utiles pour aider la profession dans le futur. Les membres de l'équipe continueront d'assister aux réunions des associations, ce qui leur donnera l'occasion de s'entretenir avec les parties intéressées dans une atmosphère moins formelle.

Détails des inspections en 2003

L'équipe d'inspection a dépassé son objectif de 200 inspections en 2003. Grâce aux inspections, l'équipe a aussi pris les mesures nécessaires pour s'assurer qu'une somme dépassant 36 000 \$ due aux consommateurs leur soit remboursée. Voici le détail des inspections pour 2003 :

Inspections	226
Routine	207
Nouvelles installations ou nouveau propriétaire	14
Installations fermées	6
Remboursements aux consommateurs	36 372 \$

Les lettres d'inspection adressées aux titulaires de permis ont été révisées pour y citer les parties applicables de la législation, de manière à ce que le titulaire de permis puisse s'y référer facilement. Ces changements définissent clairement ce qu'on attend du titulaire de permis.

Investigations

Au cours de 2003, 20 investigations furent entreprises et 17 dossiers furent fermés. Les investigations étaient liées à un éventail de questions y compris détournement de fonds prépayés, titulaires ayant adopté des procédures inappropriées, publicité inappropriée et des personnes sans permis offrant des services funéraires.

Dans certains cas, ces investigations ont révélé que les allégations faites étaient sans fondement. D'autres, par contre, ont entraîné l'envoi de lettres d'avertissement aux parties en cause, dont certaines ont abandonné volontairement leurs permis plutôt que de se présenter devant le Comité de discipline.

Observations sur la conformité générale

Bien qu'un nombre légèrement plus élevé de cas de non-conformité ait été rapporté dans les inspections de 2003 (de 7,3 en 2002 à 8,9 en 2003), l'augmentation est attribuable à un examen plus approfondi des contrats et des listes de prix. L'équipe a mis l'accent sur ces documents pour s'assurer qu'ils soient faciles à comprendre pour le consommateur. L'équipe insiste sur l'importance de l'uniformité et de la cohérence des termes utilisés dans tous les documents. Généralement, les problèmes observés dans les inspections sont de nature mineure et sont souvent résolus avec empressement par les titulaires de permis.

Les documents que l'équipe d'inspection examine portent à croire que les consommateurs reçoivent des informations plus précises, ce qui devrait résulter qu'ils soient mieux informés.

Engagement envers le service et réponse aux besoins des personnes concernées

L'engagement de l'équipe envers le service est démontré par la réduction de la durée moyenne requise pour l'envoi de lettres d'inspection aux titulaires de permis une fois l'inspection finie. Cette durée a été réduite à un peu plus de sept jours en 2003, comparativement à huit jours en 2002.

Selon les renseignements obtenus dans un sondage de 2002, les changements que l'équipe apporte dans ses méthodes procureront un meilleur service aux titulaires de permis, sans compromettre la protection du consommateur. L'équipe a répondu aux suggestions des titulaires de permis en s'engageant à donner suite aux demandes des titulaires dans une période de deux jours ouvrables. L'équipe a aussi examiné des moyens et des circonstances qui lui permettraient d'annoncer des inspections sans compromettre la protection du consommateur. Lorsque les titulaires de permis ont fait preuve de niveaux de conformité très élevés, particulièrement dans les questions qui affectent directement les consommateurs, l'inspecteur pourra, à sa discrétion, annoncer l'inspection avant son arrivée.

Tous les titulaires de permis ayant fait l'objet d'une inspection en 2003 ont été priés de répondre à une évaluation sur le programme d'inspection. L'équipe d'inspection reverra les résultats (c.-à-d. les données) et fera tout ce qui est possible pour tenir compte des recommandations et des commentaires ayant été faits. L'équipe réserve bon accueil aux commentaires des titulaires de permis et croit que ces derniers apprécient grandement l'occasion qui leur est offerte de donner leur point de vue. Ceci a été amplement démontré par le taux de réponse élevé (80 %) au cours des trois dernières années.

L'équipe d'inspection est d'avis que l'approche équilibrée, la franchise et la transparence du programme d'inspection ont grandement contribué à de meilleures relations avec les titulaires de permis. Cette approche a donné lieu à des niveaux de conformité plus élevés au profit des consommateurs de l'Ontario.

Que nous réserve l'an prochain ?

