

Rapport Annuel 2007



Board of Funeral Services

2810 - 777 rue Bay , Box 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

	2008		2007	
Président	Alison Knight*	<i>Toronto</i>	William Kiteley	<i>Sault Ste. Marie</i>
Vice- président	Cathy Taylor*	<i>Toronto</i>	Alison Knight*	<i>Toronto</i>
Membre de direction	Ronn Dodge	<i>Forest</i>	Kirk Elliott	<i>North Bay</i>
	William Kiteley	<i>Sault Ste. Marie</i>	Kevin Daudlin	<i>Toronto</i>
	Mumtaz Akhtar*	<i>Ottawa</i>	Ronn Dodge	<i>Forest</i>
	Chris Ferguson*	<i>Toronto</i>	Chris Ferguson*	<i>Toronto</i>
	Robert Hubbert	<i>St. Catharines</i>	Robert Hubbert	<i>St. Catharines</i>
	Doug Kennedy	<i>Toronto</i>	Robert Oliphant*	<i>Toronto</i>
	John Laframboise	<i>Ottawa</i>	Kevin Palin	<i>Toronto</i>
	Robert Oliphant*	<i>Toronto</i>	Harry Rath	<i>Belleville</i>
	Kevin Palin	<i>Toronto</i>	Wayne Smith	<i>Peterborough</i>
	Harry Rath	<i>Belleville</i>	Cathy Taylor*	<i>Toronto</i>
	Tracy Seaton	<i>Ottawa</i>	David Wilhelm*	<i>Milton</i>

* Indique un membre du public

Personnel du Conseil

Registreur

Joseph Richer

Chef des inspections et des investigations

René Brakel

Inspecteurs

Randy Balon

Michelle Crognale

Karie Draper

Ken Singh

Conseillers Juridiques

Steinecke Maciura LeBlanc

Comité de discipline

Conseiller juridique indépendant

Alan Bromstein – Barrister & Solicitor

Chef des permis et de l'administration

Susan Beck

Coordonnatrice – Services administratifs

Liselotte Kidston

Aide-comptable administrative

Marlen Weiler

Agent compétence professionnelle

Vicki McCoy

Adjointe administrative bilingue

Claude Civil

Vérificateur

Harris and Wright



Table des Matières

Notre mission	2
Valeurs et buts corporatifs	2
Plus on vieillit, plus on s'améliore !	3
L'avenir prend forme	5
Réalisations dans notre plan d'affaires de 2007	7
Résultat Stratégique N° 1 - Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur	7
Résultat Stratégique N° 2 - Promouvoir l'excellence du service par le biais du perfectionnement professionnel ..	8
Résultat Stratégique N° 3 - Accroître la sensibilisation du public	8
Résultat Stratégique N° 4 - Affronter l'incertitude	9
 Le Point sur les Comités du Conseil	10
Comité de discipline	10
Comité du fonds d'indemnisation	11
Comité des plaintes	13
Comité des permis	15
Comité de vérification, finances et risques	17
L'équipe d'inspection	18
L'équipe des permis et l'administration	20
 Aperçu financier du Conseil des services funéraires	24
Rapport des vérificateurs	24
Bilan	25
État des revenus et des dépenses - opérations et démarches spéciales	26
État de l'excédent	26
État de l'encaisse	27
Notes accompagnant les états financiers	28
 Fonds de compensation des services funéraires prépayés	
Bilan	30
État des revenus et des dépenses	30

* 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 gouvernementaux et 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

Qui aurait pensé qu'à la fin de 2007 nous serions toujours dans l'attente de la proclamation de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* ?

La complexité des multiples aspects auxquels fait face le secteur, ainsi que des changements périodiques de personnel au sein du Ministère, ont demandé énormément de temps pour finaliser les règlements.

Nous gardons les lignes de communication ouvertes avec le Gouvernement, particulièrement en ce qui concerne la nouvelle législation: la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, après avoir remis des commentaires sur les règlements révisés publiés cette année.

Notre but premier concerne l'éducation requise pour les nouveaux titulaires de permis établis en vertu de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*.

Bien que la nouvelle législation apporte plusieurs démarches améliorées sur la protection du consommateur, les membres du Conseil sont unanimes à déclarer que beaucoup d'entre elles seront sans effet si des permis doivent être octroyés à des candidats qui ne possèdent pas la formation minimum requise pour répondre aux besoins des consommateurs.

Le Conseil est d'avis que les consommateurs ont le droit de ne faire affaire qu'avec des personnes dotées de la formation voulue et il continue de supporter le gouvernement dans ses efforts pour créer et instaurer des normes de formation minimum aussi vite que possible. Nous serons heureux de pouvoir collaborer avec le Gouvernement pour assurer une protection efficace du consommateur grâce à la formation des titulaires.

Cette année, nous avons accueilli trois nouveaux membres et nous sommes très heureux que des membres nouvellement élus se joignent au Conseil.

L'apport de nouveaux membres crée une très bonne occasion en matière d'idées nouvelles et de points de vue novateurs pour notre avenir.

J'aimerais remercier les membres qui nous ont quittés en 2007 ou qui nous quitteront au début de 2008, c'est-à-dire M. Kevin Daudlin, Mme Karie Draper, M. Kirk Elliott, M. Patrick McGarry, M. Donald Sanderson, M. Wayne Smith et le Père David Wilhelm qui ont tous fortement contribué à nos services durant leurs termes au sein du Conseil.

Nous sommes toujours dans l'attente de l'instauration complète du projet d'éducation *Perte, Deuil et Croissance salutaire pouvant résulter du processus de deuil*. Le Conseil entrevoit un potentiel énorme pour le programme et il attend, avec impatience, sa mise en place qui devrait rempoter beaucoup de succès.

Notre programme de diffusion de l'information et de soutien aux internes a été bien accueilli et notre participation à des ateliers et à des foires communautaires a rehaussé le profil du Conseil dans les communautés. Notre présence au salon de l'emploi du Collège Humber a aussi été bien accueillie par les aspirants directeurs de services funéraires et par les employeurs.

Notre nouveau système informatique et notre nouvelle base de données marchent maintenant à plein rendement. Les renouvellements en ligne des permis et un nouveau site Web ne sont que quelques-unes des améliorations que nous avons mises en place pour encore mieux servir les titulaires et les consommateurs.

Pour récapituler mon année en tant que Président, je devrais dire qu'elle a été une année qu'on pourrait définir comme « Hâtez-vous, puis attendez » – avec surtout du « Attendez ».

En tant que membre du Conseil, nous sommes prêts et impatients de nous attaquer à la tâche de la mise en place des nouvelles lois et des nouvelles normes en éducation. Toutefois, nous ne pouvons pas commencer tant que nous ne savons pas quelle direction prendra la nouvelle législation.



Soyez assurés que lorsque le jour arrivera, et il arrivera, nous serons en mesure de répondre aux défis qu'elle présentera.

Je voudrais adresser ma gratitude et mes remerciements du fond du cœur à Monsieur Joseph Richer, le Registrateur, et à tout son personnel pour le support sans limite dont ils ont fait preuve.

Leur dévouement à notre mandat est clair et inébranlable. Et à tous mes collègues membres du Conseil – je vous remercie de votre sagesse, de vos conseils et de votre amitié au cours de l'année écoulée.

