
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL

4.02–Bureau du Tuteur et curateur public (Suivi de la section 3.02 du *Rapport annuel 1999*)

CONTEXTE

Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Bureau) est chargé, notamment, d'agir comme tuteur des biens et/ou responsable du soin de la personne des incapables mentaux et d'administrer la succession des personnes qui décèdent en Ontario sans testament ni proches connus. Par ailleurs, les fonctions du Comptable de la Cour de l'Ontario se sont ajoutées à celles du Bureau en 1997. À ce titre, le Bureau assure la garde des éléments d'actif consignés à la Cour, y compris les sommes d'argent versées pour le bénéfice d'enfants mineurs jusqu'à ce qu'ils atteignent l'âge de la majorité.

Pour l'exercice 1998-1999, le Bureau comptait environ 250 employés, affichait des dépenses de fonctionnement de 21 millions de dollars et gérait un actif de quelque 970 millions de dollars.

Dans le cadre de notre vérification de 1999, nous étions arrivés à la conclusion que le Bureau disposait de procédures pour mesurer l'efficacité de ses services et programmes et en rendre compte. Toutefois, les résultats sur le rendement fournis par le Bureau indiquaient en général que celui-ci n'atteignait pas ses objectifs.

Les systèmes et procédures du Bureau ne permettaient pas d'assurer la conformité aux exigences législatives ni le respect des principes d'économie et d'efficacité sur le plan de la gestion de l'actif et des affaires financières des clients incapables mentaux. Dans un certain nombre de cas, nous avons constaté que le Bureau avait :

- agi au nom des clients sans en avoir reçu l'autorisation en bonne et due forme;
- omis d'obtenir les revenus annuels auxquels les clients avaient droit;
- omis de dénombrer les éléments d'actif des clients et d'en rendre compte dans les délais prévus;
- omis de vendre les biens inutilisés afin d'en maximiser la valeur et d'éviter aux clients de payer inutilement des frais.

La direction a fait état d'erreurs graves dans 33 % des dossiers de tutelle et d'un nombre élevé de réclamations pour raison de négligence. Le fait que les procédures en place ne fournissaient pas l'assurance que les mesures correctrices nécessaires seraient prises, même quand des problèmes importants étaient portés à l'attention de la haute direction du Bureau, nous préoccupait tout particulièrement.

En ce qui a trait à l'administration de la succession des particuliers qui sont décédés sans testament ou sans parenté, nous avons remarqué que le Bureau ne déployait pas suffisamment d'efforts pour retrouver les héritiers possibles de l'actif des successions dont les dossiers avaient été ouverts avant 1996. Lorsqu'on ne retrouve aucun héritier, l'actif de la succession doit être versé à la province dix ans après le décès de la personne.

Le Comptable de la Cour de l'Ontario a laissé entendre qu'il n'était pas tenu légalement de retrouver les titulaires de compte – des clients pour lesquels il administre des fonds jusqu'à ce qu'ils aient atteint l'âge de la majorité – pour les aviser de l'existence de leur actif. Nous avons découvert que 1 300 comptes d'une valeur de plus de 13 millions de dollars qui avaient été ouverts au nom de mineurs appartenaient à des clients qui avaient au moins 25 ans. Le Bureau n'avait pas essayé d'obtenir de renseignements à jour, tels que les adresses, pour un grand nombre de ces clients.

Nous avons donc formulé des recommandations visant à améliorer les systèmes et procédures du Bureau de même que la gestion de ses ressources.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

D'après les renseignements que nous avons obtenus du Bureau, des mesures ont été prises pour mettre en œuvre nos recommandations, mais ce n'est pas suffisant. Le Bureau doit apporter d'autres améliorations, ce à quoi il s'est engagé. Nous vous présentons ci-dessous l'état actuel de nos recommandations.

SERVICES AUX PERSONNES INCAPABLES

Service d'accueil et enquêtes relatives à la tutelle

Recommandation

Afin de protéger les personnes incapables contre les pertes financières et/ou les blessures et mauvais traitements, le Bureau doit enquêter sur les allégations de mauvais traitements et, le cas échéant, intenter plus rapidement les poursuites judiciaires.

État actuel

Le Bureau a déclaré avoir établi un système de suivi automatisé des allégations afin d'améliorer sa capacité de surveiller les mesures prises. Les cas qui ne sont pas réglés dans un délai de 45 jours feront l'objet d'un examen de la part de la haute direction.

Le Bureau a indiqué qu'il y avait eu des améliorations et s'est engagé à réduire encore davantage les délais de réaction et d'enquête.

Tutelle permanente

Recommandation

Afin de protéger les clients vulnérables contre l'exploitation financière et personnelle et pour réduire au minimum les obligations que doit assumer la province, le Bureau doit surveiller de près la situation des clients sous sa tutelle en effectuant, dans les délais prévus, les enquêtes sur place et les visites aux clients. Il doit également s'assurer que :

- *le Bureau a la compétence légale d'agir comme tuteur dans tous les cas;*
- *les réacheminements de revenus et les demandes de prestations auxquelles les clients ont droit sont effectués dans les délais prévus pour leur éviter des pertes de revenus;*

- *le personnel dénombre les éléments d'actif des clients, en rend compte et assure leur protection afin de prévenir les détournements;*
- *les biens inutilisés, tels que les maisons inhabitées et les véhicules, sont vendus promptement de façon que les clients en tirent une valeur maximale et qu'ils n'aient pas à payer inutilement des frais.*

Le Bureau doit instaurer des procédures adéquates pour que le personnel prenne rapidement les mesures correctrices nécessaires lorsqu'un problème est repéré.

État actuel

Le Bureau nous a informés que le nombre d'employés de première ligne chargés de s'occuper de ces clients vulnérables avait été augmenté de 35 % en 1999. Le Bureau a en outre révisé son manuel des opérations et établi un nouveau système de suivi. Le renforcement de l'effectif et la réattribution des cas ont permis d'augmenter considérablement le nombre de visites aux clients. Tous les nouveaux dossiers sont examinés par un superviseur après 90 jours.

En ce qui concerne la question de s'assurer que le Bureau a la compétence légale d'agir dans tous les cas, le Bureau nous a informés qu'il avait mis au point un rapport automatisé pour attirer l'attention du personnel sur les cas pouvant nécessiter qu'on s'en assure et que l'on corrige la situation, le cas échéant. Par ailleurs, un nouveau manuel traitant de la compétence (Jurisdiction Manual) a été conçu à l'intention du personnel. D'après les rapports trimestriels internes sur le rendement, on obtenait rapidement, en général, que la situation soit corrigée.

En ce qui a trait aux réacheminements de revenus et aux demandes de prestations auxquelles les clients ont droit, le personnel recevait des rapports automatisés qui lui permettaient de repérer :

- les clients qui, en raison de leur âge, devenaient admissibles aux prestations de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada;
- les clients pour lesquels des demandes de prestations étaient en retard;
- les demandes de prestations d'assurance-maladie complémentaire qui avaient pu être omises.

En 1999, le Bureau a instauré une vérification interne annuelle des biens immobiliers et des automobiles des clients. Le personnel reçoit maintenant un rapport trimestriel sur les biens immobiliers vacants pouvant être admissibles à la vente et est tenu d'y donner suite. Le Bureau a indiqué qu'il avait terminé la modification des procédures qui s'appliquent aux automobiles des clients. La formation aux nouvelles procédures a commencé en avril 2001. Par ailleurs, le Bureau a entrepris en novembre 2000 un examen des procédures applicables aux effets personnels des clients. Il prévoyait terminer cet examen avant octobre 2001.

Il existe maintenant un journal de suivi pour veiller à ce que les erreurs relevées au cours d'examen internes fassent l'objet d'une surveillance jusqu'au moment de leur résolution.

En ce qui concerne l'instauration de procédures adéquates pour que le personnel prenne les mesures qui s'imposent lorsqu'un problème est repéré, les résultats d'examen internes indiquent qu'il y a eu des améliorations. Toutefois, le Bureau doit réduire encore davantage les omissions et les erreurs dans le domaine de la prestation des services aux clients incapables.

Fin de la tutelle

Recommandation

Afin de s'acquitter correctement de son rôle de fiduciaire envers ses anciens clients et leurs ayants droit, le Bureau doit veiller à ce que le classement des dossiers et le transfert des éléments d'actif se fassent dans les délais prévus.

État actuel

Le Bureau a modifié ses procédures et réorganisé le service chargé de cette fonction et nous a informés que plus de 90 % des 200 dossiers qui avaient été transférés avant juillet 1995, et dont nous avons fait mention dans notre *Rapport annuel 1999*, avaient été classés. Quant au reste de ces dossiers, le Bureau a déclaré que le classement de la plupart d'entre eux, sinon de tous, dépendait de tiers.

Malgré cette mesure, il restait à classer en avril 2001 un nombre important de dossiers qui avaient été transférés à cette fin entre juillet 1995 et décembre 2000.

ADMINISTRATION SUCCESSORALE

Recherche d'héritiers

Recommandation

Pour que la recherche d'héritiers soit plus fructueuse, le Bureau doit entreprendre dans les plus brefs délais la recherche des héritiers des successions dont il est devenu l'administrateur avant 1996.

État actuel

Le Bureau a indiqué qu'il avait soumis à un examen les 451 dossiers de succession admissibles ouverts avant 1996. Des héritiers ont été retrouvés dans 149 cas; dans 28 autres cas, les biens ont été déclarés en déshérence et les recherches se poursuivaient pour le reste des dossiers.

Le Bureau a déclaré qu'il ne pouvait pas préciser à quel moment les recherches seraient terminées, car l'obtention de renseignements auprès de parties externes peut prendre beaucoup de temps, des renseignements inattendus peuvent surgir et les généalogistes professionnels sont peu nombreux.

Le Bureau poursuivait ses efforts pour mener à bien tous les dossiers ouverts avant 1996.

Distribution de l'actif

Recommandation

Afin d'éviter d'imposer inutilement des frais compensatoires aux successions des clients, le Bureau doit mettre en place des procédures adéquates pour que l'actif des successions soit distribué aux ayants droit dans les délais prévus.

État actuel

En mars 2001, 15 % des 67 dossiers de succession ouverts avant juillet 1995 restaient à classer. Le Bureau a précisé que le classement de ces dossiers dépendait de la réception des quittances d'impôt et des résultats des démarches juridiques.

Le renforcement de l'effectif, l'ajout d'un poste de supervision et l'amélioration des procédures ont réduit les délais de distribution de l'actif des successions. Le Bureau a instauré un nouveau système de rapport pour effectuer le suivi du progrès des dossiers. Les dossiers concernant des actifs en attente de distribution feront l'objet d'une surveillance étroite pour éviter toute nouvelle accumulation de dossiers.

Au moment de notre suivi, des mesures supplémentaires s'imposaient, car tous les anciens dossiers n'étaient pas classés. Par ailleurs, le Bureau devait s'assurer que les dossiers plus récents seraient classés dans les délais prévus.

COMPTABLE DE LA COUR DE L'ONTARIO

Distribution de l'actif

Recommandation

Pour aider les bénéficiaires qui ignorent peut-être que des fonds ont été déposés à la Cour en leur nom, le Bureau doit adopter des procédures plus efficaces pour informer ces bénéficiaires des sommes auxquelles ils ont droit.

État actuel

Le Bureau nous a informés qu'il avait amélioré les procédures concernées. Par exemple, il a mis en place, en février 2000, un processus de notification suivant lequel des avis sont maintenant envoyés aux titulaires de compte lorsqu'ils ont le droit de retirer leurs fonds.

Le Bureau du Tuteur public comptait encore un grand nombre de clients qui n'avaient pas été retrouvés ou qui n'avaient pas touché leurs fonds après en avoir acquis le droit. En avril 2001, près de 1 800 clients, qui avaient acquis le droit de toucher leurs fonds avant l'année 2000, attendaient toujours de toucher la totalité ou une partie de ces fonds, lesquels s'élevaient à quelque 13 millions de dollars. Le Bureau a expliqué qu'il ne pouvait pas dire à quel moment les montants dus aux clients leur seraient versés ni même s'ils leur seraient versés, car il lui fallait déterminer s'il aurait besoin de demander une ordonnance du tribunal pour accéder à d'autres bases de données du gouvernement pouvant contenir les adresses actuelles. Il lui restait également à déterminer s'il devait embaucher des généalogistes professionnels pour tenter de retrouver les bénéficiaires des comptes.

Le Bureau effectuait un examen approfondi des dossiers dont l'actif n'avait pas été distribué afin de repérer les sources d'information possibles, comme des avocats et des membres de la parenté qui pourraient être en mesure de fournir des renseignements pour retrouver les clients ayant droit à des fonds. Le Bureau prévoyait terminer cet examen avant mars 2002.

DOTATION EN PERSONNEL ET CHARGE DE TRAVAIL

Recommandation

Afin d'utiliser son personnel de manière plus économique et plus efficace, le Bureau doit :

- *confier les clients aux employés en fonction de la quantité de travail à effectuer en tenant compte de la complexité de la tâche et d'autres facteurs connexes;*
- *fixer des normes de charge de travail et surveiller le temps consacré par le personnel aux clients individuels et aux différentes tâches.*

État actuel

En ce qui concerne l'attribution des clients au personnel, le Bureau a indiqué qu'il a instauré un système visant à attribuer les dossiers aux employés en fonction de la complexité des cas. Par exemple, on confie les cas plus complexes aux représentants-clients chevronnés.

Par contre, le Bureau n'avait pris aucune mesure concrète concernant l'établissement des normes de charge de travail et la surveillance du temps consacré par le personnel aux clients individuels et aux différentes tâches. Il a retenu les services d'un conseiller pour déterminer la meilleure façon de mettre cette recommandation en œuvre.