En prévision réglementations en cours de rédaction en vertu de la nouvelle *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrements et de crémation*, l'équipe d'inspection du Conseil entrevoit que 2004 sera une année bien remplie, alors qu'elle se prépare à éduquer les titulaires et le public sur les changements apportés par la nouvelle législation.

L'équipe d'inspection est engagée à rester à l'écoute des commentaires et des préoccupations des titulaires de permis et à y répondre, dans toute la mesure du possible, pour améliorer le service qui leur est offert tout en protégeant les intérêts du public.

R. Brakel

Directeur, Inspections et investigations



ÉQUIPE DES PERMIS ET L'ADMINISTRATION

Très professionnelle en tant que premier point de contact du Conseil, l'équipe des permis et de l'administration procure un soutien administratif au Conseil et à son personnel dans l'exécution de leurs fonctions journalières. L'équipe gère également la question des permis et se concentre diligemment sur la coordination des programmes de perfectionnement professionnel pour les titulaires de permis, ainsi que sur de nombreux autres projets

Permis/Enregistrement

Pour la seconde année consécutive, l'équipe a atteint son objectif qui consistait à traiter environ 3 000 permis (permis personnels et permis pour établissements) dans les 30 jours de la date limite des demandes. Nous continuons d'apporter les changements nécessaires à la démarche que demande la délivrance des permis pour la rendre encore plus efficace et efficiente. En 2003, l'équipe a pu renouveler le permis d'un directeur de services funéraires dans une moyenne de sept jours.

Sur les demandes de permis, l'équipe a rassemblé une liste des « Questions fréquemment posées » et des erreurs faites couramment pour aider les titulaires de permis et réduire le nombre d'erreurs éventuelles. Dans le cas des établissements, une liste de contrôle fut envoyée avec les formulaires de renouvellement de 2004, afin d'aider les demandeurs à remplir les formulaires comme il se doit. L'équipe continuera à suivre de près les erreurs courantes et d'identifier les moyens de les réduire.

STATISTIQUES POUR 2002/2003

Enregistrements et permis octroyés en 2003 *Nombre*

Directeurs de services funéraires	
Actifs	1813
Inactifs	683
Conditionnels	18
Abandonnés	2
Révoqués	0
Suspendus	4
Émérites	47
Réintégrés	6
Opérateurs de service de transfert enregistrés	5
Transfert selon la législation sur la mobilité de la main-d'œuvre	1

<i>Permis en 2003</i>	<i>Établissements funéraires</i>	<i>Services de transfert</i>
Offrant des services au public	568	30
N'offrant pas de services au public	3	-
Conditionnels	2	-
Révoqués	0	-
Nouveaux établissements	7	3
Changements de propriété	15	-
Fermés	4	1

Propositions de rapport/Ordonnancements/Conditions

Après avoir revu les propositions, la majorité des titulaires de permis ont accepté les conditions sans remettre la proposition en question. Seule une des propositions a fait l'objet d'un appel auprès du Tribunal d'appel en matière de permis. L'équipe continue de suivre de près les conditions imposées aux titulaires de permis. En 2003, il n'y a eu aucune révocation ni refus de permis.

Propositions et ordonnancements	Directeurs de services funéraires	Établissements funéraires	Services de transfert
Propositions de permis conditionnel	7	1	-
Refus d'émettre le permis	-	1	-

Perfectionnement professionnel et éducation

L'équipe a atteint son objectif de fournir un programme à l'intention des précepteurs selon le concept de « former le formateur ». Offrir un programme de ce genre aide le Conseil à respecter son engagement à aider les titulaires de permis pour la formation et le perfectionnement professionnel des futurs directeurs de services funéraires. Nous entrevoyons, qu'en fin de compte, ce sont les internes qui bénéficieront de ce programme.

De manière à promouvoir le programme de l'Ontario à l'extérieur de la province, l'équipe avait invité des membres de la profession des provinces et états avoisinantes à assister au Perfectionnement professionnel de 2003 à Thunder Bay. Bien qu'aucun titulaire de permis hors de l'Ontario n'y ait assisté, le Conseil a été heureux que les réglementaristes des autres juridictions aient reconnu que le programme avait une grande valeur pour leurs titulaires de permis.

