

Rapport annuel 2005-2006 – Message de la Tutrice et curatrice publique

Je suis heureuse de présenter le rapport annuel du Tuteur et curateur public de 2005-2006.

L'année dernière a été chargée et productive dans tous nos domaines de programmes. Elle a aussi constitué un jalon important dans l'histoire de nos services aux personnes mentalement incapables puisque nous avons assisté au dixième anniversaire de l'entrée en vigueur de la *Loi de 1992 sur la prise de décisions au nom d'autrui* (la LPDNA) et de la législation connexe, le 3 avril 1995. Ces lois ont représenté un changement important dans la loi relative à la tutelle et à la prise de décisions au nom d'autrui pour les adultes mentalement incapables. Ces lois ont considérablement élargi le mandat de mon bureau et ont permis la mise en place de nouveaux programmes pour lesquels il n'y avait pas de précédent dans les autres provinces.

L'un des points les plus importants est que la LPDNA a permis à mon bureau de mener une enquête lorsqu'une personne adulte frappée d'incapacité mentale est une victime de mauvais traitements, de négligence ou d'exploitation. Au cours des deux dernières années, mon bureau a mené plus de 1 000 enquêtes à cet égard et nous avons pris des mesures pour protéger les personnes vulnérables contre d'autres préjudices. Au cours de cette période, nous avons également été responsables de la résolution de plus de 7 000 autres renvois grâce à des mesures moins directes comme la facilitation des services de soutien, la formation des décideurs privés au nom d'autrui et la médiation informelle entre les parties au litige. Ces causes sont extrêmement délicates et sont souvent litigieuses. Je suis extrêmement fière des compétences et du sentiment de compassion de mon personnel. Je les félicite de leur dévouement continu malgré le niveau élevé de stress que comporte leur travail.

La LPDNA a également présenté un programme unique à l'Ontario et grâce auquel les membres des familles des personnes adultes incapables qui n'ont pas fait de procuration peuvent être nommés par mon bureau tuteurs financiers sans l'intervention des tribunaux. Mon bureau s'est occupé de plus de 3 900 demandes de tutelle privée depuis la proclamation de la LPDNA, ce qui s'est traduit par des économies importantes dans le temps des tribunaux et par une réduction des retards et des frais juridiques pour les familles. Nous avons constaté avec intérêt que, malgré un accès plus facile aux nominations de tutelle, le nombre de familles qui présentent des demandes de tutelle demeure considérablement inférieur à celui que nous avons prévu, compte tenu du fait que mon bureau reçoit plus de 2 000 nouveaux clients de tutelle aux biens par année. Il semble y avoir une grande hésitation de la part des membres des familles à assumer la responsabilité du rôle de tutelle. De nombreuses personnes refusent d'assumer les responsabilités de la tutelle à la place de mon

bureau malgré la disponibilité de mécanismes plus faciles les habilitant à agir en ce sens. Dans le domaine de la tutelle financière, cela s'explique dans une large mesure par les complexités et les difficultés sans cesse grandissantes de ce rôle, de concert avec la charge de travail et la responsabilité qui y sont reliées. Même si le volume de tutelles financières est demeuré relativement stable à environ 9 000 tutelles au cours de la décennie, un pourcentage beaucoup plus élevé tombe dans la catégorie des cas complexes par rapport aux causes de la décennie précédente. Les cas comportant des biens multiples, des problèmes fiscaux, des portefeuilles d'actions, des problèmes de planification successorale, des litiges et d'autres complications juridiques ainsi qu'une planification financière complexe et des exigences en matière d'investissement deviennent la norme plutôt que l'exception. Les familles, les fournisseurs de soins et les intervenants ont aussi des attentes beaucoup plus grandes de la part des preneurs de décisions au nom d'autrui et demandent beaucoup plus de consultation et de participation qu'au cours des dernières années. À la fin de l'exercice, 74 % de nos causes sont tombées dans la catégorie « complexe ». L'un des services de « dernier recours » que nous offrons est celui de la tutelle successorale dans le cas de successions de personnes qui décèdent sans laisser de testament et sans héritiers connus. Nous avons achevé l'année avec 1 264 successions administrées. Chaque succession a une valeur moyenne de 78 126 \$. Ensemble, dans le cas des tutelles et des clients de successions, nous avons géré 182 millions de dollars non en espèces et 275 millions de dollars en espèces.

Un autre programme est celui du comptable de la Cour supérieure de justice (CCSJ) qui détient des fonds consignés en cour à l'intention de mineurs jusqu'à ce qu'ils atteignent l'âge de la majorité ainsi que des fonds pour des justiciables. Le CCSJ gère les fiducies de 23 528 mineurs et 13 078 fiducies de justiciables. L'année dernière, le CCSJ a repéré et payé 5,9 millions de dollars à 3 418 mineurs qui étaient devenus admissibles à leurs fonds. Reflétant la complexité croissante des causes, nous avons complété 850 plans d'investissement et financiers.

