

Rapport Annuel 2008



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

	2009		2008	
Président	Cathy Taylor*	<i>Toronto</i>	Alison Knight*	<i>Toronto</i>
Vice- président	Ronn Dodge	<i>London</i>	Cathy Taylor*	<i>Toronto</i>
Membre de direction	Kevin Palin	<i>Toronto</i>	Ronn Dodge	<i>London</i>
	Mumtaz Akhtar*	<i>Ottawa</i>	Mumtaz Akhtar*	<i>Ottawa</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>	Doug Kennedy	<i>Toronto</i>
	William Kiteley	<i>Sault Ste. Marie</i>	William Kiteley	<i>Sault Ste. Marie</i>
	Alison Knight*	<i>Toronto</i>	John Laframboise	<i>Ottawa</i>
	John Laframboise	<i>Ottawa</i>	Robert Oliphant*	<i>Toronto</i>
	Harry Rath	<i>Belleville</i>	Kevin Palin	<i>Toronto</i>
	Tracy Seaton	<i>Ottawa</i>	Harry Rath	<i>Belleville</i>
			Tracy Seaton	<i>Ottawa</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

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
Message du Président	3
Message du Registrateur	5
Réalisations dans notre plan d'affaires de 2008	6
Résultat Stratégique N° 1 - Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur	6
Résultat Stratégique N° 2 - Promouvoir l'excellence du service par le biais du perfectionnement professionnel ..	7
Résultat Stratégique N° 3 - Accroître la sensibilisation du public	7
Résultat Stratégique N° 4 - Gérer l'incertitude	8
 Le Point sur les Comités du Conseil	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	16
Comité des communications et de la planification à long terme	17
Conformité	18
Octroi des permis et de l'administration	21
 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 de la Présidente

Tout au long de l'an dernier, le Conseil des services funéraires a de nouveau été proactif en s'assurant que les Ontariens et les Ontariennes bénéficient des normes d'attention les plus élevées en plus d'offrir encadrement et orientation aux titulaires de la province. L'incidence extrêmement réduite des plaintes, ainsi que les taux de conformité extrêmement élevés confirmés lors des inspections, témoignent de l'intégrité du secteur et de la robustesse du régime de réglementations, ainsi que des capacités du Registrateur et du personnel.

Comme cela se passe dans de nombreuses phases de la vie, le Conseil accomplit actuellement son travail au milieu de nombreux changements. Au cours de l'année, d'autres consultations et discussions ont été tenues quant à la proclamation de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*. Bien qu'aucune date définitive n'ait été annoncée par le Gouvernement, le Conseil espère que cette période d'incertitude touchera bientôt à sa fin. Ceci permettra alors au Conseil et aux autres intervenants d'adopter des stratégies pour examiner des questions relatives au secteur d'une manière qui n'est pas possible dans l'immédiat.

En automne de 2008, le Gouvernement de l'Ontario a réorganisé certains de ses départements ministériels avec pour effet de mettre à présent le Conseil des services funéraires sous la tutelle du *Ministère des petites entreprises et des services aux consommateurs*.

Comme faisant partie de ce Ministère, le Conseil des services funéraires s'est engagé, avec le personnel et les représentants et représentantes du ministère de sept entités déléguées, à examiner les questions telles que la réduction des charges pour les petites entreprises, les limites de « plafonnement et d'échange » pour les changements de réglementations, y compris les protocoles d'identification unique corporative, tout ceci étant de nouvelles questions intéressantes pour le Conseil.

Également, en raison des conditions de la *Mobilité de la main-d'oeuvre* suite à l'*Accord sur le commerce intérieur*, le Conseil, et en particulier le Registrateur, ont œuvré pour examiner les implications de cet accord pour les directeurs de services funéraires de l'Ontario.

Au début de 2008, en vue de renforcer la capacité du Conseil des services funéraires à répondre à la taille du multiculturalisme en Ontario, le Conseil est entré en communication avec le Comité *Last Rites* du *Council Ontario Multifaith*.

Ceci a mené à toute série d'initiatives que le Conseil espère pouvoir poursuivre dans les années qui viennent. Cela comprend offrir des renseignements en matière de diversité religieuse et culturelle aux titulaires par l'entremise du Bulletin du Conseil, ainsi que par des programmes de perfectionnement professionnel et des réunions régulières.

On pourra ainsi examiner et partager tout problème éventuel, ainsi que faciliter l'entrée en contact avec les responsables des nombreuses fois en Ontario, si le besoin de communication directe s'en faisait sentir.

En 2008, le Conseil a aussi entrepris de revoir les conditions pour les normes de service à l'intention du client en vertu de *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, loi qui couvre communication et accès à l'information. Bien que le Conseil ne doive pas être conforme avant 2012, il mettra tout en oeuvre pour atteindre cet objectif aussi vite que cela sera raisonnablement possible. Dans les années à venir, le Conseil procurera l'orientation voulue au secteur funéraire par l'entremise de bulletins et de cours de perfectionnement professionnel, afin d'aider les titulaires à éliminer les barrières existantes.

Enfin, alors que nous entrons dans l'année 2009, le Conseil espère que des réglementations seront adoptées pour un ajustement des droits à payer, les droits que paient les titulaires n'ayant pas changé depuis 1992.

Bien que le passage du temps en lui-même n'entraîne pas nécessairement un besoin d'ajustement du coût des droits, le Conseil se trouve dans une situation financière de plus en plus délicate pour accomplir son mandat sur la base du niveau actuel des droits payés.



Par conséquent, le Conseil a demandé que le coût des droits soit ajusté à la hausse, afin qu'il puisse continuer de maintenir un organisme doté de ressources efficaces à l'intention de tous les consommateurs de l'Ontario.

Le Conseil est béni de pouvoir compter sur des membres du Conseil et du personnel dévoué et talentueux. Bien que le Conseil des services funéraires ne soit nullement un organisme de grande taille, c'est grâce au dévouement de son personnel et à celui de ses membres qu'il peut s'adapter aux multiples besoins en mutation de la société et de ceux et de celles qu'il dessert, comme vous pourrez le voir dans les autres rapports.

Je tiens à remercier Monsieur Robert Oliphant qui a quitté le Conseil en automne 2008 après avoir été élu à la Chambre des communes où il continuera de servir le public. Nous lui offrons nos meilleurs vœux.

J'ai eu le privilège de servir comme Présidente en 2008 et je me réjouis déjà de pouvoir continuer à travailler en 2009 avec le Conseil des services funéraires en tant qu'ancienne Présidente.

Sincères salutations.

Alison J. Knight, FCA

Présidente

Message du Registrateur

Alors que nous restons dans l'attente de la proclamation de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, nous nous sommes concentrés sur la mise en place de nombreuses initiatives en vue de garantir une forte gouvernance et réduire la charge administrative au sein de nos opérations et pour nos titulaires.

L'accomplissement de la première phase de notre projet pour la nouvelle infrastructure informatique nous a permis de mieux utiliser notre base de données. La phase suivante apportera une plus grande fonctionnalité, bien qu'il faille admettre que de nombreux changements seraient mieux instaurés s'ils étaient mis en place en même temps que les changements législatifs dans les règlements et dans la législation générale.

Les changements apportés dans les formulaires d'inscription pour l'internat n'ont pas seulement réduit le nombre de formulaires nécessaires, mais ils ont aussi facilité la façon selon laquelle les internats partagés sont organisés.

Une année bien gérée, 2008 nous a aussi donné l'occasion d'instaurer plusieurs nouvelles politiques et procédures, y compris la politique de gestion de projets, un nouveau manuel à l'intention du personnel contenant plusieurs nouvelles politiques et une nouvelle politique d'investissement, pour n'en nommer que quelques unes. Des modifications aux règlements internes ont aussi été nécessaires pour mettre en place la nouvelle politique d'investissement du Conseil.