Les ateliers de Perfectionnement professionnel de 2003 de Toronto et de Thunder Bay ont été bien accueillis et nous avons déjà intégré des changements dans le programme de 2004 en nous basant sur les recommandations des titulaires de permis. En se basant sur les recommandations de l'équipe, les titulaires de permis auront en 2004 le choix entre neuf sessions, une session de plus que dans les années précédentes. Le Programme de formation des précepteurs pourra aussi faire l'objet d'un crédit à titre de perfectionnement professionnel. Ce ne sont là que quelques exemples de ce que l'équipe a accompli pour répondre aux besoins des titulaires en matière d'éducation.

In 2003, 86 internes se sont inscrits pour effectuer un internat. L'équipe a travaillé fort avec le Comité de mise en place de l'internat pour continuer à peaufiner le Programme de formation des précepteurs en vue de répondre aux besoins des précepteurs et des internes. L'équipe tient compte en permanence des besoins des parties concernées en mettant tout en œuvre pour garantir une expérience positive aux internes et aux précepteurs.

Ont subi l'examen en 2003

	Examens pour le permis Décembre 2002	Examens pour le permi Juin 2003	Examens pour actifs/inactifs	Examens pour permis	Hors Province
Candidats internes	12	73	-	-	-
Autres candidats	2	-	3	4	1

Améliorer l'information et l'accès au services

Le Conseil n'a pas seulement atteint son objectif de publier trois bulletins cette année, mais il a aussi participé à l'élaboration de quatre avis destinés aux titulaires de permis sur la question du SRAS et sur les meilleures méthodes à suivre en matière de santé et de sécurité.

Dans le cadre de la poursuite de notre engagement permanent qui vise à promouvoir la sensibilisation et la communication avec les titulaires de permis, nous avons revu leurs recommandations et celles des consommateurs au sujet de notre site Web; elles-ci seront mises en place dès que le coût et le temps nous le permettront. L'ajout le plus important à notre site sera la liste des établissements funéraires et des services de transfert. Les Bulletins en cours publiés par le Conseil, les rapports annuels et autres avis continueront d'être placés sur le site Web ainsi que quelques formulaires standard.

Buts et objectifs 2004

Voici quelques buts et objectifs que l'équipe d'octroi des permis et de l'administration a déterminés pour 2004 :

- Nous ferons en sorte que les membres de la profession soient tenus au courant des développements de la réglementation par le biais de notre site Web, de bulletins et de campagnes de publipostage si besoin en est.
- Lorsque cela sera possible, nous continuerons d'apporter des changements à notre site Web selon les commentaires des consommateurs et des titulaires de permis.
- En collaboration avec le Comité des permis, nous examinerons des options visant à faire du Programme de formation des précepteurs une exigence obligatoire pour tous les précepteurs.
- Nous continuerons de promouvoir le Programme de perfectionnement professionnel et celui de formation des précepteurs dans d'autres juridictions.

Susan Beck

Chef des permis et de l'administration

COMITÉ DE RÉVISION DE L'ÉDUCATION

Des changements très passionnants ont été adoptés et instaurés cette année, alors que le Comité de révision en éducation entreprenait la mise en place de certaines recommandations contenues dans le *Rapport sur l'Éducation des services funéraires en Ontario*. Une de ces recommandations, et pas la moindre, fut l'embauche de l'Agent de compétences professionnelles qui est maintenant en plein travail. Engagé par le Conseil, l'Agent de compétences professionnelles aide le Comité en mettant en place diverses recommandations.

Toutes les recommandations continuent d'être évaluées par rapport au Profil de compétences publié l'an dernier. Utilisé pour décider si les recommandations sont pertinentes aux besoins des membres de la profession et du consommateur, le Profil de compétences s'est avéré être un outil inestimable.

C'est en 2003 à Toronto et en collaboration avec le Comité des permis, que le Comité de mise en place de l'internat a présenté et inauguré le Programme de formation des précepteurs. Ce programme fut également offert en automne à Thunder Bay. Ces deux événements ont rencontré beaucoup de succès. Le programme enseigne aux directeurs de services funéraires comment enseigner aux futures internes et tous les participants ont reconnu que le cours jouerait un grand rôle dans l'amélioration de l'expérience de l'internat pour toutes les parties.

Le programme de formation des précepteurs fut aussi le premier nouveau cours à être approuvé pour un crédit en matière de perfectionnement professionnel par le Conseil (à l'extérieur du format actuel de perfectionnement professionnel). Le Comité de mise en place du perfectionnement professionnel continue ses démarches en direction d'un système basé sur des cours crédités. C'est un accueil sans pareil qui a été réservé au Comité lorsqu'il a demandé aux fournisseurs de service – collègues, experts en éducation des adultes, etc. – d'exprimer leur intérêt sur cette question.