Dans le domaine des décisions en matière de soins de santé, la demande de nos services en tant que remplaçant de dernier recours a augmenté régulièrement et s'est développée dans de nouveaux domaines au cours de la décennie depuis le dépôt de la *Loi sur le consentement aux soins de santé*. La Loi codifie l'exigence de la common law qui prévoit que le consentement d'autrui est nécessaire avant la fourniture de traitement non urgent à une personne incapable. Mon bureau est le remplaçant si aucun représentant légal ni aucun membre de la famille n'est disponible, capable et apte à agir. Au cours des années suivantes, la *Loi sur la santé mentale* a été modifiée pour prévoir les «ordonnances de traitement en milieu communautaire », élargissant ainsi notre rôle pour inclure ce type de plan de traitement. L'année dernière, mon bureau a rendu 5 118 décisions en matière de soins de santé, dont 130 décisions relatives à des ordonnances de traitement en milieu communautaire. Comme je l'ai

indiqué, dans le domaine de la tutelle financière, un grand nombre de nos clients dans le secteur des décisions en matière de soins de santé – notamment les ordonnances de traitement en milieu communautaire – ont des membres de leurs familles qui pourraient assumer ce rôle mais ils refusent de le faire pour diverses raisons. Ce phénomène est particulièrement intéressant compte tenu du fait que l'opinion publique – au moment du dépôt des lois en 1995 – était clairement que la famille doit toujours agir lorsqu'elle est disponible et que l'intervention du gouvernement doit se limiter strictement à un rôle de « dernier recours » dans le cas de personnes qui n'ont aucun membre de leur famille disponible pour les aider. Une autre observation intéressante est que malgré les prévisions largement répandues au début selon lesquelles de nombreux praticiens de la santé demeureraient opposés aux nouvelles exigences prévues par la *Loi sur le consentement aux soins de santé*, cela n'a pas été le cas d'après notre expérience.

Nous avons dû procéder à une révision et une amélioration continue de nos processus fonctionnels en raison des nombreuses modifications aux lois et règlements ayant une incidence sur la gestion financière ainsi que des changements aux structures, mandats et politiques des nombreux partenaires gouvernementaux et communautaires avec qui nous collaborons. Notre propre engagement continu à l'excellence du service nous pousse continuellement à mettre en place des initiatives visant à améliorer nos processus fonctionnels internes. L'exercice 2005-2006 a été une autre année chargée à cet égard. L'un des exemples est la révision, en collaboration avec le personnel du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, des processus de facturation et de la tenue des comptes pour environ 1 200 clients qui résident dans des foyers de soins spéciaux subventionnés par le gouvernement. Des améliorations connexes ont été présentées concernant le paiement et la fourniture de cartes d'assurance médicaments et d'assurance dentaire pour les clients qui reçoivent des prestations d'invalidité provinciales. Une autre initiative importante portait sur la mise en œuvre de processus améliorés de l'assurance de la qualité concernant les causes où les soins de longue durée sont disponibles. Un projet spécial dans le domaine des successions a entraîné la finalisation d'un très grand nombre d'anciennes successions, ce qui nous a permis de dépasser de loin les objectifs fixés pour ce projet. Ce ne sont là que quelques exemples des initiatives auxquels nous avons travaillé au cours de l'exercice 2005-2006.

L'un de nos plus grands défis au cours des dernières années a été le remplacement de notre système informatique vieillissant. En raison de la nature complexe de notre travail et de la variété des fonctions qui sont exécutées, nous avons fait face à un défi formidable qui consiste à trouver un système de remplacement qui réponde au solide système comptable de fiducie dont nous avons besoin de concert avec les fonctionnalités sophistiquées et nécessaires à la gestion de la clientèle. Cela dit, nous sommes bel et bien sur la bonne voie et espérons que le nouveau système sera fonctionnel au cours des deux prochaines années. Cela devrait nous permettre d'offrir à nos clients un service

plus simplifié et plus efficace et de profiter de l'occasion d'exécuter un plus grand nombre d'activités par voie électronique.

Outre les programmes indiqués ci-dessus, le BTCP comprend aussi le programme des biens aux fins de bienfaisance, le programme des fonds en fiducie d'entretien perpétuel et le programme des biens confisqués des sociétés. Il s'agit véritablement d'une foule diversifiée de responsabilités. Toutefois, notre centre d'intérêt demeure les clients sous notre tutelle. Il s'agit d'un groupe de personnes qui ont besoin de notre plus grande diligence pour veiller à ce que leurs intérêts soient protégés. Le personnel du BTCP s'efforce de fournir le meilleur service possible et va souvent au-delà des strictes exigences du travail. Ainsi, j'ai été touchée de lire l'histoire de M. F, un vétéran de la guerre, âgé de 80 ans. M. F. réside dans une maison de repos et nous gérons ses modestes finances. Le représentant à la clientèle de M. F a reçu un colis du ministère des Anciens Combattants contenant quatre médailles de guerre avec un avis indiquant que le ministère ne semble pas avoir réussi à les remettre à M. F. Le représentant à la clientèle s'est rendu chez M. F pour lui remettre les médailles. Ce dernier a été ravi de les recevoir et a pu revivre de nombreuses histoires intéressantes sur son service en tant que parachutiste lorsqu'il avait seulement 19 ans. Le membre de notre personnel a cousu les médailles sur sa veste de la Légion qu'il était empressé de porter pour qu'il puisse montrer les médailles aux autres résidents. Plus tard, il a pu participer à une cérémonie commémorant le 60^e anniversaire de la fin de la Deuxième guerre mondiale, portant fièrement ses médailles bien méritées.

Je suis fière du travail que nous accomplissons au Bureau du Tuteur et curateur public et je suis également fière de notre effectif de plus de 300 personnes qui se rendent chaque jour au travail, déterminés à fournir le meilleur service possible dans la poursuite de notre mission. Nous avons hâte de relever les défis et de récolter le fruit de nos efforts durant le prochain exercice.

La Tutrice et curatrice publique,

Louise Stratford