Et finalement, sur un ton personnel : Si vous êtes le genre de personne qui pensez, pour l'une ou l'autre raison, ne pas pouvoir être capable de siéger au Conseil (je l'ai pensé moi-même pendant des années) - vous vous trompez !! Tout comme je me trompais moi aussi.

L'occasion de représenter ma profession à ce niveau est une chose que je n'oublierai jamais. Avoir le pouvoir à titre de membre du Conseil de structurer la protection future des consommateurs qui nous confient leur possession la plus chère en tant que professionnel, donne un sentiment de grande humilité.

Merci de la confiance que vous m'avez témoignée. Pour en savoir plus sur une participation possible au Conseil, veuillez communiquer avec le Registrateur.

Sincères salutations.

Bill Kiteley

Président



Message du Registrateur

En un mot, ce fut l'année des améliorations. Dans de nombreux domaines de nos opérations, nous avons cherché à renforcer ou à améliorer notre degré de service ou notre engagement dans l'éducation et dans la protection du consommateur.

La mise en place de l'infrastructure de la nouvelle technologie informatique nous a permis d'être plus efficaces et plus efficaces à de multiples égards, comme par exemple le renouvellement efficace des permis en ligne, une capacité renforcée de retrouver les données que nous recueillons, ce qui nous permet de prendre de meilleures décisions.

Le grand choix des options de paiement mises à la disposition des titulaires a entraîné le besoin d'assurer la sécurité des renseignements personnels recueillis lors de l'octroi du permis et des mesures ont été prises à cet effet.

Le lancement d'un programme de diffusion de l'information prévu pour offrir du soutien aux internes lors de leur internat a été très bien accueilli. Le nouveau programme leur donne ainsi l'occasion de partager succès, défis et outils qui contribuent à rendre leur internat utile.

Alors que l'équipe d'inspection continue de mettre l'accent sur les opérateurs montrant un degré de conformité peu élevé, le degré de conformité général dans toute la province semble être très élevé. Un sondage sur l'inspection montre aussi que les opérateurs continuent à voir de la valeur dans le programme d'inspection qu'ils considèrent comme un outil éducatif et nécessaire pour assurer des degrés élevés de protection du consommateur.

En poursuivant son programme d'assurance de la qualité pour le programme des inspections, le Comité des plaintes et le personnel ont créé un sondage sur l'assurance de la qualité pour le traitement des plaintes qui sera mis sur pied en 2008.

L'éducation du consommateur restant notre but premier, nous sommes toujours à la recherche de foires commerciales dans le but de sensibiliser le public et de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les consommateurs sont protégés.

Quelques permis commerciaux et permis personnels ont dû être révoqués en 2007 et bien que cela ce soit avéré nécessaire, ces décisions n'ont jamais été prises à la légère. Même si les actions de quelques titulaires de permis en particulier ont attiré l'attention des médias de façon négative, nous espérons que les mesures rapides et décisives de la part du Conseil parviendront à maintenir la confiance dans ce secteur.

Dans un certain cas, un titulaire de permis fait face à de nombreuses accusations criminelles et dans un autre, un titulaire de permis a été inculpé et condamné à 12 mois de prison plusieurs années après que le Conseil ait agi pour protéger des fonds prépayés par un consommateur.

2007 a vu le changement de propriétaires de 32 établissements, la plupart d'entre eux provenant de la prise de contrôle par *Service Corporation International* du *Alderwoods Group, Inc.*

Toutefois, au cours des deux dernières années, 22 établissements ont aussi changé de main. Bien qu'aucune raison particulière ne soit apparue à ce jour pour expliquer l'augmentation légère de changements de propriétaires, nous continuerons de surveiller la situation.

La proclamation tant attendue de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* devra attendre jusqu'en 2008. Le personnel du Conseil voit de nombreux avantages pour la protection du consommateur dans la législation, mais beaucoup de domaines complexes doivent encore être négociés entre le Gouvernement et les intervenants du secteur.

Pour terminer, la Commission SARS a publié son rapport au printemps de 2007. Bien que le rapport contienne de nombreuses recommandations entourant le secteur des services funéraires en général, nous croyons que de nombreux points ont déjà été

traités en vue d'assurer que de plus amples renseignements plus précis soient fournis aux titulaires de permis ontariens par les responsables de la santé publique.

Je tiens ici à remercier les membres du personnel pour leur dévouement et pour leur soutien sans relâche lors de la mise en place des nouveaux systèmes, ainsi que le Conseil pour ses directives et son soutien. En particulier, j'aimerais remercier Monsieur Bill Kiteley pour son leadership et pour son engagement en tant que Président en 2007.

Joseph Richer

Registraire

Réalisations dans Notre Plan D'affaires de 2007

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 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.

Les inspections : on garde la cadence

Le Conseil a effectué 219 inspections, dépassant ainsi son but de 200 pour l'année. Le programme a découvert environ 17 000 \$ de remboursements dus aux consommateurs, soit une moyenne de 200 \$ par remboursement.

L'amélioration de la résolution des plaintes se poursuit

À la satisfaction des parties, le Conseil est parvenu à soumettre à la médiation environ 30 % des plaintes examinées dans l'année, ce qui a résulté en remboursements de 876 \$. De plus, les affaires ont été traitées rapidement.

En moyenne, une décision ou une résolution a été prise dans les 70 jours de la date de réception de la plainte, ce qui comprenait un temps de réponse moyen du titulaire de permis de 15 jours.

Pour vérifier la qualité du processus de traitement des plaintes, un sondage relatif au service fourni par le Conseil et par son personnel a été mis au point et approuvé pour mise en place en 2008, en tant que faisant partie d'un programme d'assurance de la qualité.

Le fonds d'indemnisation est en bonne santé

En 2007, deux plaintes ont été payées par le fonds d'indemnisation pour un total d'environ 2 000 \$. Le fonds continue d'afficher un solde positif et un portefeuille diversifié, avec une valeur actuelle de marché de 2,19 millions \$.

Le Comité a aussi entrepris une révision du fiduciaire et du Gérant de portefeuille. Comme il a été satisfait de la performance du portefeuille et des investissements, aucun changement n'a été apporté.

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

Le Conseil s'est concentré sur le caractère législatif en soumettant ses commentaires au Ministère des services gouvernementaux et aux consommateurs quant aux projets de loi publiés pour observation du public. Le Conseil continue de placer l'accent sur une formation utile dans le but de procurer les compétences requises à tous les titulaires de permis personnel.

Mécanismes alternatifs d'application des règlements

Le Conseil continue de rechercher des mécanismes alternatifs d'application des règlements en matière de conformité. Le Régistrateur a conclu un genre d'accord avec certains titulaires de permis ou a pris une autre forme d'action administrative.

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 et programme de diffusion de l'information pour les internes

Pour soutenir les internes, le Conseil a mis au point un programme de diffusion de l'information à leur intention qui leur donnera l'occasion de partager idées et expériences pour bien réussir dans leurs démarches.

Le programme leur donne des outils qui les aideront à affronter les défis qui pourraient les attendre lors de leur internat.

Organisés dans plusieurs villes, les 13 ateliers facilités ont été très bien accueillis par les participants. Le Conseil présentera une nouvelle fois le programme en 2008.

Le programme de formation des précepteurs continue d'être bien accueilli. Plus de 200 directeurs de services funéraires ont à présent terminé le programme qui a été offert deux fois en 2007.

Le perfectionnement professionnel: un succès

Le Perfectionnement professionnel de 2007 a reçu des commentaires très positifs de la part des 340 directeurs de services funéraires et plus qui ont suivi le programme. Ce dernier comprenait aussi une session sur les défis auxquels fait face le secteur, y compris les aspects juridiques de faire affaire avec des personnes légalement autorisées.

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 d'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 de l'éducation

Au début de cette année, le Conseil a participé à une rencontre sur le développement de l'éducation organisée par le Ministère des services gouvernementaux et aux consommateurs. Cette rencontre a permis au Conseil et aux intervenants de prendre connaissance du plan du Ministère pour commencer à rechercher des normes nécessaires en éducation pour les différents permis en vertu de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*. Le Conseil est heureux que le Ministère semble suivre un processus objectif comme il l'avait aussi suggéré et il se réjouit déjà de le voir mis en place.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 3 – *Accroître la sensibilisation du public*

Le Conseil des services funéraires croit que renforcer la sensibilisation et l'éducation du public entraînera, 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 une attention spéciale.

Foires commerciales

Le Conseil poursuit ses démarches de sensibilisation du public en participant à des foires commerciales pour mieux le sensibiliser sur son existence et sur la protection dont il bénéficie.

Cette année, le Conseil a participé à cinq foires et présentations où kiosques attrayants et personnel qualifié avaient été prévus.

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 continue de mettre ses publications à la disposition des consommateurs sur son site Web comme l'avaient demandé les consommateurs et les titulaires de permis.

Le Conseil en avait aussi distribué un grand nombre lors de foires commerciales et de présentations. Les titulaires de permis peuvent obtenir des brochures gratuitement pour les remettre aux consommateurs.

Des améliorations au site Web pour faciliter les communications

Le site Web rénové du Conseil est devenu opérationnel en 2007 et il offre non seulement de nouvelles fonctions aux consommateurs, mais plus spécialement aux titulaires de permis qui sont maintenant en mesure de renouveler leur permis personnels en ligne.

Une recherche pour les Inscrits et plus de renseignements pour les consommateurs ne sont là que deux des améliorations qui ont été apportées. Nous encourageons les titulaires de permis et les consommateurs à visiter notre site Web : www.funeralboard.com.

Pour la première fois, le Conseil a participé à la production du *Calendrier des consommateurs avisés 2007 de l'Ontario du Ministère des services gouvernementaux et aux consommateurs* dans le but de sensibiliser le consommateur sur des secteurs précis par l'entremise de plus de 15 agences de protection.

Plus de 250 000 copies de ce calendrier ont été publiées et distribuées aux consommateurs ontariens.

Vu le succès de sa participation au calendrier de 2007, le Conseil s'est engagé à participer à celui de 2008.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 4 – Gérer 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 périodiquement 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 avec 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 2007, l'équipe d'inspection a effectué 219 inspections et le programme a été accueilli positivement comme l'a montré le sondage fait chez les titulaires de permis. Les demandes pour de nouveaux permis et les renouvellements de ceux-ci ont été traités de façon efficace avec beaucoup de rapidité, tout comme l'ont été les plaintes examinées par le Comité des plaintes.

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 des plaintes
- ◆ Comité de discipline
- ◆ Comité des permis
- ◆ Comité du fonds d'indemnisation
- ◆ Équipe d'inspection
- ◆ Permis et administration
- ◆ Comité de mise en place de la révision en éducation
- ◆ Comité de Vérification, Finances et Risques

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 2007.

COMITÉ DE DISCIPLINE - *Assurer 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 protéger les droits des consommateurs et pour répondre à leurs besoins.

Le Comité de discipline du Conseil des services funéraires examine les allégations de manquements professionnels ou d'incompétence à l'encontre des 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 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 (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 2007

En 2007, le Comité de discipline a entendu une affaire ayant abouti à une constatation de manquement professionnel. Dans ce 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 prélevé le corps d'un défunt de l'hôpital sans avoir reçu de contrat signé ni avoir reçu la permission de l'acheteur de services, du parent le plus proche ou de l'exécuteur.

Le consommateur s'était simplement renseigné et avait décidé, par la suite, de confier le service funéraire à un autre fournisseur de services.

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 deux semaines, qu'il paie une amende de 2 000 \$ et qu'il assiste au prochain programme de perfectionnement professionnel.

Comme cela avait été rapporté en 2006, un directeur de services funéraires qui avait été trouvé coupable de manquement professionnel pour avoir détourné des fonds prépayés avait interjeté appel contre la décision du Comité auprès du *Tribunal en matière de permis* (TAMP), mais l'appel fut rejeté.

Le directeur de services funéraires avait par la suite interjeté appel contre la décision du TAMP auprès de la Cour supérieure de justice, mais abandonna ensuite sa demande d'appel. La sanction imposée reste valide.

Le Comité est conscient que d'autres cas sont en suspens et qu'ils seront entendus en 2008.

Affaires apparentées

Pour les affaires apparentées, le Conseil a obtenu les engagements d'un directeur de services funéraires lorsqu'il fut porté à l'attention du Conseil que le directeur de services funéraires sollicitait les consommateurs.

Le directeur de services funéraires s'est engagé 1) à ne plus jamais solliciter de clients avec prépaiement des services à recevoir au nom du Conseil, 2) à payer au Conseil la somme de 2 000 \$ pour couvrir les frais de l'enquête et pour résoudre la question et 3) à soumettre au Conseil, tous les mois et pour une période de 12 mois, tous les contrats prépayés qu'il pourrait négocier afin qu'ils soient revus.

Ceci étant mon dernier rapport en tant que Président du Comité de discipline, j'aimerais dire ici combien j'ai apprécié avoir travaillé avec les membres du Comité. Trouver un juste équilibre entre impartialité et application de la discipline est toujours un défi. Nous devons aussi nous rappeler que les directeurs de services funéraires qui se présentent devant nous représentent un très petit pourcentage de notre profession et nous en sommes satisfaits. Je ne pourrais pas terminer sans remercier de tout cœur Monsieur Joseph Richer et tout le personnel pour tout le travail qui a été accompli pour nous aider.

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 suite à d'une mauvaise gestion de leurs fonds prépayés. 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 que seules deux plaintes ont été déposées en 2007 à l'encontre du Fonds. Représentant un total d'environ 2 000 \$, les deux plaintes provenaient de remboursements qui n'avaient pas été faits par le titulaire de permis qui a rendu son permis.

Révision de la performance du fiduciaire et du gérant du portefeuille

Le Comité a revu la performance du portefeuille ainsi que celle du fiduciaire et du gérant du portefeuille.

Bien que le Comité soit satisfait de la performance du portefeuille, il a cru important d'examiner d'autres options pour s'assurer que sa qualité et sa valeur répondaient aux besoins du Fonds. Après avoir comparé plusieurs autres fournisseurs de services, le Comité a décidé de rester avec les fournisseurs de service actuels.

Gestion financière du Fonds

Le Comité se réunit régulièrement pour examiner le portefeuille du Fonds tout en s'assurant que ses avoirs sont sécurisés et bien positionnés en fonction du climat économique.

Avec des avoirs s'élevant à 2,19 millions \$ environ, le Fonds est en bonne santé financière et est investi dans un portefeuille de placement équilibré.

On trouvera les éléments essentiels des états financiers du Fonds dans le Rapport annuel du Conseil et les états financiers complets peuvent toujours être obtenus sur demande en s'adressant au Conseil.