Le Comité de mise en place de la pré-admission scolaire a revu un certain nombre de recommandations présentées dans le Rapport. Après une révision en profondeur du processus de pré-admission, le Comité a conclu que ce processus était rigoureux et appliqué d'une manière universelle. Le Comité continuera de revoir le reste des recommandations contenues dans le Rapport.

Lorsque le Rapport sur l'Éducation fut présenté initialement à la profession, j'avais fait la promesse que ce Rapport ne resterait pas sur un bureau et que les recommandations seraient mises en place avec vigueur et efficacité. Nous avons poursuivi nos efforts cette année en travaillant fort pour nous assurer que nous pourrions tenir cette promesse et nous sommes très satisfaits des progrès accomplis. Nous apprécions l'intérêt et l'enthousiasme des membres de la profession au fur et à mesure que nous continuons de promouvoir ces nouvelles méthodes innovatrices. De plus amples détails peuvent vous être fournis en communiquant avec le Conseil pour obtenir une copie de la Fiche de rendement sur la mise en place.

Scott Doney

Président

COMITÉ DES COMMUNICATIONS ET DE PLANIFICATION À LONG TERME

Mandat

En 2003, le Comité a élargi son mandat pour y inclure les communications, d'où l'apport du mot « Communications » dans le titre. Plusieurs réunions ont tenu le Comité bien occupé en 2003 en mettant l'accent sur les communications, mais en déplaçant par la suite son point de mire sur la vérification du Conseil.

Dans le cadre de la révision de son mandat, le Comité revoit à présent les publications du Conseil. Il a revu trois bulletins et plusieurs avis destinés aux membres de la profession.

Les communications ne sont pas seulement importantes pour les membres de la profession, mais elles le sont aussi et surtout pour les consommateurs. En 2003, le Comité a approuvé le programme de sensibilisation du public qui couvrirait trois domaines précis:

Radio: des avis à l'intention du public quant au rôle du Conseil, la finalisation des derniers détails et des informations en matière de pré-planification furent diffusés à l'antenne par deux stations radio en Ontario.

Presse : des avis à l'intention du public furent placés dans des magazines spécialisés au cours de l'année.

Brochure à l'intention du consommateur : Un groupe de discussion s'est réuni pour revoir un projet de brochure.

Réalisations Importantes

Le Comité a fourni son assistance dans l'élaboration du Plan d'affaires de 2004 en identifiant les buts, les cibles et les dates à atteindre en 2004. Au cours de 2003, le Comité a revu le degré de succès du Conseil dans l'atteinte de ses buts pour 2003.

Au nom du Comité, je tiens à remercier le personnel du Conseil des services funéraires pour l'appui continu qu'il nous procure.

Bruce T. Humphrey

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 2003. Les états financiers complets sont disponibles sur demande.

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

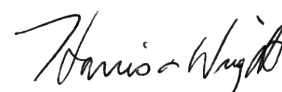
Aux Directeurs du
Conseil des Services Funéraires

Nous avons vérifié le bilan du Conseil des services funéraires à la date du 31 octobre 2003, ainsi que l'état des revenus et des dépenses - opérations et démarches spéciales, 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 2003 ainsi que les résultats de ses opérations et les mouvements de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date conformément aux principes comptables généralement reconnus.

Toronto, Ontario Le 28 décembre 2003


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 2003

**Comparatif
2002**

ACTIF

Actif à court terme:

Liquidités et banques	134,879 \$	31,315 \$
Divers recevables (Note 4)	17,611	34,917
Dépenses prépayées	17,356	39,965

	169,846	106,197
--	---------	---------

Investissements - au coût (Note 3)

	2,081,182	2,205,747
--	-----------	-----------

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

Ameublement et équipement de bureau	199,015	206,941
Modifications locatives	21,353	21,353

	220,368	228,294
--	---------	---------

Moins - Dépréciation accumulée

	124,740	120,047
--	---------	---------

	95,628	108,247
--	--------	---------

	2,346,656 \$	2,420,191 \$
--	--------------	--------------

PASSIF

Passif à court terme:

Comptes payables et passif accumulé	65,321 \$	42,351 \$
Revenu différé des droits de permis (Note 2b)	198,685	200,950

