

Rapport Annuel 2009



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

	2010		2009	
Président	Ronn Dodge	<i>Ingersoll</i>	Cathy Taylor*	<i>Toronto</i>
Vice- président	Kevin Palin	<i>Toronto</i>	Ronn Dodge	<i>Ingersoll</i>
Membre de direction	Cathy Taylor*	<i>Toronto</i>	Kevin Palin	<i>Toronto</i>
	Mumtaz Akhtar*	<i>Ottawa</i>	Mumtaz Akhtar*	<i>Ottawa</i>
	Lalitha Ananth*	<i>Winona</i>	Chris Ferguson*	<i>Toronto</i>
	Yves Berthiaume	<i>Hawkesbury</i>	Robert Hubbert	<i>St. Catharines</i>
	Chris Ferguson*	<i>Toronto</i>	Doug Kennedy	<i>Toronto</i>
	Robert Hubbert	<i>St. Catharines</i>	William Kiteley	<i>Sault Ste. Marie</i>
	Doug Kennedy	<i>Toronto</i>	Alison Knight*	<i>Toronto</i>
	Alison Knight*	<i>Toronto</i>	John Laframboise	<i>Ottawa</i>
	John Laframboise	<i>Ottawa</i>	Harry Rath	<i>Belleville</i>
	Colette Loughheed	<i>Sudbury</i>	Tracy Seaton	<i>Ottawa</i>
	Tracy Seaton	<i>Ottawa</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

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 de la Présidente	3
Message du Registrateur	4
Réalisations dans notre plan d'affaires de 2009	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
Mise à jour 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	15
Comité des communications et de la planification à long terme	16
Comité de Révision Législative	17
Conformité	18
Équipe des permis et de l'administration	21
Aperçu financier du Conseil des services funéraires	24
Rapport des vérificateurs	24
Bilan	25
État des opérations et démarches spéciales	26
État de l'excédent	27
État de l'encaisse	28
Notes accompagnant les états financiers	29
Fonds de compensation des services funéraires prépayés	
Bilan	32
Résultat d'exploitation	32

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



Notre Mission

La mission du Conseil des services funéraires (le Conseil) est de réglementer la prestation de services funéraires et de services de transfert conformément à la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires* (la « Loi »), afin de servir et de protéger l'intérêt du public.

Valeurs et buts corporatifs

- ◆ Protéger l'intérêt des consommateurs ontariens en établissant, en instaurant et en maintenant des normes élevées d'exercice de la profession, de compétence professionnelle et de déontologie en matière de prestations de services funéraires et de services de transfert conformément à la *Loi*
- ◆ Informer les consommateurs de leurs droits
- ◆ Élaborer, instaurer et évaluer un plan permanent visant à atteindre efficacement les buts et les objectifs du Conseil
- ◆ Élaborer et instaurer des programmes en éducation à l'intention des fournisseurs de services funéraires et de services de transfert
- ◆ Consulter les intervenants dans le but d'identifier leurs besoins et leurs intérêts
- ◆ Élaborer des recommandations à l'intention du Gouvernement au niveau de la législation, des réglementations, des politiques et des pratiques

Le Ministre des Services aux consommateurs 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

Au cours de 2009, le personnel du Conseil des Services funéraires et les membres du Conseil d'administration ont poursuivi leur engagement à protéger les consommateurs qui achètent des services funéraires, ainsi qu'à réduire les entraves à l'octroi du permis pour les candidats et les entreprises de ce secteur. Les activités du Conseil des services funéraires et les programmes de perfectionnement professionnel, combinés aux applications traditionnelles réglementaires par l'entremise d'inspections, d'investigations et d'activités de discipline, sont la clé qui assure que le public est bien servi par les professionnels du secteur des services funéraires en Ontario. Ce rapport annuel de 2009 du Conseil des services funéraires apporte la preuve de notre succès dans ces domaines.

En tant qu'autorité de réglementation fondée par l'industrie, il est crucial pour le Conseil des services funéraires de faire preuve de responsabilité fiscale prudente. Nous prenons cette obligation très au sérieux et continuons de revoir et de mettre à jour nos contrôles fiscaux, afin que le Conseil des services funéraires puisse fonctionner de façon efficace et décisive, en dépit du plafonnement du montant des droits d'obtention des permis depuis 1992.

De nouveaux contrôles mis en place au cours de l'année comprennent une politique et des directives en matière d'investissement, ainsi que de nouvelles exigences pour le rapport des administrateurs, ce qui aidera le Conseil d'administration à être certain que notre fonds d'indemnisation en faveur des consommateurs bénéficie d'une saine gestion. Une nouvelle politique d'approvisionnement, qui reflète les nouvelles directives du Gouvernement de l'Ontario, permettront au Conseil des services funéraires de continuer à faire preuve des pratiques les meilleures dans ses achats de services et de fournitures.

En suivant les règles mises en place par de nombreux autres organismes régulateurs, y compris le Tribunal d'appel en matière de permis, le Comité de discipline a maintenant l'autorité de demander que les frais légaux soient payés lorsque la conduite ou le comportement d'une partie envers une procédure a été irraisonnable, frivole ou insultant, ou qu'une partie a agi de mauvaise foi en ce qui concerne la procédure. Ceci aura un effet important pour garantir un procédé de discipline plus professionnel.

Nous sommes fiers de notre rôle en tant que bienfaiteur pour le projet de *Perte, Deuil et Croissance* qui sera bientôt présenté aux enseignants, aux étudiants et aux titulaires de permis. Conçu pour aider à enseigner le décès dès la première à la douzième année, avec deuil et croissance personnelle qui peut en résulter, le programme devrait être lancé en 2010 en commençant par l'Ontario pour se poursuivre ensuite dans les autres provinces.

Au cours de l'année, le Ministère des Services aux consommateurs a examiné les différentes autorités administratives qui sont sous son autorité. Bien qu'il y ait eu quelques recommandations à considérer pour chaque autorité et pour le Ministère, le rapport général a été très positif quant à la qualité du travail du Conseil des services funéraires, y compris de degré de protection dont bénéficient les Ontariens et Ontariennes.

En 2010, nous mettrons tout en œuvre pour préparer la mise en place de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* en suivant un plan de projet discipliné mis au point en 2009. En plus de remplir notre mandat de protection du consommateur, nous continuerons à faire preuve de saine gouvernance et de responsabilité fiscale dans toutes nos transactions, et assureront l'accès à la profession aux nouveaux opérateurs et aux nouveaux titulaires de permis, y compris ceux venant en Ontario en provenance d'autres juridictions.

J'ai été très honorée d'avoir assuré le rôle de Présidente l'an dernier et je tiens à remercier les membres du Conseil, son personnel ainsi que tous les intéressés et toutes les intéressées de notre secteur pour leur support.

Sincères salutations.

Catherine Taylor

Présidente



Message du Registrateur

Il ne fait aucun doute que l'arrivée prochaine de la *Loi de 2002 sur les services funéraires, d'enterrement et de crémation* a été le point le plus important dans mon agenda depuis de nombreuses années. Alors que la proclamation se rapproche, beaucoup de personnes m'ont demandé si j'étais impatient de voir que cette attente touche sa fin. En fait, pour le Conseil des services funéraires et ses titulaires de permis, la proclamation voudra simplement dire le début de la mise en place d'un monde nouveau. Bien qu'il y ait eu de nombreux défis à surmonter jusqu'à ce jour, la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* présentera une nouvelle panoplie d'avantages et de défis opérationnels.

Un élément fondamental de l'instauration de la *Loi de 2002 sur les services funéraires, d'enterrement et de crémation* sera le développement des besoins en éducation et des politiques pour les classes de permis nouvelles et existantes. À cet effet, nous avons commencé à développer les profils de compétences pour le directeur de services funéraires et des classes de permis pour le représentant des services de transfert et le pré-planificateur funéraire.

Les profils de compétences servent de base pour tous les aspects de l'éducation – y compris pour la formation académique – ainsi que pour les examens et l'éducation continue. Nous sommes parvenus à résoudre certains cas avec des titulaires de permis sans devoir passer à une étape supérieure, comme par exemple les audiences.

La distribution de plus de 17 000 brochures aux maisons de retraite et aux titulaires de permis pour qu'ils les remettent aux consommateurs a été une énorme réalisation cette année. C'est le plus grand nombre de brochures jamais distribué. Combiné à notre succès avec le calendrier intitulé Calendrier des consommateurs avisés 2010, ceci a fait de 2009 une de nos années les mieux réussies pour communiquer avec les consommateurs et leur faire connaître leurs droits, leurs obligations et l'existence du Conseil des services funéraires.

