

Bureau du Tuteur et curateur public

1.0 Résumé

Le mandat principal du Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) est de protéger les droits et les biens des personnes qui ne peuvent se protéger elles-mêmes. Le Tuteur public gère les finances d'environ 12 000 personnes qui avaient été jugées mentalement incapables, pour diverses raisons, de le faire pour elles-mêmes. Le Bureau est également le tuteur à la personne d'environ 30 clients incapables de gérer leurs soins personnels, comme les soins de santé, le logement et l'alimentation. Enfin, le Bureau administre également la succession des Ontariens qui sont décédés sans laisser de testament ou sans désigner d'exécuteur testamentaire apte à s'acquitter de cette fonction.

Le 31 mars 2018, le Bureau du Tuteur public comptait 388 employés à temps plein, dont 89 % exécutent des fonctions directement ou indirectement liées à la gestion des biens de personnes incapables, ou à l'administration de la succession de personnes décédées. En 2017-2018, le gouvernement de l'Ontario a consacré 40 millions de dollars au financement du Tuteur public; celui-ci a quant à lui facturé 31 millions de dollars en honoraires, essentiellement à ses clients.

Notre audit a révélé que le Tuteur public n'a pas veillé à protéger les intérêts des clients dont il

avait la tutelle et des héritiers des successions dont il est responsable. Bien que le Tuteur public ait établi des politiques et des systèmes d'information pour appuyer la gestion des cas de tutelle et de succession, nous avons relevé des faiblesses importantes dans leur utilisation qui ont été insuffisamment corrigées. Par exemple, nous avons constaté que le personnel ne désigne pas et ne protège pas systématiquement les biens des clients sous tutelle en temps opportun, et que les biens des clients sous tutelle ne sont pas systématiquement suivis dans le système de gestion des cas du Tuteur public. Il y a un risque de perte ou de détournement des biens des clients en raison des faibles contrôles internes. Nous avons également constaté que la direction ne dispose pas de rapports utiles produits par ce système qui pourraient servir aux cadres supérieurs pour bien surveiller de nombreux secteurs d'activité. Ces faiblesses accroissent le risque de difficultés et de pertes financières pour les clients et les héritiers des successions.

Le Tuteur public investit les fonds de ses clients dans divers produits de placement en suivant les politiques de placement élaborées à l'interne. Notre audit a révélé que les planificateurs financiers du Tuteur public suivent ces politiques pour déterminer comment investir les fonds des clients. Toutefois, ces politiques ne maximisent pas nécessairement les flux monétaires futurs des clients – la majorité des fonds des clients sont investis dans des produits de placement à

faible rendement et à faible risque, qui ont généré environ 2 % d'intérêt depuis 2014-2015. De plus, ces politiques n'ont jamais été examinées par les experts financiers dont le Tuteur public a retenu les services pour obtenir des conseils en matière de placement.

Dans le domaine de l'administration successorale, nous avons constaté que le Tuteur public s'attend à ce que son personnel soit en mesure de détecter les pièces d'identité frauduleuses lorsqu'elles sont présentées par ceux qui prétendent être les héritiers des successions. Toutefois, il ne donne pas à son personnel de la formation sur la façon de déceler les faux documents. En 2010, le Bureau du Tuteur et curateur public de l'Alberta a découvert qu'un de ses employés avait utilisé une pièce d'identité frauduleuse pour détourner 122 000 \$ de fonds d'un dossier successoral. Même si le personnel du ministère des Transports de l'Ontario nous a informés qu'il a observé une utilisation croissante de documents frauduleux à ServiceOntario – ce qui l'a amené à donner de la formation au personnel de ServiceOntario et à d'autres employés du gouvernement sur les méthodes de détection de tels documents –, le Tuteur public n'a jamais donné une formation semblable à son propre personnel, même s'il administre des millions de dollars au nom d'autres personnes.

Nos constatations les plus importantes sont les suivantes :

Services de tutelle pour les adultes incapables

- **Selon les données du Tuteur public, à peine 7 à 15 % des 12 000 clients sous tutelle ont reçu une visite au cours de chacune des cinq dernières années.** Le Tuteur public n'exige pas que son personnel visite les personnes dont il gère les biens. Même si le personnel doit effectuer des visites initiales lorsque des personnes deviennent sous tutelle, ces visites ne sont pas effectuées dans bien des cas en raison des nombreuses exemptions que le Tuteur public autorise.

Notre échantillon de clients révèle que la moitié d'entre eux n'avaient jamais reçu de visite depuis qu'ils étaient sous tutelle, soit 28 ans dans certains cas.

- **Les plans financiers élaborés pour les clients ne tiennent pas compte de renseignements actuels, complets et exacts sur la santé.** Bien que les planificateurs financiers du Tuteur public soient tenus par la politique de tenir compte de l'information sur la santé d'un client lorsqu'ils préparent un plan pour ses investissements et ses flux monétaires pour les années à venir, nous avons constaté que l'information sur la santé qu'ils utilisent n'était pas documentée. Cela concorde avec les constatations de notre audit de 2004.
- **Le personnel juridique a omis d'intervenir dans plusieurs affaires juridiques urgentes pour des clients, en raison de faiblesses du système de gestion des cas.** Ainsi, le Tuteur public a engagé sa responsabilité pour un montant estimatif de cinq millions de dollars pour couvrir les indemnités d'accident à la suite d'accidents de la route et de dommages aux clients.
- **Le personnel du Tuteur public a relevé des erreurs d'opérations financières totalisant plus d'un million de dollars entre avril 2015 et mars 2018.** Environ la moitié de la valeur des erreurs détectées par le personnel du Tuteur public était liée à des occasions manquées de percevoir des revenus comme des prestations d'invalidité et des prestations d'assurance-maladie complémentaires pour leurs clients. Ces erreurs particulières ont été relevées, mais d'autres pourraient passer inaperçues, en raison de divers risques systémiques (comme le besoin d'une formation accrue du personnel et l'amélioration du système de gestion des cas) qui ont rendu possibles ces erreurs.

- **Une relation commerciale non officialisée avec une maison de vente aux enchères.** Le Tuteur public paie des honoraires à une maison de vente aux enchères au nom de clients pour qui celle-ci évalue et vend leurs biens, mais il n'a pas conclu d'entente officielle avec cette entreprise depuis le début de leur relation d'affaires dans les années 1980. De plus, le Tuteur public n'a pas lancé de processus concurrentiel pour obtenir ces services.
- **De nombreux professionnels de la collectivité, comme les travailleurs sociaux et les ergothérapeutes (évaluateurs), effectuent encore des évaluations de la capacité de possibles clients malgré les préoccupations répétées au sujet de la qualité de leurs évaluations.** Le Bureau d'évaluation de la capacité (le Bureau), qui relève du Tuteur et curateur public, offre de la formation et tient à jour une liste de professionnels en soins de santé qui évaluent la capacité de possibles clients à gérer les biens. Les cas des personnes déclarées incapables de gérer leurs biens deviennent des clients du Tuteur public. Le Bureau n'a renvoyé aucun cas aux ordres professionnels auxquels les évaluateurs appartiennent et n'a retiré aucun évaluateur de la liste provinciale qu'il maintient, même si l'examen de la qualité du Bureau (effectué par des consultants externes) a révélé des faiblesses dans les évaluations de près de la moitié des évaluateurs contrôlés en 2016 et en 2017. Les responsables de cas du Tuteur public qui ont répondu à notre sondage ont indiqué qu'ils estimaient que certains de leurs clients étaient capables de gérer leurs propres finances; la Commission du consentement et de la capacité avait infirmé plus de 80 % des cas qu'elle avait entendus où les évaluateurs communautaires avaient insuffisamment prouvé des cas d'incapacité en 2016-2017 et 2017-2018.

Administration des successions

- **Le Tuteur public n'a pas identifié les héritiers ni distribué les biens des successions qu'il gère à l'intérieur du délai de 10 ans, ce qui laisse environ 28 millions de dollars provenant d'environ 260 cas de succession à payer à la Couronne.** Plusieurs facteurs sous le contrôle du Tuteur public ont contribué aux retards dans la distribution des biens aux héritiers. Par exemple, le personnel de l'administration des successions n'a pas pu retrouver invariablement les coordonnées des membres de la famille dans environ la moitié des cas de succession qu'il a gérés et où la personne décédée était auparavant sous tutelle. Cela s'explique par le fait que les intervenants n'ont pas toujours obtenu ni documenté ces renseignements lorsque ces personnes étaient encore vivantes, ce qui a retardé l'identification des héritiers lorsque ces personnes sont décédées. En outre, le personnel n'a pas fait de suivi dans plus de 600 dossiers de succession ouverts sans activité depuis trois ans, et le système informatique du Tuteur public ne signale pas les cas pour lesquels des mesures de suivi sont nécessaires.

Système de gestion des cas

- **Les systèmes de gestion des cas du Tuteur public ne soutiennent pas efficacement les activités quotidiennes de son personnel.** Le personnel du Tuteur public a formulé des suggestions pour améliorer les fonctions et les capacités de production de rapports du système de gestion des cas. Cependant, nous avons noté dans notre audit que plus de 200 des changements suggérés n'avaient pas encore été mis en œuvre, même si certaines de ces demandes dataient de cinq ans. En outre, le système ne produit pas de rapports signalant l'accès non autorisé au système, lequel contient des renseignements de nature délicate sur la santé et les finances des clients.

Honoraires

- **Les honoraires sont demeurés inchangés depuis 2004.** Le Tuteur public perçoit des honoraires auprès des clients et des successions dont il gère les cas, comme le permet la *Loi sur le tuteur et curateur public*. Ces honoraires sont fondés soit sur un pourcentage de la valeur monétaire des biens de la personne, soit sur le nombre d'heures consacrées à la prestation des services. Nous avons constaté que, bien que l'Ontario exige des honoraires plus élevés que le Manitoba pour l'examen des demandes d'autres provinces qui demandent à remplacer le Tuteur public en tant que tuteur de clients existants, dans l'ensemble, l'Ontario perçoit moins d'honoraires que les autres provinces.

Le présent rapport contient 16 recommandations, dont 30 mesures de suivi, pour donner suite aux constatations de notre audit.

Conclusion générale

Notre audit a conclu que le Tuteur public ne pouvait pas démontrer pleinement qu'il avait protégé les intérêts financiers des adultes frappés d'incapacité mentale sous sa tutelle. Nous avons constaté que les lacunes des systèmes et des procédures de contrôle interne du Tuteur public exposent les biens qu'il gère à des risques de perte ou de détournement de fonds. Il y a eu des cas où il n'a pas perçu de prestations au nom des clients en temps opportun, ce qui a entraîné un manque à gagner et où il a retardé la prise de mesures dans des affaires judiciaires urgentes, entraînant des pertes financières.

Nous avons également conclu que le Tuteur public investit les fonds conformément à ses politiques internes. Toutefois, ces règles de placement du Tuteur public n'ont pas été validées par son expert-conseil externe en placements ni par le groupe nommé par le gouvernement pour le conseiller en matière de placements stratégiques. Les règles actuelles risquent d'être trop restrictives et de

limiter le rendement pour certaines personnes sous tutelle.

Nous avons également conclu que le Tuteur public n'avait pas de contrôles internes efficaces à l'appui de l'administration rapide et exacte de la succession des personnes décédées.

Nous avons également constaté que même si le Tuteur public fait rapport au ministre du Procureur général de son rendement sur la rapidité de prestation de services de tutelle aux nouveaux clients, il n'évalue pas d'autres éléments majeurs de ses services et programmes de tutelle, et ne rend compte publiquement d'aucune de ces mesures.

RÉPONSE GLOBALE DU BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) reconnaît la valeur de l'audit détaillé mené par la vérificatrice générale et fait bon accueil aux recommandations formulées sur les moyens d'améliorer les services qu'il fournit aux plus vulnérables résidents de l'Ontario.

Les recommandations formulées dans le présent rapport s'inscrivent dans les objectifs du plan stratégique et du projet de modernisation du Tuteur public, y compris rendre l'accès aux services plus simple et rapide pour les clients; adopter une approche fondée sur les faits pour améliorer l'efficacité de la prestation des services; transformer les processus et outils opérationnels et mieux faire connaître au public les rôles et responsabilités du Bureau.

Le Tuteur public fournit des services essentiels aux Ontariens vulnérables, en protégeant la valeur des biens et la qualité de vie des adultes mentalement incapables lorsqu'il n'y a personne d'autre apte à les aider. Il agit comme décideur de dernier recours en matière de traitements et d'enquêtes sur les allégations de dommages graves pour les adultes mentalement incapables. Le Tuteur public fournit d'autres services à ses clients, notamment recevoir et déposer des revenus, faire des placements,

entretenir et vendre une propriété, faire une demande de prestations, remplir la déclaration de revenus, payer des factures et agir au nom du client dans une procédure judiciaire, le cas échéant. Le Tuteur public administre également la succession des résidents de l'Ontario qui sont décédés sans laisser de testament ou de proches parents connus en Ontario, et il effectue des recherches poussées pour retrouver de possibles héritiers. Il supervise en outre le processus d'évaluation des capacités, assume les fonctions du comptable de la Cour supérieure de justice, et assure la protection des intérêts du public dans les organismes de bienfaisance. Toutes ces fonctions importantes font partie du devoir législatif du gouvernement de protéger les Ontariens vulnérables.

Le Tuteur public s'engage à moderniser et à renforcer ses services afin de réaliser son mandat. Les recommandations formulées dans l'audit appuient cet engagement et aideront le Tuteur public à améliorer les services qui touchent directement la vie de milliers d'Ontariens mentalement incapables qui ne bénéficient d'aucun autre mécanisme de soutien.

2.0 Contexte

2.1 Aperçu du Bureau du Tuteur et curateur public

Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) s'acquitte de nombreuses responsabilités. Son mandat premier est de protéger les intérêts de ceux qui ne peuvent pas le faire eux-mêmes en raison d'une incapacité mentale. La plus grande partie de ce travail concerne les adultes qui sont incapables de gérer leurs biens (y compris leurs finances) lorsqu'il n'y a personne d'autre qui est disposé et apte à être nommé pour s'acquitter de ces responsabilités. Ces personnes sont appelées

des clients sous tutelle. Le Tuteur public administre également la succession des résidents de l'Ontario qui sont décédés sans laisser de testament ou de proche parent en Ontario. Voir l'**annexe 1** pour les principaux services offerts par le Tuteur public.

2.1.1 Structure organisationnelle

Le Tuteur public travaille au sein du ministère du Procureur général (le Ministère). Le gouvernement de l'Ontario finance en partie les activités du Tuteur public, et le personnel du Tuteur public est géré par la fonction des ressources humaines du Ministère. Toutefois, en vertu de la *Loi sur le tuteur et curateur public*, le Tuteur public a le pouvoir d'agir de façon indépendante au nom des adultes qui ont été jugés incapables de gérer leurs propres finances ou soins à la personne, en vertu de son statut juridique de « Personne morale simple ».

Le Tuteur public a des bureaux régionaux à Hamilton, London, Ottawa, Sudbury et Thunder Bay. Son siège social est établi à Toronto, qui est également le bureau régional de Toronto. Au 31 mars 2018, le Tuteur public comptait environ 388 employés équivalents temps plein, dont 89 % exerçaient des fonctions qui ont un lien direct ou indirect avec la gestion des successions et des biens des personnes jugées incapables de gérer leurs biens ou de prendre des décisions concernant les soins personnels (p. ex., où habiter, quoi porter et quoi manger).

2.1.2 Financement, honoraires et autres renseignements financiers

Les activités du Tuteur public sont financées principalement par une affectation annuelle d'environ 40 millions de dollars du gouvernement de l'Ontario (ce qui représente une somme nette de 18 millions de dollars après que le Tuteur public a remis un revenu excédentaire au gouvernement), et des honoraires sont facturés aux clients dont les finances sont gérées par le Tuteur public. En

2017-2018, les revenus tirés des honoraires se sont élevés à environ 31 millions de dollars.

Le Tuteur public reçoit également des revenus de placement de son propre fonds d'administration, qui est investi avec les fonds des personnes sous tutelle. Cette méthode de placement a été mise en œuvre il y a plus de 20 ans pour obtenir un meilleur rendement pour les clients, puisque des capitaux plus élevés permettent généralement d'obtenir un rendement plus élevé. Comme le prévoit un règlement pris en vertu de la *Loi sur le tuteur et curateur public*, le fonds d'administration renferme des revenus d'investissements accumulés sur une vingtaine d'années. Le fonds avait un solde d'environ 122 millions de dollars au 31 mars 2018.

Honoraires facturés pour les services rendus

La *Loi sur le tuteur et curateur public* stipule : « Le tuteur et curateur public peut demander des honoraires pour tous les actes qu'il accomplit en vertu de la présente loi ou de toute autre loi. »

Les honoraires les plus courants que le Tuteur public facture aux clients sont les honoraires sur les opérations d'indemnisation (3 % sur toutes les opérations) et les honoraires pour des services de prise en charge des soins et de gestion (0,6 % du total des actifs gérés au nom de la personne incapable). En règle générale, le Tuteur public ne facture pas ces honoraires aux bénéficiaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.

2.2 Pouvoir d'agir à titre de tuteur d'une personne incapable

2.2.1 Tutelle relative aux biens

Comme le montre la **figure 1**, au 31 mars 2018, le Tuteur public agissait à titre de tuteur des biens de 12 189 adultes incapables de gérer leurs finances, soit une augmentation de 7 % par rapport à 2014. Au cours de la période quinquennale allant de 2013-2014 à 2017-2018, l'âge moyen des personnes sous tutelle est demeuré de 60 à 61 ans, et l'actif net moyen par personne sous tutelle a augmenté de 19 %, passant d'environ 48 600 \$ au 31 mars 2014 à près de 58 000 \$ au 31 mars 2018. Près de la moitié des tuteurs ont également reçu des paiements du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées au cours de chacune de ces cinq années.

Parmi les clients dont les biens sont gérés par le Tuteur public au 31 mars 2018, 6 % avaient un actif net de plus de 100 000 \$; 22 % avaient un actif net de 15 000 \$ à 100 000 \$ et 71 % avaient un actif net de moins de 15 000 \$.

Le nombre de cas de clients dont les biens sont gérés sous tutelle a augmenté de façon constante de 2013-2014 à 2017-2018. La **figure 2** illustre la tendance des cas de tutelle relative aux biens nouveaux et fermés entre ces années en vertu des divers pouvoirs qui autorisent le Tuteur public à gérer les biens des adultes incapables. Au cours des cinq dernières années, environ 2 000 nouveaux cas ont été ajoutés chaque année au nombre de cas du Tuteur public, et environ 1 700 dossiers ont été fermés chaque année.

Figure 1 : Nombre, âge moyen et actif net moyen des personnes sous tutelle au 31 mars, 2014 à 2018

Source des données : Bureau du Tuteur et curateur public

Au 31 mars	Nombre de personnes sous tutelle	Âge moyen des personnes sous tutelle	Valeur nette moyenne des biens des personnes sous tutelle (\$)
2014	11 341	60,5	48 611
2015	11 540	60,6	51 038
2016	11 754	60,6	52 346
2017	11 971	60,7	55 161
2018	12 189	60,8	57 946
% d'augmentation de 2014 à 2018	7	<1	19

Figure 2 : Tendence des cas de tutelle relative aux biens, nouveaux et fermés, de 2013-2014 à 2017-2018

Source des données : Bureau du Tuteur et curateur public

	2013- 2014	2014- 2015	2015- 2016	2016- 2017	2017- 2018
Nombre de personnes sous tutelle au début de l'année (1^{er} avril)	11 041	11 341	11 540	11 754	11 971
Nombre de nouveaux cas ajoutés au cours de l'année pour les raisons suivantes :					
En vertu de la <i>Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui</i> ¹	1 081	1 037	1 088	1 105	1 138
En vertu de la <i>Loi sur la santé mentale</i> ²	885	876	891	771	779
En vertu d'une autre autorité	35	27	31	27	33
Dénombrement en double en raison des limites du système d'information	(10)	(3)	(38)	(4)	(2)
Total	1 991	1 937	1 972	1 899	1 948
Nombre de dossiers fermés au cours de l'année pour les raisons suivantes :					
Décès	(1 081)	(1 031)	(1 088)	(1 093)	(1 149)
La famille, les amis, etc. ont pris la tutelle	(243)	(321)	(294)	(257)	(256)
Un établissement psychiatrique a choisi de mettre fin à son pouvoir en vertu de la <i>Loi sur la santé mentale</i> ²	(214)	(174)	(202)	(197)	(189)
Mise à jour de l'évaluation de la capacité en vertu de la <i>Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui</i> ¹	(29)	(24)	(36)	(29)	(30)
Autre (p. ex., décisions de la Commission du consentement et de la capacité qui modifient le statut d'incapacité du client)	(120)	(189)	(125)	(110)	(106)
Total	(1 687)	(1 739)	(1 745)	(1 686)	(1 730)
Écart attribuable aux limites du système d'information	(4)	1	(13)	4	—
Répartition des clients sous tutelle relative aux biens à la fin de l'année (31 mars) :					
Autorisé en vertu de la <i>Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui</i> ¹	5 557	5 666	5 783	5 986	6 095
Autorisé en vertu de la <i>Loi sur la santé mentale</i> ²	4 990	5 147	5 278	5 387	5 442
Autorisé par d'autres entités (p. ex., nommé par le tribunal)	794	727	693	598	652
Total	11 341	11 540	11 754	11 971	12 189

1. En vertu de la *Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui*, un évaluateur de la capacité dans la collectivité détermine qu'une personne est incapable de gérer ses finances. L'évaluateur peut aussi, par la suite, réévaluer la capacité d'une personne.

2. En vertu de la *Loi sur la santé mentale*, un médecin dans un établissement psychiatrique désigné détermine qu'une personne est incapable de gérer ses finances. Un médecin peut réévaluer la capacité d'une personne pendant qu'elle est encore hospitalisée dans un établissement psychiatrique. L'établissement psychiatrique est également tenu d'aviser le Tuteur public de poursuivre la tutelle avant que la personne ne reçoive son congé; autrement, la personne sera par défaut jugée apte au moment de son congé.

De nombreux employés et services au sein du Tuteur public exercent diverses fonctions dans la gestion des finances des clients. Ces fonctions comprennent, par exemple, l'identification et la protection des biens, la collecte de revenus ou de prestations et des décaissements, par exemple pour couvrir les frais de subsistance des clients. L'**annexe 2** donne plus de détails sur ces fonctions.

Le Tuteur public investit également les fonds excédentaires des personnes dont il gère les finances

dans des fonds d'investissement qu'il surveille. En vertu des politiques de placements du Tuteur public, le personnel est tenu de respecter la « norme de l'investisseur prudent » selon laquelle le personnel du Tuteur public « agit avec le soin, la compétence, la diligence et le jugement dont un investisseur prudent ferait preuve en faisant des placements ». L'**annexe 3** donne plus de détails sur les fonds d'investissement et la surveillance connexe.

Évaluation de la capacité

Le pouvoir du Tuteur public d'agir à titre de gardien des biens des particuliers peut provenir de plusieurs sources. Dans la plupart des cas, la détermination de l'incapacité d'une personne de gérer ses finances est faite par un médecin dans un établissement psychiatrique ou par un évaluateur de la capacité qualifié dans la collectivité. Au 31 mars 2018 :

- 50 % des cas de biens gérés par le Tuteur public provenaient d'un évaluateur de la collectivité qui a évalué la capacité de ces personnes de gérer leurs finances (comme le permet la *Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui*) – ces évaluations peuvent être demandées par les personnes elles-mêmes ou d'autres personnes, comme des membres de leur famille ou des employés de banque;
- 45 % des cas étaient des personnes qui avaient été admises dans des établissements psychiatriques et que leur médecin avait jugé incapables de gérer les biens (comme l'exige la *Loi sur la santé mentale*);
- 5 % des cas provenaient d'autres sources, comme un tribunal ordonnant au Tuteur public d'agir en qualité de tuteur d'une personne.

Bureau d'évaluation de la capacité

Le Bureau d'évaluation de la capacité (le Bureau) a été mis sur pied il y a plus de 20 ans pour assurer la formation et l'appui à l'amélioration de la qualité du processus d'évaluation de la capacité tel qu'il est énoncé dans la *Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui*. Les deux employés du Bureau partagent des locaux à bureaux avec le personnel du Tuteur public, et le responsable du Bureau relève directement du Tuteur et curateur public.

Les professionnels réglementés comme le personnel infirmier et les travailleurs sociaux peuvent présenter une demande au Bureau pour devenir des évaluateurs communautaires. Après avoir reçu la formation offerte par le Bureau et passé un test de compétence à domicile, les candidats retenus sont inclus dans la liste

d'évaluateurs communautaires accessible au public. Les membres du public peuvent choisir un évaluateur communautaire dans cette liste pour effectuer une évaluation de la capacité, au besoin. En 2017, on dénombrait environ 120 évaluateurs communautaires en Ontario.

Le Bureau offre également des cours de recyclage réguliers aux évaluateurs actuels, le plus récent ayant eu lieu au printemps 2017. Une centaine d'évaluateurs communautaires ont assisté à ce séminaire.

Par ailleurs, le Bureau a retenu à forfait les services de deux experts-conseils qui examinent des échantillons d'évaluations de la capacité effectuées par des évaluateurs communautaires afin d'évaluer la qualité des évaluations et d'en faire rapport.

L'**annexe 4** décrit plus en détail le processus d'évaluation de la capacité.

2.2.2 Tutelle relative aux soins personnels

La *Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui* enjoint au Tuteur public d'enquêter sur toute allégation selon laquelle une personne est incapable de prendre soin d'elle-même et que des événements indésirables graves se produisent ou peuvent en résulter. La politique du Tuteur public stipule qu'il s'agit ici d'un « risque de subir des conséquences préjudiciables graves par suite de son incapacité ». Ces cas surviennent habituellement à la suite d'allégations d'abus de la part du public, faites au Tuteur public principalement au moyen d'un numéro de téléphone accessible au public, mais aussi par lettre ou courriel. Des membres du personnel du Tuteur public font enquête sur ces allégations pour déterminer si des mesures doivent être prises.

À la suite d'une enquête, si le Tuteur public détermine qu'une personne a besoin de protection, il s'adressera au tribunal pour demander d'être désigné tuteur assurant les soins personnels de cette personne. À ce titre, il lui incombera de prendre des décisions au nom de la personne concernant un ou plusieurs des six domaines suivants : soins de santé,

logement (lieu de résidence), sécurité, nutrition, hygiène et vêtements. Cela peut signifier que le Tuteur public a le pouvoir de retirer la personne d'une situation préjudiciable ou d'empêcher l'accès de tiers qui cherchent à exploiter cette personne.

En vertu de la *Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui*, le Tuteur public doit s'acquitter de ses obligations avec diligence, avec honnêteté et intégrité et de bonne foi, dans l'intérêt de la personne incapable. Au cours des cinq dernières années, le Tuteur public a assuré la tutelle relative aux soins personnels de 15 à 34 personnes. La **figure 3** montre le nombre de cas de tutelle en matière de soins personnels gérés par le Tuteur public au 31 mars 2018.

2.3 Recherche et distribution des successions et contrôle de la qualité d'héritier

Chaque année, le Tuteur public est nommé par le tribunal à titre de fiduciaire de plus de 200 nouvelles successions. Ces successions sont celles de résidents de l'Ontario qui sont décédés sans laisser de testament ou désigner d'exécuteur testamentaire en Ontario, qui n'ont pas de proches parents en Ontario et qui ont une valeur nette minimale de 10 000 \$.

La principale responsabilité du Tuteur public en ce qui concerne les successions est de répertorier et de garantir les actifs et les passifs de la succession, en utilisant les mêmes processus que pour l'établissement de nouvelles tutelles relatives aux

biens. En mai 2018, le Tuteur public gérait environ 145 millions de dollars d'actifs dans environ 1 400 dossiers de succession.

Le personnel du Tuteur public liquide les actifs nets et cherche les héritiers des successions. Ces processus se déroulent simultanément. Lorsqu'il identifie et localise tous les héritiers d'une succession, le Tuteur public établit une preuve de lignage et de qualité d'héritier. Il veille ensuite à ce que les fonds soient acheminés aux héritiers en temps opportun.

En vertu de la *Loi sur l'administration des successions par la Couronne*, si les héritiers ne peuvent être localisés, les biens peuvent devenir payables à la province 10 ans après la date du décès. En 2017-2018, 516 610 \$ d'actifs non distribués sont tombés en déshérence au profit du gouvernement de l'Ontario. La **figure 4** illustre la tendance sur cinq ans des montants et des cas de déshérence.

L'**annexe 5** donne plus de détails sur le processus d'administration des successions.

3.0 Objectif et étendue de l'audit

L'objectif de notre audit était d'évaluer si le Bureau du Tuteur et curateur public (Tuteur public) disposait de systèmes et de procédures efficaces pour :

- protéger les droits et les intérêts des adultes frappés d'incapacité mentale qui n'ont

Figure 3 : Types et nombre de cas de soins personnels gérés par le Bureau du Tuteur et curateur public, au 31 mars 2018

Source des données : Bureau du Tuteur et curateur public

	Nombre de cas
Tous les aspects des soins personnels (c.-à-d. sécurité, logement, santé, vêtements, nutrition, hygiène)	28
Sécurité, logement	2
Sécurité, logement, santé	2
Sécurité, logement, santé, vêtements, nutrition	1
Sécurité, logement, santé, nutrition, hygiène	1
Total	34

Figure 4 : Montant des actifs tombés en déshérence au profit du gouvernement de l'Ontario et nombre de cas de succession connexes, de 2013-2014 à 2017-2018

Source des données : Bureau du Tuteur et curateur public

	Montants tombés en déshérence au profit de la province (\$)	Nombre de cas de succession
2013-2014	1 112 991	43
2014-2015	1 077 375	46
2015-2016	1 004 715	38
2016-2017	249 025	22
2017-2018	516 610*	7

* Le montant total qui pourrait être radié le 31 mars 2018, selon la *Loi sur l'administration des successions par la Couronne*, était de 28 millions de dollars. Le Tuteur public n'a pas été en mesure de produire des renseignements semblables pour les années antérieures à 2017-2018.

personne qui soit apte à agir en leur nom en s'acquittant de ses obligations fiduciaires à titre de tuteur des biens, enquêter et agir au besoin sur les allégations d'exploitation d'adultes incapables, et investir les biens des clients conformément aux exigences législatives;

- administrer les successions des personnes décédées dans des situations définies par des exigences législatives, par exemple lorsqu'il n'y a pas de fiduciaire testamentaire disponible et disposé à le faire, et distribuer les successions aux héritiers et bénéficiaires légitimes;
- remplir ses mandats fondamentaux en tenant dûment compte de l'économie et de l'efficacité;
- mesurer l'efficacité de ces services et programmes et en rendre compte publiquement.

Avant d'entreprendre nos travaux, nous avons déterminé les critères de vérification que nous utiliserions pour atteindre l'objectif de notre audit. Ces critères ont été établis à la suite d'un examen des lois, des politiques et des procédures applicables, des études internes et externes et des pratiques exemplaires. La haute direction du Tuteur public a

examiné et accepté la pertinence de l'objectif de notre audit et des critères connexes énumérés à l'annexe 6.

Notre audit a porté sur les programmes et les activités de base du Tuteur public concernant les fonctions de tutelle pour les adultes incapables de 18 ans et plus (pour les biens et les soins personnels) et l'administration des successions. Ces activités comprennent l'évaluation de la capacité, la gestion des finances et des biens, les enquêtes, les services juridiques, ainsi que l'identification et la distribution des biens de succession administrés par le Tuteur public. En ce qui concerne les services juridiques, même si nous nous sommes concentrés principalement sur les services offerts aux adultes incapables, nous avons également examiné la façon dont le Tuteur public agissait à titre de tuteur à l'instance. Il s'agit de cas où le Tuteur public est nommé par le tribunal pour prendre des décisions au nom de personnes qui sont impliquées dans des poursuites, mais qui n'ont pas la capacité suffisante pour donner des instructions appropriées à un avocat ou pour prendre des décisions sur des questions importantes comme un règlement éventuel. Dans bien des cas, le Tuteur public est déjà le tuteur chargé de gérer les biens de la personne.

Nous nous sommes concentrés sur les activités du Tuteur public au cours de la période de trois ans se terminant le 31 mars 2018 et nous avons tenu compte des données et des événements pertinents des 10 dernières années. Nous avons effectué notre audit de janvier à juillet 2018 et obtenu des observations écrites du Tuteur public selon lesquelles, au 9 novembre 2018, il nous a fourni toute l'information dont il disposait et qui pourrait avoir une incidence importante sur les constatations ou les conclusions du présent rapport.

Dans le cadre de nos travaux, nous avons examiné les lois, les ententes, les rapports, les lignes directrices et les politiques applicables. Nous avons également examiné les documents et les dossiers pertinents, analysé les données, examiné les contrôles de la technologie de l'information et évalué les risques, et observé les

processus d'acquisition et de liquidation des biens des personnes sous tutelle. De plus, nous avons interrogé le personnel compétent du Tuteur public, de la Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables du ministère du Procureur général et du Bureau d'évaluation de la capacité (un bureau indépendant qui relève du Tuteur et curateur public et qui, entre autres fonctions, fournit de la formation et de l'information aux évaluateurs en Ontario) afin de mieux comprendre leurs rôles et responsabilités pour aider le Tuteur public à fournir des services aux personnes sous tutelle.

De plus, nous avons mené un sondage auprès de tous les responsables de cas du Tuteur public (taux de réponse de 69 %) dont les principales fonctions consistent à veiller à ce que les personnes sous tutelle reçoivent tous les revenus ou avantages auxquels elles ont droit, à déterminer les allocations de dépenses et les besoins en dépenses, et à prendre des dispositions pour l'entretien courant des biens pour celles qui ont des biens immobiliers ou d'autres biens importants. Nous avons également mené un sondage (taux de réponse de 100 %) auprès des planificateurs financiers du Tuteur public qui sont chargés de planifier quand vendre certains actifs des personnes sous tutelle et de déterminer comment investir leurs fonds. Par ailleurs, nous avons sondé tous les établissements psychiatriques de l'Ontario qui offrent des services aux patients hospitalisés (taux de réponse de 70 %) afin de mieux comprendre comment ils examinent la capacité mentale des patients lorsqu'ils sont dans leurs établissements et leur processus de renvoi des patients vers le Tuteur public en vertu de la *Loi sur la santé mentale*.

Nous avons mené nos travaux principalement au bureau de l'administration centrale du Tuteur public à Toronto. Nous avons visité et exécuté des procédures de vérification sur certains aspects de l'audit dans deux des quatre bureaux régionaux de Hamilton et d'Ottawa, afin de nous assurer que certaines fonctions sont exécutées de façon uniforme dans toute la province.

Nous nous sommes réunis ou avons parlé avec des représentants du Bureau du commissaire aux conflits d'intérêts, du Bureau des obligations familiales et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées pour comprendre les exigences et les pratiques exemplaires du gouvernement en matière de conflits d'intérêts; avec des représentants du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires pour mieux comprendre les enfants en transition vers l'âge adulte qui peuvent avoir besoin d'une évaluation de leurs capacités; et avec des représentants du ministère des Transports pour comprendre ses processus de formation à l'intention du personnel afin de détecter les documents d'identification potentiellement frauduleux.

Nous avons interviewé le conseiller en placements externe avec lequel le Tuteur public avait conclu un contrat pour recevoir des conseils d'expert sur le rendement des placements, ainsi qu'un représentant du Comité consultatif de l'investissement du Tuteur et curateur public, un comité de membres nommés publiquement par le lieutenant-gouverneur en conseil en vertu de la *Loi sur le tuteur et curateur public*, pour nous aider à mieux comprendre comment le Tuteur public gère les actifs de placement.

Nous avons fait des recherches sur la façon dont d'autres provinces exploitent leurs bureaux de tuteurs et curateurs publics et nous avons discuté avec des représentants de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, du Manitoba et du Québec afin de cerner les points à améliorer en Ontario.

Pour obtenir des points de vue sur les évaluations de la capacité, nous avons rencontré des représentants de la Commission du consentement et de la capacité et nous avons discuté avec des représentants d'ordres professionnels représentant des personnes qui peuvent être qualifiées pour devenir des évaluateurs de la capacité (évaluateurs communautaires) en Ontario, notamment l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario, l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail

social de l'Ontario, l'Ordre des psychologues de l'Ontario, l'Ordre des infirmiers et infirmières de l'Ontario et l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario.

Nous avons rencontré des intervenants de l'industrie, notamment l'Advocacy Centre for the Elderly, l'Ontario Brain Injury Association, Advantage Ontario, Citizens with Disabilities – Ontario, l'Ontario Long Term Care Association, l'Association canadienne pour la santé mentale (division de l'Ontario et section de Toronto) et Elder Abuse Ontario, afin d'obtenir leurs points de vue sur la façon dont le Tuteur public pourrait mieux servir les membres incapables de leur collectivité.

Pour déterminer la portée et l'étendue de nos travaux d'audit, nous avons examiné les rapports d'audit pertinents publiés par la Division de la vérification interne de l'Ontario et les données sur les plaintes reçues par l'ombudsman de l'Ontario au cours des trois dernières années.

Nous n'avons pas audité les autres fonctions du Tuteur public, comme la gestion des fonds d'entretien perpétuels pour les cimetières, la protection des intérêts du public dans les organismes de bienfaisance, les rapports avec les sociétés dissoutes et la fonction de gardien des fonds dans le cadre de son rôle de comptable de la Cour supérieure de justice, tel que décrit à l'**annexe 1**.

Nous avons mené nos travaux et présenté les résultats de notre examen conformément aux Normes canadiennes de missions de certification – Missions d'appréciation directe applicables émises par le Conseil des normes internationales d'audit et d'assurance des Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada). Cela comprend donner une assurance raisonnable.

Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario applique la Norme canadienne de contrôle qualité et, de ce fait, il maintient un système exhaustif de contrôle qualité comprenant des politiques et des procédures documentées au sujet du respect des règles de conduite professionnelle,

des normes professionnelles, ainsi que des exigences législatives et réglementaires applicables.

Nous nous sommes conformés aux exigences d'indépendance et autres exigences déontologiques énoncées dans le Code de déontologie des Comptables professionnels agréés de l'Ontario, code qui repose sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence et diligence professionnelles, de confidentialité et de comportement professionnel.

4.0 Constatations détaillées de l'audit

4.1 Risques de détournement et de perte des biens des clients

Le Tuteur public gère les finances de plus de 12 000 personnes sous sa tutelle, et la responsabilité principale en cette matière incombe aux responsables de cas. Ces employés approuvent les paiements et trouvent des sources de revenus pour les clients sous tutelle, ce qui représente environ 700 000 transactions par année. Les inspecteurs du Tuteur public sont responsables de la protection des biens, y compris des biens de valeur, des clients lorsque ceux-ci ont déménagé ou n'en ont pas besoin.

Nous avons noté des faiblesses dans les processus utilisés pour gérer les finances des clients ainsi que dans les processus que le personnel juridique suit pour ce qui est des questions juridiques qui touchent les clients. Ces faiblesses présentent le risque que les clients subissent une perte de revenu permanente ou temporaire qui pourrait mener à une diminution de la qualité de vie. Dans les cas les plus importants décrits ci-dessous, la perte était souvent temporaire parce que d'autres personnes, comme des membres de la famille du client, posaient des questions qui ont mené à l'identification de la perte, et la perte sera ensuite couverte par le fonds d'assurance du Tuteur public. Toutefois, dans de nombreux cas,

les clients n'ont pas de telles personnes dans leur vie, ce qui augmente le risque que les pertes soient permanentes et aient une incidence sur leur qualité de vie. Certains de ces problèmes pourraient être réglés par des améliorations au système de gestion des cas. Pour en savoir plus sur ces questions, consultez la **section 4.8**.

4.1.1 Les erreurs de paiement entraînent des pertes de plus d'un million de dollars pour les clients ou un remboursement du fonds d'assurance

Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2018 (une période de trois ans), le personnel du Tuteur public – principalement le personnel d'audit interne, les responsables de cas et les chefs d'équipe – a relevé des cas où des clients ont perdu plus d'un million de dollars en raison d'erreurs commises par le personnel, habituellement les responsables de cas.

Le Tuteur public couvre le coût de ces erreurs avec son fonds d'assurance (14 millions de dollars au 31 mars 2018), qui fait partie du fonds d'administration décrit à la **section 2.1.2**, en indemnisant les clients pour toute perte constatée. Un peu moins de la moitié du montant d'un million de dollars lié à la perte de la perception des soins de santé et des prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. De 2015 à 2018, 85 personnes sous tutelle ont subi des retards dans le versement des prestations de soins de santé complémentaires auxquelles elles avaient droit, habituellement en raison de l'omission de présenter des demandes ou d'un retard dans la présentation des reçus ou des demandes, et 73 clients ont été touchés lorsque le personnel du Tuteur public n'a pas respecté les échéances liées à divers aspects du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.

Les raisons de ces erreurs sont souvent le manque de formation du personnel et le fait que le système de gestion des cas ne signale pas ces situations aux responsables de cas ou aux cadres supérieurs pour les aider à surveiller le processus

(pour en savoir plus sur la formation du personnel, consultez la **section 4.4**).

4.1.2 Risque de perte en raison d'une surveillance irrégulière des actifs des clients

Le personnel d'inspection du Tuteur public est chargé de répertorier et de protéger les biens de valeur chez les clients et d'autres biens comme les comptes bancaires lorsque les clients sont sous tutelle pour la première fois. Certains biens de valeur sont entreposés et d'autres sont éliminés pour payer les frais de subsistance ou réduire les coûts d'entreposage. Toutefois, le système de gestion des cas ne permet pas un suivi uniforme de l'aliénation des biens. Pour les objets de moindre valeur, il n'indique pas si les biens sont éventuellement entreposés et vendus et si les produits sont entièrement déposés dans le compte d'une personne incapable.

Par exemple, nous avons trouvé un sac de bijoux, d'une valeur de 645 \$, dans un coffre-fort du bureau régional sans qu'aucun nom ne soit consigné; le personnel régional n'a pas été en mesure de déterminer le propriétaire de ces biens. Nous avons également trouvé un cas où le personnel de gestion des actifs avait des renseignements sur le compte bancaire de 2,1 millions de dollars à l'étranger d'un client, mais comme il n'y a pas eu de suivi dans le système, le compte bancaire n'a été protégé au nom du client qu'après le décès de celui-ci.

Nous avons également constaté des lacunes dans le processus de récupération des actifs dans les coffrets de sécurité de clients; ces coffrets sont couramment utilisés pour entreposer des articles de grande valeur. Lorsque les clients ont un coffret de sécurité, la politique du Tuteur public prévoit qu'un seul inspecteur est envoyé à la banque pour en protéger le contenu et le rapporter au bureau principal du Tuteur public. L'inspecteur ramène soit un formulaire conçu par le Tuteur public qui doit énumérer tous les biens dans le coffret

de sécurité, soit un formulaire produit par la banque. Les formulaires doivent être signés par un représentant de la banque. Cependant, il n'y a aucun moyen de confirmer qu'un représentant de la banque a signé le formulaire et il demeure possible qu'un inspecteur conserve le contenu du formulaire, remplisse un nouveau formulaire et signe pour le représentant de la banque. Nous avons relevé plusieurs cas où le formulaire rapporté par l'inspecteur faisait état de peu de biens dans le coffret de sûreté, voire aucun. Le personnel-cadre du Tuteur public n'a aucun moyen de déterminer si les biens ont été pris par un inspecteur.

Selon la politique du Tuteur public, le personnel d'inspection dispose de 10 jours pour mener à bien l'inspection des propriétés de clients, mais le personnel-cadre n'effectue aucune surveillance du respect de cette exigence. Nous avons analysé les données d'inspection de janvier 2015 à mai 2018 et avons noté que les inspections étaient réalisées en moyenne en 16 jours; dans certains cas, plus de 100 jours se sont écoulés. Les inspecteurs sont également tenus de justifier les retards d'exécution des inspections, par exemple la difficulté de fixer une date pour la visite et des problèmes logistiques d'accès à la propriété. Nous avons cependant constaté que la réponse « autre raison » était fournie dans environ 40 % des cas examinés. En l'absence d'information complète fournie par le personnel chargé des inspections, le personnel-cadre ne peut cerner avec exactitude les causes fondamentales des retards.

4.1.3 Absence de processus de suivi fiables des affaires juridiques entraînant des paiements du fonds d'assurance

Le personnel juridique du Tuteur public dispose de plusieurs mécanismes de suivi des affaires juridiques, dont bon nombre sont des processus manuels. Le système de gestion des cas ne facilite pas le suivi des délais qui ont une incidence sur les affaires juridiques, dont environ 4 000 à tout moment. Par conséquent, les cadres supérieurs

du personnel juridique ne peuvent pas surveiller aisément les affaires juridiques pour s'assurer qu'elles sont traitées en temps voulu, et des échéances peuvent être manquées, ce qui augmente le risque que les clients subissent des pertes. Par exemple :

- Le personnel juridique ou le système de gestion des cas n'a pas fait le suivi du besoin d'amener sous tutelle une personne inapte et, par conséquent, il a fallu 16 ans au Tuteur public pour finaliser une demande judiciaire afin de confirmer son pouvoir d'agir comme gardien des biens de cette personne inapte. En raison de ce retard, la personne a subi une réduction importante de son actif net. La personne possédait à l'origine 118 000 \$ de liquidités et une propriété sans passif, mais au cours de ces 16 années, elle a dépensé 31 725 \$ pour entretenir la propriété vacante et entre 818 \$ et 1 005 \$ par mois pour des locaux ailleurs. De plus, la personne n'a pas reçu 110 525 \$ de paiements d'aide sociale auxquels elle avait droit parce que le Tuteur public n'a pas pu présenter une demande en son nom. Cette négligence n'a été mise au jour qu'en 2016, après qu'un membre de la famille s'est informé de l'état de la propriété. Ainsi, le personnel juridique du Tuteur public a présenté une demande de tutelle, qui a été finalisée au printemps 2017. Au début de 2018, la personne incapable est décédée, laissant une succession évaluée à 174 000 \$ avec une dette impayée d'environ 123 000 \$, pour un actif net de 51 000 \$.
- Trois clients ont dû attendre entre 8 et 13 ans avant de recevoir les indemnités auxquelles ils avaient droit à la suite d'un accident de la route parce que le personnel juridique n'a pas exercé une surveillance diligente de leurs affaires juridiques et n'a pas respecté des échéances cruciales. Le Tuteur public est donc responsable d'un montant estimatif de cinq millions de dollars pour couvrir ces indemnités ainsi que les dommages subis par

les clients puisque, par exemple, la famille d'un client avait dû payer une partie des frais de soins auxiliaires du client.

- Une personne sous tutelle n'a pas reçu un montant estimatif de 150 000 \$ parce que le personnel du Tuteur public a raté une date limite pour présenter une demande de prestations d'invalidité au régime de son employeur.

Dans la plupart des cas susmentionnés, la responsabilité à l'égard de la personne inapte n'a été découverte que par des demandes de renseignements soumissionnées par la famille ou les amis de la personne inapte qui étaient au courant de l'historique des événements. Il est donc essentiel d'avoir un système de suivi des dates importantes et des délais de prescription, car ce ne sont pas tous les clients qui ont de la famille ou des amis qui peuvent défendre leurs intérêts.

4.1.4 La relation commerciale de longue date non officialisée avec la maison de vente aux enchères entraîne un risque accru de réduction des revenus pour les clients

Le Tuteur nous a mentionné qu'il utilise depuis les années 1980 les services d'une maison de vente aux enchères, établie à Toronto, pour évaluer des objets de valeur comme des bijoux et des peintures, ainsi que pour les vendre. Les biens sont vendus lorsqu'un client n'en a pas besoin, lorsqu'on a besoin d'argent pour couvrir les frais de subsistance ou pour réduire les frais d'entreposage. Nous avons constaté que la relation d'affaires entre le Tuteur public et la maison de vente aux enchères n'avait pas été officialisée dans une entente, exposant le Tuteur public à un certain nombre de risques, l'un d'entre eux étant que la plus grande valeur possible n'a pas été obtenue lors de la vente des biens des clients. La **figure 5** fournit plus de détails à ce sujet.

RECOMMANDATION 1

Pour contribuer à faire en sorte que les biens des clients soient pleinement comptabilisés et pour obtenir le produit le plus élevé possible pour les biens de valeur des clients sous tutelle, nous recommandons que le Bureau du Tuteur et curateur public :

- élabore des processus pour assurer le suivi des biens, y compris ceux dans des coffrets de sécurité et les propriétés, depuis le point de sûreté jusqu'au point de protection ou de vente et assure le suivi des exceptions relevées;
- obtienne séparément les services d'évaluation et de mise aux enchères;
- précise dans les ententes contractuelles les responsabilités du fournisseur de services de vente aux enchères quant aux efforts qu'il déploie pour obtenir la meilleure valeur pour les biens à vendre et sa responsabilité à l'égard des biens endommagés, perdus ou volés.

RÉPONSE DU BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) souscrit à cette recommandation. À l'heure actuelle, le Tuteur public utilise des systèmes et des tableurs pour faire le suivi des biens de clients. Dans le cadre de son plan de modernisation, le Tuteur public rationalisera et améliorera ce suivi, grâce à des mises à jour de ses systèmes informatiques, y compris avec l'automatisation, le flot de travail et la fusion des divers systèmes actuels, ce qui contribuera à renforcer les contrôles internes. Le Tuteur public effectuera un examen du processus actuel, cerner les secteurs dans lesquels des contrôles sont nécessaires ou doivent être renforcés et élaborera les exigences opérationnelles.

Le Tuteur public regroupe les services d'évaluation et de vente aux enchères, parce qu'il estime que cette méthode est rentable pour ses clients. Il examinera toutefois l'approche

Figure 5 : Faiblesses de la relation d'affaires avec la société de vente aux enchères

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Préoccupations	Détails
Les services de la société de vente aux enchères n'ont jamais fait l'objet d'un processus concurrentiel	Aucune autre maison de vente aux enchères en Ontario n'a eu la possibilité d'offrir des services locaux aux bureaux régionaux du Tuteur public. Ce genre de processus d'approvisionnement concurrentiel pourrait entraîner une baisse des commissions facturées aux clients. À la suite de nos demandes de renseignements, le personnel de gestion des biens du Tuteur public a examiné les taux de diverses maisons de vente aux enchères et, d'après cet examen, la maison de vente aux enchères qu'utilise le Tuteur public a des taux de commission plus bas que certaines autres et à peu près équivalents à ceux d'autres entreprises du même genre. Par exemple, deux maisons de vente aux enchères, y compris celle utilisée par le Tuteur public, demandent une commission de 15 % pour des actifs se situant entre 2 500 \$ et 7 500 \$. Le Ministère a récemment demandé au Tuteur public d'obtenir ce service en régime de concurrence, ce qu'il prévoit faire au cours des 12 à 18 prochains mois. En comparaison, le British Columbia Public Guardian utilise quatre évaluateurs et 16 maisons de vente aux enchères différentes dans la province pour offrir des services semblables.
La maison de vente aux enchères évalue et vend les biens des clients	La maison de vente aux enchères évalue et vend les biens des clients. Le Tuteur public nous a informés qu'il tient pour acquis que la maison de vente aux enchères agira de bonne foi. Il ne surveille donc aucun élément des activités de la maison de vente aux enchères une fois que les biens ont été retirés à la maison de vente aux enchères. Par exemple, le personnel responsable de la gestion des biens compte sur la maison de vente aux enchères pour déployer les meilleurs efforts possible afin d'obtenir la plus grande valeur pour les biens vendus, et il est convaincu qu'elle ne se livrera pas à des pratiques contraires à l'éthique, comme prendre des dispositions pour que quelqu'un présente une soumission de faible valeur lors d'une vente aux enchères mal annoncée et, par la suite, les revende pour obtenir un rendement plus élevé, qui ne serait pas remis au client.
Vérifications de sécurité non requises	Bien que le Tuteur public exige des vérifications de sécurité pour les employés d'entreprises externes qui offrent des services d'inspection « épurés et pertinents » aux propriétés des clients (pour nettoyer leurs locaux et chercher des documents financiers et juridiques), il n'exige pas que les employés de la maison de vente aux enchères qui visitent ces propriétés (par exemple, pour inspecter des œuvres d'art) fassent l'objet de vérifications semblables.
La responsabilité à l'égard des dommages et des pertes n'a pas été établie par contrat	Le Tuteur public n'a pas précisé, par exemple au moyen d'une entente avec la maison de vente aux enchères, quelle partie conserve la responsabilité financière si les articles récupérés par la maison de vente aux enchères sont endommagés, perdus ou volés avant d'être vendus, une situation qui ne s'est jamais produite aux dires du personnel de gestion des biens.

d'approvisionnement recommandée. À cette fin, il communiquera avec l'Unité des produits de la criminalité du ministère du Procureur général pour discuter des moyens d'obtenir des services distincts d'évaluation et de vente aux enchères.

Le Tuteur public souscrit à la recommandation. Au moment de l'approvisionnement en services de vente aux enchères, le Tuteur public décrira dans le contrat les responsabilités propres au fournisseur de services de vente aux enchères, et ajoutera d'autres clauses comme celle sur l'assurance, que l'on retrouve dans les ententes types de la fonction publique de l'Ontario.

4.1.5 Il n'y a pas de dossier des vérifications de sécurité de 36 % des employés qui ont accès aux renseignements des clients

Nous avons constaté l'absence de données probantes démontrant que tous les membres du personnel du Tuteur public ont obtenu l'habilitation de sécurité requise. Il est possible que des personnes ayant des antécédents criminels tentent de détourner des fonds des clients.

Le personnel du Tuteur public a accès à des renseignements de nature délicate sur la santé et la situation financière des clients. Selon ses

responsabilités et les risques associés au poste, les membres du personnel du Tuteur public peuvent être tenus de se soumettre à au moins une des vérifications de sécurité suivantes : une vérification des antécédents judiciaires; une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables (habituellement exigée des personnes qui travaillent avec des enfants ou des personnes vulnérables pour confirmer qu'elles n'ont pas été réhabilitées pour un délit à caractère sexuel) et une vérification du crédit.

Les employés plus récemment embauchés doivent se soumettre à trois vérifications, tandis que les employés embauchés avant 2012 doivent se soumettre uniquement à la vérification des antécédents judiciaires. Ainsi, les inspecteurs du Tuteur public, les responsables de cas et leurs adjoints ainsi que les chefs d'équipe ont différents niveaux de vérification de sécurité selon le moment où ils ont été embauchés.

Malgré cela, nous avons constaté que le Tuteur public ne pouvait produire de dossier de vérification de sécurité pour 36 % de ces employés qui travaillent de près avec les finances et les biens des clients, même si tous ces employés ont été embauchés lorsque des vérifications de sécurité étaient requises.

Par contraste, les enseignants de l'Ontario doivent faire l'objet d'une vérification du casier judiciaire avant de pouvoir enseigner dans les écoles primaires et secondaires financées par les deniers publics de l'Ontario, et ils doivent déclarer chaque année qu'ils n'ont pas été reconnus coupables d'une infraction criminelle en Ontario ni dans toute autre province ou territoire.

RECOMMANDATION 2

Pour réduire le risque que les employés abusent de leur pouvoir de tutelle, nous recommandons que le Bureau du Tuteur et curateur public confirme que tous les membres du personnel responsable des services de tutelle ont obtenu l'habilitation de sécurité requise.

RÉPONSE DU BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) souscrit à la recommandation. Le Tuteur public collaborera avec le ministère du Procureur général pour s'assurer que tout le personnel responsable des activités de tutelle ait obtenu les habilitations de sécurité requises.

4.2 Les besoins des clients sont mal compris, ce qui compromet la qualité des services offerts

4.2.1 Visites limitées pour confirmer les besoins et les circonstances des clients sous tutelle

Le personnel du Tuteur public visite très peu des personnes dont il gère les biens et les soins personnels. En 2010, en grande partie en raison de préoccupations anecdotiques au sujet de la charge de travail, le Tuteur public a cessé d'exiger que les responsables de cas visitent chaque année les clients dont les biens sont sous tutelle. La seule exigence prévoit que les intervenants fassent une visite initiale lorsqu'une personne incapable devient sous tutelle pour la première fois, et ce, dans les 6 à 12 premiers mois. Nous avons toutefois constaté que le Tuteur et curateur public du Manitoba a comme objectif d'effectuer une visite par année des clients, tandis que le Curateur public du Québec se donne comme objectif une visite chaque année ou tous les deux ans, selon les besoins du client. En Colombie-Britannique, la politique prévoit une visite aux nouveaux clients du curateur aux biens (qui correspondent aux cas de tutelle en Ontario) dans les six mois, sauf s'il y a des préoccupations en matière de santé ou de sécurité, ou si le transfert des pouvoirs de gestion des finances est en cours. Par la suite, une visite tous les deux ou trois ans est prévue, selon les besoins du client.

Les politiques relatives aux tuteurs publics prévoient également diverses exemptions à la

politique sur les visites, comme lorsqu'une visite pose des problèmes de sécurité (par exemple, chez les clients violents ou agressifs), si un client réside dans un milieu sécuritaire et supervisé (comme un foyer de soins de longue durée, une maison de retraite ou un hôpital) ou s'il a des conditions de vie stables et des soutiens fiables et pertinents (comme le soutien d'un travailleur social ou de membres de la famille), ou si le client n'a pas d'adresse fixe.

Le Tuteur public n'examine pas la fréquence à laquelle les clients sont visités. Nous avons obtenu des données sur les visites et constaté qu'au 31 mars 2018 :

- approximativement 7 % à 15 % de tous les clients ont été visités au cours des cinq années allant de 2013-2014 à 2017-2018;
- au cours des quatre années allant de 2013-2014 à 2016-2017, approximativement 30 % à 60 % des nouveaux clients ont été visités.

Nous avons également estimé le nombre de personnes vulnérables qui n'ont peut-être jamais rencontré leur responsable de cas en examinant un échantillon aléatoire de clients sous tutelle où le Tuteur public a pris en charge leur dossier au cours des 28 dernières années, et nous avons constaté que la moitié des cas n'avaient jamais reçu de visite depuis leur prise en charge par le Tuteur public.

En revanche, l'un des organismes de prestation municipaux du programme Ontario au travail du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a un processus interne pour effectuer des vérifications du bien-être, comme des visites, lorsque les clients n'encaissent pas de chèques pendant trois mois. Bien que les responsables de cas puissent examiner le relevé bancaire du client pour déterminer s'ils ont encaissé des chèques ou retiré des fonds, les systèmes informatiques du Tuteur public ne permettent pas de produire un rapport sommaire à l'intention des responsables de cas si un chèque n'a pas été encaissé, ou sur d'autres situations qui pourraient justifier une visite pour confirmer le bien-être des personnes sous tutelle.

Notre sondage auprès des responsables de cas a révélé que, malgré les préoccupations relatives à la charge de travail (voir la **section 4.4** pour plus de détails sur la charge de travail), beaucoup ont indiqué que les visites constituaient une partie importante du travail de gestion de cas (voir l'**annexe 7** pour en savoir davantage sur les points de vue des responsables de cas sur les visites).

4.2.2 Il y a peu d'information sur la façon dont les clients sont soutenus dans la collectivité

Environ la moitié des intervenants qui ont répondu à notre sondage estimaient qu'ils pouvaient compter sur d'autres personnes, comme des travailleurs sociaux et des médecins, pour surveiller le bien-être de certains clients, mais pas tous, qui sont sous tutelle. De plus, lorsqu'on leur a posé des questions sur le bien-être des clients, 20 % des intervenants qui ont répondu à notre sondage n'avaient pas de certitude ou n'en avaient aucune idée, 23 % n'ont pas pris position, et 40 % n'ont pas répondu à cette question.

Bien que le besoin de visites puisse être raisonnablement réduit pour les clients qui vivent dans des milieux supervisés (comme des foyers de soins de longue durée, des maisons de retraite ou des hôpitaux) ou qui reçoivent le soutien de membres de la famille ou de professionnels comme des travailleurs sociaux ou des médecins, notre examen aléatoire de dossiers de clients a révélé peu de données probantes de communications entre les intervenants et ces personnes dans la collectivité. Sans cette information pertinente, les intervenants ne peuvent pas porter de jugement éclairé lorsqu'ils gèrent leur cas, et ils peuvent supposer à tort que les clients ne bénéficieraient pas d'une visite. Les cadres supérieurs ont indiqué que le système de gestion des cas ne prévoyait pas de section où consigner les détails des renseignements provenant des principales personnes-ressources et qu'il serait utile d'avoir accès plus facilement à ce genre de renseignements.

À la lumière de notre examen d'un échantillon de dossiers, nous avons constaté que, dans l'ensemble, il y avait peu de preuves de contacts récents avec ces personnes sous tutelle pour déterminer leur statut ou leur bien-être. Par exemple, dans certains cas, la personne inapte avait été placée sous la tutelle du Tuteur public de 14 à 28 ans plus tôt, sans qu'on sache à quel moment le contact le plus récent avait eu lieu.

Par ailleurs, selon notre examen d'un échantillon de dossiers, nous avons relevé des circonstances dans lesquelles le responsable de cas s'était fié de façon injustifiée aux personnes ou aux ressources de soutien. Par exemple, un intervenant a indiqué dans le dossier, peu après qu'un client eut été placé sous tutelle, qu'un organisme communautaire de services de santé mentale et de lutte contre les dépendances soutenait la personne; toutefois, il n'y avait aucune preuve au dossier que des contacts avaient été établis avec ledit organisme depuis 2016.

RECOMMANDATION 3

Pour surveiller et gérer de façon responsable les personnes sous tutelle, nous recommandons que le Bureau du Tuteur et curateur public :

- officialise et mette à jour sa politique sur les visites pour indiquer quand on peut compter sur d'autres parties, comme des médecins ou des travailleurs sociaux, pour réduire la nécessité d'une visite par son personnel;
- exerce une surveillance pour s'assurer que son personnel consigne les dates et les détails des visites et des communications avec les personnes-ressources qui l'appuient.

RÉPONSE DU BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) souscrit à la recommandation. Le Tuteur public examinera et mettra à jour sa politique sur les visites aux clients afin d'y préciser quand on peut compter sur d'autres parties, comme des médecins ou des travailleurs

sociaux, pour réduire la nécessité d'une visite par son personnel.

Le Tuteur public offrira plus de formation au personnel sur la consignation des dates et des détails des visites aux clients. Il élaborera des exigences opérationnelles pour améliorer le suivi des communications avec les personnes et ressources de soutien, dans l'ensemble du système. Enfin, le Tuteur public adoptera des mesures temporaires à l'intention des gestionnaires afin d'améliorer la surveillance de la documentation des visites et des communications avec les personnes et ressources de soutien.

4.2.3 Les plans financiers sont établis et les placements sont choisis sans un portrait complet de l'état de santé du client

Les planificateurs financiers du Tuteur public sont chargés d'élaborer des plans pour tous les clients ayant des actifs financiers nets de plus de 50 000 \$. Ces plans décrivent, entre autres, comment leurs actifs doivent être investis dans les trois fonds de placement. Dans l'élaboration de ces plans, les planificateurs financiers doivent tenir compte de la santé et de l'âge de la personne, car ces facteurs peuvent influencer sur le moment et la durée pendant laquelle un client peut avoir besoin de fonds et suivre les politiques élaborées à l'interne lorsqu'ils prennent des décisions de placement au nom de leurs clients.

Les politiques que suivent les planificateurs financiers n'ont jamais été examinées à l'extérieur de l'unité de planification financière du Tuteur public. Bien que ces politiques aident à éviter des stratégies de placement trop agressives qui exposent les actifs des clients à des risques injustifiés, dans certains cas, elles donnent lieu à une stratégie de placement trop prudente insuffisamment diversifiée pour les clients – la majorité de leurs actifs étant investis dans des fonds qui offrent un faible rendement annuel d'environ 2 % depuis 2014-2015.

La fiabilité de l'information sur la santé servant de base aux plans financiers est limitée

La pratique actuelle d'élaboration de plans financiers ne garantit pas que les plans sont fondés sur des renseignements précis sur la santé, en partie parce que les planificateurs financiers ne sont pas en mesure d'obtenir ces renseignements. Ils doivent s'en remettre aux responsables de cas pour obtenir cette information, mais bien souvent, les responsables de cas ne consignent pas ces renseignements dans le système de gestion des cas.

Nous avons examiné un échantillon de clients qui avaient des investissements, et nous avons constaté que le système de gestion des cas contenait très peu de renseignements documentés sur la santé. Le système de gestion des cas ne prévoit pas de champ particulier pour entrer ces renseignements. Ils sont plutôt consignés dans les nombreuses notes incluses dans le dossier électronique du client et, incidemment, ils ne sont pas facilement repérables. Par exemple, nous avons constaté que les intervenants ne documentaient pas la date de la dernière mise à jour du dossier de santé du client après s'être adressés à un professionnel de la santé.

Le personnel de planification financière nous a informés que, dans certains cas, il ne disposait pas de renseignements fiables sur la santé du client, parce que le client ne divulguait pas l'identité des médecins. Cependant, nous n'avons trouvé aucune communication des planificateurs financiers aux responsables de cas leur demandant d'obtenir des renseignements plus à jour sur l'état de santé. Les responsables de cas ont le droit de demander ce genre de renseignements pour aider à gérer les finances d'un client, mais selon notre échantillon de dossiers, ils ne l'ont fait que rarement.

Le Tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique, qui a également plusieurs comptes de placement représentant différents niveaux de risque, prend des décisions d'investissement fondées sur un diagnostic médical et un pronostic qui tiennent également compte de l'espérance de vie de la personne. Aucun grand tuteur public

des autres provinces n'a maintenu de fonds d'investissement comportant des niveaux de risque différents.

4.2.4 La politique de placement rigide n'est pas étayée par des données probantes et réduit le revenu de certains adultes incapables en santé

Les politiques de placement du Tuteur public – celles que les planificateurs financiers utilisent pour investir les actifs des clients – ont été établies en 2005 par le personnel de la planification financière, et des mises à jour mineures ont été apportées en 2017. Elles renferment plusieurs règles d'investissement précises qui, selon le personnel de planification financière, sont fondées sur les pratiques de l'industrie. Ces politiques exigeaient notamment qu'un client ne détienne pas plus de 30 % des actifs investis dans les fonds à risque moyen ou élevé du Tuteur public. Le personnel de la planification financière n'a pas pu produire de données probantes sur les pratiques de l'industrie à l'appui des politiques.

Nous avons examiné un échantillon de plans financiers et nous avons constaté qu'ils avaient été préparés conformément aux politiques élaborées. Nous avons examiné ces politiques et nous avons constaté qu'elles semblaient efficaces pour prévenir les placements trop agressifs, mais qu'elles ne garantissaient pas une stratégie de placement raisonnablement diversifiée – même si les cadres supérieurs des services financiers ont indiqué que telle était l'intention de ces politiques. Ainsi, le rendement des placements de certains clients était inutilement faible et pourrait avoir une incidence sur leurs liquidités futures et leur qualité de vie. Par exemple, aux termes de la politique, les actifs d'un nouveau client de 80 ans en bonne santé seraient uniquement investis dans des fonds à faible risque et à faible rendement. En outre, au plus 30 % des actifs d'un client doivent être investis dans chacun des fonds à risque moyen et élevé, mais il n'est pas impératif d'investir une partie de leurs actifs dans

ces fonds, même si tous les autres investissements sont effectués dans des fonds à faible risque et à faible rendement. Notre échantillon de plans d'investissement comprenait les plans de deux personnes en bonne santé et nous avons examiné si leurs placements étaient suffisamment diversifiés :

- Les actifs totaux de 69 000 \$ d'un homme de 60 ans avaient été placés dans des fonds à faible risque et à faible rendement, même s'il touchait un revenu mensuel positif de 415 \$;
- Une partie des actifs totaux de 1,9 million de dollars (soit 1,3 million ou 69 %) d'un homme de 64 ans a été investie dans des fonds à faible risque et à faible rendement produisant un revenu mensuel négatif d'environ 2 000 \$. Bien que le revenu mensuel négatif nécessite certaines réserves en espèces, le client disposerait encore de plus de 1,2 million de dollars pour effectuer d'autres placements dans cinq ans.

RECOMMANDATION 4

Pour gérer avec prudence les biens des adultes incapables sans rater d'occasions de placement produisant un rendement supérieur, nous recommandons que le Bureau du Tuteur et curateur public :

- veille à ce que les responsables de cas obtiennent et documentent (en indiquant la date de réception) des renseignements à jour sur l'état de santé des clients, et mettent ces renseignements à la disposition des planificateurs financiers;
- examine ses politiques de placement, avec l'aide d'experts, comme le Comité consultatif de l'investissement ou du conseiller en placements du Tuteur public, pour confirmer que celles-ci respectent les normes de prudence en matière de placement, et les révise, au besoin.

RÉPONSE DU BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) souscrit à la recommandation. Le Tuteur public donnera une formation à son personnel sur l'importance de documenter les renseignements sur l'état de santé actuel des clients, ainsi que la date de réception de cette information. Le Tuteur public élaborera des exigences opérationnelles pour bonifier le système et améliorer la capacité du personnel et des conseillers financiers de trouver cette information.

Le Tuteur public passera en revue ses politiques de placement en collaboration avec ses conseillers en placements ou d'autres organismes externes, aux fins d'une « évaluation par des pairs » ou d'autres services de consultation. L'exercice permettra de confirmer que les politiques de planification financière respectent les normes de prudence en matière de placement, et de les réviser ou mettre à jour au besoin.

4.2.5 L'évaluation d'autres fournisseurs de placements pourrait offrir des occasions de produire une valeur ajoutée

Comme indiqué à l'**annexe 3**, quatre gestionnaires de fonds externes gèrent actuellement les placements des clients et des successions sous tutelle au nom du Tuteur public. Chacun de ses fonds est doté de caractéristiques propres relatives au rendement, aux risques et à la composition des actifs, afin de répondre sur une base collective aux besoins différents des clients. Les fonds ont été établis entre 2000 et 2006 et, depuis, le personnel financier du Tuteur public n'a pas évalué si ces profils offrent les meilleures occasions de placement aux clients pour répondre à leurs besoins actuels et futurs. Ainsi, les actifs des clients sont placés dans au moins l'un des trois fonds offerts : deux assurent la croissance du capital,

mais pas le troisième. Or, le Tuteur public n'a pas déterminé si les autres fonds, qui pourraient donner un meilleur rendement ou améliorer la préservation du capital, répondraient mieux aux besoins particuliers des clients. De plus, en ce qui concerne les actifs des clients sous tutelle qui peuvent être placés dans les trois fonds, plus de 90 % de ces actifs sont placés dans le fonds à revenu fixe qui rapporte des intérêts d'environ 2 %, et moins de 10 % des actifs sont investis dans les fonds à risque moyen et à risque élevé qui procurent un rendement supérieur à long terme. Les sommes se trouvant dans des régimes enregistrés, comme les régimes d'épargne-invalidité et les régimes d'épargne-retraite, ne peuvent être investies dans les trois fonds de placement susmentionnés, mais leur supervision est également assurée par les planificateurs financiers du Tuteur public. Aucune évaluation d'autres fonds, comme un autre fonds à revenu non fixe à faible risque, n'a été faite pour déterminer si une telle option sera plus pertinente pour les profils de risque des clients du Tuteur public.

Par ailleurs, la Société ontarienne de gestion des placements, créée récemment, investit, par le biais de fonds communs, au nom de clients du secteur public comme la Commission du régime de retraite de l'Ontario et la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. À l'été 2017, le Tuteur public a communiqué avec la Société pour examiner les possibilités de faire appel aux services de gestion d'investissement de celle-ci pour s'occuper de ses fonds de placement, qui regroupent essentiellement des fonds communs et des fonds communs unitaires des clients. Bien que la Société en soit encore au début de sa phase de démarrage, il pourrait s'agir d'une option prometteuse à examiner par le Tuteur public dans les prochaines années.

RECOMMANDATION 5

Afin de servir au mieux les intérêts financiers des clients sous tutelle et des héritiers des

successions, nous recommandons que le Bureau du Tuteur et curateur public :

- évalue la pertinence de sa stratégie de placement actuelle, qui s'appuie actuellement sur trois fonds distincts à risque variés, pour répondre aux besoins de placement de ses clients et élabore un plan pour réviser la stratégie s'il est possible de mieux répondre à ces besoins par d'autres options de placement;
- évalue périodiquement le recours à d'autres fournisseurs de services existants de placement du gouvernement de l'Ontario, comme la Société ontarienne de gestion des placements.

RÉPONSE DU BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) souscrit à la recommandation. Le Tuteur public évaluera la pertinence de sa stratégie de placement actuelle et dressera un plan d'examen de la stratégie, au besoin, au cours du prochain cycle d'approvisionnement.

Dans le cadre de son examen permanent de sa stratégie de placement, le Tuteur public a lancé un appel d'offres pour plusieurs fonds en 2017. Aux fins de l'évaluation susmentionnée, le Tuteur public communiquera avec la Société ontarienne de gestion des placements ou d'autres fournisseurs de services gouvernementaux afin de discuter de l'intérêt et de la possibilité de créer un partenariat pour l'approvisionnement futur en services d'investissement.

4.3 Il y a peu d'assurance que des services de tutelle sont offerts aux personnes dans le besoin

Le Tuteur public, en qualité de gardien de biens ou de responsable des soins personnels, peut influencer considérablement la qualité de vie des personnes sous sa tutelle. Notre audit révèle qu'il

existe des risques que les Ontariens ayant une déficience cognitive ne reçoivent pas la protection dont ils ont besoin, et que certains clients dont les biens sont sous tutelle peuvent en fait être capables de gérer leurs propres finances. Ainsi, le Tuteur public ne peut pas garantir qu'il fournit des services aux bonnes personnes dans le besoin, ce qui est préoccupant étant donné les ressources limitées dont il dispose pour assurer la prestation des services de tutelle.

4.3.1 Le faible nombre de cas de tutelle pour soins personnels est préoccupant

Le Tuteur public peut être nommé par le tribunal pour agir à titre de tuteur pour s'occuper des soins personnels des personnes atteintes d'incapacité mentale qui seraient victimes d'abus, de préjudices ou de négligence après que le Tuteur public a été informé de la situation et l'a confirmé après enquête. Le public peut communiquer avec le Tuteur public à l'aide d'une ligne téléphonique spécialisée pour signaler les cas soupçonnés de préjudice personnel grave (par exemple, ne pas fournir de nourriture ou refuser d'aider à obtenir des soins médicaux ou laisser la personne seule dans un environnement dangereux) ou de préjudice financier (par exemple, le retrait de sommes importantes d'un compte bancaire à l'avantage d'autrui, possiblement un parent) à une personne atteinte d'incapacité mentale.

À titre de tuteur assurant les soins personnels, le Tuteur public peut prendre des décisions au nom de ces personnes sur des questions qui relèvent de leur vie personnelle, notamment en ce qui concerne leurs soins de santé, leur régime alimentaire, leur logement et leurs vêtements, selon ce que détermine le tribunal. Bien que les exigences législatives varient d'une province canadienne à l'autre, la plupart des grandes provinces, dont la Colombie-Britannique, l'Alberta, la Saskatchewan et le Québec, fonctionnent de la même façon que l'Ontario, où le tribunal nomme le Tuteur public

pour veiller aux intérêts des personnes dans le besoin.

Le Tuteur public a agi comme tuteur pour assurer les soins personnels de très peu de gens en Ontario – entre 15 et 34 dans les cinq dernières années –, comparativement aux quelque 12 000 personnes pour lesquelles il agit à titre de tuteur des biens. Par comparaison aux tuteurs publics du Québec et de l'Alberta, le nombre de cas visant des soins personnels est beaucoup plus faible en Ontario. Au Québec, presque toutes les personnes sous tutelle (environ 13 500) voyaient à la fois leurs biens et leurs soins personnels pris en charge par le tuteur public. En Alberta, environ 2 600 clients étaient sous tutelle pour les soins personnels au 31 mars 2018.

Nous avons examiné les raisons expliquant le faible nombre de cas de tutelle pour les soins personnels en Ontario. Nous avons constaté que la haute direction du Tuteur public estime que la prise en charge des soins personnels d'une personne impose un niveau de contrôle très restrictif sur les libertés d'une personne. C'est pourquoi le Tuteur public ne cherche pas activement à identifier les personnes qui pourraient bénéficier de ce genre de tutelle. Par exemple, même si le Tuteur public mène quelques activités de sensibilisation sur les procurations et les fonctions d'un tuteur aux biens auprès des organismes communautaires, dont les centres de santé communautaire et les institutions religieuses, ces efforts visent essentiellement à déterminer qui pourrait avoir besoin de services de tuteur aux biens. En outre, nous avons été informés que même si les responsables de cas du Tuteur public – qui surveillent les cas de tutelle visant des biens – savaient qu'ils pouvaient renvoyer à l'interne les cas de tutelle visant des biens aux services de tutelle visant des soins personnels, ils n'en ont renvoyé que huit par année, en moyenne. Par ailleurs, la ligne téléphonique spécialisée, qui est le principal moyen par lequel les nouveaux clients des services de prise en charge des soins personnels sont dirigés vers le Tuteur public et que les membres de la collectivité peuvent utiliser pour

signaler les cas possibles de mauvais traitements, n'est pas facile à trouver dans le site Web du Tuteur public, car celui-ci est intégré au site Web du Ministère. De plus, le Tuteur public n'utilise pas d'autres plateformes numériques, comme les médias sociaux, pour informer le public de ses services. À titre de comparaison, l'Office of the Public Guardian au Royaume-Uni utilise les médias sociaux pour communiquer avec le public.

Peu d'organismes intéressés auxquels nous avons parlé connaissaient le rôle du Tuteur public pour ce qui est de la prise en charge des soins personnels. Tous étaient cependant d'avis qu'un plus grand nombre des personnes incapables qu'ils représentaient pourraient bénéficier de ce type de services et ont exprimé le désir que le Tuteur public fasse mieux connaître ses services au public, notamment à savoir quand le Tuteur public devrait ou ne devrait pas être contacté et comment accéder aux services, en particulier les services de tutelle pour des soins personnels.

RECOMMANDATION 6

Pour identifier et protéger les personnes inaptes qui pourraient être victimes de préjudices et d'abus, nous recommandons que le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) :

- collabore avec le ministère du Procureur général afin de communiquer clairement au public, à l'aide de mises à jour de son site Web et des médias sociaux, les moyens de signaler les cas possibles de violence, et le rôle du Tuteur public pour la tutelle des soins personnels;
- mette à jour la formation de son personnel responsable des biens sous tutelle afin de préciser la façon de renvoyer les cas de violence présumée ou de personnes qui ont besoin de protection aux services de tutelle visant des soins personnels.

RÉPONSE DU BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) souscrit à la recommandation. Le Tuteur public élaborera une stratégie de sensibilisation du public sur le rôle et le mandat du Tuteur public et les moyens d'obtenir ses services. Il devra notamment obtenir l'autorisation d'utiliser les médias sociaux et collaborer avec le ministère du Procureur général (le Ministère) pour améliorer le contenu du site Web du Ministère afin de rendre l'information plus accessible et plus conviviale.

Le Tuteur public intégrera à son plan de formation générale du personnel de première ligne un volet à jour sur ce sujet. Il veillera à ce qu'une formation soit offerte sur les mécanismes de transfert de cas qui pourraient avoir besoin de services de tutelle visant des soins personnels.

4.3.2 Préoccupations soulevées concernant le travail des évaluateurs communautaires sans qu'aucun évaluateur n'ait été retiré de la liste provinciale

Le Tuteur public n'a pas joué un rôle proactif pour veiller à ce que les évaluateurs communautaires (professionnels désignés à l'extérieur d'un milieu hospitalier qui ont reçu une formation pour évaluer la capacité d'une personne à gérer ses finances) aient un rendement conforme aux normes de qualité acceptables. Sans cette assurance, il y a un risque que le Tuteur public gère les finances de personnes qui sont en fait capables de le faire elles-mêmes.

La moitié des responsables de cas du Tuteur public qui ont répondu à notre sondage ont indiqué qu'ils croyaient que certaines personnes dans leur charge de travail étaient capables de gérer leurs propres finances et qu'elles n'avaient pas vraiment besoin des services du Tuteur public. Le Comité de la capacité et du consentement, qui a entendu en

2016-2017 et en 2017-2018 32 appels de personnes évaluées par des évaluateurs communautaires, a renversé plus de 80 % de ces cas où il a jugé insuffisante la preuve démontrant l'incapacité.

Le Tuteur public est particulièrement bien placé pour influencer la qualité du travail de ces évaluateurs communautaires, qui sont chargés de renvoyer environ la moitié des cas de tutelle au Tuteur public, parce que le Bureau d'évaluation de la capacité (le Bureau) relève du Tuteur et curateur public. Le Bureau d'évaluation de la capacité offre de la formation à ces évaluateurs et tient à jour une liste de ces derniers (pour en savoir davantage sur la façon dont les évaluateurs de la capacité sont nommés et supervisés, voir l'**annexe 4**).

Depuis sa création il y a plus de 20 ans, le Bureau n'a jamais retiré un évaluateur communautaire de la liste. De plus, il n'a jamais déposé de plainte auprès de l'organisme de réglementation des évaluateurs communautaires et n'a pas de critères ni de lignes directrices pour l'aider à déterminer quand déposer une plainte. Le Bureau nous a informés que son rôle consiste à fournir de la formation aux évaluateurs communautaires en s'appuyant sur des commentaires et en offrant des séminaires, et non à sanctionner une faute des évaluateurs communautaires. Un examen effectué par les cadres supérieurs du Tuteur public il y a une vingtaine d'années a révélé que le Bureau

[traduction] « est incapable de prendre des mesures disciplinaires contre les évaluateurs qui reçoivent des plaintes autres que de les retirer de la liste publique. Cette mesure n'a pas été prise parce que le personnel du Bureau d'évaluation de la capacité n'a pas accès aux rapports ou aux dossiers des évaluateurs et ne peut donc pas évaluer la plainte à la lumière des renseignements contenus dans le dossier. » Le personnel du Bureau n'obtient toujours pas les rapports ou les dossiers des évaluateurs, et le Tuteur public n'a pas fait d'examen semblable récemment. De plus, le Bureau n'effectue pas de suivi du nombre d'évaluations effectuées par chaque évaluateur et ne vérifie pas les déclarations faites par ceux-ci confirmant qu'ils ont effectué cinq évaluations en deux ans, comme ils sont tenus de le faire.

Le Bureau retient les services d'experts-conseils externes qui examinent la qualité du travail des évaluateurs communautaires. Nous avons examiné tous les rapports d'experts-conseils de 2016 et 2017, portant sur 155 évaluations de la capacité menées par 77 évaluateurs communautaires, et nous avons constaté que les experts-conseils avaient relevé des préoccupations visant près de la moitié des évaluateurs ayant fait l'objet de leur examen. Nous avons constaté qu'en raison de faiblesses du processus (décrit à la **figure 6**), le Bureau n'a pas les capacités suffisantes pour faire le suivi des résultats des examens de la qualité du travail effectués par les experts-conseils.

Figure 6 : Faiblesses du processus d'examen de la qualité des évaluations des capacités

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Préoccupations	Détails
Les examens portent uniquement sur une partie du travail effectué par les évaluateurs communautaires	Chaque évaluateur communautaire est tenu d'envoyer seulement deux évaluations de la capacité achevées aux fins de l'examen de la qualité au cours d'une période de deux ans, de sorte que seulement 155 évaluations (soit environ 7 %) de l'ensemble des évaluations de la capacité effectuées en 2016 et en 2017 font l'objet d'un examen.
Les évaluateurs communautaires peuvent choisir les évaluations de la capacité qu'ils soumettent à l'examen	Les évaluateurs communautaires peuvent choisir les évaluations de la capacité qu'ils soumettent à l'examen de la qualité. Il leur est ainsi loisible de ne pas envoyer les évaluations qu'ils estiment de moins bonne qualité.
Aucun suivi des cas de mauvais rendement constant	Le Bureau d'évaluation de la capacité ne fait pas le suivi des examens sur la capacité menés par les experts-conseils afin de déterminer si un évaluateur communautaire a eu un faible rendement sur plusieurs années.

Dans près du tiers des évaluations de la capacité examinées, les experts-conseils ont fait état de préoccupations à l'égard de la qualité des évaluations. Ils ont soulevé diverses préoccupations, notamment : un manque de compréhension des lois pertinentes, des questions posées qui manquaient de profondeur, l'omission d'expliquer les motifs à l'origine de la détermination de l'incapacité, le non-respect de l'ensemble des exigences pour mener une évaluation.

Nous avons également analysé le nombre d'évaluateurs communautaires dont l'examen avait soulevé des préoccupations répétées quant à la qualité de leur travail (chaque évaluateur est examiné tous les deux ans). Nous avons constaté que les trois quarts des évaluateurs visés par de sérieuses préoccupations relatives à la qualité de leur travail au cours du cycle d'examen de 2016-2017 avaient également soulevé des préoccupations au cours du cycle de 2014-2015. Le Bureau d'évaluation de la capacité n'a pas effectué ce type d'analyse.

Nous avons relevé que dans d'autres provinces, la détermination de l'incapacité exige généralement la mobilisation de plusieurs professionnels et que le processus prévoit parfois que la personne puisse contester la détermination de l'incapacité avant que le Tuteur public n'établisse son autorité. Par exemple, en Colombie-Britannique, les évaluations de la capacité sont d'abord effectuées par un fournisseur de soins de santé, puis par un représentant de l'autorité sanitaire locale. Un certificat d'incapacité est délivré uniquement lorsque ces deux intervenants déterminent que la capacité d'une personne est insuffisante. Des représentants de deux groupes d'intervenants à qui nous avons parlé ont suggéré que l'opinion de personnes qui connaissent bien la personne évaluée, comme un médecin, aiderait à assurer l'exactitude globale de l'évaluation.

RECOMMANDATION 7

Pour contribuer à ce que les évaluations de la capacité effectuées dans la collectivité soient conformes aux normes requises afin que seules les personnes correctement évaluées comme étant incapables soient aiguillées vers les services de tutelle, nous recommandons que le Tuteur et curateur public enjoigne au Bureau d'évaluation de la capacité de :

- répertorier les évaluateurs communautaires qui produisent des évaluations de la capacité qui soulèvent des préoccupations répétées en matière de qualité, par exemple, si les évaluations n'ont pas de fondement bien documenté établissant l'incapacité;
- définir des critères pour déterminer dans quelles situations un évaluateur communautaire devrait être renvoyé à l'organisme de réglementation pertinent ou rayé de la liste des évaluateurs communautaires sur son site Web, et appliquer ces critères de façon appropriée pour régler les problèmes de qualité systémiques.

RÉPONSE DU BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) souscrit à la recommandation. Le Tuteur public confiera au Bureau d'évaluation de la capacité (le Bureau) la tâche de concevoir un mécanisme basé sur le système pour effectuer le suivi des évaluateurs de la capacité qui préparent des évaluations dont la qualité soulève des préoccupations. Le mécanisme permettra d'évaluer la fréquence de chaque événement et de catégoriser les problèmes systémiques, dans le but d'améliorer le programme éducatif du Bureau.

Le Tuteur public mandatera le Bureau pour qu'il collabore avec les organismes de réglementation pour définir les critères de renvoi d'un évaluateur à son organisme

pertinent et pour revoir ses politiques et processus liés pour rayer un évaluateur de la liste des évaluateurs.

4.3.3 Certains établissements psychiatriques n'ont pas la certitude d'avoir réduit au minimum les pertes financières des patients

Les établissements psychiatriques ont mis en place différents processus pour s'assurer que les patients dans leurs établissements qui sont incapables de gérer leurs finances sont renvoyés de façon appropriée au Tuteur public. Nous avons sondé tous les établissements psychiatriques désignés en Ontario. Parmi les établissements qui ont répondu à notre sondage, 42 % étaient certains que leurs établissements étaient en mesure de réduire au minimum les pertes financières subies par les patients admis, tandis que 58 % n'étaient que quelque peu ou moins certains. Lorsque les patients qui ont reçu leur congé ont besoin de services de tutelle pour gérer leurs biens sans être correctement aiguillés vers le Tuteur public, ils peuvent être exposés à des pertes financières attribuables à leur propre mauvaise gestion ou à l'exploitation par d'autres personnes.

En vertu de la *Loi sur la santé mentale* (la Loi), le ministre de la Santé et des Soins de longue durée peut choisir quels établissements psychiatriques sont tenus de faire évaluer tous les patients par leur médecin afin de déterminer s'ils sont capables de gérer leurs biens et d'aiguiller les patients incapables vers le Tuteur public pour que leurs biens soient pris en charge, le cas échéant. Le ministère a désigné 82 établissements et est responsable de l'administration de la Loi.

Le personnel-cadre du Tuteur public nous a informés avoir observé (même si aucun cas spécifique n'a été contrôlé), dans les dernières années, une augmentation du nombre d'hôpitaux qui donnent congé par inadvertance à des patients jugés incapables avant d'avoir rempli les documents requis pour assurer un transfert aux services de

tutelle auprès du Tuteur public. En 2014 et encore en 2018 (lors de notre audit), le Tuteur public a envoyé un rappel écrit à ces établissements psychiatriques désignés faisant état de leur obligation légale d'évaluer la capacité des patients à gérer leurs biens.

Les établissements qui ont répondu à notre sondage avaient mis au point et utilisé leurs propres outils pour s'assurer de bien renvoyer les cas au Tuteur public. Ceux-ci comprennent notamment de la formation donnée aux médecins par l'intermédiaire du Tuteur public ou par l'hôpital lui-même et des listes de vérification pour établir la capacité de gestion financière. Bien que le Ministère applique la Loi et finance les activités des hôpitaux, il n'a pas conçu d'outils communs à l'usage de ces hôpitaux. Le Ministère nous a indiqué que d'autres partenaires de la santé, comme l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario et l'Association des hôpitaux de l'Ontario pourraient aussi être responsables respectivement d'établir des normes de conduite professionnelle et de compétence pour les médecins et d'assurer la conformité aux obligations législatives.

Le rapport de 2017 de la Commission du droit de l'Ontario, intitulé *Capacité juridique, prise de décision et tutelle* conclut que les examens effectués par les médecins dans les établissements psychiatriques pour déterminer la capacité de gérer les biens sont relativement non réglementés et sous-analysés.

RECOMMANDATION 8

Pour aider les établissements psychiatriques à satisfaire aux exigences de la *Loi sur la santé mentale* applicables à l'évaluation de la capacité des patients à gérer leurs biens et pour renvoyer des cas au Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) au besoin, nous recommandons que le Tuteur public travaille avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, les établissements psychiatriques et les autres partenaires de la santé pertinents

à l'établissement de procédures et d'outils normalisés pour le renvoi de cas.

RÉPONSE DU BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

Le Bureau du Tuteur et curateur public mobilisera les intervenants pertinents du secteur de la santé mentale et les partenaires du Ministère pour discuter de la création de procédures et d'outils de renvoi de clients au Tuteur public, s'il y a lieu.

4.3.4 Les lacunes dans les exigences juridiques sont à l'origine d'une négligence touchant certains groupes de personnes vulnérables qui pourraient bénéficier des services du Tuteur public

À l'extérieur des établissements psychiatriques, l'Ontario ne dispose actuellement d'aucun processus normalisé pour évaluer systématiquement certaines populations vulnérables qui peuvent également être incapables de gérer leurs propres finances et ne pas avoir de procuration, notamment :

- les personnes résidant dans des établissements de soins de longue durée souffrant de troubles comme la démence;
- les personnes qui ont subi des lésions cérébrales graves qui influent sur la prise de décisions;
- les personnes ayant des troubles de santé mentale ou du développement admises dans des hôpitaux qui ne sont pas désignés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée en vertu de la *Loi sur la santé mentale*, comme les hôpitaux communautaires;
- les jeunes qui reçoivent des prestations sociales et qui ont une forme quelconque de maladie mentale, une lésion cérébrale acquise ou une invalidité grave.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée n'a pas évalué combien de personnes vivant dans des établissements de soins de longue durée et des hôpitaux non désignés sont à risque de

ne pas être aptes à gérer leurs propres finances. Des représentants de l'Ontario Long-Term Care Association et de l'Association canadienne des lésés cérébraux nous ont informés qu'à leur avis, ces évaluations devraient être effectuées de façon plus systématique dans ces établissements. Voir l'**annexe 8** pour de plus amples renseignements sur leur justification pour élargir le mandat d'évaluation de la capacité aux établissements de soins de longue durée et aux hôpitaux.

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a déterminé qu'en juin 2018, plus de 1 300 jeunes âgés de 18 et 19 ans qui entraient à l'âge adulte vivaient avec une maladie mentale ou une invalidité grave et recevaient des paiements du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées ou l'Aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave. Ces adultes risquent de ne pas être en mesure de gérer leur propre bien et devraient être évalués et aiguillés vers le Tuteur public au besoin, mais il n'existe aucun processus pour s'en assurer.

Au cours des cinq années allant de 2013-2014 à 2017-2018, seulement 218 jeunes de 18 et 19 ans ont été aiguillés vers le Tuteur public pour tutelle relative aux biens. Le rapport de 2017 de la Commission du droit de l'Ontario faisait état d'un problème semblable : [traduction] « Pour les jeunes en transition qui vivent avec des lésions cérébrales acquises, des troubles de santé mentale ou d'autres problèmes qui peuvent avoir une incidence sur leurs capacités décisionnelles, il n'y a peut-être pas de mécanisme ou de responsabilité claire pour déclencher une évaluation de la capacité à 18 ans : ces jeunes risquent de passer entre les mailles du filet dans divers systèmes. »

Un professionnel de la santé de l'un des groupes d'intervenants à qui nous avons parlé a fait remarquer qu'un autre groupe de personnes vulnérables que le Tuteur public risque de négliger dans le cadre du processus de référence actuel est celui des personnes à faible revenu qui n'ont peut-être pas la capacité de savoir qu'elles ne devraient pas faire d'achats impulsifs et non essentiels. Le

professionnel a relevé des cas où des personnes à faible revenu avaient consacré leur loyer du mois suivant à des besoins non essentiels comme des vêtements haut de gamme, des dépenses à l'origine de leur expulsion et de leur itinérance. Ces personnes ne sont pas systématiquement portées à l'attention du Tuteur public, car elles ne sont pas forcément maltraitées par une autre personne (comme expliqué à la **section 4.3.1**), mais pourraient bénéficier des services de tutelle relative aux biens du Tuteur public.

Bon nombre des groupes d'intervenants estiment que le mandat du Tuteur public devrait être élargi pour aider davantage de personnes inaptes, mais avaient l'impression que le Tuteur assumait déjà une charge de travail complète et ne pouvait donc pas absorber ce volume de travail accru.

RECOMMANDATION 9

Afin de protéger tous les Ontariens mentalement incapables contre la mauvaise gestion financière, nous recommandons que le Bureau du Tuteur et curateur public, en collaboration avec le ministère du Procureur général :

- travaille avec les ministères concernés pour identifier les populations qui risquent le plus d'être incapables de gérer leurs finances sans autre soutien;
- élabore des processus officiels pour aider ces personnes à accéder aux services de tutelle relative aux biens du Bureau du Tuteur et curateur public.

RÉPONSE DU BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

Le Bureau du Tuteur et curateur public consultera le ministère du Procureur général et d'autres ministères et intervenants concernés, et travaillera avec eux pour élaborer des processus officiels afin d'aider des populations vulnérables particulières à obtenir des services de tutelle relative aux biens. Ce travail tiendra compte du rapport de la Commission du droit

de l'Ontario, *Capacité juridique, prise de décision et tutelle* ainsi que de l'initiative en cours de modernisation du Bureau du Tuteur et curateur public (considérations sur la prestation de services).

4.3.5 La population n'est pas bien informée du droit de remplacer le Tuteur public

En 2016-2017 et 2017-2018, le Tuteur public a reçu environ 260 demandes par an de personnes qui voulaient le remplacer en qualité de tuteur. De 2014-2015 à 2017-2018, le nombre de cas fermés en raison de la prise en charge par la famille et les amis a diminué de 20 %, tandis que le nombre total de cas de tutelle relative aux biens a augmenté de près de 6 %.

Bien que le Tuteur public soit établi par la loi comme le tuteur de dernier recours, il n'indique pas clairement à la population qu'il n'a pas nécessairement pour mandat de demeurer le tuteur permanent. Par conséquent, le public, en particulier la famille et les amis d'une personne inapte sous tutelle, peut ignorer qu'il peut demander de remplacer le Tuteur public en sa qualité de tuteur. Ces remplacements pourraient réduire la charge de travail du Tuteur public.

Au moment de la mise sous tutelle, la politique du Tuteur public exige que les responsables de cas avisent toute personne qui semble être un tuteur approprié qu'ils peuvent demander d'assumer la tutelle. Cependant, nous avons constaté que ce ne sont pas toutes ces personnes qui ont été identifiées par les intervenants et que la politique n'exige pas d'autres avis, même si la personne incapable demeure sous tutelle pendant de nombreuses années. Le site Web principal du Tuteur public ne donne pas d'information claire aux visiteurs sur la façon dont la famille ou les amis peuvent remplacer le Tuteur public. La personne qui désire jouer ce rôle doit plutôt effectuer une recherche générale sur le thème « remplacement du Tuteur et curateur public » ou cliquer sur trois liens successifs du

site Web principal du Tuteur public pour trouver l'information pertinente.

RECOMMANDATION 10

Afin de réduire au minimum les ressources consacrées à la prestation de services de tutelle et de faire savoir aux membres de la famille et aux amis concernés qu'ils peuvent participer davantage à la gestion des biens d'une personne incapable, nous recommandons que le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) collabore avec le ministère du Procureur général afin de communiquer clairement au public, par exemple en mettant à jour son site Web et en utilisant les médias sociaux, leur droit de le remplacer comme tuteur d'une personne incapable.

RÉPONSE DU BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) souscrit à la recommandation. Le Tuteur public s'efforcera d'élaborer un plan pour désigner les parents de clients actuels qui pourraient être aptes et désireux de faire une demande pour le remplacer. Le Tuteur public définira et mettra en place un processus pour informer à nouveau ces personnes de la possibilité de faire une demande et s'assurer qu'elles disposent de l'information nécessaire. De plus, le Tuteur public ajoutera et mettra en évidence cette information dans la campagne de sensibilisation publique sur son rôle et son mandat, prévue dans son initiative de modernisation. Comme il a été mentionné, le Tuteur public demandera l'autorisation d'utiliser les médias sociaux et il collaborera avec le ministère du Procureur général (le Ministère) pour améliorer le contenu du site Web du Ministère portant sur les services du Tuteur public, de façon à rendre cette information plus accessible et plus conviviale.

4.4 Le Tuteur public n'a pas examiné le nombre de cas du personnel depuis plus de 20 ans

Le Tuteur public n'a pas évalué depuis plus de 20 ans la façon dont il répartit les cas parmi les responsables de cas ou la composition la plus efficace du personnel pour appuyer la gestion de cas. Ainsi, le Tuteur public ne peut pas démontrer que le personnel est actuellement déployé de façon optimale pour offrir des services de qualité aux personnes vulnérables.

Les intervenants offrent des services de première ligne essentiels aux clients sous tutelle, comme l'établissement de budgets mensuels pour répondre aux besoins des clients en fonction des ressources dont ils disposent, l'autorisation de payer leurs factures et l'obtention de renseignements auprès des travailleurs du secteur des soins de santé et des services sociaux qui sont peut-être les plus proches des clients atteints de maladies mentales, de lésions cérébrales ou de troubles du développement. Le Tuteur public exige des intervenants qu'ils connaissent les diverses lois qui lui donnent le pouvoir d'agir à titre de tuteur d'adultes vulnérables, les pratiques de gestion financière et les compétences en négociation avec les créanciers, entre autres compétences techniques et en matière de résolution de problèmes. Le Tuteur public n'exige pas que les responsables de cas aient reçu une formation préalable particulière.

Nos discussions avec les groupes d'intervenants ont indiqué que, d'après leur expérience, les intervenants étaient habituellement des professionnels dévoués qui répondent rapidement aux demandes de services nécessaires (par exemple, des fonds pour acheter des vêtements ou louer un logement). Cependant, la plupart ont aussi signalé des cas où les intervenants étaient inaccessibles et ne répondaient pas aux demandes urgentes de soutien des clients. Bon nombre des groupes que nous avons rencontrés estimaient que le travail du Tuteur public était entravé par une charge de travail élevée.

L'Ombudsman de l'Ontario nous a fait savoir qu'il avait reçu près de 450 plaintes du public concernant le Tuteur public d'avril 2015 à décembre 2017 :

- environ 43 % de ces plaintes ont trait aux services (par exemple, alléguant que le Tuteur public a omis de renouveler l'hypothèque d'un client à sa date d'échéance ou qu'il a envoyé l'allocation mensuelle d'un client au mauvais destinataire);
- 28 % étaient liés à la communication (p. ex., difficultés à communiquer avec les intervenants et retard à répondre aux demandes de renseignements des clients ou de leur famille);
- 21 % ont trait à la prise de décisions (p. ex., insatisfaction à l'égard de la décision du Tuteur public de prendre en charge la santé et les affaires financières d'une personne sans obtenir tous les renseignements des membres de la famille et décisions concernant la gestion des finances du client);
- 8 % pour d'autres raisons diverses.

Le Tuteur public n'a pas évalué si son modèle de dotation actuel pour les services de tutelle favorise une gestion efficace des cas des clients. Le modèle de dotation actuel comprend des postes multiples : les responsables de cas, les responsables de cas principaux, les adjoints aux responsables de cas, et les chefs et gestionnaires d'équipe. Les adjoints offrent un soutien administratif aux responsables de cas principaux qui doivent gérer des cas plus complexes. Les cas non complexes sont attribués à des responsables subalternes.

En l'absence de point de référence, la charge de travail du personnel variait considérablement : au 31 mars 2018, elle se situait entre 73 et 112 dossiers pour les responsables de cas principaux et entre 150 et 237 dossiers pour les responsables de cas subalternes (par comparaison, la charge de travail de l'année précédente variait entre 71 et 107 dossiers pour les responsables de cas principaux et entre 178 et 227 dossiers pour les responsables de cas subalternes). Le nombre de cas des responsables

subalternes a varié de 150 à 237, contre 178 à 227 l'année précédente. Autrement dit, certains responsables de cas géraient environ 50 % plus de cas que d'autres, même s'ils sont tous censés gérer des cas de caractéristiques et de complexité semblables. Parmi les intervenants qui ont répondu à notre sondage, 88 % estimaient que leur charge de travail était ingérable et 65 % ont indiqué qu'une charge de travail importante constituait le principal obstacle à la gestion efficace des finances des clients.

Nous avons également noté qu'en 2015, un groupe de travail interne a constaté que le Tuteur public pouvait attribuer des cas en fonction de domaines de spécialisation plutôt qu'en fonction de la complexité. Plus précisément, il a fait remarquer que le fait de confier tous les cas comportant des régimes de soins de santé complémentaires à un groupe spécialisé de responsables de cas améliorerait la façon dont le personnel obtient des prestations et gère les demandes de prestations des clients sous tutelle. Toutefois, le Tuteur public n'a pas donné suite à cette recommandation. Les responsables de cas qui ont répondu à notre sondage étaient d'avis qu'il serait également avantageux de disposer de groupes spécialisés de responsables de cas pour gérer les causes en instance (comme les réclamations pour accident de la route), les réclamations d'assurance ou les affaires immobilières.

Le **figure 7** donne plus de détails sur nos préoccupations à l'égard du modèle de dotation.

RECOMMANDATION 11

Afin de promouvoir une gestion plus efficace et efficace des cas de tutelle et d'aider le personnel à prendre des décisions éclairées dans le but de fournir des services de qualité aux clients, nous recommandons que le Bureau du Tuteur et curateur public :

- analyse le temps et les efforts requis pour gérer les cas de tutelle, établisse un modèle de dotation approprié, établisse des normes de référence aux fins de la détermination

Figure 7 : Faiblesses du modèle de dotation

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Préoccupations	Détails
Formation insuffisante selon les responsables de cas qui ont répondu à notre sondage	Parmi les responsables de cas qui ont répondu à notre sondage, 53 estimaient ne pas avoir eu une formation suffisante et bénéficieraient d'une formation individuelle pour les aider à prendre de meilleures décisions dans diverses situations.
Les responsables de cas estiment manquer de soutien des chefs d'équipe, selon notre sondage	Le tiers des responsables de cas qui ont répondu à notre sondage étaient d'avis que le soutien fourni par leur chef d'équipe n'est pas toujours suffisant, soulignant au passage que les chefs d'équipe ne sont pas toujours efficaces, compétents, disposés à les aider ni disponibles pour le faire. Environ 60 % des responsables de cas qui ont répondu à notre sondage affirment que le soutien fourni par leur chef d'équipe n'est jamais suffisant; 10 % n'ont pas répondu à la question.
Asymétrie entre les responsabilités en matière de surveillance et les rapports hiérarchiques	Le Tuteur public fait appel à des adjoints chargés de fournir un soutien administratif aux responsables de cas principaux qui doivent gérer des cas plus complexes. Or, 65 % des responsables de cas principaux qui ont répondu à notre sondage ont indiqué qu'ils ne pouvaient pas compter sur les adjoints pour alléger leur charge de travail étant donné leur roulement élevé et leur incapacité à accomplir leurs tâches avec exactitude. De plus, les adjoints relèvent des chefs d'équipe, et non des responsables principaux qu'ils aident. De même, les chefs d'équipe doivent superviser le travail des responsables de cas, mais ceux-ci relèvent officiellement des gestionnaires (un niveau supérieur à celui des chefs d'équipe). De plus, les chefs d'équipe attribuent les nouveaux cas aux responsables de cas sans tenir compte de la répartition globale courante des cas, car cette tâche incombe au gestionnaire.
Changements de personnel effectués sans avoir d'abord déterminé ce que devrait être une charge de travail raisonnable	En 2015 et en 2018, le Tuteur public a augmenté le nombre de responsables de cas de tutelle en ajoutant trois chefs d'équipe et sept responsables de cas. Toutefois, il n'a pas évalué l'incidence de ces ajouts de personnel sur la capacité des intervenants de gérer efficacement les biens des clients.

de ce que constitue une charge de travail raisonnable et réaffecte les ressources en conséquence;

- détermine les secteurs où le personnel a besoin d'une formation supplémentaire et offre une formation utile au personnel, peut-être sous forme de formation individuelle.

RÉPONSE DU BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) souscrit à la recommandation. Le Tuteur public mène actuellement une initiative de modernisation, qui comprend la mise à jour de ses systèmes informatiques et l'adoption de stratégies pour atténuer les pressions liées à l'actuelle charge de travail. L'analyse de celle-ci constitue un produit livrable attendu

de cette modernisation, et elle aidera à définir le modèle de dotation pertinent ainsi que l'utilisation optimale des ressources. Aux fins de la réalisation de cette initiative, un plan triennal général a été établi, avec des objectifs à court, moyen et long terme. D'ici là, les gestionnaires entreprendront un examen de la répartition de la charge de travail selon l'actuelle structure de dotation et apporteront des modifications au besoin.

Le Tuteur public établira un plan pour désigner les membres du personnel qui ont besoin de formation additionnelle, et dans quels secteurs d'activité ou de responsabilité. Il examinera également diverses options de prestation de la formation, afin de s'assurer que les membres du personnel aient la formation adéquate pour remplir leurs fonctions.

4.5 Retards dans la distribution des successions et manque de formation à l'intention du personnel pour l'aider à détecter les héritiers imposteurs

4.5.1 Limites du système et autres facteurs ayant contribué au retard dans la distribution des successions

Selon la *Loi sur l'administration des successions par la Couronne*, les fonds de succession qui n'ont pas été distribués 10 ans après le décès d'une personne tombent en déshérence au profit du gouvernement provincial. Ces fonds sont versés dans les revenus généraux de la province et servent à couvrir les coûts des services publics. En mai 2018, le personnel des successions du Tuteur public n'avait toujours pas distribué environ 260 successions aux héritiers, ce qui représente 18 % des cas de succession administrés, au moins 10 ans après la date du décès. La valeur combinée de ces cas était de 28 millions de dollars.

À l'instar des préoccupations soulevées par notre bureau dans le cadre de l'audit du Tuteur public en 2004, nous avons relevé lors du présent audit des exemples de cas où le personnel de la succession n'a pas, en temps opportun, distribué la succession aux héritiers dans les cas où des héritiers ont été identifiés, ou a remis des successions non distribuées au gouvernement de l'Ontario dans les cas où les héritiers n'ont pas été identifiés. Ces retards ont entraîné des pertes inutiles pour les bénéficiaires ou pour l'État.

Dans un cas, le personnel des successions n'a pas remis à la Couronne une succession d'une valeur d'environ 5,8 millions de dollars, même s'il aurait dû se saisir de cette affaire en mars 2016, jusqu'à ce que nous nous posions des questions à ce sujet au cours de notre audit. Étant donné que le personnel responsable de cette succession a retardé le traitement du dossier, la succession a payé environ 119 000 \$ en impôts fédéraux et honoraires du Tuteur public entre 2016 et 2018. Dans un autre cas, le personnel responsable de la succession a approuvé

le versement d'environ 64 000 \$ à un héritier en 2016, mais n'a pas distribué les fonds avant que nous nous interroguions sur le retard en mai 2018.

Nous avons cerné des facteurs qui ont contribué aux retards dans la fermeture de dossiers de succession; ils sont décrits à la **figure 8**.

RECOMMANDATION 12

Pour réduire les retards dans la distribution des biens aux héritiers et les pertes inutiles de valeur des biens gérés, nous recommandons que le Bureau du Tuteur et curateur public :

- exerce une surveillance pour s'assurer que les responsables de cas de tutelle obtiennent des renseignements plus complets sur les membres de la famille des personnes sous tutelle;
- évalue le temps nécessaire pour achever les diverses étapes des processus de succession, établit ou met à jour les points de repère et surveille le temps nécessaire pour réaliser ces étapes.

RÉPONSE DU BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) souscrit à la recommandation. Il mettra en place des processus pour s'assurer que les gestionnaires et les superviseurs surveillent la conformité à cette exigence.

Le Tuteur public mène actuellement une initiative de modernisation, qui comprend la mise à jour de ses systèmes informatiques et l'adoption de stratégies pour atténuer les pressions liées à l'actuelle charge de travail. L'analyse de celle-ci constitue un produit livrable attendu de cette modernisation, et elle aidera à définir le modèle de dotation pertinent ainsi que l'utilisation optimale des ressources. Aux fins de la réalisation de cette initiative, un plan triennal général a été établi, avec des objectifs à court, moyen et long terme. D'ici là, les gestionnaires utiliseront les données disponibles

Figure 8 : Faiblesses du processus de gestion des successions

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Préoccupations	Détails
Les responsables des cas ne documentent pas l'information sur les membres de la famille des personnes sous tutelle, ce qui entraîne ultérieurement un laborieux processus de recherche des héritiers	Environ la moitié des cas de succession gérés par le personnel des successions proviennent de personnes décédées qui étaient auparavant sous la tutelle du Tuteur public. La politique interne du Tuteur public exige que les intervenants obtiennent des renseignements de base sur les clients de la tutelle, y compris les membres de leur famille, et ce, avant que le client décède. Toutefois, le personnel des successions a indiqué que l'information sur les membres de la famille n'était pas toujours complète lorsqu'il prend en charge les cas qui lui sont renvoyés par les responsables de cas, ce qui ralentit inutilement le processus de recherche des héritiers.
Aucun point de repère sur les temps d'attente n'a été établi pour les diverses étapes de l'administration des successions	L'administration des successions comporte plusieurs étapes, par exemple répertorier et protéger les biens, identifier et retrouver les héritiers et effectuer un examen juridique, comme le montre l' annexe 5 . Le Tuteur public n'a pas analysé le temps qu'il faut habituellement consacrer à chaque étape. Sans de tels repères sur les temps d'attente et une surveillance subséquente de la conformité, le personnel-cadre n'a pas été en mesure de détecter les retards dans l'administration des successions et la distribution des fonds aux héritiers et d'y donner suite.
Des dossiers de succession sont ouverts pendant près de quatre mois en moyenne avant qu'une décision soit prise sur leur gestion	Lors des exercices 2016-2017 et 2017-2018, il a fallu en moyenne plus d'un mois (à compter de la date du renvoi de la succession au Tuteur public) avant d'ouvrir un dossier de succession, soit 15 jours ouvrables de plus que ce que prévoit la politique interne. En juillet 2018, le personnel des successions n'avait toujours pas déterminé s'il allait s'occuper de 81 dossiers ouverts depuis 118 jours en moyenne, et l'un depuis environ deux ans. Le personnel des successions a expliqué que les retards sont habituellement attribuables à des difficultés à retrouver des proches en Ontario ou à quantifier la valeur de la succession (puisque'ils administrent seulement les successions ayant une valeur nette supérieure à 10 000 \$), un processus qui dépend souvent de parties externes comme des institutions bancaires. Le personnel nous a également affirmé qu'en raison de l'absence de données sur les échéances pour les successions, il est incapable de déterminer si la période de référence de 15 jours est raisonnable.
Plus de 600 dossiers sont restés ouverts depuis plus de trois ans sans preuve d'examen par le personnel-cadre	Nous avons constaté que 606 dossiers sont demeurés ouverts pendant plus de trois ans. Même si le personnel-cadre examine les dossiers ouverts de façon ponctuelle et informelle, il ne fait pas le suivi des cas qui ont été examinés. Ainsi, ni nous ni le personnel-cadre des successions n'avons pu déterminer lesquels de ces dossiers avaient été examinés, ni quelles mesures, le cas échéant, le personnel devait prendre pour faciliter la clôture des dossiers. À la suite de notre dernier audit de l'entité en 2004, le Tuteur public s'est engagé à examiner l'état de chaque dossier de succession ouvert depuis plus de trois ans sur une base trimestrielle.
Les systèmes d'information n'offrent aucune fonctionnalité pour faciliter les processus manuels	La plupart des processus de recherche d'héritiers sont manuels, et les systèmes d'information connexes ne produisent pas de rapports d'étape utiles pour appuyer la surveillance. Par exemple, le système n'avertit pas le personnel lorsqu'un dossier doit faire l'objet d'un suivi afin de communiquer avec les héritiers ou lorsqu'il tombe en déshérence. Il ne permet pas au personnel de calculer facilement le droit de chaque bénéficiaire, un exercice qui peut être complexe lorsqu'il y a plusieurs bénéficiaires, et ne fait pas le suivi du type de renseignements demandés et obtenus de chaque héritier éventuel avant la distribution des successions. Le personnel-cadre des successions a demandé que des changements soient apportés au système en 2012 pour corriger bon nombre de ces lacunes, mais aucun changement n'avait été apporté au moment de notre audit. Nous traitons d'autres questions relatives aux systèmes d'information à la section 4.8 .

pour évaluer les échéances, conformément à la recommandation, et ils fixeront des objectifs modifiés.

4.5.2 Le manque de formation du personnel sur la détection des héritiers imposteurs augmente le risque de fraude

Malgré les millions de dollars de fonds de succession qui sont souvent en cause, le personnel des successions n'a pas reçu de formation officielle sur la façon de détecter les documents d'identification frauduleux que les demandeurs peuvent produire pour demander les fonds d'une succession. On s'attend plutôt à ce que les employés apprennent de leurs pairs comment détecter les documents frauduleux. Par conséquent, le Tuteur public ne peut pas détecter efficacement les cas où il risque de distribuer des biens de succession à des personnes qui ne sont pas les héritiers légitimes. Un tel cas a été révélé en 2010 au bureau du tuteur et curateur public de l'Alberta, où un membre du personnel a obtenu frauduleusement une carte d'identité du gouvernement au nom d'un bénéficiaire et l'a utilisée pour ouvrir un compte bancaire afin de détourner 122 000 \$ de fonds de l'un des dossiers de succession dont il était responsable.

Le Tuteur public de l'Ontario exige que les demandeurs produisent des documents comme des certificats de naissance, des certificats de mariage et des affidavits notariés pour prouver leur identité. Cependant, compte tenu des technologies actuelles d'impression et de photocopie qui peuvent facilement produire des images de qualité, il peut être difficile de s'assurer que ces documents, en particulier ceux provenant de pays étrangers, sont valides.

L'unité de la prévention de la fraude et de l'intégrité des affaires du ministère des Transports nous a informés qu'il y a eu une augmentation du volume et de la qualité des documents frauduleux utilisés dans les tentatives d'obtention de permis de conduire et de cartes Santé au fil des ans. Le

ministère des Transports donne de la formation au personnel de ServiceOntario et du Test au Volant qui examine régulièrement les documents d'identification avant de délivrer un permis de conduire, sur la façon de repérer les documents frauduleux. Le ministère des Transports offre également des séances de formation à d'autres membres du personnel du gouvernement, mais le Tuteur public n'a pas demandé ni reçu une telle formation.

RECOMMANDATION 13

Pour empêcher la distribution de successions à des demandeurs imposteurs, nous recommandons que le Bureau du Tuteur et curateur public offre à son personnel une formation, peut-être celle du ministère des Transports, sur la vérification de la validité des documents d'identification.

RÉPONSE DU BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) souscrit à la recommandation. Il communiquera avec le ministère des Transports pour discuter de cette formation et prendre des mesures pour qu'elle soit donnée à son personnel.

4.6 La réussite des principales activités des tuteurs publics ne fait pas l'objet d'une évaluation complète ni d'un rapport public

Le Tuteur public mesure s'il a généré suffisamment de rendement sur les fonds qu'il gère et s'il a mis en œuvre des services précis en temps opportun lorsqu'il commence à gérer les actifs d'un client. Toutefois, il ne mesure pas les activités de gestion courantes des biens des clients, n'a pas fixé de cibles pour diverses activités et ne rend pas compte publiquement de son rendement.

Le Tuteur public a atteint son objectif de rendement en matière d'investissement en 2017-2018. En effet, il a indiqué que les rendements moyens mobiles sur quatre ans des trois fonds de placement avaient dépassé les points de repère établis, qui sont fondés sur divers indices boursiers et d'autres obligations et taux des bons du Trésor.

Cependant, nous avons constaté que le Tuteur public ne mesure pas et ne rend pas compte pleinement de son rendement en matière de services de tutelle :

- Le Tuteur public vérifie s'il a fourni 10 services « essentiels » pour protéger les biens dans un délai de 30 jours. Ces services comprennent la demande d'une enquête pour répertorier et protéger les biens et la demande de renseignements financiers auprès de diverses institutions, comme l'Agence du revenu du Canada et le Régime de pensions du Canada. Au cours des quatre trimestres de 2017-2018, le Tuteur public a signalé que dans 82 % à 86 % des cas, il a fourni les 10 services dans les 30 jours. Toutefois, les résultats ne sont pas mesurés en fonction d'objectifs visant à améliorer le rendement.
- Au-delà des 10 services initiaux, le Tuteur public ne mesure pas son rendement par rapport aux activités de tutelle en cours. Par comparaison, le Bureau du Tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique mesure les activités qui se déroulent tout au long de la période de tutelle, par exemple, à savoir si les débours (comme pour le loyer ou la nourriture) sont traités dans les 15 jours, et si tous les plans d'investissement qui doivent être examinés l'ont bel et bien été par la haute direction avant la fin de l'année en cours.
- Le Tuteur public ne publie aucun de ses indicateurs de rendement pour démontrer au public qu'il s'acquitte efficacement de son mandat. En revanche, nous avons constaté que le Bureau du tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique fait rapport annuellement de ses mesures de rendement dans son rapport public.

RECOMMANDATION 14

Afin de mesurer pleinement toutes les activités importantes exécutées dans le cadre de son mandat, nous recommandons que le Bureau du Tuteur et curateur public :

- détermine les indicateurs de rendement appropriés qui mesurent l'efficacité et l'efficacé de toutes les activités tout au long de la période de tutelle;
- fixe des objectifs et évalue régulièrement les résultats réels par rapport à ceux-ci;
- rende compte publiquement des résultats.

RÉPONSE DU BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) souscrit à la recommandation. Le Tuteur public continuera à déterminer des moyens d'évaluer l'efficacité et l'efficacé de ses activités tout au long de la période de tutelle. L'initiative de modernisation en cours portera notamment sur la disponibilité de données, l'analyse des risques et l'accès sur demande aux mesures du rendement.

Le Tuteur public a récemment défini 47 objectifs de rendement; 24 pour les Services à la clientèle, 17 pour les Finances et 6 pour les Services juridiques, et il poursuivra ses efforts pour établir de nouveaux objectifs de rendement et évaluer régulièrement les résultats par rapport à ceux-ci.

Le Tuteur public participe à l'initiative du Gouvernement ouvert et il continuera à faire état des éléments de données approuvées et des cibles de rendement; cette information sera également fournie dans les futurs rapports annuels du Tuteur public.

4.7 Honoraires de service non examinés depuis 2004 et non facturés

Le Tuteur public n'est peut-être pas équitablement rémunéré pour son travail parce qu'il n'a pas examiné les honoraires de service qu'il facture aux clients et aux successions sous tutelle depuis 2004 et qu'il ne facture pas toujours aux clients les services qu'il rend.

La *Loi sur le tuteur et curateur public* permet au Tuteur public d'exiger des honoraires pour les services qu'il fournit et précise que le procureur général doit approuver ces honoraires. De plus, la *Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui* établit des pourcentages précis à facturer, comme 3 % pour la réception de revenus.

Nous avons comparé les honoraires imposés par l'Ontario avec ceux des tuteurs et des fiduciaires des autres grandes provinces. Nous avons constaté que, bien que l'Ontario exige des honoraires plus élevés que le Manitoba pour l'examen des demandes d'autres provinces qui demandent à remplacer le Tuteur public en tant que tuteur de clients existants, dans l'ensemble, l'Ontario perçoit moins d'honoraires que les autres provinces. Par exemple, pour chaque transaction touchant un revenu, l'Ontario exige des honoraires de 3 %, comparativement à 4 % en Colombie-Britannique. De plus, l'Ontario n'exige pas d'honoraires lorsque son personnel assure des services de recherche des héritiers de successions, tandis que la Colombie-Britannique et le Manitoba exigent tous des honoraires de 75 \$ l'heure. L'**annexe 9** compare les honoraires de l'Ontario à ceux de trois autres provinces.

En ce qui concerne les honoraires liés aux services juridiques, nous avons également constaté qu'en mars 2018, le Tuteur public a radié six factures pour ces services fournis entre 2012 et 2017, totalisant 10 254 \$, parce qu'un avocat a pris sa retraite en mai 2017 et n'a pas toujours facturé les services fournis au fil des ans. La fermeture du dossier a entraîné la radiation du montant qui aurait dû être facturé à la personne incapable.

Il y a un risque que les avocats renoncent aux honoraires juridiques puisque nous avons constaté que les avocats ont enregistré un large éventail d'heures dans le système de facturation en 2017-2018. Alors que, en moyenne, les avocats à temps plein ont enregistré 850 heures, 60 % des avocats ont enregistré moins de 1 000 heures, la cible minimale établie par le personnel juridique supérieur en 2015, et un avocat n'avait enregistré que deux heures au cours de l'année.

RECOMMANDATION 15

Pour que l'organisme soit raisonnablement rémunéré pour son travail, nous recommandons que le Bureau du Tuteur et curateur public :

- examine et mette à jour son barème d'honoraires;
- facture rapidement tous les services rendus.

BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) souscrit à la recommandation et passera en revue son barème d'honoraires et en fera approuver la mise à jour.

Le Tuteur public s'assurera de facturer rapidement tous les services rendus, notamment en examinant ses processus et en mettant en place un système pour assurer l'émission rapide des factures. La mise au point d'un système électronique de gestion des cas plus robuste pour la facturation et les autres ressources administratives s'inscrit dans l'initiative de modernisation du Tuteur et contribuera à régler ce problème.

4.8 Système de gestion des cas inadéquat pour aider le personnel à fournir des services de qualité aux clients

Le système de gestion des cas du Tuteur public n'appuie pas entièrement le personnel dans l'exercice de ses fonctions quotidiennes et ne peut produire

facilement des rapports utiles pour aider le personnel-cadre à surveiller efficacement les opérations. Ainsi, les responsables de cas et les autres membres du personnel ne peuvent pas facilement prendre des décisions éclairées pour aider à gérer les cas des clients.

Le système de gestion des cas comporte deux composantes :

- la première, mise en place en 1991, repose sur une technologie d'ordinateur central largement désuète et sert au suivi des opérations financières;
- la seconde, mise en œuvre pour la première fois en 2004 et améliorée sur une base continue depuis, sert au suivi des activités exécutées dans les cas de tutelle et de succession.

En plus des lacunes du système de gestion des cas décrites aux **sections 4.1, 4.2 et 4.5**, d'autres faiblesses sont présentées à la **figure 9**.

4.8.1 Aucune évaluation de l'utilisation optimale du Fonds d'administration

Le Tuteur public n'a pas évalué si le Fonds d'administration (expliqué à la **section 2.1.2**) devrait être réinvesti dans les activités du Tuteur public afin, par exemple, d'améliorer son système de gestion des cas, d'embaucher du personnel supplémentaire ou de continuer à investir pour aider à augmenter le rendement financier pour les adultes dont il gère les actifs. Le ministère du Procureur général, qui surveille le Tuteur public, n'a pas non plus effectué ce genre d'analyse.

Figure 9 : Faiblesses du système de gestion des cas

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Préoccupations	Détails
Des dossiers sur papier engendrent des problèmes d'efficacité	Les dossiers juridiques et les plans financiers sont principalement sur papier et ne sont donc pas toujours versés dans le système informatique. Ces documents sont souvent essentiels pour assurer la gestion efficace des biens parce qu'ils peuvent par exemple mentionner quels actifs seront vendus et à quel moment. Or, ils ne sont pas aisément accessibles dans le système, ce qui empêche les responsables de cas de tutelle de prendre des décisions au moment opportun.
Plus de 200 changements proposés au système n'ont pas encore été mis en œuvre	En 2018, lors de notre travail sur place, le personnel responsable de la technologie informatique au Bureau du Tuteur et curateur public n'avait pas encore mis en œuvre plus de 200 changements demandés par des employés. Ces requêtes dataient en moyenne de 421 jours, et certaines, de cinq ans. Ces changements visaient à appuyer la surveillance et à améliorer la gestion des cas. Le personnel du Tuteur public discute de ces demandes lors des réunions mensuelles, mais il n'établit pas de classement officiel des requêtes selon leur importance; il n'y a donc pas d'ordre de priorité pour entreprendre les changements.
Aucun processus n'est en place pour détecter l'accès non autorisé au système	Le personnel de la technologie de l'information du Tuteur public s'est dit préoccupé par le fait que les rapports sur les événements de sécurité sont inadéquats. Par exemple, il n'y a pas à l'heure actuelle d'avertissement émis par le système à l'intention du personnel de la technologie de l'information lorsqu'une personne fait de multiples tentatives pour avoir accès au système de gestion de cas du Tuteur public. Le personnel doit alors vérifier les rapports pour repérer et examiner tous les incidents de sécurité. Or, le personnel effectue rarement ce travail, car il doit s'occuper du soutien permanent des activités et répondre aux demandes de changements dans le système et de nouveaux rapports. Pour réduire le risque de cyberactivités non autorisées ou malveillantes, les pratiques exemplaires suggèrent l'installation d'un logiciel d'analyse du journal de données qui effectue une surveillance constante des incidents de sécurité, comme les tentatives infructueuses d'accès au système, et de signaler celles-ci selon les critères établis.
Les processus d'extraction des données sont lents et fastidieux	Le personnel doit extraire et manipuler séparément les données afin de déterminer le temps que prend le Tuteur public pour offrir des services aux clients sous tutelle relative aux biens, une mesure de rendement qui est signalée au ministère du Procureur général.

En mars 2018, le Tuteur public avait 122 millions de dollars dans son Fonds d'administration. Il y a une vingtaine d'années, le Tuteur public complétait les actifs des adultes incapables dans les fonds d'investissement avec l'argent de son Fonds d'administration, en s'attendant à obtenir des rendements plus élevés grâce à des niveaux de capital accrus. Au fil des ans, le solde des fonds d'investissement s'est fortement apprécié, passant d'environ 900 millions de dollars en 2000 à 1,7 milliard de dollars en 2018.

RECOMMANDATION 16

Pour aider le personnel à gérer efficacement les biens des clients sous la tutelle et à exécuter d'autres fonctions dans le cadre de son mandat de base, nous recommandons que le Bureau du Tuteur et curateur public :

- de concert avec le ministère du Procureur général, détermine si le Fonds d'administration continue d'améliorer le rendement financier des actifs des adultes incapables et, s'il y a lieu, réaffecte les fonds à d'autres secteurs opérationnels;

- améliore la fonctionnalité de son système de gestion des cas, en intégrant les commentaires de ses secteurs de programme.

RÉPONSE DU BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) mobilisera le ministère du Procureur général et discutera avec lui de cette recommandation, afin de s'assurer que le Fonds est correctement utilisé à l'appui du rôle de l'organisme et de ses clients. Cela comprend investir une partie des fonds à l'appui de l'initiative de modernisation du Tuteur public, qui procurera des gains d'efficacité pour mieux appuyer et fournir les services essentiels à ses clients.

L'initiative de modernisation comprend l'amélioration du système de gestion des cas du Tuteur public; le personnel sera consulté lors de la conception et de la mise en oeuvre de ces améliorations.

Annexe 1 : Principales activités du Bureau du Tuteur et curateur public et lois connexes

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Secteurs de programme	Description du programme	Lois applicables
Secteurs de programme visés par notre audit		
Services de tutelle	<p>Le Bureau du tuteur et curateur public (le Tuteur public) agit comme tuteur aux biens d'adultes mentalement incapables si aucune autre personne n'est nommée pour le faire. À ce titre, il doit prendre des décisions et effectuer des transactions qui sont dans l'intérêt du client.</p> <p>Le Tuteur public doit également enquêter sur toute allégation selon laquelle une personne est incapable de prendre en charge ses soins personnels et voulant que des événements indésirables graves se produisent ou puissent en résulter. À la suite de ces enquêtes, si le Tuteur public détermine qu'une personne a besoin de protection, il s'adressera au tribunal pour demander d'être nommé tuteur afin de prendre en charge les soins personnels de cette personne.</p> <p>Ces questions sont traitées dans notre rapport aux sections 4.1, 4.2 et 4.3.</p>	<p><i>Loi de 1992 sur la prise de décisions au nom d'autrui</i></p> <p><i>Loi sur la santé mentale, 1990</i></p> <p><i>Loi sur le tuteur et curateur public, 1990</i></p>
Administration des successions	<p>Le Tuteur public administre la succession de certaines personnes qui décèdent en Ontario sans testament et sans parents connus habitant en Ontario, lorsque la valeur nette minimale de la succession est de 10 000 \$.</p> <p>Ces questions sont traitées dans notre rapport à la section 4.5.</p>	<p><i>Loi sur l'administration des successions par la Couronne, 1990</i></p> <p><i>Loi sur les fiduciaires, 1990</i></p> <p><i>Loi sur les biens en déshérence, 2015</i></p>
Secteurs de programme non visés par notre audit		
Comptable de la Cour supérieure de justice	<p>À titre de comptable de la Cour supérieure de justice, le Tuteur public gère les fonds et les biens au nom de la Cour jusqu'à ce qu'ils soient payés. * Les fonds et les actifs se rapportent à des litiges (devant la Cour supérieure de justice, les petites créances et le tribunal de la famille; environ 393 millions de dollars au 31 mars 2018) ou à des montants détenus au nom d'enfants qui deviennent payables lorsque l'enfant devient admissible à l'âge de 18 ans (environ 426 millions de dollars au 31 mars 2018).</p>	<p><i>Loi sur le tuteur et curateur public, 1990</i></p>
Biens aux fins de bienfaisance	<p>Le Tuteur public joue un rôle de surveillance à l'égard des organismes de bienfaisance et des biens aux fins de bienfaisance pour protéger l'intérêt public. Plus précisément, il :</p> <ul style="list-style-type: none"> examine les demandes des organismes qui cherchent à obtenir le statut d'organisme de bienfaisance pour vérifier que leurs activités sont admissibles; aide à résoudre les situations où un don à un organisme de bienfaisance est inclus dans un testament, mais sans qu'un organisme de bienfaisance en particulier soit nommé ou lorsqu'un organisme nommé n'existe plus; enquête sur les plaintes de mauvaise utilisation présumée de biens aux fins de bienfaisance; fait valoir les intérêts des organismes de bienfaisance dans les affaires judiciaires, au besoin. Cela signifie que le Tuteur public ne protège pas les organismes de bienfaisance eux-mêmes (p. ex., la Société protectrice des animaux), mais les intérêts d'organismes de bienfaisance (p. ex., quelqu'un qui laisse de l'argent pour une cause, comme la protection des animaux). 	<p><i>Loi sur le tuteur et curateur public, 1990</i></p>

Secteurs de programme	Description du programme	Lois applicables
Tenir des comptes en fiducie pour les cimetières	Les propriétaires de cimetières en Ontario sont tenus par la loi de maintenir des fonds en fiducie pour l'entretien perpétuel de leurs terrains et monuments. Les propriétaires de cimetières qui n'ont pas de solution de rechange pratique peuvent demander au Tuteur public de gérer les fonds en fiducie alors qu'ils reçoivent le revenu tiré de ces fonds sur une base annuelle afin de couvrir les coûts de garde et d'entretien perpétuels.	<i>Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation</i>
Décisions relatives au traitement	Le Tuteur public, en dernier recours, pourrait être tenu de prendre une décision au nom de personnes inaptes lorsqu'un traitement médical est proposé et qu'aucune autre personne n'est disponible pour prendre une décision.	<i>Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé</i>

*L'investissement de ces fonds, ainsi que des fonds des clients en tutelle, est couvert à la **section 4.2**.

Annexe 2 : Principales fonctions liées à la gestion des finances des clients

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

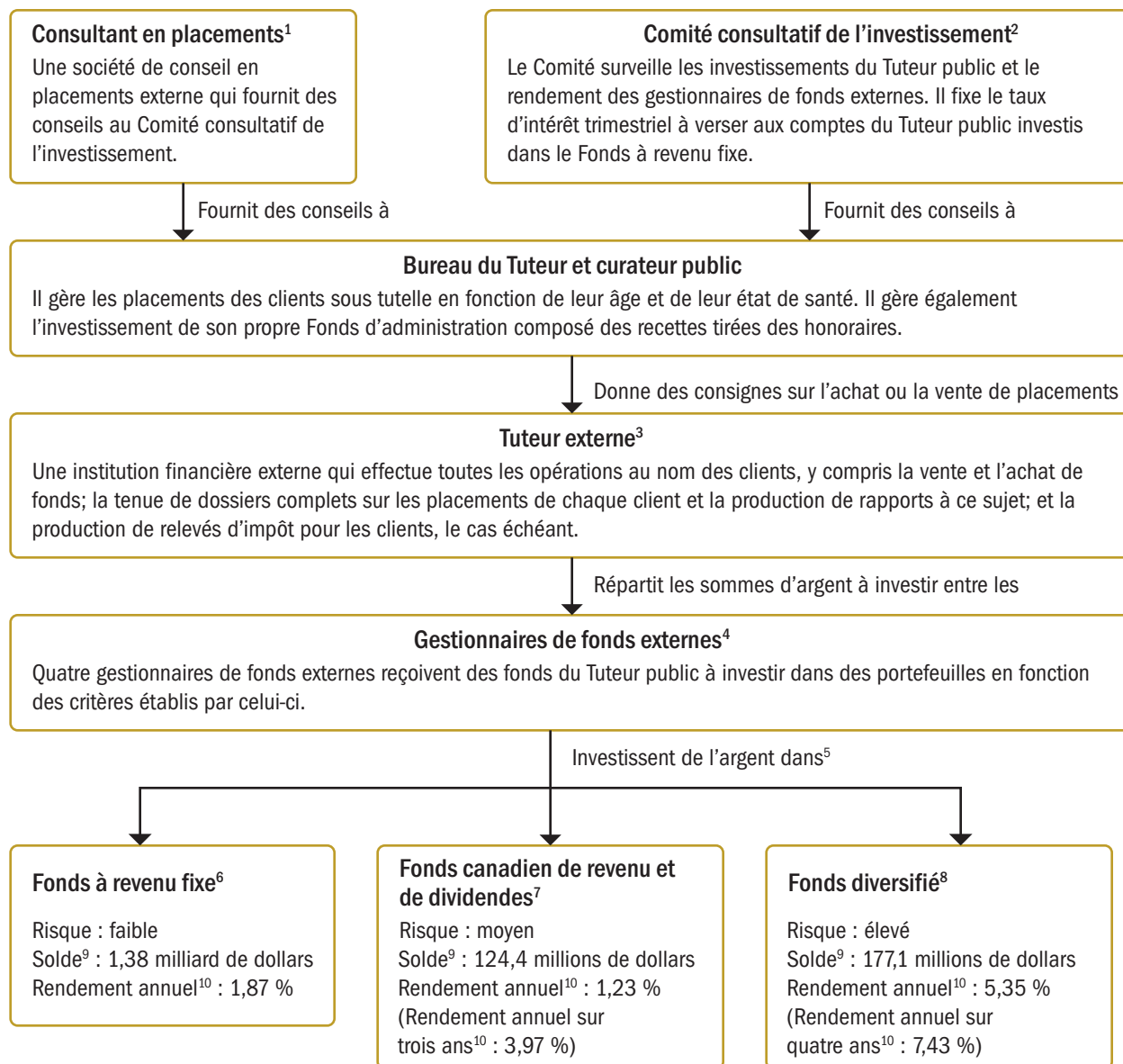
Les responsables de cas sont affectés aux cas en fonction de leur complexité¹, et exécutent des activités quotidiennes² pour gérer les finances des personnes sous tutelle, avec le soutien du personnel d'autres services (inspection, services juridiques, gestion des fournisseurs, planification financière, gestion des biens).

Fonctions de soutien				
Inspection Visiter les propriétés des personnes sous tutelle pour répertorier, protéger et consigner les biens et l'information ³	Juridique Donner des conseils juridiques aux responsables de cas en rapport avec les dossiers qui concernent des questions juridiques	Gestion des fournisseurs Établir la légitimité des fournisseurs à qui les gestionnaires de cas versent des paiements au nom des personnes sous tutelle	Planification financière Créer des plans financiers pour les personnes sous tutelle dont les actifs sont évalués à plus de 50 000 \$ et donner des instructions sur les investissements ⁴	Gestion des biens Liquider, investir ou aliéner des biens conformément aux directives des gestionnaires de cas ou des planificateurs ⁵ et déposer le produit dans les comptes.

1. Les cas complexes qui comprennent, par exemple, des biens immobiliers, une question juridique complexe, des investissements financiers, des prestations de soins de santé complémentaires ou des espèces et des équivalents de trésorerie d'au moins 50 000 \$ sont attribués à des responsables de cas principaux; tous les autres cas non complexes sont attribués à des responsables subalternes.
2. Cela comprend l'autorisation du paiement des factures de loyer et de câblodistribution (les paiements réels sont effectués par un groupe distinct au sein de l'organisation), le dépôt de toute réclamation d'assurance nécessaire, la fourniture au client de la tutelle d'une allocation alimentaire, etc.
3. Comprend des biens comme des bijoux et des pièces de monnaie, des documents financiers comme des factures et des documents juridiques comme des testaments. Le client sous tutelle relative aux biens peut continuer de vivre dans sa résidence actuelle ou peut être obligé de déménager si les fonds sont insuffisants pour payer le loyer ou si la personne ne peut prendre soin d'elle-même dans sa résidence actuelle.
4. Veuillez consulter l'annexe 3 pour de plus amples renseignements sur ce processus.
5. Des exemples de directives comprennent la vente de titres détenus antérieurement par des entreprises externes, l'investissement de fonds dans l'un des fonds de placement du Tuteur public, ou l'ouverture d'un compte d'épargne libre d'impôt.

Annexe 3 : Gestion, surveillance et détails des investissements effectués par le Bureau du Tuteur et curateur public

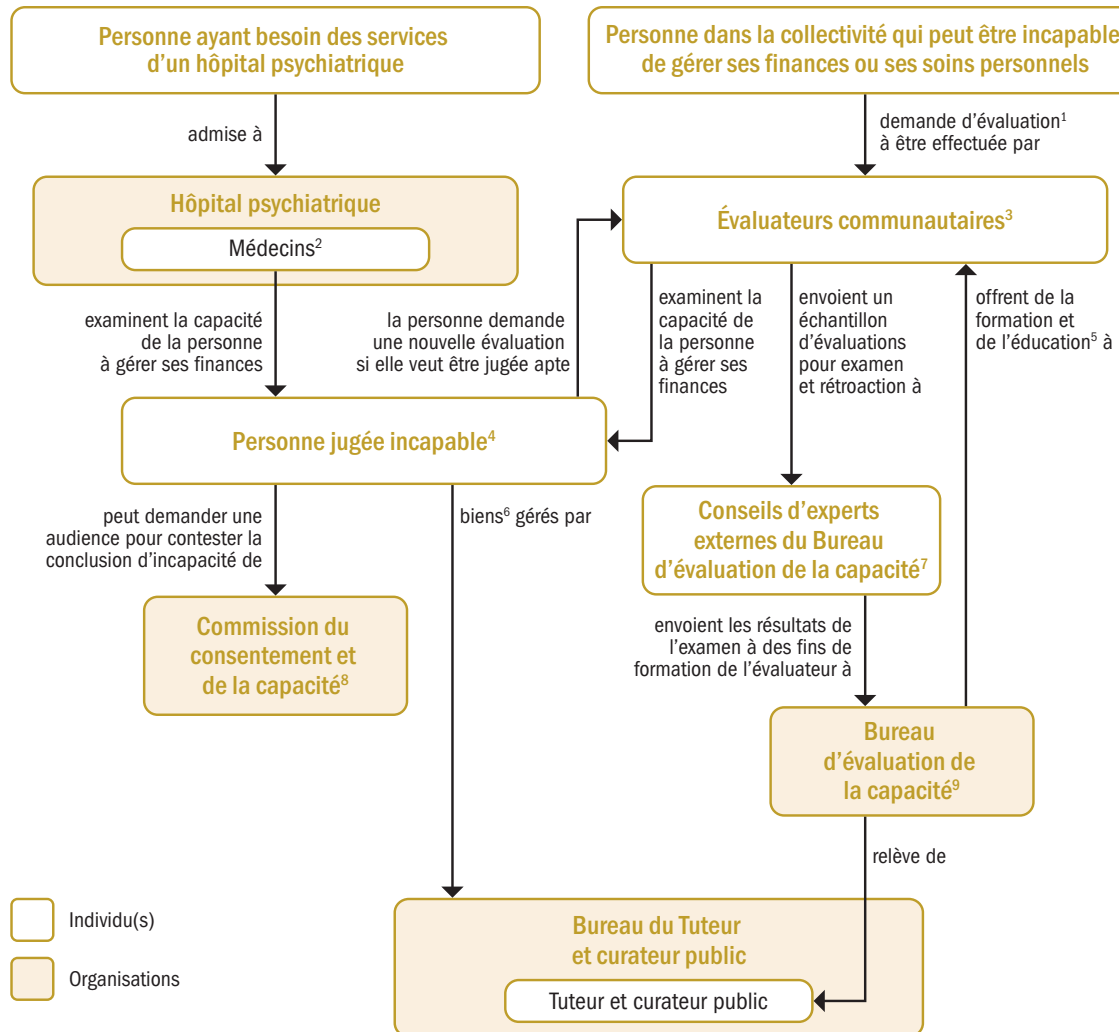
Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario



1. Le cabinet d'experts-conseils en placements externes est engagé par le Tuteur public dans le cadre d'un processus de sélection concurrentiel et possède une expertise en analyse de placements, en établissement de rapports comparatifs sur le rendement des gestionnaires de fonds et en gestion des risques de placement. Le contrat actuel, qui a été conclu en 2016, est d'une durée de sept ans. Le contrat précédent était d'une durée de cinq ans.
2. Le Comité est composé de sept membres externes qui, collectivement, ont une expertise en gestion de placements, en gestion de fonds institutionnels et en services financiers, et qui sont tous nommés par décret.
3. Le tuteur externe est engagé sous contrat par le Tuteur public. Le contrat actuel, conclu en 2010, est d'une durée de neuf ans.
4. Les quatre gestionnaires de fonds externes sont choisis par le Tuteur public au moyen d'un processus de sélection concurrentiel. Le contrat de trois des gestionnaires de placements actuels a été conclu en 2018 et est d'une durée de neuf ans. Le contrat précédent était d'une durée de 12 ans. Le contrat du quatrième gestionnaire de placements a été conclu pour la dernière fois en 2007 et était d'une durée de 12 ans.
5. Comprend l'encaisse des comptes des clients et de son propre Fonds d'administration, dont le solde était d'environ 122 millions de dollars au 31 mars 2018.
6. Le Fonds est constitué de titres des marchés monétaires canadien et américain et d'obligations canadiennes.
7. Le Fonds comprend 50 % de titres à revenu fixe canadiens et 50 % d'actions canadiennes.
8. Le Fonds se compose de deux portefeuilles distincts, chacun géré par un gestionnaire de fonds de placement différent. La composition globale de l'actif des deux portefeuilles comprend 40 % de titres à revenu fixe canadiens, 30 % d'actions canadiennes et 30 % d'actions internationales.
9. Solde au 31 mars 2018.
10. Pour la période se terminant le 31 mars 2018.

Annexe 4 : Processus d'évaluation de la capacité du Bureau du Tuteur et curateur public

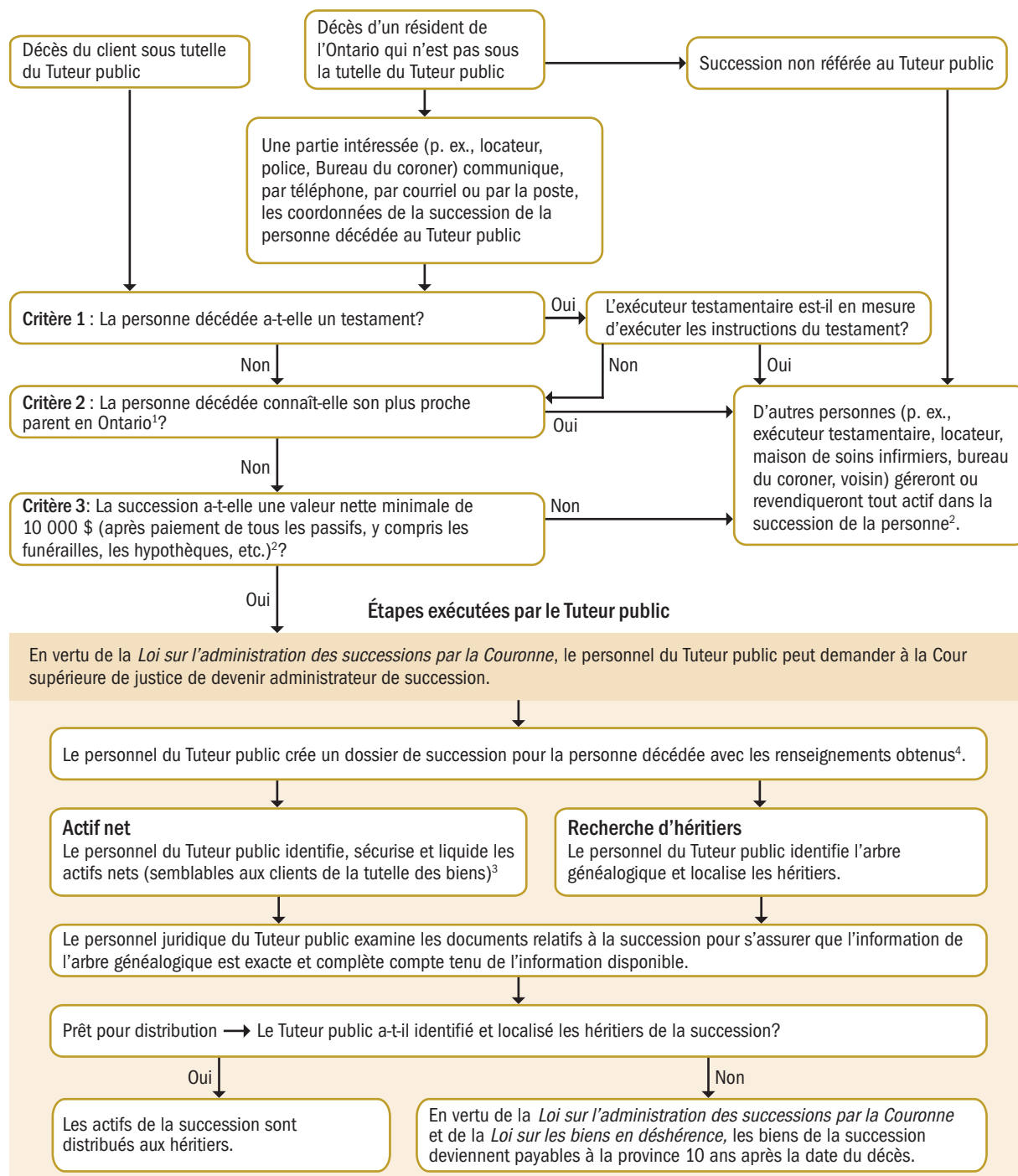
Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario



1. Les demandes d'évaluation des capacités peuvent être faites par un membre de la famille concerné ou une autre personne de la collectivité, comme un directeur de banque, qui craint qu'une personne ne soit pas en mesure de prendre des décisions financières. Les évaluateurs communautaires peuvent également évaluer la capacité d'une personne à gérer ses soins personnels.
2. Les médecins de certains établissements psychiatriques sont tenus d'examiner la capacité de leurs patients à gérer leurs biens selon certaines conditions énoncées dans la *Loi sur la santé mentale*.
3. Les évaluateurs communautaires sont des professionnels en pratique privée, en particulier des infirmiers autorisés et infirmières autorisées, des psychologues, des travailleurs sociaux autorisés, des ergothérapeutes ou (dans un petit nombre de cas) des médecins, qui sont formés et approuvés par le Bureau d'évaluation communautaire pour effectuer des évaluations.
4. Lorsque des personnes sont jugées incapables de gérer leurs biens, en général, elles sont incapables de prendre des décisions éclairées au sujet de leurs finances, de leur maison et de leurs biens.
5. Avant que les évaluateurs communautaires soient inclus dans la liste provinciale, ils doivent passer un examen à deux volets à domicile et obtenir au moins 70 % aux deux volets.
6. Le Tuteur public gère les biens de tous les clients dont les dossiers lui sont confiés, sauf les Autochtones qui vivent habituellement dans une réserve.
7. En 2017-2018, le Bureau d'évaluation de la capacité a engagé (avec rémunération à l'acte) deux psychologues et un psychiatre possédant une expérience de travail dans le domaine des évaluations de la capacité. Ces consultants ont été choisis dans le cadre d'un concours (le plus récent remonte à avril 2018).
8. La Commission du consentement et de la capacité (la Commission) est un tribunal provincial indépendant qui statue sur les questions de capacité et de consentement, y compris la capacité de gérer ses biens. Les commissaires sont des avocats, des spécialistes médicaux et des membres du public. La Commission passe en revue les constatations d'incapacité établies par les évaluateurs communautaires et les médecins d'hôpitaux psychiatriques. Si la Commission annule une constatation d'incapacité, la personne reprend le contrôle des décisions relatives à ses finances. Le nombre de demandes annuelles présentées à la Commission est égal à environ 1 % des personnes sous tutelle du Tuteur public.
9. Le Bureau d'évaluation de la capacité donne de la formation aux professionnels admissibles à devenir des évaluateurs communautaires conformément à la *Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui*; offre une formation continue sur le processus d'évaluation des capacités aux évaluateurs communautaires actuels et éventuels; fournit un test destiné à assurer la compétence des évaluateurs communautaires éventuels; offre une aide financière aux personnes qui n'ont pas les moyens de payer pour une évaluation de la capacité, et tient à jour une liste d'évaluateurs communautaires qualifiés.

Annexe 5 : Successions administrées par le Bureau du Tuteur et curateur public et étapes liées à l'administration

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario



1. Le plus proche parent doit être apte et disposé à administrer la succession et avoir plus de 18 ans. Si le plus proche parent réside à l'extérieur de l'Ontario, il peut désigner une autre personne en Ontario pour administrer la succession en son nom.
2. Ces personnes peuvent également être tenues de présenter une demande à la Cour supérieure de justice pour administrer la succession (p. ex., les institutions bancaires peuvent exiger cette étape avant de remettre les actifs à la personne qui administre la succession).
3. Le personnel du Tuteur public visite le domicile du défunt pour évaluer la valeur de l'actif et du passif. L'information obtenue aide à évaluer le critère 3 et à déterminer le total de l'actif net à distribuer.
4. Dans le cas des clients décédés, c.-à-d. qui étaient auparavant sous l'autorité du Tuteur public, les renseignements obtenus pendant que les personnes étaient sous tutelle seront versés au dossier de succession.

Annexe 6 : Critères d'audit

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

1. Les évaluations de la capacité sont effectuées par des personnes qualifiées et compétentes, selon une méthodologie uniforme.
2. Les allégations de mauvais traitements font l'objet d'une enquête en temps opportun, et les mesures appropriées concernant les soins personnels ou la tutelle relative aux biens sont prises en fonction des résultats des enquêtes.
3. Le Bureau du Tuteur et curateur public agit comme tuteur pour la prise en charge des biens seulement lorsqu'il a le pouvoir de le faire.
4. Les biens immobiliers des clients et les biens de la succession sont répertoriés, protégés, évalués et comptabilisés en temps opportun. Les biens sous tutelle sont gérés conformément aux exigences législatives. Les successions sont distribuées aux héritiers ou bénéficiaires légitimes, y compris les intérêts d'organismes de bienfaisance, le cas échéant, en temps opportun.
5. Les affaires financières et juridiques des clients sont gérées efficacement, en veillant à ce que les revenus et les autres avantages auxquels ils ont droit soient déterminés et reçus en temps opportun, et à ce que les dettes soient déterminées, validées et payées au besoin, dans l'intérêt du client.
6. Les plans financiers sont établis en temps opportun et dûment exécutés. Les placements sont gérés conformément aux exigences législatives.
7. Les ressources sont gérées en tenant compte de l'économie et de l'efficacité afin de remplir les mandats fondamentaux du Tuteur et curateur public.
8. Les systèmes d'information appuient la prestation de services aux clients et facilitent la mesure exacte de l'efficacité des services et des programmes, et la production de rapports publics à ce sujet.
9. Les coûts des services sont comptabilisés et les honoraires correspondants autorisés par la loi sont facturés aux clients en temps opportun et de façon appropriée.

Annexe 7 : Les visites des clients sous tutelle donnent de la valeur à la gestion de cas

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Dans le cadre de cet audit, nous avons sondé tous les gestionnaires de cas; 69 % d'entre eux ont répondu. Parmi ceux qui ont répondu, 48 % ont indiqué que les visites auprès de quelques clients faisant partie de leur charge de travail étaient importantes, surtout pour les personnes vivant dans la collectivité (et non, par exemple, dans un hôpital ou un autre milieu de soutien). Les 52 % restants estimaient qu'il n'était pas utile ni nécessaire de rendre visite à des adultes incapables, invoquant souvent les contraintes de temps comme raison.

« J'ai constaté que le fait de rendre visite à des clients dans des maisons de soins infirmiers, même s'ils n'étaient pas en contact avec nous, m'a aidé à comprendre leurs besoins et semblait ajouter de la valeur au niveau de soins offerts à nos clients. »

Un autre intervenant a fait remarquer que « le personnel des soins de longue durée n'investit pas suffisamment pour nous fournir de l'information [...] Il est important que le (responsable de cas) rencontre la (personne sous tutelle) et s'assure que les biens de la (personne) et ses conditions de vie sont tels qu'ils sont. Les visites des lieux permettent également de rencontrer le personnel et de savoir qu'il y a une supervision pour (les personnes sous tutelle) et de les responsabiliser un peu plus. »

De même, le Tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique a indiqué dans son rapport annuel de 2017-2018 que « pour l'adulte, la visite est une occasion de transmettre de l'information directement au [Tuteur et curateur public] sans intermédiaire, comme un soignant ou un administrateur d'établissement de soins », et que « les visites améliorent la qualité de vie des personnes (sous tutelle) par un contact direct avec le personnel [Tuteur et curateur public] et favorisent l'optimisation de leur autonomie ».

En 2015 et en 2016, le Tuteur public de l'Ontario a examiné l'efficacité du processus de visite en sondant ses responsables de cas et un échantillon de personnes sous tutelle. Cet examen a révélé que, même si la plupart des personnes sous tutelle interrogées étaient satisfaites de ses services, les points à améliorer comprenaient la rapidité des services, la difficulté à communiquer avec les responsables de cas et le fait de ne pas être avisé lorsqu'il y a des changements de responsables de cas. Nous avons noté que le sondage avait un taux de réponse de 14 % et n'avons pas demandé aux répondants s'ils pensaient que les visites étaient effectuées à une fréquence raisonnable.

Annexe 8 : Élargissement du mandat d'évaluation de la capacité – Points de vue des organisations qui représentent les résidents des maisons de soins de longue durée et les personnes atteintes de lésions cérébrales acquises

Source des données : Ontario Long Term Care Association et Ontario Brain Injury Association

	Le secteur manque actuellement d'évaluations systématiques de la capacité	
	Maisons de soins de longue durée (SLD)	Hôpitaux
Qui devrait être évalué?	Les résidents souffrant de troubles cognitifs, comme ceux atteints de démence.	Patients atteints d'une lésion cérébrale acquise.
Pourquoi auraient-ils besoin d'aide?	90 % des résidents ont une forme quelconque de déficience cognitive, et la prévalence et la gravité des cas devraient augmenter au cours des prochaines années.	En raison de la nature de certaines lésions cérébrales, les survivants ne reconnaissent souvent pas que leur capacité de gérer leurs biens est réduite. Cela peut les amener à prendre des décisions financières qui ne sont pas dans leur intérêt.
Quels cas pourraient justifier une intervention du Tuteur public?	<p>Le personnel des maisons de SLD ne peut pas facilement déterminer si un résident est jugé incapable de gérer ses finances et, par conséquent, ne saurait pas s'il est approprié de renvoyer les cas au Tuteur public.</p> <p>Les maisons de SLD ont relevé des cas où la famille contrôlant les finances d'un résident ne paie pas ses frais de SLD.</p> <p>L'Ontario Long Term Care Association a estimé que les frais d'hébergement non recouvrables s'élevaient à 3,5 millions de dollars dans toutes les maisons de SLD au 31 mars 2016 (données de l'année la plus récente disponibles).</p>	L'Ontario Brain Injury Association a signalé des cas où des personnes ayant subi un traumatisme crânien grave pouvaient recevoir un règlement d'une compagnie d'assurance qui est censé servir à couvrir des frais médicaux de réadaptation, mais pouvaient plutôt être forcées par d'autres personnes de dépenser leur argent à des fins autres que pour améliorer leur santé. Ces personnes ont communiqué avec l'Association pour obtenir de l'aide une fois que leur règlement a été dépensé et qu'elles ont besoin d'aide en raison de leur invalidité permanente.
Comment pourraient-ils bénéficier de l'évaluation?	Maximiser la qualité de vie des résidents des maisons de soins de longue durée et réduire l'exploitation financière.	Des interventions précoces, comme la tutelle relative aux biens pour gérer les affaires financières de façon appropriée, favoriseraient l'indépendance à long terme de ces personnes.

Annexe 9 : Honoraires facturés par le tuteur et curateur public de l'Ontario et de certaines provinces, 2018

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario à partir de données provenant de divers bureaux de tuteurs et curateur public

Service exécuté	Honoraires			
	Ontario	C.-B.	Manitoba	Québec
Services de tutelle				
Traiter les transactions (selon la valeur de chaque transaction, sauf indication contraire)				
Réception d'immobilisations	3 %	4 %	3 %	Frais fixes de 1 049 \$ par année + autres frais d'administration*
Réception de revenus		0%		
Décaissements d'immobilisations				
Décaissements de revenus	0,60 %	0,70 %	0,90 %	
Inspections des biens (y compris la préparation de rapports)				
Actifs bruts de moins de 100 000 \$	100 \$/heure	125 \$/inspection	Jusqu'à 80 \$ l'heure + 50 \$ l'heure pour le temps de déplacement	1 157 \$ pour l'enquête interne, 94 \$ l'heure après les 12 premières heures et 94 \$ l'heure pour tout autre mandat exécuté par un enquêteur
Actifs bruts de 100 000 \$ à 249 999 \$		200 \$/inspection		
Actifs bruts de 250 000 \$ à 374 999 \$		250 \$/inspection		
Actifs bruts de 375 000 \$ à 499 999 \$		300 \$/inspection		
Actifs bruts de 500 000 \$ à 599 999 \$		350 \$/inspection		
Actifs bruts de 600 000 \$ ou plus	400 \$/inspection			
Examen de la demande de remplacement du Tuteur public	382 \$	500 \$	300 \$	s.o.
Services successoraux				
Traiter les transactions (selon la valeur de chaque transaction, sauf indication contraire)				
Réception d'immobilisations	3 %	7 %	3 %	Liquidation de la succession : 131 \$ l'heure Règlement de la succession : 1 324 \$/dossier à 1 873 \$/dossier, s'il s'agit d'un particulier ou d'une entreprise
Vente d'immobilisations avec un agent		5 % du prix de vente brut		
Immobilisations cédées au bénéficiaire ou à l'héritier		3 % de la valeur brute de la propriété		
Réception de revenus		5 %		
Décaissements d'immobilisations		0 %		
Décaissements de revenus	0 %			
Gestion des biens	0,6 %	0,7 %	0,90 %	
Identification, localisation et validation des héritiers	0 \$	75 \$/heure	75 \$/heure	
Clôture du dossier	0 \$	0 \$	300 \$	

Nota : Le libellé utilisé pour décrire les divers honoraires de chaque province a été adapté afin de pouvoir établir des comparaisons.

* Il s'agit notamment de l'administration d'un terrain (84 \$/an), d'un immeuble résidentiel (694 \$/an), d'un immeuble locatif comptant moins de quatre logements (2 450 \$/an) ou d'un immeuble locatif comptant quatre logements ou plus (3 387 \$/an), du recouvrement d'un prêt hypothécaire ou d'un autre débiteur (508 \$/an), du paiement d'un prêt hypothécaire ou d'une autre dette (99 \$/an), de la vente de biens mobiliers, de l'achat ou de la vente d'une automobile (35 % du montant de la transaction pouvant aller jusqu'à 1 000 \$), de la préparation et de la supervision de la vente de biens immobiliers (25 % du montant de la transaction, jusqu'à concurrence de 2 500 \$).