DANS L'AFFAIRE DE

La Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres
L.N.-B. 2012, ch. 109

et

DANS L'AFFAIRE DE

Amy Elisabeth Shaddick

MOTIFS DE LA DÉCISION

Date de l'occasion d'être entendu : 18 décembre 2024

Date de la décision : 21 février 2025

Date d'émission des motifs de la décision : 6 juin 2025

Entendu par

Alaina M. Nicholson, directrice des Services à la consommation

INTRODUCTION

- [1] L'affaire porte sur la recommandation présentée par le personnel de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick (la Commission) à la directrice des Services à la consommation (la directrice) d'annuler le permis de gérant d'Amy Shaddick (Mme Shaddick), en vertu du paragraphe 28(2) de la *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres*, L. N.-B. 2012, ch. 109 (la *Loi*). À l'époque des faits, Mme Shaddick travaillait pour l'entreprise 513189 N.B. Ltd, un fournisseur autorisé de services funèbres faisant affaire sous le nom de Northumberland Funeral Home.
- [2] Les paragraphes 6(5) et 6(5.2) de la *Loi* autorisent la directrice à assortir le permis d'un gérant de modalités et conditions ou à refuser de délivrer un permis de gérant, mais uniquement après avoir donné à l'auteur de la demande ou au titulaire du permis l'occasion d'être entendu :

6(5) Le directeur peut restreindre, à tout moment, la portée du permis de gérant en l'assortissant des modalités et des conditions qu'il estime appropriées.

6(5.2) Le directeur ne peut refuser de délivrer un permis de gérant pour tout autre motif que celui prévu au paragraphe (4) ni l'assortir de modalités et de conditions sans donner à l'auteur de la demande ou au titulaire du permis l'occasion d'être entendu.

CONTEXTE

Antécédents sur le permis

- [3] Mme Shaddick est la gérante autorisée depuis le 8 juillet 2014.

Exigences en matière de permis

- [4] L'article 3 de la *Loi* stipule qu'une personne qui souhaite prendre des engagements ou des dispositions pour fournir des services de pompes funèbres à une autre personne dans le cadre d'un arrangement préalable d'obsèques doit être titulaire d'un permis de fournisseur autorisé de services funèbres.
- [5] Au paragraphe 6(1), la *Loi* précise qu'un fournisseur autorisé de services funèbres doit employer un gérant autorisé à chaque établissement commercial.
- [6] Au paragraphe 6(4), la *Loi* précise que le gérant autorisé doit être titulaire d'un permis d'entrepreneur de pompes funèbres :
- 6(4) Le directeur ne peut délivrer un permis de gérant en vertu du paragraphe (3) que si le requérant est titulaire du permis d'entrepreneur de pompes funèbres délivré en vertu de la Loi sur les embaumeurs, les entrepreneurs de pompes funèbres et les fournisseurs de services funèbres.*
- [7] Le paragraphe 6(6) énonce les conditions suivantes lorsque le gérant autorisé au nom d'un fournisseur autorisé de services funèbres :

6(6) Pour chaque endroit où il représente un fournisseur autorisé de services funèbres en vertu du paragraphe (1), le gérant autorisé :

- a) le représente relativement à toutes affaires liées à ses activités autorisées en vertu de la présente loi;
- b) est responsable de l'exploitation du commerce de fourniture de services de pompes funèbres dans le cadre d'arrangements préalables d'obsèques;
- c) s'assure que le fournisseur autorisé de services funèbres tient les livres, registres, comptes et documents conformément à la présente loi et à ses règlements;
- d) s'assure qu'une personne titulaire du permis d'entrepreneur de pompes funèbres délivré en vertu de la Loi sur les embaumeurs, les entrepreneurs de pompes funèbres et les fournisseurs de services funèbres et autorisée à cette fin par le fournisseur autorisé de services funèbres conclut les arrangements préalables d'obsèques pour le compte de celui-ci.

Examen de conformité du fournisseur de services funèbres

- [8] La Commission effectue périodiquement des examens de conformité des fournisseurs autorisés de services funèbres, conformément au pouvoir conféré à l'article 30.12 de la *Loi*.
- [9] Les examens les plus récents du fournisseur autorisé de services funèbres ont eu lieu en mars 2022, en juillet 2023 et en août 2024.
- [10] Les 19 et 20 août 2024, le personnel de la Commission a procédé à un examen de conformité du fournisseur autorisé de services funèbres. L'examen a mis en évidence plusieurs problèmes, notamment :
1. Au cours des huit mois précédents, les fonds reçus en fiducie par le fournisseur autorisé de services funèbres n'avaient pas été déposés dans le compte de fiducie, comme l'exige l'article 12 de la *Loi*.
 2. Des recommandations importantes en matière de conformité formulées au cours de cinq examens de conformité réalisés depuis 2015 n'avaient pas été mises en œuvre.
- [11] Lors de cet examen, le personnel de la Commission a déterminé qu'il manquait au total 63 877,27 dollars dans le compte de fiducie, et que cet argent était en majeure partie détenu dans le compte d'exploitation du fournisseur autorisé de services funèbres. Mme Shaddick, la gérante autorisée, avait alors expliqué au personnel de la Commission que l'institution financière avait bloqué les dépôts et qu'elle n'avait pas accès aux fonds déposés en fiducie. Toutefois, des courriels échangés entre l'institution financière et Mme Shaddick (dont le personnel avait reçu une copie) indiquaient que le compte de fiducie était pleinement opérationnel pendant la période en question.

- [12] Le 21 août 2024, le personnel de la Commission a fourni à Mme Shaddick une ventilation des 63 877,27 dollars manquants dans le compte de fiducie et lui a demandé de déposer ces fonds en fiducie avant le 23 août 2024.
- [13] Mme Shaddick a fourni une preuve de dépôt le 23 août 2024.
- [14] Mme Shaddick n'a fourni aucune preuve écrite de son affirmation que l'institution financière avait bloqué les fonds et l'avait empêchée de déposer des fonds dans le compte de fiducie.

RECOMMANDATION

- [15] Le 27 novembre 2024, Mme Shaddick a été informée par lettre que le personnel de la Commission avait examiné ses antécédents en matière de conformité depuis mars 2022, et qu'il avait relevé des problèmes de non-conformité persistants, en particulier en ce qui concernait la gestion des fonds en fiducie. Il lui a également fait part de ses réserves quant à son intégrité et à sa responsabilité dans ce rôle, malgré l'encadrement et l'information fournis par le personnel de la Commission. Compte tenu de la gravité des problèmes de conformité et des maintes démonstrations d'incompétence ou de mauvaise foi, le personnel de la Commission a alors recommandé à la direction d'annuler le permis de gérant de Mme Shaddick.
- [16] La lettre précisait que Mme Shaddick avait la possibilité d'être entendue par la directrice pour discuter de la recommandation. La lettre indiquait :
1. son droit à un avocat,
 2. son droit à une audience dans la langue officielle de son choix,
 3. son droit à la communication des informations relatives à la recommandation,
 4. que la possibilité d'être entendue était l'occasion pour elle de fournir toute information ou justification supplémentaire susceptible d'aider la directrice à déterminer le statut de son permis.
- [17] Mme Shaddick a accusé réception de la lettre le 3 décembre 2024. Le personnel a ensuite échangé plusieurs courriels avec elle pour lui fournir des précisions sur la procédure d'audience et ses droits. Puis, le 5 décembre 2024, Mme Shaddick a officiellement sollicité une audience en personne. Le 11 décembre 2024, le personnel de la Commission a confirmé que l'audience aurait lieu le 18 décembre 2024.

Possibilité d'être entendu (audience)

- [18] Un agent principal de la conformité ainsi qu'un agent de la conformité des Services à la consommation ont assisté à l'audience au nom de la Commission.
- [19] Au début de l'audience, la directrice a passé en revue ce qui suit :
- Le but de l'audience relativement au permis de Mme Shaddick à titre de gérante du fournisseur autorisé de services funèbres.
 - La recommandation formulée par le personnel dans sa lettre du 27 novembre 2024, ainsi que les informations étayant sa recommandation.

- Le droit de Mme Shaddick à la communication de ces informations.
- Le mandat de la Commission de protéger les consommateurs et de renforcer la confiance du public dans les marchés financiers et les marchés de consommation en fournissant des services réglementaires et éducatifs.
- Les responsabilités législatives de la Commission relatives à l'application de la législation régissant un large éventail de services à la consommation, y compris la délivrance des autorisations d'exercice et le respect de la législation.
- Les droits et les responsabilités de la Commission, y compris le processus de prise de décision et les issues possibles de l'audience, c'est-à-dire :
 - i. Le maintien du permis
 - ii. L'imposition de modalités et de conditions au maintien du permis [para. 6(5)]
 - iii. L'annulation du permis [para. 28(2)], et conséquemment, la suspension du permis de fournisseur de services funèbres [para. 28(3)] et le gel du compte de fiducie jusqu'à l'entrée en fonction d'un nouveau gérant autorisé [para. 15(4)].
- Mme Shaddick a également été informée de l'exigence législative selon laquelle l'annulation d'un permis doit être publiée dans un journal, conformément au paragraphe 28(10).

[20] Mme Shaddick s'est présentée seule à l'audience et on lui a rappelé qu'elle avait le droit d'être accompagnée par son conseiller juridique.

[21] Pendant l'audience, l'agent principal de la conformité a résumé les préoccupations soulevées par le personnel de la Commission, et leur fondement, notamment le fait que :

- La gestion des fonds en fiducie et des dépôts ainsi que la tenue des dossiers n'étaient toujours pas conformes aux exigences.
- Les problèmes persistent et se sont aggravés malgré l'accompagnement de l'équipe de conformité.
- La mauvaise gestion des fonds en fiducie lors du transfert du compte de fiducie à une nouvelle institution financière a révélé un manque de surveillance et a nécessité une intervention importante et un suivi rigoureux de la part de notre bureau.
- Les fonds en fiducie reçus entre le mois d'août 2023 et août 2024, soit un montant total de 63 877,27 dollars, n'ont pas été déposés en fiducie, mais détenus dans un compte d'exploitation.
- La résolution d'un écart de 4 752,79 dollars relevé après le transfert des fonds du compte de fiducie de la Banque Scotia à UNI a nécessité plus d'un an.
- Le fournisseur de services funèbres est resté plusieurs mois sans compte de fiducie actif.
- Le personnel de la Commission estime que certains agissements étaient des tentatives de retarder l'examen de conformité.
- Des dossiers incomplets ou indisponibles lors des examens de conformité était un thème récurrent.
- L'achèvement des documents de réponse en 2022 et 2023 a été considérablement retardé et a nécessité de nombreuses prolongations et de multiples efforts de suivi de la part du personnel de la Commission.
- De nombreux suivis et maintes interventions ont été nécessaires pour traiter les questions non résolues.

