

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 : 8 septembre 2025

Date de la décision : 25 février 2025

Date d'émission des motifs de la décision : 25 novembre 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) visant l'annulation du 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 le fournisseur autorisé de services funèbres 513189 N.B. Ltd, faisant affaire sous le nom de Northumberland Funeral Home (le fournisseur autorisé de services funèbres).

[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 entendus :

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 entendus.

[3] Le paragraphe 28(2) de la *Loi* autorise la directrice à suspendre ou à annuler un permis de gérant délivré en vertu de ladite loi, après avoir avisé le gérant autorisé et après lui avoir donné l'occasion d'être entendu, et si elle est convaincue que celui-ci :

28(2)a) ou bien a enfreint une disposition de la présente loi ou ne s'y est pas conformé, a été inculpé ou a été déclaré coupable d'une infraction à la présente loi ou a enfreint l'une quelconque des modalités ou des conditions dont son permis est assorti;

28(2)d) ou bien fait preuve d'incompétence ou de déloyauté relativement au commerce de fourniture de services de pompes funèbres dans le cadre d'arrangements préalables d'obsèques.

CONTEXTE

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 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 dans chacun de ses établissements commerciaux.

[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 agit 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.*

Antécédents d'attribution de permis – Conditions d'exercice et engagements

[8] Mme Shaddick est la gérante autorisée du fournisseur autorisé de services funèbres depuis le 8 juillet 2014.

[9] Le 27 novembre 2025, le personnel de la Commission a recommandé l'annulation du permis de gérant de Mme Shaddick en raison de manquements répétés, notamment le fait de ne pas avoir maintenu un compte de fiducie en règle, de ne pas avoir déposé les fonds dans le compte de fiducie dans le délai imparti et d'avoir négligé la tenue des dossiers.

[10] À la demande de Mme Shaddick, une occasion d'être entendue en personne a été tenue le 18 décembre 2024 devant la directrice.

[11] Le 21 février 2025, la directrice a conclu, après mûre réflexion, que la meilleure mesure à prendre pour que Mme Shaddick puisse continuer d'exercer ses activités à titre de gérante autorisée était d'assortir son permis de conditions restrictives selon lesquelles celle-ci devait :

- 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 tout autre document pertinent. Ces documents doivent être examinés, signés et datés par la gérante autorisée.

- 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.
- [12] Ces conditions devaient demeurer en vigueur jusqu'à la date d'expiration des permis actuels et s'appliquer aux permis futurs jusqu'à ce que la directrice en décide autrement.
- [13] La directrice a également demandé à Mme Shaddick de signer un engagement selon lequel celle-ci devait :
- Fournir une confirmation écrite de la part de Donna Sturgeon (du cabinet de comptables Allen, Paquet & Arseneau), au plus tard le 14 mars 2025, selon laquelle le cabinet comptable aidera la gérante autorisée à effectuer le rapprochement mensuel du compte de fiducie et du passif de la fiducie, aux frais du fournisseur de services funèbres;
 - 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.
- [14] Mme Shaddick a signé l'engagement le 3 mars 2025 et a convenu de respecter les conditions.

RECOMMANDATION

- [15] Le 9 juillet 2025, Mme Shaddick a été informée par lettre que le personnel de la Commission recommandait l'annulation de son permis de gérante autorisée du fournisseur autorisé de services funèbres, sur le fondement de ses constatations et en vertu de l'alinéa 28(2)a), pour avoir enfreint les conditions de son permis ainsi qu'en vertu de l'alinéa 28(2)d) pour avoir fait preuve d'incompétence et s'être montrée indigne de confiance.
- [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 occasion d'être entendue 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 22 juillet 2025. Le personnel a ensuite échangé plusieurs courriels avec elle et a eu une conversation téléphonique durant laquelle Mme Shaddick a été informée de l'occasion d'être entendue. Puis, le 28 juillet 2025, Mme Shaddick a officiellement sollicité par écrit une audience pour être entendue.

[18] Le 13 août 2025, le personnel de la Commission a informé Mme Shaddick qu'un mémoire écrit exposant les faits et les résultats d'analyse pertinents serait préparé et remis par la suite à la directrice et à elle-même. Mme Shaddick a été informée qu'elle disposerait d'un délai de 10 jours ouvrables, à compter de la réception du document, pour soumettre sa réponse à la directrice.

Occasion d'être entendu

[19] Le 22 août 2025, le personnel de la Commission a remis le mémoire à Mme Shaddick et à la directrice. Il a rappelé à Mme Shaddick le délai de 10 jours ouvrables dont elle disposait pour envoyer sa soumission à la directrice aux fins d'examen.

[20] Dans ce mémoire, le personnel de la Commission a présenté les faits suivants comme preuve que Mme Shaddick n'avait pas respecté les conditions de son permis, en contravention aux dispositions du paragraphe 6(5.1) de la *Loi* et à son engagement à l'égard de la directrice :

- Les relevés bancaires mensuels et les rapprochements pour les mois de mars et d'avril, devant être présentés dans les 30 jours suivant la fin du mois conformément aux conditions stipulées, ont été soumis à la directrice après le délai prescrit, et l'information était incomplète.
- Les dépôts du fonds en fiducie pour février et avril 2025 n'ont pas été effectués dans le délai de 10 jours précisé à l'article 10 du Règlement général 88-32. La directrice n'a pas reçu d'avis d'insuffisance de fonds en fiducie ou de retard dans les dépôts, et aucun document n'a été fourni pour expliquer les lacunes ou les mesures correctives prises, comme il est stipulé dans les conditions.
- Les relevés bancaires mensuels et les rapprochements pour les mois de mai et juin 2025, requis dans les 30 jours suivant la fin du mois, n'ont pas été fournis à la directrice, comme l'exigent les conditions.
- Les états financiers de 2023 et 2024 n'ont pas été remis à la directrice, comme l'exige l'engagement.
- Une confirmation écrite de la part de Donna Sturgeon (du cabinet de comptables Allen, Paquet & Arseneau), selon laquelle le cabinet comptable aiderait la gérante autorisée à effectuer le rapprochement mensuel du compte de fiducie et du passif de la fiducie n'a pas été fournie à la directrice, comme il est stipulé dans l'engagement.

[21] Le personnel de la Commission a indiqué que sa recommandation s'appuyait sur une analyse des faits et les dispositions de l'alinéa 28(2)d), car les faits démontrent que Mme Shaddick a fait preuve d'incompétence et s'est avérée indigne de confiance, notamment :

- Entre le 14 mars et le 2 juillet 2025, Mme Shaddick a reçu six rappels par courriel au sujet des dates limites et obligations à respecter. Malgré ces avis, elle n'a respecté ni les obligations normales de son permis ni les conditions restrictives assorties à son permis ou liées à son engagement, qu'elle avait accepté de respecter après avoir eu l'occasion d'être entendue le 18 décembre 2024.
- Ces manquements sont conformes aux préoccupations initiales qui ont mené à la première recommandation d'annulation du permis. La nature répétée de ces

transgressions infractions, bien que Mme Shaddick ait eu la possibilité de prendre des mesures correctives après avoir eu l'occasion d'être entendue, reflète une tendance à l'incompétence et à la déloyauté exprimées en vertu de l'alinéa 28(2)d) de la *Loi*.

- La confiance du public est essentielle à l'exercice des fonctions de gérant autorisé en vertu de la *Loi*. La *Loi* exige que les fonds reçus en fiducie soient dûment déposés et comptabilisés au moyen d'une tenue de dossiers exacts et de rapports financiers en temps opportun. Mme Shaddick ne s'est pas acquittée de sa responsabilité de veiller à ce que le fournisseur de services funèbres respecte ces obligations.
- La non-conformité continue du comportement de Mme Shaddick soulève de graves préoccupations quant au maintien de sa bonne réputation, comme l'exige le paragraphe 6(3) de la *Loi*. Les faits démontrent un comportement non conforme persistant et son incapacité à s'acquitter efficacement de ses responsabilités.

