

Chapter 1

Section 1.09

Ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs
Ministère des Services au public et aux entreprises
Ministère du Solliciteur général et Bureau du coroner en chef

Suivi de l'audit de l'optimisation des ressources de 2020 : L'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS

	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en oeuvre	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	1	1				
Recommandation 2	2	2				
Recommandation 3	5		4	1		
Recommandation 4	2	2				
Recommandation 5	1	1				
Recommandation 6	1	1				
Recommandation 7	5	4		1		
Recommandation 8	4	1	2		1	
Recommandation 9	6	6				
Recommandation 10	1		1			
Recommandation 11	4	3	1			
Recommandation 12	1	1				
Recommandation 13	1	1				
Recommandation 14	3	1	1		1	
Recommandation 15	3	1	2			
Recommandation 16	2	1	1			
Recommandation 17	2		2			
Recommandation 18	4	2				2
Recommandation 19	6	2	2	1		1
Recommandation 20	2	2				
Total	56	32	16	3	2	3
%	100	57	29	5	4	5

Conclusion globale

Au 31 août 2022, l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario (ci-après « l'Autorité »), le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, le ministère des Services au public et aux entreprises (jadis le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs), le ministère du Solliciteur général et le Bureau du coroner en chef ont pleinement mis en œuvre 57 % des mesures recommandées dans le *Rapport annuel 2020*. L'Autorité et les ministères ont réalisé des progrès dans la mise en œuvre d'un pourcentage supplémentaire de 29 % des recommandations. Quant aux mesures restantes (14 %), ou bien leur mise en œuvre révélait peu ou pas de progrès, ou bien elles ne seront pas mis en œuvre, ou bien elles ne s'appliquent plus.

Le ministère des Services au public et aux entreprises et l'Autorité ont pleinement mis en œuvre des recommandations comme : normaliser la présentation des listes de prix parmi tous les exploitants titulaires d'un permis, y compris indiquer les services requis par la loi et ceux qui sont facultatifs; effectuer des inspections non annoncées et des visites de clients mystères; procéder à l'évaluation du rendement, au moins une fois par année, de chaque inspecteur; contre-vérifier la liste des autorisations environnementales tenue par le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs pour s'assurer qu'elle est complète; vérifier que les maisons funéraires titulaires d'un permis de catégorie 1 possèdent un numéro d'enregistrement de producteur de déchets dangereux à jour.

Cela dit, l'Autorité et les ministères continuent de progresser dans la mise en œuvre de 29 % des recommandations, notamment le ministère des Services au public et aux entreprises qui collabore avec l'Autorité à l'adoption de pratiques exemplaires provenant d'autres entités afin d'élargir les outils d'application de la loi comme la capacité d'imposer une sanction administrative et de mener des recherches sur les nouvelles technologies dans le domaine de l'élimination des restes humains. De plus, l'Autorité a réalisé des progrès dans la mise en œuvre des recommandations,

y compris : évaluer et surveiller des mesures de rendement additionnelles, comme le nombre d'inspections par type, le temps moyen consacré à chaque inspection, le temps consacré à corriger les problèmes de non-conformité et le pourcentage de conformité découlant des inspections; mettre à niveau la fonctionnalité de son système d'information afin que des rapports sommaires sur le nombre et la nature des plaintes puissent être produits par voie électronique; établir d'autres mesures et objectifs de rendement pour évaluer l'efficacité avec laquelle elle s'acquitte de son mandat. Le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs en est à établir un plan de surveillance proactive et exhaustive des émissions atmosphériques des crématoires à intervalles réguliers.

L'Autorité a fait peu de progrès à l'égard de trois (5 %) des recommandations, à savoir rendre compte publiquement de l'aboutissement des inspections et élire ou nommer des membres du conseil d'administration qui défendent les intérêts des consommateurs.

L'Autorité, le ministère du Solliciteur général et le Bureau du coroner en chef ne mettront pas en œuvre 5 % des recommandations, nommément fournir au public plus de détails sur les décisions en matière d'octroi de permis et d'application de la loi ainsi que sur les mesures prises à l'égard des exploitants titulaires ou non d'un permis, et protéger la vie privée des familles touchées; et éliminer les frais de 75 \$ pour la délivrance de certificats de crémation par un coroner afin que l'Ontario soit en phase avec les autres entités qui ne les facturent pas. Nous demeurons d'avis que ces mesures devraient être mises en œuvre.

L'état des mesures prises en lien avec chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

Contexte

C'est en 2016 que l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario (ci-après « l'Autorité ») a été fondée pour œuvrer en faveur des droits et de la sécurité des consommateurs qui achètent des services funéraires et des services d'enterrement ou de

crémation. Outre la protection et la conscientisation des consommateurs, les principales activités de l'Autorité comprennent la délivrance de permis et l'inspection des maisons funéraires, les services de transfert (transfert du défunt au besoin, comme vers le lieu d'enterrement), les cimetières et les crématoires.

Notre audit a révélé que l'Autorité a consacré ses premières années à s'établir comme nouvel organisme de réglementation : pour ce faire, elle a établi et entretenu de bonnes relations de travail avec les exploitants de maisons funéraires, de services de transfert, de cimetières et de crématoires afin de favoriser une conformité accrue. Son mode d'application de la loi consiste à conscientiser les exploitants, dont les titulaires de permis, par l'émission de lettres demandant la conformité, la publication de lignes directrices et les périodes prolongées qu'elle accorde pour régler les problèmes liés à la délivrance de permis. Nous avons toutefois constaté la nécessité de raffermir le mode de réglementation pour protéger et conscientiser les consommateurs qui achètent des services et des produits funéraires. Voici un aperçu de nos principales constatations :

- La plupart des exploitants, dont les maisons funéraires, ne divulguent pas avec empressement les prix aux consommateurs. Nous avons constaté un manque de transparence dans les prix, souvent difficiles à obtenir, des produits et services funéraires. Nous avons constaté que seulement 26 des 100 exploitants titulaires d'un permis d'exploitation de maisons funéraires, de services de transfert, de cimetières et de crématoires avaient affiché leur liste de prix sur leur site Web.
- Les pratiques de vente de services funéraires risquent elles aussi de comprendre des tactiques de pression et la communication de renseignements trompeurs. Durant notre audit, nous avons retenu les services d'une entreprise pour effectuer des évaluations mystères chez un total de 100 exploitants titulaires d'un permis d'exploitation de maisons funéraires, de services de transfert, de cimetières et de crématoires, toutes tailles confondues, en Ontario. Au

téléphone ou en personne, les clients mystères s'étaient présentés comme des consommateurs à la recherche de services et de produits funéraires chez chacun de ces exploitants titulaires d'un permis. Chez la moitié des exploitants échantillonnés, les clients mystères avaient subi des méthodes de vente sous pression ou reçu des renseignements trompeurs. Les prix de services identiques ou semblables variaient passablement. De plus, lorsque les clients mystères s'étaient renseignés sur le coût d'un service de crémation de base chez les 70 exploitants échantillonnés où un service de crémation directe était offert, les prix variaient considérablement, d'un minimum de 512 \$ à Windsor jusqu'à un maximum de 8 000 \$ à Toronto. Tous les exploitants de cimetière sont tenus par règlement de renouveler leur permis chaque année auprès de l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario, mais ils n'étaient pas tous en règle. Selon ce que nous avons constaté en août 2022, des 2 287 exploitants de cimetière en Ontario (ils étaient 2 368 en août 2020) qui, au total, doivent renouveler leur permis chaque année, 220 (277 en 2020), ou 10 % (12 % en juin 2020), exerçaient leurs activités sans avoir renouvelé leur permis, pendant que 88 (207 en août 2020) n'avaient ni renouvelé leur permis ni rendu de comptes à l'Autorité depuis sa fondation en 2016.

- L'Autorité devait assurer la supervision des fonds de soins et d'entretien de 166 exploitants de cimetière. D'après nos constatations en août 2022, des 1 947 exploitants de cimetière (ils étaient 1 984 en juin 2020) qui avaient déclaré avoir un fonds d'entretien, 42 (166 en juin 2020) n'avaient pas déposé le rapport requis de soins et d'entretien. Selon les données les plus récentes à notre disposition en août 2022, ces 42 exploitants de cimetière (ils étaient 166 en juin 2020) détenaient collectivement des fonds de soins et d'entretien totalisant 338 000 \$ (2,1 millions de dollars en 2020). De 2018-2019 à 2021-2022, l'Autorité n'a inspecté que 7,5 %

(3,4 % de 2016-2017 à 2019-2020) de l'ensemble des exploitants titulaires de permis, dont les maisons funéraires. Notre audit de 2020 avait révélé qu'en règle générale, les inspections n'étaient pas effectuées de façon proactive, mais qu'elles étaient plutôt de nature réactive. De plus, l'Autorité n'avait pas encore conçu de cadre axé sur le risque pour trouver, parmi les exploitants titulaires ou non d'un permis, ceux qui devaient faire l'objet d'une inspection ou d'une enquête en fonction de leurs antécédents en matière de facteurs de risque, dont les plaintes et les résultats d'inspection.

Nous avons formulé 20 recommandations préconisant 56 mesures de suivi pour agir à l'égard des constatations de notre audit.

L'Autorité, le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, le ministère des Services au public et aux entreprises (jadis le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs), le ministère du Solliciteur général et le Bureau du coroner en chef nous avaient donné l'engagement qu'ils prendraient des mesures pour agir à l'égard de nos recommandations.

État des mesures prises en réponse aux recommandations

D'avril à août 2022, nous avons effectué des travaux de certification. Nous avons obtenu de l'Autorité, du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, du ministère des Services au public et aux entreprises, du ministère du Solliciteur général et du Bureau du coroner en chef une déclaration écrite selon laquelle, au 24 novembre 2022, ils avaient fourni à notre Bureau une mise à jour complète de l'état des recommandations que nous avons formulées à l'origine dans notre audit il y a deux ans.

Pratiques de tarification et de vente sous pression dans le secteur des services funéraires

Recommandation 1

Afin de protéger les consommateurs lorsqu'ils achètent des services funéraires, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait collaborer avec l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario afin d'élaborer des stratégies efficaces pour accroître la transparence de l'information sur les prix pour les consommateurs (en exigeant par exemple que tous les exploitants titulaires d'un permis fournissent leurs listes de prix en ligne ainsi qu'une copie électronique ou un lien vers le guide à l'intention des consommateurs de l'Autorité) et de déterminer où il deviendra nécessaire, en conséquence, d'apporter des modifications aux lois ou aux règlements.

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté dans notre échantillon de 100 maisons funéraires, services de transfert, cimetières et crématoriums titulaires d'un permis en Ontario, toutes tailles et localités confondues, que seuls 26 divulguaient la liste de prix dans leur site Web. Nous avons également constaté que, parmi les 22 maisons funéraires, services de transfert, cimetières et crématoriums titulaires d'un permis qui avaient donné suite à la demande de renseignements sur les prix que nous avons envoyée par courriel, seulement 9 (ou 41 %) avaient également fourni le document *Un guide sur les produits et services funéraires en Ontario* (ci-après le « Guide »), source de renseignements sans frais à l'intention des consommateurs de l'Autorité. En vertu d'un règlement pris en application de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, les exploitants titulaires d'un permis doivent remettre le Guide aux consommateurs potentiels avant qu'ils signent un contrat.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en avril 2021, le ministère des Services au public et aux entreprises (jadis le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et ci-après le « Ministère ») avait apporté une modification réglementaire en vertu de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, en vigueur depuis le 1er juillet 2021. De ce fait, les

exploitants de services funéraires qui tiennent à jour ou utilisent un site Web pour promouvoir la vente de fournitures ou la prestation de services autorisés, ou conclure des contrats à cette fin, doivent donner de façon bien visible dans ce site Web l'accès :

- à leur liste de prix en version électronique, sans frais et imprimable;
- à un lien vers le Guide préparé par le registrateur de l'Autorité.