L'introduction d'un nouveau logo pour le Conseil des services funéraires nous a donné une nouvelle image et nous sommes impatients de la faire connaître dans les années à venir.

De nouvelles politiques d'investissements et d'approvisionnement procureront aussi une solide fondation pour faire face à nos défis fiduciaires dans un tout proche avenir, bien qu'il reste un besoin de modifier les droits du permis, sans quoi nous aurons à affronter des défis financiers importants dans un proche avenir.

En dépit de la déception d'avoir eu à honorer des plaintes payées par le Fonds d'indemnisation pour environ 100 000 \$, les 67 consommateurs qui furent en mesure de recevoir leur argent, ainsi que le Conseil, sont heureux que le Fonds ait été en mesure de compenser les personnes touchées par le vol de fonds prépayés par un titulaire de permis, dont le permis avait été révoqué précédemment.

Nous sommes aussi engagés à faciliter l'octroi de permis aux titulaires de permis qualifiés venant d'autres provinces ou d'autres pays. Les titulaires de permis qualifiés venant d'autres provinces canadiennes doivent simplement faire une demande et subir l'examen législatif afin d'être admissibles à l'obtention du permis.

Au cours des quelques dernières années, nous avons célébré l'engagement à long terme de Mesdames Susan Beck et Marlen Weiler, ainsi que de Messieurs Randy Balon, Ken Singh et René Brakel. Malheureusement, nous avons assisté au départ de Monsieur René Brakel qui a pris sa retraite. Nous lui présentons ici tous nos meilleurs vœux.

En supplément à la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, nous sommes déjà impatients de pouvoir offrir notre collaboration pour la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* en 2010 et avons déjà donné une formation initiale à tout le personnel du Conseil des services funéraires. Nous collaborerons aussi avec le *Ministère des Services aux consommateurs* pour examiner diverses recommandations faites dans les rapports *Todres* et du *Vérificateur général de l'Ontario*.

En terminant, je voudrais remercier le Conseil pour ses directives et pour son dévouement, ainsi que le personnel pour son dévouement et son soutien permanents. En particulier, je tiens à remercier Madame Cathy Taylor pour sa capacité à diriger, ainsi que pour son engagement en tant que Présidente du Conseil en 2009.

Joseph Richer

Registraeur

Réalisations dans Notre Plan D'affaires de 2009

Le Conseil est d'avis qu'afin d'assurer son mandat et d'atteindre ses buts et sa vision, il doit se concentrer sur quatre « résultats stratégiques » qui sont :

- ◆ Maintenir des degrés élevés de protection du consommateur
- ◆ Promouvoir l'excellence du service par l'entremise de perfectionnement professionnel
- ◆ Accentuer la prise de conscience du public
- ◆ Gérer l'incertitude

Chaque résultat stratégique guide les activités du Conseil pour l'année et offre un cadre de référence pour établir les cibles annuelles. Voici quelques réalisations principales faites cette année.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 1 – *Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur*

Maintenir un degré élevé de protection du consommateur demande que le Conseil continue d'effectuer de façon efficace des inspections sur place pour garantir une conformité élevée. En outre, le Conseil se doit de traiter les demandes et les plaintes des consommateurs de manière efficace en temps utile. Gérer efficacement le Fonds d'indemnisation est important pour continuer de fournir une protection financière aux consommateurs dans l'éventualité d'une mauvaise gestion des fonds prépayés.

Les inspections: on garde la cadence

L'équipe d'inspections a effectué 246 inspections qui se sont traduites par des remboursements de 31 000 \$ aux consommateurs. En outre, l'équipe d'inspections a aussi réorganisé le déroulement du travail pour atteindre une meilleure durée d'exécution des demandes de permis commerciaux, tout en maintenant le nombre des inspections.

L'amélioration de la résolution des plaintes se poursuit

C'est avec surprise que nous avons réussi une médiation de 50 % des plaintes examinées par le Comité des plaintes. En moyenne, une décision ou une résolution a été atteinte dans les 95 jours de la réception de la plainte, ce qui comprend la durée de réponse moyenne du titulaire de permis de 26 jours.

Les résultats de l'étude effectuée sur le programme de qualité du traitement des plaintes montre que le programme fonctionne bien et que les membres du personnel font bien leur travail et qu'ils sont utiles dans l'exécution de leurs fonctions.

Le fonds d'indemnisation est en bonne santé

En 2009, 67 plaintes ont été payées par le fonds d'indemnisation pour un total d'environ 100 000 \$. Les plaintes provenaient d'un détournement de fonds par un directeur de services funéraires.

Le Fonds continue de maintenir un portefeuille sain et diversifié avec une valeur marchande de 2,1 millions \$ en date du 31 octobre 2009. Le Comité a aussi mis en place un nouveau système de comptabilisation du fiduciaire pour les investissements à long terme. Le fonds continue d'atteindre ses objectifs.

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

Le Conseil est resté vigilant au niveau législatif en soumettant ses commentaires au *Ministère des Services aux consommateurs* en ce qui concerne les changements aux réglementations. 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, spécialement ceux qui informent la clientèle. Le Conseil a également présenté sa situation commerciale au *Ministre des Consommateurs* pour modifier les droits de permis.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE N° 2 – *Promouvoir l'excellence du service par le biais du perfectionnement professionnel*

Le Conseil est d'avis que la protection du consommateur est mieux assurée lorsqu'elle est soutenue par un programme de perfectionnement professionnel qui renforce en permanence professionnalisme et connaissance 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 soutien aux internes

Le Programme de formation des précepteurs continue de recevoir un soutien positif lors de la formation des internes. Environ 300 directeurs de services funéraires ont à présent terminé le programme depuis 2003. Le programme a été présenté trois fois en 2009.

Dans sa troisième année, le programme de diffusion de l'information aux internes, dont le but est de leur procurer les outils pour surmonter des défis de l'internat, a été bien reçu par les nombreux participants aux 17 ateliers. Ce programme donne aux internes l'occasion de rencontrer leurs collègues et de présenter six articles sur des sujets précis, un tous les mois. Un contrat d'emploi modèle a été présenté cette année pour aider les parties à mieux comprendre leurs attentes et leurs obligations respectives.

Tous les formulaires relatifs à l'internat ont été rénovés et rationalisés pour en faciliter l'usage et réduire la charge de travail. Un nouveau formulaire d'allongement de l'internat a aussi été mis en place pour s'assurer que les internes étaient enregistrés en attendant leur permis.

Le Perfectionnement professionnel: un succès

Le Perfectionnement professionnel de 2009 de Toronto a reçu des commentaires très positifs de la part des 350 directeurs de services funéraires et plus qui y ont participé. Les participants au programme avaient établi leur propre programme en choisissant cinq séminaires parmi les neuf qui leur étaient offerts. Les sondages auprès des participants après le programme et ceux du Perfectionnement professionnel de 2010 de Toronto seront utilisés pour développer le prochain programme.

Être proactifs dans les communications avec les membres de la profession

Le Conseil a publié trois Bulletins qui comprenaient des mises à jour spéciales sur la *Loi de 2002 sur les Services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* et les autres défis que rencontreront les titulaires de permis. 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 confortable.

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, un degré plus élevé 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.

Diffusion de l'information pour le consommateur

Des démarches – y compris l'organisation de foires commerciales – ont été faites pour diffuser l'information et sensibiliser ainsi le consommateur sur l'existence du Conseil des services funéraires et sur son mandat de protection à l'égard du consommateur. Grâce à des kiosques bien organisés et du personnel qualifié, le Conseil des services funéraires a participé cette année à des foires commerciales et à des présentations.

Nous avons à nouveau sensibilisé les opérateurs d'installations pour les personnes du troisième âge et les retraités. Les représentants du Conseil des services funéraires ont assisté à la foire annuelle des associations *Retirement Community Association of Ontario* et *Ontario Long Term Care Association* où nous avons reçu des commandes pour des brochures à l'intention des consommateurs. Nous sommes satisfaits d'être en partenariat avec les communautés des retraités et des soins à long terme pour diffuser le message du Conseil des services funéraires.