- [22] Mme Shaddick s'est prévaluée de la possibilité de présenter ses arguments par écrit. Le 5 septembre 2025, elle a présenté ses arguments écrits à la directrice.
- [23] Dans cet exposé, Mme Shaddick déclare qu'elle reconnaît pleinement l'importance de ses obligations en vertu de la *Loi*, particulièrement en ce qui concerne les fonds en fiducie, les rapports financiers et la présentation des documents dans les délais impartis. Elle affirme qu'elle prend son rôle de gérante autorisée au sérieux et comprend que la confiance du public est essentielle à la profession.
- [24] Elle déclare qu'elle croit que tous les renseignements requis pour les mois de mars et avril ont été fournis, sans intention d'omettre des documents. Elle explique que l'omission des dépôts bancaires dans un compte d'affaires était une omission causée par les exigences des activités quotidiennes. Elle reconnaît que certaines échéances ont été manquées en raison de la charge de travail et du stress, mais affirme qu'elle a fait des efforts pour s'améliorer depuis la dernière occasion d'être entendue.
- [25] Elle déclare que les dépôts dans le compte de fiducie de février et d'avril n'ont pas été effectués dans un délai de 10 jours ouvrables en raison de problèmes logistiques, y compris la distance par rapport à la banque et l'état des routes en hiver. Elle affirme que les fonds n'ont jamais été manquants ou utilisés à mauvais escient et qu'ils sont demeurés en lieu sûr en tout temps. Elle cherche activement d'autres solutions bancaires pour prévenir les retards à l'avenir.
- [26] Elle déclare que la réconciliation du mois de mai n'a pas été soumise avant juillet parce qu'elle était absente à la fin de juin et au début de juillet. Elle prétend avoir essayé de soumettre le plus d'information possible à l'avance, et que l'omission est due à la surcharge de travail liée aux tâches administratives et aux demandes de la clientèle. Elle affirme que tous les rapprochements sont maintenant à jour grâce au soutien obtenu et à une charge de travail réduite.
- [27] Elle indique que les états financiers annuels de 2023 et 2024 sont en cours de préparation et attribue les retards à la transition vers un nouveau comptable et le besoin de rapprocher des dossiers antérieurs. Elle s'attend à ce que les deux états financiers soient finalisés dans un délai de 30 jours et indique que de nouveaux processus ont été établis pour assurer la préparation et le dépôt en temps opportun des futurs états financiers annuels.

- [28] Elle indique qu'elle a fait des efforts répétés pour obtenir la confirmation requise d'Alvin Bell (du cabinet de comptables Allen, Paquet & Arseneau), mais n'a pas été en mesure de l'obliger à signer le document. Elle reconnaît qu'un suivi plus fréquent aurait pu être effectué, mais affirme que des efforts raisonnables ont été déployés et que les retards étaient indépendants de sa volonté.
- [29] Elle déclare que, bien qu'elle reconnaisse les lacunes administratives, elle ne croit pas qu'elles reflètent une incompétence ou un manque de fiabilité. Elle affirme que les fonds ont toujours été gardés en lieu sûr et que les familles desservies par l'entreprise Northumberland Funeral Home n'ont jamais subi de préjudice. Elle affirme que les retards étaient de nature administrative et qu'ils ont été ou sont en voie d'être réglés. Enfin, elle indique qu'elle a retenu les services d'un cabinet de comptables externes pour l'aider à effectuer les rapprochements et préparer les états financiers, et qu'elle a adopté un calendrier de conformité avec des échéances et des rappels, et des procédures pour fournir des mises à jour opportunes à la directrice en cas de retards imprévus.
- [30] Elle indique que plusieurs facteurs ont contribué aux contraintes de temps et aux défis qu'elle a dû relever pour s'acquitter de certaines obligations administratives. Elle déclare qu'elle est très fière de son rôle de directrice de funérailles et de pouvoir aider les familles à traverser les premières étapes du deuil en tant que principal point de contact en période difficile. Elle affirme qu'il est troublant de voir que sa compétence et sa fiabilité sont mises en doute, sans tenir compte de sa volonté de sacrifier sa vie personnelle pour soutenir les membres les plus vulnérables de sa collectivité.
- [31] Elle indique que l'entreprise a connu une croissance rapide et qu'il est difficile de trouver de l'aide, surtout dans l'industrie funéraire, et que dans ces circonstances, il est très difficile de se reposer. Elle affirme qu'elle fait de son mieux depuis des années et qu'il est frustrant de se sentir incompétente malgré son travail acharné. Elle affirme être atteinte d'un trouble du déficit de l'attention (THADA) grave, ce qui présente des défis qui peuvent contribuer aux retards ou aux omissions, et qu'elle gère également des problèmes de santé personnels et des responsabilités familiales. Elle affirme que toutes les lacunes soulevées sont dues à l'erreur humaine, sans intention malveillante de sa part, et qu'aucune somme d'argent ne manque. Elle attribue la confusion ou les retards concernant les dépôts ou transferts de fonds des clients à une mauvaise gestion de la part de l'équipe de la Banque Scotia, et affirme que ce n'est pas une question de négligence ou de malhonnêteté de sa part.
- [32] Elle indique qu'elle a été proactive en déléguant des tâches et en cherchant des solutions, notamment en embauchant du personnel de bureau supplémentaire, en faisant appel au logiciel ADP pour la paie et à un logiciel pour la tenue complète des dossiers. Elle affirme que ces mesures représentent un progrès important vers une exploitation plus efficace de l'entreprise et qu'elles allégeront certaines des pressions auxquelles elle fait actuellement face.
- [33] Enfin, elle indique qu'elle est disposée à présenter tous les documents exigés, depuis le mois de mars jusqu'à présent, pour démontrer que la tenue des livres est à jour, et qu'elle demeure pleinement engagée à respecter la *Loi*, à maintenir son professionnalisme et à travailler en étroite collaboration avec la directrice pour s'assurer que toutes les obligations sont respectées. Elle affirme que des mesures correctives ont été adoptées et est convaincue que les retards

administratifs ne se reproduiront pas. Elle déclare que les dernières semaines ont été un point décisif et, si on lui en donne la chance, elle aimerait continuer à gérer l'entreprise familiale.

MANDAT DE LA COMMISSION ET LÉGISLATION APPLICABLE

- [34] La *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs* stipule, à l'alinéa 2a), que la *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 ».
- [35] 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*.
- [36] 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.
- [37] 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 *Loi* ou ne l'a pas respectée, a fait une déclaration trompeuse ou fausse 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.
- [38] 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

- [39] 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.
- [40] 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 réduire au minimum et d'atténuer les risques pour le public liés à l'octroi des autorisations d'exercice dans les domaines réglementés.
- [41] La directrice détermine la nature et la gravité des allégations qui ont conduit à la recommandation. Elle examine les éléments qui étayaient les allégations ainsi que le comportement et la conduite du titulaire du permis.

- [42] La directrice doit tenir compte du fondement même de la *Loi*, c'est-à-dire la protection du public et de la réputation du secteur des arrangements préalables d'obsèques, sans perdre de vue les conséquences professionnelles et financières pour le titulaire d'une décision de refuser ou révoquer un permis.
- [43] 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.
- [44] 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.
- [45] 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 et l'article 10 du Règlement général 88-32 stipulent 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.
- [46] L'article 30.1 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

- [47] La directrice a étudié les arguments présentés par Mme Shaddick dans son mémoire, ses explications pour les dépôts tardifs et les mesures proposées par celle-ci.
- [48] Mme Shaddick a présenté des explications similaires et proposé des solutions similaires lors de l'occasion d'être entendue le 18 décembre 2025. Elle a eu l'occasion de mettre en œuvre ces solutions après avoir accepté la décision de la directrice d'encadrer ses activités en imposant des conditions restrictives et un engagement à l'égard de son permis. Malgré de multiples occasions

de corriger les lacunes, elle a continué de démontrer une tendance soutenue à ne pas respecter ses obligations réglementaires.

- [49] Depuis qu'elle a accepté les modalités et signé un engagement, Mme Shaddick a omis à plusieurs reprises de soumettre à temps les relevés bancaires et les rapprochements requis, même après avoir reçu six rappels par courriel du personnel de la Commission entre mars et juillet 2025. Dans son mémoire, Mme Shaddick a indiqué qu'elle était disposée à présenter les documents exigés depuis mars. Les conditions de son permis exigent le dépôt mensuel de ces documents. Les soumissions exigées n'ont pas été effectuées depuis juin 2025.
- [50] Mme Shaddick a également indiqué dans son mémoire que les états financiers de 2023 et de 2024 seraient terminés dans un délai de 30 jours. Elle a fait part d'engagements semblables à la Commission en août et décembre 2024. Elle s'est également engagée le 3 mars 2025 à soumettre les états financiers de 2023 au plus tard le 31 mars 2025 et les états financiers de 2024 au plus tard le 31 mai 2025. Contrairement à ce qui était prévu par son engagement, elle n'a pas fourni les états financiers de 2023 et de 2024.
- [51] Mme Shaddick a indiqué qu'elle a fait des efforts raisonnables pour obtenir une attestation du cabinet de comptables Allen, Paquet & Arseneau, selon laquelle le cabinet lui fournirait de l'aide pour les rapprochements mensuels, mais qu'elle ne pouvait pas obliger les comptables à le faire. Bien que la directrice convienne que Mme Shaddick ne peut être tenue responsable de la non-coopération du cabinet, celle-ci a été invitée à plusieurs reprises à fournir la documentation démontrant qu'elle avait demandé au cabinet de fournir une attestation. Elle n'a fourni aucune preuve en ce sens, ce qui constitue une autre violation de son engagement.
- [52] Mme Shaddick a justifié ces manquements à la conformité de diverses manières, comme le fait d'être dépassée par la charge de travail, d'être absente du travail, les exigences opérationnelles, les transitions entre les institutions financières et les comptables et les difficultés à obtenir des documents de tierces parties. La directrice a tenu compte de ces facteurs. Mme Shaddick a fourni des arguments de même nature pour expliquer les manquements au cours de l'occasion d'être entendue tenue le 18 décembre 2024. La directrice estime que ses explications n'excusent pas son manque de respect continu des obligations prévues par la *Loi*, surtout compte tenu des modalités convenues, de l'engagement et des rappels répétés et des occasions qui lui ont été offertes de corriger les lacunes.
- [53] Dans les motifs de décision publiés le 6 juin 2025, la directrice insiste sur le fait que le meilleur indicateur d'un comportement futur est le comportement passé. Mme Shaddick a continué de démontrer une tendance soutenue à commettre des erreurs graves et répétées. Ces manquements concordent avec les préoccupations initiales qui ont mené à la recommandation d'annuler son permis et qui ont donné lieu à l'imposition de conditions restrictives à l'égard de son permis. Même si on lui a donné l'occasion de prendre des mesures correctives, notamment de demander de l'aide, elle n'a pas respecté ses obligations, ce qui témoigne d'une incompétence et d'un manque de fiabilité au sens de l'alinéa 28(2)d) de la *Loi*.
- [54] Mme Shaddick a omis d'informer la directrice lorsque les fonds des comptes de fiducie étaient insuffisants, de fournir les documents justificatifs pour la raison de l'insuffisance et les mesures correctives prises. Bien qu'elle affirme que les fonds ont toujours été « gardés en lieu sûr », force est de constater qu'elle continue de ne pas tenir compte de l'exigence réglementaire de

déposer les fonds dans un compte de fiducie désigné. L'obligation n'est pas seulement d'assurer la sécurité des fonds, mais de veiller à ce qu'ils soient détenus de la manière prescrite. Ne pas l'avoir fait constitue un manquement à l'exigence relative au compte de fiducie, démontre une incapacité continue de reconnaître et de respecter ses obligations réglementaires et relève d'un manque de respect à l'égard de l'autorité de la directrice.

- [55] Mme Shaddick n'a pas réussi à démontrer son engagement à respecter les exigences. Elle n'a pas tenu compte des sanctions réglementaires imposées par la directrice et a continué de contrevenir à ses obligations réglementaires. Cela soulève de graves préoccupations au sujet de la compétence et de la fiabilité de l'intéressée dans son rôle de gérante autorisée.

DÉCISION DE LA DIRECTRICE

- [56] 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. À notre connaissance, 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 la présente gérante autorisée. Au cours de l'occasion d'être entendue en décembre 2024, la gérante autorisée a indiqué que le fournisseur de services funéraires avait également deux apprentis qui devaient recevoir leur permis d'entrepreneur de pompes funèbres dans les six prochains mois.
- [57] 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. La directrice doit déterminer si Mme Shaddick a la compétence et la fiabilité nécessaires pour maintenir son permis de gérante autorisée ou, compte tenu de la situation, s'il existe des modalités et des conditions raisonnables qui pourraient être imposées à son permis afin de protéger les consommateurs.
- [58] Le cadre législatif exige que les gérants autorisés respectent toutes les conditions imposées par la directrice, tiennent des registres exacts, effectuent les dépôts en temps opportun et gèrent adéquatement les comptes de fiducie. Les facteurs présentés par Mme Shaddick pour expliquer la non-conformité, comme les exigences opérationnelles, les défis en matière de dotation et les transitions entre institutions financières, n'excusent pas son incapacité continue à remplir ses obligations légales.
- [59] En prenant cette décision, la directrice a tenu compte de la nécessité de protéger les consommateurs et de maintenir la confiance du public dans le secteur des services funéraires. Bien que la directrice reconnaisse le dévouement de Mme Shaddick à servir les familles endeuillées et ses efforts pour améliorer les processus administratifs, la tendance persistante de non-conformité pose un risque inacceptable pour la protection des consommateurs. La directrice s'est demandé si des mesures moins sévères, comme des conditions supplémentaires, seraient suffisantes pour répondre à ses préoccupations. Toutefois, étant donné les manquements répétés aux conditions précédentes, des mesures réglementaires plus rigoureuses sont justifiées.

[60] La directrice conclut que Mme Shaddick n'a pas respecté les conditions de son permis. Ces conditions ont été imposées dans le but de donner à la gérante autorisée l'occasion de démontrer qu'elle pourrait s'améliorer avec de l'aide. Malgré de multiples rappels et occasions de corriger les lacunes, elle a continué de faire preuve d'incompétence et de manque de fiabilité, dans le sens où l'entend l'alinéa 28(2)d) de la *Loi*.

ORDONNANCE

[61] En ce 25 novembre 2025, la directrice ordonne l'annulation du permis de gérant autorisé de Mme Shaddick, à compter du 2 janvier 2026, au salon funéraire Northumberland Funeral Home. Le report de l'annulation vise à donner au fournisseur de services funèbres la possibilité de remplacer la gérante autorisée.

[62] 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 25^e jour de novembre 2025.

L'original signé par Alaina M. Nicholson

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