Le Comité tient à remercier le Conseil et son personnel pour le soutien et les directives que tous deux lui apportent pour diriger les affaires du Fonds.

David Wilhelm

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.

Les plaintes – Un aperçu

Le Comité est conscient du fait que le deuil peut accentuer ce qui, dans des circonstances normales, pourrait être sans grande importance et il croit qu'il se trouve souvent en présence de plaintes sans fondement.

Bien qu'il y ait eu plusieurs cas où des titulaires de permis n'avaient visiblement pas suivi les directives du consommateur, il a rencontré plusieurs exemples où les attentes de dernier n'étaient pas réalistes.

À titre d'exemple, le Comité a dû examiner des plaintes relatives à des arrangements funéraires faits il y a plus de cinq et dans un cas à plus de dix ans.

Le Comité apprécie l'engagement que démontrent les titulaires de permis pour agir avec professionnalisme et sérieux dans toutes les affaires qui lui sont présentées pour examen, peu importe les circonstances apparentes.

Comme nous l'avons observé dans les années précédentes, un point critique pour les titulaires de permis est de s'assurer qu'ils suivent uniquement les instructions du représentant juridique du défunt et pas d'autres personnes. C'est au titulaire de permis qu'il appartient d'obtenir les renseignements voulus de la personne voulue. Le Comité continue de voir qu'une partie importante des plaintes aurait pu avoir été évitée si plus d'attention avait donnée à cette question.

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 sur l'utilisation des services d'un interprète (culturel et religieux) ainsi que les précautions à prendre pour s'assurer que les consommateurs sont servis comme il se doit et que les titulaires de permis restent les personnes-clé responsables des arrangements funéraires.

Il est clair que les recommandations du Comité faites en 2006 demandant au Conseil d'inclure dans son programme de Perfectionnement professionnel une session couvrant les aspects juridiques en matière de directives à recevoir de la personne voulue, ont été très bien accueillies par les titulaires de permis. Elles seront répétées dans les programmes futurs.

Plaintes reçues

Entre le 1er novembre 2006 et le 31 octobre 2007, le Conseil des services funéraires a reçu 30 plaintes, dont 25 furent examinées en 2007 et 5 qui seront examinées en 2008. Le Comité a aussi examiné 2 plaintes datant de 2006

Voici la répartition des décisions qui ont été prises à l'égard des 27 plaintes examinées cette année :

En faveur du titulaire de permis	7
En faveur du plaignant/de la plaignante	10
Médiation par le personnel du Conseil	8
Retirée	0
Transmise au Comité de discipline	2

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); une plainte est allée en appel cette année, mais l'affaire a été résolue entre le titulaire de permis et le plaignant au cours de l'audience.

Un appel qui avait été reporté en 2006 a été entendu par le TAMP en 2007. Les faits, tels que décrits dans la décision de la Cour divisionnaire, sont les suivants:

[L'épouse du plaignant] décéda le 28 novembre 2005. [La maison funéraire] était responsable des arrangements funéraires. [Le plaignant] s'est plaint de la disparition d'une paire de boucles d'oreilles d'un demi-carat portées par feu son épouse pendant la

période des visites à [la maison funéraire]. [Le plaignant] a déclaré que l'établissement funéraire était responsable de la disparition des boucles d'oreilles. L'établissement funéraire a pris la position de déclarer que tous les bijoux avaient été retournés à la famille du défunt.

En raison de l'évidence non-concluante, le Comité des plaintes n'a pas transmis l'affaire au Comité de discipline, mais il a recommandé que l'établissement funéraire change son approche en matière d'effets personnels.

L'affaire avait alors été en appel auprès du Tribunal en matière de permis (LAT) qui avait déclaré l'établissement funéraire responsable de la disparition des boucles d'oreilles et lui a ordonné de dédommager le plaignant pour la valeur des boucles d'oreilles disparues.

Le Conseil a interjeté appel à l'encontre de la décision auprès de la Cour divisionnaire en affirmant que ni le Comité des plaintes ni le LAT n'avaient l'autorité d'ordonner une compensation de ce genre.

La Cour supérieure a renversé la décision du LAT et a réinstauré la décision du Comité des plaintes.

Règlement des conflits

Le Comité est heureux que le personnel ait été en mesure de résoudre environ 30 % des plaintes examinées 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 2007. Le règlement de ces plaintes s'est traduit par des remboursements ou des réductions de prix en faveur des consommateurs pour une valeur totale de 5 257 \$, soit une moyenne de 876 \$.

Degré de service élevé

Le Comité est heureux que, grâce à son intervention et à celle du personnel, la durée moyenne de l'examen des plaintes a été de 70 jours, ce qui signifie que son objectif de 80 jours a été surpassé.

Le Comité est satisfait du temps d'exécution qui comprend une durée moyenne de 15 jours pour avoir la réponse du titulaire de permis.

Afin de poursuivre ce degré de service élevé, le Comité a mis au point un programme d'assurance de qualité qui comprend un sondage sur le service fourni par le Conseil et par son personnel. Le programme commencera en 2008 et le Comité est impatient d'en connaître les résultats.

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.

Christopher Ferguson

Président

COMITÉ DES PERMIS

Mandat

Le Comité des permis est composé de trois membres : un membre représentant le public et deux directeurs de services funéraires titulaires de permis. Son travail comprend la révision des étapes de formation pour être certain de leur pertinence vis-à-vis de l'éducation en services funéraires en Ontario.

En outre, 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 du permis d'un certain candidat font aussi partie, de temps en temps, des fonctions du Comité.

Formation des précepteurs et des examinateurs pratiques

En 2007, le Conseil a présenté son Programme de formation des précepteurs à trois reprises, ce qui donne ainsi un total de plus de 200 personnes ayant maintenant suivi ce programme qui continue de recevoir d'excellentes évaluations de la part des participants.

Notre programme de formation et de qualification des Examineurs pour l'examen pratique poursuit son évolution en vue de fournir une formation encore meilleure aux personnes qui évaluent les aptitudes d'embaumement des candidats.

Permettre aux internes de subir leur Examen pratique dès qu'ils ont embaumé 50 corps, comme cela avait été fait pour la première fois en 2006, continue d'assurer la mise en place bien ordonnée et sans période d'attente exagérée des examens pratiques.

Programme de soutien des internes

Le Comité a été heureux de l'énorme succès qu'a remporté le programme de soutien à l'intention des internes présenté en décembre 2006 et en janvier 2007. Le programme, qui avait été créé suite à une recommandation faite dans le *Rapport sur la révision des buts et objectifs de l'éducation en services funéraires en Ontario* (le « Rapport sur l'Éducation ») émis par le Conseil en 2001, comprenait 13 sessions facilitées au cours desquelles les participants étaient en mesure de partager leurs idées, leurs succès et leurs défis avec leurs condisciples dans un environnement de coopération.

Le but de la session était de créer un environnement convivial et de coopération pour que les internes puissent partager leurs expériences communes et en tirer des leçons.

Plus de 80 % des internes admissibles ont participé au programme et 98 % d'entre eux ont déclaré qu'ils recommanderaient la session à leurs condisciples et à de futurs internes.

Le Conseil a partagé les outils qui donneront autonomie et initiative aux internes en quête de devenir des directeurs de services funéraires. Voici quelques uns des nombreux commentaires exprimés par les participants.

« C'est une excellente manière de voir comment travaillent les autres internes et de penser à des solutions pour savoir comment agir lorsqu'on travaille dans une maison funéraire. Cette session a contribué à renforcer ma confiance en moi ».