Nous sommes entrés en communication avec le *Council Ontario Multifaith* (OMC) pour établir une relation par l'entremise de son Comité *Last Rites*. Un échange mutuel très positif a éveillé une prise de conscience du Conseil des services funéraires et a ouvert un canal de communication. Les deux organismes et leurs membres profiteront de cette relation nouvellement établie.

Nous continuons à renforcer notre appui au programme d'internat, en élargissant nos services de soutien aux précepteurs et aux internes. Un nouveau modèle de Contrat d'emploi, une nouvelle politique de transfert de l'internat avec documentation à l'appui, un ensemble d'articles pour appuyer les internes, un nouveau programme d'assurance de la qualité de l'embaumement, ont été des démarches clé effectuées cette année.

Pour garantir la qualité du service que nous procurons par l'entremise de notre processus des plaintes, nous avons aussi mis en place un sondage sur l'assurance de la qualité pour les parties impliquées dans le processus des plaintes. Une nouveauté pour 2008, ce sondage a fait apparaître des résultats très favorables à ce jour.

Nombreux sont ceux et celles qui pensaient que 2008 serait l'année pendant laquelle la nouvelle loi serait proclamée. Toutefois, un changement apporté au sein du *Ministère* en faveur du *Ministère des petites entreprises et des services aux consommateurs*, un nouveau Ministre et un nouveau sous-ministre, ainsi que certains problèmes qui se sont présentés au Ministère, ont entraîné un retard dans la proclamation attendue.

Comme beaucoup, nous sommes prêts pour la réforme législative du secteur funéraire Ontarien. Nous attendons avec impatience de pouvoir travailler avec le nouveau Ministère et les intervenants pour apporter des changements efficaces aux lois.

En effet, tout comme les titulaires, les consommateurs sont en droit de bénéficier de lois qui leur assurent une forte protection et qui maintiennent à la fois l'équilibre voulu entre protection efficace et fardeau raisonnable chez les titulaires.

J'aimerais remercier les membres du personnel pour leur dévouement et leur appui continu, ainsi que le Conseil pour son encadrement et son dévouement. En particulier, j'aimerais remercier Madame Alison Knight pour son leadership et pour son engagement en tant que Présidente du Conseil en 2008.

Joseph Richer

Registrateur

Réalisations dans Notre Plan D'affaires de 2008

Le Conseil croit que pour effectuer son mandat, atteindre ses objectifs, et réaliser sa vision, il doit 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
- ◆ Gérer 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-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 des 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 278 inspections, au cours desquelles 11 000 \$ de remboursements dus aux consommateurs ont été identifiés.

L'amélioration de la résolution des plaintes se poursuit

Le Conseil continue de résoudre les plaintes par médiation et a résolu environ 22 % de celles examinées cette année. De plus, les affaires sont traitées rapidement. En moyenne, une décision ou une résolution a été prise dans les 82 jours de la date de réception de la plainte, ce qui comprenait un temps de réponse moyen du titulaire de 22 jours.

Pour garantir la qualité du traitement des plaintes, un programme d'assurance de la qualité a été mis en place. Les résultats de ce programme montrent qu'il fonctionne bien et que les membres du personnel sont qualifiés et coopératifs dans l'exécution de leurs fonctions.

Bonne santé financière du fonds d'indemnisation

En 2008, quatre plaintes ont été indemnisées par le fonds d'indemnisation pour une somme totale d'environ 40 900 \$. Le fonds continue d'afficher un solde positif et un portefeuille diversifié, avec une valeur de marché de 2.1 millions \$ au 31 octobre 2008.

Le Comité a aussi déterminé les buts d'investissement à long terme qu'il utilisera pour évaluer la performance du Fiduciaire.

Appuyer la mise en place de la nouvelle législation

Le Conseil reste vigilant sur le plan législatif, en soumettant des commentaires au *Ministère des petites entreprises et des services aux consommateurs* en ce qui concerne les projets de réglementation publiés à l'intention du public.

Le Conseil continue de se concentrer sur une formation adéquate, afin que tous les titulaires obtiennent les compétences voulues, particulièrement ceux qui informent le 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 revu l'éducation en services funéraires en Ontario et il a élaboré un plan de mise en place basé sur les recommandations du rapport.

Programme de formation des précepteurs

Le programme de formation des précepteurs continue de recevoir un appui positif. Plus de 250 directeurs de services funéraires ont à présent terminé le programme qui fut présenté deux fois en 2008.

Pour soutenir les internes pendant leur internat et pour la seconde année, le Conseil a présenté son *Programme de sensibilisation et de soutien aux internes*, qui leur offre l'occasion de partager idées et expériences pour devenir des directeurs de services funéraires qualifiés. Le programme procure des outils pour aider les internes à surmonter les défis qu'ils ou qu'elles pourraient rencontrer au cours de leur internat.

Le programme envoie maintenant six articles thématiques à chaque interne tous les deux mois.

La révision des rapports d'embaumement et des formulaires d'inscription devraient rendre les choses un peu plus faciles.

Un nouveau contrat d'emploi-modèle sera publié en 2008/2009, ce qui devrait aider les parties à mieux prendre conscience de leurs attentes et de leurs responsabilités respectives.

Pour être certain que les rapports d'embaumement sont correctement remplis pendant l'internat, le Conseil a instauré un programme d'assurance de la qualité selon lequel environ 20 % des internes soumettent leurs rapports d'embaumement pour révision. La révision des rapports en 2008 a donné comme résultat que plusieurs internes ont dû examiner, réviser et soumettre une seconde fois leurs rapports au Conseil.

Perfectionnement professionnel réussi

Le Perfectionnement professionnel de 2008 tenu à Toronto a reçu des commentaires très positifs de la part des 365 directeurs de services funéraires et plus qui y participaient. Les participants et participantes au programme construisent leur propre programme en choisissant cinq séminaires parmi les neuf qui leur sont offerts.

Communications proactives avec les membres de la Profession

Le Conseil a publié trois bulletins qui comportaient des mises à jour spéciales sur la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* ainsi que d'autres sujets qui concernent les titulaires.

Des représentants du Conseil ont aussi participé à plusieurs rencontres d'associations professionnelles provinciales et locales, y compris à une foire où le personnel du Conseil était présent afin de permettre aux titulaires de poser des questions dans une atmosphère conviviale.

Participation active dans le développement de l'Éducation

Le Conseil maintient son engagement envers le développement de normes d'éducation appropriées pour les nouveaux titulaires en vertu de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*. Le Conseil attend avec impatience de pouvoir participer à la mise en place des nouvelles normes d'éducation.

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 aussi d'être des points fondamentaux qui demanderont de l'attention.

Foires commerciales

Le Conseil a poursuivi ses démarches de sensibilisation en assistant 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 cinq foires et présentations dotées de kiosques attirants et de personnel qualifié.

Le Conseil a aussi sensibilisé les opérateurs des établissements adaptés pour la communauté des personnes du troisième âge et des retraités. Des représentants du Conseil ont assisté à la foire annuelle des associations *Ontario Retirement Community Association* et *Ontario Long Term Care Association* où ils ont reçu des commandes pour 8 000 brochures.

Faciliter l'accès aux renseignements et au Conseil pour le consommateur

Le Conseil a fusionné ses deux brochures destinées aux consommateurs pour n'en faire qu'une seule, afin que tous les renseignements soient dans un seul document. La brochure, ainsi que d'autres renseignements à l'intention du consommateur, peuvent toujours être obtenus en visitant le site Web du Conseil, en s'adressant à son bureau ou en visitant ses diverses foires et présentations. Les brochures sont offertes gratuitement aux titulaires qui désirent en distribuer aux consommateurs.

Des améliorations au site Web pour faciliter les communications

Le Conseil continue d'améliorer son site Web, après s'être récemment concentré sur des renseignements destinés aux internes et aux titulaires. Nous encourageons les titulaires et les consommateurs à visiter le site www.funeralboard.com.

