



Bureau du Tuteur et curateur public

Audit de l'optimisation des ressources 2018

Pourquoi avons-nous effectué cet audit?

- Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public) a comme mandat de fournir des services de tutelle des biens d'environ 12 000 clients qui n'ont pas la capacité mentale de gérer leurs finances. Ces services peuvent donc avoir une grande influence sur la qualité de vie de ces clients.
- En mai 2018, le Tuteur public administrait, sous directive d'un tribunal, environ 145 millions de dollars en actifs appartenant à la succession de clients décédés. Il assure également la distribution de ces actifs aux héritiers qu'il valide.

Pourquoi est-ce important?

- Le mandat principal du Tuteur public est de protéger les droits, les biens et le bien-être des personnes qui n'ont pas la capacité mentale de le faire elles-mêmes, ce qui comprend la gestion des finances et des besoins en soins personnels.
- Des professionnels, comme des infirmiers et des travailleurs sociaux, évaluent la pertinence de faire gérer les finances d'une personne par le Tuteur public. Le Bureau d'évaluation de la capacité, qui relève du Tuteur public, forme ces professionnels, et les évaluations sont menées par des médecins et des hôpitaux psychiatriques.

Ce que nous avons constaté

- Le personnel du Tuteur public n'a visité qu'un petit nombre (environ 7 à 15 %) des clients sous tutelle des biens à chacune des cinq dernières années, ce qui mine leur compréhension des besoins des clients aux fins de la gestion des finances de ceux-ci.
- En 2016 et en 2017, les experts en évaluation de la capacité engagés par le Bureau d'évaluation de la capacité ont constaté des problèmes de qualité chez près de la moitié des évaluateurs de la capacité, même si ceux-ci avaient opté pour un examen de leurs évaluations.
- Plusieurs groupes de personnes vulnérables, y compris celles hospitalisées et atteintes d'un traumatisme crânien et les jeunes souffrant d'une maladie mentale, ne font pas systématiquement l'objet d'une évaluation de leurs capacités à gérer leurs biens; des groupes d'intervenants affirment que certaines de ces personnes pourraient bénéficier des services du Tuteur public.
- Le personnel du Tuteur public ne désigne pas et ne protège pas systématiquement les biens des clients sous tutelle en temps opportun, et les biens des clients sous tutelle ne sont pas systématiquement suivis, ce qui entraîne un risque de perte ou de détournement des biens d'un client.
- Le Tuteur public investit les fonds de ses clients dans divers produits de placement en suivant les politiques de placement internes. Or, ces politiques n'ont jamais été examinées par les experts financiers engagés par le Tuteur public pour lui donner des conseils en matière de placement. La majorité des fonds des clients sont investis dans un produit de placement à faible rendement et à faible risque, qui rapporte des intérêts d'environ 2 %.
- Le personnel du Tuteur public a détecté des erreurs d'opérations financières totalisant environ un million de dollars d'avril 2015 à mars 2018. À peu près la moitié du total était liée à des occasions manquées de percevoir des revenus comme des prestations d'invalidité et des prestations d'assurance-maladie complémentaires pour les clients.
- Le personnel juridique a omis d'intervenir dans plusieurs affaires juridiques urgentes concernant des clients en raison de lacunes dans le système de gestion des cas. Par exemple, le Tuteur public a été responsable d'un montant estimatif de cinq millions de dollars pour couvrir les indemnités auxquelles avaient droit des clients à la suite d'accidents de la route.
- En raison du manque de renseignements recueillis sur les proches lorsqu'un client est vivant, le personnel d'administration des successions n'a pas identifié les héritiers et distribué les biens de toutes les successions qu'il gère dans le délai prévu de 10 ans, ce qui laisse environ 28 millions de dollars à distribuer.
- Le Tuteur public n'a pas donné de formation officielle à son personnel d'administration des successions pour repérer les documents d'identité frauduleux qui peuvent être fournis par des personnes qui se font passer pour des héritiers d'une succession de plusieurs millions de dollars. Le personnel du ministère des Transports nous a informés qu'il a observé une hausse du nombre et de la qualité de documents frauduleux utilisés par des personnes qui font une demande de permis de conduire et de carte d'assurance-santé en Ontario.

Conclusions

- Le Tuteur public ne gère peut-être pas de la meilleure façon les finances des personnes qui ont besoin de son aide, car certains de ceux-ci pourraient avoir été incorrectement désignés incapables, tandis que d'autres personnes qui sont incapables de gérer leurs finances n'ont pas été évaluées afin de déterminer si elles bénéficieraient des services de tutelle.
- Le Tuteur public n'a pas atténué les risques de perte d'actifs de clients et de manquement d'obtention des droits à des revenus, en raison de la faiblesse des contrôles internes dans son système de gestion des cas, comme le suivi des actifs de clients.
- Le Tutueur public n'a pas de contrôles internes efficaces à l'appui de l'administration et de la distribution rapide et exacte des successions de clients.

Lire le rapport d'audit **Bureau du Tuteur et curateur public** à www.auditor.on.ca