

DANS L'AFFAIRE DE

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

DANS L'AFFAIRE DE

Thompson's Funeral Home Ltd.

MOTIFS DE LA DÉCISION

Date de l'occasion d'être entendu : 18 mars 2026

Date de la décision : 27 mars 2026

Date d'émission des motifs de la décision : 1^{er} juin 2026

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 à annuler le permis de fournisseur de services funèbres de Thompson's Funeral Home Ltd. (le salon Thompson's), en vertu des alinéas 28(1)a) et d) de la *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres*, L. N.-B. 2012, ch. 109 (la *Loi*).

[2] Les paragraphes 5(5) et 5(7) de la *Loi* autorisent la directrice à assortir le permis de fournisseur de services funèbres de modalités et de conditions ou à refuser de délivrer un permis de fournisseur de services funèbres, mais uniquement après avoir donné à l'auteur de la demande l'occasion d'être entendu :

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

5(7) Le directeur ne peut refuser de délivrer un permis de fournisseur de services funèbres pour tout autre motif que ceux prévus aux paragraphes (3) et (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.

[3] Si, en vertu du paragraphe 5(5), la directrice impose des modalités et des conditions supplémentaires, le fournisseur de services funèbres doit les respecter, comme le prévoit le paragraphe 5(6) de la *Loi*.

[4] Le paragraphe 28(1) de la *Loi* donne le pouvoir à la directrice, après en avoir informé le fournisseur autorisé de services funèbres et après avoir tenu une audience, de suspendre ou d'annuler le permis de fournisseur de services funèbres qu'elle lui a délivré en vertu de la *Loi*, si la directrice est convaincue que celui-ci :

28(1)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(1)d) ou bien a fait preuve d'incompétence ou de déloyauté dans l'exercice du commerce de fourniture de services de pompes funèbres dans le cadre d'arrangements préalables d'obsèques.

CONTEXTE

Antécédents sur le permis

[5] Le salon Thompson's est titulaire d'un permis de fournisseur de services funèbres, aux termes de la *Loi*, depuis 2010.

- [6] Pour agir en qualité de fournisseur autorisé de services funèbres en vertu de la *Loi*, le fournisseur de services funèbres doit employer un gérant autorisé tel que décrit ci-après.
- [7] Au moment de l'audience du 18 mars 2026, le salon Thompson's n'employait pas de gérant autorisé. L'ancien gérant autorisé ne faisait plus partie de l'effectif, et la personne nouvellement embauchée qui devait prendre la relève n'avait pas encore déposé de demande de permis de gérant.

Exigences en matière de permis

- [8] L'article 3 de la *Loi* stipule qu'une personne qui prend 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.
- [9] Au paragraphe 5(1), la *Loi* précise que le fournisseur de services funèbres doit détenir un permis en règle.
- [10] Au paragraphe 6(1), la *Loi* exige que le fournisseur autorisé de services funèbres emploie ou engage à contrat, pour chaque endroit où il exerce son activité dans la province, un gérant autorisé chargé de le représenter.
- [11] Lorsqu'ils perçoivent des sommes d'argent dans le cadre d'arrangements préalables d'obsèques, les fournisseurs de services funèbres se voient confier des fonds par des consommateurs. Ils doivent, à ce titre, respecter les obligations qui leur incombent en matière de réception, de dépôt, de protection, de rapprochement et de déclaration de fonds en fiducie.