- Mme Shaddick n'a pas pris de mesures correctives rapidement, bien qu'elle ait reconnu la gravité des infractions et le risque de suspension de son permis.

- [22] Mme Shaddick a ensuite été invitée à prendre la parole. Elle a indiqué qu'elle assumait la responsabilité d'un grand nombre des problèmes. Elle est la seule gestionnaire et elle travaille seule. Elle a reconnu que la tenue des dossiers laissait à désirer, mais a indiqué qu'il n'y avait jamais eu d'intention malveillante ou de fonds manquants.
- [23] Mme Shaddick s'est dit contrariée par le processus de transfert du compte de fiducie de la Banque Scotia à UNI (nécessaire en raison de la décision de la Banque Scotia de cesser d'offrir un service de compte de fiducie). Elle a indiqué que les institutions financières lui avaient dit que le transfert se ferait sans interruption. Elle pensait que la Banque Scotia avait la situation en main et s'occuperait d'envoyer les fonds du compte de fiducie à UNI. Selon Mme Shaddick, le transfert a nécessité de nombreux échanges et beaucoup de travail de la part d'UNI. Quelles que soient les informations envoyées par celle-ci à l'institution financière, elles n'étaient jamais suffisantes.
- [24] Mme Shaddick a indiqué que l'ouverture du nouveau compte de fiducie auprès d'UNI avait été retardée après la fermeture du compte à la Banque Scotia, et que c'est la raison pour laquelle elle n'a pas été en mesure de produire des relevés pour cette période (il n'y avait pas de compte, donc pas de relevés).
- [25] Mme Shaddick a révélé que les propriétaires légitimes de la somme de 4 752,79 dollars avaient été identifiés (deux semaines avant l'audience).
- [26] Elle a indiqué que selon ce qu'elle avait compris, UNI voulait que le fournisseur autorisé de services funèbres attende avant d'utiliser le compte de fiducie, en raison de l'écart de 4 752,79 dollars. Elle pensait qu'elle pourrait recommencer à déposer des fonds dans le compte de fiducie une fois l'écart résolu. C'est pourquoi elle avait déposé les fonds dans le compte d'exploitation. La résolution du problème a pris plus de temps que prévu. Elle a indiqué qu'il n'y avait jamais eu d'intention malveillante de détourner les fonds - elle n'avait tout simplement pas de compte de dépôt pour détenir l'argent. Mme Shaddick a indiqué qu'elle n'avait pas réussi à trouver le courriel de l'institution financière confirmant qu'elle ne pouvait pas déposer des fonds dans le compte de fiducie pendant cette période.
- [27] Mme Shaddick a assumé l'entière responsabilité pour le fait que les registres et les livres n'étaient pas à jour. Elle a indiqué que le volume d'appels du fournisseur de services funèbres avait augmenté au cours des trois dernières années (augmentation d'au moins 20 appels par an), et qu'elle avait négligé la tenue des livres pour répondre aux besoins des familles. Elle a indiqué que cette situation avait contribué aux retards.
- [28] Mme Shaddick a nié avoir tenté de retarder ou de repousser l'examen de conformité. Elle a indiqué qu'elle était la seule personne à s'occuper de la comptabilité. Il y a bien un apprenti, mais il ne saurait pas où trouver les dossiers. Mme Shaddick pensait qu'elle devait être présente lors de l'examen afin de répondre aux questions de l'équipe de conformité. Mme Shaddick a reconnu que si tout (les registres et le compte de fiducie) avait été à jour, cela aurait été facile.

- [29] Son père est le propriétaire du salon funéraire. Mme Shaddick a indiqué que tout accusait du retard, mais qu'elle essayait de reprendre la situation en main. Elle a révélé qu'elle avait discuté avec le propriétaire de la nécessité d'obtenir de l'aide. Ils essaient tous les deux d'obtenir de l'aide pour optimiser la charge de travail. Elle a indiqué que le salon funéraire était en mesure d'embaucher une personne à temps plein pour assurer l'administration du bureau. Ils ont l'intention de l'embaucher en janvier. Elle a également révélé que le salon funéraire avait acheté un nouveau logiciel de comptabilité. Elle a indiqué que sa mère avait récemment pris sa retraite et qu'elle travaillait à temps partiel au salon funéraire pour l'aider à rattraper son retard.
- [30] Mme Shaddick a indiqué qu'elle avait sollicité une audience pour nous faire savoir qu'elle n'essayait pas de nous tromper. Elle a affirmé qu'elle était fière de son permis et de son poste au salon funéraire. Elle reconnaît toutefois que les faits ne reflètent pas favorablement son caractère. Elle a ajouté qu'elle respectera la décision qui sera rendue et serait reconnaissante de disposer d'un peu de temps pour régler les choses.
- [31] On lui a demandé quel était le statut des autres membres du personnel du salon funéraire. Mme Shaddick a répondu que son père était titulaire du permis d'entrepreneur de pompes funèbres, que sa sœur obtiendra sa licence d'entrepreneur de pompes funèbres d'ici un mois environ, et que leur apprenti obtiendra sa licence d'entrepreneur de pompes funèbres au printemps 2025.
- [32] Lorsqu'on lui a demandé si le fournisseur autorisé de services funèbres avait vendu de nouveaux contrats depuis le dernier examen de conformité en août 2024, Mme Shaddick a répondu qu'elle en avait vendu un ou deux et que les fonds avaient été déposés en fiducie.
- [33] Lorsqu'on a demandé à Mme Shaddick si elle estimait qu'elle répondait aux exigences de la *Loi*, elle a indiqué que depuis le 1^{er} novembre 2024, ils sont « plus à jour que jamais » et que c'est grâce à l'aide de sa mère pour les formalités administratives qu'ils y sont parvenus.
- [34] Lors de cette audience (ainsi que dans un courriel de suivi envoyé le même jour), on a demandé à Mme Shaddick de produire :
- Les relevés bancaires du mois d'août 2024 à décembre 2024;
 - Les relevés de tous les retraits effectués sur le compte de fiducie d'août 2024 à décembre 2024;
 - Les bordereaux ou reçus des paiements partiels effectués entre août 2024 et décembre 2024;
 - La documentation des nouveaux contrats d'arrangements préalables depuis août 2024 (avec les reçus correspondants).
- [35] Avant la conclusion de l'audience, Mme Shaddick a eu la possibilité de fournir l'information complémentaire qu'elle jugeait nécessaire ou susceptible d'éclairer la décision de la directrice. Mme Shaddick a réaffirmé qu'elle prenait l'affaire au sérieux et que le fournisseur autorisé de services funèbres disposait de nouveaux employés et de nouvelles ressources. L'année dernière, le fournisseur de services funèbres a engagé un nouveau comptable qui était en train de finaliser les états financiers de 2023. Elle a indiqué qu'il ne faudrait alors que quelques mois

pour finaliser les états financiers de 2024 et qu'à l'avenir, les rapprochements du compte de fiducie seraient effectués tous les mois par le comptable.

- [36] Mme Shaddick a demandé que des modalités et conditions soient assorties à son permis plutôt que de l'annuler. Elle a proposé de rendre compte tous les 30 jours à l'organisme de réglementation en envoyant des documents (reçus, contrats et relevés mensuels du compte de fiducie).
- [37] À la fin de l'audience, Mme Shaddick a été informée que la directrice évaluerait toutes les informations précédemment divulguées, les informations fournies au cours de l'audience, ainsi que les documents de suivi demandés au cours de l'audience, et que cette information serait utilisée pour prendre une décision concernant son permis.
- [38] La directrice lui a rappelé les issues potentielles énumérées précédemment, c'est-à-dire :
1. Le maintien du permis
 2. L'imposition de modalités et de conditions au permis [para. 6(5)]
 3. L'annulation du permis [para. 28(2)], et conséquemment, la suspension du permis de fournisseur de services funèbres [para. 28(3)] et le gel du compte de fiducie jusqu'à l'entrée en fonction d'un nouveau gérant autorisé [para. 15(4)].

Elle l'a ensuite informée de son droit de faire appel si elle n'était pas satisfaite de la décision. La directrice a précisé qu'elle pourrait faire un suivi après avoir examiné toutes les informations fournies au cours de l'audience.

- [39] La directrice a envoyé un courriel à Mme Shaddick plus tard dans la journée afin de confirmer ses affirmations lors de sa déposition orale. Mme Shaddick a été priée de fournir les informations énumérées au point 34. On l'a également priée de demander au propriétaire du salon funéraire (le fournisseur autorisé de services funèbres) de confirmer par écrit, avant le 10 janvier 2025, les affirmations suivantes faites par Mme Shaddick au cours de l'audience :
- Qu'un nouveau comptable a été engagé et a pris en charge la préparation des états financiers et qu'il participera au rapprochement des comptes mensuels, en indiquant le nom du comptable et le nom du cabinet comptable, le cas échéant, ainsi que la date de l'engagement.
 - Qu'une personne fournit actuellement un soutien administratif à temps partiel, en indiquant son nom et sa date d'entrée en fonction au salon funéraire.
 - Que le salon funéraire est en train d'embaucher un administrateur ou une administratrice de bureau, en précisant l'étape du processus d'embauche à laquelle se trouve le salon funéraire, le nom des candidats potentiels (le cas échéant) et la date d'entrée en fonction prévue.

Mme Shaddick a été informée que ces informations devaient être soumises avant le 10 janvier 2025, faute de quoi une décision serait rendue sur la base des informations au dossier.

- [40] Le 9 janvier 2025, Mme Shaddick a fourni les informations suivantes par courriel :

- 15 récépissés, pour des sommes déposées depuis août 2024;
- Une lettre datée du 8 janvier 2025, signée par le fournisseur autorisé de services funèbres (le propriétaire);
- Trois reçus (numéros 276 à 278);
- Six confirmations de dépôts en fiducie datées du 2 au 6 janvier 2025;
- Deux confirmations de retraits du compte de fiducie.

[41] Dans sa lettre du 8 janvier 2025, le fournisseur autorisé de services funèbres a confirmé ce qui suit :

- Le cabinet comptable Allen, Paquet & Arseneau l'avait aidé avec sa comptabilité, notamment avec la préparation de ses états financiers, et que les comptables veilleraient à l'exactitude des données financières à l'avenir. Toutefois, la lettre ne précisait pas que le comptable participerait au rapprochement mensuel des comptes et ne confirmait pas la date de son engagement.
- Une personne assurait, à temps partiel, un soutien administratif au salon funéraire, mais qu'elle n'avait pas été officiellement embauchée.
- Le salon funéraire a l'intention d'embaucher une personne pour assurer l'administration du bureau, mais qu'il a été difficile de recruter la bonne personne. La personne qu'il avait en tête ne pouvait pas s'engager pleinement, mais qu'il espérait pourvoir le poste dans un avenir proche.

[42] Le 10 janvier 2025, Mme Shaddick a envoyé un autre courriel contenant des détails et des documents à l'appui d'un contrat d'arrangements préalables d'obsèques transféré d'un autre salon funéraire.

[43] Les documents fournis à l'appui de l'activité du compte de fiducie d'août à décembre 2024 étaient insuffisants.

[44] Le 15 janvier 2025, la directrice a envoyé un courriel à Mme Shaddick pour l'informer que les documents soumis avaient été examinés et que les pièces justificatives fournies étaient insuffisantes. Les documents suivants ont été demandés :

1. Tous les reçus écrits pour les fonds reçus entre le 1^{er} août et le 20 décembre, tant pour les paiements totaux que pour les paiements partiels;
2. Tous les contrats d'arrangements préalables préparés depuis le 1^{er} août, y compris pour [le client A], ainsi que tous les reçus délivrés;
3. Le registre des contrats d'arrangements préalables à jour;
4. Le grand livre des paiements mis à jour pour les clients qui ont effectué des paiements partiels entre le 1^{er} août et le 31 décembre, y compris pour [le client B et le client C];
5. Les dossiers relatifs à feu [le client D] et à feu [le client E] justifiant les fonds retirés en décembre, tels que des copies de leurs contrats, des déclarations de décès, des factures et des preuves indiquant la date à laquelle le contrat a été exécuté, c'est-à-dire les services fournis.

Mme Shaddick a été informée que cette information devait être fournie avant le 22 janvier 2025, faute de quoi une décision concernant son permis serait prise sur la base des informations figurant dans son dossier.

[45] Le 21 janvier 2025, Mme Shaddick a envoyé huit courriels contenant l'information suivante :

- Trois contrats,
- Deux certificats de décès,
- Les relevés de dépôts pour le mois d'août,
- Deux grands livres des paiements partiels,
- Une version à jour du grand livre des contrats d'arrangements préalables.

[46] Le 22 janvier 2025, elle a envoyé, dans six courriels, quatre contrats et deux reçus.

[47] Le 27 janvier 2025, Mme Shaddick a été informée par courriel que les informations fournies avaient été passées en revue et qu'il semblait manquer 350 dollars au compte de fiducie. Cette constatation se fonde sur l'enregistrement d'un contrat d'une valeur de 7 406 dollars dans le grand livre des paiements partiels. Selon le grand livre, le solde dû est 3 756 dollars, ce qui signifie que la différence, c'est-à-dire 3 650 dollars, devrait se trouver dans le compte de fiducie, mais ce n'est pas le cas. La somme créditée au contrat selon le relevé du compte de fiducie ne s'élève qu'à 3 300 dollars. Par conséquent, 350 dollars sont non comptabilisés. Mme Shaddick a été priée de rapprocher le grand livre des paiements partiels, les reçus et les dépôts en fiducie avant le 31 janvier 2025, et de faire part de ses conclusions. Si le compte de fiducie n'est pas suffisamment approvisionné, les fonds doivent être déposés immédiatement et la preuve du dépôt doit être fournie. Mme Shaddick a également été informée que le processus de décision concernant son permis était en cours. Elle a été informée que si elle fournissait les informations demandées avant la date limite du 31 janvier 2025, la directrice en tiendrait compte dans sa décision.

[48] Le 30 janvier 2025, Mme Shaddick a fourni une explication concernant l'écart de 350 dollars. Elle a précisé que le montant exact de l'écart était de 250 dollars, et elle a indiqué que le grand livre était incorrect et a fourni une explication ainsi que des copies de tous les reçus et dépôts, ainsi que la preuve du montant transféré de la Banque Scotia à UNI. À la même date, Mme Shaddick a envoyé un courriel à UNI pour l'informer de l'écart, et pour lui demander de prélever les 250 dollars manquants sur le compte d'exploitation du fournisseur autorisé de services funèbres, si cela s'avérait nécessaire.

[49] Le 19 février 2025, Mme Shaddick a fait savoir par courriel qu'elle ferait transférer les 250 dollars du compte d'exploitation au compte de fiducie.

[50] Le 21 février 2025, Mme Shaddick a été informée par lettre, envoyée par courriel, de la décision de la directrice d'assortir le permis de modalités et de conditions et d'un engagement (comme décrit aux points 82 et 83 ci-après). Mme Shaddick a été informée que les motifs de la décision lui seraient communiqués ultérieurement.

[51] Le 25 février 2025, Mme Shaddick a envoyé par courriel un reçu attestant que 250 dollars avaient été déposés dans le compte de fiducie le 20 février 2025.

MANDAT DE LA COMMISSION ET LÉGISLATION APPLICABLE

- [52] La *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs* stipule, à l'alinéa 2a), que [la présente loi a pour objet] « de permettre à la Commission de fournir des services de réglementation qui protègent l'intérêt public tout en augmentant la confiance du public à l'égard des secteurs réglementés ».
- [53] À l'alinéa 12(2)b), la *Loi* stipule que [la Commission] « veille à l'application de la législation en matière de services financiers et de services aux consommateurs ». La *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres* figure à l'alinéa p) de la définition de « législation en matière de services financiers et de services aux consommateurs » à l'article 1 de la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs*.
- [54] La protection des consommateurs est un élément fondamental et l'un des principaux objectifs du mandat de la Commission. Il incombe à la directrice, en tant que gardienne du secteur d'activité, de déterminer si un demandeur ou un titulaire de permis est apte à exercer ses activités dans le secteur.
- [55] Le paragraphe 28(2) de la *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres* confère à la directrice le pouvoir de suspendre ou d'annuler le permis de gérant si elle est convaincue que Mme Shaddick a enfreint une disposition de la présente loi ou ne l'a pas respectée, a fait une déclaration trompeuse ou fautive dans les informations ou documents soumis à la directrice, ou bien a fait preuve d'incompétence ou de déloyauté relativement à la prestation des services funèbres prévus dans un arrangement préalable d'obsèques.
- [56] Le paragraphe 6(5) confère à la directrice le pouvoir de restreindre le permis d'un gérant en lui imposant les modalités et les conditions qu'elle juge appropriées.

FONCTIONS ET OBLIGATIONS DU GÉRANT AUTORISÉ

- [57] Avant de suspendre, d'annuler ou d'imposer des modalités et des conditions au titulaire, la directrice doit considérer le caractère adéquat de toute mesure prise. Dans sa décision, elle tient compte du mandat de la Commission et détermine si le titulaire du permis respecte les obligations législatives des titulaires de permis et s'il y a des conséquences pour l'intérêt public.
- [58] La directrice doit veiller à ce que l'intérêt public soit protégé, conformément à son mandat de protection du consommateur. Elle doit considérer si la délivrance ou le maintien d'un permis expose les consommateurs à un risque de préjudice ou d'exploitation. La directrice s'efforce de minimiser et d'atténuer les risques pour le public liés à l'octroi des autorisations d'exercice dans les domaines réglementés.
- [59] La directrice détermine la nature et la gravité des allégations qui ont conduit à la recommandation. Elle examine les éléments qui étayent les allégations ainsi que le comportement et la conduite du titulaire du permis.
- [60] La directrice est consciente qu'il doit y avoir un équilibre entre deux considérations importantes, la première étant le fondement même de la *Loi*, c'est-à-dire la protection des consommateurs, de l'intérêt public et de la réputation du secteur des arrangements préalables d'obsèques; la

seconde étant la prise en compte des conséquences professionnelles et financières pour le titulaire d'une décision de révoquer (ou de ne pas octroyer) un permis.

- [61] L'examen de la directrice doit tenir compte des obligations législatives du gérant autorisé quand il est responsable de la prestation des services d'arrangements préalables d'obsèques au nom du fournisseur autorisé de services funèbres.
- [62] En vertu du paragraphe 6(6) de la *Loi*, le gérant est responsable de l'exploitation de l'entreprise qui fournit des services funèbres dans le cadre d'arrangements préalables d'obsèques, et veille à ce que le fournisseur autorisé tienne des livres, des registres, des comptes et des documents.
- [63] Les exigences législatives suivantes décrivent certaines des responsabilités du fournisseur autorisé de services funèbres relativement à la gestion des fonds en fiducie :
- L'article 10 stipule que le fournisseur autorisé a droit aux fonds versés en vertu d'un arrangement préalable d'obsèques lorsqu'il a fourni tous les services funèbres, ou une partie de ceux-ci, prévus dans l'arrangement.
 - L'article 12 stipule que le fournisseur autorisé de services funèbres doit déposer les fonds reçus en vertu d'un arrangement préalable d'obsèques dans un compte de fiducie dans le délai réglementaire de 10 jours ouvrables.
 - À l'article 13, il est précisé que le fournisseur autorisé de services funèbres doit obtenir un récépissé de dépôt et en fournir une copie à l'acheteur dans les 15 jours ouvrables suivant le dépôt des fonds dans le compte de fiducie.
 - À l'article 15, il est stipulé que le fournisseur autorisé de services funèbres ne peut retirer des fonds du compte de fiducie que s'il a fourni les services funèbres convenus, en tout ou en partie, ou si l'arrangement a été résilié, annulé ou interrompu.
- [64] Les paragraphes 30.1(2) et 30.1(5) de la *Loi* et le paragraphe 12(2) du Règlement général 88-32 énoncent les exigences relatives à la responsabilité du gérant autorisé de tenir des registres en bonne et due forme.