Recommandation 2

Pour protéger les consommateurs lors d'achats de services funéraires, l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario devrait :

- normaliser la présentation des listes de prix parmi tous les exploitants titulaires d'un permis, par exemple pour un service de crémation de base, d'autres services et produits, et indiquer clairement si chacun de ces produits ou services est requis par la loi et dans quelles circonstances, ou s'ils sont facultatifs;

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Dans le cadre de notre audit en 2020, nous avons retenu les services d'une entreprise pour effectuer des évaluations mystères dans des maisons funéraires, des services de transfert, des cimetières et des crématoriums titulaires d'un permis. Les clients mystères ont dit avoir reçu à l'occasion des renseignements trompeurs quant au caractère obligatoire ou facultatif de certains services.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en octobre 2021, l'Autorité a envoyé un avis aux maisons funéraires ainsi qu'aux exploitants de services de transfert, de crématorium et de cimetière titulaires d'un permis pour leur recommander de recourir volontairement aux modèles de listes de prix. L'Autorité avait préparé des modèles distincts de listes de prix pour chaque type d'exploitant titulaire d'un permis. Les modèles de liste de prix permettent une subdivision des services funéraires entre ceux qui sont exigés par la loi et les autres qui sont facultatifs. Dans le cadre de

son processus d'inspection, l'Autorité examine les listes de prix pour établir la conformité à ses modèles en la matière.

- effectuer des inspections proactives et non annoncées auprès d'un échantillon d'exploitants titulaires d'un permis pour repérer et décourager les pratiques de vente incitatives ou autres pratiques ou mesures contraires à l'éthique ou non conformes aux lois et règlements.

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Lors de notre audit en 2020, les clients mystères nous avaient dit qu'il leur était arrivé à l'occasion de subir des pressions, de recevoir des renseignements trompeurs et de composer avec des pratiques de vente incitative et sous pression.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté qu'en mai 2021, l'Autorité a retenu les services d'une entreprise spécialisée (ci-après « l'entreprise ») pour mener des « évaluations mystères » par téléphone et en personne dans des cimetières et maisons funéraires titulaires d'un permis. À cause des restrictions liées à la pandémie de COVID-19, on a passé et enregistré des appels téléphoniques à l'aide d'un script écrit pour déterminer si l'exploitant titulaire d'un permis, comme une maison funéraire, s'adonne à des pratiques contraires à l'éthique, comme la vente incitative. Au total, on a réalisé 526 entretiens au téléphone de juin 2021 à la mi-avril 2022 et effectué 47 visites en personne de la mi-février 2022 à la mi-juin 2022. En vertu des modalités contractuelles de l'Autorité avec l'entreprise, chaque exploitant titulaire d'un permis doit faire l'objet d'une évaluation au cours de la période contractuelle de cinq ans.

En novembre 2021, l'Autorité a fourni à l'entreprise la liste des exploitants de maisons funéraires de grande taille et détenues par une société. L'entreprise devait à son tour en faire l'échelonnement en vue de séances d'achat en personne. Ces séances ont commencé la semaine du 14 février 2022, par suite de l'assouplissement des restrictions liées à la pandémie. Dès avril 2022, l'entreprise avait effectué 34 visites en personne. Les résultats du sondage que l'entreprise

présente et qui sont égaux ou inférieurs à la note de 50 % seront évalués par l'Autorité afin de constater les raisons pour lesquelles l'exploitant a obtenu cette note; il se peut que l'exploitant fasse l'objet d'une inspection, si besoin est. En avril 2022, on avait attribué une note égale ou inférieure à 50 % dans le cadre de 16 visites des clients mystères. L'Autorité a passé en revue les résultats complets du scénario des clients mystères et amorcé au préalable l'inspection des endroits jugés à risque élevé de défaut de conformité aux règles et aux règlements.

Faible surveillance des exploitants de cimetières

Recommandation 3

Pour que tous les exploitants de cimetières qui exercent leurs activités en Ontario soient titulaires d'un permis les autorisant à le faire et pour qu'ils ne puissent pas obtenir de permis s'ils n'exercent pas leurs activités de façon appropriée, l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario devrait :

- *recueillir les coordonnées à jour de tous les exploitants de cimetières;*

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2023.

Précisions

Lors de notre audit en 2020, nous avons constaté que 277 exploitants de cimetières à 366 endroits en Ontario n'avaient pas renouvelé leur permis. Dans de nombreux cas, l'Autorité n'avait pas mis à jour les coordonnées des exploitants de cimetières.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que l'Autorité joignait les exploitants de cimetières pour recueillir leurs coordonnées à jour. En janvier 2021, l'Autorité a envoyé un avis à l'association professionnelle d'exploitants de cimetières pour qu'elle demande à ces derniers de fournir leurs coordonnées à jour. En ce qui touche les exploitants de cimetières dont les coordonnées à jour demeuraient manquantes, l'Autorité a amorcé en avril 2021 une campagne pour tenter de joindre les exploitants de cimetières en cause. Lorsque l'Autorité parvenait à joindre les personnes-ressources des exploitants de cimetières, elle mettait

à jour les renseignements s'y rapportant dans la base de données des cimetières. Au 30 juin 2022, l'Autorité avait recueilli les formulaires de permis et confirmé les coordonnées de 2 306 exploitants de cimetières sur 2 354; il restait donc 48 exploitants de cimetières pour lesquels l'Autorité n'avait pas les coordonnées à jour. L'Autorité s'attend à obtenir les coordonnées à jour de ces 48 exploitants d'ici décembre 2023.

- *effectuer un suivi auprès de tous les exploitants de cimetières qui n'ont pas renouvelé leur permis en temps opportun et déterminer les raisons de la non-conformité;*

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2023.

Précisions

Lors de notre audit en 2020, nous avons constaté que 277 exploitants de cimetières à 366 endroits en Ontario n'avaient pas renouvelé leur permis. L'Autorité n'avait pris aucune autre mesure que l'envoi de rappels, à quelque 30 exploitants de cimetières, afin de renouveler leur permis et de déposer les rapports requis.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le personnel de l'Autorité effectuait un suivi par téléphone et par courriel au sujet des rapports annuels et des renseignements sur l'octroi de permis et des rapports annuels en souffrance, une fois le premier contact établi avec les exploitants de cimetières. S'ils demeuraient en défaut de conformité après des tentatives infructueuses de suivi, les exploitants de cimetières faisaient alors l'objet de mesures extraordinaires, comme une inspection. L'Autorité a demandé au registraire du Ministère, en vertu de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, de présenter une demande à la Cour supérieure de justice afin qu'il y ait une déclaration de cessation d'exploitation des deux cimetières aux motifs que l'exploitant connu n'était pas en mesure d'entretenir le cimetière qui lui appartenait ou que le cimetière ne comptait pas d'exploitant titulaire d'un permis.

L'Autorité a ensuite retiré ces demandes parce que les municipalités ont accepté d'assumer volontairement la responsabilité de l'exploitation de ces cimetières. Au

30 juin 2022, on comptait 81 exploitants de cimetières toujours sans permis.

Selon l'Autorité, 39 de ces cimetières exploités sans permis se situent dans des terres publiques fédérales ou provinciales de la Couronne ou dans des cantons qui ne sont pas érigés en municipalités. L'Autorité est en pour-parlers continus avec le Ministère afin de déterminer les prochaines étapes en ce qui touche les cimetières situés sur les terres provinciales de la Couronne. De plus, en ce qui a trait à sa base de données sur les cimetières, l'Autorité en est à enquêter sur cinq d'entre eux qui font double emploi et quatre d'entre eux qui sont fermés mais répertoriés comme étant en activité.

De ce fait, une fois pris en considération le nombre total d'exploitants de cimetière qui ne sont pas titulaires d'un permis (compte tenu des cimetières pour lesquels un permis n'est pas nécessaire, qui font double emploi ou qui sont en fait fermés et pour lesquels un permis n'est pas nécessaire), on a découvert que 33 exploitants de cimetière n'étaient toujours pas titulaires d'un permis. En ce qui concerne ces 33 cimetières exploités sans permis, l'Autorité a envoyé des lettres à 19 municipalités, 6 cimetières font l'objet d'une évaluation par son unité de conformité en vue d'une possible inspection ou mesure d'application de la loi, 7 demeurent exploités sans permis et le dossier d'un cimetière a été acheminé au Ministère pour entamer le processus de cessation d'exploitation. L'Autorité s'attend à ce que ces mesures soient achevées d'ici décembre 2023.

- *exiger que tous les exploitants de cimetière admissibles renouvellent leur permis expiré ou en demandent un nouveau dans un délai établi, par exemple dans les 60 à 90 jours suivant l'avis;*
État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2023.

Précisions

Lors de notre audit en 2020, nous avons constaté que 277 exploitants de cimetière à 366 endroits en Ontario n'avaient pas renouvelé leur permis. L'Autorité n'avait pris aucune autre mesure que l'envoi de rappels, à quelque 30 exploitants de cimetière, afin de renouveler leur permis et de déposer les rapports requis.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté qu'en 2022, l'Autorité a amorcé une série de publipostages électroniques et de suivis auprès des exploitants de cimetière afin d'augmenter le nombre de demandes de renouvellement de permis présentées à temps. Ces mesures ont permis d'accroître le pourcentage de ces demandes, lequel est passé de 52 % en 2021 à 67 % en 2022.

Comme il est indiqué à la deuxième mesure de suivi de la **recommandation 3**, nous avons constaté qu'au 30 juin 2022, l'Autorité avait trouvé 33 exploitants de cimetière qui avaient besoin d'un permis. Suivant ce qui est susmentionné, l'Autorité mène actuellement des activités d'intervention directe et de recherche auprès des municipalités et des propriétaires fonciers. Les suites qui y seront données détermineront la ligne de conduite qui sera adoptée, comme recommander un transfert volontaire à la municipalité en cause ou recommander que le registrateur du Ministère en vertu de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* demande à un juge de la Cour supérieure de justice une déclaration de cessation d'exploitation du cimetière. On s'attend à ce que ces travaux soient achevés d'ici décembre 2023.

- *prendre des dispositions avec les municipalités locales pour prendre en charge les exploitants de cimetière dont les permis sont expirés et qui ne peuvent être localisés ou qui ne peuvent continuer de gérer leurs cimetières à perpétuité;*
État : En voie de mise en œuvre d'ici janvier 2023.

Précisions

Lors de notre audit en 2020, nous avons constaté que 277 exploitants de cimetière à 366 endroits en Ontario n'avaient pas renouvelé leur permis. L'Autorité n'avait pu vérifier si ces exploitants satisfont aux exigences législatives ni si les cimetières avaient été bien entretenus.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'au 30 juin 2022, l'Autorité a joint 67 municipalités pour leur signaler qu'un exploitant de cimetière en activité dans leur municipalité n'est actuellement pas titulaire d'un permis et que le cimetière n'est pas pris en charge pour l'instant. On a demandé aux municipalités si

elles pouvaient joindre cet exploitant pour discuter de l'état et du fonctionnement en cours du cimetière et du renouvellement du permis annuel d'exploitant de cimetière.

Si l'exploitant de cimetière en activité est jugé inapte à continuer d'exploiter le cimetière ou n'a pu être localisé, la municipalité a été priée de joindre l'Autorité pour l'informer des circonstances actuelles et entreprendre des discussions concernant la possibilité d'un transfert volontaire de la propriété du cimetière et des responsabilités s'y rapportant à la municipalité locale.

L'Autorité nous a appris qu'elle préfère collaborer avec les municipalités afin que le transfert de la propriété du cimetière soit volontaire plutôt que forcé. De plus, l'Autorité a relevé l'impossibilité de joindre les municipalités en ce qui touche les endroits situés dans les terres de la Couronne ou des cantons qui ne sont pas érigés en municipalités.

En novembre 2022, l'Autorité s'employait encore à prendre des dispositions avec les municipalités ou à prendre des mesures d'application de la loi relativement à 17 autres endroits (hormis ceux situés dans les terres de la Couronne ou des cantons qui ne sont pas érigés en municipalités). Elle s'attend à ce que les dispositions nécessaires soient prises avec les municipalités locales en lien avec ces endroits d'ici janvier 2023.

- *collaborer avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour gérer les cimetières restants qui sont considérés comme abandonnés au sens de la Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation.*

État : Peu ou pas de progrès.

Précisions

Lors de notre audit en 2020, nous avons constaté qu'en août 2020, 277 exploitants de cimetière à 366 endroits en Ontario n'avaient pas renouvelé leur permis.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que l'Autorité s'employait à joindre les exploitants de cimetière qui ne sont pas actuellement titulaires de permis.

Au 30 juin 2022, l'Autorité a trouvé 33 exploitants de cimetière qui n'étaient pas titulaires de permis.