Accès aux renseignements et au Conseil plus facile pour le consommateur

La brochure du Conseil des services funéraires, ainsi que d'autres renseignements, sont toujours à la disposition des consommateurs soit en visitant son site Web, soit en s'adressant au bureau ou lors de foires et de présentations. Les brochures sont remises gratuitement aux titulaires de permis pour qu'ils les distribuent. Le total des commandes des titulaires de permis cette année s'est élevé à 6 000, ce qui est la quantité la plus élevée jamais atteinte.

Améliorations du site Web pour faciliter les communications

Le Conseil des services funéraires continue d'améliorer son site Web et s'est concentré récemment sur des renseignements informatifs pour savoir comment ouvrir une nouvelle entreprise dans notre secteur. Nous encourageons les titulaires de permis et les consommateurs à visiter www.funeralboard.com

Services en français

Le Conseil des services funéraires offre des services en français. En plus de répondre aux demandes des consommateurs et des titulaires de permis en français, le site Web ainsi que les Bulletins et divers formulaires sont tous 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 est sur la bonne voie pour atteindre 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 Comité du fonds d'indemnisation a créé un nouveau rapport de fiduciaire pour évaluer la performance du portefeuille selon les buts de ses investissements.

Accomplir 246 inspections, renouveler tous les permis en temps utile, traiter les demandes des nouveaux titulaires de permis en très peu de temps et traiter les plaintes et les demandes d'indemnisation sans tarder, ont fait de 2009 une année très fructueuse.

Communication constante avec les membres de la profession

Le Conseil a informé les membres de la profession des démarches en cours par le biais de Bulletins et d'avis publiés régulièrement et en assistant à plusieurs réunions d'association professionnelle.

Faciliter la tâche des demandeurs de permis

Les formulaires revus pour l'internet et de nouvelles feuilles d'informations pour les nouveaux demandeurs facilitent l'enregistrement à l'internet ainsi que la demande pour l'obtention du permis de titulaire.

Mise à jour sur les Comités du Conseil

Les comités du Conseil des services funéraires et leurs équipes permettent au Conseil d'assurer son mandat et mettent tout en œuvre pour atteindre les 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
- ◆ Le Comité de révision législative
- ◆ Conformité
- ◆ Équipe des permis et de l'administration

Bien que les activités de chaque Comité puissent contribuer plus directement à un ou deux *Objectifs stratégiques* de notre Plan d'affaires annuel, c'est la combinaison des efforts combinés et la coopération des Comités et du Conseil qui a permis à l'organisation d'atteindre son plus grand succès. On trouvera ci-après les rapports des résultats, des activités et des réalisations de chaque Comité au cours de l'année.

COMITÉ DE DISCIPLINE - *Garantir les droits des consommateurs*

Mandat

Le Comité de discipline du Conseil des services funéraires a pour mandat de s'assurer que ses titulaires de permis agissent en tout temps avec professionnalisme pour 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 (le Tribunal), une entité indépendante du Comité de discipline et du Conseil des services funéraires.

Le Comité a examiné des révisions apportées aux procédures établies pour les audiences, révisions qui comprenaient des changements permettant au Comité d'approuver des coûts dans des circonstances très précises.

Cas entendus en 2009

Dans le seul cas entendu en 2009, le Comité de discipline a trouvé que le directeur de services était coupable de manquement professionnel, après que ce dernier ait préparé et soumis au registrateur des rapports d'embaumement falsifiés. La personne était précédemment titulaire avec permis de directeur de services funéraires, mais elle n'était pas autorisée à embaumer et terminait la formation d'embaumement qui permet d'effectuer cette fonction. Le Comité a ordonné que le directeur de services funéraires paie une amende de 2 000\$, que son permis soit suspendu pour dix mois et qu'elle soit réprimandé.

J'aimerais reconnaître et remercier ici mes collègues du Comité de discipline pour leur diligence et pour leur dévouement envers les démarches de discipline.

John Laframboise

Président

INDEMNISER, C'EST UNE QUESTION DE PRINCIPE – *Comité du fonds d'indemnisation*

Mandat

Le Fonds d'indemnisation des services funéraires prépayés (le Fonds) a été mis sur pied dans le but d'indemniser les consommateurs ayant subi une perte financière suite à d'une mauvaise gestion de leurs fonds prépayés. À l'exception des droits et obligations des fiduciaires et du Conseil d'administration du Conseil de services funéraires, les affaires du Fonds sont gérées par le Comité du fonds d'indemnisation.

Plaintes

En 2009, le Comité a examiné 67 demandes d'indemnisation à l'encontre du Fonds. Les plaintes provenaient d'un détournement de fonds prépayés par un titulaire de permis dont le permis avait été précédemment révoqué après une audience de discipline pour des questions liées au même sujet.

Le Comité a approuvé les 67 plaintes qu'il avait examinées pour un total d'environ 100 000 \$. Deux plaintes supplémentaires concernant le même titulaire de permis seront examinées en 2010, une fois que les plaignants auront fourni tous les documents nécessaires.

Gestion du Fonds

Le Comité a mis au point un nouveau rapport dans lequel le Fiduciaire doit remettre, au Comité, son évaluation sur la manière selon laquelle la performance du portefeuille rencontre les objectifs d'investissement définis par le Comité du fonds d'indemnisation. Le rapport est revu deux fois par an par le Comité.

Le Comité se réunit régulièrement pour examiner le portefeuille du fonds et le rapport du Fiduciaire pour s'assurer que les avoirs du fonds sont sécurisés et que la stratégie d'investissement rencontre les objectifs d'investissement à long terme du fonds. Bien que le fonds n'ait pas été immunisé contre le ralentissement économique mondial, l'impact a été minime. En dépit des plaintes payées par le fonds en 2009, sa valeur a augmenté pour passer de 2,096,493 au 31 octobre 2008 à 2,115,117 au 31 octobre 2009. Le fonds est en bonne santé et investi dans un portefeuille équilibré. Les parties essentielles des états financiers du fonds se trouvent dans l'*Aperçu financier* et les rapports financiers complets sont toujours disponibles sur demande.

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.

Robert Hubbert

Président

COMITÉ DES PLAINTES

Mandat

Le mandat du Comité des plaintes est de considérer et de statuer des plaintes de consommateurs en ce qui concerne la conduite d'un titulaire de permis.

Quelques mots sur les plaintes

Bien que le nombre de plaintes ait été plus élevé que l'an dernier et que la tendance depuis quatre ans soit vers le haut, le volume des plaintes reste très bas, spécialement si on tient compte des circonstances par nature stressantes dans lesquelles la transaction s'effectue. Basé sur les niveaux actuels, le directeur de services funéraires moyen peut s'attendre à une plainte sur une carrière de 50 ans et un titulaire commercial à une tous les 17 ans.

Le Comité continue d'être inquiet quant au nombre de plaintes invoquant que le titulaire de permis avait reçu des instructions de la personne qui n'avait pas le droit d'en donner. Ce type de plaintes a représenté environ une plainte sur cinq que le Comité a examinées en 2009. Bien que la majorité de ce type de plaintes ait semblé être sans fondement, il est toutefois apparu très clairement que les titulaires de permis doivent faire plus d'efforts pour expliquer qui a le droit de faire les arrangements avec les parties en cause. Deux autres plaintes concernaient des allégations disant que le titulaire de permis était sous l'influence de l'alcool. Des incidents de cette nature sont suivis de près.

La dernière chose qui est apparue est que 10 % des plaintes examinées concernaient des questions survenues dans l'exécution de contrats prépayés. Comme les acheteurs de contrats prépayés font souvent le prépaiement eux-mêmes, il est impératif que les souhaits du défunt soient bien documentés dans le contrat pour éviter tout conflit au moment du besoin.

Tirer des leçons des plaintes

Le Bulletin du Conseil des services funéraires est un moyen utile pour informer et éduquer les titulaires de permis sur les questions qui ont été présentée au Comité des plaintes. Comme suivre les instructions de la personne non-autorisée à le faire continue d'être un problème, le Conseil des services funéraires a préparé un document expliquant qui a le droit de prendre des décisions pour la disposition d'un corps, document pouvant être utilisé par les titulaires de permis et partagé avec les consommateurs. Ce document sera publié dans le Bulletin du Conseil en automne 2009 et posté sur son site Web en anglais et en français.

Résumé des plaintes

Du 1^{er} novembre 2008 au 31 octobre 2009, le Comité a reçu 31 plaintes. Il en a examinées 23 en 2009, le reste sera examiné en 2010. Le Comité s'est aussi occupé de cinq plaintes de 2008. Voici le détail de la disposition des 28 plaintes examinées cette année, accompagné des chiffres comparatifs des années précédentes.

Résultat	2009	2008	2007
En faveur du titulaire de permis	5	15	7
En faveur du plaignant	7	13	10
Négociée par le personnel du Conseil	14	8	8
Retirée	0	0	0
Référée au Comité de discipline	2	0	2
Total des plaintes	28	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). Deux des trois décisions prises envers des plaintes ont été résolues entre les parties en évitant le besoin d'aller en appel. Bien que dans le troisième cas, TAMP ait rejeté la décision du Comité des plaintes, le Conseil des services funéraires en appellé de la décision en s'adressant à la *Cour divisionnaire* et l'affaire devrait être entendue en 2010.



Litiges résolus

Le Comité est heureux d'annoncer que le personnel a été en mesure de résoudre environ 50 % des plaintes qu'il avait examinées cette année. Le Comité examine chaque résolution pour s'assurer qu'elle est appropriée face aux circonstances; en 2009, il a accepté toutes les résolutions qui lui ont été présentées. Les résolutions se sont traduites par des remboursements aux consommateurs ou des réductions de prix pour une valeur totale de 6 971 \$, c.-à-d. un remboursement moyen de 759 \$.

Niveau de service élevé

Bien que le Comité soit déçu de la durée moyenne de 95 jours nécessaire pour résoudre les affaires, ce qui dépasse notre but de 80, trois plaintes étaient très complexes et ont demandé une moyenne de 205 jours pour être résolues. Il faut aussi noter que la durée comprend le temps de réponse moyen de 26 jours du titulaire de permis.

Les résultats du sondage sur l'assurance de la qualité du processus des plaintes auprès des parties qui déposent une plainte au sujet du service fourni par le Conseil des services funéraires et son personnel, ont été très positifs. Le programme, qui a débuté en 2008, a donné des résultats très positifs de la part des consommateurs et des titulaires de permis, avec 100 % des répondants qui croient que le personnel était professionnel et courtois et que l'expérience totale du processus des plaintes a été positif. Un des consommateurs a déclaré qu'ils étaient « satisfaits, car ce programme protège le consommateur, tandis qu'on aurait pu profiter de nous. Merci beaucoup. L'enquêteur a écouté ma version de l'histoire avant de poser des questions. »

Le Comité croit que les consommateurs de l'Ontario qui font appel aux services funéraires et aux services de transfert sont généralement traités avec honnêteté, d'une façon professionnelle, et les exemples notés sont les exceptions et pas la règle.

Christopher A. 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. 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.

Renforcer le professionnalisme par le biais de l'éducation, de formation et d'évaluation

Le Conseil des services funéraires est engagé envers l'éducation et la formation de qualité pour les titulaires de permis et les titulaires de permis aspirants. Le Perfectionnement professionnel de Toronto de 2009 a été très bien accueilli par près de 400 participants. Nous continuons de travailler avec les présentateurs pour être certain que leurs messages sont utiles et appropriés pour les participants.

Le programme de formation des précepteurs, qui est conçu pour former ceux qui guident et conseillent les directeurs de services funéraires aspirants, a été présenté trois fois en 2009. La participation au programme d'environ 300 directeurs de services funéraires apporte la preuve que ce programme continue d'attirer beaucoup d'intérêt et de soutien.

Le programme de soutien des internes du Conseil des services funéraires, dont le but est de former ceux qui souhaitent devenir directeur de services funéraires, a été présenté pour la troisième fois et a reçu de très bons commentaires de la part des internes et des précepteurs.

Conçu pour donner aux internes et aux précepteurs l'occasion de discuter de points communs et d'apprendre des techniques qui ont fait leur preuve pour la réussite de l'internat, le programme est volontaire et continue de recevoir des commentaires positifs 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. Dans l'avenir, le Comité envisagera d'autres moyens d'évaluer la compétence d'embaumement, en supplément aux examens pratiques.

Nous sommes à l'écoute

Le Comité est très intéressé à obtenir l'opinion des titulaires de permis et des internes pour renforcer les programmes du Conseil des services funéraires. Bien que l'on sollicite des commentaires des participants au cours du programme, pour la première fois en 2009, un sondage a été fait auprès des participants, 30 jours après le programme, après leur retour au travail; ceci nous a ainsi donné une meilleure idée sur le genre de renseignements ou de formation qui avait été utilisé dans la vie de tous les jours des titulaires de permis. Nous avons aussi effectué un sondage auprès des titulaires de permis qui prévoient d'assister au Perfectionnement professionnel de 2010 à Toronto. Nous avons utilisé tous les résultats obtenus lors de ce sondage pour nous aider à renforcer l'expérience et la valeur du programme pour les futurs participants. Nous avons aussi été heureux d'apprendre que les améliorations déjà mises en place avaient été bien accueillies par les participants.

Les commentaires des participants ont aussi été utiles pour continuer d'améliorer le programme de formation des précepteurs en en raffinant son contenu, afin d'atteindre ce que les participants en attendent et le rendre ainsi plus interactif grâce à des outils qu'ils peuvent utiliser immédiatement pour apporter des changements positifs dans la façon qu'ils forment les internes.

En nous basant sur les commentaires exprimés par les internes, nous nous sommes concentrés sur la communication électronique avec eux et nous avons ainsi posté de nombreux outils de formation et du matériel de soutien sur le site Web du Conseil que les internes et les précepteurs peuvent accéder. Les formulaires d'internat ont aussi été revus et les méthodes d'enregistrement ont été simplifiées.

Éducation sur la Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation

Le Comité et le personnel sont impatients de développer les sujets en Éducation que demandera la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* y compris les outils efficaces pour évaluer les candidats titulaires de permis et s'assurer qu'ils ont la compétence minimum.

La première étape dans cette tâche importante est de créer un profil de compétence pour les différents types de permis personnels. Le personnel a effectué des ateliers avec des directeurs de services funéraires et d'autres sont prévus avec les opérateurs de service de transfert et les planificateurs funéraires. Le profil de compétences étant la fondation pour toute formation et évaluation, il est impératif que nous prenions le temps de développer des profils de compétences précis pour chaque type de permis personnel.

Un regard vers 2010

En 2010, le Comité consacrera beaucoup de temps au développement et la mise en place des exigences en éducation. Le Comité devra aussi assurer ses responsabilités permanentes.

Je tiens à remercier les membres du Comité, ainsi que Monsieur Rob Hubbert et Madame Tracy Seaton, ainsi que le personnel, Mesdames Vicki McCoy, Sue Beck, Liselotte Kidston et Monsieur Joseph Richer, pour leurs efforts exceptionnels au cours de l'année écoulée. Je me réjouis déjà à l'avance de pouvoir travailler avec vous pour le Comité en 2010.

Cathy Taylor

Présidente

COMITÉ DE VÉRIFICATION, FINANCES ET RISQUES

Le Comité de vérification, finances et risques s'est réuni six fois en 2009. Il continue d'identifier et d'évaluer tout risque qui menacerait le Conseil des services funéraires.

Le risque le plus important pour le Conseil des services funéraires provient du fait que les droits d'octroi du permis n'ont pas changé depuis plus de 17 ans et que leur coût actuel ne supportera pas les frais nécessaires qu'entraînera la proclamation de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*.

Bien que le Conseil des services funéraires continue d'être vigilant dans la gestion de ses coûts, il a atteint un point où le Conseil d'administration peut décider de réduire la protection offerte au consommateur, afin que le Conseil des services funéraires puisse faire face à ses obligations financières. Même si une telle notion soit inacceptable pour une organisation dont la fonction est de protéger les consommateurs, les revenus sont effectivement restés à leur valeur de 1992 et cela échappe au contrôle du Conseil des services funéraires. Sans une augmentation importante des droits d'octroi du permis en 2010, la solvabilité du Conseil et les degrés actuels de protection du consommateur ne pourront durer.

Le Comité et le registrateur ont collaboré pour préparer une demande au *Ministre des services aux consommateurs*, demande qui stipule que des révisions des droits d'octroi du permis sont nécessaires en vertu de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*.

Le Comité a tenu compte du besoin de regarnir les réserves du Conseil des services funéraires et de l'impact que cette augmentation aura sur les titulaires de permis et sur les consommateurs. Le Comité a insisté pour que l'on mette au point une stratégie à long terme pour rebâtir les réserves du Conseil des services funéraires, ce qui demandera des augmentations régulières des droits pour couvrir l'augmentation des coûts opérationnels et la reconstitution des réserves du Conseil des services funéraires, augmentation nécessaire pour sa santé financière à longue échéance. En 2009, le Comité a aussi travaillé assidument pour revoir la politique et les procédures dans la mesure où elles sont liées aux affaires financières du Conseil des services funéraires. Le Comité a, en outre, développé une nouvelle politique d'approvisionnement conforme avec la directive la directive d'approvisionnement que le Gouvernement a mis en place pour lui-même, pour toutes les agences, pour toutes les commissions y compris pour tous les conseils, dans le but d'assurer transparence et responsabilité dans tous les domaines d'approvisionnement, et en particulier lorsqu'on fait affaire avec des consultants. Le Conseil a soutenu cette initiative et a été en mesure d'avancer à grands pas pour mettre sa nouvelle politique en place en n'apportant que quelques petites modifications à sa pratique actuelle.

Le Comité a aussi révisé ses politiques relatives aux rémunérations et aux frais des membres du Conseil, maintenant que le taux de rémunération journalier a été modifié pour la première fois depuis 1990. La nouvelle politique continuera d'être conforme à la directive intitulée en anglais « *The Ontario Government's Corporate Management Directive for Government Appointees* ». Le Comité entrevoit que la politique révisée sera adoptée par le Conseil d'administration au début de son année fiscale 2009/2010, ainsi que les nouveaux formulaires nécessaires pour mettre les changements en place.

Le Comité a aussi développé de nouvelles procédures d'investissement et de nouveaux rapports pour le Conseil d'administration en ce qui concerne la politique d'investissement du Conseil des services funéraires adoptée en 2008.

Le Comité a aussi fait preuve de diligence en surveillant les affaires financières en cours du Conseil des services funéraires, y compris en examinant régulièrement la situation financière de ce dernier, y compris les contrôles de ses revenus et de ses dépenses, la préparation de ses états financiers, de son budget, ainsi que la gestion de ses investissements conformément à sa politique d'investissement.

Dans l'attente de la proclamation de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, le Comité collaborera avec le registrateur pour contrôler des dépenses suite à la mise en place de cette loi et pour mettre au point un projet financier à long terme pour le Conseil des services funéraires en vue d'assurer sa santé et sa durabilité financières. Le Comité supervisera aussi la mise en place de la nouvelle politique de rémunération des membres du Conseil.

Alison J. Knight, FCA

Président

COMITÉ DES COMMUNICATIONS ET DE LA PLANIFICATION À LONG TERME

En plus de ses affaires normales, le Comité de communication et de planification à long terme a accompli une quantité de projets en 2009 – y compris l’instauration du nouveau logo pour le Conseil des services funéraires, la révision du plan de mise en marché pour le projet de *Perte, deuil et croissance, Inc.*, y compris le lancement d’une brochure en grandes lettres.

Le Comité a revu la création et la mise en place du nouveau logo du Conseil des services funéraires ainsi que les changements à faire à son Bulletin, à son site Web, à son rapport annuel, à ses panneaux et à d’autres publications régulières.

Le Comité de communication et de planification à long terme continue de progresser vers le lancement de son programme qui procurera aux enseignants et aux étudiants des outils pour mieux comprendre *Perte, deuil et croissance*. Le programme, qui vise les élèves de la première à la douzième année, est attendu depuis longtemps par beaucoup de titulaire de permis et d’éducateurs. L’association *Funeral Service Association of Canada* (FSCA) s’occupera de la gestion du programme *Perte, deuil et croissance* et collaborera avec le Conseil d’administration du Comité de communication et de planification à long terme pour lancer le programme. Le Comité croit que l’introduction de la longue histoire du lancement du programme de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d’enterrement et de crémation* – combinée à l’initiative et à la résolution du Comité de communication et de planification à long terme – se traduira par l’épanouissement du programme en Ontario et dans le reste du Canada. Le développement d’un solide plan de mise en marché a donné au Comité et au Conseil des services funéraires la confiance d’effectuer le dernier paiement faisant partie de son engagement financier pour le projet. Le Comité continuera de collaborer avec le programme *Perte, deuil et croissance* pouvant en résulter et se réjouit à l’avance d’un lancement bien réussi en 2010.

En ce qui concerne la planification commerciale et stratégique – à court et à long terme – le Comité a collaboré avec le personnel pour établir des buts à atteindre pour 2009 et il entrevoit de superviser une session officielle de planification stratégique après la proclamation de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d’enterrement et de crémation*.

Le but du Comité, qui était d’assurer la distribution des brochures du Conseil des services funéraires aux consommateurs pour leur faire prendre connaissance de leurs droits et obligations et de l’existence du Conseil, a été atteint. La création d’une brochure pour le consommateur en grandes lettres, la présence du personnel à quatre foires, l’engagement qu’a pris le Conseil des services funéraires envers le calendrier intitulé Calendrier des consommateurs avisés 2009 *Consumer Calender* y compris le placement d’un formulaire de commande de brochures pour les titulaires de permis dans chaque Bulletin du Conseil, ont contribué à des commandes pour une quantité record de 17 000 brochures en 2009.

En 2010, le Comité entrevoit de collaborer étroitement avec le Comité de révision législative et avec le personnel pour préparer du matériel destiné aux titulaires de permis en ce qui concerne la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d’enterrement et de crémation*, ainsi que mener sur une session de planification stratégique officielle.

Le Comité est heureux de son succès sur de nombreux fronts en 2009 et attend impatiemment de faire face aux nombreux défis qu’apportera l’année 2010.

Doug Kennedy

Président

COMITÉ DE RÉVISION LÉGISLATIVE

Dans le cadre de son mandat élargi, le Conseil des services funéraires examine les lois et fait des recommandations au Ministre. Le Conseil d'administration a créé le Comité de révision législative pour se concentrer sur cette partie de son mandat.

Le Comité de révision législative a pour mission d'examiner les lois en cours et celles proposées, afin d'apporter des suggestions sur la direction qu'elles devraient prendre et sur leur application et de faire des recommandations au Conseil d'administration du Conseil des services funéraires.

Le Comité a été très occupé en 2009 en raison de la proclamation prochaine de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*.

Grâce à la décision du Ministère de simplifier les règlements de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, le Comité s'est chargé d'émettre une proposition du Conseil des services funéraires sur les projets de réglementations révisés. Le Comité a créé un projet de charte pour la mise en place de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, et pour les nombreuses autres tâches que le Conseil des services funéraires aura à accomplir pour assurer sa propre conformité et pour fournir le soutien voulu aux titulaires de permis pour qu'ils soient conformes à la Loi.

Le Comité a aussi communiqué avec les parties intéressées des titulaires principaux pour s'assurer qu'ils comprennent bien leurs besoins lorsque la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* sera mise en place.

Si la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* est proclamée en 2010, cela se traduira par une année très chargée pour le Conseil des services funéraires et pour son personnel.

Bill Hiteley

Président



CONFORMITÉ – L'équipe d'inspections du conseil des services funéraires

L'équipe d'inspections

L'année 2009 a été une autre année productive pour l'équipe d'inspections qui s'est concentrée sur les titulaires de permis ayant des degrés de conformité peu élevés, tout en poursuivant son programme prévu d'inspections basées sur le risque. À la suite de ces démarches, 43 établissements funéraires et services de transfert ont été identifiés pour une inspection plus fréquente.

Détails des inspections

En 2009, l'équipe d'inspections a effectué 245 inspections, ce qui a dépassé l'objectif de 235. Les inspections ont découvert une somme d'environ 31 807 \$ due aux consommateurs, ce qui est trois fois plus élevé que l'an dernier.

Le nombre de questions de conformité identifiées au cours des inspections est descendu de 6,1 à 5,3. L'équipe d'inspections s'est concentrée sur certains documents (contrats et listes de prix) pour s'assurer qu'ils étaient à jour, conviviaux pour le consommateur et faciles à lire. Le nombre moyen de questions de contrats et de liste de prix est descendu de 2,9 à 1,6 pour l'année 2009.