	264,006	243,301
--	---------	---------

	2,082,650	2,176,890
--	-----------	-----------

Surplus

	2,346,656 \$	2,420,191 \$
--	--------------	--------------

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

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

ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES - OPÉRATIONS ET DÉMARCHES SPÉCIALES

Exercice terminé le 31 octobre 2003

**Comparatif
2002**

REVENU

Droits de permis des directeurs de services funéraires	377,125 \$	377,100 \$
Droits de permis des établissements funéraires	796,510	806,875
Droits de permis des services de transfert	17,720	14,615
	<u>1,191,355</u>	<u>1,198,590</u>
Certificats en double exemplaire	270	310
Droit d'inscription des étudiants	4,600	4,050
Droits d'examen des étudiants	13,550	16,000
Perfectionnement professionnel	83,305	62,834
Revenu des investissements	103,530	104,926
Frais d'administration - Fonds d'indemnisation	3,000	5,000
Ventes de répertoires, lois et revenus divers	8,145	10,614
Remboursement - Minist. des services aux consommateurs et aux entreprises	27,311	41,079
	<u>1,435,066</u>	<u>1,443,403</u>

DÉPENSES (Tableau A)

Salaires, lois sociales et compensation	702,665 \$	594,855 \$
Transport et communication	264,848	256,793
Services	202,471	314,300
Fournitures et équipement	225,943	218,453
	<u>1,395,927</u>	<u>1,384,401</u>

EXCÉDENT DE REVENU SUR LES DÉPENSES - OPÉRATIONS	<u>39,139</u>	<u>59,002</u>
--	---------------	---------------

DÉMARCHES SPÉCIALES (NOTE 7)	<u>133,379</u>	<u>208,877</u>
------------------------------	----------------	----------------

EXCÉDENT DES DÉP. SUR LES REV. APRÈS DÉMARCHES SPÉCIALES	<u>(94,240) \$</u>	<u>(149,875) \$</u>
--	--------------------	---------------------

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DE L'EXCÉDENT

Exercice terminé le 31 octobre 2003

**Comparatif
2002**

SOLDE, début de l'année	2,176,890 \$	2,326,765 \$
Excédent des dépenses sur les revenus après démarches spéciales	<u>(94,240)</u>	<u>(149,875)</u>
SOLDE, fin de l'année	<u>2,082,650 \$</u>	<u>2,176,890 \$</u>

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DE L'ENCAISSE

Exercice terminé le 31 octobre 2003

		Comparatif 2002
RENTRÉES LIÉES AUX (UTILISÉES DANS LES) OPÉRATIONS		
Excès des dépenses sur les revenus après démarches spéciales	(94,240) \$	(149,875) \$
Postes n'affectant pas le fonds de roulement:		
Dépréciation et amortisation	24,750	23,537
Fonds de roulement lié aux (utilisé dans les) opérations	(69,490)	(126,338)
Changement net en fonds de roul. autres que liquidités (voir ci-dessous)	60,620	2,405
Rentrées liées aux (utilisées dans les) opérations	(8,870)	(123,933)
RENTRÉES LIÉES AUX (UTILISÉES DANS LES) INVESTISSEMENTS		
Ajouts aux biens immobilisés	(12,131)	(25,749)
Augmentation (diminution) en liquidités	(21,001)	(149,682)
Liquidités au début de l'année	2,237,062	2,386,744
ENCAISSE À LA FIN DE L'EXERCICE	2,216,061 \$	2,237,062 \$
Encaisse à la fin de l'exercice représenté par:		
Liquidités :	134,879 \$	31,315 \$
Investissements	2,081,182	2,205,747
	2,216,061 \$	2,237,062 \$
CHANGEMENT NET EN FONDS DE ROULEMENTS AUTRES QUE DISPONIBILITÉS		
Augmentation (diminution) en:		
Actif à court terme:		
Divers recevables	(17,306) \$	(42,862) \$
Dépenses prépayées	(22,609)	22,930
	(39,915)	(19,932)
Passif à court terme:		
Comptes payables et passif accumulé	22,970	(18,512)
Revenu différé des droits de permis	(2,265)	985
	20,705	(17,527)
AUGMENT. (DIMIN.) NETTE EN FONDS DE ROUL. AUTRES QUE DISPONIB.	(60,620) \$	(2,405) \$

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES
NOTES ACCOMPAGNANT LES ÉTATS FINANCIERS
 Exercice terminé le 31 octobre 2003

