



L'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario

Audit de l'optimisation des ressources 2020

Pourquoi nous avons effectué cet audit

- Il s'agit du premier audit auquel notre Bureau a soumis l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario (l'Autorité), un organisme administratif supervisé par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et chargé de réglementer le secteur des services funéraires et cimetières.
- En 2019, nous avons demandé à la ministre d'autoriser notre bureau à effectuer un audit de l'optimisation des ressources de l'Autorité parce que nous ne pouvons auditer cet organisme à moins de demander l'autorisation de le faire.
- Nous avons reçu la lettre de la ministre et effectué l'audit en vertu de l'article 17 de la *Loi sur le vérificateur général*.

Pourquoi cet audit est-il important?

- Les personnes qui prennent des décisions essentielles et coûteuses d'acheter des services funéraires, d'inhumation ou de crémation pour leurs proches après un décès sont généralement dans un état émotionnel et vulnérable. Elles peuvent être incertaines quant à leurs options d'achat et aux lois qui s'appliquent à l'industrie des services funéraires et cimetières et avoir besoin de conseils objectifs pour prendre des décisions éclairées.
- En Ontario, la grande majorité, ou environ 70 % des services funéraires sont achetés au moment du décès d'une personne. Les 30 % restants sont des arrangements préalables.

Nos constatations

- Nous avons constaté que les prix des produits et services funéraires essentiels n'étaient pas transparents et souvent difficiles à obtenir. Durant l'examen de notre échantillon de 100 salons funéraires, services de transfert, cimetières et crématoriums agréés en Ontario, nous avons constaté que seulement 26 ou 26 % d'entre eux affichaient une liste de prix sur leur site Web. Contrairement à la Californie, l'Ontario et les autres provinces canadiennes n'exigent pas que les maisons funéraires et les autres exploitants divulguent leurs prix en ligne.
- Les clients mystères auxquels nous avons fait appel dans le cadre de notre audit se sont fait passer pour des consommateurs souhaitant acheter des services et des produits funéraires auprès d'un échantillon de 100 exploitants autorisés. Ils ont subi des pressions visant à les encourager à acheter ces services ou ont reçu des renseignements trompeurs durant 50 % des visites d'achat. De plus, lorsque les clients mystères se sont renseignés sur le coût d'un service de crémation de base, les prix variaient considérablement, d'un minimum de 512 \$ à Windsor jusqu'à un maximum de 8 000 \$ à Toronto.
- Un règlement exige que tous les cimetières renouvellent leur permis chaque année auprès de l'Autorité des services funéraires et cimetières. Nous avons toutefois constaté qu'en août 2020, sur un total de 2 368 exploitants de cimetière en Ontario, 277 ou 12 % d'entre eux exerçaient leurs activités sans que leur permis ait été renouvelé depuis un et presque 30 ans.
- Parmi les 1 984 exploitants de cimetière ayant déclaré détenir un fonds de soins et d'entretien (qui génère des revenus de placement pour les soins et l'entretien des cimetières à perpétuité), en juin 2020, 166 d'entre eux n'avaient pas soumis le rapport requis à l'Autorité depuis plus d'un à 25 ans. Selon les plus récentes données disponibles, les 166 exploitants de cimetière détiennent collectivement des fonds d'entretien totalisant 2,1 millions de dollars.
- De 2016-2017 à 2019-2020, l'Autorité n'a inspecté, de façon réactive, que 3,4 % de l'ensemble des maisons funéraires, cimetières, crématoriums et autres exploitants agréés. De plus, l'Autorité n'avait pas encore élaboré de cadre axé sur le risque pour déterminer quels exploitants titulaires ou non d'un permis devraient faire l'objet d'une inspection ou d'une enquête en raison de leurs antécédents en matière de plaintes, des résultats d'inspection, des leçons apprises et d'autres facteurs de risque.
- Outre les inspections effectuées par l'Autorité, les bureaux de santé publique et le ministère du Travail effectuent également leurs propres inspections auprès des exploitants. L'Autorité n'a jamais utilisé les résultats des divers types d'inspections et n'a jamais collaboré avec les bureaux de santé publique ou le ministère du Travail pour déterminer s'il était nécessaire d'adopter une approche d'inspection mieux coordonnée ou plus complète à l'échelle de la province.

- Les exploitants de crématoriums en Ontario sont tenus d'obtenir des autorisations environnementales du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs (ministère de l'Environnement) pour confirmer que le matériel de crémation respecte les normes d'émissions atmosphériques énoncées dans la Loi sur la protection de l'environnement et ses règlements. Nous avons toutefois remarqué que ces autorisations n'expirent pas et que sur les 70 crématoriums ayant reçu une autorisation, il y en a 25 dont les autorisations uniques remontent à plus de deux décennies. Ces autorisations plus anciennes soit n'incluaient pas de modalités ou de conditions, soit en incluaient qui étaient moins strictes que les autorisations plus récentes.

Conclusions

- Nous avons toutefois constaté qu'une approche réglementaire plus rigoureuse est requise pour protéger et éduquer les consommateurs qui achètent des services et des produits funéraires durant des périodes de grande émotion. Les renseignements clés sur les achats, comme les listes de prix des services et produits funéraires, devraient être plus transparents et facilement accessibles pour le public.
- Les inspections des maisons funéraires, des cimetières et des autres exploitants menées par l'Autorité des services funéraires et cimetières étaient minimales et essentiellement réactives. Elle doit rapidement faire le suivi des questions entourant les permis de nombreux exploitants de cimetière et des questions de non-conformité liés à leurs fonds d'entretien et de soins.
- Le ministère de l'Environnement assure une surveillance insuffisante et incohérente des émissions atmosphériques des crématoriums.

Le rapport est accessible à l'adresse www.auditor.on.ca