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 – 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 les membres de la profession dans son ensemble.

Rester concentré sur son mandat en cours et sur l'exécution de ses fonctions

Le Conseil a mis en place de nouvelles politiques d'investissement et de gestion de projets, ainsi que de nouvelles cibles pour le Fonds d'indemnisation.

Effectuer un record de 278 inspections, renouveler tous les permis à temps, traiter les demandes des nouveaux titulaires sans pratiquement aucun retard y compris traiter les plaintes et les demandes d'indemnisation en temps opportun sont des facteurs qui ont fait de 2008 une année très bien réussie.

Communication constante avec les membres de la profession

Le Conseil a continué d'informer les membres de la profession des démarches en cours par le biais de Bulletins et d'avis publiés régulièrement, ainsi qu'en participant à diverses rencontres d'associations professionnelles.

Rendre la vie plus facile aux candidats et aux candidates à l'internat

Le Conseil a réexaminé certains de ses formulaires de demande pour l'internat pour les rendre plus faciles à remplir et inclure les internats partagés sur un seul formulaire, éliminant ainsi le besoin d'en avoir plusieurs.

Le Point sur les Comités du Conseil

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

- ◆ Comité de discipline
- ◆ Comité du fonds d'indemnisation
- ◆ Comité des plaintes
- ◆ Comité des permis
- ◆ Comité de Vérification, Finances et Risques
- ◆ Comité des communications et de la planification à long terme
- ◆ Conformité
- ◆ Octroi des permis et de l'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, 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 2008.

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 agissent en tout temps avec professionnalisme pour protéger les droits des consommateurs et pour répondre à leurs besoins.

Le Comité de discipline du Conseil 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'appels en matière de permis (« le Tribunal »), une entité indépendante du Conseil.

Cas entendus en 2008

En 2008, Le Comité de discipline a entendu trois cas, dont deux ont été déclarés comme étant le résultat de manquement professionnel.

Dans le premier cas, le directeur de services funéraires a plaidé coupable et a été trouvé coupable, par le Comité de discipline, de manquement professionnel pour avoir préparé et soumis au Registrateur des rapports falsifiés du Comptable public.

Les rapports indiquaient qu'ils avaient été préparés par un Comptable public, alors qu'en fait ils avaient été préparés par le directeur de services funéraires lui-même. Le Comité a ordonné que le permis du directeur de services funéraires soit révoqué.

Dans le second cas, la directrice de services funéraires avait plaidé coupable et avait été trouvée coupable, par le Comité de discipline, de manquement professionnel après avoir utilisé le nom d'un consommateur comme signature pour un contrat d'achat de services et de fournitures funéraires sans la permission du consommateur. Le Comité a ordonné que la directrice de services funéraires soit réprimandé, que son permis soit suspendu pour trois mois, qu'elle paie une amende de 1 500 \$ et qu'elle assiste au Perfectionnement professionnel de 2009.

Dans le troisième cas, le directeur de services funéraires a été trouvé non coupable de manquement professionnel. Dans ce cas, le directeur de services funéraires avait, par l'intermédiaire d'autres employés, accepté une urne à donner à une famille dans le besoin lorsque l'occasion se présenterait. Il a été allégué que le directeur de services funéraires avait mis l'urne en vente.

Kevin Palin

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 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

En 2008, le Comité a examiné sept plaintes à indemniser à l'encontre du fonds. Les plaintes provenaient d'un détournement de fonds prépayés par un titulaire dont le permis avait été révoqué pour diverses raisons. Le Comité a approuvé quatre des plaintes pour un montant total de 40 922 \$. Pour les trois autres plaignants, le Conseil a été en mesure d'obtenir du titulaire les fonds nécessaires pour couvrir les plaintes, ce qui signifie que le Fonds n'a rien dû déboursier.

Gestion financière du Fonds

Le Comité a revu l'approche adoptée pour examiner le fonds d'indemnisation, afin de s'assurer que cette approche est conforme aux meilleures pratiques. Dans le cadre de cet examen, le Comité a revu et a établi de nouveaux objectifs généraux d'investissement que le fiduciaire doit respecter pour déterminer la stratégie d'investissement 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.

Bien que le fonds ne soit pas immunisé contre la crise économique mondiale, l'impact a été minimal, et avec des avoirs évalués à environ 2,1 million \$, 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, tandis que 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 l'encadrement que tous deux lui apportent pour diriger les affaires du fonds d'indemnisation.

Robert Hubbert

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.

Les plaintes – Un aperçu

Bien que le nombre des plaintes ait augmenté par rapport à l'an passé et que la tendance sur quatre ans soit à la hausse, le volume des plaintes reste peu élevé comparativement à d'autres secteurs réglementés quand on le compare avec le nombre de transactions du secteur funéraire, combiné à des circonstances inévitablement stressantes et émotionnelles.

Le Comité reste conscient du fait que le deuil peut, par lui-même, amplifier ce qui serait considéré comme des problèmes sans grande importance dans des circonstances moins émotionnelles et, par conséquent, fait preuve de compassion envers les plaintes qu'il trouve sans fondement, c'est-à-dire environ la moitié du total.

Bien qu'il y ait des situations qui montrent clairement que les titulaires n'avaient pas suivi les instructions du consommateur, le Comité a rencontré plusieurs exemples de plaintes qui n'étaient tout simplement pas réalistes.

Dans quelques cas, les consommateurs croyaient que le titulaire avait agi de façon inappropriée en tentant de récupérer des sommes impayées. Il est apparu que les titulaires en question avaient agi de façon très raisonnable en tentant d'obtenir le paiement, mais le Comité comprend que ces sujets sont de nature très délicate.

Dans d'autres circonstances, il est apparu que des plaignants avaient semblé essayer de faire appel au processus des plaintes pour des buts non voulus.

Dans un cas, un ancien propriétaire a exprimé son désaccord sur la manière par laquelle le nouveau propriétaire bloquait les affaires. Dans un autre cas, le plaignant croyait que le titulaire avait agi de façon contraire à l'éthique en essayant d'avoir un amendement au zonage de sa propriété.

Dans les deux cas, il était clair qu'il existait d'autres plateformes plus adéquates pour résoudre ces conflits.

Le Comité continue d'apprécier l'engagement que montrent des titulaires à agir professionnellement et sérieusement avec toutes les affaires qui sont présentées devant le Comité pour examen, quelles que soient les circonstances apparentes.

Cette année, plusieurs autres plaintes ont mis en lumière le besoin qu'ont les titulaires à être très prudents et très attentifs pour identifier le représentant juridique du défunt. En effet, c'est au titulaire qu'il incombe d'obtenir les renseignements voulus de la personne voulue. La plupart des plaintes qui traitaient de cette question auraient pu être évitées si les titulaires avaient fait preuve de plus grande diligence.

Que nous apprennent les plaintes ?

Nous continuons d'utiliser le Bulletin du Conseil pour éduquer et informer les titulaires sur les questions qui sont présentées au Comité des plaintes. Cette année, le Comité a publié un article sur l'efficacité des excuses à présenter lorsque quelque chose échoue. Le Comité a aussi publié un article pour rappeler aux titulaires le besoin de garder le caractère confidentiel des renseignements qu'ils recueillent dans le cadre de leur travail.

Plaintes reçues

Entre le 1^{er} novembre 2007 et le 31 octobre 2008, le Conseil a reçu 36 plaintes, dont 31 furent examinées en 2008 et 5 qui seront examinées en 2009. Le Comité a aussi examiné 2 plaintes datant de 2007.

Voici la répartition des décisions qui ont été prises à l'égard des 36 plaintes examinées cette année :

Résultat	2008	2007
En faveur du titulaire	15	7
En faveur du plaignant	13	10
Médiation par le personnel du Conseil	8	8
Retirée	0	0
Transmise au Comité de discipline	0	2
	36	27



Les 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, alors que deux appels ont été résolus avant l'audience ; une affaire sera entendue en 2009.

Règlement des conflits

Le Comité est heureux d'observer que le personnel a été en mesure de résoudre environ 22 % 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 2008. 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 2 165 \$, soit une moyenne de 361 \$.

Degré de service élevé

Le Comité est aussi heureux de noter que, grâce à son intervention et à celle du personnel, la durée moyenne de l'examen des plaintes a été de 82 jours. Bien que cette durée dépasse son objectif de 80 jours, le Comité est satisfait du temps d'exécution quand on tient compte qu'il faut en moyenne 22 jours pour avoir la réponse du titulaire.

Afin de pouvoir continuer à offrir un degré de service élevé, le Comité a approuvé un sondage sur l'assurance de la qualité à l'intention des parties impliquées dans le processus des plaintes quant au service fourni par le Conseil et par son personnel. Mis en place en 2008, ce programme a fait apparaître des résultats très positifs chez les consommateurs et chez les titulaires qui ont indiqué que leur expérience avec le processus des plaintes avait été positive. Ce sondage visait le programme et le professionnalisme du personnel.

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 d'une manière professionnelle, et que les exemples cités ci-avant sont des exceptions et non pas la règle.

Christopher A. Ferguson

Président

COMITÉ DES PERMIS

Mandat

Le Comité d'octroi des permis est composé de trois membres : un membre représentant le public et deux directeurs de services funéraires titulaires. 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 d'octroi 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 2008, le Conseil a présenté une fois son Programme de formation des précepteurs. Les précepteurs sont des directeurs de services funéraires qui supervisent et forment les internes pour s'assurer que ces derniers deviennent des directeurs de services funéraires qualifiés.

Plus de 250 directeurs de services funéraires ont maintenant suivi ce programme qui continue à recueillir d'excellentes évaluations de la part des participants et des participantes.

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 et des candidates. Il est toutefois temps que le Comité envisage d'autres moyens d'évaluer la compétence en embaumement en supplément aux examens pratiques.

Soutien aux internes

Le succès du Programme de diffusion de l'information à l'intention des internes, présenté en décembre 2007 et en janvier 2008, a été évident comme l'ont montré les commentaires positifs des participants et des participantes. Établi sur la base d'une recommandation faite dans le rapport de 2001 intitulé « *Rapport sur la révision des buts et objectifs de l'éducation en services funéraires en Ontario* » (le « Rapport sur l'Éducation »), ce programme a été présenté cette année pour la seconde fois.

Douze sessions facilitées ont été offertes en donnant aux participants et aux participantes l'occasion de partager leurs idées, leur succès et leurs défis avec leurs collègues et d'ainsi tirer profit de leurs expériences dans un environnement convivial et de coopération.

Des 78 % des internes admissibles ayant participé, tous et toutes ont trouvé que la session avait été utile et qu'ils ou elles recommanderaient à leurs collègues et aux futurs internes d'y assister.

Au cours de la session, le Conseil a partagé des outils visant à responsabiliser les internes dans leurs démarches à devenir des directeurs de services funéraires. Voici quelques commentaires qui ont été faits par les participants et les participantes :

« Bonne occasion pour partager défis et expériences. Je me suis senti vraiment heureux d'avoir accompli mon internat. »

« Très rassurant quant aux inquiétudes que j'avais. Je suis beaucoup plus à l'aise pour ce qui m'attend. »

« Cela a absolument amélioré la façon dont je voyais l'ensemble du programme. Cela m'a permis de réaliser que la plupart des internes sont dans la même situation. Je dirais que le programme devrait être obligatoire. »

Étant donné le succès du programme, le Conseil a planifié des sessions pour l'automne et l'hiver de 2008.

Améliorer l'expérience de l'internat selon les observations de l'interne

Le Comité a revu les résultats du sondage sur le Programme de diffusion de l'information et de soutien aux internes pour identifier les succès et les améliorations possibles. D'après les réponses du sondage, le Comité est engagé à s'assurer que chaque interne a eu l'occasion de participer à une session ou qu'il ou elle a eu l'occasion de rencontrer l'Agente de compétences professionnelles du Conseil en personne.

Le Comité a aussi arrêté de remettre des sondages aux internes et aux précepteurs, après avoir remarqué qu'il existait d'autres moyens de recueillir des renseignements, vu l'existence d'une Agente de compétences professionnelles qui se concentre sur les internats.

Des contrats d'emploi-modèle pour les internats ont aussi été créés pour définir une relation d'emploi officielle entre les internes et leurs employeurs.

Pour améliorer la formation au cours de l'internat, le Comité a aussi appuyé la révision des rapports et des étapes à suivre pour les embaumements, ainsi que l'introduction d'un programme d'assurance de la qualité pour s'assurer que les rapports sont remplis comme il se doit.

Faciliter les affaires

Grâce aux efforts du personnel, le Comité a aussi été heureux de faciliter l'enregistrement d'un internat et d'un internat partagé. En particulier, le formulaire d'enregistrement est maintenant un seul formulaire que l'on peut utiliser pour un internat simple ou partagé. Toutes les parties ont ainsi les renseignements voulus sur un seul formulaire, ce qui réduit grandement toute surprise éventuelle.

Programme de perfectionnement professionnel

Plusieurs présentateurs avaient été invités à participer au Programme de perfectionnement professionnel offert en 2008 et la majorité a été bien accueillie.

Des efforts sont entrepris pour inviter de nouveaux présentateurs différents dont la formation et les antécédents ne sont pas directement liés aux services funéraires. Grâce à un peu d'encadrement et un peu de soutien offerts par le personnel du Conseil, les présentateurs sont parvenus à traduire et à transmettre leurs connaissances et leurs expériences pour apporter aux titulaires des informations utiles, comme les sondages l'ont démontré.

Pour célébrer le patrimoine de la profession et en reconnaissance de leur engagement envers le service offert, le Conseil a une nouvelle fois présenté ses *Prix Patrimoine* aux participants présents et aux participantes présentes qui détenaient un permis depuis 50 ans ou plus. 2008 fut la cinquième année au cours de laquelle nous avons présenté ces Prix qui semblent avoir été appréciés par les récipiendaires et par les participants et les participantes.

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

Les examens menant à l'octroi du permis sont régulièrement revus pour assurer leur impartialité et pour être certain qu'ils reflètent les changements dans les services funéraires en Ontario. Nous sommes toutefois impatients de développer de nouveaux examens à faire par ordinateur, ce qui permettra aux participants et aux participantes de recevoir leurs résultats immédiatement.

Un sous-comité des organismes de réglementation canadiens a été chargé d'examiner la possibilité de créer un examen national ; nous sommes dans l'attente des résultats de cette recherche.

Nous avons été ravis de décerner des prix aux étudiants et étudiantes de l'Éducation en services funéraires qui ont obtenu les notes les plus élevées à l'examen de l'octroi du permis lors de leur première tentative. Félicitations à Monsieur Marc Bray du Collège Boréal et à Monsieur Nicholas Haberer du Collège Humber.

Discussions en cours avec d'autres organismes de réglementation

Le personnel du Conseil continue de rencontrer les organismes de réglementation des services funéraires lors de différentes rencontres organisées par les associations *International Conference of Funeral Service Examining Boards* et les Régulateurs Canadiens, ce qui nous donne l'occasion de partager idées et solutions pour améliorer la formation en services funéraires et l'octroi des permis.

Un regard vers 2009

En 2009, le Comité se concentrera sur l'*Accord sur le commerce intérieur* pour la mobilité de la main d'oeuvre. Grâce aux amendements à l'Accord qui doivent être publiés fin 2008, les provinces devront collaborer pour éliminer toute barrière qui pourrait exister.

Le Conseil entreprendra probablement aussi des recherches sur les pénuries de main-d'oeuvre possibles prévues par les économistes, alors que les membres de la génération du *Baby Boom* atteignent progressivement l'âge de 65 ans. Le secteur funéraire ne sera pas épargné par l'impact qu'entraînera un vieillissement de la population.

Mes remerciements aux membres du Comité, à M. Rob Hubbert, à Mme Tracy Seaton et au personnel, à Mmes Vicki McCoy, Sue Beck, Liselotte Kidston ainsi qu'à M. Joseph Richer pour leurs efforts exceptionnels au cours de l'année. Je me réjouis déjà de pouvoir encore travailler avec le Comité en 2009.

Cathy Taylor

Présidente

COMITÉ DE VÉRIFICATION, FINANCES ET RISQUES

Le Comité de vérification, finances et risques s'est réuni quatre fois en 2008. Il continue d'identifier et d'évaluer les risques auxquels le Conseil est exposé.

Alors que 2008 touche à sa fin, la question financière qui nous préoccupe particulièrement est le montant des droits d'obtention du permis qui est resté inchangé depuis 1992. Bien que le Conseil ait été en mesure de remplir son mandat sans augmenter les droits jusqu'à ce jour, le Conseil a prélevé des fonds accumulés dans le surplus au cours de ces 17 dernières années pour financer le travail à faire.

Comme ceci ne pourra pas durer, même avec une gestion vigilante des coûts, le Conseil a de nouveau sollicité un changement dans les règlements pour obtenir une augmentation des droits.

Le Comité a travaillé sur les politiques dans plusieurs domaines en 2008. Tout d'abord, le Comité a mis au point une nouvelle politique qui a pour but de définir quels sont les investissements admissibles et qui a l'autorité de prendre des décisions d'investissement pour le fonds en surplus du Conseil. Cette démarche s'est traduite par des changements des règlements intérieurs pour augmenter la limite de 5 000 \$ à 10 000 \$ pour les chèques devant être signés par un membre désigné du Conseil. Le Conseil a gardé un profil d'investissement prudent pour cadrer avec la nature du fonds et le mandat du Conseil.

Deuxièmement, le Comité a examiné les politiques et les procédés en vertu desquels le Fonds d'indemnisation est géré et il a collaboré avec le Comité du fonds d'indemnisation pour clarifier d'abord les buts des investissements pour le Fonds. Le but du Fonds d'indemnisation est de dédommager les consommateurs pour leurs plaintes. Les buts des investissements sont donc d'avoir des fonds en suffisance pour couvrir ces réclamations et les frais du Fonds. Par conséquent, aucun risque important ne doit être pris pour les investissements, autre que pour atteindre ces objectifs prévus. Les investissements ont été acceptés par le Fiduciaire.

Cette clarification nous a mené à revoir les rôles du Conseil, de son Fonds d'indemnisation et du Fiduciaire désigné. Cela nous a également amené à réexaminer le rapport hiérarchique du Gérant des investissements envers le Fiduciaire, et à son tour, celui du Fiduciaire envers le Comité du Fonds d'indemnisation.

Troisièmement, le Comité a donné son appui pour que le personnel entame la création d'une nouvelle politique relative à la gestion de projets. Cette politique a été mise sur pied suite aux défis que le Conseil a rencontré lors de la mise en place de sa nouvelle structure informatique en 2007 et 2008. On prévoit que la nouvelle politique renforcera le contrôle des projets dans l'avenir.

Le Comité est toujours inquiet quant à l'impact potentiel qu'aura l'instauration de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, ainsi que des risques et des coûts qu'entraînera la dissolution du Conseil des services funéraires, s'il était décidé qu'une seule entité de réglementation devait être créée pour l'ensemble du secteur.

Il est à espérer que la direction que prendra cette démarche se confirmera au cours des six prochains mois et que des plans adéquats seront préparés au cours de même période.

Alors que nous nous tournons vers 2009, les priorités du Comité comprendront l'examen des implications et les coûts d'autres législations proposées, comme par exemple la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, ainsi que la poursuite de ses efforts pour peaufiner et développer une carte du risque organisationnelle.

Alison J. Knight, FCA

Président

COMITÉ DES COMMUNICATIONS ET DE LA PLANIFICATION À LONG TERME

Après une période calme en 2007 et au début de 2008, le Comité a été très actif dans la seconde moitié de 2008. Il a tout mis en œuvre pour créer un nouveau logo pour le Conseil des services funéraires qu'il envisage de mettre en place en 2009.

Le Comité a aussi revu la fusion des deux brochures existantes du Conseil pour n'en faire qu'une qui couvre maintenant comment faire les arrangements funéraires et comment pré-arranger les arrangements funéraires. Ce seul document donne beaucoup de renseignements aux consommateurs qui veulent prendre des décisions pour des arrangements funéraires.

Le personnel a participé à quatre foires en 2008, y compris à la foire annuelle de l'association Ontario Retirement Community, ce qui s'est traduit par des commandes de plus de 7 500 brochures destinées aux consommateurs. Le Comité est satisfait de pouvoir sensibiliser le public.

Bien qu'étant très intéressé par la création d'un plan d'affaires de trois ans, le Comité a décidé, avec l'appui du Conseil, de se concentrer sur un plan annuel et d'entreprendre un plan de trois ans une fois que la nouvelle législation aura été proclamée.

Le Conseil continue à collaborer avec le Gouvernement de l'Ontario et avec d'autres agences de protection du consommateur pour la production du Calendrier des consommateurs avisés auquel il participe depuis 2007. Ce calendrier est une occasion exceptionnelle de promouvoir la protection du consommateur auprès de plus des 350 000 personnes qui le reçoivent.

Le Comité a été très actif en collaborant avec le projet intitulé Perte, deuil et croissance salutare pouvant résulter du processus de deuil pour créer un plan visant à présenter le programme qui est en gestation depuis quelque temps.

Doug Kennedy

Président



CONFORMITÉ – Quelques mots de L'équipe d'inspection du Conseil

L'équipe d'inspection

En 2008, l'équipe a effectué 278 inspections au cours desquelles elle a découvert une somme de plus de 11 000 \$ due aux consommateurs.

Le nombre de cas de non-conformité enregistré au cours des inspections est resté inchangé à environ 6.1. L'équipe d'inspection s'est concentrée sur des documents (contrats et listes de prix) pour s'assurer qu'ils étaient non seulement à jour, mais aussi de type convivial et faciles à comprendre par le consommateur. Le nombre moyen de problèmes rencontrés avec les contrats et les listes de prix a légèrement augmenté en passant de 2,0 à 2,9 par rapport à 2008.

L'équipe d'inspections continue de collaborer avec les mosquées qui procurent les derniers rites et rituels à leurs membres. Le programme est volontaire et la relation avec les représentants des mosquées est positive.

Récapitulation des inspections

	2008	2007
Inspections	278	219
Routine	251	203
Inspections rapprochées * ayant été effectuées	28	38
Inspections rapprochées prévues successivement	24	S/O
Nouveaux établissements ou nouveaux propriétaires et divers.	10	10
Établissements fermés	9	6
Remboursements aux consommateurs	11 527,55 \$	16 963,92 \$
Moyenne des questions de conformité identifiées	6,1	6,1
Questions concernant les listes de prix /les contrats	2,9	2,0

* Par inspections rapprochées, on entend des inspections planifiées effectuées plus tôt que d'habitude. Bien que la moyenne des inspections se fasse tous les trois ans, les inspections rapprochées peuvent se faire dans les 6, 12, 18 ou 24 mois par rapport à l'inspection précédente.

Inspections basées sur le risque

Les inspections effectuées sur une rotation rapprochée en 2008 provenaient principalement de l'ouverture ou de la fermeture d'établissements ou de changements de propriétaire. Habituellement, une inspection est planifiée dans les six mois à un an à dater du changement de propriétaire.