Antécédents en matière de conformité et constatations du contrôle réglementaire

- [12] Depuis l'octroi de son permis de fournisseur de services funèbres, le salon Thompson's a fait l'objet de plusieurs visites de conformité effectuées par le personnel de la Commission. Ces visites ont eu lieu en 2011, 2013, 2015, 2016, 2019, 2023, 2024 et 2025.
- [13] Les contrôles de conformité visent à vérifier si le fournisseur de services funèbres respecte ses obligations en vertu de la *Loi* et du Règlement général 88-32 (le « règlement »), notamment en matière de permis, de gestion de fonds en fiducie, de comptabilité et de déclarations. Après chaque examen, le personnel de la Commission remet au fournisseur de services funèbres un document de recommandation et de réponse (le « document de réponse ») afin d'identifier les déficiences, de préciser les corrections requises et de fixer, pour chacune de ces corrections, un délai à respecter.
- [14] Entre 2013 et 2025, les examens de conformité ont révélé d'importantes et récurrentes déficiences de la part du salon Thompson's. Les lacunes constatées portaient notamment sur des

formulaire d'arrangements d'obsèques manquants ou introuvables, des rapprochements de comptes de fiducie incomplets ou manquants, des dossiers de fiducie peu clairs ou incomplets, des retraits de fonds en fiducie effectués avant la prestation des services de pompes funèbres, ainsi que sur des déclarations tardives ou inexactes.

- [15] Les antécédents du salon Thompson's en matière de conformité comportent également des manquements répétés à l'obligation de détention d'un permis en règle. Le permis du fournisseur de services de pompes funèbres et de son gérant autorisé n'ayant pas été renouvelé à temps en 2019, 2023, 2024 et 2025, le salon Thompson's a exercé ses activités sans permis de fournisseur de services de pompes funèbres ou de gérant autorisé, ce qui est contraire aux exigences énoncées aux paragraphes 5(1) et 6(1) de la *Loi*.
- [16] Le permis de fournisseur de services funèbres et le permis de gérant autorisé sont arrivés à expiration en mars 2024. Malgré plusieurs relances de la part du personnel de la Commission, le salon Thompson's n'a pas procédé au renouvellement des permis en question. En conséquence, il lui a été ordonné, le 14 mars 2024, de cesser toutes ses activités autorisées aux termes de la *Loi* jusqu'à ce que ses permis soient de nouveau en règle.
- [17] À titre de mesure corrective, le salon Thompson's s'est formellement engagé, le 30 mai 2024, à prendre plusieurs mesures précises, telles que le renouvellement de son permis, la mise à disposition de contrats de fiducie et la mise à jour des documents du Registre corporatif le concernant. Cela étant, dans la mesure où il ne s'est pas conformé à ces engagements dans les délais impartis, ce qui est contraire à l'alinéa 30.6(1)f) de la *Loi*, les motifs de préoccupation d'un point de vue réglementaire se sont encore aggravés. Les mesures décrites dans l'engagement formel ayant finalement été menées à bien en dehors des délais impartis, aucune autre mesure disciplinaire n'a été prise alors qu'une infraction a bien été commise.
- [18] L'administration des comptes en fiducie par le salon Thompson's est un sujet de préoccupation récurrent. L'article 30.1 de la *Loi* et l'article 12 du règlement exigent que les fournisseurs de services funèbres tiennent des livres, des registres et des documents pour rendre fidèlement compte de leurs activités liées à des arrangements préalables d'obsèques. Les examens de conformité menés en 2015, 2016, 2019 et 2024 ont mis en évidence des lacunes persistantes dans l'administration des comptes en fiducie, parmi lesquelles l'absence de rapprochements mensuels, des difficultés à faire correspondre les soldes des comptes en fiducie aux contrats ouverts, des pièces justificatives incomplètes pour les retraits de fonds, ainsi que des retards dans la production des documents demandés par le personnel de la Commission. Ces déficiences ont compromis la capacité de l'autorité de réglementation à vérifier que les fonds déposés en fiducie par des consommateurs étaient correctement protégés et qu'ils étaient gérés conformément à la *Loi*.
- [19] Des problèmes importants ont également été relevés en ce qui a trait au contrôle et à la traçabilité des formules types d'arrangements préalables de services funèbres prescrits par le

règlement et remis par la Commission à tous les fournisseurs autorisés de services funèbres (chacun d'entre eux disposant d'un numéro d'identification exclusif). Les examens de conformité menés en 2019 et 2023 ont permis de recenser 33 formules non comptabilisées et 44 formules manquantes, et de constater l'absence de documentation confirmant leur retour ou leur annulation. L'absence ou la non-comptabilisation de formules constitue un grave problème réglementaire, car elles empêchent de vérifier le bon enregistrement de tous les contrats d'arrangements préalables et des fonds qui leur sont associés.

- [20] Par ailleurs, le salon Thompson's a fait preuve de manquements répétés à ses obligations en matière de déclarations. Le paragraphe 9(1) du règlement exige des fournisseurs de services funèbres qu'ils remettent chaque année, au moyen de la Formule 1, tous les renseignements et les mouvements relatifs aux comptes en fiducie qu'ils détiennent. Malgré un suivi régulier de la part du personnel de la Commission, le salon Thompson's a déposé tardivement la Formule 1 à plusieurs reprises. Les divergences relevées dans la Formule 1 relative à l'année 2023 demeurent inexpliquées, et la Formule 1 relative à l'année 2024, qui devait être déposée au plus tard le 31 mars 2025, ne l'a été que le 15 août 2025.

RECOMMANDATION

- [21] Le 13 février 2026, le salon Thompson's a été informé par lettre que le personnel de la Commission avait recommandé, en vertu des alinéas 28(1)a) et d) de la *Loi*, l'annulation de son permis de fournisseur des services funèbres. Cette recommandation est fondée sur le constat que le salon Thompson's n'a pas respecté plusieurs dispositions de la *Loi* et du Règlement 88-32, et qu'il a fait preuve d'incompétence ou de déloyauté dans l'exercice du commerce de fourniture de services de pompes funèbres dans le cadre d'arrangements préalables d'obsèques.
- [22] La lettre précisait que le salon Thompson's avait la possibilité d'être entendu par la directrice pour discuter de la recommandation. La lettre indiquait également :
- son droit d'être représenté par un conseiller juridique ou une tierce personne de son choix,
 - son droit à une audience dans la langue officielle de son choix,
 - son droit à la communication des informations sur lesquelles le personnel de la Commission s'est basé pour formuler sa recommandation,
 - que la possibilité d'être entendu était l'occasion pour le salon Thompson's de fournir toute information ou justification supplémentaire susceptible d'aider la directrice à déterminer son aptitude à détenir un permis de fournisseur de services de pompes funèbres.
- [23] Le 19 février 2026, Bernard Doucette (M. Doucette) agissant au nom du salon Thompson's, a informé le personnel de la Commission que le salon Thompson's souhaitait exercer son droit d'être entendu. Ce souhait a été assorti d'une demande d'accès aux informations sur lesquelles le personnel de la Commission s'est basé pour formuler sa recommandation.

- [24] Entre le 25 et le 27 février 2026, d'autres échanges ont eu lieu entre le personnel de la Commission et M. Doucette. Ils portaient sur la procédure liée au droit d'être entendu et sur les droits dont disposait M. Doucette. Le personnel de la Commission a proposé des dates et des horaires pour la tenue de l'audience et indiqué que les informations demandées seraient fournies avant l'audience.
- [25] Le 27 février 2026, le personnel de la Commission a informé M. Doucette par courriel que l'audience était fixée au 11 mars 2026.
- [26] Le 2 mars 2026, en réponse à la demande de M. Doucette exprimée le 19 février 2026, le personnel de la Commission a envoyé à ce dernier un lien hypertexte lui permettant de consulter ou de télécharger les documents demandés.
- [27] Le 10 mars 2026, un échange entre le personnel de la Commission et M. Doucette a eu lieu afin de reporter la date de l'audience en raison de prévisions météorologiques défavorables. Le même jour, le personnel de la Commission a confirmé par courriel que l'audience était reportée au 18 mars 2026. M. Doucette a été informé par la même occasion que le salon Thompson's avait récemment remis le document de réponse relatif à l'examen de conformité mené en 2025, que le document en question avait été examiné par le personnel de la Commission et qu'il serait pris en compte dans le dossier d'information transmis à la directrice pour examen.

POSSIBILITÉ D'ÊTRE ENTENDU

- [28] L'audience s'est tenue le 18 mars 2026. M. Doucette y a assisté au nom du salon Thompson's, à la demande de Linda Thompson, propriétaire du salon funéraire Thompson's.
- [29] Un agent principal de la conformité ainsi qu'un agent de conformité des Services à la consommation ont assisté à l'audience au nom de la Commission.
- [30] Au début de l'audience, la directrice a passé en revue ce qui suit :
- Le but de l'audience relativement au permis du salon Thompson's à titre de fournisseur autorisé de services funèbres en vertu de la *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres*.
 - La recommandation formulée par le personnel de la Commission dans sa lettre du 13 février 2026 comprenait une liste indiquant les informations sur lesquelles il s'était appuyé pour formuler sa recommandation.
 - Le droit du salon Thompson's à la communication de ces informations, lesquelles lui ont été transmises le 2 mars 2026 par le personnel de la Commission sous la forme d'un courriel contenant un lien hypertexte sécurisé menant aux informations demandées.

- 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.
- La Commission est chargée d'appliquer la législation provinciale qui régit un large éventail de services à la consommation, ce qui comprend l'octroi des autorisations d'exercice et l'encadrement des activités des fournisseurs de services funèbres pour assurer le respect de la *Loi*.
- 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. 28(2)]
 - iii. L'annulation du permis [para. 28(1)], et conséquemment, la réattribution d'arrangements préalables d'obsèques [para. 28(9)] et l'application d'autres dispositions prévues par la *Loi*.

[31] Le salon Thompson's a également été informé de l'exigence stipulée au paragraphe 28(10) de la *Loi*, selon laquelle l'annulation d'un permis doit être publiée dans un journal. On a également rappelé à M. Doucette qu'il avait le droit d'être représenté par un conseiller juridique. C'était, pour le salon Thompson's, l'occasion de se faire entendre et de fournir des renseignements qui étaient, à son avis, nécessaires pour déterminer son aptitude à détenir un permis.

[32] Le personnel de la Commission a résumé les fondements de sa recommandation, en soulignant plusieurs motifs de préoccupations majeurs découlant des antécédents du salon Thompson's en matière de conformité. Il a précisé que cette recommandation ne reposait pas sur un incident isolé, mais sur une tendance lourde, observée sur plusieurs années, à ne pas s'acquitter des obligations prévues par la *Loi* et par ses règlements d'application, et ce malgré les nombreux conseils, les délais accordés et les suivis effectués par le personnel de la Commission.

[33] Le personnel de la Commission s'est dit particulièrement préoccupé par la manière dont le salon Thompson's gère les comptes en fiducie. Il a souligné que le salon Thompson's est chargé de gérer plus d'un million de dollars de fonds déposés en fiducie par des consommateurs. Il a mis en évidence des manquements récurrents identifiés lors de différents examens de conformité, tels que des rapprochements manquants ou incomplets de comptes en fiducie, des dossiers de fiducie incomplets ou peu clairs, et des retraits de fonds effectués avant la fourniture des services funèbres.

[34] Le personnel de la Commission a également souligné des lacunes persistantes en matière de comptabilité, parmi lesquelles l'absence ou la non-prise en compte de la formule type d'arrangement préalable d'obsèques, relevée lors des examens de conformité de 2019 et 2023. Le personnel a estimé que ces déficiences entravaient la capacité de l'autorité de réglementation

à vérifier la comptabilisation des contrats conclus avec des consommateurs et de leurs fonds déposés en fiducie.