Sommaire des données sur les inspections

	2009	2008	2007
Inspections	245	278	219
Routine	225	251	203
Inspections rapprochées * ayant été effectuées	26	28	38
Inspections rapprochées prévues successivement	67	24	N/A
Nouveaux établissements ou nouveaux propriétaires et divers.	21	18	10
Établissements fermés	5	9	6
Remboursements aux consommateurs	31,807 \$	11,527 \$	16,963 \$
Moyenne des questions de conformité identifiées	5,3	6,1	6,1
Questions concernant les listes de prix / les contrats	1,6	2,9	2,0

*Resserrer les inspections signifie effectuer une inspection plus tôt que prévu. Les inspections de routine se font à environ trois ans d'intervalle; en les resserrant, elles se feront à un intervalle de six mois à deux ans.

Inspections basées sur le risque – Mise à jour

Bien que la majorité des inspections resserrées ait tendance à se faire chez les nouvelles entreprises, après la fermeture ou lors d'un changement de propriétaires, l'équipe a réévalué un certain nombre d'affaires à inspecter basé sur de nouveaux critères, ajoutant ainsi 43 entreprises supplémentaires demandant des inspections resserrées pour amener le nombre total d'inspections resserrées à 67 pour l'année 2010. L'équipe entrevoit que la durée moyenne qui s'écoule entre les inspections de routine pourra augmenter au cours des prochaines années. Au cours de 2009, l'équipe d'inspections a effectué 26 inspections resserrées dont voici les résultats:

	2009	2008	2007
Nombre d'inspections rapprochées (comprend nouvel établissement / nouveau propriétaire)	26	28	38
Nombre d'inspections rapprochées après inspections rapprochées	6	4	7
Nombre d'inspections rapprochées changées en inspections normales	16	4	9
Nombre d'inspections normales après inspections rapprochées (nouveaux établissements non compris)	14	3	11

Les titulaires de permis qui avaient été placés sur un programme d'inspections resserrées ont démontré une nette augmentation en matière de conformité après l'inspection. Pour 2009, le nombre d'inspections resserrées est resté pratiquement identique à celui de 2008.

Le programme a permis à l'équipe d'inspections d'accorder une attention particulière aux titulaires de permis qui semblent avoir de la difficulté à respecter les normes de conformité et qui requièrent de l'aide supplémentaire pour atteindre les objectifs précis.

En 2010, les inspections seront concentrées sur les titulaires de permis chez qui des divergences ont été observées dans les rapports de leurs contrats prépayés.

Investigations

L'équipe des inspections du Conseil des services funéraires a effectué 27 investigations en 2009, dont 19 ont été fermées. Les investigations concernaient diverses questions, y compris le détournement de fonds prépayés, la publicité, des directeurs de services funéraires faisant face à des peines criminelles, des titulaires de permis ayant donné une valeur inexacte des frais, des restes humains placés dans un cimetière pour animaux et des allégations d'un directeur de services funéraires ayant falsifié des rapports d'embaumement. Certaines investigations ont résulté en actions prises contre le titulaire de permis, alors que d'autres ont été mis en garde sur leur conduite. Certains ont fait face à des peines criminelles et certains sont entrés dans une *Reconnaissance et Actions prises*, ce qui s'est traduit par un remboursement d'environ 30 000 \$ aux consommateurs. Environ la moitié des investigations avait été effectuée à la suite de renseignements provenant des titulaires de permis, ce qui apporte ainsi la preuve de leur engagement envers l'autorégulation.

Éducation et sensibilisation des parties prenantes

En 2009, l'équipe d'inspections a rédigé deux articles pour le Bulletin du Conseil. Le premier article concernait l'utilisation de cartes de crédit pour acheter des contrats prépayés et expliquait les étapes nécessaires à suivre pour rester conforme. Le second article concernait le transfert de contrats prépayés financés par une compagnie en fiducie et d'assurance et la durée de temps à prévoir pour le transfert des fonds. En 2009, l'équipe d'inspections a participé à de nombreuses réunions d'associations et à des foires commerciales et, en utilisant son expérience, a donné les renseignements voulus aux consommateurs recherchant des détails sur le Conseil des services funéraires, sur les lois en cours ou sur la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* tant attendue.

Service à la clientèle – Équilibrer les besoins du consommateur et du titulaire de permis

Tout en maintenant une relation constructive avec les titulaires de permis, l'équipe d'inspections offre un service de qualité par son approche équilibrée pour les inspections. Tous les ans, l'équipe réexamine les résultats du programme d'assurance de la qualité pour voir si des changements sont nécessaires en se basant sur les commentaires constructifs faits par les titulaires de permis. Une action est entreprise chaque fois que cela est possible pour examiner les domaines à mettre au point et l'équipe est heureuse de signaler que, pour 2008, elle n'a reçu que deux commentaires constructifs dans le sondage. L'équipe d'inspections continue de rechercher des moyens pour équilibrer les besoins des titulaires de permis et la protection du consommateur. Dans l'ensemble, le sondage a laissé entrevoir des degrés élevés d'approbation dans toutes les catégories et l'équipe d'inspections continuera de revoir et d'évaluer toutes les suggestions faites par les titulaires de permis. D'après les résultats du sondage, il est apparent que les membres de l'équipe d'inspections sont très respectés par les membres de la profession. Voici quelques commentaires que nous avons reçus :

« La rencontre avec (l'inspecteur) a été une forme d'apprentissage et son approche décontractée a enlevé le stress que le personnel et la direction aurait pu avoir »

« Je suis très heureux de travailler avec le personnel du Conseil des services funéraires. (L'inspecteur) a fait remarquer les carences que nous avons d'une façon polie et a recommandé les remèdes possibles d'une manière professionnelle. Continuez de travailler comme ça! »

« J'ai considéré (l'inspecteur) comme étant une ressource pour moi. J'ai trouvé (l'inspecteur) comme étant de nature franche et l'importance de sa connaissance, envers toute question ou envers toute inquiétude que nous avons et que nous avons partagée avec lui, a été très utile. J'ai vraiment apprécié l'attitude de (l'inspecteur), nous sommes des collègues, ni supérieurs ni inférieurs »

Prévisions pour 2010

Pour 2010, l'équipe d'inspections continuera d'appliquer son approche basée sur le risque pour planifier ses inspections qui pourront même devenir plus précises si la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* est proclamée. Avec l'arrivée d'un nouveau Directeur venu se joindre à l'équipe, il y aura, sans aucun doute d'autres changements; avec l'arrivée de nouvelles personnes, on voit aussi arriver de nouvelles idées que l'on peut ajouter au bon travail déjà fait.

René Brakel

Chef, Inspections et Investigations

ÉQUIPE DES PERMIS ET DE L'ADMINISTRATION

L'équipe des permis et de l'administration gère les fonctions reliées au renouvellement d'environ 3 250 permis personnels et commerciaux ainsi que l'enregistrement d'environ 80 internats. L'équipe met tout en œuvre pour fournir un service de qualité à toutes les parties intéressées. Plus nous pouvons assister et éduquer les titulaires de permis sur les avantages du renouvellement en ligne, plus cela les aidera.

Octroi des permis/Enregistrement

Les renouvellements en ligne sont de plus en plus acceptés, comme l'a montré l'accroissement continu du nombre de permis renouvelés de cette façon d'année en année. Les efforts de l'équipe pour favoriser et supporter les appelants dans leurs efforts à renouveler leurs permis en ligne ont apporté des avantages. La prochaine étape est de mettre au point un procédé qui permet à un employeur de payer les renouvellements du personnel en ligne. L'équipe est impatiente de mettre cette mesure en service pour 2010.

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

Le registrateur a émis quatre propositions pour 2009. Toutes les propositions posaient des conditions sur le permis et elles furent acceptées volontairement par le titulaire de permis, en éliminant ainsi le besoin d'une audience devant le *Tribunal d'appel en matière de permis* (TAMP).

Éducation et perfectionnement professionnel

L'équipe s'efforce d'offrir de nouveaux programmes intéressants pour soutenir les membres de la profession et le Perfectionnement professionnel de cette année (PD 2009 Toronto) n'a pas fait exception à la règle. Le thème pour le Perfectionnement professionnel de 2009 de Toronto était en anglais « **Making the Science of Cognitive Fitness Work for You** ». L'équipe continue à communiquer avec les membres de la profession pour trouver des moyens visant à fournir des programmes utiles. Les programmes de formation des précepteurs et de formation pratique d'examineur continueront d'être offerts aux titulaires de permis.

Mobilité de la main-d'œuvre et AIT

Le Conseil des services funéraires reste engagé à faciliter la mobilité des candidats qualifiés pour qu'ils obtiennent leur permis en Ontario. À cet effet, le Conseil des services funéraires revoit et réexamine ses procédures pour permettre aux candidats de faire leur demande de permis plus facilement. Les renseignements pour tous les nouveaux demandeurs seront disponibles sur le site Web du Conseil des services funéraires en novembre 2009.

Soutenir les internes

Le Programme de soutien des internes du Conseil des services funéraires a été préparé de manière à soutenir internes et précepteurs, afin qu'ils accomplissent un internat réussi. La poursuite du Programme d'assurance de la qualité du rapport d'embaumement du Conseil, est un autre moyen pour ce dernier de s'assurer qu'il aide internes et précepteurs à remplir les rapports de façon précise. En cas de difficulté, le personnel du Conseil prend les mesures nécessaires pour éduquer et informer internes et précepteurs sur l'importance des rapports.

Soutenir titulaires de permis et internes grâce à la technologie

En 2009, nous avons envoyé des avis électroniques aux titulaires de permis sur différents sujets, y compris sur la grippe H1N1 ainsi que des rappels pour le renouvellement de permis. Cela permet au Conseil d'envoyer des renseignements de manière efficace et économique.

Les personnes intéressées par ouvrir ou par acheter une entreprise peuvent à présent obtenir tous les renseignements dont ils ont besoin à partir de notre site Web. On trouvera une liste de contrôle et tous les formulaires nécessaires en visitant funeralboard.com.

Les nouveaux formulaires fusionnés, les modèles de contrats, y compris les nouvelles listes de vérification, simplifient pour les acheteurs potentiels l'accès aux renseignements dont ils ont besoin pour obtenir un permis commercial.

Nous continuons d'apporter des améliorations petit à petit au site Web du Conseil des services funéraires, y compris à la version électronique de l'annuaire commercial du Conseil, et en y ajoutant plusieurs articles utiles aux titulaires de permis.

Buts et objectifs pour 2010

En 2010, nous avons l'intention de développer et de mettre en place un procédé qui permettra à un employeur de payer les renouvellements de permis de son personnel en ligne.

Créer un système où les offres d'emploi pour les internes et les directeurs de services funéraires seront postées – ou pour les personnes à la recherche d'un emploi – intéresse toujours les titulaires de permis et trouver le système approprié fait partie de notre travail en 2010.

Des changements importants sont attendus avec la proclamation et la mise en place de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* et l'équipe des permis et de l'administration est impatiente d'affronter les défis qui se présenteront.

Susan Beck

Chef

Octroi des permis et de l'administration

ENREGISTREMENTS ET PERMIS ÉMIS EN 2009

Permis personnel	2009	2008	2007
Directeur de service funéraires actifs	1,913	1,909	1,890
Directeur de service funéraires inactifs	754	747	732
Directeur de service funéraires conditionnels	15	16	18
Directeur de service funéraires abandonnés	0	1	0
Directeur de service funéraires révoqués	0	2	1
Directeur de service funéraires suspendus	0	2	3
Directeur de service funéraires émérites	66	67	63
Directeur de service funéraires réintégrés	6	3	2
Opérateurs de service de transfert enregistrés	8	8	7
Transfert selon la législation sur la mobilité de la main-d'œuvre	3	5	2
Permis			
Établissements funéraires	562	564	565
Offrant des services au public	558	560	562
N'offrant pas de services au public	4	4	3
Services de transfert	40	39	39
Conditionnels	0	0	0
Révoqués	0	2	2
Refus d'octroi	0	1	0
Nouveaux établissements	1	6	6
Nouveaux services de transfert	3	3	2
Changements de propriétaire	20	9	32
Établissements funéraires fermés	3	2	5
Services de transfert fermés	1	3	2
Ont subi l'examen			
Examens pour le permis : Automne	11	16	12
Examens pour le permis : Printemps	73	61	104
Examens pour permis actifs/inactifs	4	2	1
Examens pour réintégration	2	2	2
Examen juridique	3	5	2
Candidat/Candidate hors du pays	0	0	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 2009. 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 2009, ainsi que les résultats d'exploitation et démarches spéciales, les avoirs nets et les liquidités 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 2009 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 2009

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 2009

		Comparatif 2008
ACTIF		
Actifs à court terme :		
Liquidités et banques	90,877 \$	103,720 \$
Frais divers à recevoir (Note 4)	12,643	18,259
Dépenses prépayées	17,601	17,329
	121,121	139,308
Investissements - (Note 3)		
	1,652,781	1,757,092
Ameublement et équipement - au coût: (Note 2)		
Ameublement, équipement informatique et équipement de bureau	161,208	163,709
Modifications locatives	21,353	21,353
	182,561	185,062
Moins - Amortissement accumulée		
	120,312	117,089
	62,249	67,973
	1,836,151 \$	1,964,373 \$
MOINS - AMORTISSEMENT ACCUMULÉE		
Passif à court terme :		
Comptes payables et passif accumulé	141,085 \$	58,590 \$
Revenu différé des droits de permis (Note 2)	215,110	217,261
	356,195	275,851
Actif net		
	1,479,956	1,688,522
	1,836,151 \$	1,964,373 \$

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DES OPERATIONS ET DÉMARCHES SPÉCIALES

Exercice terminé le 31 octobre 2009

**Comparatif
2008**

REVENU

Droits de permis des directeurs de services funéraires	403,150 \$	398,706 \$
Droits de permis des établissements funéraires	850,183	835,580
Droits de permis des services de transfert	31,692	30,304
	<u>1,285,025</u>	<u>1,264,590</u>
Certificats en double exemplaire	160	350
Droit d'inscription des étudiants	4,600	4,050
Droit d'examen des étudiants	12,850	11,650
Perfectionnement professionnel	132,789	109,921
Revenu des investissements	98,339	88,551
Frais d'administration - Fonds d'indemnisation	12,068	11,134
Ventes de répertoires, lois et revenue divers	5,637	8,917
Remboursement - Ministère des services aux consommateurs	12,171	11,567
	<u>1,563,639</u>	<u>1,510,730</u>

DÉPENSES

Salaires, lois sociales et compensation	850,258 \$	832,021 \$
Transport et communication	287,014	257,967
Services	257,193	170,041
Fournitures et équipement	245,301	221,039
	<u>1,639,766</u>	<u>1,481,068</u>

EXCÉDENT (PERTE) DE REVENU SUR LES DÉPENSES	(76,127)	29,662
---	----------	--------

DÉMARCHES SPÉCIALES (NOTE 6)	146,563	78,407
------------------------------	---------	--------

EXCÉDENT DES DÉP. SUR LES REV. APRÈS DÉMARCHES SPÉCIALES	<u>(222,690) \$</u>	<u>(48,745) \$</u>
--	---------------------	---------------------

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DE L'EXCÉDENT

Exercice terminé le 31 octobre 2009

**Comparatif
2008**

Investi en valeur immobilisée, balance d'ouverture	67,973 \$	77,481 \$
Excès des dépenses sur le revenu - Supplément d'amortissement	(15,602) \$	(14,931) \$
	<u>(9,878)</u>	<u>5,423</u>
Investi en valeur immobilisée, balance de fermeture	<u>42,493</u>	<u>67,973</u>
Actif net sans restriction, solde d'ouverture	1,631,676	1,670,913
Excès des dépenses sur le revenu - net d'amortissement	(207,088)	(33,814)
Ameublement et ajout d'équipement	<u>9,878</u>	<u>(5,423)</u>
Avoirs nets sans restriction, balance de fermeture	<u>1,434,466</u>	<u>1,631,676</u>
Gain non réalisé (perte non subie) sur états financiers, balance d'ouverture	(11,127)	-
Gain non réalisé (perte non subie) sur disposition des investissements	26,108	(11,127)
Perte réalisée sur disposition des investissements	<u>(11,984)</u>	<u>-</u>
Gain non réalisé (perte non subie) sur les états financiers, balance de fermeture	<u>2,997</u>	<u>(11,127)</u>
TOTAL DES AVOIRS NETS	<u>1,479,956 \$</u>	<u>1,688,522 \$</u>