Résultats des inspections rapprochées	2008	2007
Nombre d'inspections rapprochées (comprend nouvel établissement, /nouveau propriétaire)	28	38
Nombre d'inspections rapprochées après inspections rapprochées	4	7
Nombre d'inspections rapprochées changées en inspections normales	4	9
Nombre d'inspections normales après inspections rapprochées (nouveaux établissements non compris)	3	11
Nombre de questions de non-conformité pour les inspections rapprochées après inspections normales (total)	10	78

Quand on examine les titulaires qui ont fait l'objet d'une inspection faite selon le concept de l'inspection rapprochée planifiée sur leur dernière inspection et changée en inspection normale, on remarque une réduction impressionnante de 85 % dans la quantité de questions de non-conformité identifiées.

Dans l'ensemble, le nombre d'inspections rapprochées a diminué de 38 en 2007 à 28 en 2008. Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits du programme des inspections basées sur le risque et des résultats obtenus. L'équipe d'inspection continuera d'identifier les titulaires qui ont de la difficulté à être conformes et qui demandent de l'aide supplémentaire pour atteindre ces objectifs.

Investigations

L'équipe d'inspection du Conseil des services funéraires a clôturé 22 des 24 investigations entreprises en 2008. Ces investigations concernaient un éventail de questions comprenant : détournement de fonds prépayés, publicité inappropriée, un directeur de services funéraires ayant utilisé la signature d'un consommateur dans un contrat, y compris la substitution non-autorisée de marchandises.

Certaines investigations ont résulté en diverses mesures prises à l'encontre du directeur de services funéraires, tandis que d'autres se sont soldées par un refus d'octroyer le permis à un établissement ou ont eu pour effet de mettre en garde certains titulaires pour des problèmes de non conformité. Environ 54 % des investigations avaient été entreprises à la suite de renseignements donnés par des titulaires.

Éducation et sensibilisation des intervenants

En 2008, l'équipe d'inspections a préparé deux articles qui ont été publiés dans le Bulletin du Conseil. Un article traitait de la sollicitation et du besoin des titulaires d'être conscients des lois et de leurs responsabilités en tant que directeurs de services funéraires.

Le second article traitait, lui, de l'enlèvement des corps et de l'importance des étapes à suivre pour s'assurer que ce soit bien le corps voulu qui est enlevé. L'article, qui avait pour origine une situation où deux corps avaient été enlevés erronément, expliquait ce qu'une politique forte devrait contenir. En préparant cet article, le personnel avait rencontré plusieurs directeurs de services funéraires se trouvant à la tête d'entreprises qui procèdent à de nombreux enlèvement de corps pour profiter de leurs expériences. L'article a été bien accueilli par les membres de la profession.

En 2008, l'équipe d'inspection a de nouveau assisté à la convention tenue à Mississauga par l'association *Ontario Association of Cemetery and Funeral Professionals*. Par leur présence à cette convention, l'équipe a eu l'occasion de parler à de nombreux titulaires, à répondre à des questions concernant la législation en cours et celle proposée, tout en ayant l'occasion de représenter le Conseil.

En outre, l'équipe d'inspection a aussi assisté à plusieurs réunions d'associations régionales dans la province après y avoir été invitée.

Service à la clientèle – Trouver un juste milieu entre les besoins des consommateurs et ceux des titulaires

Tout en maintenant une relation constructive avec les titulaires, l'équipe d'inspection procure un service de qualité grâce à son approche équilibrée pour les inspections. Tous les ans, l'équipe interroge les directeurs ayant fait l'objet d'une inspection et elle examine soigneusement les résultats en recherchant les domaines qui pourraient encore être améliorés. Des dispositions sont prises chaque fois que cela est possible. L'équipe est heureuse de noter que les résultats positifs du sondage comprenaient un commentaire constructif, envers lequel l'équipe a pris des dispositions pour résoudre la question. L'équipe d'inspection continue de rechercher des moyens pour trouver un juste milieu entre les besoins des titulaires et ceux des consommateurs. L'équipe d'inspections continuera de revoir et d'examiner toutes les suggestions faites par les titulaires.

D'après les résultats du sondage, il est apparent que les membres de l'équipe d'inspection sont hautement considérés par les membres de la profession, comme le montrent les commentaires ci-après.

« Je crois que les inspecteurs jouent un rôle très important pour protéger toutes les parties. J'ai eu des contacts directs avec deux inspecteurs du Conseil et ils sont réellement fantastiques dans leur travail. Je les accueille à bras ouverts et apprécie leurs avis et leurs recommandations quand ils nous rendent visite. »

« L'inspecteur a été sympathique et utile, voire discret, au cours de l'inspection et très utile dans ses recommandations qu'il fait sans apporter de jugement. »

« Sympathique et professionnel – toujours prêt à aider en apportant des solutions. Contribue aussi à créer une atmosphère non stressante et intéressante, spécialement en fin de session. »

Perfectionner nos systèmes et notre base de données

L'équipe d'inspection continue de travailler pour soutenir les améliorations apportées à l'infrastructure de la technologie informatique du Conseil, en vue d'optimiser ses capacités en ce qui concerne les activités de mise en exécution des règlements.

Ce que nous ferons en 2009

En 2009, l'équipe d'inspection continuera de bâtir et de peaufiner son approche de mise en application des inspections basées sur le risque. Elle réorganisera aussi les fonctions et les obligations des membres de l'équipe en vue d'optimiser l'efficacité et l'efficacité de l'équipe.

L'équipe d'inspection envisagera de faire 250 inspections en 2009. Cela dépendra de l'introduction de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, qui obligera l'équipe à réduire sa cible, à se concentrer sur l'éducation des titulaires, et à soutenir la transition vers la nouvelle législation.

René Brakel

Chef, Inspections et Investigations

ÉQUIPE D'OCTROI DES PERMIS ET DE L'ADMINISTRATION

Introduction

L'équipe d'octroi des permis et de l'administration joue un rôle vital dans le traitement des demandes des consommateurs, des professionnels, du gouvernement et des autres intervenants, en étant le premier point de contact pour le Conseil.

Par an, l'équipe se charge de renouveler environ 3 200 permis personnels et permis commerciaux et de l'enregistrement d'environ 80 internats.

Au fur et à mesure que le personnel se familiarise avec les fonctions de l'infrastructure de la nouvelle technologie, il est de plus en plus en mesure de mieux servir les titulaires.

Le personnel se réjouit de voir que les renouvellements en ligne sont acceptés lentement par les membres de la profession. De nombreux titulaires profitent de l'option de pouvoir payer par carte de crédit pour la majorité des services, tel le paiement des permis personnels, celui des droits d'inscription au perfectionnement professionnel et celui des frais d'examen pour l'obtention du permis.

Permis / Enregistrement

En 2008, nous avons observé une légère augmentation du nombre de directeurs de services funéraires qui ont renouvelé leurs permis en ligne, mais nous prévoyons une augmentation importante dans les demandes de permis de 2009, alors que nous tentons de trouver un moyen qui permettra aussi aux établissements de renouveler leur permis de façon électronique.

L'équipe de l'octroi des permis et de l'administration continue d'offrir des niveaux de service et de soutien élevés aux titulaires lors de l'octroi du permis. Alors que de plus en plus de titulaires renouvellent leur permis en ligne, l'équipe devra évaluer l'impact du renouvellement du permis. Nous pensons qu'une fois que les directeurs de services funéraires commenceront à renouveler leurs permis en ligne, ils apprécieront combien cette méthode est facile et ils commenceront à faire d'autres transactions en ligne, comme par exemple le changement d'adresse.

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

En 2008, le Registrateur a émis sept (7) propositions et ordonnancements, ce qui est inférieur aux douze (12) émis en 2007. La plupart des propositions qui concernaient l'imposition de certaines conditions sur le permis ont été acceptées volontairement par le directeur de services funéraires, ce qui évitera une audience devant le Tribunal d'appel en matière de permis.

Des cinq (5) propositions émises par le Registrateur, trois (3) ont été exécutées sans appel, ce qui s'est traduit par un permis conditionnel, un refus d'émettre le permis et une révocation. Les deux propositions restantes sont allées devant le Tribunal d'appel en matière de permis qui a retenu la première proposition de révocation et la seconde qui devra avoir une audience. Toutes les conditions du permis sont vérifiées pour s'assurer de la conformité.

Éducation et perfectionnement professionnel

L'équipe est toujours à la recherche de moyens pour présenter des sujets et des séminaires utiles aux titulaires, afin de satisfaire à ses obligations en matière de Perfectionnement professionnel.

Les nouveaux invités qui ont été présentés au Perfectionnement professionnel de 2008 de Toronto ont été bien accueillis. 369 directeurs de services funéraires ont assisté au Perfectionnement professionnel de 2008 de Toronto, tandis que 24 autres assistaient au programme de formation de précepteur qui se tenait en même temps.

Célébrant son cinquième anniversaire en 2008, le programme de formation des précepteurs a évolué pour répondre aux besoins de la profession en devenant plus interactif et en offrant une formation pratique accentuée aux directeurs de services funéraires.

Nous continuons d'offrir la formation d'examineur pratique aux titulaires intéressés à participer au Programme d'examens pratiques. La session de formation est offerte tous les ans en février, ce qui donne aux candidats et aux candidates au permis l'occasion de terminer leur examen pratique dès qu'ils ou elles y sont admissibles.

Réunion annuelle des organismes de régulation canadiens

Le personnel du Conseil des services funéraires rencontre tous les ans ses homologues venant d'un peu partout au Canada, ce qui donne à chacun et à chacune l'occasion de partager les pratiques les meilleures et les défis auxquels le secteur est confronté.

Nous continuons d'envisager la possibilité de mettre sur pied un examen national, afin que les deux parties partagent les ressources et créent une norme commune canadienne. Un groupe de travail constitué d'organismes de régulation a été chargé d'examiner la question en tenant compte des avantages, des inconvénients et des coûts que cela entraînerait.

Appuyer les internes

Les sessions du *Programme de sensibilisation et de soutien* aux internes qui avaient été offertes initialement en 2007 continuent de bien marcher et sont bien accueillies par les internes. Après avoir tenu compte des commentaires des participants et des participantes, nous avons apporté quelques changements pour que le programme leur soit encore plus utile.

En tenant compte des observations des internes, nous avons revu le rapport d'embaumement du Conseil pour le rendre plus pratique. On pourra voir ce rapport en anglais et en français sur le site Web du Conseil.

Nous tentons d'étoffer le programme pour 2009, afin de donner aux précepteurs l'occasion de partager les succès et les défis qu'ils rencontrent et de faire ainsi des internats bien réussis.

Une nouveauté cette année, un contrat d'emploi a été créé pour aider les employeurs et les internes à officialiser la relation qui les lie et définir ce que l'on peut attendre de l'internat.

Une autre démarche de soutien en faveur de l'internat sera de créer une page destinées aux internes et aux précepteurs sur le site Web du Conseil et d'y inclure toute une quantité de nouveaux documents pour l'internat tels que la conférence « *Introducing the Intern to the Arrangement* », des dates importantes du programme d'éducation en services funéraires et le contrat d'emploi-modèle.

Soutenir les titulaires et les internes par le biais de la technologie

Nous sommes engagés à tenir le site Web à jour dans toute la mesure du possible. Nous continuerons de créer de nouvelles pages pour le site qui comprendront ce qu'une personne doit savoir si elle désire acheter ou ouvrir un nouvel établissement.

Buts et objectifs 2009 – Ce que nous envisageons pour l'avenir

En 2009, nous commencerons à envoyer périodiquement des mises à jour par courriel pour les nouvelles initiatives et les nouveaux programmes offerts par le Conseil, ainsi que des rappels d'ordre général pour différentes dates d'expiration, comme par exemple le renouvellement des permis.

Au cours de l'an prochain, nous ajouterons encore des documents que l'on nous demande couramment et nous effectuerons nos investigations en créant un système qui affichera des offres d'emploi pour les internes et les directeurs de services funéraires ou ceux et celles à la recherche d'un emploi. Le défi est de procurer un service que l'on peut tenir à jour mais qui demande peu d'entretien.

Susan Beck

Chef

Octroi des permis et de l'administration

STATISTIQUES POUR 2007/2008
ENREGISTREMENTS ET PERMIS ÉMIS EN 2008

Permis personnel	2008	2007	2006	2005
Directeur de service funéraires actifs	1,909	1,890	1,879	1,869
Directeur de service funéraires inactifs	747	732	733	688
Directeur de service funéraires conditionnels	16	18	19	18
Directeur de service funéraires abandonnés	1	0	3	0
Directeur de service funéraires révoqués	1	1	0	0
Directeur de service funéraires suspendus	2	3	1	1
Directeur de service funéraires émérites	67	63	55	55
Directeur de service funéraires réintégrés	3	2	6	3
Opérateurs de service de transfert enregistrés	8	7	4	5
Transfert selon la législation sur la mobilité de la main-d'œuvre	5	2	2	1
Permis	2008	2007	2006	2005
Établissements funéraires	565	565	564	567
Offrant des services au public	561	562	560	563
N'offrant pas de services au public	4	3	4	4
Services de transfert	39	39	37	35
Conditionnels	0	0	10	1
Révoqués	2	2	3	1
Refus d'octroi	1	0	0	1
Nouveaux établissements	6	6	5	6
Nouveaux services de transfert	3	2	3	1
Changements de propriétaire	9	32	22	10
Établissements funéraires fermés	2	5	7	7
Services de transfert fermés	3	2	2	1
Ont subi l'examen	2008	2007	2006	2005
Examens pour le permis : Automne	16	12	20	17
Examens pour le permis : Printemps	61	104	90	90
Examens pour permis actifs/inactifs	2	1	1	0
Examens pour réintégration	2	2	2	3
Examen juridique	5	2	2	1
Candidat/Candidate hors du pays	0	0	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 2008. 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 2008, 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 2008 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 2 décembre 2008

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 2008

		Comparatif 2007
ACTIF		
Actifs à court terme :		
Liquidités et banques	103,720 \$	42,844 \$
Sundry receivables (Note 4)	18,259	10,368
Dépenses prépayées	17,329	26,026
	139,308	79,238
Investissements - au coût plus intérêts courus (Note 3)		
	1,768,219	1,869,647
Actifs immobilisés - au coût: (Note 2)		
Ameublement, Équipement informatique et équipement de bureau	163,709	173,820
Modifications locatives	21,353	21,353
	185,062	195,173
Moins - Amortissement accumulée		
	117,089	117,692
	67,973	77,481
	1,975,500 \$	2,026,366 \$
PASSIF		
Passif à court terme :		
Comptes payables et passif accumulé	58,590 \$	66,477 \$
Revenu différé des droits de permis (Note 2)	217,261	211,495
	275,851	277,972
Actif net		
	1,699,649	1,748,394
	1,975,500 \$	2,026,366 \$

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

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

Exercice terminé le 31 octobre 2008

		Comparatif 2007
REVENU		
Droits de permis des directeurs de services funéraires	398,706 \$	397,460 \$
Droits de permis des établissements funéraires	835,580	820,360
Droits de permis des services de transfert	30,304	28,890
	<u>1,264,590</u>	<u>1,246,710</u>
Certificats en double exemplaire	350	270
Droit d'inscription des étudiants	4,050	3,050
Droit d'examen des étudiants	11,650	17,400
Perfectionnement professionnel	109,921	108,041
Revenu des investissements	88,551	86,009
Frais d'administration - Fonds d'indemnisation	11,134	5,498
Ventes de répertoires, lois et revenue divers	8,917	7,416
Remboursement - Ministère des services gouvernementaux et des services aux consommateurs	11,567	4,931
	<u>1,510,730</u>	<u>1,479,325</u>
DÉPENSES (Tableau A)		
Salaires, lois sociales et compensation	832,021 \$	750,465 \$
Transport et communication	257,967	231,426
Services	170,041	173,797
Fournitures et équipement	221,039	231,566
	<u>1,481,068</u>	<u>1,387,254</u>
EXCÉDENT DE REVENU SUR LES DÉPENSES	<u>29,662</u>	<u>92,071</u>
DÉMARCHES SPÉCIALES (NOTE 6)	<u>78,407</u>	<u>190,663</u>
EXCÉDENT DES DÉP. SUR LES REV. APRÈS DÉMARCHES SPÉCIALES	<u>(48,745) \$</u>	<u>(98,592) \$</u>

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DE L'EXCÉDENT

Exercice terminé le 31 octobre 2008

		Comparatif 2007
SOLDE, début de l'année	1,748,394 \$	1,846,986 \$
Excédent des dépenses sur les revenus après démarches spéciales	<u>(48,745)</u>	<u>(98,592)</u>
SOLDE, fin de l'année	<u>1,699,649 \$</u>	<u>1,748,394 \$</u>

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DE L'ENCAISSE

Exercice terminé le 31 octobre 2008

		Comparatif 2007
RENTRÉES LIÉES AUX OPÉRATIONS		
Excès des dépenses sur les revenus après démarches spéciales	(48,745) \$	(98,592) \$
Postes n'affectant pas le fonds de roulement:		
Amortisation	14,931	17,382
Fonds de roulement lié aux (utilisé dans les) opérations	(33,814)	(81,210)
Changement net en fonds de roul. autres que liquidités (voir ci-dessous)	(1,315)	(44,626)
Rentrées procurées par opérations	(35,129)	(125,836)
RENTRÉES LIÉES AUX (UTILISÉES DANS LES) INVESTISSEMENTS		
Ajouts aux biens immobilisés	(5,423)	(6,826)
Augmentation (diminution) en liquidités	(40,552)	(132,662)
Liquidités au début de l'année	1,912,491	2,045,153
ENCAISSE À LA FIN DE L'EXERCICE	1,871,939 \$	1,912,491 \$
Encaisse à la fin de l'exercice représenté par:		
Liquidités	103,720 \$	42,844 \$
Investissements	1,768,219	1,869,647
	1,871,939 \$	1,912,491 \$
CHANGEMENT NET EN FONDS DE ROULEMENTS AUTRES QUE DISPONIBILITÉS		
Augmentation (diminution) en:		
Actif à court terme:		
Divers recevables	7,891 \$	(3,372) \$
Dépenses prépayées	(8,697)	(10,527)
	(806)	(13,899)
Passif à court terme:		
Comptes payables et passif accumulé	(7,887)	(58,185)
Revenu différé des droits de permis	5,766	(340)
	(2,121)	(58,525)
AUGMENT. (DIMIN.) NETTE EN FONDS DE ROUL. AUTRES QUE DISPONIB.	1,315 \$	44,626 \$

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

NOTES ACCOMPAGNANT LES ÉTATS FINANCIERS

Exercice terminé le 31 octobre 2007

1. STATUT ET BUT DE L'ORGANISME

Le Conseil des services funéraires a été incorporé en vertu des lois de la Province de l'Ontario le 16 décembre 1976. En vertu des lois fédérales et provinciales pour l'impôt sur le revenu, le Conseil est un organisme sans but lucratif et est exempt d'impôts sur le revenu.

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 Petites Entreprises 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 2009.

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 \$ 1,700,908 (2007 - \$ 1,825,474)

**Comparatif
2007**

Billet de dépôt CIBC – 4,35 %, échéance le 1er novembre 2011	502,033	-
Mise de fonds GE – 4,375 %, échéance le 28 septembre 2012	494,953	-
Obligations coupon détaché du Gouvernement du Canada – 3,958 %, échéance le 15 mars 2009	393,679	476,309
Banque Toronto Dominion - 5%, échéance le 14 février 2009	202,119	-
Enbridge Inc - 3.95%, échéance le 15 février 2010	175,435	175,442
Banque of Nova Scotia - 3.722%, échéance le 5 novembre 2007	-	510,178
Citigroup Finance Canada - 3.49%, échéance le 29 septembre 2008	-	498,523
Banque Toronto Dominion - 5%, échéance le 14 février 2008	-	202,036
Fond du marché monétaire RBC - 726.905 unités	-	7,159
	1,768,219	\$ 1,869,647
	\$	\$

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 2008

4. DIVERS RECEVABLES

		Comparatif 2007
Ministère des petites entreprises et des services aux consommateurs aux consommateurs - Remboursement	6,895 \$	3,527 \$
Revenu du fonds d'indemnisation et divers	11,364	6,841
	<u>18,259 \$</u>	<u>10,368 \$</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 2008 :

2009	75,105 \$
2010	66,977
2011	55,597
2012 et par la suite	1,144
	<u>198,823 \$</u>

6. DÉMARCHES SPÉCIALES

		Comparatif 2007
Informatique - Technologie de base de données et développement de logiciel	42,502 \$	156,622 \$
Équipement informatique	4,171	5,850
Revue de l'Éducation	6,572	5,748
Frais Groupe de discussion mobilité de la main-d'oeuvre - Profil de compétences	395	80
Déménagement du mobilier du bureau	565	-
Relations publiques	24,202	22,363
	<u>78,407 \$</u>	<u>190,663 \$</u>

L'excédent des frais dépassant le revenu de 48,75 \$ (2007 : 98,592 \$) provient directement de la décision du Conseil d'utiliser son surplus accumulé pour ces initiatives planifiées et budgétisées.

7. INSTRUMENTS FINANCIERS

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 2008 s'élevait à 1,700,908 \$

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 2008

**Comparatif
2007**

ACTIF

Actif à court terme :

Liquidités :

Toronto Dominion Bank	6,024 \$	643 \$
TD Private Client Group	26,254	287
Revenu recevable des investissements	7,291	8,447
	<u>39,569</u>	<u>9,377</u>

Investissements – au prix coûtant (Note 3)

<u>2,177,833</u>	<u>1,985,982</u>
------------------	------------------

<u>2,217,402 \$</u>	<u>1,995,359 \$</u>
---------------------	---------------------

PASSIF

Passif à court terme :

Charges à payer

Payable au Conseil des services funéraires

5,394 \$	4,292 \$
<u>11,350</u>	<u>6,358</u>

16,744	10,650
--------	--------

Paieement voloutaires (Note 3)

<u>43,497</u>	<u>12,326</u>
---------------	---------------

ACTIF NET

<u>2,157,161</u>	<u>1,972,383</u>
------------------	------------------

<u>2,217,402 \$</u>	<u>1,995,359 \$</u>
---------------------	---------------------

ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

Exercice terminé le 31 octobre 2008

**Comparatif
2007**

Revenue :

Paieements initiaux	2,700 \$	7,920 \$
Revenue en intérêts	87,219	65,797
Revenue en dividendes	14,116	18,932
Distributions des gains en capital	5,716	21,572
Gains en capital – Vente de fonds CTF et de fonds de placement TD	149,963	-
Récupération de demandes de compensation	8,991	-
	<u>268,705</u>	<u>114,221</u>

Dépenses :

Coûts administratifs	8,634	5,498
Frais de révision des comptes	2,889	2,888
Frais bancaires	53	16
Frais légaux	2,500	212
Fonds prépayés indemnisés	48,429	2,371
Frais d'administration de fiducie	<u>21,421</u>	<u>21,337</u>
	<u>83,926</u>	<u>32,322</u>

EXCÉDENT DU REVENU SUR LES DÉPENSES

<u>184,779 \$</u>	<u>81,899 \$</u>
-------------------	------------------



www.funeralboard.com