ANALYSE

- [65] Mme Shaddick est responsable depuis 10 ans de la gestion des arrangements préalables du fournisseur de services funèbres. Un thème récurrent est apparu dans tous les examens de conformité :
- Manquements en matière de rapprochement du compte de fiducie - Les rapprochements mensuels du compte n'ont pas été effectués de manière cohérente depuis 2015, malgré des engagements répétés en ce sens de la part de Mme Shaddick.
 - Tenue inadéquate des registres - Des problèmes persistent depuis 2017, notamment des relevés et des registres fiduciaires manquants ou incomplets.
 - Dépôts tardifs ou manquants -- Les fonds ne sont pas déposés dans le délai statutaire de 10 jours ouvrables. Dans plusieurs cas, les fonds ont été déposés plus de six mois plus tard, ou n'ont pas été déposés du tout.

- Retraits anticipés -- Des fonds sont retirés du compte de fiducie avant la prestation des services convenus, une violation constatée à plusieurs reprises depuis 2011.
- Non-respect des exigences relatives au compte de fiducie – En raison des retards et du manque de suivi dans le transfert du compte de fiducie à UNI en 2023, des fonds ont été détenus de manière inappropriée dans un compte d’exploitation, ou n’ont pas été déposés du tout.

- [66] À l’issue des examens, Mme Shaddick s’est engagée chaque fois à améliorer sa conformité, mais n’y a jamais donné suite. En 2022, elle a évoqué des problèmes liés à son institution financière et à la pandémie pour justifier le retrait anticipé des fonds.
- [67] En 2023, Mme Shaddick a démontré qu’elle continuait à ne pas respecter la loi en omettant de rapprocher les transactions du compte de fiducie, en continuant à effectuer des dépôts tardifs et en retirant des fonds de manière anticipée. Elle n’a pas fourni les informations requises à UNI pour que le compte de fiducie soit correctement ouvert. Elle a continué à faire preuve d’un manque de suivi de ses engagements.
- [68] En novembre 2023, UNI a signalé à Mme Shaddick que le propriétaire d’une somme de 4 752,79 dollars transférée de la Banque Scotia ne pouvait être identifié. En avril 2024, UNI a demandé l’aide de la Commission pour résoudre la question avec Mme Shaddick. La Commission a été impliquée dans une série de 27 courriels échangés entre l’institution financière et Mme Shaddick entre avril et novembre 2024 avant que le problème ne soit résolu.
- [69] En 2024, Mme Shaddick a omis de déposer quelque 63 877,27 dollars en fiducie. Elle a fait des déclarations contradictoires sur l’acceptation par UNI des dépôts en fiducie et elle a tenté d’annuler un examen de conformité à la dernière minute, en dépit d’un avis préalable.
- [70] Mme Shaddick a fait preuve d’un manque de compétence en administration et en communication. Chaque examen de conformité a nécessité un travail de suivi considérable (plus de 17 courriels, en moyenne, sur plusieurs mois) afin d’obtenir les documents demandés.
- [71] Mme Shaddick n’était pas préparée pour les examens de conformité, bien qu’elle en ait été informée à l’avance. Au cours de l’examen mené en août 2024, Mme Shaddick a déclaré qu’elle n’essayait pas de retarder ou de repousser l’examen. Elle a affirmé qu’elle pensait devoir être présente lors de l’examen. Elle avait alors fait savoir qu’elle était malade, que le propriétaire n’était pas disponible et que l’examen devait être reporté. Pourtant, le propriétaire du salon funéraire était sur place et a accueilli le personnel de la Commission à son arrivée. L’examen de conformité devait avoir lieu un lundi matin. Mme Shaddick a tenté d’annuler la veille au soir, sous prétexte qu’elle était soudainement tombée malade. Cela dit, les dossiers n’étaient pas disponibles pour examen, malgré le préavis et l’annulation de dernière minute.
- [72] Mme Shaddick a fait des déclarations incohérentes sur l’utilisation du compte de fiducie. Il y avait des contradictions entre ses affirmations et les communications documentées avec le personnel d’UNI et de la Commission.

- [73] Mme Shaddick a rejeté la responsabilité sur l'institution financière pour les retards dans l'ouverture et le rapprochement du compte de fiducie, malgré des preuves évidentes de désorganisation interne et de manque de suivi.
- [74] Dans l'ensemble, il y a de nombreuses raisons de douter de sa compétence et de sa capacité à veiller au respect des obligations réglementaires du fournisseur autorisé de services funèbres. Même avec une aide à temps partiel et en prétendant à une meilleure organisation, elle n'a pas réussi à fournir une documentation complète et organisée. Il a fallu 21 courriels entre Mme Shaddick et le personnel de la Commission pour qu'elle apporte des preuves suffisantes de 5 mois d'activité fiduciaire, au cours desquels il y a eu très peu de transactions.
- [75] Mme Shaddick démontre un manque évident de compréhension de ses obligations législatives, malgré les nombreux examens de conformité et l'assistance du personnel de la Commission sur diverses questions. Les déclarations faites lors de l'audience suggèrent une incompréhension fondamentale des obligations relativement aux fonds en fiducie.
- [76] Mme Shaddick ne respecte pas les exigences législatives, malgré les nombreux avertissements et conseils du personnel de la Commission. La persistance des problèmes de conformité pendant plus d'une dizaine d'années, sans mesure corrective soutenue, soulève de sérieux doutes quant à la capacité de Mme Shaddick à assumer les responsabilités de gestion qui lui incombent en vertu de la loi.
- [77] Depuis 2022, les problèmes de conformité relevés lors des examens ont fait craindre un risque élevé pour les consommateurs de services d'arrangements préalables d'obsèques et ont nécessité des examens plus fréquents.