« Cela nous a permis de parler de certaines choses dont nous ne pouvons pas discuter ailleurs ».

« Très instructif. On sent qu'il y a du soutien – on est tous ensemble dans la même situation. On peut partager des idées ».

Vu le succès du programme, le Conseil a prévu des sessions pour l'automne de 2007 et pour le début de 2008.

Recherche et mise à jour basées sur les commentaires des internes

En supplément au programme de soutien aux internes, le Comité a voulu entendre ce que les internes avaient à dire sur l'internat et sur leur éducation dans son ensemble. Au cours d'une rencontre facilitée d'un groupe de recherche, les internes ont fait plusieurs recommandations.

En se basant sur les recommandations des internes, le rapport d'embaumement du Conseil a été modifié pour être plus convivial et pour recueillir les renseignements les plus importants.

Le Conseil a aussi tenté de trouver des fonds pour les internes et pour les employeurs. Bien que les options disponibles soient minimales, le Conseil continue ses démarches pour tenter d'en obtenir auprès du *Ministère de la Formation et des Collèges et Universités*.

Programme de perfectionnement professionnel

Le Programme de perfectionnement professionnel offert en 2007 a été bien accueilli par les participants.

Pour célébrer le patrimoine de la profession et en reconnaissance de l'engagement envers le service offert, le Conseil a une nouvelle fois présenté ses *Prix Patrimoine* aux participants présents qui détenaient un permis depuis 50 ans ou plus. Le prix semble être apprécié par tous les participants, tout spécialement par les récipiendaires.

Examens pour l'octroi du permis et Prix décernés aux étudiants

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

Nous avons été ravis de décerner un prix aux étudiants 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 M. Paul Korneluk du Collège Boréal et à M. Michael Jaffray du Collège Humber.

Meilleurs vœux pour 2008.

Kevin Daudlin

Président

COMITÉ DE VÉRIFICATION, FINANCES ET RISQUES

Le Comité de vérification, finances et risques s'est réuni quatre fois en 2007. Il continue de scruter l'horizon pour détecter et évaluer tout risque qui menacerait le Conseil.

Le Comité a collaboré avec le personnel du Conseil pour résoudre les défis qui se sont présentés lors de la mise en place de sa nouvelle infrastructure de technologie informatique.

Comme des défis se sont présentés lors de sa mise en place, des fonds supplémentaires ont été nécessaires et le Comité a examiné les besoins du Conseil et a fourni les ressources correspondantes pour atteindre le résultat recherché.

Le Comité reste inquiet quant aux impacts possibles qu'entraînera l'instauration de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* et au démantèlement éventuel du Conseil des services funéraires pour créer un seul organisme de réglementation pour tout le secteur.

Le Ministère des services gouvernementaux et aux consommateurs prévoit que les règlements seront finalisés et mis en place avec la loi de 2008.

Le Comité a été satisfait des changements opérationnels mis en place par le personnel quant à mieux contrôler le placement des avoirs en surplus du Conseil et à mieux suivre l'inventaire de ce dernier.

Pour l'an 2008, le Comité se concentrera plus particulièrement sur la création d'une carte des risques détaillée pour le Conseil et sur l'impact d'autres réglementations proposées telles que la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

Alison J. Knight, FCA

Président

CONFORMITÉ 2007 – L'équipe d'inspection du Conseil des services funéraires

L'équipe d'inspection

En 2007, l'équipe d'inspection a eu une année très productive et s'est concentrée sur la protection du consommateur, sur son échéancier de visites basées sur le risque chez les titulaires de permis montrant des degrés de conformité peu élevés ainsi que sur les inspections régulières.

Au cours de 2007, l'équipe d'inspection a consacré moins de temps à la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* et attend la nouvelle législation, probablement en 2008.

Inspections 2007 – Détails

Cette année, l'équipe d'inspection a effectué 219 inspections, dépassant ainsi sa cible de 200. Elle a découvert environ 17 000 \$ dus aux consommateurs, somme légèrement inférieure à celle de l'an passé.

Le nombre de questions liées à la conformité détectées au cours des inspections a vu une augmentation marginale de 5,6 à 6,1. 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 diminué pour passer de 2,5 à 1,9 dans l'année 2007.

L'équipe d'inspection a mis à jour sa lettre d'inspection pour les mosquées et a changé le procédé d'inspection ainsi que les documents demandés. Toutes les mosquées qui procurent des services à leurs membres ont été inspectées en 2007.

Récapitulation des inspections

	2007	2006	2005
Inspections	219	213	218
Inspections de routine	203	190	200
Inspections prévues sur une rotation accélérée	38	20	24
Nouveaux établissements ou nouveaux propriétaires et divers	10	15	12
Établissements fermés	6	8	6
Remboursements aux consommateurs	16 963,92 \$	20 095,89 \$	24 845,04 \$
Moyenne des questions de conformité identifiées	6,1	5,6	5,7
Questions concernant les listes de prix /les contrats	1,9	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 basée sur la dernière inspection, nous avons noté une diminution du nombre de problèmes de conformité, diminution qui est passée de dix problèmes à juste un peu plus de sept.

Bien que cela soit au-dessus de la moyenne provinciale de 6,1, ceci représente une amélioration remarquable. Nous continuerons de suivre les données pour mesurer l'efficacité du programme.

Une partie du programme d'inspections basées sur le risque est d'identifier les titulaires de permis qui éprouvent des difficultés en matière de respect de la conformité et de leur fournir assistance et encouragement à cet effet.

Le Conseil est d'avis que de fréquentes inspections chez ces titulaires de permis renforceront la protection du consommateur et le respect de la conformité du titulaire de permis dans son ensemble.

Investigations

En 2007, l'équipe a effectué 25 investigations, dont 21 se sont terminées en 2007. Les investigations concernaient un éventail de questions comprenant : fonds prépayés détournés, attitude inappropriée du titulaire de permis, questions de publicité, rapports falsifiés de l'expert comptable et démarches de sollicitation inappropriées, parmi d'autres.

Certaines investigations ont entraîné la prise de mesures importantes telles que mesure disciplinaire ou proposition de révoquer le permis. Des problèmes mineurs ont entraîné des mises en garde ou certains n'ont demandé aucune mesure. Environ 28 % des investigations avaient été effectuées sur la base de renseignements donnés par des titulaires de permis.

Éducation et sensibilisation des groupes d'intérêt

Suite à la demande des titulaires de permis et aux réclamations des consommateurs, l'équipe d'inspection a fait publier un article sur le sujet des preuves de décès. Réimprimé avec la permission de son auteur original, l'article est très complet et fournit des directives judicieuses à tous les titulaires de permis.

Pour soutenir le Comité des plaintes, l'équipe a préparé un article sur l'utilisation des services d'un interprète (langue et religion) pour s'assurer que les titulaires de permis comprennent non seulement les avantages de ces services, mais aussi la responsabilité qui en découle.

L'équipe d'inspection a représenté le Conseil lors de foires et d'expositions commerciales au cours desquelles consommateurs et titulaires de permis ont pu poser des questions aux membres de l'équipe dans une atmosphère plus confortable; de la documentation leur a été donnée pour accroître la sensibilisation du consommateur et faire un choix éclairé. La convention organisée par 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 à leurs questions sur la législation en cours et sur celle proposée.

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 2007, l'équipe d'inspection a examiné les résultats des sondages de 2006 sur l'assurance de la qualité des inspections et elle n'a trouvé aucun problème qui aurait pu avoir été identifié par les titulaires de permis et qui aurait alors dû être examiné. Dans l'ensemble, le sondage montre 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 reçoit régulièrement de nombreux commentaires positifs qui appuient le programme d'inspection et le personnel, un titulaire de permis ayant même fait remarquer que : « L'inspecteur a toujours été professionnel dans toutes ses inspections dans plusieurs de nos installations. J'ai aussi apprécié les occasions, au cours de l'année, où j'ai été en mesure de téléphoner à l'inspecteur qui a toujours offert des suggestions et des réponses sans tarder ».

Un des titulaires de permis a indiqué dans son sondage : « Je trouve que l'inspection est une expérience positive pour la maison funéraire et qu'elle nous aide, en tant que propriétaires et directeurs, à diriger notre entreprise de façon plus professionnelle et plus efficace et à servir le public ».

Les nombreux commentaires tels que ceux qui sont apparus dans les sondages nous portent à croire que les titulaires de permis apprécient les observations de l'équipe d'inspection et la disponibilité dont elle fait preuve. L'équipe d'inspection apprécie les remarques des titulaires de permis et elle les encourage à continuer à en faire.

Utiliser les nouveaux systèmes à notre avantage

Au cours de 2007, l'équipe d'inspection a contribué à développer la nouvelle base de données du Conseil pour s'assurer qu'elle contient les renseignements nécessaires pour optimiser son efficacité en matière d'application des règlements.

Le système permettra à l'équipe d'avoir accès à distance aux renseignements nécessaires pour l'inspection et de produire des données qui peuvent être analysées pour identifier les habitudes ou les tendances et de se concentrer sur les opérateurs les moins conformes. L'équipe espère pouvoir poursuivre le développement ultérieur du système pour optimiser l'efficacité du programme d'inspection.

Nos plans pour 2008

Pour 2008, l'équipe d'inspection se concentrera sur un certain nombre de domaines et elle continuera d'utiliser l'approche basée sur le risque pour planifier ses inspections. L'équipe a ciblé son objectif à 200 inspections, mais l'instauration de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* pourrait l'obliger à réduire cet objectif et à se concentrer sur l'éducation et sur le soutien aux titulaires de permis pendant la période de transition envers la nouvelle législation.

Des documents modèles, tels que contrats et listes de prix, seront un élément essentiel pour les titulaires de permis afin de les aider à adopter le changement. Il est certain que l'équipe d'inspection passera beaucoup de temps à se familiariser avec les complexités de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* pour s'assurer de la conformité des titulaires de permis par l'entremise de l'éducation.

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.

L'année 2007 a été particulièrement active en raison de la mise en place de la nouvelle technologie informatique qui permet les renouvellements en ligne des permis de directeurs de services funéraires et le traitement des paiements par carte de crédit pour les renouvellements commerciaux et personnels. Nombreux sont les titulaires de permis qui ont profité de ces nouvelles options, spécialement celle de payer par carte de crédit.

L'image de l'équipe a légèrement changé avec l'arrivée de Mme Liselotte Kidston en tant que Coordinatrice – Soutien administratif après le départ de Mme Renée Toleck. Mme Vicki McCoy a aussi rejoint l'équipe de façon permanente à plein temps à titre d'Agent de compétences professionnelles. L'équipe a en outre été heureuse du retour de Mme Claude Civil après un congé parental d'un an, ce qui remet l'équipe au complet.

Élections (À travers toute la province)

L'équipe des permis et de l'administration a dirigé les élections à travers toute la province qui avaient officiellement commencé le 3 octobre 2007.

Tout en maintenant les normes du protocole des élections, l'équipe a simplifié le processus pour l'obtention des documents nécessaires de chaque mandataire à envoyer au Ministre des services gouvernementaux et aux consommateurs.

Octroi des permis/Enregistrement

La mise en place d'une nouvelle base de données en 2007 a offert aux directeurs de services funéraires, pour la première fois, l'option de renouveler leur permis en ligne et a simplifié les démarches pour l'octroi des permis individuels et commerciaux.

Les changements apportés ont aussi permis à de nombreux titulaires de permis de profiter de l'option de paiement par carte de crédit. Cette nouvelle option de paiement a demandé de nouveaux protocoles pour garantir la protection des renseignements personnels et la sécurité des renseignements de la carte de crédit.

Environ 10 % des directeurs de services funéraires ont profité du renouvellement en ligne et ont été impressionnés par le système. Nous entrevoyons que plus de titulaires de permis utiliseront le service en 2008.

L'équipe des permis et de l'administration a bien accueilli les changements qui lui ont permis de traiter le renouvellement des permis personnels de 2007 dans une moyenne de trois jours ouvrables et celui des permis commerciaux dans les sept jours de leur réception. En dépit des difficultés techniques avec le nouveau système qui avaient retardé de près d'un mois le début des opérations, le personnel a été en mesure de maintenir des degrés de service identique à ceux de 2006.

Pour faciliter le processus de travail et réduire le temps demandé pour traiter les nouvelles demandes des internes, ces derniers ont tous été priés de remplir le formulaire de consentement pour la vérification du casier judiciaire lors de la révision de juin.

Ceci a permis au personnel de traiter les formulaires et a réduit le temps que demande cette opération pour la majorité des demandeurs, en le ramenant à un ou deux jours comparativement à cinq à sept jours auparavant.

Pour résoudre le problème du retard rencontré chez les demandeurs de permis, des lettres ont été envoyées pour demander aux nouveaux candidats qui n'avaient pas encore fait de demande de le faire rapidement pour être certain que le permis leur soit octroyé en temps voulu. La majorité des candidats admissibles ont ainsi renvoyés leurs demandes sans tarder.

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

Le Registrateur a émis 12 propositions et ordonnancements en 2007, ce qui est supérieur aux dix émis en 2006. Certaines conditions ont été imposées sur le permis de quelques titulaires de permis, la plupart volontairement, afin d'éviter d'aller en appel devant le Tribunal d'appel en matière de permis (TAMP).

Aucune des neuf propositions ni aucun des trois ordonnancements émis par le Registrateur n'a fait l'objet d'un appel auprès du TAMP. Trois propositions ont été exécutées et se sont traduites par la révocation de deux permis d'établissements funéraires et d'un permis d'un directeur de services funéraires. Les conditions imposées sur les permis sont suivies pour en assurer le respect.

Éducation et perfectionnement professionnel

En 2007, 366 directeurs de services funéraires ont assisté au programme de Perfectionnement professionnel qui a récolté beaucoup de réactions positives de la part des participants.

Le programme de formation des précepteurs a été présenté trois fois – en novembre 2006, en avril 2007 et en octobre 2007. Le personnel continue d'apporter des révisions au programme pour garantir qu'il soit toujours d'actualité et qu'il apporte une valeur aux participants. La révision la plus remarquable en 2007 a été l'apport d'une formation sur « Comment évaluer un embaumement ».

La mise à jour du programme a contribué au succès et aux réponses positives des titulaires de permis qui l'ont suivi.

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 qui assurent la formation des internes.

La formation pratique pour l'examineur a été offerte en février et les examens pratiques ont débuté de suite après la rencontre pour s'assurer que les internes qui souhaitaient subir l'examen plus tôt puissent le faire.

Soutenir les internes

Plusieurs nouvelles démarches ont été entreprises cette année en faveur des internes. Le Conseil a lancé son Programme de diffusion de l'information en offrant 13 ateliers à travers la province dans le but de donner aux internes l'occasion de partager leur succès et de résoudre ensemble les défis qu'ils rencontrent.

Le programme a pour but de donner aux internes des outils en matière d'autonomie et d'initiative qui rendront leur internat encore plus utile. Grâce au soutien marqué des internes, le Conseil s'est engagé à présenter à nouveau le programme en 2008.

Les commentaires des participants ont été positifs et comportaient des recommandations dont la plupart ont été mises en place pour le programme de 2008. Le Conseil a organisé un groupe de discussion des internes à la suite de leur internat. D'après les commentaires des internes exprimés dans les évaluations du programme de diffusion de l'information et par le groupe de discussion, le Conseil a apporté des changements dans certains de ses propres formulaires, tels que le rapport d'embaumement et les lignes directrices d'embaumement; le Conseil continuera de rechercher des moyens pour renforcer son soutien aux internes et aux précepteurs.

Le Conseil a aussi participé au Salon de l'emploi du Collège Humber en donnant l'occasion aux internes de discuter de leur internat prochain. Cette rencontre permet aux internes de mettre un visage sur les noms des personnes avec qui ils feront affaire au Conseil, ce qui semble les mettre plus à l'aise lorsqu'ils s'adressent au Conseil.

Nouvelle structure d'information : meilleur service !

Le lancement de la nouvelle base de données et du site Web ont non seulement automatisé les aspects du processus de renouvellement des permis, mais ont aussi permis d'automatiser les rappels et les avis, comme par exemple les rappels pour remise en retard des Rapports du comptable public, les inscriptions des internes, la transmission des résultats des examens et les lettres d'inspection.

Le système identifie les titulaires de permis dont le Rapport du comptable public est en retard et envoie un rappel. Des avis sont envoyés tous les mois aux titulaires de permis dont les rapports ne nous sont pas parvenus.

La formation sur le site Web pour le personnel lui permettra de mettre le site à jour plus fréquemment. Bien que des changements plus approfondis doivent être apportés par des spécialistes de l'extérieur, poster des documents, mettre à jour des événements à venir etc. pourra dorénavant se faire rapidement par le personnel.

C'est là un autre moyen d'améliorer les communications avec les titulaires de permis et le public.

Pour la première fois, l'Annuaire commercial a été posté en 2007 sur le site Web en format PDF accompagné de tous les bulletins et des rapports annuels.

Les trois bulletins publiés en 2006 et 2007 renfermaient régulièrement des mises à jour sur l'arrivée prochaine de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*.

Buts et objectifs pour 2008

L'équipe des permis et de l'administration continuera d'utiliser les diverses fonctions de la nouvelle base de données pour augmenter son efficacité et renforcer les services que le Conseil procure au personnel, aux titulaires de permis, aux professionnels, au gouvernement et aux consommateurs.

L'équipe se mettra à la recherche de moyens pour utiliser le site Web en vue d'améliorer le service fourni aux intervenants par l'entremise du *Calendrier des événements* et en postant des documents couramment demandés tels que « Comment ouvrir un établissement funéraire ou un service de transfert ».

Le Registrateur et l'équipe examineront la création d'un système permettant de poster des offres d'emploi pour les internes et pour les directeurs de services funéraires ou pour ceux à la recherche d'un emploi.

Susan Beck

Chef des permis et de l'administration

STATISTIQUES POUR 2006/2007
ENREGISTREMENTS ET PERMIS EN 2007

Licence personnel	2007	2006	2005	2004
Directeur de service funéraires actifs	1,890	1,879	1,869	1,818
Directeur de service funéraires inactifs	732	733	688	702
Directeur de service funéraires conditionnels	18	19	18	17
Directeur de service funéraires abandonnés	0	3	0	0
Directeur de service funéraires révoqués	1	0	0	0
Directeur de service funéraires suspendus	3	1	1	0
Directeur de service funéraires émérites	63	55	55	52
Directeur de service funéraires réintégrés	2	6	3	4
Opérateurs de service de transfert enregistrés	7	4	5	5
Transfert selon la législation sur la mobilité de la main-d'œuvre	2	2	1	1
Permis commerciaux 2007	2007	2006	2005	2004
Établissements funéraires	565	564	567	568
Offrant des services au public	562	560	563	565
N'offrant pas de services au public	3	4	4	3
Services de transfert	39	37	35	35
Conditionnels	0	10	1	1
Révoqués	2	3	1	1
Refus d'octroi	0	0	1	1
Nouveaux établissements	6	5	6	7
Nouveaux services de transfert	2	3	1	7
Changements de propriétaire	32	22	10	19
Établissements funéraires fermés	5	7	7	7
Services de transfert fermés	2	2	1	1
Ont subi l'examen	2007	2006	2005	2004
Examens pour le permis : Décembre	12	20	17	6
Examens pour le permis : Juin	104	90	90	87
Examens pour permis actifs/inactifs	1	1	0	1
Examens pour réintégration	2	2	3	4
Examen juridique	2	2	1	1
Hors du pays	0	0	1	0

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 2007. Les états financiers complets sont disponibles sur demande.

JOHN R. MAYHUE, B. COMM., C.A.
FRED J. BRASS, B. COMM., C.A.

HARRIS & WRIGHT LLP
CHARTERED ACCOUNTANTS
TELEPHONE: (416)924-1157 FAX: (416)924-2523

SUITE 408, 1300 YONGE STREET
TORONTO, ONTARIO M4T 1X3

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 2007, 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 2007 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 29 novembre 2007

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 2007

		Comparatif 2006
ACTIF		
Actifs à court terme :		
Liquidités et banques	42,844 \$	19,350 \$
Sundry receivables (Note 4)	10,368	13,740
Dépenses prépayées	26,026	36,553
	79,238	69,643
Investissements - au coût plus intérêts courus (Note 3)		
	1,869,647	2,025,803
Actifs immobilisés - au coût: (Note 2)		
Ameublement, Équipement informatique et équipement de bureau	173,820	206,928
Modifications locatives	21,353	21,353
	195,173	228,281
Moins - Amortissement accumulée		
	117,692	140,244
	77,481	88,037
	2,026,366 \$	2,183,483 \$
PASSIF		
Passif à court terme :		
Comptes payables et passif accumulé	66,477 \$	124,662 \$
Revenu différé des droits de permis (Note 2)	211,495	211,835
	277,972	336,497
Actif net		
	1,748,394	1,846,986
	2,026,366 \$	2,183,483 \$

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

(ÉTAT DES RENTRÉES ET DES DÉPENSES - OPERATIONS ET DÉMARCHES SPÉCIALES, 1989)

Exercice terminé le 31 octobre 2007

		Comparatif 2006
REVENU		
Droits de permis des directeurs de services funéraires	397,460 \$	393,769 \$
Droits de permis des établissements funéraires	820,360	830,155
Droits de permis des services de transfert	28,890	27,116
	<u>1,246,710</u>	<u>1,251,040</u>
Certificats en double exemplaire	270	400
Droit d'inscription des étudiants	3,050	5,650
Droit d'examen des étudiants	17,400	15,250
Perfectionnement professionnel	108,041	94,882
Revenu des investissements	86,009	98,281
Frais d'administration - Fonds d'indemnisation	5,498	7,034
Ventes de répertoires, lois et revenue divers	7,416	5,428
Remboursement - Ministère des services gouvernementaux et des services aux consommateurs	4,931	5,057
	<u>1,479,325</u>	<u>1,483,022</u>
DÉPENSES (Tableau A)		
Salaires, lois sociales et compensation	750,465 \$	712,441 \$
Transport et communication	231,426	235,707
Services	173,797	153,423
Fournitures et équipement	231,566	222,889
	<u>1,387,254</u>	<u>1,324,460</u>
EXCÉDENT DE REVENU SUR LES DÉPENSES	<u>92,071</u>	<u>158,562</u>
DÉMARCHES SPÉCIALES (NOTE 6)	<u>190,663</u>	<u>162,059</u>
EXCÉDENT DES DÉP. SUR LES REV. APRÈS DÉMARCHES SPÉCIALES	<u>(98,592) \$</u>	<u>(3,497) \$</u>

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DE L'EXCÉDENT

Exercice terminé le 31 octobre 2007

		Comparatif 2006
SOLDE, début de l'année	1,846,986 \$	1,850,483 \$
Excédent des dépenses sur les revenus après démarches spéciales	<u>(98,592)</u>	<u>(3,497)</u>
SOLDE, fin de l'année	<u>1,748,394 \$</u>	<u>1,846,986 \$</u>

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DE L'ENCAISSE

Exercice terminé le 31 octobre 2007

		Comparatif 2006
RENTRÉES LIÉES AUX OPÉRATIONS		
Excès des dépenses sur les revenus après démarches spéciales	(98,592) \$	(3,497) \$
Postes n'affectant pas le fonds de roulement:		
Amortisation	17,382	18,687
Fonds de roulement lié aux (utilisé dans les) opérations	(81,210)	15,190
Changement net en fonds de roul. autres que liquidités (voir ci-dessous)	(44,626)	22,934
Rentrées procurées par opérations	(125,836)	38,124
RENTRÉES LIÉES AUX (UTILISÉES DANS LES) INVESTISSEMENTS		
Ajouts aux biens immobilisés	(6,826)	(37,719)
Augmentation (diminution) en liquidités	(132,662)	405
Liquidités au début de l'année	2,045,153	2,044,748
ENCAISSE À LA FIN DE L'EXERCICE	1,912,491 \$	2,045,153 \$
Encaisse à la fin de l'exercice représenté par:		
Liquidités	42,844 \$	19,350 \$
Investissements	1,869,647	2,025,803
	1,912,491 \$	2,045,153 \$
CHANGEMENT NET EN FONDS DE ROULEMENTS AUTRES QUE DISPONIBILITÉS		
Augmentation (diminution) en:		
Actif à court terme:		
Divers recevables	(3,372) \$	4,893 \$
Dépenses prépayées	(10,527)	8,713
	(13,899)	13,606
Passif à court terme:		
Comptes payables et passif accumulé	(58,185)	57,361
Revenu différé des droits de permis	(340)	(20,821)
	(58,525)	36,540
AUGMENT. (DIMIN.) NETTE EN FONDS DE ROUL. AUTRES QUE DISPONIB.	44,626 \$	(22,934) \$

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

NOTES ACCOMPAGNANT LES ÉTATS FINANCIERS

Exercice terminé le 31 octobre 2007

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 gouvernementaux et des services aux consommateurs 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 products

Le revenu provenant des droits est comptabilisé dès qu'il est reçu.

3. PLACEMENTS - Valeur de Marché \$ 1,825,474 (2006 - \$ 1,995,793)

**Comparatif
2006**

Enbridge Inc - 3.95 %, échéance le 15 février 2010	175,442	-
Canada Bond - 3.958 %, échéance le 15 mars 15, 2009	476,309	458,939
Banque of Nova Scotia - 3.722 %, échéance le 5 novembre 2007	510,178	510,176
Citigroup Finance Canada - 3.49 %, échéance le 28 septembre	498,523	499,305
Fond d'épargne bancaire Manulife - 181 984,290 unités	-	181,984
Province of Ontario - 4.407 %, échéance le 2 décembre 2007	-	173,280
Banque Toronto Dominion - 5 %, échéance le 14 février 2007	202,036	202,119
Fonds du marché monétaire RBC - 726 905 unités	7,159	-
	<u>1,869,647 \$</u>	<u>2,025,803 \$</u>

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

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

NOTES ACCOMPAGNANT LES ÉTATS FINANCIERS CON'T

Exercice terminé le 31 octobre 2007

4. DIVERS RECEVABLES

		Comparatif 2006
Ministère des services gouvernementaux et des services aux consommateurs - Remboursement	3,527 \$	5,057 \$
Revenu du fonds d'indemnisation et divers	6,841	8,683
	<u>10,368 \$</u>	<u>13,740 \$</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 2007 :

2008	66,984 \$
2009	55,598
2010	55,597
2011	42,542
2012 et par la suite	1,144
	<u>221,865 \$</u>

6. DÉMARCHES SPÉCIALES

		Comparatif 2006
Informatique - Technologie de base de données et développement de logiciel	156,622 \$	138,961 \$
Équipement informatique	5,850	-
Revue de l'Éducation	5,748	1,676
Frais Groupe de discussion mobilité de la main-d'oeuvre - Profil de compétences	80	1,750
Planification à long terme	-	146
Relations publiques	22,363	18,750
Site Web	-	776
	<u>190,663 \$</u>	<u>162,059 \$</u>

L'excédent des frais dépassant le revenu de 98 592 \$ (2006 : 3 497 \$) 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 2007 s'élevait à 1 825 474 \$

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 2007

Comparatif
2006

ACTIF

Actif à court terme :

Liquidités :

Toronto Dominion Bank	643 \$	15,593 \$
TD Private Client Group	287	30,059
Revenu recevable des investissements	8,447	7,937
	<u>9,377</u>	<u>53,589</u>

Investissements – au prix coûtant (Note 3)

<u>1,985,982</u>	<u>1,854,732</u>
------------------	------------------

<u>1,995,359 \$</u>	<u>1,908,321 \$</u>
---------------------	---------------------

PASSIF

Passif à court terme :

Charges à payer

Payable au Conseil des services funéraires

4,292 \$	4,375 \$
<u>6,358</u>	<u>7,567</u>

10,650	11,942
--------	--------

ACTIF NET

<u>1,984,709</u>	<u>1,896,379</u>
------------------	------------------

<u>1,995,359 \$</u>	<u>1,908,321 \$</u>
---------------------	---------------------

ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

Exercice terminé le 31 octobre 2007

Comparatif
2006

Revenue :

Paiements initiaux

Distributions des gains en capital

Revenu en intérêts et en dividendes

Païement volontaires

Autre revenu

7,920 \$	6,662 \$
21,572	-
84,704	74,632
6,431	-
25	5,894
<u>120,652</u>	<u>87,188</u>

Dépenses :

Coûts administratifs

Frais de révision des comptes

Frais bancaires

Frais légaux

Fonds prépayés indemnisés

Frais d'administration de fiducie

5,498	7,034
2,888	2,916
16	-
212	-
2,371	-
<u>21,337</u>	<u>20,826</u>
<u>32,322</u>	<u>30,776</u>

EXCÉDENT DU REVENU SUR LES DÉPENSES

<u>88,330 \$</u>	<u>56,412 \$</u>
------------------	------------------



www.funeralboard.com