En ce qui touche ces 33 cimetières exploités sans permis, si l'exploitant de cimetière connu est introuvable ou inapte à entretenir le cimetière ou si le cimetière n'a pas d'exploitant titulaire d'un permis (à titre d'exemple, parce que la municipalité locale n'est pas disposée à accepter le transfert volontaire de propriété et d'exploitation du cimetière), certaines personnes peuvent demander à un juge de la Cour supérieure de justice une déclaration de cessation d'exploitation du cimetière. C'est donc dire que jusqu'à 33 exploitants pourraient être visés par des demandes à la Cour supérieure de justice de déclaration de cessation d'exploitation de leur cimetière. En vertu de la Loi, le registrateur du Ministère compte parmi les personnes qui peuvent, en certaines circonstances, demander au tribunal une déclaration de cessation d'exploitation d'un cimetière. Au 30 juin 2022, l'Autorité a soumis deux dossiers au registrateur du Ministère pour qu'il dépose une demande auprès de la Cour supérieure de justice afin que la cessation d'exploitation des cimetières en cause soit déclarée, mais ces demandes ont été retirées parce que les municipalités ont consenti à assumer volontairement la responsabilité de l'exploitation de ces cimetières.

Recommandation 4

Afin de protéger l'argent des consommateurs déposé dans les fonds d'entretien gérés par les cimetières pour l'entretien des cimetières, l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario devrait :

- *prendre des dispositions avec tous les administrateurs de cimetières afin d'obtenir directement de ces derniers un accès aux déclarations des administrateurs ou leur divulgation;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que l'Autorité reçoit chacune des déclarations annuelles des fiduciaires des exploitants directement de cinq sociétés de fiducie. Toutefois, dans le cas d'au moins 62 autres fiduciaires, aucun arrangement semblable prévoyant

la divulgation et la confirmation directes n'avait été établi.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en juin 2021, l'Autorité avait demandé aux exploitants de cimetière de prendre des dispositions avec leurs sociétés de fiducie afin qu'elle reçoive directement les déclarations de fiducie pour les soins et l'entretien des cimetières. Les sociétés de fiducie devaient présenter chaque année des déclarations des fonds de soins et d'entretien détenus dans les trois mois suivant la fin de l'exercice financier de l'exploitant du cimetière, à compter de l'exercice financier en cours. En avril 2022, 9 des 27 fiduciaires soumettaient désormais leur déclaration directement à l'Autorité, laquelle représente 91 % des fonds de soins et d'entretien. À l'été 2022, l'Autorité a envoyé des lettres directement aux 18 autres fiduciaires pour leur demander de lui soumettre directement leurs déclarations de soins et d'entretien. Les 18 autres fiduciaires se sont engagés à soumettre les états financiers directement à l'Autorité d'ici décembre 2022.

- inspecter les cimetières qui n'ont pas soumis leurs rapports annuels et d'autres renseignements dans les délais et leur ordonner de se conformer à la loi.

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que 166 des 1 984 exploitants de cimetière disaient avoir un fonds de soins et d'entretien, mais qu'ils n'avaient pas déposé de déclaration de soins et d'entretien au cours de la dernière année, voire des 25 dernières années dans certains cas.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté qu'en août 2022, l'Autorité avait trouvé 220 des 1 947 exploitants de cimetière qui n'avaient soumis ni leur rapport annuel ni les renseignements relatifs au renouvellement de leur permis qu'on exigeait d'eux. En août 2022, l'Autorité avait achevé l'inspection de 14 des exploitants de cimetière qui avaient omis de soumettre les rapports et les renseignements annuels sur l'octroi de permis qu'on exigeait d'eux.

Pour ce qui est des autres exploitants de cimetière qui ne sont pas titulaires d'un permis, l'Autorité

a déclaré que ses inspections des cimetières pour lesquels les renseignements sur les permis et les rapports annuels n'ont pas été soumis à temps doivent être achevées le plus tôt possible dans les limites des ressources dont elle dispose.

L'Autorité nous a appris que l'inspection n'est pas un outil fructueux de première intervention afin que les exploitants de cimetière observent les exigences en matière d'information à fournir. En règle générale, les rapports, livres comptables et registres des cimetières se trouvent au domicile d'un bénévole, ce qui dans les faits restreint la capacité d'inspection de l'endroit. Nous sommes convaincus que cela est conforme à l'esprit de la recommandation.

L'Autorité a précisé qu'elle avait passablement réduit le nombre de titulaires de permis non renouvelés grâce aux suivis constants effectués par son personnel. Dans le cas des exploitants de cimetières qui ne se conforment toujours pas aux exigences, l'Autorité peut exiger qu'ils présentent les renseignements requis en vertu de son pouvoir législatif, émettre une ordonnance de cessation d'exploitation ou leur affecter un inspecteur. Si ces mesures sont épuisées ou ne sont pas d'utilité pratique, l'Autorité envisagera de recommander le transfert volontaire de la responsabilité de l'exploitation du cimetière à une municipalité, ou bien en faisant appel au registrateur du Ministère qui, en vertu de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* demandera à un juge de la Cour supérieure de justice de formuler une déclaration de cessation d'exploitation du cimetière.

Peu de conséquences pour les exploitants de maison funéraire en cas de dépôt tardif ou incomplet

Recommandation 5

Pour protéger les fonds en fiducie détenus par les maisons funéraires et les fournisseurs de services de transfert, l'Autorité devrait effectuer des inspections ou imposer des conditions ou d'autres conséquences appropriées lorsque des maisons funéraires ou des services de transfert ne déposent pas les rapports requis sur les fonds prépayés dans les 90 jours suivant la fin de leur exercice ou ne

prennent pas de mesures pour corriger les lacunes relevées en temps opportun.

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Lors de notre audit en 2020, nous avons constaté que seulement 323 ou 55 % des 590 maisons funéraires avaient déposé à temps leur rapport sur les fonds prépayés de 2018. En ce qui concerne les rapports de 2019, seulement 347 (59 %) des 591 maisons funéraires les avaient déposés à temps.

Dans le cadre de notre suivi, en ce qui concerne les rapports sur les fonds prépayés de 2021, selon ce que nous avons relevé et que l'Autorité a recensé, 222 (ou 40 %) des exploitants de maisons funéraires n'avaient pas respecté l'échéance de présentation des rapports requis sur les fonds prépayés. Toutefois, seulement 9 maisons funéraires accusaient un retard de plus de 60 jours. De ce fait, on a répertorié les exploitants en cause dans une liste de surveillance, laquelle est un processus interne visant à faire le suivi des exploitants dont la conformité risque de poser problème, comme ceux qui avaient dépassé les délais de dépôt.

L'Autorité a déclaré que les exploitants qui font rapport tardivement sur les fonds prépayés seraient visés par une inspection prioritaire, le plus tôt possible, en fonction des ressources dont elle dispose. Résultat : neuf exploitants de maisons funéraires ont été sélectionnés en vue d'une inspection. Trois d'entre eux présentaient des circonstances liées à l'exploitation, comme un litige en cours avec l'Autorité, ce qui ne se prêtait pas à une inspection. Les six autres exploitants ont fait l'objet d'une inspection.

Piètte tenue des documents et piètres pratiques d'inspection et mesures d'application de la loi

Recommandation 6

Pour protéger les consommateurs dans le cadre de ses efforts d'inspection, l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario devrait utiliser les analyses de ses résultats d'inspection pour établir un plan d'inspection annuel qui cible les secteurs à risque élevé et précise le

pourcentage d'inspections réactives par rapport à proactives et la façon dont les inspections sont priorisées en fonction du risque, de l'urgence et de la gravité de la non-conformité éventuelle.

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que l'Autorité n'identifie pas de façon proactive les exploitants de maisons funéraires, de services de transfert, de cimetières et de crématoires titulaires ou non d'un permis et qu'il convient d'inspecter en fonction des plaintes, des résultats d'inspection et du niveau de risque.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté qu'au milieu de 2021, l'Autorité avait préparé un plan d'inspection annuel ayant pour cible les secteurs à risque élevé. La préparation de ce plan découle en partie de l'analyse des résultats des inspections antérieures. Dans le plan, l'Autorité a défini les concepts de « réactif » et de « proactif » puis précisé le pourcentage d'inspections réactives par rapport à celui des inspections proactives. Elle a également défini divers niveaux de priorité ayant trait aux inspections en fonction du risque, de l'urgence et de la gravité de la non-conformité éventuelle des exploitants.

L'Autorité a défini la profondeur et l'éventail des types d'inspections qu'elle effectue et, désormais, elle emploiera ces définitions dans ses rapports annuels. Le Plan d'inspection portera sur les maisons funéraires et les exploitants de services de transfert en 2021-2022 et en 2022-2023; par la suite, compte tenu de l'expérience acquise, il sera élargi en 2023-2024 pour y englober les exploitants de cimetières et de crématoriums.

Recommandation 7

Pour améliorer l'exactitude et la déclaration des statistiques d'inspection, l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario devrait :

- *réitérer et indiquer le nombre exact d'inspections dans son rapport annuel pour toutes les années précédentes;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Lors de notre audit en 2020, selon ce que nous avons constaté, l'Autorité avait prétendu publiquement qu'elle avait effectué 411 inspections au total; or, elle exagérait puisque seulement 267 inspections avaient été effectuées.

Notre suivi a révélé que, dans son rapport annuel 2020-2021, l'Autorité a reformulé ses statistiques d'inspection afin de dénombrer avec exactitude les inspections effectuées au cours des cinq exercices précédents.

- *vérifiera périodiquement le nombre d'inspections effectuées;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Lors de notre audit en 2020, selon ce que nous avons constaté, l'Autorité avait prétendu publiquement qu'elle avait effectué 411 inspections au total; or, elle exagérait puisque seulement 267 inspections avaient été effectuées.

Notre suivi a révélé que depuis octobre 2021, l'Autorité vérifie désormais le dénombrement des inspections par l'examen mensuel de ce dénombrement au moyen d'un tableur de suivi des inspections.

- *assurera le suivi de tous les événements déclencheurs des inspections visant un même endroit;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que l'Autorité n'identifie pas de façon proactive les exploitants de maisons funéraires, de services de transfert, de cimetière et de crématoires titulaires ou non d'un permis et qu'il convient d'inspecter en fonction des plaintes, des résultats d'inspection et du niveau de risque.

Notre suivi a révélé que depuis janvier 2021, l'Autorité tient à jour une liste de surveillance qui fait fonction de registre central des affaires acheminées aux échelons supérieurs à propos des titulaires de permis et qui pourraient nécessiter la prise de mesures, notamment la tenue d'une inspection. L'Autorité est ainsi à

même de procéder, à un seul endroit, au suivi des incidents qui risquent de déclencher des inspections et des prochaines étapes à suivre selon la gravité de la plainte.

- *suivre, surveiller et analyser les inspections selon le type et la non-conformité;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'Autorité ne fait pas le suivi des résultats des inspections selon le type ou la gravité et la fréquence de la non-conformité découlant des inspections.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que depuis avril 2021, l'Autorité exécute désormais le suivi, la surveillance et l'analyse du dénombrement d'inspections selon le type et les domaines de non-conformité. On a mis au point un tableur de suivi des inspections où sont enregistrées les inspections attendues et achevées par exercice financier. Au début d'une nouvelle inspection, le tableur est mis à jour au moyen de renseignements tels que le nom du titulaire de licence, l'inspecteur et la date du début de l'inspection. Une fois l'inspection terminée, on détermine la cote de risque qui est ensuite inscrite au tableur, puis une lettre d'observations est envoyée à l'exploitant d'une maison funéraire, à titre d'exemple.

- *rendra compte publiquement des résultats des inspections.*

État : Peu ou pas de progrès.

Précisions

Lors de notre audit en 2020, nous avons constaté que l'Autorité n'assurait pas le suivi ni ne rendait compte publiquement des résultats des inspections, comme le montant dû aux consommateurs en raison d'un trop-payé décelé ou le nombre de pratiques non conformes constatées pour chaque inspection.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que l'Autorité attend la mise en œuvre de son nouveau système de technologie de l'information afin de mettre sur pied un moteur de recherche, lequel permettra au public d'effectuer des recherches dans la base de données de l'Autorité pour y trouver le titulaire

de permis de son choix. Puisque l'achèvement du nouveau système d'information est attendu d'ici l'automne 2023, l'Autorité affichera les résultats des inspections dans son registre public.