DÉCISION DE LA DIRECTRICE

- [78] La compétence et la fiabilité de Mme Shaddick sont remises en cause en raison de problèmes persistants concernant la gestion du compte de fiducie, les dossiers lacunaires et le manque de suivi auprès de l'organisme de réglementation. Compte tenu de la situation, il convient de se demander s'il existe des modalités et des conditions raisonnables qui pourraient être imposées à son permis afin de protéger les consommateurs.
- [79] Le fournisseur autorisé de services funèbres doit disposer d'un gérant titulaire d'un permis d'entrepreneur de pompes funèbres pour gérer la vente des arrangements préalables d'obsèques. Au moment de l'audience, le fournisseur de services funèbres comptait deux entrepreneurs autorisés de pompes funèbres, soit la gérante en poste et le propriétaire. Le propriétaire était auparavant gérant et avait transféré les fonctions de gestion à l'actuelle gérante autorisée. Le fournisseur de services funèbres comptait également deux apprentis qui sont censés obtenir leur permis d'entrepreneur de pompes funèbres dans les six mois à venir. Toutefois, ces apprentis n'ont probablement pas assez d'expérience pour remplacer la gérante actuelle.
- [80] Le meilleur indicateur d'un comportement futur est le comportement passé. Mme Shaddick a commis des erreurs graves à maintes reprises. Toutefois, la directrice estime qu'il faut lui donner une chance de démontrer qu'elle peut s'améliorer avec de l'aide. C'est pourquoi je

recommande l'imposition de modalités et de conditions à son permis conformément au paragraphe 6(5).

- [81] Mme Shaddick a besoin d'aide pour gérer le compte de fiducie. Elle devrait être tenue d'envoyer des mises à jour mensuelles à la Commission. Ces rapports permettront de confirmer le rapprochement des transactions fiduciaires, que les dépôts sont faits à temps et que les registres sont complets et exacts.

ORDONNANCE

- [82] Le 21 février 2025, la directrice a conclu, après un examen approfondi des faits, que la meilleure solution était de restreindre le permis de Mme Shaddick en l'assortissant des modalités et conditions suivantes :

- La titulaire du permis doit déposer auprès de la directrice dans les 30 jours suivant la fin du mois les relevés bancaires mensuels du compte de fiducie et de tout compte d'exploitation, les rapprochements bancaires, le grand livre de fiducie et tous les autres documents pertinents. Ces documents doivent être examinés, signés et datés par la gérante autorisée.
- La titulaire du permis doit informer promptement la directrice de toute insuffisance du compte de fiducie et fournir des pièces justificatives indiquant la raison de l'insuffisance et les mesures correctives prises pour y remédier immédiatement.

- [83] La directrice exige également que Mme Shaddick signe un engagement l'obligeant à :

- Fournir une confirmation écrite de la part de Donna Sturgeon du cabinet comptable Allen, Paquet & Arseneau, au plus tard le 14 mars 2025, selon laquelle, aux frais du fournisseur de services funèbres, le cabinet comptable aidera la gérante autorisée à effectuer le rapprochement mensuel du compte de fiducie et du passif de la fiducie;
- Présenter les états financiers annuels de 2023 avant le 31 mars 2025;
- Présenter les états financiers annuels de 2024 avant le 31 mai 2025;
- Fournir des états financiers chaque année, au plus tard 120 jours après la clôture de l'exercice.

- [84] Ces conditions resteront en vigueur jusqu'à la date d'expiration du permis actuel et continueront à s'appliquer aux futurs permis jusqu'à ce que la directrice en décide autrement.

- [85] En cas de non-respect des modalités et des conditions ou de l'engagement, la Commission peut exercer le pouvoir discrétionnaire que lui confère l'article 28 d'annuler le permis ou d'appliquer les sanctions prévues à l'article 30.71.

- [86] Si Mme Shaddick n'est pas satisfaite de cette décision, elle a le droit de faire appel auprès du Tribunal, comme le prévoit l'alinéa 28.1(1)b) de la *Loi*. Le délai de recours est de 30 jours à compter de l'émission de la décision. La Commission de l'énergie et des services publics du Nouveau-Brunswick peut fournir ses règles de procédure ou répondre à toute question concernant sa procédure d'audience.

Fait ce 6^e jour de juin 2025.

Décision originale signée par Alaina M. Nicholson

Alaina Nicholson
Directrice des Services à la consommation
Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick