



90^{ème} Anniversaire 1914-2004

Rapport Annuel 2004

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 représentant le public. Tous les membres sont nommés par le Lieutenant-gouverneur en conseil.

MEMBRES DU CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

	2004		2005	
Président	Rick Pedder	Toronto	Kirk Elliott	North Bay
Vice-président	Kirk Elliott	North Bay	Patrick McGarry	Ottawa
Membre de direction	Carl Compton*	Toronto	Carl Compton*	Toronto
	Scott Doney	Shelburne	Kevin Daudlin	Toronto
	Karie Draper	Toronto	Ronn Dodge	Forest
	William Kiteley	Sault Ste. Marie	Karie Draper	Toronto
	Donald Lizzotti*	Fort Erie	Chris Ferguson*	Toronto
	Patrick McGarry	Ottawa	William Kiteley	Sault Ste. Marie
	Thomas Preston*	Oakville	Alison Knight*	Toronto
	Donald Sanderson	London	Donald Sanderson	Burlington
	Wayne Smith	Peterborough	Wayne Smith	Peterborough
	Sarah Walker*	Sudbury	Victoria Vidal-Ribas*	Toronto
	Victoria Vidal-Ribas*	Toronto	David Wilhelm*	Milton

* Indique un membre du public

Personnel du Conseil

Registreur

Joseph Richer

Chef des inspections et des investigations

René Brakel

Inspecteurs

Randy Balon

Michelle Crognale

Ken Singh

Agent - Compétences professionnelles

Des Mackle

VÉRIFICATEUR

Harris and Wright

Chef des permis et de l'administration

Susan Beck

Coordonnatrice – Services administratifs

Renée Toleck

Aide-comptable administrative

Marlen Weiler

Adjointe administrative bilingue

Claude Civil

CONSEILLERS JURIDIQUES

Steinecke Maciura LeBlanc

Donald Posluns - Barrister & Solicitor



Table des Matières

Notre mission	2
Valeurs et buts corporatifs	2
Plus on vieillit, plus on s'améliore !	3
L'avenir prend forme	4
Réalisations dans notre plan d'affaires de 2004	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 de discipline	7
Comité des plaintes	8
Comité du fonds d'indemnisation	9
Comité des permis	10
L'équipe d'inspection	12
Comité de révision de l'éducation	14
L'équipe des permis et l'administration	14
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 ontariens 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 ontariens et supervise la qualité des services fournis par le Conseil.

Plus on vieillit, plus on s'améliore !

L'assemblée mensuelle régulière du Conseil qui s'est tenue le 6 mai 2004 a été très importante et spéciale en ce sens que cette date marquait, jour pour jour, le 90^{ème} anniversaire de la première réunion du Conseil. Au cours de l'histoire du Conseil, des changements législatifs et de réglementations sont intervenus pour aller de pair avec l'époque. En 1928, la loi devenait la « *Loi sur les embaumeurs et les directeurs de services funéraires* », suivie de la « *Loi sur les services funéraires* » et tout récemment la « *Loi de 1989 sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires* ». Une autre étape importante est en cours avec la « *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* » qui a reçu la sanction royale en 2002 et dont des projets de réglementation sont publiés en blocs pour observation du public.

Publiés en 2004, les deux premiers blocs soumis pour observation du public traitaient de la protection du consommateur et du placement des fonds en fiducie et étaient accompagnés d'un document d'orientation sur la plus-value réalisée. Le deuxième bloc était intitulé Impôts fonciers et fonds d'entretien. Le troisième bloc est attendu un peu avant mars 2005. Le Comité de révision de la législation du Conseil a pour responsabilité de rédiger la réponse du Conseil envers les réglementations proposées et il a fait un travail admirable avec une charge de travail très importante.

Le Conseil a d'abord introduit le concept du perfectionnement professionnel en 1938 et, dans les années qui suivirent, a toujours traité l'éducation comme une de ses premières priorités. Au cours des quelques dernières années, d'importantes étapes ont été accomplies pour mettre au point un programme à la fois instructif et d'actualité. L'innovation la plus récente dans le domaine de l'éducation a été l'introduction du programme de formation des précepteurs, programme unique en son genre dans l'éducation en services funéraires en Amérique du Nord. Présenté conjointement avec son programme de perfectionnement professionnel, le programme a été présenté « à bureaux fermés » pour une troisième fois. La demande a été telle que le programme fut à nouveau présenté à Kitchener (Ontario) à l'automne et, là encore, il attira un public nombreux.

On peut aussi observer l'intérêt que porte le Conseil dans l'approche éducative adoptée lors des inspections des établissements funéraires et des services de transfert et dans les nouveaux programmes de formation à l'intention des examinateurs. L'équipe d'inspection tient beaucoup à aider les titulaires de permis à maintenir la conformité requise.

Le Conseil s'est également associé au projet « Loss, Grief & Growth Education Project Inc. » dans le but de mettre du matériel éducatif et un programme d'études complet à la disposition des enseignants ontariens (1^{ère} à la 12^{ème} année). Le programme est conçu pour aider les enseignants lorsqu'ils parlent des moments les plus difficiles de la vie et de la perte qu'il faut gravir pour les remonter face à un nouvel environnement causé par une perte.

Le Conseil a atteint, voire dépassé, tous les objectifs du Plan d'affaires de 2004 et il a en plus créé un Comité de Vérification, Finances et Risques. Ce Comité a pour responsabilité de revoir et d'évaluer en détail tous les domaines des activités du Conseil – que ce soit à l'interne ou à l'externe – et de faire des recommandations. Le Plan d'affaires comprend un certain nombre de démarches pour 2005, y compris celle d'examiner la faisabilité de permettre ou d'instaurer progressivement les renouvellements de permis en ligne. Tout le monde est espère que cela se réalisera, mais vous devrez rester à l'écoute.

Depuis sa conception, le Conseil a toujours évolué et mûri pour être en mesure d'assurer efficacement son mandat de protection du consommateur, tout en faisant face à de nouveaux projets et à de nouveaux défis. L'environnement d'application de la loi continue de changer pour toutes les autorités de réglementation et c'est à elles qu'il appartient d'adapter et de rénover leur approche au fur et à mesure que les temps changent et que les façons de procéder se modifient. Le Conseil y a bien réussi au cours des 90 dernières années et il continuera, j'en suis certain, de suivre cette même voie pour de nombreuses années à venir. Cela est toutefois plus difficile à faire en raison de la législation imminente qui changera fondamentalement la manière selon laquelle le Conseil fonctionne et des outils qui lui sont disponibles pour assurer son mandat. Je ne doute toutefois nullement que le Conseil trouvera un moyen de suivre le parcours voulu pour optimiser la protection du consommateur et l'éducation des titulaires de permis.

Ceci marque la fin de mes six ans en tant que membre du Conseil, six ans au cours desquels l'occasion m'a été donnée de rencontrer et de travailler avec des personnes de haut calibre, que ce soit des membres représentant le public ou des membres représentant la profession. J'aimerais encourager tous les membres de la profession, ne serait-ce qu'à penser, à devenir membre du Conseil quand l'occasion se présentera prochainement. Cela demande des efforts, mais vous en serez récompensé. Enfin et surtout, je tiens à reconnaître le professionnalisme et l'engagement, que l'on ne connaît pas assez, de tout le personnel du Conseil et je l'en remercie encore. Merci à tous et à toutes.