Recommandation 8

Pour aider à protéger les consommateurs contre les préjudices financiers et accroître la dissuasion, l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario devrait :

- *examiner sa politique interne en ce qui concerne le délai d'un an pour faire le suivi des problèmes importants de non-conformité et écourter ce délai;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que les politiques internes de l'Autorité exigent que des inspections de suivi des problèmes importants soient effectuées dans l'année suivant l'achèvement de l'inspection. Nous estimons que le délai d'un an prévu par la politique interne est trop long, car plus les problèmes sont réglés rapidement, plus les consommateurs seront vraisemblablement protégés.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté qu'en octobre 2021, l'Autorité avait écourté le délai d'exécution pour faire le suivi des problèmes importants de non-conformité. Désormais, la prise de mesures de suivi est en phase avec la gravité de la cote de risque des lacunes relevées, ce qui déterminera la priorité à donner aux mesures de suivi de l'Autorité. Les problèmes de non-conformité importants auxquels on donne la note de 6 ou de 7 sur 10 dans la fiche d'évaluation des infractions se sont traduits par une inspection de suivi d'une durée de 6 à 9 mois.

- *imposera des conditions appropriées aux exploitants en fonction du type et de la gravité de leurs infractions si les lacunes ne sont pas corrigées conformément à ses politiques internes;*

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2022.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que lorsque des cas de non-conformité sont repérés, le

registrateur de l'Autorité peut prendre des mesures d'application en imposant des conditions à un titulaire de permis. Selon ce que nous avons relevé, le registre avait imposé des conditions à huit titulaires de permis en particulier en 2019; or, en juin 2020, ces mêmes titulaires n'avaient pas été inspectés de nouveau pour voir à ce que les conditions de leur permis soient respectées.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté qu'en octobre 2021, l'Autorité avait instauré une nouvelle politique pour écourter les délais d'exécution des inspections afin de faire le suivi de la non-conformité grave. C'est donc dire qu'à compter d'avril 2022, l'Autorité procédera à des inspections de suivi en fonction de ces nouveaux délais dans l'éventualité où des cas graves de défaut de conformité seraient relevés. Il reste donc à imposer des conditions opportunes d'octroi de permis aux exploitants dans l'éventualité où les inspections de suivi révéleraient que les lacunes décelées au préalable ne sont toujours pas corrigées. Étant donné que l'Autorité accélère la cadence des inspections de suivi qu'elle effectue, elle pourrait imposer des conditions d'octroi de permis à ces exploitants s'il appert que les lacunes ne sont pas corrigées rapidement. Cet état de choses est attendu d'ici décembre 2022.

- *collaborer avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour adopter les pratiques exemplaires d'autres administrations afin d'élargir les outils d'application de la loi, comme la possibilité d'imposer une sanction administrative;*

État : En voie de mise en œuvre d'ici janvier 2023.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que les outils d'application de la loi dont dispose l'Autorité sont très limités et rigides. Il lui est donc très difficile de faire observer la conformité pour des questions dont la gravité ne suffit pas à justifier la révocation du permis.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le ministère des Services au public et aux entreprises (ci-après le « MSPE ») a publié en juin 2021 un document de consultation qui comprenait une proposition stratégique

potentielle visant à élargir la portée des outils de conformité et d'application de la loi de l'Autorité. Voici en quoi consistait cette proposition :

- donner au registrateur de l'Autorité la capacité d'imposer des sanctions administratives (jusqu'à concurrence de 10 000 \$) et des ordonnances de conformité en certaines circonstances, à déterminer;
- créer un mécanisme d'appel, par exemple au Tribunal d'appel en matière de permis, pour donner aux personnes visées par une sanction administrative ou une ordonnance de conformité un moyen de contester celle-ci;
- donner au MSPE l'autorisation d'ordonner que les montants des sanctions administratives soient versés à un fonds géré à des fins propices à la conscientisation des consommateurs.

Au stade de notre suivi, la date attendue de mise en œuvre de ces pouvoirs supplémentaires est en janvier 2023, sous réserve des prises de décisions gouvernementales et des priorités législatives.

- *fournira au public plus de détails sur les décisions en matière d'octroi de permis et d'application de la loi ainsi que sur les mesures prises à l'égard des exploitants titulaires ou non d'un permis, et protégera la vie privée des familles touchées.*
État : Ne sera pas mise en œuvre. L'Autorité ne prévoit pas donner au public de plus amples précisions à propos des décisions d'octroi de permis et d'application de la loi et des mesures prises à l'égard des exploitants titulaires d'un permis ou non, mais le Bureau de la vérificatrice générale demeure persuadé qu'une telle transparence serait bénéfique en prospective. La pratique recommandée est effectuée par Consumer Protection BC.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que l'Autorité publie dans son site Web les suspensions, révocations, conditions ou mesures disciplinaires imposées aux exploitants inspectés, mais que les renseignements publiés étaient très limités. Pour chaque mesure d'application, la divulgation publique faite par l'Autorité était très générale.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté que l'Autorité a uniformisé la présentation, l'échelonnement et le contenu des décisions d'octroi de permis en lien avec les suspensions, révocations, refus et mesures disciplinaires. Toutefois, l'Autorité a déclaré qu'elle traite des questions de conduite qui touchent des cordes sensibles, au-delà de ce avec quoi le consommateur devrait normalement composer dans un secteur réglementé. C'est donc dire que l'Autorité s'en tiendra à publier des renseignements succincts et d'ordre général à propos des allégations afin de protéger la confidentialité des consommateurs en cause et d'empêcher le harcèlement émotionnel des autres familles qui, sans pour autant être en cause, auraient eu recours au même fournisseur par le passé.

L'Autorité a déclaré que si le nom du titulaire de permis et le type de mesure générale quant à l'octroi de permis sont publiés, le consommateur est renseigné et peut alors décider de recourir ou non au fournisseur. La publication de plus amples renseignements sur un incident survenu au-delà de la pratique habituelle n'a donc rien d'avantageux.

Recommandation 9

Pour évaluer la suffisance des charges de travail et améliorer la qualité du travail effectué par les inspecteurs, l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario devrait :

- *établir un système de suivi et de mesure du temps et de la charge de travail des inspecteurs;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les inspecteurs de l'Autorité n'étaient pas tenus d'établir un échéancier avant le début de chaque inspection.

De plus, ils n'étaient tenus ni d'enregistrer le temps consacré à l'achèvement des inspections, selon le type d'inspection effectuée, ni de soumettre des fiches de temps à la direction pour fins d'examen.

C'est donc dire que l'Autorité n'était pas en mesure d'évaluer si l'emploi du temps de ses inspecteurs était judicieux et fructueux.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que l'Autorité a institué le recours à un système de suivi du temps, lequel permet d'enregistrer le temps consacré à l'inspection depuis juillet 2021. L'Autorité exige des inspecteurs qu'ils enregistrent le temps consacré selon le type d'activité, comme le temps de déplacement en lien avec l'inspection, l'inspection sur les lieux, le travail d'administration de bureau à domicile et les réunions d'équipe.

- *comparer le temps réel au temps prévu par inspection et déterminer les raisons des écarts importants;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que l'Autorité n'était pas en mesure d'évaluer si l'emploi du temps de ses inspecteurs était judicieux et fructueux. Or, faute d'effectuer à intervalles réguliers le suivi et l'analyse du temps que les inspecteurs consacrent au travail, il est difficile d'évaluer si l'affectation des ressources en inspecteurs s'est révélée judicieuse et fructueuse dans les domaines où les besoins étaient les plus criants.

Lors de notre suivi, nous avons constaté au début de chaque inspection que le gestionnaire des inspections établit une estimation du temps prévu au budget en vue de l'inspection; pour ce faire, il s'appuie sur les renseignements connus à propos de l'inspection à venir, comme l'emplacement, la complexité attendue et les résultats historiques de l'inspection en ce qui touche l'exploitant sélectionné et le type d'inspection. Le gestionnaire des inspections enregistre l'estimation du temps prévu au budget de chaque inspection ainsi que la date d'attribution, le nom de l'inspecteur et le nom du titulaire de permis dans chaque tableur de budgétisation des inspections.

À la fin de chaque inspection, le gestionnaire des inspections télécharge le temps d'inspection réservé pour ensuite comparer le temps réel avec le temps prévu au budget. S'il en ressort un décalage prononcé de plus de 25 % du temps prévu au budget, le gestionnaire de l'inspection doit alors en discuter avec l'inspecteur pour discerner les motifs du temps

excédentaire consacré à l'examen et trouver les améliorations à apporter aux examens à l'avenir.

- *examinera régulièrement la charge de travail des inspecteurs et la qualité de leur travail afin de cerner les points à améliorer à des fins d'affectation des ressources et de formation;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que l'examen des dossiers d'inspection par la direction de l'Autorité était insuffisant. De nombreux dossiers, pourtant approuvés par le gestionnaire de l'inspection de l'Unité de la conformité, étaient néanmoins incomplets et il n'y avait aucune documentation sur les domaines à corriger ou à améliorer pour permettre le bon achèvement des inspections à l'avenir.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que depuis juillet 2021, le gestionnaire de l'inspection de l'Autorité passe en revue à intervalles réguliers la charge de travail de chaque inspecteur. Après l'achèvement de chaque inspection, il scrute les précisions et la qualité des documents qui s'y rapportent, dont le rapport d'inspection, puis il donne de la rétroaction directement à l'inspecteur. S'il y a lieu, avant d'approuver le dossier d'inspection, le gestionnaire de l'inspection recommandera des améliorations à y apporter, au besoin (notamment les soucis causés par les pièces justificatives manquantes ou l'exhaustivité du dossier), puis il remettra le rapport et le dossier d'inspection à l'inspecteur pour que ce dernier y apporte les améliorations.

- *exigera des inspecteurs qu'ils remplissent leurs dossiers et sauvegardent tous les documents à l'appui en temps opportun;*
- *documenter les examens de gestion dans chaque dossier d'inspection et, s'il y a lieu, apporter des améliorations;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que les dossiers de travail des inspecteurs de l'Autorité

étaient incomplets. Notre audit avait porté sur un échantillon aléatoire de 150 dossiers d'inspection préparés de 2017 à 2019 et nous avons constaté que 30, ou 20 %, de ces dossiers étaient demeurés ouverts parce qu'ils étaient incomplets ou qu'il y manquait des renseignements.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que depuis juillet 2021, l'Autorité a institué une politique selon laquelle les inspecteurs doivent remplir et conserver les pièces justificatives dans les 30 jours suivant la date de l'inspection. Dans le cadre de l'examen des dossiers par la direction, le gestionnaire des inspections vérifie l'achèvement des dossiers d'inspection et le téléchargement des pièces justificatives.

Nous avons également constaté que depuis juillet 2021, le gestionnaire des inspections passe en revue chaque dossier d'inspection pour ensuite donner de la rétroaction directement à l'inspecteur. S'il y a lieu, avant d'approuver le dossier d'inspection, le gestionnaire de l'inspection recommandera des améliorations à y apporter, au besoin (notamment les soucis causés par les pièces justificatives manquantes ou l'exhaustivité du dossier), puis il remettra le dossier d'inspection à l'inspecteur pour que ce dernier y apporte les améliorations.

- *effectuer un examen du rendement de chaque inspecteur, au moins une fois par année.*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Au cours de notre audit en 2020, nous avons constaté qu'aucun des cinq inspecteurs n'avait fait l'objet d'une évaluation du rendement parce qu'il n'existait aucune politique officielle à ce sujet.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que depuis juillet 2021, un programme d'examen du rendement est offert au personnel d'inspection. Le programme comporte une rétroaction, une évaluation du rendement et une autoévaluation, où chaque inspecteur répond à plusieurs questions d'autoévaluation dans le cadre de son processus d'évaluation du rendement. Le gestionnaire de l'inspection donne à l'évaluateur de la rétroaction sur ce qui est réussi, ce qu'il faut améliorer ainsi que les cours ou formations de perfectionnement

professionnel qui seraient bénéfiques. Ce processus doit désormais avoir lieu tous les six mois.

Recommandation 10

Afin de mieux mesurer l'efficacité de son rôle d'inspection et d'apporter des améliorations, au besoin, l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario devrait évaluer et surveiller des mesures de rendement additionnelles, comme le nombre d'inspections par type, le temps moyen consacré à chaque inspection, le temps consacré à corriger les problèmes de non-conformité et le pourcentage de conformité découlant des inspections.

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2022.

Précisions

Au cours de notre audit en 2020, nous avons constaté que l'Autorité avait établi une seule norme de service relative à ses inspections, dont les résultats devaient être transmis aux titulaires de permis dans les 14 jours ouvrables. Si l'existence de cette norme était connue du public, l'Autorité n'en avait pas fait le suivi ni évalué l'observation.