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DE L'ENCAISSE

Exercice terminé le 31 octobre 2009

		Comparatif 2008
RENTREES LIÉES AUX OPÉRATIONS		
Excès des dépenses sur les revenus après démarches spéciales	(222,690) \$	(48,745) \$
Postes n'affectant pas le fonds de roulement:		
Amortisation	15,602	14,931
	(207,088)	(33,814)
Changement net en fonds de roul. autres que liquidités (voir ci-dessous)	85,688	(1,315)
Liquidités utilisées dans les opérations	(121,400)	(35,129)
RENTREES LIÉES AUX (UTILISÉES DANS LES) INVESTISSEMENTS		
Ajouts aux avoirs en capital	(9,878)	(5,423)
Ajustements aux avoirs nets	14,124	(11,127)
	4,246	(16,550)
Diminution en liquidités	(117,154)	(51,679)
Liquidités au début de l'année	1,860,812	1,912,491
ENCAISSE À LA FIN DE L'EXERCICE	1,743,658 \$	1,860,812 \$
CHANGEMENT NET EN FONDS DE ROULEMENTS AUTRES QUE DISPONIBILITÉS		
Augmentation (diminution) en:		
Actif à court terme:		
Divers recevables	(5,616) \$	7,891 \$
Dépenses prépayées	272	(8,697)
	(5,344)	(806)
Passif à court terme:		
Comptes payables et passif accumulé	82,495	(7,887)
Revenu différé des droits de permis	(2,151)	5,766
	80,344	(2,121)
AUGMENT. (DIMIN.) NETTE EN FONDS DE ROUL. AUTRES QUE DISPONIB.	(85,688) \$	1,315 \$

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

NOTES ACCOMPAGNANT LES ÉTATS FINANCIERS

Exercice terminé le 31 octobre 2009

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 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 2010.

Mesure de l'incertitude

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.

Instruments financiers

La présentation et la divulgation des instruments financiers sont conformes au Manuel ICAO. Le Conseil a réévalué certains de ses avoirs financiers et de ses obligations financières à une juste valeur à la date initiale de la mise en place de chaque rapport financier qui suivait. En outre, le Conseil a des avoirs financiers et des obligations financières classifiés selon leurs caractéristiques et les choix et intentions de la direction à cet effet dans l'intention d'avoir une évaluation permanente. L'évaluation suivante de ces avoirs et obligations est basée soit sur leur juste valeur ou le coût amorti en utilisant la méthode d'intérêt effective selon leur classification

Les instruments financiers du Conseil sont classifiés et mesurés de la manière suivante:

- Les liquidités et équivalents sont classifiés comme avoirs financiers « retenus pour transaction » et sont mesurés à une juste valeur avec des changements dans celle-ci reconnue comme ils se présentent dans le relevé des opérations
- Les frais divers recevables sont classifiés comme un prêt et recevables
- Les investissements sont classifiés comme avoirs financiers « retenus pour transaction » et mesurés au coût amorti sur le relevé de position financière. Les gains et les pertes non réalisés au cours de l'année sont reconnus dans le relevé des de l'année sont reconnus dans le relevé des changements en avoirs nets. Les gains et les pertes réalisés sont transférés des avoirs nets et reconnus dans le relevé des opérations au moment de la disposition

3. PLACEMENTS - au coût amorti:		Comparatif 2008
Billet de dépôt CIBC 294,945 \$ – 4,35 %, échéance le 1er novembre 2011	297,354	-
Billet de dépôt CIBC 491,575 \$ – 4,35 %, échéance le 1er novembre 2011	-	493,535
Obligation GE en capital 500,000 \$ - 4,375% échéance le 28 septembre 2012	501,815	496,728
Obligations coupon détaché du Gouvernement du Canada 398,051 \$ – 3,958 % échéance le 15 mars 2009	-	392,829
Banque Toronto Dominion 200,000 \$ - 5 % échéance le 14 février 2009	-	202,118
Enbridge Inc - 3,95%, échéance le 15 février 2010	-	171,882
CPG de TD Mortgage de 389,000 \$ à 4,5%, échéance le 23 décembre 2013	395,235	-
CPG de Canada Trust de 212,000 \$ à 4,2%, échéance le 14 janvier 2014	214,463	-
CPG de TD Pacific de 213,000 \$ à 4,2 %, échéance le 24 janvier 2014	215,476	-
Fond du marché monétaire RBC - 2,843.811 unités`	28,438	-
	1,652,781 \$	1,757,092 \$

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

4. DIVERS RECEVABLES		Comparatif 2008
Ministère des services aux consommateurs - Remboursement	- \$	6,895 \$
Revenu du fonds d'indemnisation et divers	12,643	11,364
	12,643 \$	18,259 \$

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 2010. 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 2009 :

2010	66,977 \$
2011	55,597
2012 et par la suite	1,144
	123,718 \$

6. DÉMARCHES SPÉCIALES

		Comparatif 2008
Informatique - Technologie de base de données et développement de logiciel	8,978 \$	42,502 \$
Équipement informatique	4,251	4,171
Revue de l'Éducation	7,067	6,572
Frais Groupe de discussion mobilité de la main-d'oeuvre - Profil de compétences	-	395
Planification à long terme	19,589	-
Perte, deuil et croissance pouvant en résulter	74,000	-
Mobilier du bureau	186	565
Relations publiques	32,492	24,202
	146,563 \$	78,407 \$

L'excédent des frais dépassant le revenu de 222,690 \$ (2008 : 48,745 \$) provient directement de la décision du Conseil d'utiliser son surplus accumulé pour ces initiatives planifiées et budgétisées.

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

NOTES ACCOMPAGNANT LES ÉTATS FINANCIERS CON'T

Exercice terminé le 31 octobre 2009

7. INSTRUMENTS FINANCIERS

L'encaisse consiste en liquidités auprès des grandes institutions financières canadiennes.

La juste valeur des frais divers recevables du Conseil, des comptes payables et des charges à payer approche sa valeur comptable en raison de l'échéance relativement courte de ces instruments.

Les investissements, qui consistent en obligations de haute qualité du Gouvernement et des compagnies, des unités émises par des trusts et des certificats de placement garanti auprès des grosses institutions financières, sont indiqués au coût amorti.

Le Conseil est exposé au risque du taux d'intérêt pour ses obligations et ses CPG. Il n'est aucunement exposé au risque du marché.

Le Conseil est exposé au risque du crédit pour le montant de ses investissements tenus en cas de non-performance par d'autres parties liées aux transactions d'investissement. À ce jour, le Conseil n'a subi aucune perte de ce genre reliées à ces investissements et ne prévoit pas de non performance par d'autres parties.

8. PRÉSENTATION D'INFORMATIONS SUR LE CAPITAL

Le Conseil définit son capital comme étant le montant compris dans ses avoirs nets sans restriction.

L'objectif du Conseil lors de la gestion de capital est de sauvegarder sa capacité à rester vigilant afin qu'il continue à rencontrer ses objectifs et valeurs corporatives. Le Conseil gère ses avoirs nets pour être certain que le risque est minimisé.

9. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains des chiffres comparatifs ont été reclassés pour être conformes à la présentation des états financiers de l'année en cours.

FONDS D'INDEMNISATION DES SERVICES FUNÉRAIRES PRÉPAYÉS

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

BILAN

Le 31 octobre 2009

Comparatif
2008

ACTIF

Actif à court terme :

Liquidités :	16,809 \$	32,278 \$
Revenu recevable des investissements	5,634	5,853
	22,443	38,131

Investissements – (Note 3)

2,106,219	2,078,605
2,128,662 \$	2,116,736 \$

PASSIF

Passif à court terme :

Charges à payer	8,566 \$	5,392 \$
Payable au Conseil des services funéraires	12,399	11,350
	20,965	16,742

Païement voloutaires (Note 7)

43,497	43,497
2,064,200	2,056,497
2,128,662 \$	2,116,736 \$

ACTIF NET

RÉSULTAT D'EXPLOITATION

Exercice terminé le 31 octobre 2009

Comparatif
2008

Revenue :

Païements initiaux	4,320 \$	2,700 \$
Revenue en intérêts	69,547	87,219
Revenue en dividendes	17,369	13,981
Revenue étranger	4,123	135
Distributions des gains en capital	-	5,716
Gains réalisés (pertes subies) sur investissements	(47,268)	149,963
Récupération de demandes de compensation	-	8,991
	48,091	268,705

Dépenses :

Coûts administratifs	12,068	8,634
Frais de révision des comptes	3,250	2,889
Frais bancaires	64	53
Frais légaux	-	2,500
Fonds prépayés indemnisés	103,159	48,429
Frais d'administration de fiducie	38,722	21,421
	157,263	83,926

EXCÉDENT DE (DÉPENSES SUR LES REVENUS) REVENU SUR LES DÉPENSES

(109,172) \$	184,779 \$
--------------	------------



www.funeralboard.com