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 progr. en éduc. à l'intention des fournisseurs de serv. funér. et servi. de transfert
- Consulter les intervenants dans le but d'identifier leurs besoins et leurs intérêts
- Élaborer des recommandations à l'intent. du Gouv. au niveau législ., réglem., 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. PLACEMENTS - Valeur de Marché 2 104 635\$ (2002 - 2,225,542\$)

**Comparatif
2002**

PRIN-CANADA - 2.985 %, échéance le 1er octobre 2003	-	204,039
Marché monétaire canadien - TD	51,302 \$	50,170 \$
Oblig. d'épargne CDA - 4.367%, échéance le 1er déc. 2005	215,481	206,217
Oblig. d'épargne CDA - 5.082 % échéance le 1er juin 2008	1,097,097	1,038,998
Oblig. d'épargne CDA - 3.958%, échéance le 15 mars 2009	405,728	-
Province de l'Ontario - 4.407%, échéance le 2 déc. 2006	210,949	201,350
Ontario Hydro - 2.490%, échéance le 15 octobre 2004	100,625	-
Bons d'épar. Ontario CS02 2.75%, échéance le 21 juin 2009	-	504,973
	2,081,182 \$	2,205,747 \$

Toutes les transactions de placement ont été faites dans le cadre des règlements intérieurs du Conseil.

4. DIVERS RECEVABLES

**Comparatif
2002**

Minist. Services consom. et entreprises - Remboursement	12,097 \$	24,401 \$
Revenu du fonds d'indemnisation et divers	5,514	10,516
	17,611 \$	34,917 \$

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 2003 :

2004	30,984 \$
2005	15,060
2006	13,805
	<u>59,849 \$</u>

6. Le Comité du fonds d'indemnisation 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*.

7. DÉMARCHES SPÉCIALES

Perfectionnement professionnel - Thunder Bay	3,568 \$	- \$
Forum sur mobilité de la main-d'œuvre - Profil de compétences	4,998	9,970
Relations publiques	84,282	104,406
Site Web	7,507	8,449
Informatique - consultation	12,220	38,906
Accréditation	2,074	3,991
Révision de l'éducation	18,730	43,155
	<u>133,379 \$</u>	<u>208,877 \$</u>

L'excès des dépenses sur les revenus de 94 240 \$ (2002: 149 875 \$) provient directement de la décision du Conseil de retirer des fonds sur son excès accumulé pour ces démarches budgétisées et planifiées

8. Certains chiffres comparatifs ont été régularisés pour être conformes à la présentation de l'année en cours

FONDS D'INDEMNISATION DES SERVICES FUNÉRAIRES PRÉPAYÉS

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

BILAN

Le 31 octobre 2003

Comparatif
2002

ACTIF

Actif à court terme :

Liquidités :

Toronto Dominion Bank	27,456 \$	24,552 \$
TD Private Client Group	15,185	3,585
Intérêts à recevoir	8,151	3,961
	<u>50,792</u>	<u>32,098</u>

Investissements – au prix coûtant (Note 3)

	<u>1,713,008</u>	<u>1,686,208</u>
	1,763,800 \$	1,718,306 \$

PASSIF

Passif à court terme :

Frais d'administration de fiducie accumulés	1,435 \$	4,998 \$
Coûts administratifs accumulés	3,000	5,000
Frais juridiques accumulés	424	4,288
Honoraires de vérification accumulés	2,500	2,500
Taxe de vente et divers	1,143	302
	<u>8,502</u>	<u>17,088</u>

Surplus

	<u>1,755,298</u>	<u>1,701,218</u>
	1,763,800 \$	1,718,306 \$

FONDS D'INDEMNISATION DES SERVICES FUNÉRAIRES PRÉPAYÉS

ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

Exercice terminé le 31 octobre 2003

Comparatif
2002

REVENU

Palements initiaux	2,700 \$	3,600 \$
Distributions des gains en capital	-	21,071
Revenu en intérêts et en dividendes	78,546	82,578
	<u>81,246</u>	<u>107,249</u>

DÉPENSES

Coûts administratifs	3,000	5,000
Frais bancaires	25	43
Fonds prépayés indemnisés	9,410	63,458
Honoraires	3,340	7,203
Frais d'administration de fiducie	11,391	10,552
Opération de règlement non récupéré	-	4,800
	<u>27,166</u>	<u>91,056</u>

EXCÉDENT DU REVENU SUR LES DÉPENSES

	<u>54,080 \$</u>	<u>16,193 \$</u>
--	------------------	------------------