À titre de comparaison, le Conseil des services funéraires (le prédécesseur de l'Autorité) avait rendu public un plus grand nombre de mesures du rendement et de données connexes sur ses inspections.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en septembre 2021, l'Autorité avait proposé au Ministère six mesures du rendement en version provisoire relativement aux inspections, comme le nombre d'inspections par type (par exemple, les inspections proactives ou réactives) et le temps moyen nécessaire aux inspections. En octobre 2021, le Ministère a donné de la rétroaction pour la première fois à propos des mesures du rendement en version provisoire.

En juillet 2022, l'Autorité a soumis des mesures de rendement en version révisée au Ministère pour qu'il en fasse un examen approfondi. Les commentaires du personnel du Ministère ont été transmis en août 2022. À sa réunion en septembre 2022, le conseil d'administration de l'Autorité a pris connaissance des mesures qu'il a ensuite avalisées. Ces mesures seront soumises au Ministre pour fins d'approbation. Une fois obtenue l'approbation du Ministre, l'Autorité a l'intention de

téléverser les mesures de rendement en version révisée et de les intégrer à son rapport annuel. Cet état de choses est attendu d'ici décembre 2022.

Les plaintes et les demandes de renseignements des consommateurs sont mal suivies et surveillées

Recommandation 11

Pour mieux suivre et surveiller toutes les plaintes et demandes de renseignements des consommateurs afin qu'elles soient traitées en temps opportun, l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario devrait :

- *établir une politique officielle pour définir le type de demande qui devrait donner lieu à une plainte et le type de plainte qui devrait donner lieu à une inspection;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que l'Autorité n'avait pas de politique ni de procédure officielle pour déterminer le stade auquel il fallait traiter la demande de renseignements comme une plainte ou transmettre la plainte à l'Unité de la conformité pour fins d'inspection.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en mars 2021, l'Autorité avait créé et instauré une politique écrite permettant de définir le processus de traitement des demandes de renseignements et des plaintes. Aux termes de cette politique, on définit le stade auquel la demande de renseignements devient une plainte et on établit le processus d'acheminement des plaintes au Service de réception pour établir s'il est justifié de recourir à une mesure d'application de la loi, notamment une inspection.

Selon la politique, le personnel doit examiner les plaintes, en discuter lors d'une réunion hebdomadaire à ce sujet puis déterminer si d'autres mesures s'imposent à cet égard, par exemple si une inspection est justifiée ou si des mesures juridiques ou disciplinaires sont possibles. La politique présente des exemples de facteurs indiquant que la plainte doit être

acheminée aux échelons supérieurs en vue de la prise de mesures supplémentaires :

- la plainte fait état de disparités d'ordre réglementaire, comme des soucis contractuels, une surfacturation, etc.;
- la plainte fait état d'une violation des conditions du permis, du défaut de conformité à une directive du registrateur, du défaut des suites données à une demande de renseignements, etc.
- *mettra à niveau la fonctionnalité de son système d'information afin que des rapports sommaires sur le nombre et la nature des plaintes puissent être produits automatiquement;*

État : En voie de mise en œuvre d'ici octobre 2023.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que le système d'information dont se servait l'Autorité pour faire le suivi des plaintes et des demandes de renseignements était fort limité. En effet, l'Autorité n'avait pas été en mesure de produire des rapports statistiques de base distincts pour les plaintes et les demandes de renseignements, comme le nombre de demandes de renseignements et de plaintes reçues par exercice et leur nature.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en mai 2022, l'Autorité a adjudgé un contrat à une entreprise de technologie de l'information en vue d'instituer un nouveau système de gestion des relations avec la clientèle. Cette nouvelle application opérationnelle de base remplacera le système en cours afin d'améliorer considérablement la pertinence, l'exactitude et la productivité des activités opérationnelles de l'Autorité, y compris la gestion des plaintes et la capacité de produire des rapports sur le nombre de plaintes reçues et leur nature. La mise en place du nouveau système de gestion des relations avec la clientèle est attendue d'ici octobre 2023.

- *demande au personnel de consigner et de mettre à jour le statut des plaintes et des demandes de renseignements de façon uniforme, exacte et en temps opportun;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Lors de notre audit en 2020, nous avons constaté que le personnel de l'Autorité ne saisissait pas constamment les données sur les plaintes et les demandes de renseignements dans le système d'information. Dans certains cas, les données dans le système étaient manquantes ou inexactes.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté qu'en mai 2021, le personnel de l'Autorité qui traite les plaintes avait reçu de la formation sur la bonne façon d'enregistrer et de mettre à jour l'état des plaintes et des demandes de renseignements de façon constante, exacte et rapide. Cette formation portait sur trois nouvelles politiques et procédures instaurées en mars 2021 relativement à la saisie d'une demande de renseignements ou d'une plainte dans le système, à la saisie des demandes de permis dans le système, ainsi qu'à la saisie des données dans les cas et à la fermeture des cas dans le système.

- *examinera les délais réels de traitement des plaintes et établir un délai cible plus raisonnable.*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que l'Autorité avait fixé à 60 jours le délai cible de traitement des plaintes, ce qui signifie que le personnel doit régler la plainte dans les 60 jours suivant la date à laquelle il en a accusé réception. Toutefois, l'Autorité n'a ni suivi ou surveillé l'atteinte de la cible, ni évalué si cette cible était raisonnable. Le délai moyen de traitement d'un échantillon de dossiers s'établissait en moyenne à 20 jours ouvrables, ce qui portait à croire que l'objectif de 60 jours ouvrables était trop long.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que depuis avril 2022, l'Autorité a adopté un nouvel échéancier de 30 jours ouvrables relativement à la fermeture des plaintes et un nouvel échéancier d'intervention des titulaires de permis qui donnent suite aux plaintes, lequel est passé de 10 jours ouvrables à 5 jours ouvrables. L'examen des plaintes antérieures et le temps qu'il a fallu pour les fermer ont inspiré ces changements. De plus, afin de respecter les nouveaux

échéanciers cibles d'intervention, l'Autorité a retenu les services d'un troisième agent pour traiter les plaintes.

L'examen du plan de réponse à des situations de décès massifs exige une meilleure coordination

Recommandation 12

Pour gérer efficacement tout événement de décès massifs, comme une catastrophe naturelle ou un événement non naturel, le Bureau du coroner en chef, en collaboration avec l'Autorité des services funéraires et cimetières, devrait réexaminer le Plan d'intervention en cas de décès massifs de la province et intégrer les renseignements, les commentaires et les leçons importantes tirées de l'intervention provinciale en réponse à la pandémie de COVID-19 de l'Autorité.

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons remarqué que le Plan d'intervention en cas de décès massifs de la province (ci-après le « Plan »), qui datait de mars 2020, n'était pas encore achevé. Quoiqu'il en soit, le Bureau du coroner en chef n'avait toujours pas fait part de la version d'origine ou révisée à l'Autorité en septembre 2020, mois au cours duquel nous lui avons signalé cet état de choses.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en juillet 2021, le Bureau du coroner en chef a collaboré avec l'Autorité à la mise à jour du Plan. Celui-ci comporte des renseignements sur les lieux de collecte et d'entreposage des restes humains ainsi que les critères relatifs aux morgues temporaires.

Au sens du Plan, l'Autorité compte parmi les ressources des premiers intervenants. Au besoin, l'Autorité peut joindre sur-le-champ les maisons funéraires et les exploitants de services de transfert en Ontario pour en apprendre sur les inventaires et les capacités du secteur des services funéraires par région.

L'Autorité n'a pas fait de suivi des services de transfert titulaires de permis dans la communauté des groupes confessionnels

Recommandation 13

Pour s'acquitter de son rôle de réglementation en matière de délivrance de permis, l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario devrait prendre les mesures nécessaires pour exiger que tous les fournisseurs de services de transfert de la province détiennent un permis.

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que l'Autorité et son prédécesseur, le Conseil des services funéraires, avaient appris qu'un groupe confessionnel offrait depuis deux décennies en Ontario des services de transfert sans être titulaire d'un permis. Dans le cadre de discussions avec des représentants du groupe confessionnel, l'Autorité avait déterminé que certains ne s'opposaient pas à ce que les fournisseurs de services de transfert de leur communauté deviennent titulaires d'un permis. Toutefois, en août 2020, ces derniers n'avaient toujours pas présenté de demande à cet égard et, par conséquent, aucun permis ne leur avait été délivré.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en janvier 2021, l'Autorité avait uniformisé les conditions de l'octroi de permis aux exploitants qui, chez les groupes confessionnels, assurent la prestation des services de transfert en Ontario. Aux termes de ces conditions, les activités des exploitants chez les groupes confessionnels s'en trouvent restreintes : leurs services sont strictement destinés aux membres de leur groupe confessionnel, sans s'étendre à l'ensemble de la population. Le permis autorise les organisations confessionnelles à fournir en toute légalité des services de transfert à leurs membres.

C'est en janvier 2021 que l'Autorité a annoncé les changements à l'octroi de permis, après quoi elle a envoyé aux exploitants chez les groupes confessionnels une invitation à remplir les formulaires de demande s'y rapportant. L'Autorité collabore avec les exploitants chez les groupes confessionnels à la satisfaction des

critères d'obtention du nouveau permis de services de transfert restreints. Au total, 21 organisations confessionnelles qui offrent des services de transfert à leurs membres ont obtenu un permis de l'Autorité. À ce que l'Autorité sache, aucune autre organisation n'offre des services de transfert en Ontario sans être titulaire d'un permis.

Les consommateurs de l'Ontario ont payé 5,9 millions de dollars aux coroners en 2019-2020 pour des certificats de crémation délivrés par un coroner; certaines provinces ne les exigent pas

Recommandation 14

Afin d'offrir une meilleure valeur aux membres de la famille après le décès de leur être cher, le ministère du Solliciteur général et le Bureau du coroner en chef devraient :

- analyser l'information saisie par le Bureau du coroner en chef au sujet des certificats de crémation délivrés par un coroner, comme le nombre de demandes présentées, le travail effectué par les coroners et le résultat du travail effectué;

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Au cours de notre audit en 2020, nous avons constaté que le Bureau du coroner en chef ne faisait pas le suivi de l'information nécessaire pour déterminer si le processus de délivrance des certificats de crémation par un coroner assure bel et bien la préservation des dépouilles à des fins d'enquête. Le Bureau du coroner en chef n'avait pas été en mesure de nous fournir d'autres statistiques ou renseignements pour valider le besoin du processus de délivrance de certificats.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en mai 2022, le Bureau du coroner en chef avait créé une série de questions auxquelles il faut répondre pour permettre au coroner d'examiner les circonstances entourant le décès avant que le certificat de crémation soit autorisé et que la crémation ait lieu. Désormais, le coroner doit documenter chacune des demandes, comme quoi elles ont été soigneusement étudiées et

que leur autorisation est en phase avec la procédure en vigueur depuis octobre 2021 relativement au certificat de crémation. Les exploitants de maisons funéraires qui présentent une demande de certificat de crémation doivent également préciser s'il y a des préoccupations concernant le défunt qui pourraient justifier une enquête sur son décès. Ces renseignements seront signalés au coroner enquêteur responsable de l'autorisation du certificat de crémation. Depuis mai 2022, les renseignements à cet égard sont désormais saisis dans la base de données du Bureau du coroner en chef.

Afin d'amplifier la capacité du Bureau du coroner en chef de recueillir et d'analyser des données, en janvier 2022, l'unité d'analyse des décès à l'appui de la santé et de la sécurité est entrée en service. Cette unité a recours aux sciences de la santé publique dans l'analyse et la diffusion des données sur les décès afin d'appuyer les programmes et services de la sécurité communautaire ainsi que les programmes de prévention et d'intervention. L'unité procède également à l'analyse et à l'examen des données des certificats de crémation pour guider la prise de décisions en matière de politiques.

Depuis octobre 2021, les coroners régionaux principaux doivent également procéder à l'examen annuel normalisé du rendement des coroners qui relèvent d'eux. L'examen comporte un audit des cas faisant l'objet d'une enquête ainsi que plusieurs paramètres, dont le nombre de certificats de crémation délivrés. Une fois documenté, l'examen du rendement a pour objet de garantir la constance dans la gestion du rendement des coroners, dont le suivi du processus de délivrance des certificats de crémation par sa mise en lien avec l'évaluation du rendement des coroners.

- *élaborer un processus selon lequel les certificats de crémation délivrés par un coroner le sont de façon plus égale et proportionnelle par les coroners de l'Ontario;*

État : En voie de mise en œuvre d'ici avril 2023.