Rick Pedder

Président



L'avenir prend forme

Alors que deux blocs de réglementations sont à présent publiés, l'avenir commence à prendre forme. Le prochain bloc, qui traite de l'octroi du permis, devrait donner à tous un bon sens du paysage futur du secteur. Basés sur les discussions du Comité consultatif du secteur du deuil, les projets de réglementations sont à ce jour restés fidèles aux recommandations faites par Monsieur George Adams. Entre-temps, nous continuons d'avancer dans nos démarches en matière d'éducation et de protection du consommateur.

Mis au point en 2003, un programme de formation de précepteurs est maintenant complètement opérationnel et est merveilleusement accueilli par ses participants. Les changements apportés à d'autres programmes de perfectionnement professionnel reçoivent aussi de nombreux éloges.

Tout comme les professionnels et professionnelles dans de nombreux autres secteurs, les titulaires de permis ont dû affronter les défis que représente la mise en place de politiques et de procédures en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information, demandés par la Loi fédérale entrée en vigueur en janvier 2004. Le Conseil a apporté son soutien aux titulaires de permis par ses ateliers et ses bulletins.

En 2004, le Conseil s'est concentré sur les domaines de gouvernance, en créant un Comité de Vérification, Finances et Risques. Pour la première fois, représentant les directeurs de services funéraires et ceux représentant le public furent invités à prendre part aux séances de formation en gouvernance offertes à tous les membres des organismes possédant des pouvoirs administratifs délégués par le Ministère des services aux consommateurs et aux entreprises. L'avenir du Conseil demandera des membres motivés prêts à affronter les défis qu'apporteront la nouvelle législation et une nouvelle structure de gouvernance. Le Conseil prend son mandat très au sérieux et il apprécie l'occasion de rencontrer les membres des autres secteurs pour discuter des problèmes communs.

Le défi auquel fait face tout organisme de réglementation est de trouver un juste milieu entre les besoins des consommateurs et ceux des titulaires de permis. En faisant appel à un groupe de concertation, le Conseil a préparé et publié de nouvelles brochures à l'intention des consommateurs et il envisagera, en 2005, de renforcer son site Web déjà doté d'une fonction permettant aux utilisateurs de rechercher un fournisseur de services par ville ou par nom.

Nous sommes aussi à l'écoute des titulaires de permis qui nous procurent leurs opinions par l'entremise de sondages et de discussions avec les membres et le personnel du Conseil. Nous avons apporté des changements aux programmes de perfectionnement professionnel et d'inspection pour refléter les besoins des titulaires. Nous commencerons aussi à examiner l'élaboration de matériel d'appui et de programmes de formation en tenant compte de la proclamation de la nouvelle législation.

Nous nous réjouissons déjà du rôle que nous jouerons auprès du gouvernement pour assurer non seulement une protection élevée du consommateur, mais aussi pour assurer souplesse et chances égales pour tous aux nouveaux modèles d'entreprises.

Les membres du Conseil et son personnel continuent de faire preuve de dévouement envers les consommateurs ontariens et ils méritent d'être félicités pour leurs efforts. Au nom du Conseil et de son personnel, j'aimerais remercier Monsieur Rick Pedder pour son leadership et pour son engagement en tant que Président en 2004.

Joseph Richer

Registrateur



Réalisations dans Notre Plan D'affaires de 2004

Le Conseil a déterminé que pour effectuer son mandat et atteindre ses objectifs et sa vision, il devrait se concentrer sur les quatre « Résultats stratégiques » suivants :

- ◆ 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. 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 sur place et qu'il s'assure de la présence de niveaux élevés de conformité. En outre, le Conseil doit aussi traiter les demandes et les plaintes des consommateurs 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 prépayés.

Le point sur les inspections

Le Conseil a dépassé le but de 180 inspections qu'il s'était fixé, l'inspection la plus ancienne datant d'avril 2000.

L'amélioration de la résolution des plaintes se poursuit

Le Conseil continue de résoudre les plaintes reçues par médiation et il a maintenu son degré de médiation de 25 %. De plus, les affaires sont traitées rapidement, une décision ou une résolution étant prise en moyenne dans les 59 jours qui suivent l'introduction de la plainte.

Mise en place de l'échéancier pour les futures inspections basées sur le risque

Le Conseil a terminé la Phase II de son programme d'inspections basées sur le risque et, en 2005, il entreprendra de resserrer la rotation des inspections pour certains titulaires de permis. Le personnel d'inspection a entamé la planification de son échéancier 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 et aux rapports du comptable publique.

Bonne santé financière du fonds d'indemnisation

Le fonds d'indemnisation n'a examiné que trois plaintes en 2004 et il continue de maintenir un solde positif et un portefeuille diversifié.

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 lorsqu'elle est soutenue par un programme de perfectionnement professionnel qui renforce en permanence professionnalisme et connaissance. À cet effet, le Conseil a récemment revu l'éducation en services funéraires en Ontario et il a élaboré un plan de mise en œuvre basé sur les recommandations du rapport.

Programme de formation des précepteurs

Le programme de formation des précepteurs a été présenté deux fois. Les améliorations pour le rendre plus interactif répondent aux besoins des participants et ont été bien accueillies.

Le perfectionnement professionnel 2004: un succès

Le programme de perfectionnement professionnel de 2004 a accueilli de nombreux participants, tout comme la session d'information spéciale sur la *loi* pour la Protection des renseignements personnels et les documents électroniques qui avait été adaptée pour nos titulaires de permis.

Être proactifs dans les communications avec les membres de la profession

Le Conseil a publié trois Bulletins qui comprenaient des mises à jour spéciales sur la *Loi de 2002 sur les Services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, et sur la *loi fédérale pour la Protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

Participation active avec le Comité consultatif du secteur du deuil (BSAC)

Après la parution en 2004 des blocs 1 et 2 des règlements prévus par la *Loi de 2002 sur les Services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, le Conseil s'est attaché à rédiger ses observations. Le Conseil a également donné son appui à l'intérêt manifesté par le Gouvernement pour que le Registraire se joigne à son équipe de développement et qu'il y agisse à titre de que Conseiller technique.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 3 – Accroître la Sensibilisation du Public

Le Conseil des services funéraires est d'avis que renforcer la sensibilisation et l'éducation du public mènera 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 demanderont l'attention.

Enseigner aux jeunes perte, deuil et croissance salutaire pouvant résulter du processus de deuil

Le Conseil est engagé dans l'éducation et soutient les efforts du projet éducatif intitulé en anglais « Loss, Grief and Growth Project Inc. », en lui procurant un capital de départ pour son lancement. Grâce à des « pilotes » en place au sein des divers conseils scolaires, le Conseil croit que le programme contribuera à enseigner perte, deuil et croissance salutaire pouvant résulter du processus de deuil aux étudiants de la 1^{ère} à la 12^{ème} année.

Accès aux renseignements et au Conseil plus facile pour le consommateur

Le Conseil a préparé de nouveaux documents d'information à l'intention des consommateurs. Il s'agit de deux brochures intitulées en anglais « Arranging a Funeral: What you need to know » et « Prearranging a Funeral: What you need to know » disponibles en décembre 2004. Rédigées à l'intention des consommateurs et avec leur concours, ces brochures leur procureront des renseignements essentiels permettant de faire un choix éclairé.

L'amélioration du site Web facilite les communications

C'est possible maintenant de rechercher un fournisseur de services par nom ou par ville sur notre site. Une nouvelle présentation du site vous accueillera en 2005.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 4 – Affronter L'incertitude

Dans l'attente d'une réforme législative et de la création possible d'un seul Partenaire administratif pour l'ensemble du secteur du deuil, le Conseil croit 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 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 était de maintenir un certain nombre d'inspections ainsi que la qualité du service offert. En 2004, l'équipe d'inspection a effectué plus de 200 inspections, dépassant ainsi son objectif fixé à 180.

Confiance de nos partenaires : confidentialité et transparence en sont la clé

Le Conseil a instauré des politiques, afin que les questions de protection de la vie privée soient respectées aussi bien pour les consommateurs que pour les titulaires de permis. Pour garantir le respect de la *Loi sur la Protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, le Conseil a mis sur pied un code de confidentialité assorti d'un programme de formation à l'intention de son personnel.

Renforcement de la responsabilisation du Conseil

Le Conseil a établi un Comité de Vérification, Finances et Risques pour examiner ses procédés et en assurer rendement, efficacité et respect d'une saine 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 régulièrement.

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 de discipline | ◆ Équipe d'inspection |
| ◆ Comité des plaintes | ◆ Comité de révision de l'éducation |
| ◆ Comité du fonds d'indemnisation | ◆ Équipe de permis et administration |
| ◆ Comité des permis | ◆ 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, ce sont la collaboration et les efforts conjugués des Comités et du Conseil qui ont permis à ce dernier d'atteindre un succès bien plus étendu. Voici le rapport des conclusions, des activités et des réalisations de chaque Comité en 2004.

COMITÉ DE DISCIPLINE – Garantir les droits des consommateurs

Mandat

Le Comité de discipline du Conseil des services funéraires a pour mandat de s'assurer que ses titulaires de permis agissent en tout temps avec professionnalisme pour répondre aux besoins des consommateurs et pour garantir leurs droits. Le Comité de discipline du Conseil des services funéraires examine les allégations de manquements professionnels à l'encontre des directeurs de services funéraires. Les allégations de manquement professionnel ou d'incompétence sont renvoyées au Comité de discipline par le Comité des plaintes, par le Comité de direction et par le Conseil lui-même.

Le Conseil des services funéraires suit les procédures en place pour les audiences et s'appuie sur un conseil juridique indépendant. Le Conseil des services funéraires est représenté par un conseil juridique, tout comme a le droit de le faire le directeur de services funéraires. Les décisions que rend le Comité de discipline peuvent aller en appel auprès du Tribunal d'appel en matière de permis (« le Tribunal »), une entité indépendante du Conseil.

Affaires entendues en 2004

En 2004, le Comité de discipline a entendu deux affaires ayant abouti à une constatation de manquement professionnel.

Dans le premier cas, le Comité a déclaré un directeur de services funéraires coupable de manquement professionnel après avoir trouvé que celui-ci avait remis les restes incinérés à une tierce partie – le fils du défunt – sans l'autorisation du conjoint de ce dernier. Le Comité de discipline a ordonné la sanction suivante : que le permis du directeur de services funéraires soit suspendu pour un mois; qu'il fasse l'objet d'une réprimande; qu'il paie une amende de 2 000 \$; qu'il ne lui soit pas permis de superviser un ou une interne ni un ou une étudiante co-op pour une période d'un an après le rétablissement de son permis et qu'il assiste à l'atelier de Perfectionnement professionnel de 2005.

Dans le second cas, le Comité a déclaré un directeur de services funéraires coupable de manquement professionnel mais le titulaire de permis a interjeté appel auprès du Tribunal qui a confirmé la décision du Comité. Le titulaire de permis a par la suite interjeté appel auprès de la Court supérieure de l'Ontario. L'affaire sera entendue en 2005 et les détails seront publiés seulement si la Court confirme la décision du Comité.

Sarah Walker

Président



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 2003 et le 31 octobre 2004, le Conseil des services funéraires a reçu vingt et une plaintes, dont dix-sept furent examinées en 2004 et quatre reportées dans l'année financière 2005. Le Comité a aussi examiné trois plaintes de 2003, donc il a examiné vingt plaintes en tous en 2004. Voici la répartition des décisions prises à leur égard :

En faveur du titulaire de permis	6
En faveur du plaignant	6
Médiation par le personnel du Conseil	6
Retirée	1
Transmise au Comité de discipline	1

Bien que les deux parties impliquées dans le processus de plainte puissent interjeter appel contre 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 un sujet de préoccupation dans le passé, nous n'avons reçu qu'une seule plainte d'un directeur de services funéraires envers un autre en 2004.

Résolution des Conflits

Le Comité est heureux que le personnel ait été en mesure de résoudre 30% des plaintes reçues. Le Comité examine la résolution apportée à toutes les plaintes pour s'assurer qu'il est approprié aux circonstances données et il a été satisfait de tous les résolutions présentées. Les résolutions de plaintes ont résulté en remboursements ou réductions de prix d'une valeur totale de 4 305\$.

Degré de Service Élevé

Il y a quelque temps, le Comité avait fixé un objectif de 90 jours comme date limite pour qu'une décision soit prise à l'égard d'une plainte ou pour que la question soit résolue par médiation. Cette année, le délai d'exécution moyen a été de 59 jours à partir de la date de réception de la plainte. Le Comité est très fier de cette importante réussite.

Préoccupations sur le Type de Plaintes

Comme par le passé, le Comité s'inquiète du nombre de plaintes à l'encontre de directeurs de services funéraires n'ayant pas agi selon les instructions de la personne responsable 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 responsable. En outre, un certain nombre de plaintes a aussi fait apparaître que le niveau de services avait laissé à désirer.

Plaintes reçues et leçons à en tirer

Le Comité utilise souvent le Bulletin du Conseil comme outil éducatif pour informer les titulaires de permis des suites données aux plaintes. En 2004, le Comité a publié deux articles dont un concernait la garantie des contrats et l'autre les remboursements aux consommateurs.

Comme le suggère son titre, le premier article traitait de la garantie d'un contrat et du besoin d'être clair sur les termes de cette garantie. L'article citait les exigences juridiques et offrait un exemple aux titulaires de permis. Le second article concernait les différents types de remboursement découverts par les inspecteurs du Conseil. Les raisons des remboursements couvraient des surplus sur des contrats prépayés ayant été honorés, des paiement excédentaires sur des débours, l'application de la mauvaise liste de prix et la facturation d'un montant de taxe erroné.

Le nombre de plaintes continue de rester sous la moyenne annuelle et il 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 législatives et qui offrent en permanence des services hautement professionnels. Le Conseil est engagé à accentuer la sensibilisation des consommateurs par des avis à l'intention public, par son site Web et par des trousseaux d'information mises à la disposition du public. Le Conseil a répondu à 36 demandes de renseignements de consommateurs, y compris 18 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.

Kirk Elliot

Président

TRAVAILLER FORT POUR PROTÉGER L'INTÉRÊT DE CHACUN

Rapport du 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 ayant subi une perte financière à la suite d'une mauvaise gestion de leurs fonds prépayés. Toutes les plaintes doivent être justifiées par l'apport de documents à l'appui comme par exemple la preuve du paiement.

Plaintes indemnisées

En 2004, le Comité a examiné et approuvé trois plaintes s'élevant à 12 322,68\$. Deux de ces plaintes avaient été présentées en 2003 et la troisième en 2004. Ces trois plaintes étaient dues à l'acceptation de fonds par un directeur de services funéraires qui avait négligé de les placer en fiducie comme le demande la loi et qui n'avait pas été en mesure de rembourser l'argent reçu. Par la suite, le directeur de services funéraires a accepté d'abandonner son permis et s'est engagé à ne plus jamais faire une demande de permis, plutôt que de faire face à un procès disciplinaire.

Gestion du Fonds d'indemnisation

Au cours de l'année, le Comité a vérifié la combinaison des avoirs avec le fiduciaire pour s'assurer que le fonds est suffisamment diversifié et sûr. Le Comité a aussi revu le contrat de fiducie et la grille des honoraires pour s'assurer que ces derniers étaient à jour et appropriés. À la fin de l'année, le fonds s'élevait à environ 1,75 millions de dollars.

Le Comité aimerait remercier les membres du personnel pour leur travail ainsi que le Conseil pour le soutien qu'il lui apporte. Le Comité aimerait aussi remercier spécialement Monsieur Tom Preston et lui exprimer son appréciation pour avoir prêté son expertise financière au Comité pendant six ans, période pendant laquelle il en a présidé une grande partie.

Bill Kiteley

Président

MAINTENIR LE PROFESSIONNALISME PAR LE BIAIS DE L'ÉDUCATION – Comité des permis

Mandat

Le Comité des permis est composé de trois membres: un membre représentant le public et deux représentant les directeurs de services funéraires. Très actif, ce Comité examine en permanence l'efficacité de ses procédés et de l'éducation en services funéraires en Ontario. Le mandat du Comité est d'examiner les affaires que lui confie le Registrateur en matière d'admissibilité des demandeurs de permis. Le Comité examine aussi toutes les autres questions liées à l'octroi des permis telles que les examens, les programmes d'internat et le perfectionnement professionnel.

Publié en 2003, le Profil de compétences professionnelles continue d'indiquer la direction pour les nouveaux programmes et de la formation en éducation.

Formation des précepteurs et des examinateurs de l'examen pratique

Le Conseil continue de mettre l'accent sur la formation donnée aux précepteurs (c'est-à-dire les personnes qui donnent la formation aux aspirants-directeurs de services funéraires en milieu de travail) et aux examinateurs qui font subir les examens pratiques pour le compte du Conseil.

Nous avons rendu le programme de formation des précepteurs plus interactif et avons mis au point de nouveaux outils à l'intention de ceux qui assurent la formation des internes. Nous avons rédigé un Guide pour la formation et le perfectionnement des internes, c'est-à-dire un programme de formation qui donnera à l'interne une voie à suivre concernant leur responsabilités, ainsi qu'une revue de rendement qui facilitera l'évaluation du sien. Ces changements et ces outils ont fait l'objet de revues positives.

Nous poursuivons la recherche d'opportunités pour présenter le programme de formation des précepteurs à titre de projet conjoint avec d'autres organisations. Avec les 62 titulaires ayant suivi le programme à ce jour et 24 autres prévus pour novembre 2004, de nombreux précepteurs actifs ainsi que d'autres qui forment du personnel auront suivi le programme.

Le Conseil engage des directeurs de services funéraires pour faire subir des examens pratiques aux personnes à la recherche d'un permis autorisant l'embaumement. Le Comité des permis a mis sur pied un nouveau procédé destiné à assurer la formation des personnes faisant subir les examens. Le procédé mis à jour rendra la gestion du programme plus pratique sans compromettre l'intégrité de la formation.

Programme de perfectionnement professionnel

C'est à Toronto et au printemps de 2004 que le Conseil a tenu son 67^{ème} atelier de Perfectionnement professionnel rehaussé par la visite de Monsieur le Ministre Jim Watson, Ministre des services aux consommateurs et aux entreprises. Monsieur le Ministre Watson s'est adressé aux 350 participants en évoquant le 90^{ème} anniversaire du Conseil et en rappelant l'engagement de la profession envers l'éducation.

Dans le cadre de la célébration du 90^{ème} anniversaire, le Conseil a salué les directeurs de services funéraires présents qui détenaient un permis depuis 50 ans ou plus et il a passé en revue l'histoire du Conseil et des services funéraires par une présentation succincte multimédia. Les neuf directeurs de services funéraires apportent la preuve du dévouement que portent les directeurs de services funéraires à leur profession.

La formation des précepteurs fut aussi offerte conjointement au perfectionnement professionnel de 2004 de Toronto, en procurant une alternative au programme de perfectionnement professionnel principal.

On vous écoute !

En nous basant sur les recommandations faites par les titulaires de permis à l'atelier de perfectionnement professionnel de 2003, nous avons porté le choix des orateurs à neuf et avons raccourci les sessions pour permettre aux titulaires de permis d'assister à un plus grand nombre de sessions. L'apport du programme de formation de précepteur et le nombre accru d'orateurs ont réduit le nombre de personnes dans chaque session, en procurant un environnement plus confortable et une interaction accrue.

Le Comité apprécie le point de vue inestimable des titulaires de permis et il continuera de faire de son mieux pour répondre à leurs besoins, tout en tenant compte du maintien des normes élevées qu'il a établies.

Examens de permis

Les examens de permis sont revus et mis à jour en permanence pour refléter les changements continus dans la profession des services funéraires. Le Comité est régulièrement en contact avec les Programmes d'éducation en services funéraires pour s'assurer qu'il reste informé des changements du programme d'études. Le Comité a eu le plaisir de décerner un prix à M. Gary Eide du Collège Humber et à Mlle Véronique Brunet du Collège Boréal pour avoir obtenu les notes les plus élevées lors des examens menant à l'octroi du permis dans leurs programmes respectifs.

Partager nos idées

Le Conseil et le Comité des permis sont heureux d'avoir l'occasion de rencontrer les Autorités de réglementation des services funéraires en Amérique Nord pour débattre les questions entourant l'octroi des permis, les examens et d'autres affaires apparentées. Des représentants du Conseil ont assisté au Congrès annuel de la Conférence internationale des conseils d'examen des services funéraires et à une rencontre des Autorités de réglementation canadiennes pour discuter des problèmes communs. Le Comité est très heureux du degré de participation élevé dont le Conseil a fait preuve dans les deux groupes de discussion.

Un aperçu pour 2005

Nous entrevoyons qu'en 2005 une partie du travail ayant été effectuée par le Comité de révision en Éducation sera transmise au Comité d'octroi des permis pour poursuivre la tâche. Le Comité entrevoit aussi de dévoiler son plan d'actions pour l'introduction d'un système de perfectionnement professionnel avec crédit, mais il devra voir comment la *Loi sur les Services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* viendra influencer ses plans avant de procéder.

Nous nous devons de reconnaître l'apport et le travail acharné de beaucoup: le Registrateur, le Chef des permis et de l'administration, la Coordinatrice des services administratifs, notre Agent de compétences professionnelles, l'ensemble du personnel et le Conseil dans son ensemble. Cela a vraiment été un travail d'équipe.

Wayne Smith

Président



CONFORMITÉ 2004 – L'équipe d'inspection du Conseil des services funéraires

L'équipe d'inspection

Jouant le rôle de pivot central au sein du Conseil des services funéraires pour la mise en application de la loi, l'équipe d'inspection a eu une année très remplie et très productive en 2004. Elle reste concentrée sur le mandat du Conseil pour la protection du consommateur et continue de concentrer ses ressources envers les titulaires de permis qui démontrent des degrés de conformité peu élevés par le biais de son échéancier d'inspections basées sur le risque.

Inspection en 2004 – Détails

L'équipe d'inspection a effectué 210 inspections, dépassant ainsi son objectif de 2004 prévu à 180. Au cours des inspections, l'équipe a découvert plus de 13 000 \$ dus aux consommateurs, ce qui représente une diminution importante par rapport à l'année précédente. On peut espérer que cela provient de l'accent mis par l'équipe sur cette question au cours des dernières années. Voici une répartition des inspections pour 2004.

	<u>2004</u>	<u>2003</u>
Inspections	210	226
Routine	190	207
Nouvel établissement ou nouveau propriétaire	15	14
Établissement fermé	5	6
Remboursements aux consommateurs	13 420 \$	36 372 \$

Conformité générale

En 2004, l'équipe d'inspection n'a pas observé de nouvelles tendances majeures, si ce n'est qu'un nombre inférieur de questions de non-conformité faisant l'objet d'un rapport pour chaque inspection (8,9 en 2003 comparé à 7,4). L'équipe se concentre sur les documents (contrats et listes de prix) pour s'assurer qu'ils ne présentent pas de complexité excessives pour le consommateur et qu'ils sont faciles à comprendre. Le nombre moyen de problèmes rencontrés avec les contrats et les listes de prix s'est élevé à environ 32 % dans les questions de non-conformité. Dans la plupart des cas, le titulaire de permis a remédié aux questions de nonconformité avec empressement.

Investigations

En 2004, l'équipe d'inspection a effectué 34 investigations, dont 27 ont été clôturées dans l'année. Les investigations couvraient tout un éventail de questions y compris celles pour des personnes exploitant un établissement sans permis, publicité mensongère, disparition de dons de charité, établissements funéraires se déclarant en faillite et personnes sans permis offrant des services de transfert. Bien que plusieurs cas furent résolus, d'autres entraînèrent des mises en garde ou ne demandèrent aucune action.

Environ 60 % des investigations avaient été entreprises à la suite de renseignements émis des titulaires de permis. Ceci indique fortement que le secteur des services funéraires se préoccupe de la question de conformité.

Bien concentrer nos ressources

L'équipe est engagée à concentrer ses ressources pour que leur impact soit le plus fort sur la protection du consommateur.

Bien que l'approche basée sur le risque pour planifier les inspections permettra à l'équipe d'inspection de concentrer ses ressources sur les titulaires de permis démontrant des degrés de conformité peu élevés, évaluer l'efficacité du programme prendra du temps. Les inspections entreprises en 2005 nous donneront un premier aperçu de l'effet du programme de planification.

En 2003, l'équipe d'inspection avait identifié des problèmes rencontrés dans le secteur et elle les avait tous évalués en tenant compte de leur fréquence et du degré de risque pour les consommateurs. L'équipe a ciblé les dix problèmes principaux et elle a proposé un plan d'action visant à les réduire, voire à les éliminer. En 2004, l'équipe a réexaminé la liste pour évaluer l'action qui avait été prise. Bien que dans la plupart des cas il semble y avoir eu une amélioration, nombreux sont les problèmes difficiles à mesurer ou qui demanderont plus de temps pour évaluer pleinement l'impact de l'action entreprise.

À titre d'exemple, l'équipe a identifié chez le consommateur un manque de compréhension de ses droits d'annulation de contrat et, ce qui est plus important encore, un manque de compréhension des frais d'annulation ou des pénalités que demandent certains fonds d'assurance. Pour attirer l'attention des titulaires de permis sur cette question, l'équipe a rédigé un article dans le Bulletin du Conseil de décembre 2004 qui encourageait la divulgation et la comparaison des modes de financement disponibles, afin que les consommateurs puissent faire un choix éclairé. L'équipe se chargera aussi de revoir ces questions avec les titulaires de permis au cours des inspections, mais observer les effets de ces démarches prendra un peu de temps.

Assurer un service à la clientèle soutenu et répondre aux besoins des intervenants

L'équipe d'inspection est engagée à offrir un service de qualité par le biais de son approche équilibrée en matière d'inspections et elle continue d'être proactive sur les questions de non-conformité tout en améliorant ses relations avec les titulaires de permis. En 2004, l'équipe d'inspection a passé en revue les résultats des sondages sur l'assurance de la qualité des inspections de 2003 et des mesures ont été prises, lorsque cela était possible, pour tenir compte des suggestions faites par les titulaires de permis. L'équipe d'inspection du Conseil est ouverte aux suggestions du secteur quant à améliorer le processus d'inspection et la conformité, afin que ce processus devienne un outil moins déroutant et à la fois utile et éducatif, sans compromettre les efforts déployés pour protéger le consommateur.

L'équipe d'inspection a évalué les solutions adoptées pour répondre aux commentaires des titulaires de permis lors des sondages précédents. Dans tous les cas, aucun des commentaires pour lesquelles des remèdes furent apportés n'est réapparu en 2003, ce qui semblerait indiquer un degré de succès élevé. Une bonne partie des solutions apportées concernait l'éducation accrue des titulaires de permis, en leur procurant des renseignements supplémentaires et en gérant les attentes qui en découlent.

Maintenant les inspecteurs donnent aux titulaires de permis plus d'explications détaillées et des références de réglementation pour expliquer pourquoi les documentations devraient ou pouvaient être changées. Quelques titulaires de permis n'ont pas compris pourquoi leurs contrats devaient être changés lorsqu'ils étaient acceptables aux années passées. Ils ne se sont pas rendu compte qu'ils ont adopté des changements en matière de procédures ou de politiques depuis la dernière fois que leurs contrats ont été révisés par les inspecteurs et que les contrats devaient être changés pour être en accord avec les nouvelles procédures ou politiques. Dans d'autres cas, lorsque les inspecteurs ont fait des suggestions aux titulaires de permis de modifier leurs documentations afin de les rendre plus faciles à comprendre pour les consommateurs, les titulaires de permis ont compris que les suggestions étaient des demandes requises par les règlements. Afin de résoudre ce problème, l'équipe a tenté de faire un meilleur travail pour transmettre quand un commentaire est une exigence et quand c'est une suggestion, ce qui semble d'avoir marché.

Une autre question soulevée par les titulaires de permis a été le retard apporté par les inspecteurs à retourner leurs appels téléphoniques. Les messages sur boîte vocale sont dès à présent mis à jour pour indiquer aux appelants quand les inspecteurs ne sont pas au bureau, ce qui aide ainsi les titulaires de permis à savoir quand l'inspecteur les rappellera. Depuis la mise en place de ces changements, ces préoccupations ont pratiquement été éliminées.

En moyenne, l'équipe d'inspection a pris 8,5 jours pour envoyer des lettres d'inspection aux titulaires de permis, tandis qu'eux en ont pris 33,3 pour y répondre. Pour 2005, l'équipe d'inspection tentera de réduire ceci à 25 jours en apportant certains changements pour préciser quand une réponse est attendue. La transmission des lettres d'inspection par voie électronique et l'acceptation des réponses par courriel devraient faciliter la tâche des titulaires de permis pour communiquer avec l'équipe d'inspection.

A l'occasion, il peut arriver que l'équipe s'occupe directement des besoins du consommateur. Lors de la fermeture d'un établissement funéraire en 2004, l'équipe a pris le contrôle des fonds réservés au prépaiement et s'est chargée de les faire retourner aux consommateurs. Bien que ceci ne se passe pas fréquemment, lorsque cela arrive, l'équipe prend les mesures voulues pour être certain que l'argent du consommateur est bien géré comme il se doit en temps utile.

Nos prévisions pour 2005

Pour 2005, l'équipe d'inspection mettra l'accent sur la réduction des questions de non-conformité des titulaires de permis entre deux inspections. Elle changera aussi sa manière de procéder pour identifier plus facilement les titulaires de permis chez qui des questions de non-conformité tendent à se répéter. De plus, l'équipe recherchera des moyens pour utiliser l'information obtenue afin d'affiner l'approche basée sur le risque qu'elle avait adoptée.

Dans le but d'accroître l'efficacité et le rendement, l'équipe d'inspection examinera le processus d'octroi des permis pour les nouveaux établissements et lors de changements de propriétaire.

