



## Transcription de la vidéo

### Audit de l'optimisation des ressources : L'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario (2020)

Dans le cadre de notre Rapport annuel 2020, nous avons effectué un audit de l'optimisation des ressources de l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario.

L'achat de services funéraires, d'inhumation ou de crémation est essentiel lorsqu'un proche décède. Les personnes qui prennent ces décisions peuvent être dans un état d'émotivité et de vulnérabilité. Elles peuvent être incertaines quant à leurs options d'achat et aux lois qui s'appliquent à l'industrie des services funéraires et cimetières.

L'Autorité des services funéraires et cimetières (l'Autorité) relève du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère). Outre la protection et l'éducation des consommateurs, l'Autorité supervise près de 10 000 salons funéraires, cimetières, crématoriums et autres exploitants partout en Ontario.

Nous avons examiné les services de l'Autorité en matière d'éducation du public et de protection des consommateurs, et sa surveillance des exploitants du secteur des services funéraires et cimetières.

Nous avons constaté que l'Autorité, créée en 2016, ne remplit pas encore son mandat, qui consiste à protéger les consommateurs à une période émotive de leur vie. Il convient d'améliorer la compréhension des consommateurs et leur protection, et d'accroître la transparence. À moins que des changements ne soient apportés, les gens continueront d'assumer des coûts et des pressions déraisonnables lorsqu'ils prendront des arrangements après le décès d'un proche.

Nous avons constaté que seulement le quart environ de notre échantillon de 100 salons funéraires agréés et autres exploitants affichaient une liste de prix sur leur site Web. Les clients mystères que nous avons chargés d'enquêter ont reçu des renseignements trompeurs ou ont subi des pressions de vente, ou les deux, la moitié du temps. Les prix des services variaient de façon considérable. Par exemple, le coût d'un service de crémation de base oscillait entre 512 \$ à Windsor et 8 000 \$ à Toronto.

De plus, nous avons constaté qu'en août 2020, 277 ou 12 % des 2 368 exploitants de cimetière en Ontario exerçaient leurs activités avec un permis d'exploitation échu depuis un an à presque 30 ans et qu'en juin 2020, 166 de 1 984 exploitants de cimetière n'avaient pas présenté à l'Autorité les rapports requis sur les fonds de soins et d'entretien de leurs cimetières depuis plus d'un an à 25 ans. Ces exploitants détiennent collectivement 2,1 millions de dollars, principalement versés par les consommateurs dans ces fonds.



Entre 2016-2017 et 2019-2020, l'Autorité n'a inspecté que 3,4 % de tous les salons funéraires, cimetières, crématoriums et autres exploitants agréés. Les inspections ont été effectuées principalement sur la base de plaintes – l'Autorité n'avait pas encore élaboré de cadre d'inspections ou d'enquêtes fondé sur les risques.

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs n'avait pas confirmé que l'Autorité avait établi des mesures de rendement significatives.

En outre, le ministère de l'Environnement n'a pas surveillé suffisamment les émissions atmosphériques des crématoriums pour confirmer que les activités de crémation n'ont pas d'incidence négative sur la santé publique et l'environnement.

Notre rapport contient **20** recommandations, qui renferment **56** mesures, notamment que :

- le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs collabore avec l'Autorité pour accroître la transparence de l'information sur les prix pour les consommateurs, comme l'affichage des listes de prix en ligne;

Que l'Autorité :

- effectue des inspections proactives et non annoncées auprès d'exploitants titulaires d'un permis pour décourager les pratiques contraires à l'éthique comme la vente incitative ou le non-respect des lois et des règlements;
- recueille les coordonnées à jour des exploitants de cimetière et assure un suivi auprès des exploitants dont le permis est échu.