Précisions

Lors de notre audit en 2020, nous avons constaté que les 355 coroners du Bureau du coroner en chef avaient

avalisé au total quelque 78 250 certificats autorisant la crémation d'un cadavre, ce qui est une obligation juridique en Ontario. Nous avons également constaté que deux coroners avaient chacun avalisé quelque 2 200 certificats autorisant la crémation en 2019-2020; ils avaient donc chacun gagné environ 165 000 \$ au cours de l'année grâce à ces certificats, ce qui constituait le montant le plus élevé gagné en Ontario relativement à la délivrance des certificats autorisant la crémation.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que depuis octobre 2021, s'il travaille dans une région où l'aval au certificat de crémation fait l'objet d'un horaire sur appel, le coroner signataire doit être sur appel pour avoir le droit de remplir le certificat. Si, pour quelque motif que ce soit, le coroner sur appel n'est pas disponible, il faut joindre le coroner régional principal avant d'autoriser la demande. Ces changements visent à assurer une répartition égale de l'aval des certificats de crémation entre les coroners.

Le coroner régional principal est chargé de superviser la répartition des certificats autorisant la crémation, ce qui lui demande notamment de voir à ce que cette répartition soit équitable dans la région et à ce que les certificats autorisant la crémation soient proportionnels à la charge de travail relative d'enquête des coroners. Le Bureau du coroner en chef en est à concevoir un nouveau modèle de prestation de services en lien avec les enquêtes sur les décès, notamment par la mise au point d'une politique autonome sur l'établissement des horaires et la charge de travail. D'autres ressources humaines seront également envisagées en vue d'intensifier la supervision afin que les certificats autorisant la crémation soient liés à un coroner sur appel. L'instauration de ce modèle est attendue d'ici avril 2023.

- *éliminer les frais de 75 \$ liés à l'obtention de certificats de crémation délivrés par un coroner afin d'harmoniser les procédures de l'Ontario avec celles des autres administrations qui n'imposent pas de frais pour ces certificats.*

État : Ne sera pas mise en œuvre. Ni le ministère du Solliciteur général ni le Bureau du coroner en chef n'entrevoient l'élimination des frais de 75 \$ liés à l'obtention de certificats de crémation délivrés par un coroner en Ontario. Le Bureau de la vérificatrice générale demeure persuadé que ces frais devraient être éliminés.

Précisions

Notre audit en 2020 nous avait permis de constater que chaque certificat de crémation délivré par un coroner coûtait 75 \$ aux membres de la famille du défunt, montant qui était versé intégralement à chaque coroner. Nous avons constaté qu'en Colombie-Britannique et au Manitoba, par exemple, on n'exige pas que le certificat soit avalisé et délivré par un coroner, ou un titulaire équivalent, avant la crémation si le décès est attribuable à des causes naturelles. En Alberta, en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick, il faut obtenir l'aval d'un coroner, ou d'un titulaire équivalent, avant de procéder à la crémation, mais il n'y a pas de frais exigés quant à la délivrance du certificat.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Bureau du coroner en chef n'accepte pas cette recommandation en raison de l'exigence juridique relative au certificat de crémation et des avantages pour la sécurité publique que présente le processus d'approbation du certificat de crémation, comme l'examen du certificat médical de décès avant la crémation du cadavre, afin de mettre en évidence les décès qui pourraient nécessiter une enquête. Ce processus d'approbation constitue également la dernière occasion pour les familles et d'autres personnes de faire part de leurs inquiétudes au sujet du décès avant la crémation du cadavre et la perte d'éléments utiles de preuve.

Faible surveillance environnementale par le ministère de l'Environnement

Recommandation 15

Pour protéger l'environnement et se conformer à la Loi sur la protection de l'environnement, le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs devrait :

- *contre-vérifier sa liste des autorisations environnementales avec la liste des crématoires tenue par l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario pour s'assurer que les listes sont complètes;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que le ministère de l'Environnement n'avait jamais comparé sa liste des autorisations environnementales des crématoires avec celle des crématoires titulaires d'un permis et tenue par l'Autorité pour voir à ce que les deux listes soient à jour et complètes.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en novembre 2021, le ministère de l'Environnement avait contre-vérifié sa liste de crématoires assortis d'autorisations environnementales avec la liste de crématoires titulaires d'un permis et présentée par l'Autorité. Les listes se sont révélées complètes.

- *établir un plan prévoyant que le ministère de l'Environnement remplace les autorisations environnementales expirées des crématoires par des autorisations dont les modalités sont conformes aux normes environnementales en vigueur;*

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2022.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que des 81 autorisations environnementales délivrées à 70 crématoires, 35 (ou 43 %) l'étaient depuis plus de 20 ans, et que 25 crématoriums n'avaient que ces autorisations de longue date. Les autorisations environnementales de longue date ont des modalités moins sévères que les plus récentes.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en 2021 et au début de 2022, le ministère de l'Environnement avait évalué les conditions liées à chacune des 76 autorisations environnementales des crématoires en tant que première étape pour permettre la conception d'un plan de mise à jour des autorisations. Dans le cadre de cette évaluation, le Ministère a constaté ce qui suit :

- sept établissements avaient des autorisations environnementales sans conditions particulières liées au crématoire;
- 14 établissements avaient des autorisations environnementales assorties de certaines conditions comme le suivi continu de la température et de l'oxygène;
- 55 établissements avaient des autorisations environnementales assorties de conditions en phase avec les critères en vigueur du Ministère relativement aux crématoires.

C'est donc dire que le ministère de l'Environnement a repéré 21 crématoires dont les autorisations environnementales doivent être mises à jour. Par la suite, le Ministère a tenu des discussions internes sur la conception d'un plan de projet, dont l'établissement de la portée et des critères d'examen et de traitement de chacune des approbations environnementales périmées des crématoires. Trois autorisations environnementales relatives aux crématoires ont été mises à jour dans la foulée de la récente approbation des demandes d'autorisation environnementale à venir en provenance de ces trois exploitants de crématoires.

La mise au point d'un plan destiné aux 18 autres crématoires est attendue d'ici décembre 2022.

- *établir un plan de surveillance proactive et exhaustive des émissions atmosphériques des crématoires à intervalles réguliers.*

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2022.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que seulement 44 (ou 63 %) des 70 crématoires étaient assujettis à l'obligation d'effectuer une analyse des sources d'émissions et d'en présenter les résultats au ministère de l'Environnement pendant une période déterminée. De ces 44 crématoires, 6 n'avaient pas soumis ces rapports.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en novembre 2021, le ministère de l'Environnement avait entrepris de mener à tous les crématoires des audits d'inspection de l'air, lesquels ont été achevés en juillet 2022. Les audits ont permis d'évaluer la conformité de chaque crématoire aux approbations

environnementales en vigueur. Le Ministère a publié tous les rapports d'inspection et continue de travailler à chacun des plans de conformité.

Le Ministère en est à examiner l'état de conformité de chaque four crématoire ainsi que d'autres critères de risque, notamment :

- la proximité du crématoire aux quartiers résidentiels, aux écoles, aux hôpitaux, etc.;
- les plaintes déposées antérieurement en lien avec les activités crématoires;
- la mesure dans laquelle la modélisation actuelle des émissions du crématorium dans l'air est fondée sur l'âge de l'approbation environnementale pour déterminer la conformité aux normes de qualité de l'air.

Au moyen de l'analyse des risques susmentionnée, le Ministère établira le classement des fours crématoires et, d'ici décembre 2022, il concevra un plan pour déterminer les critères potentiels de suivi à intervalles réguliers des émissions des crématoriums dans l'air. Aux termes du plan, les crématoires désignés comme étant les plus à risque feront l'objet de mesures en priorité, ce qui peut comprendre :

- l'exigence de mettre à jour l'autorisation environnementale relative à la qualité de l'air;
- l'exigence d'entreprendre le suivi des émissions dans l'air, ce qui peut comprendre des essais à la source, le suivi continu des émissions des cheminées ou les deux;
- l'inscription du four à une liste en vue d'un suivi intensifié de la conformité.

Recommandation 16

Pour aider à protéger l'environnement et à se conformer à la Loi sur la protection de l'environnement, l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario devrait collaborer avec le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs et s'assurer que :

- *toutes les maisons funéraires titulaires d'un permis (catégorie 1) détiennent un numéro d'enregistrement de producteur de déchets dangereux;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Notre audit en 2020 nous avait permis de constater que la *Loi sur la protection de l'environnement* confère au ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs le pouvoir et la responsabilité de réglementer la gestion des déchets dangereux, y compris les déchets biomédicaux. Pour être titulaires d'un permis octroyé par l'Autorité, les maisons funéraires de récente date où les corps des défunts seront préparés (catégorie 1) doivent présenter en ligne, auprès du ministère de l'Environnement, une demande d'obtention de numéro d'enregistrement de producteur de déchets dangereux. Nous avons constaté que la liste de l'Autorité relative aux maisons funéraires de catégorie 1 comportait 580 maisons funéraires au 31 juillet 2020, tandis que celle du ministère de l'Environnement ayant trait aux maisons funéraires qui détiennent un numéro d'enregistrement de producteur de déchets dangereux n'en comportait que 390. Cette différence de 190 correspond au nombre de maisons funéraires qui n'ont pas de numéro d'enregistrement de producteur de déchets dangereux délivré par le ministère de l'Environnement.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en septembre 2021, l'Autorité a sondé les maisons funéraires titulaires d'un permis pour déterminer si les entités avaient un numéro d'enregistrement de producteur de déchets dangereux. Les résultats ont été transmis au ministère de l'Environnement. L'Autorité a constaté que les maisons funéraires titulaires d'un permis possédaient le numéro requis d'enregistrement de producteur de déchets dangereux, sauf une. Cette dernière l'a obtenu en octobre 2021.

- toutes les maisons funéraires titulaires d'un permis (catégorie 1) et détenant un numéro d'enregistrement de producteur de déchets dangereux, mais qui n'ont pas déclaré de production de déchets dangereux, éliminent les déchets dangereux de façon appropriée.

État : En voie de mise en œuvre d'ici mars 2023.

Précisions

Notre audit en 2020 nous avait permis de constater que des 390 maisons funéraires titulaires d'un numéro

d'enregistrement de producteur de déchets dangereux, 178 (ou 46 %) n'avaient pas payé de frais de cargo (en lien avec l'envoi de déchets dangereux) de 2015 au 1er juin 2020.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le ministère de l'Environnement a contre-vérifié les données tirées du sondage mené en septembre 2021 par l'Autorité avec celles du Réseau électronique d'information sur les déchets dangereux du Ministère afin de déterminer si les maisons funéraires titulaires dudit numéro d'enregistrement l'étaient en bonne et due forme, expédiaient des déchets dangereux, ou les deux. Fort de ces données en vue de cibler les maisons funéraires en défaut de conformité et qui présentent le risque le plus élevé de produire des déchets dangereux, le ministère de l'Environnement prévoit en 2022-2023 d'inspecter 336 maisons funéraires titulaires d'un permis pour confirmer l'élimination appropriée des déchets dangereux produits. Du 1er avril au 30 juin 2022, le Ministère a achevé 137 des 336 inspections. Une première analyse des inspections effectuées montre que le défaut de conformité était, la plupart du temps, de nature administrative.

L'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario a dépensé plus de 380 000 \$ pour tenter de révoquer le permis d'un exploitant de services d'hydrolyse alcaline à basse température

Recommandation 17

Pour protéger le public et l'environnement, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait collaborer avec l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario pour :

- mener des recherches sur les nouvelles technologies dans le domaine de l'élimination des restes humains;

État : En voie de mise en œuvre d'ici janvier 2023.

Détails

Au cours de notre audit en 2020, nous avons constaté que l'Autorité pouvait se montrer plus proactive pour

rester à l'affût des nouvelles technologies, comme l'hydrolyse alcaline.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'au début de 2021, le ministère des Services au public et aux entreprises a rencontré le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (jadis le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences), le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs ainsi que le ministère de la Santé pour déterminer si ces ministères avaient la capacité ou le savoir-faire nécessaire à la direction des recherches requises sur la vigueur et l'innocuité des nouvelles technologies dans le domaine de l'élimination des restes humains. Toutefois, ces ministères ont dit qu'ils n'avaient ni le savoir-faire ni la capacité en la matière et que ces recherches dépassent leur mandat. Le Ministère a procédé à l'analyse des gouvernements des États-Unis, du Royaume-Uni et de l'Australie pour y trouver les lois en vigueur et proposées concernant la légalisation et la réglementation du compostage humain comme moyen d'élimination des restes humains.

En avril 2021, le Ministère a correspondu avec un groupe d'intervenants qui revendique l'autorisation d'exploitants voués à la réduction des matières organiques naturelles en Ontario. Le groupe a fourni au Ministère les coordonnées de plusieurs chercheurs dans divers gouvernements qui pourraient lui prêter main-forte à cet égard. De septembre 2021 à juillet 2022, le Ministère a joint des entités gouvernementales, des gouvernements et des spécialistes triés sur le volet afin de recueillir des publications savantes, comme des études évaluées par les pairs, pour lui permettre d'évaluer l'innocuité de cette technologie.

De plus, le Ministère a publié en juin 2021 un document de consultation dans lequel il dit vouloir collaborer avec des spécialistes de la santé publique à la mise en place d'un processus de recherche visant à confirmer l'innocuité des nouvelles technologies parallèles en matière d'élimination des restes humains, et il a cherché à obtenir la rétroaction du public à propos des personnes les plus en mesure de diriger les recherches à cet égard.

Il reste au Ministère de déterminer la marche à suivre quant à la mise en place d'un processus uniformisé de recherche normalisé pour confirmer l'innocuité des nouvelles technologies parallèles en la matière. Le Ministère prévoit de faire participer l'Autorité, les autres ministères partenaires compétents et Santé publique Ontario aux discussions. L'achèvement de ce processus est attendu d'ici janvier 2023.

- *autoriser le report de la délivrance d'un permis jusqu'à ce que l'innocuité de la nouvelle technologie soit établie et que des modifications soient apportées à la loi ou aux règlements, au besoin.*

État : En voie de mise en œuvre d'ici janvier 2023.

Précisions

Selon ce que nous avons constaté dans notre audit en 2020, d'avril 2018 à mai 2020, l'Autorité a réglé des frais juridiques d'environ 388 700 \$ à propos de questions liées à l'hydrolyse alcaline, notamment des frais juridiques pour tenter de révoquer un permis délivré en 2017.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'au début de 2021, le Ministère a joint des organismes de réglementation du secteur des services funéraires et des membres du personnel gouvernemental de la Saskatchewan, de l'Alberta, de la Nouvelle-Écosse, du Québec et de la Colombie-Britannique pour en apprendre, entre autres, sur leurs règles concernant l'octroi de permis ayant trait aux nouvelles technologies.

Le Ministère a également obtenu la rétroaction du ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences à propos d'exemples contenus dans la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* où une démarche préventive est de mise dans le recours à une nouvelle technologie ou la capacité de manœuvrer un appareil en particulier, une fois leur innocuité officiellement établie.

En juin 2021, le Ministère a publié un document de consultation pour connaître l'opinion publique à propos d'éventuelles modifications législatives ou réglementaires afin que les fournisseurs de nouvelles technologies parallèles en matière d'élimination des restes humains n'acquièrent pas d'emblée le droit de présenter une demande de permis en vertu de la

Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation avant que la vigueur et l'innocuité de ces technologies soient attestées par la recherche, sans pour autant modifier le mécanisme actuel d'octroi de permis aux exploitants d'hydrolyse alcaline.

L'évaluation des possibilités quant aux suites à donner à cette recommandation a été reportée en raison de la tenue des élections provinciales en juin 2022. Le Ministère souligne qu'un tel report donne l'occasion de prendre en compte d'autres aspects, d'approfondir l'analyse et de peaufiner les possibilités afin d'établir la marche à suivre optimale. L'Autorité n'a pas reçu de nouvelles demandes d'octroi de permis aux exploitants des nouvelles technologies en matière d'élimination des restes humains pendant que le gouvernement envisageait les prochaines étapes relatives à l'innocuité de ces technologies. Le Ministère prévoit de présenter d'ici janvier 2023 une proposition concernant les nouvelles technologies à prendre en compte par le gouvernement. Si le gouvernement décidait de mettre à exécution les modifications législatives proposées, le Ministère aurait alors la responsabilité de préparer un projet de loi qui sera déposé à l'Assemblée législative.

L'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario ne coordonne pas les efforts d'inspection avec les bureaux de santé publique et le ministère du Travail

Recommandation 18

Pour mettre en œuvre des processus d'inspection appropriés à l'échelle de la province et assurer la surveillance du secteur des services funéraires, l'Autorité devrait :

- *consulter les bureaux locaux de santé publique et le ministère du Travail et collaborer avec eux pour réexaminer les objectifs et le bien-fondé des diverses inspections;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Selon ce que nous avons relevé dans notre audit en 2020, hormis les inspections effectuées par

l'Autorité auprès des exploitants titulaires d'un permis, notamment les maisons funéraires, les bureaux de santé publique et le ministère du Travail effectuaient également leurs propres inspections auprès de ces exploitants. Or, l'Autorité n'avait pas encore examiné la pertinence des divers types d'inspections ni statué en collaboration avec les bureaux de santé publique ou le ministère du Travail sur la nécessité d'améliorer la coordination ou l'exhaustivité du mode d'inspection partout en Ontario.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'Autorité a rencontré le ministère de la Santé en février 2021 pour discuter de ce qui est en cause dans les inspections de santé publique par rapport aux inspections qu'elle effectue. Le ministère de la Santé a accepté de faire un suivi sur la faisabilité de la création d'une liste de vérification destinée aux inspecteurs de l'Autorité et ayant trait à l'inspection et à la lutte contre les maladies. Toutefois, d'entrée de jeu, le travail à cet égard a été mis en veilleuse, car le ministère de la Santé et les bureaux de santé publique ont prêté attention à l'intervention du gouvernement de l'Ontario devant la pandémie de COVID-19. De fait, ce travail ne sera pas mis à exécution à cause des exigences de travail imposées aux bureaux de santé publique.

Au lieu d'une liste de vérification des inspections du bureau de santé publique, l'Autorité a rédigé en février 2022 une lettre d'attestation détaillée à l'intention des exploitants de maisons funéraires et de services de transfert de catégorie 1 qui s'inscrira dans le processus annuel de renouvellement des permis. La lettre d'attestation exige des exploitants de maisons funéraires et de services de transfert de catégorie 1 qu'ils rendent compte de l'état matériel de leurs salles d'embaumement et de conservation. L'Autorité prévoit d'intégrer la lettre d'attestation à son processus de renouvellement du permis des exploitants de maisons funéraires et de services de transfert à compter de novembre 2022.

L'Autorité a rencontré le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (jadis le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences) en septembre 2021. Cette rencontre leur a permis

d'adopter un mode d'échange de renseignements et de convenir d'une collaboration dans la préparation d'une entente d'échange de renseignements à propos des inspections qu'ils effectuent. L'entente a été signée par les deux parties en juillet 2022.

- *estimer les coûts de l'inspection générale visant tous les secteurs clés, si elle a été effectuée principalement par l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario;*

État : Ne s'applique plus

Précisions

Selon ce que nous avons relevé au cours de notre audit en 2020, hormis les inspections effectuées par l'Autorité auprès des exploitants titulaires d'un permis, notamment les maisons funéraires, les bureaux de santé publique et le ministère du Travail effectuaient également leurs propres inspections auprès de ces exploitants. Or, l'Autorité n'avait pas encore examiné la pertinence des divers types d'inspections ni statué en collaboration avec les bureaux de santé publique ou le ministère du Travail sur la nécessité d'améliorer la coordination ou l'exhaustivité du mode d'inspection partout en Ontario.

D'après ce que nous avons constaté lors de notre suivi, l'Autorité a précisé que l'estimation des coûts d'une inspection exhaustive était fondée sur sa prise en charge des activités d'inspection des autres organismes de réglementation tels que le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences et des bureaux de santé publique. Il ressort des interventions directes auprès de ces deux parties en 2021 que la combinaison des inspections ne les intéresse pas. L'Autorité n'a pas le pouvoir d'exiger que le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences et les bureaux de santé publique fusionnent leurs activités d'inspection avec leur fonction d'inspection. L'estimation des coûts d'une inspection exhaustive n'ira donc pas plus loin.

En partie parce qu'il était nécessaire d'affecter des ressources à d'autres activités dans les suites données à la pandémie de COVID-19, les bureaux de santé publique ont cessé d'effectuer certaines inspections

des maisons funéraires et des autres exploitants titulaires d'un permis; la lettre d'attestation destinée aux exploitants de maisons funéraires et de services de transfert de catégorie 1 permettra à l'Autorité de recueillir les renseignements qui ressortaient naguère des inspections effectuées par les bureaux de santé publique. De plus, l'entente d'échange de renseignements conclue entre l'Autorité et le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (dont il est question à la première mesure de suivi de la **recommandation 18**) permettra de définir les rôles et responsabilités des deux parties afin que leurs inspections recourent les divers domaines qui relèvent de leur responsabilité respective quant aux exploitants titulaires de permis, notamment les maisons funéraires.

- *examiner les frais de permis nécessaires pour couvrir le coût estimatif de la fonction d'inspection générale;*

État : Ne s'applique plus.

Précisions

Selon ce que nous avons relevé au cours de notre audit en 2020, hormis les inspections effectuées par l'Autorité auprès des exploitants titulaires d'un permis, notamment les maisons funéraires, les bureaux de santé publique et le ministère du Travail effectuaient également leurs propres inspections auprès de ces exploitants. Or, l'Autorité n'avait pas encore examiné la pertinence des divers types d'inspections ni statué en collaboration avec les bureaux de santé publique ou le ministère du Travail sur la nécessité d'améliorer la coordination ou l'exhaustivité du mode d'inspection partout en Ontario.

Lors de notre suivi, l'Autorité a précisé que l'estimation des coûts d'une inspection exhaustive était fondée sur sa prise en charge des activités d'inspection des autres organismes de réglementation tels que le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences et des bureaux de santé publique. Il ressort des interventions directes auprès de ces deux parties en 2021 que la combinaison des inspections ne les intéresse pas. L'Autorité n'a pas le pouvoir d'exiger que le Ministère et les bureaux de

santé publique fusionnent leurs activités d'inspection avec leur fonction d'inspection. L'estimation des coûts d'une inspection exhaustive n'ira donc pas plus loin et, par conséquent, il n'y a pas lieu d'examiner les frais de permis. Comme il est indiqué à la première mesure de suivi de la recommandation 18 relative aux bureaux de santé publique qui ont cessé d'effectuer certaines inspections, l'entente d'échange de renseignements signée par l'Autorité et le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (dont il est question à la première mesure de suivi de la recommandation 18) permettra de définir les rôles et responsabilités des deux parties afin que leurs inspections recoupent les divers domaines qui relèvent de leur responsabilité respective, ce qui semble opportun.

- *établir un protocole d'entente avec les bureaux de santé publique et le ministère du Travail pour préciser leurs nouveaux rôles et responsabilités en matière d'inspection.*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Au cours de notre audit en 2020, nous avons relevé l'absence d'un protocole d'entente entre l'Autorité, les bureaux de santé publique et le ministère du Travail permettant de préciser les rôles et responsabilités dans les inspections de même que les renseignements à communiquer à intervalles réguliers.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en février 2022, le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences et l'Autorité avaient adopté un mode d'échange de renseignements et rédigé une entente d'échange de renseignements, laquelle englobait les rôles et responsabilités de chacune des parties. L'Autorité et le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences ont signé une entente d'échange de renseignements en juillet 2022.

À cause des exigences de travail imposées aux bureaux de santé publique, en février 2022, l'Autorité a décidé de rédiger une lettre d'attestation détaillée que les exploitants de maisons funéraires et de services de transfert de catégorie 1 devront lui soumettre chaque

année, une fois remplie, au stade du renouvellement du permis à compter de novembre 2022.

Le Ministère ne fait pas d'évaluation pour confirmer que l'Autorité s'acquitte de son mandat de protection des consommateurs

Recommandation 19

Pour améliorer la capacité de surveillance de l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario et accroître la représentation des consommateurs, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait collaborer avec l'Autorité pour :

- *sensibiliser davantage le public à l'existence de l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que les résultats d'un sondage effectué par l'Autorité auprès de quelque 47 030 Ontariens choisis aléatoirement révélaient que près de la moitié d'entre eux ignoraient l'existence même de l'Autorité et que près des trois quarts d'entre eux n'auraient pu se prononcer sur la mesure dans laquelle l'Autorité appliquait bien les dispositions de la Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que depuis 2021, l'Autorité prépare chaque année un plan annuel de communication qui porte sur la communication aux Ontariens de renseignements à propos de la protection des familles et des consommateurs. Ce plan s'est traduit par plusieurs mesures de l'Autorité afin d'accroître la conscientisation du public sur ce plan-là. À cette fin, l'Autorité se livre à la publicité sur plusieurs supports variés, notamment au moyen de publications promotionnelles ciblées dans Facebook, d'une revue trimestrielle sur la protection des consommateurs et de publications dans les médias sociaux que sont LinkedIn et Twitter.

- *établir d'autres mesures et objectifs de rendement pour évaluer l'efficacité avec laquelle elle s'acquitte de son mandat;*

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2022.

Précisions

Au stade de notre audit en 2020, nous avons constaté que de nombreuses mesures du rendement avaient fait l'objet d'un suivi dans d'autres entités, mais que l'Autorité ne s'en servait pas.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en septembre 2021, l'Autorité avait soumis des mesures de rendement en version révisée au ministère des Services au public et aux entreprises (jadis le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs) pour fins d'examen et de rétroaction.

Il s'agit de mesures dont se servent d'autres entités ou secteurs, y compris le montant moyen des remboursements accordés à la suite d'une plainte, le pourcentage de plaintes donnant lieu à des mesures disciplinaires et les sondages sur la satisfaction de la clientèle qui comportent des questions sur la courtoisie et le savoir des membres du personnel, la rapidité du service, la prise en charge et le traitement des plaintes ainsi que le traitement des renouvellements de permis. C'est en octobre 2021 que le Ministère a donné de la rétroaction pour la première fois à propos des mesures du rendement en version provisoire. En juillet 2022, l'Autorité a soumis des mesures de rendement en version révisée au Ministère pour qu'il en fasse un examen approfondi. Les commentaires du personnel du Ministère ont été transmis en août 2022. À sa réunion en septembre 2022, le conseil d'administration de l'Autorité a pris connaissance des mesures qu'il a ensuite avalisées. Ces mesures seront soumises au Ministre pour fins d'approbation. L'Autorité a l'intention de téléverser ces mesures de rendement, si elles sont approuvées par le Ministre, puis de les intégrer à son rapport annuel 2023-2024. Elle prévoit de publier celui-ci à l'été 2024. L'obtention de l'aval du Ministre quant aux mesures de rendement est attendue d'ici décembre 2022.

- *approuver rapidement les modifications réglementaires convenues;*

État : En voie de mise en œuvre d'ici janvier 2023.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que le Ministère tardait à approuver et à mettre en œuvre les modifications réglementaires proposées.

Au cours de notre suivi, nous avons relevé qu'en avril 2021, le Ministère a apporté des modifications réglementaires aux exigences relatives à l'affichage des permis et à la transparence des prix, en vigueur depuis le 1er juillet 2021, de même qu'au cadre des comptes et du fonds d'entretien des cimetières, en vigueur depuis le 1er janvier 2022.

Le Ministère a publié en juin 2021 un document de consultation visant à recueillir le point de vue du public au sujet de propositions potentielles, y compris les changements potentiels visant à ne pas autoriser l'octroi de licences aux fournisseurs de nouvelles technologies en matière d'élimination des restes humains tant que l'innocuité de ces technologies n'est pas confirmée, à élargir les outils de conformité et d'application dont dispose l'Autorité et à permettre au registrateur de l'Autorité d'ordonner à une municipalité, en certaines circonstances, d'exploiter un cimetière qui semble abandonné ou négligé. L'évaluation des possibilités quant aux suites à donner à la recommandation 8 liée aux outils de conformité et d'application de la loi et à la recommandation 17 liée à l'octroi de licences aux fournisseurs de nouvelles technologies en matière d'élimination des restes humains, et à la réponse aux préoccupations soulevées par les intervenants, a été reportée en raison des élections provinciales en juin 2022. Le Ministère souligne qu'un tel report donne l'occasion de prendre en compte d'autres aspects, d'approfondir l'analyse et de peaufiner les possibilités afin d'établir la marche à suivre optimale.

L'achèvement de la mise en œuvre de cette recommandation est attendu d'ici janvier 2023, sous réserve des décisions gouvernementales et des priorités législatives.

- *communiquer efficacement et mener des consultations réciproques régulières sur des questions d'intérêt commun;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Lors de notre suivi, nous avons appris que le Ministère tient des réunions régulières (trimestrielles) avec l'équipe de la haute direction de l'Autorité pour discuter des critères de surveillance énoncés dans l'entente administrative conclue entre le Ministère et l'Autorité et des enjeux naissants de même qu'obtenir de la rétroaction sur les propositions législatives ou réglementaires potentielles. De plus, il y a désormais des communications régulières continues entre le Ministère et l'Autorité qui comprennent :

- des réunions régulières (trimestrielles) entre le sous-ministre adjoint et le directeur général de l'Autorité;
- des réunions entre le sous-ministre et le directeur général de l'Autorité, au besoin.

On constate également, à titre continu, la correspondance et les discussions informelles des membres du personnel à propos d'enjeux constants et naissants. L'Autorité donne aussi de la rétroaction au Ministère en réponse aux demandes que celui-ci envoie par courriel.

- *réduire le nombre de membres du conseil d'administration à un ratio approprié par rapport à l'effectif;*

État : Ne s'applique plus

Précisions

Au cours de notre audit en 2020, nous avons constaté que dans une organisation relativement petite qui comptait 25 employés en mars 2020, le conseil d'administration était composé de 10 membres et représentait un ratio de 2,5 employés/membre, lequel était relativement élevé par rapport à celui d'autres organismes d'application.

Lors de notre suivi, nous avons relevé un accroissement du nombre d'employés de l'Autorité, lequel est passé de 25 en 2020 à 37 au début de 2022. Le conseil d'administration de l'Autorité en a donc conclu que le ratio entre le nombre de membres du conseil d'administration et d'employés est désormais plus adéquat. En outre, le conseil d'administration a établi que la réduction du nombre de ses membres aurait pour effet d'accroître la charge de travail des membres restants et de causer un recul à sa performance.

- *élire ou nommer des membres du conseil d'administration qui défendent les intérêts des consommateurs.*

État : Peu ou pas de progrès.

Précisions

Lors de notre audit en 2020, nous avons constaté que le conseil d'administration, composé de 10 membres, ne comptait aucun représentant de groupes de revendication des droits des consommateurs qui aurait pu formuler le point de vue de ces derniers.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le conseil d'administration de l'Autorité en est encore à envisager l'élection ou la nomination en son sein de membres qui prendraient fait et cause pour les consommateurs. Le conseil d'administration doit en discuter à sa réunion en novembre 2022 afin d'envisager la prise de mesures approfondies à cet égard.

Recommandation 20

Afin d'améliorer la surveillance par le conseil d'administration de l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario, qui a pour mandat de protéger les consommateurs, le conseil d'administration devrait :

- *évaluer régulièrement l'efficacité de l'Autorité dans la réalisation de son mandat en obtenant et en examinant des renseignements complets, exacts et à jour pour prendre des décisions éclairées;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le conseil d'administration avait essentiellement prêté attention aux enjeux généraux et naissants dans le secteur, comme la vigueur financière de l'Autorité et les aspects politiques liés aux fonds et aux comptes d'entretien des cimetières. Le conseil d'administration avait prêté une attention moindre aux activités globales de l'Autorité et il ne disposait pas des renseignements complets, exacts et à jour qui lui auraient permis d'émettre des doutes substantiels sur la performance de l'Autorité dans l'acquittement de son mandat.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en novembre 2021, l'Autorité a renouvelé et amélioré sa production de rapports destinés au conseil

d'administration par le recours aux rapports élargis du directeur général et du registrateur pour évaluer la performance opérationnelle de l'organisation. Le rapport du directeur général présente des mises à jour concernant l'organisation. Il comprend l'évaluation des catégories suivantes :

- **Personnes et culture** : on y trouve les changements apportés à l'organigramme de l'Autorité, le nombre d'employés embauchés à temps plein et de postes vacants, ainsi que les mises à jour sur la participation ou le perfectionnement professionnel des employés.
- **Renseignements sectoriels** : on y trouve l'évaluation de certains enjeux, dont les conditions du marché.
- **Tableau de bord du plan d'activités** : on y trouve les améliorations ou modifications apportées aux processus opérationnels et à l'état du plan d'activités.
- **Marchés et approvisionnements** : on y trouve les éléments contractuels d'une valeur de plus de 50 000 \$ et les éléments importants d'une valeur de moins de 50 000 \$.
- **Technologie de l'information** : un rapport complet figure comme point distinct à l'ordre du jour dans la trousse du conseil d'administration, puisque les mises à jour de la gestion des relations avec la clientèle (GRC) font toujours l'objet de délibérations détaillées à chaque réunion du conseil d'administration.
- **Litige** : on y trouve les affaires litigieuses de nature autre que réglementaire.
- **Ressources financières** : un rapport complet figure comme point distinct à l'ordre du jour dans la trousse du conseil d'administration.

Le rapport du registraire comprend les évaluations quantitatives de certaines données telles que :

- **Les normes de service et la moyenne actuelle du nombre de jours relatif au temps d'exécution.** Les statistiques liées à l'octroi de permis aux exploitants : on y trouve le nombre d'emplacements ou de sites relatifs aux permis, de demandes traitées, de sites de cimetière transférés, etc.

- **Les statistiques liées à l'octroi de permis personnels** : on y trouve le nombre de titulaires de chaque permis (titulaires de permis actifs ou assortis de conditions) dans chaque type de catégorie de permis.

Les plaintes : on y trouve le nombre de demandes de renseignements des consommateurs depuis le début de l'exercice, les plaintes des consommateurs et les demandes de renseignements des titulaires de permis, ainsi que la hausse ou la baisse en pourcentage par rapport à l'exercice précédent.

- **La liste de surveillance** : on y trouve le nombre de titulaires de permis ajoutés, le nombre de titulaires de permis retirés et le nombre total de titulaires de permis inscrits qui figurent dans la liste de surveillance.
- **Le Service de réception** : on y trouve le nombre total de cas acheminés au Service de réception, le nombre de cas acheminés aux services des inspections, des plaintes, du registrateur et juridiques et le nombre de cas auxquels aucune suite n'est donnée.
- **Le nombre d'inspections** : on y trouve le nombre d'inspections dans chaque catégorie de permis en 2021 et en 2020.
- **La conformité financière** : on y trouve le nombre de rapports sur les renouvellements de permis, les soins et l'entretien et les fonds prépayés qui sont traités par l'équipe de conformité financière. Les mesures prises par le registrateur : on y trouve le nombre de refus de permis, de révocations, de suspensions, de conditions et de suspensions immédiates depuis le début de l'exercice.

C'est donc dire que le conseil d'administration obtient des renseignements exhaustifs et à jour en provenance de la direction de l'Autorité grâce à ces rapports.

- *réévaluer le bien-fondé et la rentabilité de l'établissement du comité de discipline et des comités d'appel.*

État : Pleinement mise en œuvre.

Précisions

Dans notre audit en 2020, nous avons constaté que le conseil d'administration n'avait pas effectué d'analyse coûts-avantages pour déterminer si la mise en place du comité de discipline et du comité d'appel se révélait financièrement avantageuse comparativement à d'autres mesures d'application, comme des sanctions administratives pécuniaires, avec une fonction d'appel.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en janvier 2021, le conseil d'administration de l'Autorité avait convenu d'aller de l'avant dans la mise en place du comité de discipline et du comité d'appel, une fois pris en compte le besoin et le caractère financièrement avantageux de ces deux comités.

La solution parallèle envisagée en matière d'application de la loi (la mise en œuvre de sanctions administratives pécuniaires) aurait nécessité des modifications aux lois et aux règlements pour en permettre l'utilisation. Le conseil d'administration de l'Autorité a conclu que les sanctions administratives pécuniaires ne

constituaient pas une solution parallèle au comité de discipline et au comité d'appel, mais qu'elles pouvaient servir à faire appliquer la loi en sus du comité de discipline et du comité d'appel.

Actuellement, le registrateur dispose de très peu d'outils d'application de la loi (il peut seulement émettre des propositions de suspension, de révocation ou d'imposition de conditions relativement à un permis). De telles mesures sont susceptibles d'appel devant le Tribunal d'appel en matière de permis. C'est donc dire que les comités de discipline et d'appel constitueraient un mécanisme supplémentaire de conformité et se révéleraient notamment utiles dans les cas où la révocation complète du permis n'est pas justifiée.

Le conseil d'administration a donné son aval à la composition des comités de discipline et d'appel en juin 2021, à la suite d'un processus de recrutement de six mois. En janvier 2022, les membres nommés au comité de discipline ont reçu une formation.