En supplément à ses activités normales, l'équipe d'inspection examinera aussi les projets de règlement annoncés en vertu de la *Loi de 2002 sur les Services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*. L'équipe est engagée à aider les titulaires de permis dans la transition vers les nouvelles lois et elle commencera donc à préparer certains outils éducatifs pour les titulaires de permis et à rédiger des exemples de listes de prix et de contrats conformes à la législation et aux règlements.

Ces documents devraient donner aux titulaires de permis une idée des exigences de la nouvelle loi et des nouveaux règlements.

R. Brakel

Directeur, Inspections et investigations



COMITÉ DE RÉVISION DE L'ÉDUCATION

Le Conseil des services funéraires poursuit sa tâche envers les recommandations présentées dans le Rapport sur l'Éducation publié en 2001. Nous continuons de les examiner et tentons de mettre en place chacune d'entre elles. Bien que nous croyions que toutes ces recommandations aient leurs mérites, toutes ne seront pas mises en place, car certaines sont simplement trop onéreuses et devront faire l'objet d'alternatives.

Le **Comité de mise en place de l'internat** a poursuivi l'amélioration et l'expansion du programme de formation des précepteurs en s'appuyant sur son succès initial. Le programme est devenu plus interactif et plus participatif et du matériel supplémentaire continue d'être créé et distribué aux nouveaux précepteurs qui l'utiliseront au travail. Le programme a été présenté trois fois depuis son lancement et 60 titulaires de permis ont à ce jour suivi le programme.

Le **Comité de mise en place du perfectionnement professionnel** a identifié les points cruciaux pour la mise sur pied d'une structure destinée à un système basé sur des crédits. Le personnel du Conseil prépare actuellement de nouvelles lignes directrices qui apporteront plus de souplesse au système de perfectionnement professionnel tout en tenant compte des facteurs nécessaires. Bien que beaucoup reste encore à faire avant qu'un système basé sur des crédits soit fonctionnel, nous sommes décidés à poursuivre cet objectif jusqu'à sa mise en place.

Le **Comité de mise en place de la pré-admission scolaire** a examiné la plupart des recommandations, mais certaines devront attendre jusqu'à ce que l'ensemble des effets de la nouvelle législation soit connu. Entre-temps, le Comité est d'avis qu'il n'existe aucune lacune importante dans le programme et que celui des admissions est bien structuré et bien géré.

Mes six ans au sein du Conseil des services funéraires se sont terminés en décembre 2004 et je prévois que le projet sera par la suite transféré au Comité des permis du Conseil des services funéraires pour supervision et mise en place ultérieures. Avoir suivi le projet depuis sa naissance jusqu'au point où il se trouve aujourd'hui a été extrêmement encourageant. Il reste encore du travail à faire, mais le progrès qu'a accompli aujourd'hui le Comité est immense grâce à l'enthousiasme inébranlable des membres du Comité et du personnel du Conseil qui n'ont cessé de le faire progresser en dépit des nombreux autres défis présents.

Les directeurs de services funéraires ontariens ont clairement exprimé leur soutien pour le projet et nous avons œuvré avec diligence pour préparer et mettre en place les recommandations en votre nom.

Des copies de la Fiche de rendement sur la mise en place du Rapport sur l'Éducation donnant le détail de nos progrès actuels peuvent être obtenues en s'adressant au bureau du Conseil.

Scott Doney

Président

ÉQUIPE DES PERMIS ET L'ADMINISTRATION

L'équipe des permis et administration gère les fonctions qui y sont reliées en accordant environ 3 100 renouvellements, en plus d'offrir son soutien au Conseil et au personnel. Agissant en tant que premier point de contact pour le Conseil, l'équipe joue donc un rôle important dans la suite donnée aux demandes des consommateurs, à celles des membres de la profession, du gouvernement et des autres intervenants.

Des changements de personnel survenus vers la fin de l'année ont entraîné l'arrivée d'un nouveau membre au sein de l'équipe et nous entrevoyons que l'autre poste sera tout prochainement comblé.

Dans le but d'aider l'équipe à effectuer ses fonctions avec plus d'efficacité, un répondeur vocal automatisé a été installé pour permettre de diriger les appels des demandeurs plus rapidement, tout en leur offrant la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement. Le succès enregistré au cours de la période d'essais de ce répondeur a indiqué qu'il pouvait être installé en permanence. Nous continuerons de rechercher des moyens de fournir un service professionnel rentable et efficace par le biais de la technologie disponible.

Des changements apportés à l'Annuaire du Conseil des services funéraires pour en faire un « Annuaire commercial » permettront d'en offrir l'accès à tous nos partenaires en respectant la législation fédérale sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée introduite en 2004. L'Annuaire commercial sera disponible pour tous les intervenants en 2005.

Octroi des permis/Enregistrement

Cette année encore, l'équipe a atteint son objectif qui consistait à traiter environ 3 100 permis dans les 30 jours de la date limite de la demande. De petites régularisations sont constamment apportées à la marche à suivre pour s'assurer qu'elle demeure efficace et rentable. En 2004, l'équipe a pris en moyenne trois jours pour renouveler le permis d'un directeur de services funéraires (depuis la date de réception jusqu'à l'impression du permis). Le délai d'exécution pour l'émission d'un permis commercial a été de sept jours en moyenne.

L'équipe poursuit sa tâche pour tenter d'atténuer les erreurs et pour éviter le renvoi des demandes aux titulaires de permis. Pour le traitement des demandes de 2005, voici ce que l'équipe a accompli :

- ◆ Publication d'une liste de contrôle dans le Bulletin de décembre 2004 pour aider les titulaires de permis lorsqu'ils envoient leurs demandes de renouvellement.
- ◆ Vers la moitié de 2004, envoi d'une note à tous les responsables en leur rappelant l'importance d'effectuer un rapprochement trimestriel des contrats prépayés dans le but d'éviter des erreurs de déclaration.
- ◆ Avec l'envoi des demandes de permis, une lettre a également été envoyée à tous les responsables dont la demande de permis précédente contenait des erreurs en expliquant comment éviter les plus courantes.
- ◆ L'équipe d'inspection aidera à répondre aux questions relatives aux déclarations des contrats prépayés et au prépaiement des fonds.

L'équipe continuera de suivre les demandes de permis, et dans la mesure du possible, elle apportera les changements voulus pour aider les titulaires de permis à réduire le nombre d'erreurs dans leurs futures demandes.

STATISTIQUES POUR 2003/2004

Enregistrements et permis octroyés en 2004

	<i>Nombre</i>
Directeurs de services funéraires	
Actifs	1818
Inactifs	702
Conditionnels	17
Abandonnés	0
Révoqués	0
Suspendus	0
Émérites	52
Réintégrés	4
Opérateurs de service de transfert enregistrés	5
Transfert selon la législation sur la mobilité de la main-d'œuvre	1

Permis en 2004

	<i>Établissements funéraires</i>	<i>Services de transfert</i>
Offrant des services au public	565	35
N'offrant pas de services au public	3	-
Conditionnels	1	-
Révoqués	1	-
Refus d'octroi	1	-
Nouveaux établissements	7	7
Changements de propriété	19	-
Fermés	7	1

Propositions/Ordonnancements/Conditions et Tribunal d'appel en matière de permis

Titulaires de permis acceptent généralement les propositions qui visent à placer certaines conditions sur leurs permis à fin d'éviter ainsi des audiences devant le Tribunal d'appel en matière de permis, certains titulaires de permis décident par contre de demander une audience. De tous les appels présentés au Tribunal d'appel en matière de permis, tous sauf deux furent réglés avant la date de l'audience. Au cours de l'année, les permis ont été refusés à deux établissements et les deux demandeurs ont interjeté appel auprès du Tribunal. Pour un des cas, le Tribunal a maintenu la décision du Registrateur. Le deuxième sera entendu en 2005. Au cours de l'année, un permis commercial a été refusé.

L'équipe continue de suivre de près les conditions imposées sur les permis.

Éducation et perfectionnement professionnel

En l'honneur du 90^{ème} anniversaire du Conseil, le Ministre des services aux consommateurs et aux entreprises – Monsieur Jim Watson – s'est adressé aux participants de l'atelier de perfectionnement professionnel 2004. Pour la première fois, le Conseil a également offert le Programme de formation des précepteurs en même temps que celui du Perfectionnement professionnel, offrant dès lors un plus grand choix aux titulaires de permis.

Les changements recommandés par les titulaires de permis furent apportés en 2004 et reçurent une réponse positive. Le Programme de formation des précepteurs avait aussi été adapté pour mieux répondre aux besoins des précepteurs et des internes. Tous les changements ont été bien accueillis.

Les 92 internes et leurs précepteurs ont reçu un sondage révisé sur leurs expériences. Pour la première fois, les résultats des sondages furent redistribués aux participants, leur donnant ainsi une meilleure idée d'où ils se trouvaient par rapport à leurs homologues.

Le nouveau format du programme de formation d'examineur de l'examen pratique et de qualifications, ainsi que les révisions de cette année, ont été bien accueillis. Les changements permettront aux examinateurs de prouver tous les deux ans qu'ils ont les aptitudes requises au lieu de tous les ans comme c'était le cas précédemment.

Ont subi l'examen en 2004

	Examens pour le permis Décembre 2003	Examens pour le permi Juin 2004	Examens pour permis actifs/inactifs	Examens pour réintégration	Hors Province (Examen juridique)
Candidats internes	6	87	1	4	1

Améliorer l'information et l'accès au services

À nouveau, le Conseil a publié trois Bulletins en 2003/04 et y a inséré plusieurs encarts spéciaux sur des questions d'intérêt précis telle l'arrivée imminente de la *Loi de 2002 sur les Services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*.

Une fonction de recherche a été ajoutée au site Web du Conseil pour permettre aux utilisateurs de rechercher un fournisseur de services soit par ville ou par nom. Ceci aidera les consommateurs à trouver un établissement 24 heures par jour en réduisant le besoin de communiquer avec le bureau pendant les heures d'affaires.

En réponse à la nouvelle législation fédérale sur la protection de la vie privée, le Conseil a adopté un Code de la protection des renseignements personnels et accès à l'information. La politique est en place et peut être lue sur le site Web du Conseil. Une formation sur sa mise en application a été donnée au personnel et aux membres du Conseil.

Buts et objectifs pour 2005

Après avoir atteint les buts fixés pour 2004, l'équipe des permis et de l'administration a déterminé les buts et objectifs à atteindre pour 2005.

- ◆ L'équipe continuera de s'assurer que les membres de la profession sont tenus au courant de l'élaboration des règlements en rédigeant et en plaçant, dans les Bulletins et sur le site Web du Conseil, des comptes rendus sur le projet de réglementation de la *Loi de 2002 sur les Services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*.
- ◆ Des changements continueront d'être apportés au site Web en se basant sur les remarques des consommateurs et des titulaires de permis. Une approche plus conviviale sera mise au point pour les documents anciens tels les Bulletins du Conseil.
- ◆ Conjointement avec le Comité des permis, l'équipe examinera la possibilité de renouveler les permis et de transmettre le Bulletin du Conseil par moyen électronique.
- ◆ L'équipe recherchera et évaluera également différents mécanismes de soutien à l'intention des internes et des précepteurs.

Susan Beck

Chef des permis et de l'administration



BIEN ENSEIGNER NOS ENFANTS –

Rapport du Comité des communications et de planification à long terme

Dans le cadre de son engagement envers la sensibilisation du consommateur et l'éducation, le Conseil a adopté une approche différente en se distançant des campagnes de sensibilisation traditionnelles qu'offrent la presse et la radio. Le Conseil a plutôt décidé d'orienter ses ressources vers l'appui du projet éducatif intitulé en anglais « Loss, Grief and Growth Education Project Inc. », projet conçu pour enseigner aux étudiants et étudiantes de la 1^{ère} à la 12^{ème} année perte, deuil et croissance salubre pouvant résulter du processus de deuil. Le Conseil s'est engagé dans l'éducation et supporte les efforts du projet en lui procurant un capital de départ dans l'espoir que d'autres bienfaiteurs y apporteront également leur soutien.

Grâce à des « pilotes » en place au sein des divers conseils scolaires dans toute la province, le Conseil est d'avis que le programme sera d'une valeur inestimable à longue échéance.

Nouveaux documents d'information

Le Conseil a préparé de nouveaux documents d'information à l'intention des consommateurs. Il s'agit de deux brochures intitulées en anglais « Arranging a Funeral: What you need to know » et « Prearranging a funeral: What you need to know » qui seront disponibles en décembre 2004.

Rédigées à l'intention des consommateurs et avec leur concours, ces brochures procureront des renseignements essentiels permettant de faire un choix éclairé.

Éducation des titulaires de permis

Dans l'intention de tenir les titulaires de permis au courant au niveau informations et démarches en cours, nous avons publié trois bulletins contenant des encarts spéciaux produits par le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée (Plan ontarien de lutte contre la grippe pandémique) et par le Ministère des services aux consommateurs et aux entreprises sur la *Loi sur les Services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*.

Objectifs : les définir et réussir

Le Comité a dirigé la préparation du Plan d'affaires de 2005 en identifiant objectifs, cibles et calendrier des activités.

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

Kirk Elliot

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 2004. Les états financiers complets sont disponibles sur demande.

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

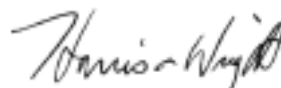
Aux Directeurs du

Conseil des Services Funéraires

Nous avons vérifié le bilan du Conseil des services funéraires à la date du 31 octobre 2004, 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 comptable conformément aux principes de vérification canadiens 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 2004 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.



Comptables agréés

Toronto, Ontario Le 28 décembre 2004

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 2004

**Comparatif
2003**

ACTIF

Actif à court terme:

Liquidités et banques	94,487 \$	134,879 \$
Divers recevables (Note 4)	20,450	17,611
Dépenses prépayées	22,921	17,356

	137,858	169,846
--	---------	---------

Investissements - au coût (Note 3)

	1,924,748	2,081,182
--	-----------	-----------

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

Ameublement et équipement de bureau	197,593	199,015
Modifications locatives	21,353	21,353

	218,946	220,368
--	---------	---------

Moins - Dépréciation accumulée

	136,637	124,740
--	---------	---------

	82,309	95,628
--	--------	--------

	2,144,915 \$	2,346,656 \$
--	--------------	--------------

PASSIF

Passif à court terme:

Comptes payables et passif accumulé	66,671 \$	65,321 \$
Revenu différé des droits de permis (Note 2b)	227,283	198,685

	293,954	264,006
--	---------	---------

	1,850,961	2,082,650
--	-----------	-----------

Surplus

	2,144,915 \$	2,346,656 \$
--	--------------	--------------

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 2004

Comparatif
2003

REVENU

Droits de permis des directeurs de services funéraires	382,575 \$	377,125 \$
Droits de permis des établissements funéraires	816,580	796,510
Droits de permis des services de transfert	20,540	17,720
	1,219,695	1,191,355
Certificats en double exemplaire	240	270
Droit d'inscription des étudiants	4,600	4,600
Droits d'examen des étudiants	13,850	13,550
Perfectionnement professionnel	90,565	83,305
Revenu des investissements	105,541	103,530
Frais d'administration - Fonds d'indemnisation	3,000	3,000
Ventes de répertoires, lois et revenus divers	4,497	8,145
Remboursement - Minist. des services aux consommateurs et aux entreprises	27,888	27,311
	1,469,876	1,435,066

DÉPENSES (Tableau A)

Salaires, lois sociales et compensation	744,920 \$	702,665 \$
Transport et communication	249,735	264,848
Services	258,201	202,471
Fournitures et équipement	237,324	225,943
	1,490,180	1,395,927

EXCÉDENT DE REVENU SUR LES DÉPENSES - (FRAIS DÉPASSANT LE REVENU)	(20,304)	39,139
---	----------	--------

DÉMARCHES SPÉCIALES (NOTE 7)	211,385	133,379
------------------------------	---------	---------

EXCÉDENT DES DÉP. SUR LES REV. APRÈS DÉMARCHES SPÉCIALES	(231,689) \$	(94,240) \$
--	--------------	-------------

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DE L'EXCÉDENT

Exercice terminé le 31 octobre 2004

Comparatif
2003

SOLDE, début de l'année	2,082,650 \$	2,176,890 \$
Excédent des dépenses sur les revenus après démarches spéciales	(231,689)	(94,240)
SOLDE, fin de l'année	1,850,961 \$	2,082,650 \$

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DE L'ENCAISSE

Exercice terminé le 31 octobre 2004

		Comparatif 2003
RENTREES LIÉES AUX (UTILISÉES DANS LES) OPÉRATIONS		
Excès des dépenses sur les revenus après démarches spéciales	(231,689) \$	(94,240) \$
Postes n'affectant pas le fonds de roulement:		
Dépréciation et amortisation	22,602	24,750
Fonds de roulement lié aux (utilisé dans les) opérations	(209,087)	(69,490)
Changement net en fonds de roul. autres que liquidités (voir ci-dessous)	21,544	60,620
Rentrées liées aux (utilisées dans les) opérations	(187,543)	(8,870)
RENTREES LIÉES AUX (UTILISÉES DANS LES) INVESTISSEMENTS		
Ajouts aux biens immobilisés	(9,283)	(12,131)
Augmentation (diminution) en liquidités	(196,826)	(21,001)
Liquidités au début de l'année	2,216,061	2,237,062
ENCAISSE À LA FIN DE L'EXERCICE	2,019,235 \$	2,216,061 \$
Encaisse à la fin de l'exercice représenté par:		
Liquidités :	94,487 \$	134,879 \$
Investissements	1,924,748	2,081,182
	2,019,235 \$	2,216,061 \$
CHANGEMENT NET EN FONDS DE ROULEMENTS AUTRES QUE DISPONIBILITÉS		
Augmentation (diminution) en:		
Actif à court terme:		
Divers recevables	2,839 \$	(17,306) \$
Dépenses prépayées	5,565	(22,609)
	8,404	(39,915)
Passif à court terme:		
Comptes payables et passif accumulé	1,350	22,970
Revenu différé des droits de permis	28,598	(2,265)
	29,948	20,705
AUGMENT. (DIMIN.) NETTE EN FONDS DE ROUL. AUTRES QUE DISPONIB.	(21,544) \$	(60,620) \$

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES
NOTES ACCOMPAGNANT LES ÉTATS FINANCIERS
Exercice terminé le 31 octobre 2004

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.

Le Comité du Fonds d'indemnisation gère les affaires du fonds d'indemnisation des services funéraires prépayés qui a été instauré en vertu de la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires de 1989*.

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 appartiennent aux deux derniers mois de l'année civile et tous les droits perçus de 2005.

3. PLACEMENTS - Valeur de Marché \$ 1,962,658 (2003 - \$2,104,635)

**Comparatif
2003**

Obligations d'épargne du Canada - 4.367 %, échéance le 1er décembre 2005	124,733	215,481
Obligations d'épargne du Canada - 5.082 %, échéance le 1er juin 2008	1,155,356	1,097,097
Obligations d'épargne du Canada - 3.958 %, échéance le 15 mars 2009	424,383	405,728
Ontario Hydro - 2.490 %, échu le 15 octobre 2004	-	100,625
Province of Ontario - 4.407 %, Échéance le 2 décembre 2006	220,276	210,949
Marché monétaire canadien TD	-	51,302
	1,924,748	2,081,182
	\$	\$

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

4. DIVERS RECEVABLES

**Comparatif
2003**

Minist. Services consom. et entreprises - Remboursement	16,504	12,097
Revenu du fonds d'indemnisation et divers	3,946	5,514
	20,450	17,611
	\$	\$

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 Avril 2006. 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 :

2005	51,041	\$
2006	38,588	
2007	13,585	
2008	6,704	
2009	2,572	
	<u>112,490</u>	\$

6. DÉMARCHES SPÉCIALES

			Comparatif 2003	
Reconnaissance professionnelle	3,272	\$	2,074	\$
Informatique – Conseiller en base de données	1,764		12,220	
Revue de l'Éducation	1,253		18,730	
Frais Groupe de discussion mobilité de la main-d'oeuvre – Profil de compétences	2,113		4,998	
Juridique	107		-	
Perfectionnement professionnel - Thunder Bay	-		3,568	
Relations publiques	1,007		84,282	
Relations publiques – Projet « Loss, Grief & Growth »	155,000		-	
Salaires	34,562		-	
Site Web	12,307		7,507	
	<u>211,385</u>	\$	<u>133,379</u>	\$

L'excédent des frais dépassant le revenu de 231 689 \$ (2003 : 94 240 \$) provient directement de la décision du Conseil d'utiliser son surplus accumulé pour ces initiatives planifiées et budgétisées.

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 2004

Comparatif
2003

ACTIF

Actif à court terme :

Liquidités :

Toronto Dominion Bank	33,992 \$	27,456 \$
TD Private Client Group	10,501	15,185
Intérêts à recevoir	7,167	8,151
	<u>51,660</u>	<u>50,792</u>

Investissements – au prix coûtant (Note 3)

1,755,265	1,713,008
-----------	-----------

<u>1,806,925 \$</u>	<u>1,763,800 \$</u>
---------------------	---------------------

PASSIF

Passif à court terme :

Frais d'administration de fiducie accumulés	1,470 \$	1,435 \$
Coûts administratifs accumulés	3,000	3,000
Frais juridiques accumulés	-	424
Honoraires de vérification accumulés	2,500	2,500
Taxe de vente et divers	1,374	1,143
	<u>8,344</u>	<u>8,502</u>

Surplus

1,798,581	1,755,298
-----------	-----------

<u>1,806,925 \$</u>	<u>1,763,800 \$</u>
---------------------	---------------------

ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

Exercice terminé le 31 octobre 2004

Comparatif
2003

REVENU

Paielements initiaux	5,580 \$	2,700 \$
Distributions des gains en capital	4,663	-
Revenu en intérêts et en dividendes	70,088	78,546
Autre revenu	500	-
	<u>80,831</u>	<u>81,246</u>

DÉPENSES

Coûts administratifs	3,000	3,000
Frais bancaires	5	25
Fonds prépayés indemnisés	12,323	9,410
Honoraires	2,916	3,340
Frais d'administration de fiducie	19,304	11,391
	<u>37,548</u>	<u>27,166</u>

EXCÉDENT DU REVENU SUR LES DÉPENSES

<u>43,283 \$</u>	<u>54,080 \$</u>
------------------	------------------