



Rapport Annuel 2006

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

	2006		2007	
Président	Patrick McGarry	<i>Ottawa</i>	William Kiteley	<i>Sault Ste. Marie</i>
Vice-président	William Kiteley	<i>Sault Ste. Marie</i>	Alison Knight*	<i>Toronto</i>
Membre de direction	Victoria Vidal-Ribas*	<i>Toronto</i>	Kirk Elliott	<i>North Bay</i>
	Kevin Daudlin	<i>Toronto</i>	Kevin Daudlin	<i>Toronto</i>
	Ronn Dodge	<i>Forest</i>	Ronn Dodge	<i>Forest</i>
	Karie Draper	<i>Toronto</i>	Chris Ferguson*	<i>Toronto</i>
	Kirk Elliott	<i>North Bay</i>	Robert Hubbert	<i>St. Catharines</i>
	Chris Ferguson*	<i>Toronto</i>	Robert Oliphant*	<i>Toronto</i>
	Alison Knight*	<i>Toronto</i>	Kevin Palin	<i>Toronto</i>
	Donald Sanderson	<i>Burlington</i>	Harry Rath	<i>Belleville</i>
	Wayne Smith	<i>Peterborough</i>	Wayne Smith	<i>Peterborough</i>
	Cathy Taylor*	<i>Toronto</i>	Cathy Taylor*	<i>Toronto</i>
	David Wilhelm*	<i>Milton</i>	David Wilhelm*	<i>Milton</i>

* Indique un membre du public

Personnel du Conseil

Registrateur

Joseph Richer

Chef des inspections et des investigations

René Brakel

Inspecteurs

Randy Balon
Michelle Crognale
Ken Singh

CONSEILLERS JURIDIQUES

Steinecke Maciura LeBlanc
Donald Posluns - Avocat et conseiller juridiques

Comité de discipline

Conseiller juridique indépendant

Alan Bromstein – Avocat et conseiller juridiques

Chef des permis et de l'administration

Susan Beck

Coordonnatrice – Services administratifs

Renée Toleck/Vicki McCoy

Aide-comptable administrative

Marlen Weiler

Agent compétence professionnelle

Vicki McCoy (intérimaire)

Adjointe administrative bilingue

Claude Civil

VÉRIFICATEUR

Harris and Wright



Table des Matières

Notre mission	2
Nos buts corporatifs et nos valeurs	2
Message du Président	3
Message du Registrateur	4
Réalisations dans notre plan d'affaires de 2006	5
Résultat Stratégique N° 1 - Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur	
Résultat Stratégique N° 2 - Promouvoir l'excellence du service par le biais du perfectionnement professionnel	
Résultat Stratégique N° 3 - Accroître la sensibilisation du public	
Résultat Stratégique N° 4 - Affronter l'incertitude	
Les Comités du Conseil - Mises à jour	9
Comité de discipline	9
Comité du fonds d'indemnisation	10
Comité des plaintes	11
Comité des permis	13
Comité de vérification, finances et risques	14
Comité des communications et de planification à long terme	15
L'équipe d'inspection	15
L'équipe des permis et l'administration	18
Aperçu financier du Conseil des services funéraires	21
Rapport des vérificateurs	21
Bilan	22
État des revenus et des dépenses	23
État des surplus	23
État de l'évolution de la situation financière	24
Notes accompagnant les états financiers	25
Fonds de compensation des services funéraires prépayés	
Bilan	27
État des revenus et des dépenses	27

* Pour obtenir une copie du Rapport annuel en anglais, visitez le site Web du Conseil à www.funeralboard.com ou communiquez avec le bureau du Conseil au 1-800-387-4458 ou (416) 979-5450



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.

Message du Président

2006 a été une année au cours de laquelle le Conseil a assuré ses obligations sous un ciel de changements de réglementations qui modifieront fondamentalement le travail du Conseil et des titulaires de permis.

Je suis heureux d'annoncer que, tout en travaillant à la préparation d'un nouveau secteur du deuil dans un proche avenir, l'accent que le Conseil place sur ses responsabilités de réglementation existantes et sur son mandat de protection du consommateur furent maintenues – ce qui signifie que « nous avons tenu bon » comme notre Conseil l'a fait pour plus de 92 ans. Je ne mettrai en évidence ici que quelques points saillants de l'année.

Le Conseil a poursuivi son engagement dans le processus de consultation sur la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* et sur les réglementations qui l'accompagnent, en demandant que l'accent soit mis sur le consommateur est sur la santé.

De nouvelles démarches visant à sensibiliser les consommateurs ont été examinées et, pour la première fois, le Conseil a assisté à des Foires d'information destinées aux consommateurs telles que le Forum Femmes en santé. Le Conseil a aussi participé au *Calendrier des consommateurs avisés 2007 de l'Ontario*.

La mise en place de la nouvelle infrastructure de technologie informatique (base de données) et le site Web qui permettent aux titulaires de permis de renouveler leur permis en ligne, a été une réalisation importante, tout comme le fut la publication du *Guide sur la pandémie d'influenza à l'intention des services funéraires*, un projet commun préparé avec l'association *Funeral Service Association of Canada*.

Deux nouveaux membres représentant le public ont apporté leurs points de vue au Conseil, comme le feront sans aucun doute les trois membres représentant les directeurs de services funéraires nouvellement élus qui se sont joints au Conseil en 2007.

Le Conseil a aussi prêté son assistance aux titulaires de permis en ce qui concerne la réduction de la TPS et les remboursements sur les fonds prépayés maintenus chez la Banque Royale du Canada.

Grâce à son Comité de vérification, finances et risques, le Conseil s'est concentré sur l'analyse des risques éventuels auxquels il fait face et il a mis au point, cette année, une stratégie pour affronter l'éventualité peu probable de l'épuisement du Fonds d'indemnisation.

La fin de 2006 a vu les amendements requis à la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* passer en première lecture à l'Assemblée législative de l'Ontario.

Le Conseil continuera d'apporter ses commentaires et son opinion au Ministère des services gouvernementaux jusqu'à ce que les Réglementations soient terminées et que la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* soit proclamée.

Le présent rapport représente une de mes dernières fonctions à titre de membre du Conseil. Au cours de mes six ans au sein de celui-ci, de nombreuses initiatives inédites ont été mises en place pour renforcer la valeur des permis professionnels et le degré élevé de protection des consommateurs de l'Ontario à la recherche de services funéraires ou de services de transfert.

Être en mesure de pouvoir dire « Tenir bon » pour le travail que le Conseil des services funéraires a accompli et a mis en valeur dans le passé est, à mon avis une réussite. En effet, le fait qu'un certain nombre de nouveaux projets ait pu être mis en place au cours de cette période extrêmement incertaine et difficile, est la preuve du travail acharné et du dévouement de la part du Registrateur, du personnel et des membres du Conseil.

Ce fut pour moi un honneur et un privilège – tant au niveau personnel que professionnel – d'avoir pu siéger au Conseil et d'avoir travaillé avec des professionnels si ouverts aux besoins des autres et si dévoués.

Le tout respectueusement soumis

Patrick McGarry

Président



Message du Registrateur

La question centrale qui confronte le secteur est toujours la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*. Bien qu'elle n'ait pas encore été proclamée, la « transition » se manifeste réellement depuis quelque temps, car les groupes d'intérêt se préparent à se mettre à la tâche dès qu'elle le sera.

La *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* aura des implications opérationnelles importantes pour le Conseil des services funéraires.

L'adoption d'une nouvelle infrastructure informatique (base de données et site Web) nous permettra non seulement de fournir un service encore meilleur en permettant de renouveler les permis en ligne, mais elle permettra aussi de faire face aux nouveaux permis personnels et commerciaux divers que prévoit cette nouvelle loi. Cela nous permettra, en outre, de mieux utiliser notre site Web à titre de portail d'information pour les titulaires de permis et les consommateurs.

La décision de retarder la création d'un nouvel organisme régulateur qui superviserait l'ensemble du secteur jusqu'à un certain moment après la proclamation de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* créera sans aucun doute des défis de taille pour les deux régulateurs qui partageront la responsabilité d'appliquer une Loi. Les régulateurs des services funéraires et des cimetières devront sans aucun doute travailler en étroite collaboration pour être certain que l'approche qu'ils adopteront pour l'application de la loi fasse preuve d'uniformité.

Pour mieux faire connaître la protection du consommateur et accroître la sensibilisation de ce dernier, le personnel a assisté cette année à plusieurs foires prévues à leur intention. L'approche et la présentation professionnelles utilisées par le personnel ont été bien reçues par les consommateurs qui, généralement, ne sont pas à l'aise avec la question de la mort. D'autres foires sont prévues pour l'année qui vient.

Renforcer les relations avec les titulaires de permis sera aussi impératif pour assurer une transition en douceur à la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*.

Avoir participé à notre première « foire commerciale » nous a permis de rencontrer les titulaires de permis dans un environnement moins officiel et de discuter des questions qui se présenteront à eux, particulièrement les changements législatifs proposés. Nous tenons à remercier l'association *Ontario Association of Cemetery and Funeral Professionals* pour nous avoir permis de prendre part à leur foire de deux jours. Nous nous réjouissons déjà à la perspective de pouvoir bénéficier d'occasions similaires dans l'avenir.

Le Conseil est heureux d'annoncer que le Gouvernement va de l'avant avec un processus similaire à celui qu'il avait proposé en matière de développement des exigences futures en éducation. Beaucoup de travail reste encore à faire, et le Conseil et moi-même entrevoyons déjà un processus constructif. Au cours de la préparation du processus pour le développement de l'éducation, Le Conseil a organisé une rencontre entre des représentants du Conseil et des associations *Ontario Association of Cemetery and Funeral Professionals* et *Ontario Funeral Service Association* au cours de laquelle il est apparu qu'il existe déjà une compréhension mutuelle importante au niveau des compétences de base requises pour les divers permis individuels. Ces discussions nous ont encouragés.

Le personnel continue de travailler sans relâche pour soutenir le Conseil, les consommateurs et les titulaires de permis. En supplément à ses activités d'octroi des permis et d'application des règlements, le personnel a examiné deux questions-clé en 2006.

La première concernait l'intérêt supplémentaire rapporté par les fonds en fiducie payé aux propriétaires d'entreprises par la Banque Royale du Canada. Les paiements étaient liés à des contrats qui reculaient à 1994 et représentaient plusieurs milliers de paiements.

La seconde question, elle, était liée à l'impact de la réduction de la Taxe sur les produits et les services sur les contrats prépayés présentement en cours. Dans les deux cas, le Conseil a établi des lignes directrices pour aider les titulaires de permis.



La fusion de *Service Corporation International* avec le groupe *Alderwoods Group* semble se concrétiser et n'avoir que peu d'impact en Ontario. Cette fusion verra Service Corporation International à exploiter maintenant plus de 40 établissements de services funéraires et services de transfert en Ontario.

Je voudrais remercier les membres du personnel pour avoir fait preuve de dévouement sans relâche et de soutien ininterrompu lors de l'introduction des nouveaux systèmes, ainsi que le Conseil pour son encadrement et son soutien.

En particulier, j'aimerais remercier Monsieur Patrick McGarry pour le leadership et l'engagement dont il a fait preuve en tant que Président en 2006. .

Joseph Richer

Registraeur

Réalisations dans Notre Plan D'affaires de 2006

Le Conseil croit que pour effectuer son mandat, atteindre ses objectifs, et réaliser sa vision, il doit se concentrer sur les quatre « Résultats stratégiques » qui sont:

- ◆ 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

Les objectifs stratégiques guident les activités du Conseil pour l'année et offrent un cadre référentiel pour définir les objectifs annuels à atteindre. Voici le détail de quelques réalisations-clé faites 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 continue d'effectuer, d'une manière efficace, des inspections sur place et qu'il s'assure de niveaux élevés de conformité. En outre, le Conseil doit aussi traiter les demandes et les plaintes des consommateurs d'une manière efficace 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 effectué 213 inspections, dépassant ainsi son but de 200 pour l'année. L'équipe a préparé une liste qui récapitule les 10 problèmes de conformité les plus couramment rencontrés et elle a recommandé un moyen de remédier à chacun d'entre eux.

L'amélioration de la résolution des plaintes se poursuit

Le Conseil continue de résoudre les plaintes par médiation et en a résolu 25 % selon ce procédé. De plus, les affaires sont traitées rapidement. À l'exception de trois plaintes très importantes qui comportaient des questions très complexes, une décision ou une résolution a été prise en moyenne dans les 68 jours de la date de réception de la plainte, ce qui comprenait un temps de réponse moyen du titulaire de permis de 16 jours.

Bonne santé financière du fonds d'indemnisation

Le fonds d'indemnisation n'a examiné aucune plainte en 2006; il continue d'afficher un solde positif et un portefeuille diversifié, avec une valeur actuelle de marché de 2.04 millions \$.

On s'engage dans l'élaboration de la nouvelle législation

Le Conseil est resté vigilant sur le front législatif en soumettant ses commentaires au Ministère des services gouvernementaux et des consommateurs quant aux projets de loi rédigés en vertu de la *Loi sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* et soumis à l'observation du public.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 2 – *Promouvoir L'excellence du Service Par le Biais du Perfectionnement Professionnel*

Le Conseil croit 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 du domaine. 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

Plus de 170 directeurs de services funéraires ont suivi le Programme de formation des précepteurs qui vise à former ceux et celles qui forment les aspirants-directeurs de services funéraires.

Présenté à trois reprises en 2006, ce programme continue d'être très bien accueilli par les titulaires de permis. Le Conseil est heureux que la Saskatchewan ait acheté le programme et le présentera pour la première fois en 2007.

Le perfectionnement professionnel 2006: un succès

Les 360 directeurs de services funéraires et plus qui ont suivi le programme de Perfectionnement professionnel de 2006 lui ont donné de très bonnes notes. Le programme comprenait aussi une session sur la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*.

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*. Les représentants du Conseil ont assisté à plusieurs réunions des associations professionnelles provinciales et locales, y compris à une Foire commerciale, où la présence du personnel du Conseil a permis aux titulaires de permis de poser des questions dans une atmosphère plus confortable.

Participation active dans le développement des règlements

Le Conseil a recommandé au Ministère des services gouvernementaux et des consommateurs d'élaborer un processus pour développer les exigences en Éducation en vertu de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*. En prévision du processus d'élaboration du développement de l'éducation, le Conseil a aussi organisé une réunion avec des représentants des associations *Ontario Association of Cemetery and Funeral Professionals* et *Ontario Funeral Service Association* pour discuter des compétences nécessaires selon les divers permis définis par la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*. Il semble y avoir un degré important de compréhension mutuelle au sujet de ces compétences.

Pandémie – Mesures à prendre

Avec l'assistance de l'association *Funeral Service Association of Canada*, le Conseil a publié un Guide de mesures à prendre en cas de pandémie qui fut distribué à tous les directeurs de services funéraires en Ontario et posté sur le site Web du Conseil.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 3 – Accroître la Sensibilisation du Public

Le Conseil des services funéraires croit que renforcer la sensibilisation et l'éducation du public entraîne, en bout de ligne, 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 points fondamentaux qui demanderont de l'attention.

Foires commerciales

Pour la première fois, le Conseil a assisté à des foires destinées aux consommateurs pour mieux les sensibiliser sur son existence et sur la protection dont ils bénéficient. Cette année, le Conseil a participé à quatre foires et y avait prévu des kiosques attirants et une équipe de personnel qualifié. Dans l'ensemble, la présence du Conseil a été bien reçue par les consommateurs. Les panneaux d'information qui servent de toile de fond pour représenter le Conseil peuvent aussi être utilisés par les groupes d'intérêt qui souhaitent faire la promotion de la protection des consommateurs.

Accès aux renseignements et au Conseil plus facile pour le consommateur

Le Conseil a préparé deux brochures d'une page intitulées en anglais « *Arranging a Funeral: What you need to know* » et « *Prearranging a funeral: What you need to know* ». Ces brochures contiennent des renseignements similaires à ceux parus dans les grands prospectus du même nom.

L'amélioration du site Web facilite les communications

Le Conseil a mis en ligne son site Web rénové. Le site comprendra de nouvelles fonctions utiles non seulement pour le consommateur, mais surtout pour les titulaires de permis qui seront en mesure de renouveler leur permis en ligne.

Calendrier à l'intention des consommateurs

Une autre innovation du Conseil sera sa participation au *Calendrier des consommateurs avisés 2007 de l'Ontario*, projet du Ministère des services gouvernementaux dont le but est sensibiliser le consommateur sur des domaines précis par l'entremise de plus de 15 agences de protection du consommateur. Le Conseil s'est engagé à participer au calendrier de 2007. Plus de 250 000 copies de ce calendrier sont publiées et distribuées aux consommateurs ontariens.

Services en français

Le Conseil s'est engagé à offrir des services en français. En plus de répondre aux demandes des consommateurs et des titulaires de permis en français, le site Web du Conseil, son rapport annuel, ses bulletins et différents formulaires sont aussi disponibles en français.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 4 – Affronter L'incertitude

Dans l'attente d'une réforme législative et de la création possible d'une seule Entité administrative déléguée 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 ensemble.

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 2006, l'équipe d'inspection a effectué 213 inspections et les évaluations faites par les titulaires de permis ont donné au programme des notes très élevées.

Renouvellement du bail des installations locatives du Conseil

Vu l'arrivée des réformes législatives qui se pointent à l'horizon, le Conseil avait une décision difficile à prendre qui consistait, soit à renouveler son bail ou à trouver un nouvel emplacement, en tenant compte qu'un seul organisme de contrôle serait mis sur pied dans un avenir très rapproché.

Dès que le Gouvernement a fait savoir qu'il n'envisageait pas de créer un seul organisme de contrôle dans les toutes premières années qui suivraient la proclamation de la nouvelle Loi, le Conseil a alors décidé que la meilleure chose à faire était de renouveler le bail pour l'emplacement qu'il occupe aujourd'hui, pour une durée de cinq ans.

Renforcement de la responsabilisation du Conseil

Le Comité de vérification, finances et risques a poursuivi sa révision des procédés pour garantir rendement, efficacité et responsabilisation adéquate. Le Comité a examiné la position du Conseil face à l'éventualité peu probable qu'un événement catastrophique viendrait à épuiser le Fonds d'indemnisation, et il a fait des recommandations au Conseil et au Fonds d'indemnisation.

Ensemble, le Comité et le Conseil ont apporté leur appui au plan pour faire face à un tel événement peu probable, plan qui consisterait à percevoir des droits tel que le prévoit la législation existante et à financer la dette jusqu'à ce que ces droits soient perçus.

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.

Mises à jour sur les Comités du Conseil

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

- ◆ Comité de discipline
- ◆ Comité du fonds d'indemnisation
- ◆ Comité des plaintes
- ◆ Comité des permis
- ◆ Comité de Vérification, Finances et Risques
- ◆ Comité des communications et de planification à long terme
- ◆ Équipe d'inspection
- ◆ Équipe des permis et administration

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 grâce à la collaboration et aux efforts conjugués des Comités et du Conseil que ce dernier a pu atteindre un succès bien plus étendu. Voici les rapports des conclusions, des activités et des réalisations de chaque Comité en 2006 tels que décrites par leur Présidents respectifs.

COMITÉ DE DISCIPLINE – S'assurer des droits des consommateurs

Mandat

Le Conseil a pour mandat de s'assurer que ses titulaires de permis agissent en tout temps avec professionnalisme pour protéger les droits des consommateurs et pour être certain que leurs besoins sont respectés. Le Comité de discipline du Conseil des services funéraires examine les allégations de manquements professionnels ou d'incompétence à l'encontre de directeurs de services funéraires. Ces allégations sont transmises au Comité de discipline par le Comité des plaintes, par le Comité exécutif ou par le Conseil lui-même.

Le Comité de discipline suit les procédures en place pour les audiences et il s'appuie sur un conseil juridique indépendant. Le Conseil 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 (TAMP), une entité indépendante du Conseil.

Le présent rapport couvre aussi des questions reliées à des situations où le Registrateur a accepté une forme d'accord avec le titulaire de permis ou a pris une autre forme d'action administrative.

Affaires entendues en 2006

En 2006, le Comité de discipline a entendu deux affaires, toutes deux ayant abouti à une constatation de manquement professionnel.

Dans le premier cas, selon les faits reconnus, un directeur de services funéraires a plaidé coupable et a été trouvé coupable, par le Comité de discipline, de manquement professionnel pour avoir émis trois différents certificats de décès et pour avoir rédigé, à une compagnie d'assurance, une lettre fausse et mensongère au sujet du parent le plus proche du défunt.

Le Comité a alors ordonné ce qui suit : que le directeur de services funéraires fasse l'objet d'une réprimande, que son permis soit suspendu pour un mois, qu'il doive payer une amende d'un montant de 2 000 \$. Il lui a aussi été interdit de superviser des internes ou des étudiants co-op pour une période de deux ans et il devra assister au prochain programme de Perfectionnement professionnel.

Dans la deuxième affaire, un directeur de services funéraires a plaidé coupable et a été trouvé coupable par le Comité de discipline, de manquement professionnel pour avoir détourné des fonds en prépaiement.

Le Comité a ordonné que le directeur de services funéraires fasse l'objet d'une réprimande, que son permis soit suspendu pour six mois et qu'il doive payer une amende d'un montant de 1 000 \$. Il lui a aussi été interdit de superviser des internes ou des étudiants co-op pour une période de deux ans et il devra assister au prochain programme de Perfectionnement professionnel.

En outre, il ne pourra pas occuper les fonctions de directeur principal d'un établissement funéraires et il ne pourra ni acquérir, ni diriger, ni surveiller un établissement funéraires ou un service de transfert pour une période de cinq ans après la réinstauration de son permis.

Le directeur de services funéraires a interjeté appel contre la pénalité auprès du Tribunal en matière de permis (TAMP), mais cet appel n'a pas encore été entendu.

Affaires apparentées

Pour les affaires apparentées, le Conseil a obtenu les engagements de cinq directeurs de services funéraires. Trois de ceux-ci se sont engagés à renoncer à leur permis de directeur de services funéraires et à ne plus jamais introduire de demande auprès du Conseil. Les deux autres ont également rendu leurs permis commerciaux. Suite à une plainte d'un consommateur, deux autres directeurs de services funéraires se sont, entre autres, engagés à modifier leurs pratiques commerciales, à rembourser l'argent aux consommateurs et à rembourser le Conseil pour une partie de ses dépenses.

Wayne Smith

Président

COMITÉ DU FONDS D'INDEMNISATION – Indemniser, c'est une question de principe

Mandat

Le Comité du Fonds d'indemnisation gère les affaires du Fonds d'indemnisation des services funéraires prépayés, dans le but d'indemniser les consommateurs ayant subi une perte financière à la suite d'une mauvaise gestion de leurs Fonds réservés au prépaiement. Toutes les plaintes doivent être justifiées par la présentation de documents à l'appui comme par exemple, la preuve du paiement.

Plaintes

Le Comité est heureux d'annoncer qu'aucune plainte n'a été déposée en 2006 à l'encontre du Fonds. C'est la première fois que ceci se présente depuis la mise en place du Fonds.

Évaluer les risques

Le Comité a examiné la question quant à savoir ce qu'il faudrait faire si le nombre de plaintes déposées atteignait un degré tel que le Fonds d'indemnisation viendrait à être complètement épuisé.

Avec l'appui du Comité de vérification, finances et risques, le Comité a envisagé une variété d'options, y compris celle d'acheter une assurance pour couvrir le Fonds dans le cas peu probable qu'un événement catastrophique se présenterait. Après avoir considéré les différentes options, ainsi que les avantages et désavantages de chacune de celles-ci, le Comité a accepté la recommandation du Comité de vérification, finances et risques qui consiste à permettre au Fonds de prendre plus d'ampleur, et si nécessaire, d'appliquer des droits à payer pour commencer à regarnir le Fonds.

Vu la capacité du Fonds d'appliquer des droits à payer, il ne fait aucun doute que ceci permettrait de faire office de passerelle envers ses besoins par l'entremise de financement soit en provenance du Conseil ou par un autre moyen.

Paiements volontaires au Fonds

Le Comité a évalué le besoin d'accepter des paiements volontaires au Fonds. Les paiements sont faits volontairement par les titulaires de permis pour les contrats prépayés lorsqu'on croit que le bénéficiaire est âgé de 120 ans et ne peut être localisé, ainsi que pour les paiements des remboursements lorsqu'on est incapable de trouver le représentant personnel du bénéficiaire.

On suivra la trace des paiements pour le cas où une personne viendrait à se faire connaître et demanderait l'argent.

Gestion financière du Fonds

Le Comité se réunit régulièrement pour examiner le portefeuille du Fonds tout en s'assurant qu'il est bien positionné en fonction du climat économique, ainsi que pour être certain que ses avoirs sont adéquatement sécurisés. Le Conseil, au complet, s'est réuni avec le Fiduciaire pour mieux comprendre la stratégie de placement suggérée pour l'année à venir.

Avec des avoirs s'élevant à 2.04 millions \$, le Fonds est en bonne santé financière et est investi dans un portefeuille de placement équilibré. On trouvera les états financiers du Fonds dans le Rapport annuel du Conseil.

Le Comité tient à remercier le Conseil pour le soutien qu'il lui apporte et à exprimer un remerciement tout spécial à tous les membres du Comité de vérification, finances et risques pour l'appui et les directives qu'il lui apporte pour diriger les affaires du Fonds.

Bill Hiteley

Président

COMITÉ DES PLAINTES

Mandat

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

Plaintes – Un aperçu

La plupart des plaintes ont un point commun qui consiste en un malentendu causé par un manque de communication avec le représentant légal. Les titulaires de permis doivent reconnaître, dès le début et avec certitude, qui est la personne « responsable ». D'après mon expérience professionnelle, je sais que les titulaires de permis font souvent des suppositions erronées qui mènent plus tard à des difficultés. Il faut aller bien plus loin que simplement demander si le défunt ou la défunte a fait un testament et quel est le nom de l'exécuteur ou de l'exécutrice testamentaire. Les familles deviennent souvent très secrètes au sujet des désaccords familiaux et peuvent ne pas toujours donner les renseignements exacts.

Les titulaires de permis doivent établir un processus ou un protocole raisonnable qui les aidera à déterminer avec certitude qui est la personne responsable des arrangements funéraires. Pour aider les titulaires de permis, le Conseil a publié, dans le passé, quelques articles dans ses bulletins sur cette question. Il est important de communiquer avec les membres de la famille pour être certain que tous sachent qui a été désigné comme personne responsable.

Cette année, le Comité des plaintes en a examiné plusieurs où les titulaires de permis se trouvaient pris au milieu de conflits familiaux, la police ayant même dû intervenir dans certains cas.

Des communications sans équivoque par le titulaire de permis en vue d'identifier la ou les personnes qui lui donnera ou donneront les instructions – ainsi que la justification voulue pour déterminer cette identification – aideront souvent les parties à mieux comprendre la situation et à éviter les problèmes dès le départ.

Un deuxième problème majeur continue d'être l'acheminement des effets personnels et la mise en lieu sûr des bijoux. Aujourd'hui, la plupart des entreprises devraient avoir des politiques et des procédures en place pour enregistrer les effets personnels dès qu'ils arrivent.

Ces politiques devraient comprendre, entre autres, la rédaction d'un inventaire détaillé des articles reçus et retournés au représentant légal. Une fois cette politique mise en place, il est impératif que le personnel reçoive une formation sur celle-ci et qu'il la respecte.

Le non-respect par le personnel de la politique ou des procédures propres à l'entreprise qui l'occupe a été à l'origine de plaintes auprès du Conseil.

Le troisième problème provient du fait que de plus en plus d'entreprises font appel à des « conseillers ou interprètes » pour aider à



desservir la population diversifiée de l'Ontario.

Habituellement, les « conseillers ou interprètes » ne sont pas titulaires de permis, et ils opèrent sous la direction et sous la responsabilité d'un titulaire de permis. Il est important que cette relation soit bien claire dans l'esprit des conseillers/interprètes, du titulaire de permis et du client. À aucun moment, le conseiller/interprète n'est en droit de prendre des dispositions envers les arrangements funéraires, et il ne remplace pas le titulaire de permis aux yeux du Conseil.

On ne devrait faire appel à un conseiller/interprète que pour résoudre des questions linguistiques ou de coutumes, mais à aucun moment, l'autorité d'agir à titre de titulaire ne doit lui être accordée.

Que nous apprennent les plaintes ?

Nous continuons d'utiliser le Bulletin du Conseil pour éduquer et informer les titulaires de permis sur les questions qui se sont présentées au Comité des plaintes. Cette année, le Comité a publié un article recommandant le renforcement des politiques en matière de suivi des effets personnels du défunt et a proposé des documents-types que les établissements funéraires peuvent utiliser. On pourra télécharger ces documents en visitant le site Web du Conseil.

Le Comité a aussi réimprimé un bon article qui traitait des complexités et des défis liés à la crémation. Cet article renforce la nécessité, pour les titulaires de permis, de mettre en place des politiques robustes en matière d'autorisation, d'identification, de consentement éclairé, de possessions personnelles, d'appareils médicaux, d'instructions et d'élimination des restes humains. Il a été recommandé aux titulaires de permis de revoir cet article pour les aider à évaluer leurs propres méthodes de travail.

En tenant compte d'une recommandation du Comité, le Perfectionnement professionnel de 2007 à Toronto comprendra une session couvrant des questions juridiques en matière de directives à recevoir de la personne voulue.

Plaintes Reçues

Entre le 1er novembre 2005 et le 31 octobre 2006, le Conseil des services funéraires a reçu vingt deux plaintes, dont vingt furent examinées en 2006 et deux qui seront examinées en 2007. Le Comité a aussi examiné cinq plaintes datant de 2005.

Voici la répartition des décisions qui ont été prises à l'égard des 25 plaintes examinées cette année :

Voici la répartition des décisions qui ont été prises à leur égard :

En faveur du titulaire de permis	13
En faveur du plaignant	5
Médiation par le personnel du Conseil	6
Retirée	0
Transmise au Comité de discipline	1

Les deux parties impliquées dans le processus de plainte peuvent interjeter appel à l'encontre des décisions du Comité des plaintes en s'adressant au Tribunal d'appel en matière de permis (TAMP); trois plaintes sont allées en appel cette année.

Un des appels a été entendu et le TAMP a retenu la décision du Comité. Les deux autres plaintes sont en instance.

Règlement des conflits

Le Comité est heureux que le personnel ait été en mesure de résoudre environ 25 % des plaintes reçues cette année. Le Comité examine le règlement apporté à chacune de celles-ci pour s'assurer qu'il est approprié aux circonstances données et il a accepté toutes les résolutions présentées en 2006.

Les résolutions des plaintes ont résulté en remboursements ou en réductions de prix d'une valeur totale de 2 254 \$ en faveur des consommateurs, c'est-à-dire un remboursement moyen de 451 \$.

Degré de Service Élevé

Bien que la durée moyenne de 90 jours pour l'examen d'une affaire dépasse l'objectif de 80 jours du Comité, trois cas étaient

particulièrement complexes et ont demandé beaucoup de temps à investiguer.

Si on élimine ces trois dossiers particuliers, on atteint une moyenne de 68 jours. Le Comité est satisfait du temps d'exécution qui comprend une durée moyenne de 16 jours pour avoir la réponse du titulaire de permis.

Le Comité est d'avis que les consommateurs de l'Ontario qui font appel à des services funéraires sont en général traités comme il se doit et avec professionnalisme, et que les exemples cités ci-avant sont des exceptions et non pas la règle générale. Dans l'ensemble, le Comité a observé cette année moins de manquements professionnels dans la conduite des titulaires de permis.

Donald Sanderson

Président

COMITÉ DES PERMIS

Mandat

Le travail du Comité comprend la révision des étapes de formation pour être certain de leur pertinence vis-à-vis de l'éducation en services funéraires en Ontario. De plus, le Comité des permis supervise le programme d'internat, les examens et le programme de perfectionnement professionnel. Les questions transmises par le Registrateur relatives à l'admissibilité au permis d'un certain candidat font aussi partie, de temps en temps, des fonctions du Comité.

Formation des précepteurs et examinateurs pratiques

En 2006, le Conseil a présenté son Programme de formation des précepteurs à trois reprises, ce qui donne ainsi un total de 170 personnes ayant suivi ce programme. Le programme continue de recevoir d'excellentes évaluations de la part des participants. Le Conseil est heureux que le *Funeral and Cremation services Council of Saskatchewan* ait acheté le Programme de formation des précepteurs; il sera présenté en janvier 2007.

Notre programme de formation et de qualifications des Examineurs pour l'examen pratique poursuit son évolution pour fournir une formation encore meilleure aux personnes qui évaluent les aptitudes d'embaumement des candidats. En 2006, et pour la première fois, les internes ont eu la permission de subir leur Examen pratique dès qu'ils avaient embaumé 50 corps, ce qui a été bien accueilli tant par les candidats que par les examinateurs. Cette démarche ayant remporté du succès, le Comité poursuivra cette pratique dans l'avenir.

Programme de perfectionnement professionnel

Le Programme de perfectionnement professionnel offert en 2006 a été bien accueilli par les participants. Pour la première fois, nous avons enregistré la présence des participants au moyen d'un système de scanneur, ce qui a considérablement réduit le temps d'inscription des participants tout en maintenant des données précises sur leur présence.

En reconnaissance du patrimoine de la profession et de son engagement envers le service, le Conseil a une nouvelle fois décerné des *Prix Patrimoine* aux personnes présentes qui détenaient un permis depuis cinquante ans ou plus et présent au programme de perfectionnement professionnel. En 2006, des citations ont été remises à Messieurs Paul Illman (1956) et Gordon Laundry (1955).

Examens de permis et Prix décernés aux étudiants/étudiantes

Les examens de permis restent toujours un défi suffisamment raisonnable pour les candidats qui y sont admissibles. Les questions de l'examen sont régulièrement revues pour assurer leur impartialité et être certain qu'elles reflètent les changements dans les services funéraires en Ontario.

Nous avons été ravis de décerner un prix aux étudiants/étudiantes de l'Éducation en services funéraires qui ont obtenu les notes les plus élevées à l'examen de permis lors de leur première tentative. Félicitations à John Andrews du Collège Boréal et à Emily Sheperd du Collège Humber.

Discussions en cours avec d'autres Régulateurs

Les réunions de la Conférence internationale *International Conference of Funeral Service Examining Boards* et des *régulateurs Canadien* nous ont donné l'occasion de partager idées et solutions pour améliorer la formation en services funéraires et l'octroi de permis en Amérique du Nord. Grâce aux réunions, je me suis aperçu que l'Ontario est un chef de file dans de nombreux aspects.



Tournons nous vers 2007

Programme de soutien des internes – Le Comité est heureux d’offrir un nouveau programme de soutien à l’intention des internes pour les aider au cours de leur internat. Le programme leur permettra de partager leur expérience et de s’entraider pour trouver des moyens de surmonter les défis qu’ils devront affronter, ainsi que pour accroître leur expérience et satisfaire aux exigences qu’on attend d’eux. Des ateliers de groupes de soutien seront organisés dans différentes villes à travers toute la province.

Évaluation des aptitudes d’embaumement – Le Comité évaluera la possibilité d’adopter un programme selon lequel un précepteur ayant reçu la formation voulue évaluerait les aptitudes d’embaumement d’un interne, plutôt que de subir un examen pratique. Il faudra toutefois tenir compte de nombreux facteurs avant que ce système puisse être mis en place.

J’aimerais ici témoigner de ma reconnaissance pour les efforts pertinents et enthousiastes des membres de votre Comité des permis, ainsi que pour l’appui et les efforts du personnel tout au cours de l’année.

Meilleurs vœux pour 2007.

Harie Draper

Président

COMITÉ DE VÉRIFICATION, FINANCES ET RISQUES

Le Comité de vérification, finances et risques s’est réuni huit fois en 2006. Il a poursuivi le travail entamé en 2005 qui consistait à évaluer un éventail de risques auxquels le Conseil fait présentement face ou pourrait faire face dans l’avenir.

À titre de remarque particulière, il faut noter l’impact potentiel de l’instauration de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d’enterrement et de crémation* et la création d’une nouvelle Entité administrative déléguée, ainsi que les risques et les coûts liés à la cessation des activités du Conseil des services funéraires. Le Conseil a confirmé auprès du Ministère des services gouvernementaux qu’il est approprié de prévoir un horizon de planification de trois à cinq ans minimum pour des décisions financières et commerciales; en outre, il a aussi été ajouté qu’en faisant appel à un horizon provisionnel de cette envergure, le Conseil pourra remplir ses obligations fiduciaires envers ses groupes d’intérêts.

L’horizon provisionnel ayant été déterminé, le Comité a ainsi été en mesure de revoir et de recommander le renouvellement du bail du bureau.

Le Comité a aidé le Comité du Fonds d’indemnisation à identifier un plan d’action dans le cas peu probable où un événement catastrophique viendrait à épuiser le Fonds d’indemnisation. Le Conseil et le Comité du fonds d’indemnisation se sont ralliés à la recommandation du Comité selon laquelle la capacité d’emprunt du Conseil était suffisante pour faire face à ce risque et que des stratégies alternatives de confinement des risques n’étaient ni pratiques ni disponibles à un coût raisonnable.

Le Comité a continué de suivre les changements dans la structure de publication des données financières mise en place en 2005; il est satisfait que cette nouvelle structure offre au Conseil un accès plus utile et plus efficace aux données financières.

Le personnel du Conseil est hautement qualifié et fait preuve de grand soin en ce qui concerne la gestion financière des ressources du Conseil.

Le Comité a assuré l’encadrement financier et de contrôle pour l’évaluation de l’introduction d’une nouvelle base de données et il a prévu la vérification de l’examen extérieur de la conversion des données et des systèmes. Pour obtenir des détails sur la mise en place, veuillez-vous référer au rapport du Chef des permis et l’Administration.

Pour l’an 2007, le Comité se concentrera plus particulièrement sur la création d’une carte des risques détaillée pour le Conseil.

Victoria Vidal-Ribas

Président

COMITÉ DES COMMUNICATIONS ET DE PLANIFICATION À LONG TERME

Dans le cadre de ses fonctions de communications, le Comité a dirigé toute son attention vers la sensibilisation des consommateurs en participant à des Foires qui leur étaient destinées à Toronto, à Waterloo et à Ottawa. En vue de projeter une image professionnelle et de bon goût, le Comité et le personnel avaient créé des panneaux d'information dont l'accent avait été placé sur des renseignements destinés aux consommateurs, tout en servant de toile de fond.

Le Conseil permettra aussi aux intéressés d'utiliser ces panneaux lorsque le Conseil ne les utilise pas lui-même. Les panneaux ont été loués trois fois au cours de l'année et le coût nominal de leur location servira à les remplacer dans l'avenir. C'est ici un autre moyen pour le Conseil d'aider les titulaires de permis à sensibiliser davantage les consommateurs sur les services funéraires.

À titre d'alternative aux gros prospectus que le Conseil avait créés en 2005, il a supervisé la création de deux petites brochures destinées aux consommateurs.

Conjointement avec l'association *Funeral Service Association of Canada (FSAC)*, le Conseil a en outre publié un *Guide sur la pandémie d'influenza à l'intention des services funéraires*. Le Conseil a apprécié l'appui que la FSAC lui a procuré pour ce projet. Un exemplaire du Guide a été envoyé à tous les directeurs de services funéraires titulaires de permis en Ontario.

Pour la première fois, le Conseil a décidé de participer au projet du Gouvernement pour le *Calendrier des consommateurs avisés 2007 de l'Ontario*.

Ce fut là une occasion parfaite pour le Conseil d'avoir pu promouvoir la notion de choix éclairé que pourront faire les consommateurs à la recherche de services funéraires.

D'un point de vue planification, le Comité a collaboré avec le personnel pour préparer les buts et les cibles du Conseil pour l'année 2006/2007 qui furent ensuite adoptés par le Conseil.

Le Comité est heureux du succès atteint au niveau de la sensibilisation du consommateur en 2006 et se réjouit déjà du succès qu'il entrevoit pour 2007.

Kevin Daudlin

Président

CONFORMITÉ 2006 – L'équipe d'inspection du Conseil des services funéraires

L'équipe d'inspection

Pour l'équipe d'inspection, 2006 a été une année très remplie et productive. En supplément à ses activités de contrôle de conformité, l'équipe a aidé le Conseil à préparer des observations à l'intention du Gouvernement sur les règlements proposés en vertu de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* et elle a examiné une quantité extraordinaire de demande de permis – nouvelles exploitations et changements de propriétaire. L'équipe d'inspection est restée concentrée sur le mandat du Conseil pour la protection du consommateur.

Inspection en 2006 – Détails

Cette année, l'équipe d'inspection a effectué 213 inspections, dépassant ainsi sa cible de 200. Elle a découvert plus de 20 000 \$ dus aux consommateurs, somme légèrement inférieure à celle de l'an passé. L'équipe d'inspection n'a pas observé de nouvelles tendances importantes en 2006 et les problèmes de conformité observés au cours des inspections ont affiché une réduction marginale de 5,7 à 5,6.

L'équipe d'inspection s'est concentrée sur les documents (contrats et listes de prix) pour s'assurer que les consommateurs pouvaient les utiliser et les comprendre aisément. Le nombre moyen de problèmes liés aux contrats et aux listes de prix a légèrement augmenté pour passer de 2 à 2,5 comparativement à 2005.

Dans la plupart des cas, les titulaires de permis ont rapidement remédié aux questions de non-conformité.



L'équipe d'inspection a mis à jour la lettre d'inspection générale et a modifié le processus pour encourager les titulaires de permis à revoir leur couverture d'assurance et s'assurer qu'elle couvrirait le vol et la fraude que pourrait commettre le personnel, dans le but de réduire le risque de plaintes pouvant être adressées au Fonds d'indemnisation.

Récapitulation des inspections

	2006	2005
Inspections	213	218
Inspections de routine	190	200
Inspections prévues sur une rotation accélérée	20	24
Nouveaux établissements ou nouveaux propriétaires et divers	15	12
Établissements fermés	8	6
Remboursements aux consommateurs	20 095,89 \$	24 845,04 \$
Moyenne des questions de conformité identifiées	5,6	5,7
Questions concernant les listes de prix / les contrats	2,5	2

Progrès de l'équipe d'inspection – Inspections basées sur le risque

La majorité des inspections planifiées sur une rotation accélérée est due à l'ouverture ou la fermeture d'établissements ou à des changements de propriétaires. Parmi les inspections qui furent entreprises sur la base d'une rotation accélérée, il semble y avoir une diminution du nombre de problèmes de conformité observés, c.-à-d. une diminution de dix problèmes à juste un peu plus de sept.

Bien que cela soit au-dessus de la moyenne provinciale de 5,6, ceci représente une amélioration remarquable. Nous continuerons de suivre les données pour mesurer l'efficacité du programme.

Investigations en 2006

En 2006, l'équipe a effectué 23 investigations, dont 19 se sont terminées avec succès. Les investigations concernaient un éventail de questions comprenant fonds réservés au prépaiement ayant été détournés, attitude inappropriée du titulaire de permis, occupation inappropriée d'un emplacement à titre d'établissement funéraires, entreprises faisant face à des difficultés financières, enlèvement du défunt ou de la défunte sans autorisation voulue et sollicitation inconvenante par un directeur de services funéraires.

Certaines investigations ont été transmises au Comité de discipline, tandis que d'autres ont été résolues par le directeur de services funéraires qui s'est engagé à prendre certaines dispositions, à suivre une formation, ou simplement à remettre son permis.

D'autres ont résulté en avertissements et certaines n'ont demandé aucune mesure. Environ 52 % des investigations avaient été effectuées sur la base de renseignements donnés par les titulaires de permis.

Éducation et sensibilisation des groupes d'intérêt – Trouver les 10 problèmes de conformité principaux

L'équipe a également examiné les résultats des inspections pour identifier les « 10 problèmes de conformité principaux » et elle les a publiés dans un article rédigé pour le Bulletin du Conseil tout en suggérant des moyens pour y remédier rapidement. L'équipe d'inspection entrevoit que cet article permettra aux titulaires de permis d'être proactifs et d'analyser eux-mêmes leurs installations avant l'inspection suivante.

L'équipe a aussi rédigé un article qui décrit comment les titulaires de permis peuvent traiter les débours dans le cas des contrats garantis prépayés, et un autre sur le transfert des fonds réservés au prépaiement d'un fournisseur de services à un autre. Le premier article devrait aider les titulaires de permis à atténuer le risque de perdre de l'argent sur les débours (fournitures achetées auprès

d'un autre fournisseur pour lesquelles le titulaire de permis agit à titre d'agent pour l'acheteur), tout en rendant le contrat plus clair pour le consommateur. Le second article, quant à lui, devrait réduire la confusion que certains titulaires de permis rencontrent lorsque des fonds doivent être transférés d'un fournisseur de services à un autre.

L'équipe d'inspection a participé à sa première « foire commerciale » où un kiosque avait été prévu et où les titulaires de permis pouvaient poser des questions aux membres de l'équipe dans une atmosphère plus confortable. La Convention de l'association *Ontario Association of Cemetery and Funeral Professionals* a donné à l'équipe l'occasion de s'adresser aux nombreux participants et de répondre aux questions relatives aux services funéraires et à la nouvelle législation. La rencontre a été un succès et l'équipe a reçu des commentaires très favorables de la part des participants.

En 2006, l'équipe d'inspection a représenté le Conseil à plusieurs foires et salons d'information des consommateurs, en répondant à leurs questions tout en les sensibilisant sur la protection dont ils bénéficient.

Service à la clientèle – Équilibrer les besoins des consommateurs et des titulaires de permis

L'équipe d'inspection offre un service de qualité grâce à son approche équilibrée en matière d'inspections et elle continue d'être proactive pour les questions de conformité, tout en maintenant une relation constructive avec les titulaires de permis.

En 2006, l'équipe d'inspection a examiné les résultats des sondages de 2005 sur les inspections de l'assurance de qualité et elle a trouvé quelques petits problèmes, identifiés par les titulaires de permis, qui concernaient surtout la politique du Conseil. Dans l'ensemble, les sondages montrent que les titulaires de permis appuient le programme dans sa structure actuelle.

L'équipe d'inspection reste ouverte aux suggestions des membres de la profession pour améliorer le processus d'inspection/de conformité, afin qu'il soit moins déroutant et plus utile tout en jouant le rôle d'outil éducatif sans compromettre la protection du consommateur.

L'équipe d'inspection a évalué les solutions mises en place pour répondre aux remarques que les titulaires de permis avaient exprimées dans les sondages précédents. Dans la plupart des cas, l'équipe a remarqué qu'aucun des commentaires pour lesquels des remèdes avaient été apportés n'étaient réapparus en 2005, ce qui tendrait à indiquer un degré de succès élevé. Une bonne partie des solutions consistaient à renforcer l'éducation des titulaires de permis en leur fournissant des renseignements supplémentaires.

L'équipe continue de recevoir de nombreux commentaires positifs qui appuient le programme d'inspection et le personnel, un titulaire ayant même fait remarquer que « **l'inspecteur était professionnel et toujours conciliant et amical. Les inspections ne se font pas d'une manière intimidante et ne donnent jamais l'impression d'être faites avec arrogance. L'inspecteur est à tout moment un vrai professionnel et est extrêmement juste** ». Nous croyons que les titulaires de permis apprécient l'occasion de pouvoir émettre leurs commentaires et de pouvoir disposer de l'équipe d'inspection en tant que ressource. L'équipe d'inspection apprécie quant à elle les commentaires des titulaires de permis.

En 2006, l'équipe d'inspection a permis aux titulaires de permis d'avoir accès aux lettres d'inspection en format électronique et elle accepte maintenant les réponses par courriel, ce qui permet aux titulaires de permis d'y répondre plus facilement.

Bien que le temps que prennent les titulaires de permis pour y répondre soit pratiquement resté identique au cours des quelques dernières années, il ne dépasse que légèrement les 30 jours qui leur sont accordés. Il est aussi courant, pour les titulaires de permis qui doivent mettre en place d'importants changements opérationnels, qu'ils aient besoin d'un peu plus de temps, ce qui pourrait expliquer l'allongement du temps de réponse.

Perfectionnement de la base de données du Conseil

Au cours de la dernière partie de 2006, l'équipe d'inspection a participé à des séances conjointes de conception d'application pour développer la nouvelle base informatique de données du Conseil et essayer le système. Ce dernier permettra aux inspecteurs d'avoir accès à la base de données du Conseil à distance en faisant appel à l'Internet, chose que l'équipe attend avec impatience.

Nos plans pour 2007

Pour 2007, l'équipe d'inspection se concentrera sur un certain nombre de domaines. Elle continuera d'utiliser l'approche basée sur le risque pour planifier ses inspections.

L'équipe d'inspection se réjouit déjà de pouvoir mettre en application et de pouvoir utiliser la nouvelle base informatique de données,



ce qui lui offrira l'avantage d'avoir plus de renseignements pour établir des rapports et pour évaluer l'historique du titulaire de permis, ainsi que pour l'efficacité du programme d'inspection lui-même.

En plus de ses activités régulières, l'équipe d'inspection interviendra certainement dans la révision des projets de réglementation 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 pour la transition vers les nouvelles lois et elle apportera son appui pour élaborer des exemples de contrats et de listes de prix à l'intention des titulaires de permis.

René Brakel

Chef des inspections et investigations

ÉQUIPE DES PERMIS ET DE L'ADMINISTRATION

L'équipe des permis et de l'administration gère les fonctions reliées au renouvellement d'environ 3 200 permis personnels et commerciaux.

Premier point d'entrée en contact avec le Conseil, les membres de l'équipe traitent les demandes des consommateurs, des membres de la profession, du gouvernement et des autres groupes d'intérêts.

Nous sommes heureux d'avoir pu remplir le rôle d'Agent de compétences professionnelles en juin 2006, ce qui nous a permis de rediriger nos efforts sur des démarches essentielles en éducation.

Octroi des permis/Enregistrement

L'équipe a une nouvelle fois atteint son objectif qui consistait à traiter environ 3 200 permis dans les 30 jours de la date-limite de la demande.

En moyenne, quatre jours ont été nécessaires pour renouveler le permis d'un directeur de services funéraires (depuis la date de réception de la demande jusqu'à l'octroi du permis), tandis qu'un permis commercial a demandé une moyenne de huit jours, la majorité des demandes ayant été traitées dans les quelques semaines qui précédaient la fin de l'année.

L'équipe continue de travailler avec les gérants des établissements funéraires pour leur rappeler l'importance de remplir les formulaires de demandes de renouvellement avec soin et attention.

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

Comparativement au nombre des titulaires de permis, le nombre de propositions, d'ordonnancements ou de conditions placées sur un permis de titulaires est très bas. Dans la plupart des cas, les titulaires de permis acceptent les propositions qui visent à imposer certaines conditions, éliminant ainsi le besoin d'aller en appel devant le Tribunal d'appel en matière de permis (le Tribunal).

Des 16 propositions plus un ordonnancement émis par le Registrateur, seul un appel a été introduit auprès du Tribunal d'appel en matière de permis et il devrait être entendu au début de 2007. Deux demandes d'appel déposées en 2005 ont été retirées en 2006 et la proposition du Registrateur a été suivie.

Les conditions imposées sur les permis sont suivies pour en assurer le respect.

Éducation et perfectionnement professionnel

En 2006, 361 directeurs de services funéraires ont assisté au 69^{ème} programme de Perfectionnement professionnel pour satisfaire à leurs obligations professionnelles légales. Les titulaires de permis qui ont pour obligation d'assister au programme une fois tous les cinq ans, ont exprimé des commentaires très positifs sur le programme. En voici juste quelques un parmi les nombreux qu'ont exprimé les participants: « **Beaucoup de bonnes idées, beaucoup de matière à réflexion, beaucoup d'espoir. Très axé sur les solutions** ».

« **Beaucoup de bons renseignements. Excellentes communications. Bon groupe de discussion** ». « **Très intéressant et**

beaucoup de matière à réflexion. Merci pour une très bonne présentation qui nous a certainement ouvert les yeux ».

Le programme de formation des précepteurs a été présenté trois fois en 2005/2006 et a récolté des réactions positives des participants. Obtenir soutien et intérêt est encourageant alors que nous nous dirigeons vers notre but qui est d'obtenir la participation à ce programme de tous ceux et de toutes celles qui forment les internes.

Pour la première fois, nous avons permis aux internes de se soumettre à l'examen pratique d'embaumement dès qu'ils ou elles avaient accompli les 50 embaumements requis. Bien accueillie par les internes et les examinateurs, cette démarche a contribué à réduire la pression que demande l'organisation des examens sur quelques semaines.

Une autre innovation a été la participation du Conseil au Salon de l'emploi du Collège Humber en compagnie de plusieurs agences de recrutement pour des établissements funéraires.

Ce fut là une grande occasion pour le personnel du Conseil de rencontrer de futurs internes et de répondre à leurs questions relatives au Conseil, à l'internat et aux différentes étapes de l'octroi des permis.

Nouvelle structure d'information : meilleur service !

Le Conseil a élaboré et mis en place d'une nouvelle infrastructure pour la technologie d'information. La nouvelle base de données et le site Web ont été élaborés au cours de nombreux mois avec l'assistance de tous les membres du personnel.

Le nouveau système offre non seulement plus de fonctionnalité en permettant aux titulaires de permis de renouveler leur permis personnel en ligne, mais il procure aussi un site Web plus convivial au service des titulaires de permis et des consommateurs.

Le nouveau site Web nous permettra d'accentuer le développement de portails pour le consommateur et pour les titulaires de permis et il donnera un meilleur accès aux données à tous et à toutes.

Le registre public en ligne sera aussi opérationnel en 2007 et il permettra à l'utilisateur de rechercher des renseignements, disponibles dans les registres publics du Conseil, sur un établissement funéraires ou sur une personne précise.

L'équipe continue de travailler sur le développement du site Web pour profiter de la technologie qui contribue à fournir des services aux consommateurs et aux membres de la profession avec une plus grande efficacité et une efficience accrue.

Les publications disponibles sur le site Web comprennent tous les Bulletins publiés au cours des quelques dernières années et donnent des mises à jour sur la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*.

Buts et objectifs pour 2007

L'équipe des permis et de l'administration est impatiente de terminer la mise en place de l'infrastructure de la technologie de l'information et de développer davantage le site Web.

L'équipe se réjouit déjà de pouvoir mettre en place des mécanismes de soutien à l'intention des internes et des précepteurs, mécanismes qui feront office de ressources pour assurer des internats utiles.

Susan Beck

Chef des permis et de l'administration

Statistiques pour 2005/2006**Enregistrements et permis émis en 2006**

Permis personnels	2006	2005
Directeur de services funéraires actifs	1,879	1,869
Directeur de services funéraires inactifs	733	688
Directeur de services funéraires conditionnels	19	18
Directeur de services funéraires abandonnés	3	0
Directeur de services funéraires révoqués	0	0
Directeur de services funéraires suspendus	1	1
Directeur de services funéraires émérites	55	55
Directeur de services funéraires réintégrés	6	3
Opérateurs de service de transfert enregistrés	4	5
Transfert selon la mobilité de la main-d'œuvre	2	1
Permis commerciaux	2006	2005
Établissements funéraires	564	567
Offrant des services au public	560	563
N'offrant pas de services au public	4	4
Services de transfert	37	35
Conditionnels	10	1
Révoqué	3	1
Refus d'octroi	0	1
Nouveaux établissements funéraires	5	6
Nouveaux services de transfert	3	1
Changements de propriétaire	22	10
Établissements funéraires fermés	7	7
Services de transfert fermés	2	1
Ont subi l'examen	2006	2005
Examens pour le permis : Décembre	20	17
Examens pour le permis : Juin	90	90
Examen pour permis actifs/inactifs	1	0
Examens pour réintégration	2	3
Examen juridique	2	1
Candidat hors du pays	0	1

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 2006. 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 2006, 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 exécutons 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 2006 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 24 novembre 2006

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 2006

Comparatif
2005

ACTIF

Actifs à court terme :

Liquidités et banques	19,350 \$	14,929 \$
Divers recevables (Note 4)	13,740	8,847
Dépenses prépayées	36,553	27,840
	<u>69,643</u>	<u>51,616</u>

Investissements - au coût plus intérêts courus (Note 3)

2,025,803	2,029,819
-----------	-----------

Actifs immobilisés - au coût: (Note 2)

Ameublement et équipement de bureau	206,928 \$	203,337 \$
Modifications locatives	21,353	21,353

228,281	224,690
---------	---------

Moins - Dépréciation accumulée

140,244	155,685
---------	---------

88,037 \$	69,005 \$
-----------	-----------

<u>2,183,483 \$</u>	<u>2,150,440 \$</u>
---------------------	---------------------

PASSIF

Passif à court terme :

Comptes payables et passif accumulé	124,662 \$	67,301 \$
Revenu différé des droits de permis (Note 2)	211,835	232,656

336,497	299,957
---------	---------

Surplus

1,846,986	1,850,483
-----------	-----------

<u>2,183,483 \$</u>	<u>2,150,440 \$</u>
---------------------	---------------------

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

(EN VERTU DE LA LOI SUR LES DIRECTEURS DE SERVICES FUNÉRAIRES ET LES ÉTABLISSEMENTS FUNÉRAIRES, 1989)

Exercice terminé le 31 octobre 2006

		Comparatif 2005
REVENU		
Droits de permis des directeurs de services funéraires	393,769 \$	384,750 \$
Droits de permis des établissements funéraires	830,155	823,278
Droits de permis des services de transfert	27,116	22,665
	<u>1,251,040</u>	<u>1,230,693</u>
Certificats en double exemplaire	400	285
Droit d'inscription des étudiants	5,650	4,600
Droits d'examen des étudiants	15,250	14,750
Perfectionnement professionnel	94,882	90,160
Revenu des investissements	98,281	106,782
Frais d'administration - Fonds d'indemnisation	7,034	6,401
Ventes de répertoires, lois et revenus divers	5,428	6,259
Remboursement - Minist. des services aux consommateurs et aux entreprises	5,057	8,079
	<u>1,483,022</u>	<u>1,468,009</u>
 DÉPENSES (Tableau A)		
Salaires, lois sociales et compensation	712,441 \$	676,153 \$
Transport et communication	235,707	222,773
Services	153,423	287,319
Fournitures et équipement	222,889	209,318
	<u>1,324,460</u>	<u>1,395,563</u>
 EXCÉDENT DE REVENU SUR LES DÉPENSES - (FRAIS DÉPASSANT LE REVENU)	<u>158,562</u>	<u>(72,446)</u>
 DÉMARCHES SPÉCIALES (NOTE 6)	<u>162,059</u>	<u>72,924</u>
 EXCÉDENT DES DÉP. SUR LES REV. APRÈS DÉMARCHES SPÉCIALES	<u>(3,497) \$</u>	<u>(478) \$</u>

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DE L'EXCÉDENT

Exercice terminé le 31 octobre 2006

		Comparatif 2005
SOLDE, début de l'année	1,850,483 \$	1,850,961 \$
Excédent des dépenses sur les revenus après démarches spéciales	<u>(3,497)</u>	<u>(478)</u>
SOLDE, fin de l'année	<u>1,846,986 \$</u>	<u>1,850,483 \$</u>

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DE L'ENCAISSE

Exercice terminé le 31 octobre 2006

		Comparatif 2005
RENTRÉES LIÉES AUX (UTILISÉES DANS LES) OPÉRATIONS		
Excès des dépenses sur les revenus après démarches spéciales	(3,497) \$	(478) \$
Postes n'affectant pas le fonds de roulement:		
Dépréciation et amortisation	18,687	23,176
Fonds de roulement lié aux (utilisé dans les) opérations	15,190	(22,698)
Changement net en fonds de roul. autres que liquidités (voir ci-dessous)	22,934	12,687
Rentrées liées aux (utilisées dans les) opérations	38,124	(35,385)
RENTRÉES LIÉES AUX (UTILISÉES DANS LES) INVESTISSEMENTS		
Ajouts aux biens immobilisés	(37,719)	(9,872)
Augmentation (diminution) en liquidités	405	(25,513)
Liquidités au début de l'année	2,044,748	2,019,235
ENCAISSE À LA FIN DE L'EXERCICE	2,044,153 \$	2,044,748 \$
Encaisse à la fin de l'exercice représenté par:		
Liquidités	19,350 \$	14,929 \$
Investissements	2,025,803	2,029,819
	2,045,153 \$	2,044,748 \$
CHANGEMENT NET EN FONDS DE ROULEMENTS AUTRES QUE DISPONIBILITÉS		
Augmentation (diminution) en:		
Actif à court terme:		
Divers recevables	4,893 \$	(11,603) \$
Dépenses prépayées	8,713	4,919
	13,606	(6,684)
Passif à court terme:		
Comptes payables et passif accumulé	57,361	630
Revenu différé des droits de permis	(20,821)	5,373
	36,540	29,946
AUGMENT. (DIMIN.) NETTE EN FONDS DE ROUL. AUTRES QUE DISPONIB.	(22,934) \$	(12,687) \$

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES
NOTES ACCOMPAGNANT LES ÉTATS FINANCIERS
Exercice terminé le 31 octobre 2006

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 légis., réglem., ainsi que politiques et pratiques.

Le Ministre des Services gouvernementaux 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

Amortissement

La amortissement 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.

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 2007.

Utilisation d'estimations:

La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables canadiens généralement acceptés demande que la direction fasse des estimations et des hypothèses qui affectent les montants rapportés de l'actif et du passif, y compris la divulgation de l'actif et du passif potentiels à la date des états financiers, ainsi que les montants rapportés des revenus et des dépenses pendant l'année. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

Comptabilisation des produits: le revenu provenant des droits est comptabilisé dès qu'il est reçu.

3. PLACEMENTS - Valeur de Marché \$ 1,995,739 (2005 - \$ 2,042,413)

**Comparatif
2005**

Obligations d'épargne du Canada - 5.082 %, échéance le 1er juin 2008	-	1,213,455
Obligations d'épargne du Canada - 3.958 %, échéance le 15 mars 2009	458,939	441,568
Banque of Nova Scotia - 3.722%, échéance le 5 novembre 2007	510,176	-
Citigroup Finance Canada - 3.49%, échéance 28 septembre 28, 2008	499,305	-
Fond d'épargne bancaire Manulife - 181 984,290 unités	818,984	-
Province of Ontario - 4.407 %, Échéance le 2 décembre 2006	173,280	172,659
Marché monétaire canadien TD - 5 % échéance le 14, 2007	202,119	-
Marché monétaire canadien TD - 5 % échéance le 14, 2006	-	202,137
	2,025,803	2,029,819
	\$	\$

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

4. DIVERS RECEVABLES

			Comparatif 2005	
Minist. Services consom. et entreprises - Remboursement	5,057	\$	2,187	\$
Revenu du fonds d'indemnisation et divers	8,683		6,660	
	<u>13,740</u>	<u>\$</u>	<u>8,847</u>	<u>\$</u>

5. BAIL-ENGAGEMENTS

L'espace des bureaux est loué par un accord à long terme qui expirera le 1er septembre 2011. Les baux pour les automobiles louées pour les inspecteurs expireront en Avril 2008. 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 2006 :

2007	78,041	\$
2008	68,553	
2009	55,269	
2010	55,269	
2011 et par la suite	<u>43,686</u>	
	<u>300,818</u>	<u>\$</u>

6. DÉMARCHES SPÉCIALES

		Comparatif 2005	
Informatique – Conseiller en base de données	138,961	32,382	\$
Revue de l'Éducation	1,676	345	
Frais Groupe de discussion mobilité de la main-d'oeuvre – Profil de compétences	1,750	1,206	
Juridique – Marques officielles	-	-	
Planification à long terme	146	52	
Relations publiques	18,750	10,304	
Relations publiques – Projet « Loss, Grief & Growth »	-	21,000	
Salaires	-	6,600	
Site Web	776	1,035	
	<u>162,059</u>	<u>\$</u>	<u>72,924</u>

L'excédent des frais dépassant le revenu de 3,497 \$ (2005 : 478 \$) provient directement de la décision du Conseil d'utiliser son surplus accumulé pour ces initiatives planifiées et budgétisées.

7. INSTRUMENTS FINANCIERS

Juste valeur

Les instruments financiers du Conseil comprennent des liquidités et des avoirs bancaires, des sommes à recevoir diverses, des investissements, des créances et des charges à payer.

La juste valeur marchande de tous les instruments financiers, autres que les investissements, est proche de leur valeur comptable.

La valeur des investissements au 31 octobre 2006 s'élevait à 1,995,739 \$

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 2006

Comparatif
2005

ACTIF

Actif à court terme :

Liquidités :

Toronto Dominion Bank	15,593 \$	2,500 \$
TD Private Client Group	30,059	12,624
Intérêts à recevoir	7,937	7,089
	<u>53,589</u>	<u>22,213</u>

Investissements – au prix coûtant (Note 3)

1,854,732	1,828,465
-----------	-----------

<u>1,908,321 \$</u>	<u>1,850,678 \$</u>
---------------------	---------------------

PASSIF

Passif à court terme :

Frais d'administration de fiducie accumulés	1,875 \$	1,551 \$
Coûts administratifs accumulés	7,034	6,401
Honoraires de vérification accumulés	2,500	2,500
Taxe de vente et divers	533	259

11,942	10,711
--------	--------

Surplus

1,896,379	1,839,967
-----------	-----------

<u>1,908,321 \$</u>	<u>1,850,678 \$</u>
---------------------	---------------------

ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

Exercice terminé le 31 octobre 2006

Comparatif
2005

REVENU

Palements initiaux	6,662 \$	3,240 \$
Distributions des gains en capital	-	-
Revenu en intérêts et en dividendes	74,632	69,906
Autre revenu	5,894	2,000
	<u>87,188</u>	<u>75,146</u>

DÉPENSES

Coûts administratifs	7,034	6,401
Frais bancaires	-	-
Fonds prépayés indemnisés	-	5,366
Honoraires	2,916	2,916
Frais d'administration de fiducie	20,826	19,077
	<u>30,776</u>	<u>33,760</u>

EXCÉDENT DU REVENU SUR LES DÉPENSES

<u>56,412 \$</u>	<u>41,386 \$</u>
------------------	------------------