- [35] Le personnel de la Commission a signalé par ailleurs que le salon Thompson's n'avait pas renouvelé ses permis de fournisseur de services funèbres et de gérant autorisé dans les délais impartis en 2019, 2023, 2024 et 2025. De fait, il a exercé ses activités sans permis. En mars 2024, les deux permis étant arrivés à expiration, le salon Thompson's a reçu l'ordre, comme le prévoit la *Loi*, de suspendre ses activités jusqu'à l'obtention des permis obligatoires. Le salon Thompson's a assorti ses demandes de renouvellement de permis d'engagements formels (consistant à remettre les contrats de fiducie et à mettre à jour les documents du registre corporatif) qu'il n'a finalement pas honorés, ce qui est contraire à l'alinéa 30.6(1)f) de la *Loi*. Les mesures détaillées dans cet engagement ont finalement été menées à bien, mais en dehors des délais impartis. Aucune autre mesure d'ordre réglementaire n'avait alors été prise.
- [36] Le personnel de la Commission a également souligné les manquements répétés du salon Thompson's à ses obligations en matière de déclaration, avec notamment des retards dans le dépôt de la Formule 1 et des irrégularités demeurées sans explication, malgré de multiples relances. Dans l'ensemble, le personnel a indiqué que, dans la mesure où il s'agit de manquements relatifs à des obligations fondamentales en matière de protection des consommateurs prévues par la *Loi*, et compte tenu de leur récurrence et du volume des fonds déposés en fiducie, l'aptitude du salon Thompson's à poursuivre ses activités en vertu de la *Loi* soulevait de sérieuses inquiétudes.
- [37] La directrice a ensuite invité M. Doucette à répondre aux points soulevés. Ce dernier a expliqué qu'il s'était impliqué personnellement dans l'entreprise environ un an plus tôt, à la suite de dysfonctionnements constatés et de difficultés financières rencontrées sous la précédente direction. Il a déclaré qu'il s'était d'abord attelé à stabiliser l'entreprise et ses locaux, notamment en réglant divers problèmes avec ses créanciers, en effectuant les réparations nécessaires dans les locaux et en résolvant quelques questions fiscales restées en suspens.
- [38] M. Doucette a reconnu les manquements relevés par le personnel de la Commission et a présenté ses excuses au nom du salon Thompson's. Il a déclaré n'avoir pris pleinement conscience de l'ampleur des manquements réglementaires à la *Loi* qu'à la réception de la lettre de recommandation du personnel de la Commission, datée du 13 février 2026.
- [39] M. Doucette a expliqué en détail les mesures prises pour améliorer les processus internes, notamment des changements au niveau du personnel, le recrutement d'un nouveau comptable professionnel, des réunions avec leur institution financière et des améliorations dans la tenue de dossiers. M. Doucette a indiqué que l'ancien gérant autorisé avait été congédié et que, par conséquent, aucun gérant autorisé n'était en poste au moment de l'audience. Il a en outre précisé qu'une nouvelle directrice des pompes funèbres avait été embauchée et qu'il était prévu

qu'elle occupe le poste de gérante. M. Doucette avait d'ailleurs apporté sa demande de permis de gérant à l'audience.

- [40] M. Doucette a affirmé que les fonds en fiducie étaient en sécurité, et précisé que le salon Thompson's avait cessé de vendre des arrangements préalables d'obsèques pour se tourner principalement vers la vente de produits d'assurance. M. Doucette s'est dit prêt à collaborer avec la Commission pour garantir le respect des futures obligations réglementaires.

MANDAT DE LA COMMISSION ET LÉGISLATION APPLICABLE

- [41] 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 ».
- [42] 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*.
- [43] La protection des consommateurs est un élément fondamental et un volet crucial 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.
- [44] En vertu du paragraphe 28(1) de la *Loi*, la directrice peut annuler un permis si le titulaire n'a pas respecté la *Loi* ou s'il a fait preuve d'incompétence ou de déloyauté.
- [45] Au lieu d'annuler le permis, la directrice peut, en vertu du paragraphe 28(2), l'assortir de modalités et de conditions si elle estime que l'intérêt public est en jeu.

FONCTIONS ET OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR DE POMPES FUNÈBRES

Considérations de la directrice

- [46] Avant de suspendre, d'annuler ou d'imposer des modalités et des conditions au titulaire, la directrice doit considérer le caractère adéquat et proportionné de toute mesure prise. Dans sa décision, elle tient compte du mandat de la Commission et détermine si le titulaire du permis respecte ses obligations législatives, et si sa conduite soulève des préoccupations en matière d'intérêt public ou de protection des consommateurs.

- [47] La protection des consommateurs est l'un des principaux objectifs de la *Loi*. La directrice doit considérer si le maintien d'un permis octroyé en vertu de la *Loi* expose les consommateurs à un risque de préjudice ou s'il risque de saper la confiance du public à l'égard du secteur des arrangements préalables de services de pompes funèbres. Lorsque des risques ont été identifiés, la directrice s'efforce de les minimiser, ou au moins de les atténuer, en prenant des mesures réglementaires appropriées.
- [48] Pour évaluer l'aptitude d'une personne ou d'une entreprise à détenir un permis, la directrice détermine la nature, la gravité et la récurrence des problèmes de conformité qui ont conduit à la recommandation. Elle tient compte du comportement du titulaire du permis au fil du temps, de la réactivité de ce dernier face aux directives réglementaires qui lui sont adressées, ainsi que de sa capacité ou de sa volonté de se conformer aux obligations qui lui incombent.
- [49] La directrice est consciente qu'il doit y avoir un équilibre entre deux considérations importantes, la première étant 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 un permis. La directrice doit veiller à prendre des décisions à la fois proportionnées aux risques identifiés et conformes aux fins de la *Loi*.
- [50] En tant que fournisseur autorisé de services funèbres, le salon Thompson est responsable de la gestion des arrangements préalables de services de pompes funèbres. À ce titre, il doit veiller à ce que les fonds en fiducie déposés par des consommateurs soient traités dans le strict respect de la *Loi* et du règlement, c'est-à-dire en assurant la tenue de livres, de registres, de comptes et de documents, et en veillant à ce que les fonds en fiducie soient correctement déposés, protégés, rapprochés et déclarés.
- [51] Les dispositions suivantes décrivent certaines des obligations législatives qui incombent à un fournisseur autorisé de services funèbres :
- L'article 3 définit les exigences en matière de permis nécessaires à la fourniture de services dans le cadre d'un arrangement préalable d'obsèques;
 - L'article 10 régit les conditions à respecter pour que les fonds déposés en fiducie en vertu d'un arrangement préalable d'obsèques soient versés une fois les services funèbres fournis;
 - L'article 15 précise les conditions à respecter pour qu'un retrait de sommes versées en fiducie puisse être effectué;
 - L'article 18 de la *Loi* et l'article 9 du Règlement général 88-32 définissent les obligations déclaratives annuelles;
 - L'article 30.1 de la *Loi* et l'article 12 du Règlement général 88-32 définissent les obligations en matière de tenue de registres;

- [52] L'article 30.1 de la *Loi* et le paragraphe 12(2) du Règlement général 88-32 énoncent les exigences relatives à la responsabilité des fournisseurs de services funèbres de tenir des registres en bonne et due forme, dans un souci d'efficacité des exigences réglementaires et afin d'assurer la protection correcte de fonds déposés par des consommateurs.

ANALYSE

- [53] La directrice a examiné attentivement l'ensemble du dossier, y compris les antécédents du salon Thompson's en matière de conformité, la recommandation du personnel de la Commission et les informations communiquées lors de l'audience.
- [54] La directrice constate que le salon Thompson's présente, depuis longtemps et de manière quasiment systématique, des lacunes en matière de conformité vis-à-vis de ses obligations réglementaires fondamentales. Ces déficiences sont graves et soulèvent des préoccupations en matière de protection des consommateurs.
- [55] La directrice éprouve des inquiétudes particulières au sujet des manquements répétés du salon Thompson's à renouveler ses permis dans les délais, de son incapacité à produire ses dossiers de fiducie et ses formules de contrats, et du fait que le salon Thompson's n'a pas respecté ses engagements pris auprès du personnel de la Commission.
- [56] Cela étant, la directrice a pris en compte les mesures de correction présentées lors de l'audience, notamment le changement de direction, les mesures correctives récentes et l'arrêt de la vente d'arrangements préalables de services de pompes funèbres.
- [57] La directrice reconnaît que le salon Thompson's a mieux respecté ses obligations réglementaires au cours des derniers mois, et qu'il s'est montré disposé à se soumettre à une surveillance renforcée.
- [58] La directrice doit trouver le bon équilibre entre la protection des consommateurs et de la réputation du secteur, d'une part, et la proportionnalité d'une éventuelle intervention réglementaire. Compte tenu des arguments présentés lors de l'audience et de l'atténuation des risques encourus par les consommateurs à la suite de l'arrêt de la vente d'arrangements préalables de services de pompes funèbres, la directrice a estimé que l'annulation immédiate du permis n'était pas nécessaire.
- [59] La directrice estime cependant que des contrôles réglementaires stricts et continus sont nécessaires. Bien que les manquements constatés ne soient pas des faits isolés, elle estime que le salon Thompson's pourrait bénéficier d'une dernière chance de montrer qu'il est en mesure de respecter ses obligations juridiques.

DÉCISION DE LA DIRECTRICE

[60] Le 27 mars 2026, la directrice a conclu, après un examen approfondi des faits, qu'en vertu du paragraphe 28(2) de la *Loi*, le permis de fournisseur de services funèbres octroyé au salon Thompson's serait assorti des modalités et des conditions suivantes :

- Le titulaire du permis doit faire un rapprochement des transactions du compte de fiducie mensuellement, et cette information doit comprendre le nom du titulaire de tous les nouveaux contrats et de tous les contrats annulés ainsi qu'une ventilation des retraits du compte de placement et des dépôts dans le compte de contrôle.
- Le titulaire du permis doit tenir un grand livre de fiducie et y consigner sans délai toute activité des fonds de fiducie.
- Le 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.
- Le titulaire du permis doit informer promptement la directrice de toute procédure judiciaire ou de tout jugement déposé contre le fournisseur de services funèbres.

[61] La directrice exige également que le salon Thompson's signe un engagement l'obligeant à :

- Prendre les dispositions nécessaires pour que son gérant autorisé suive, au plus tard à la fin du mois de mai 2026, une formation dispensée par le personnel de la Commission portant sur les exigences légales relatives à la gestion des contrats d'arrangements préalables de services de pompes funèbres et des comptes en fiducie (formation terminée le 28 mai 2026).
- Établir un registre de tous les contrats d'arrangements préalables en cours dans lequel figurent les informations indiquées dans l'exemple de registre ci-joint. La Commission devra en avoir reçu un exemplaire au plus tard le 31 juillet 2026.
- S'abstenir de négocier tout contrat de prévoyance financé par une assurance jusqu'à ce que le salon funéraire ait obtenu le permis requis en vertu de la *Loi sur les assurances* OU ait vérifié que l'agent d'assurance-vie avec lequel il travaille possède un permis et que cet agent d'assurance a bien rempli tous les documents nécessaires.
- Présenter les états financiers annuels de 2024 avant le 30 avril 2026 (ceux-ci ont été reçus le 28 avril 2026);
- Présenter les états financiers annuels de 2025 avant le 30 juin 2026 (ceux-ci ont été reçus le 28 avril 2026);
- Fournir en permanence des états financiers annuels, au plus tard 120 jours après la fin de chaque exercice financier.

[62] Ces mesures resteront en vigueur jusqu'à ce que la directrice en décide autrement.

[63] Si le salon Thompson's n'est pas satisfait de cette décision, il 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 la procédure d'audience.

FAIT à Fredericton, au Nouveau-Brunswick, ce 1^{er} jour de juin 2026.

Exemplaire original de la décision signé par

Alaina M. Nicholson

Directrice des Services à la consommation

Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick