

Chapitre 3

Commission des services d'aide juridique

Services du curateur public

Contenu

Introduction.....	49
Résumé des résultats.....	51
Recommandations.....	51
Contexte.....	57
Annexe I - Extrait des états financiers des fiducies administrées par le curateur public au 31 mars 2015.....	77
Annexe II – Critères utilisés dans notre audit	78
Annexe III - Exemple de rapport sur les mesures de rendement	79
Annexe IV – Questions soulevées au cours de l’audit des états financiers de 2015.....	80

Commission des services d'aide juridique

Services du curateur public

Introduction

Pourquoi avons-nous effectué le présent audit

3.1 Les Services du curateur public, une section de la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick, offrent des services de fiducie et de tutelle à certains des résidents les plus vulnérables du Nouveau-Brunswick. Le curateur public « *protège les intérêts financiers et personnels des personnes âgées, des personnes ayant une déficience intellectuelle, des enfants et des personnes disparues ou décédées lorsque personne d'autre n'est en mesure de le faire ou n'est pas disposé à le faire* »¹.

3.2 La Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick nous a demandé d'effectuer un audit de performance des Services du curateur public. Nous croyons que ce sujet devrait intéresser les législateurs et le public pour les raisons suivantes :

- Les clients du curateur public sont extrêmement vulnérables. Le programme a un impact social important; il est nécessaire et constitue le dernier recours pour ses clients;
- Les retards dans le processus judiciaire initial en vue d'obtenir l'autorisation d'agir en tant que curateur public pour une personne perturbent l'utilisation des lits d'hôpitaux, coûtant de l'argent à la province et

¹ Rapport annuel de 2013-2014 de la Commission des services d'aide juridique

augmentant les temps d'attente dans les hôpitaux;

- La clientèle va continuer à s'accroître avec la population vieillissante du Nouveau-Brunswick;
- Les actifs nets détenus en fiducie pour les clients s'élèvent à 9,96 millions de dollars² au 31 mars 2015;
- Nous avons déterminé antérieurement dans le cadre de la planification de notre audit des états financiers annuels des Fiducies administrées par le curateur public qu'il y avait un risque élevé de fraude en raison des déficiences de contrôle;
- Il y a eu des cas de fraude au sein des curateurs publics d'autres administrations pour des sommes d'argent importantes.

Objectifs de l'audit

3.3 Voici les objectifs de notre audit:

1. *Déterminer si le curateur public protège et administre adéquatement les actifs détenus en fiducie pour les clients.*
2. *Déterminer si les processus du curateur public pour les prises de décisions en matière de soins au nom de ses clients respectent les lois et les directives.*
3. *Déterminer si le curateur public rend compte publiquement du rendement de ses services.*

Conclusions

3.4 Voici nos conclusions :

1. Nous avons conclu que le curateur public ne protégeait et n'administrait pas les actifs détenus en fiducie pour les clients selon les normes auxquelles nous nous étions attendues. Nous avons constaté que des efforts ont été déployés au cours des dernières années pour améliorer le rendement et n'avons constaté aucune fraude. Par contre, des améliorations s'imposent afin d'adresser :
 - des politiques dépassées ou incomplètes;
 - le manque d'une politique d'investissement efficace;
 - un système d'information inadéquat;

² États financiers audités des Fiducies administrées par le curateur public, 31 mars 2015

- des contrôles inadéquats pour la perception électronique de revenus;
 - le manque de processus d'examen de supervision des dossiers;
 - le manque d'une fonction d'audit interne.
2. Nous avons conclu que les processus du curateur public pour les décisions en matière de soins prises au nom de ses clients respectent les lois et les directives. Cependant, des améliorations s'imposent pour que les décisions en matière de soins soient adéquatement documentées.
 3. Nous avons conclu que le curateur public n'a pas rendu compte publiquement du rendement de ses services depuis 2011.

Résumé des résultats

3.5 La pièce 3.1 présente un résumé des résultats.

Recommandations

3.6 Vous trouverez un résumé de nos recommandations à la pièce 3.2.

Pièce 3.1 – Résumé des résultats

Services du curateur public

Pourquoi ceci est-il important?

- Les Services du curateur public, une section de la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick, offrent des services de fiducie et de tutelle à certains des résidents les plus vulnérables du Nouveau-Brunswick.
- Le programme a un impact social important; il constitue le dernier recours pour ses clients.
- Les actifs nets détenus en fiducie pour les clients s'élèvent à près de 10 millions de dollars au 31 mars 2015.
- La clientèle va continuer à s'accroître avec la population vieillissante du Nouveau-Brunswick.

Nos constatations

Conclusions générales

- Le curateur public ne protégeait et n'administrait pas les actifs détenus en fiducie pour les clients selon les normes auxquelles nous nous étions attendus
- Les processus du curateur public pour les décisions en matière de soins prises au nom de ses clients respectent les lois et les directives. Cependant, des améliorations s'imposent pour que les décisions en matière de soins soient adéquatement documentées
- Le curateur public n'a pas rendu compte publiquement du rendement de ses services depuis 2011

Besoin de rapports publics

- Aucun rapport annuel préparé depuis 2011
- Aucun des états financiers audités des fiducies rendus publics depuis 2011

Améliorations nécessaires afin de protéger et administrer les actifs des clients

- Politiques dépassées ou incomplètes
- Politique d'investissement non mise en œuvre
- Contrôles inadéquats pour la perception électronique de revenus
- Manque de processus d'examen de supervision
- Système informatisé de gestion des dossiers inadéquat

Questions nécessitant des modifications législatives

- Long processus pour obtenir l'autorisation d'agir à titre de curateur public pour un client
- Perte de l'autorisation après le décès d'un client
- Restrictions des droits, honoraires ou frais pouvant être imposés aux clients
- Incapacité de distribuer les biens non réclamés

Pièce 3.2 – Résumé des recommandations

Recommandation	Réponse du Ministère	Date cible pour la mise en œuvre
Protéger et administrer les actifs détenus en fiducie pour les clients		
<p>3.39 Nous recommandons que le curateur public élabore des directives et procédures complètes à l'intention des administrateurs fiduciaires pour les aider dans leur travail, faciliter la formation des nouveaux administrateurs fiduciaires et assurer l'uniformité des dossiers des clients.</p>	<p><i>Un examen complet des politiques est commencé et de nombreuses politiques ont été développées ou révisées dans l'exercice terminé le 31 mars 2016. Des travaux sont en cours pour développer des politiques supplémentaires et d'affiner celles qui existent déjà afin de refléter l'environnement actuel, aider le personnel et assurer l'uniformité dans l'administration des dossiers des clients.</i></p>	<p><i>Exercice 2017 et Exercice 2018 Majorité des politiques seront complétées par la fin de l'exercice 2018 avec révision continue des politiques selon l'évolution du programme</i></p>
<p>3.40 Nous recommandons que le curateur public modifie et mette en œuvre la politique de placement pour les fonds des clients.</p>	<p><i>La politique d'investissement sera modifiée et mise en oeuvre, suite à l'approbation du Conseil d'administration de la Commission.</i></p>	<p><i>Exercice 2017</i></p>
<p>3.41 Nous recommandons que le curateur public mette à niveau ou remplace l'actuel système informatisé de gestion des dossiers afin qu'il réponde aux besoins des utilisateurs.</p>	<p><i>Les services du curateur public travaillent présentement avec le bureau des services informatiques de Service Nouveau-Brunswick pour intégrer des améliorations au logiciel existant, et communiquent avec d'autres programmes de curateurs publics dans le but d'identifier d'autres options de logiciels. Présentement, il n'y a aucun logiciel convenable, que ce soit commercial ou fait sur mesure, disponible pour acquisition.</i></p>	<p><i>En cours</i></p>

Pièce 3.2 – Résumé des recommandations (suite)

Recommandation	Réponse du Ministère	Date cible pour la mise en œuvre
<p>3.42 Nous recommandons que le curateur public examine sa couverture d'assurance pour garantir que les actifs des clients sont suffisamment assurés.</p>	<p><i>Les services du curateur public ont examiné en détail la police d'assurance avec le courtier d'assurance et ont mis en oeuvre les mesures appropriées afin que les actifs des clients soient suffisamment assurés.</i></p>	<p><i>Complété</i></p>
<p>3.43 Nous recommandons que le curateur public mette en œuvre un examen régulier de supervision des dossiers des clients.</p>	<p><i>Un processus plus structuré afin de veiller à une surveillance régulière des dossiers des clients sera mis en oeuvre.</i></p>	<p><i>Exercice 2017</i></p>
<p>3.44 Nous recommandons que le curateur public mette en œuvre une fonction d'audit interne.</p>	<p><i>Le curateur public rencontrera le Bureau du contrôleur afin d'explorer des alternatives par rapport à un programme d'audit interne, les coûts associés, et autres options disponibles étant donné l'âge et l'ampleur du programme.</i></p>	<p><i>Exercice 2017</i></p>
<p>Processus pour les décisions en matière de soins prises au nom de ses clients</p>		
<p>3.50 Nous recommandons que le curateur public s'assure que les administrateurs chargés des tutelles documentent suffisamment la justification de toutes les décisions en matière de soins personnels et de soins de santé dans le système de gestion des dossiers.</p>	<p><i>Les normes pour la documentation des décisions de soins personnels prises seront examinées pour assurer une documentation suffisante et cohérente dans le système de gestion des dossiers.</i></p>	<p><i>Été 2016</i></p>

Pièce 3.2 – Résumé des recommandations (suite)

Recommandation	Réponse du Ministère	Date cible pour la mise en œuvre
Rapports publics sur le rendement des services		
<p>3.59 Nous recommandons que le curateur public établisse des buts, des objectifs et des cibles mesurables pour ses services, évalue son rendement par rapport aux cibles, et rende compte publiquement de son rendement.</p>	<p><i>Les services du curateur public identifieront des buts et objectifs à mesurer et entreprendront les démarches disponibles pour évaluer ces objectifs et buts selon les capacités du logiciel existant. Des efforts seront aussi entrepris afin d'améliorer le logiciel existant pour y incorporer des capacités de mesure de buts et objectifs.</i></p>	<p><i>Exercice 2018</i></p>
<p>3.60 Nous recommandons que le curateur public rende accessibles au public tous les états financiers audités des fiducies administrées par le curateur public.</p>	<p><i>Tous les états financiers des fiducies sous l'administration du curateur public audités seront inclus dans les rapports annuels qui seront disponibles sur le site Web de la Commission.</i></p>	<p><i>Exercice 2017</i></p>

Pièce 3.2 – Résumé des recommandations (suite)

Recommandation	Réponse du Ministère	Date cible pour la mise en œuvre
Autres questions		
<p>3.69 Nous recommandons que le curateur public détermine les modifications législatives nécessaires pour résoudre ce qui suit, et travaille avec le ministère responsable afin de les mettre en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le manque de rapidité pour obtenir l'autorisation d'agir à titre de curateur public pour un client; • la perte de l'autorisation après le décès d'un client; • les restrictions dans les droits, honoraires ou frais pouvant être imposés aux clients; • l'administration des biens non réclamés. 	<p><i>En ce moment, les services du curateur public le travail avec le gouvernement afin d'apporter des modifications législatives nécessaires pour adresser le délai pour l'obtention de leur autorité, maintenir leur autorité après le décès d'un(e) client(e), ainsi que la révision des droits, honoraires et frais chargés. Les services du curateur public feront une demande au tribunal afin d'obtenir des directives concernant l'administration de biens non réclamés conformément à la loi en vigueur.</i></p>	<p><i>Exercice 2017-Exercice 2018</i></p>

Contexte

3.7 Le Bureau du curateur public a été créé le 1^{er} juin 2008, comme une direction du ministère de la Justice et de la Consommation. En vigueur le 1^{er} avril 2012, le Bureau, doté d'un budget de 838 500 \$, a été transféré à la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick et renommé Services du curateur public. Le Nouveau-Brunswick a été la dernière province au Canada à mettre sur pied un curateur public.

3.8 Les lois qui gouvernent les activités du curateur public comprennent la *Loi sur le curateur public*, la *Loi sur la santé mentale*, la *Loi sur les personnes déficientes*, la *Loi sur la Cour des successions* et la *Loi sur les services à la famille*. Ces lois autorisent le curateur public :

- « à prendre des décisions personnelles, [de] soins de santé, juridiques ou financières au nom d'une personne qui est atteinte d'incapacité mentale et qui ne peut pas prendre ces décisions;
- à agir au nom d'une personne conformément aux modalités d'une procuration;
- à agir à titre d'exécuteur testamentaire en vertu d'un testament ou à titre d'administrateur des actifs d'une personne décédée;
- à prendre des décisions juridiques et financières au nom d'une personne déclarée absente sous le régime de la Loi sur la présomption de décès;
- à agir pour protéger les intérêts financiers d'une personne s'il est nommé par la cour. »³

3.9 Les Services du curateur public se composent de trois principaux groupes:

- Services juridiques : les avocats préparent les documents et se présentent en cour pour obtenir des ordonnances d'un tribunal ou d'autres documents juridiques, faciliter la vente d'un bien immobilier et fournir des services juridiques aux clients tels que requis;
- Services financiers : les administrateurs fiduciaires

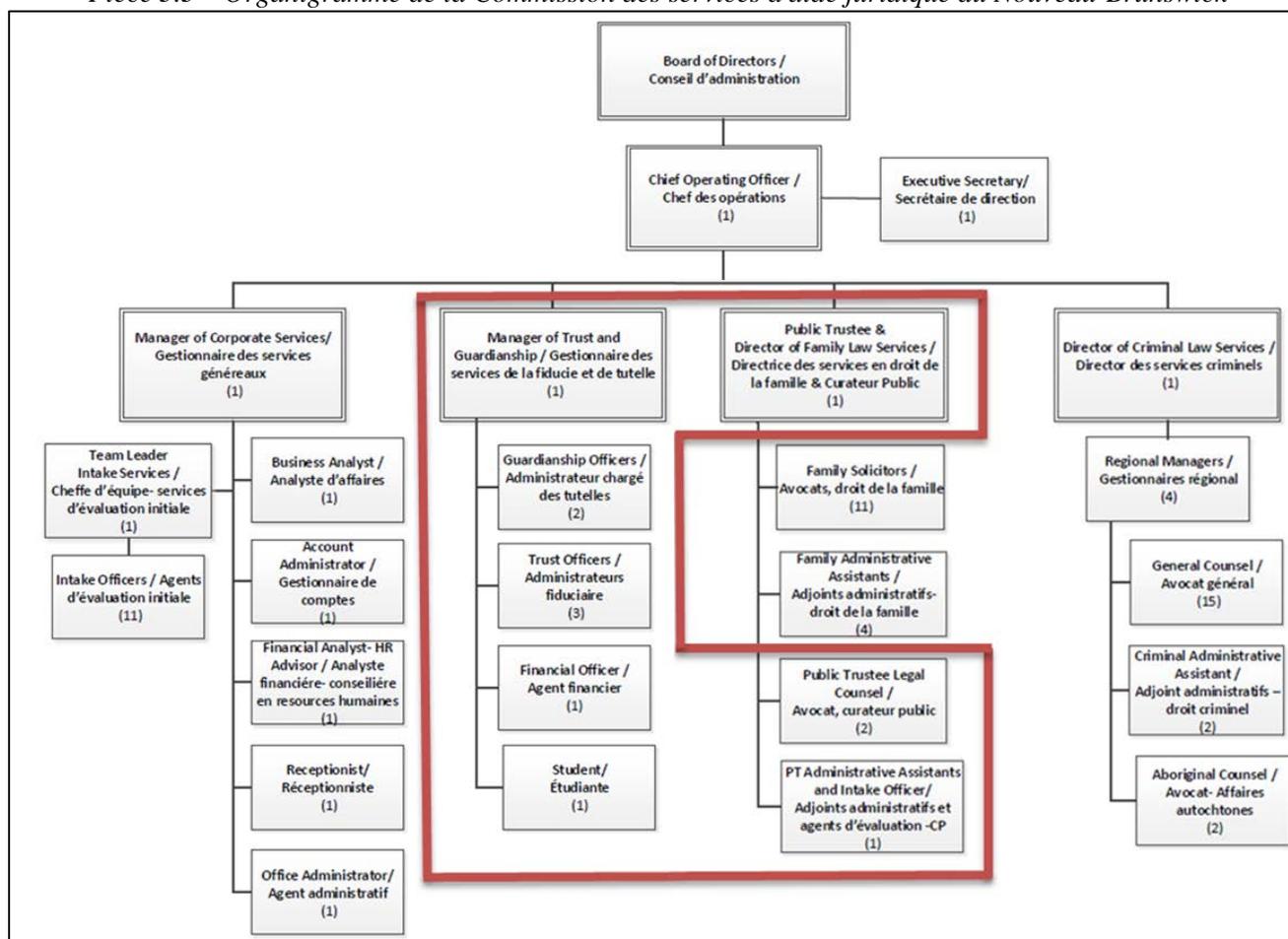
³ http://legalaid.nb.ca/fr/public_trustee_services

gèrent les successions des clients décédés ou incapables et les fiducies pour des adultes et des mineurs. Ils recherchent les actifs et les dettes, coordonnent la vente des actifs des clients et ferment les successions. Les agents financiers traitent les factures des frais engagés par les clients, comme ceux liés aux soins personnels;

- Services de tutelle : les administrateurs chargés des tutelles sont en contact avec les membres de la famille, les fournisseurs de services et autres parties, consultent avec des professionnels de la santé et prennent des décisions en matière de soins personnels et de soins de santé pour les personnes incapables pour lesquelles il y a une ordonnance d'un tribunal désignant le curateur public comme responsable pour les soins personnels.

3.10 La pièce 3.3 présente un organigramme de la Commission des services d'aide juridique. Environ 12 équivalents temps plein ayant trait aux Services du curateur public sont mis en évidence dans la section encadrée.

Pièce 3.3 – Organigramme de la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick



Source : Organigramme fourni par la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick (non audité)

3.11 Les charges de fonctionnement des Services du curateur public sont présentées à la pièce 3.4, avec les droits, honoraires ou frais perçus des clients pour les services. Le coût net des services est financé par le budget de la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick.

Pièce 3.4 – Coût net des Services du curateur public, par exercice

Coût net des Services du curateur public (en milliers de dollars)			
	2013	2014	2015
Charges du programme*	787	990	945
Recettes provenant des droits, honoraires ou frais**	203	188	172
Coût net***	585	802	772

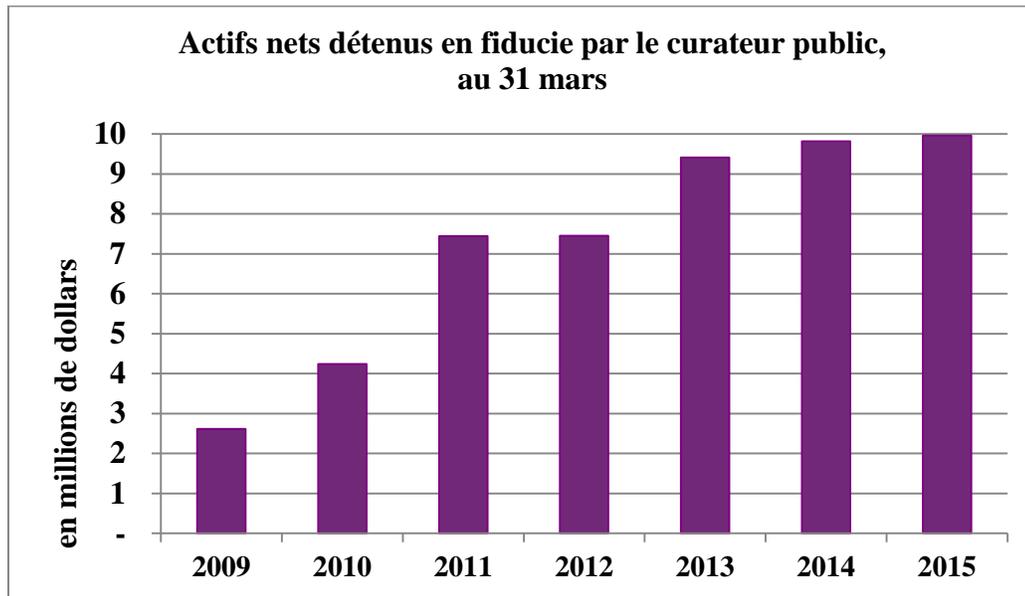
Sources : * *Rapport annuel de la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick (non audité)*

** *États financiers audités de la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick*

*** *Calculé par VGNB*

3.12 La pièce 3.5 montre l'information sur le total des actifs nets détenus en fiducie par le curateur public. Ces chiffres ont augmenté constamment depuis la création du Bureau du curateur public, en parallèle avec l'accroissement de la clientèle. La hausse des actifs nets en 2011 découle en grande partie de deux nouveaux clients fortunés. Vous trouverez à l'annexe I un extrait des états financiers audités de 2015 des Fiducies administrées par le curateur public, présentant l'état de la situation financière.

Pièce 3.5 – Actifs nets détenus en fiducie par le curateur public, au 31 mars



Actifs nets détenus en fiducie par le curateur public, au 31 mars (en millions de dollars)							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Actifs nets détenus en fiducie	2,62	4,24	7,45	7,45	9,41	9,81	9,96

Source : États financiers audités des fiducies administrés par le curateur public

3.13 La pièce 3.6 fait état du nombre de dossiers de clients gérés activement, qui a progressé de 82 % de 2012 à 2015, par type de dossier. Les chiffres comparables ne sont pas disponibles pour 2009 à 2011 en raison des limites relatives à la présentation de rapports imposées par le logiciel de gestion des dossiers, lesquelles sont expliquées plus loin dans ce chapitre.

Pièce 3.6 – Nombre de dossiers de clients gérés activement, au 31 mars

Nombre de dossiers de clients gérés activement, au 31 mars				
Type de dossier	2012	2013	2014	2015
Adulte	161	203	235	290
Succession	19	37	67	67
Enfant	36	35	34	36
Nombre total de clients	216	275	336	393

Source : Information fournie par la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick (non auditée)

Étendue

3.14 Nous avons examiné la période de la création du curateur public en 2008 jusqu'à septembre 2015. Dans le cadre de nos travaux, nous avons, entre autre:

- examiné les lois et les directives;
- rencontré la direction et le personnel de la Commission des services d'aide juridique;
- sélectionné un échantillon de dossiers de clients et examiné la documentation du travail accompli par les administrateurs fiduciaires et les administrateurs chargés des tutelles. Notre examen des dossiers de clients est discuté plus loin au paragraphe 3.34;
- observé une inspection d'un bien d'un client;
- mis en œuvre d'autres procédures jugées nécessaires.

3.15 Notre audit a été effectué conformément aux normes relatives aux missions de certification, y compris les missions d'optimisation des ressources et de conformité, établies par les Comptables professionnels agréés du Canada, et a comporté par conséquent les contrôles et autres procédés que nous avons jugés nécessaires dans les circonstances.

3.16 Nous avons élaboré des critères à utiliser comme base pour nos travaux. La Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick a examiné et approuvé les critères qui sont énumérés à l'annexe II.

3.17 Certaines des informations financières et statistiques présentées dans le présent chapitre ont été compilées à

partir d'informations fournies par Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick. Elles n'ont pas été auditées ou autrement vérifiées. Les lecteurs doivent garder à l'esprit que ces informations financières et statistiques risquent de ne pas convenir à leurs fins.

Actifs détenus en fiducie pour les clients

3.18 Voici notre premier objectif :

Déterminer si le curateur public protège et administre adéquatement les actifs détenus en fiducie pour les clients.

3.19 La pièce 3.7 présente un résumé des déficiences importantes identifiées concernant la protection et l'administration des actifs des clients. Ces déficiences sont expliquées plus en détail dans les paragraphes suivant la pièce.

Pièce 3.7 - Résumé des déficiences importantes identifiées

Résumé des déficiences importantes identifiées	
Constatactions	Numéro du paragraphe
Directives dépassées ou absentes	3.20
Politique de placement non mise en œuvre	3.22
Système d'information inadéquat	3.24
Contrôles inadéquats pour la perception électronique de revenus	3.28
Couverture d'assurance inadéquate	3.29
Aucun examen régulier des dossiers des clients	3.30
Aucune fonction d'audit interne	3.31

Directives dépassées ou absentes

3.20 Nous avons examiné les directives en place aux Services du curateur public. Plusieurs directives ont été élaborées au cours des dernières années, avec du progrès important en 2015-2016; toutefois, il reste encore du travail à faire. Par exemple :

- Certaines directives ne sont plus pertinentes, comme la politique de placement;
- Certaines directives nécessaires n'ont pas encore

été élaborées, comme des lignes directrices sur l'acceptation de clients (la signification de « *lorsque personne d'autre n'est en mesure de le faire ou n'est disposé à le faire* »⁴ n'a pas encore été définie).

3.21 On nous a dit que les administrateurs fiduciaires sont souvent à la recherche de lignes directrices pour les cas complexes. Notre examen des dossiers de clients nous a permis de constater que les processus ont sensiblement changé au fil des ans, mais que la documentation pour les directives en place à certains moments faisait souvent défaut. De ce fait, il a été difficile dans certains cas de déterminer si des directives appropriées avaient été respectées dans notre échantillon de dossiers de clients. Notre examen des dossiers de clients est discuté plus loin au paragraphe 3.34. Un ensemble complet de directives et de procédures documentées aiderait les administrateurs fiduciaires dans leur travail, faciliterait la formation des nouveaux administrateurs fiduciaires et assurerait l'uniformité dans l'ensemble des dossiers des clients, comme lors de la détermination du niveau des droits, honoraires ou frais qui peuvent être imposés à un client.

***Politique de placement
non mise en œuvre***

3.22 En mai 2010, le Conseil de gestion de la province a approuvé la stratégie de placement définie dans l'*Énoncé des politiques et objectifs de placement* du curateur public. Lors de l'audit effectué par notre Bureau des états financiers des Fiducies administrées par le curateur public, nous avons remarqué que la politique de placement n'avait pas été mise en œuvre. Nous avons examiné ceci de plus près aux Services du curateur public et avons constaté ce qui suit :

- La majorité des portefeuilles de placement des clients sont convertis en espèces. Nous avons été informés que cette pratique est pour assurer la liquidité des fonds afin de permettre le paiement en temps opportun des charges engagées au nom des clients.

⁴ Rapport annuel de la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick, 2013-2014, p. A1a-2

- Les fonds sont gardés dans un compte bancaire générant un faible taux d'intérêt. Au 31 mars 2015, 8,8 millions des 10,7 millions de dollars des actifs financiers des clients étaient constitués d'espèces détenues dans un compte bancaire. Environ 73 % des actifs nets des clients appartenaient à 7 % des clients.
- Des représentants du curateur public ont indiqué que très peu de leurs clients bénéficieraient de l'affectation d'employés à la gestion de placements.

3.23 Nous sommes de l'avis que le curateur public devrait mettre en œuvre une stratégie et une politique documentées pour le placement des fonds des clients.

Système d'information inadéquat

3.24 Plusieurs employés des Services du curateur public nous ont dit que le logiciel de gestion des dossiers était inefficace et difficile à utiliser. Il ne répond pas adéquatement aux besoins des utilisateurs.

3.25 Le logiciel ne permet pas d'avoir un accès en lecture seule et de faire le suivi des modifications effectuées dans les dossiers des clients, ce qui augmente le risque de modifications inappropriées. En outre, jusqu'à récemment, les modifications apportées aux logiciels ne font pas l'objet d'un suivi, accroissant ainsi le risque de modifications inappropriées aux logiciels, comme celles n'ayant pas fait l'objet d'une mise à l'essai ou d'une autorisation. (Des représentants du curateur public ont indiqué que ce processus avait été mis en œuvre en début 2016.)

3.26 Le système n'est pas doté de la fonctionnalité pour produire des états financiers ou des rapports qui permettraient un rapprochement avec Oracle, le système d'information financière utilisé par la province. Il ne permet pas de générer facilement des informations statistiques, comme le nombre de clients, ou de visualiser les renseignements du plan de soins d'un client sur un seul écran.

3.27 Les états financiers sont préparés manuellement pour les fiducies administrées par le curateur public, qui présentent la situation financière et l'activité des fiducies administrées pour les clients, ce qui s'avère être un processus très fastidieux. Le personnel a mentionné avoir un arriéré de travail appréciable dans ce domaine. Le rapprochement de la liste des actifs des clients du système d'information et

des chiffres des états financiers est un processus exhaustif qui est fait seulement une fois par année. Les processus manuels augmentent le risque d'erreurs dans les états financiers. Bien que nous ayons constaté des améliorations lors de notre dernier audit, plusieurs erreurs ont été décelées au cours des audits annuels de ces états financiers effectués par notre bureau.

Contrôles inadéquats pour la perception électronique de revenus

3.28 Notre examen des processus a révélé une séparation des tâches inadéquate encadrant la perception électronique des revenus des clients (comme les prestations de retraite), ce qui augmente le risque de détournement d'actifs. On nous a dit qu'aucune directive ou procédure n'avait été élaborée pour mettre en place des transferts électroniques.

Couverture d'assurance inadéquate

3.29 Les clients du curateur public sont ajoutés à la police d'assurance institutionnelle collective et à l'assurance de biens le cas échéant, lorsqu'ils deviennent clients. Nous avons constaté qu'il y avait une lacune dans l'assurance sur les biens des clients lorsqu'ils sont transportés et entreposés pour la mise à l'enchère. Les modalités de la police d'assurance devraient être étudiées pour s'assurer que les biens des clients sont suffisamment assurés.

Aucun examen régulier des dossiers de clients

3.30 Nous nous sommes penchés sur la question de l'examen des dossiers des clients. Certains éléments des dossiers sont révisés, mais nous avons été informés qu'il n'y a aucun processus d'examen régulier de supervision des dossiers de clients. Le fait qu'un superviseur examine les dossiers pour voir le travail accompli par les administrateurs fiduciaires et les administrateurs chargés des tutelles fourni de l'assurance que les actifs des clients sont gérés et les décisions sont prises dans l'intérêt primordial du client.

Aucune fonction d'audit interne

3.31 Nous avons constaté qu'il n'y a aucune fonction d'audit interne en place pour évaluer le respect des directives et vérifier que les contrôles internes fonctionnent et que les actifs des clients sont protégés. D'autres administrations, comme l'Alberta et le Manitoba, ont une fonction d'audit interne.

3.32 Un audit interne peut recenser des faiblesses et des occasions pour améliorer, ce qui devient plus important étant donné la croissance de la clientèle. Cette fonction devrait être indépendante et relevée directement du curateur public. Le contrôleur est considéré comme le chef de la vérification interne pour le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Le curateur public pourrait consulter

le Bureau du contrôleur pour déterminer s'il pourrait fournir des services d'audit interne périodiques.

Inspections des biens effectuées correctement

3.33 Les Services du curateur public font affaire avec des parties externes pour l'inspection des résidences vacantes appartenant aux clients afin de récupérer des documents importants, comme les testaments, et des biens pouvant être liquidés pour aider à payer des besoins des clients. Nous avons observé une inspection des biens au domicile d'un client. Nous avons constaté des cas mineurs de non-conformité avec les procédures établies. Cependant, les contrôles encadrant l'inspection semblent être rigoureux en général et les inspections semblent être effectuées correctement.

Dossiers de clients examinés

3.34 Nous avons sélectionné un échantillon de 30 dossiers de clients pour examen, y compris les dossiers attribués à différents administrateurs fiduciaires et administrateurs chargés de tutelles. Nous avons examiné le travail effectué dans les dossiers depuis la création du curateur public en 2008 jusqu'au 30 septembre 2015. Notre échantillon a été réparti selon les différents types selon leur proportion par rapport au nombre total de dossiers :

- 22 dossiers d'adulte;
- 6 dossiers de succession;
- 2 dossiers d'enfant.

Constatations

3.35 Nous avons examiné les directives et d'autres documents et interviewé le personnel pour déterminer les processus appropriés. Nos travaux ont inclus des tests de 26 à 39 attributs pour les dossiers d'adulte, 23 attributs pour les dossiers de succession et 10 attributs pour les dossiers d'enfant. À partir de nos travaux, nous avons constaté que :

- Le curateur public avait l'autorité appropriée pour les dossiers;
- Dans la plupart des dossiers, les administrateurs fiduciaires avaient effectué une recherche exhaustive pour les actifs et les dettes des clients;
- Les administrateurs fiduciaires avaient fait des demandes pour les revenus éligibles et rempli une déclaration de revenus au nom du client dans tous les dossiers pertinents;

- Les biens immobiliers et les autres biens avaient été cédés de manière appropriée;
- Dans la plupart des dossiers, les fonds avaient été gérés et déboursés convenablement.

3.36 Nous avons relevé des déficiences; elles sont décrites ci-dessous:

- **Formation inadéquate** - Dans un cas, les employés n'avaient pas été correctement formés sur les procédures en vigueur. Cette situation augmente le risque d'erreurs qui peuvent avoir des répercussions financières défavorables pour les clients ou les Services du curateur public.
- **Droits, honoraires ou frais exigés des clients calculés incorrectement** - Des droits, honoraires ou frais sont perçus des clients pour les services. Les droits, honoraires ou frais exigés sont définis dans le règlement en application de la *Loi sur le curateur public*. Une analyse de la situation financière de chaque client est réalisée pour déterminer le pourcentage de droits, honoraires ou frais, le cas échéant, qui peuvent être perçus de chaque client selon sa capacité de payer. Dans trois cas, l'analyse de la situation financière, qui calcule la capacité d'un client à payer des droits, honoraires ou frais, avait été effectuée incorrectement. Dans l'un de ces dossiers, cette situation aurait eu une incidence sur le niveau de droits, honoraires ou frais imposés au client, donnant lieu possiblement à une perte de recettes en droits, honoraires ou frais pour certains exercices et à des droits, honoraires ou frais facturés en trop pendant les autres exercices.
- **Droits, honoraires ou frais imposés aux clients non recalculés chaque année** - La directive des Services du curateur public veut que l'analyse de la situation financière soit effectuée chaque année ou lorsque la situation financière du client change. Dans trois cas, l'analyse de la situation financière n'a pas été refaite chaque année comme l'exige la directive. Dans un de ces dossiers, cette situation a pu se solder par une perte de recettes en droits, honoraires ou frais.

- **Formulaire d’approbation signé après le traitement du paiement** - Dans un cas, le formulaire d’approbation pour verser les fonds du client a été signé après que le chèque pour la distribution des fonds détenus en fiducie pour un enfant client ait été imprimé. Ce formulaire assure que le calcul de la distribution est exact.
- **Liste incomplète de la pièce sécuritaire** - Dans un cas, la liste des biens du client remisés dans la pièce sécuritaire était incomplète. La pièce sécuritaire renferme les biens personnels et des documents importants des clients. Une documentation inadéquate des articles entreposés dans la pièce sécuritaire réduit les mesures de protection entourant les biens des clients.
- **Identification non demandée aux bénéficiaires** - Dans deux cas, des pièces d’identité gouvernementales n’ont pas été demandées aux bénéficiaires d’une succession. Nous avons été informés qu’aucun seuil n’existait à ce moment pour exiger une identification, permettant ainsi de vérifier l’identité des bénéficiaires. Les déboursés de la succession dans les cas en question (environ 1 400 \$ et 400 \$) étaient supérieurs au seuil de 200 \$ instauré ultérieurement.
- **Formulaires requis non signés par les parties présentes à l’inspection** - Dans trois cas, les déclarations de confidentialité et de conflit d’intérêts signées n’avaient pas été versées au dossier pour au moins une des personnes présentes à l’inspection de la propriété du client. Ces documents assurent la confidentialité entourant les renseignements du client et doivent être signés par les parties présentes à l’inspection.
- **Documentation successorale manquante** - Dans un cas, les lettres d’administration pour une succession n’étaient pas en dossier. Ce dossier datait d’avant la création du curateur public. Les bénéficiaires de la succession ne pouvaient pas être trouvés en raison de la documentation manquante.

3.37 Plusieurs de ces déficiences sont survenues tôt dans la période faisant l’objet de l’audit (avant 2013). Dans notre examen des dossiers plus récents, nous avons remarqué une meilleure documentation, une uniformité et des

améliorations des processus découlant d'une réorganisation du personnel.

Conclusion

3.38 Nous avons conclu que le curateur public ne protégeait et n'administrait pas les actifs détenus en fiducie pour les clients selon les normes auxquelles nous nous étions attendues. Nous avons constaté que des efforts ont été déployés au cours des dernières années pour améliorer le rendement et n'avons constaté aucune incidence de fraude. Par contre, des améliorations continues sont nécessaires afin d'adresser :

- des politiques dépassées ou incomplètes;
- le manque d'une politique d'investissement efficace;
- un système d'information inadéquat;
- des contrôles inadéquats pour la perception électronique de revenus;
- le manque de processus d'examen de supervision des dossiers;
- le manque d'une fonction d'audit interne.

Recommandations

3.39 Nous recommandons que le curateur public élabore des directives et procédures complètes à l'intention des administrateurs fiduciaires pour les aider dans leur travail, faciliter la formation des nouveaux administrateurs fiduciaires et assurer l'uniformité des dossiers des clients.

3.40 Nous recommandons que le curateur public modifie et mette en œuvre la politique de placement pour les fonds des clients.

3.41 Nous recommandons que le curateur public mette à niveau ou remplace l'actuel système informatisé de gestion des dossiers afin qu'il réponde aux besoins des utilisateurs.

3.42 Nous recommandons que le curateur public examine sa couverture d'assurance pour garantir que les actifs des clients sont suffisamment assurés.

3.43 Nous recommandons que le curateur public mette en œuvre un examen régulier de supervision des dossiers des clients.

3.44 Nous recommandons que le curateur public mette en œuvre une fonction d'audit interne.

Décisions en matière de soins prises au nom de ses clients

3.45 Voici notre deuxième objectif :

Déterminer si les processus du curateur public pour les décisions en matière de soins prises au nom de ses clients respectent les lois et les directives.

3.46 Les administrateurs chargés des tutelles prennent des décisions en matière de soins personnels et de soins de santé, comme les placements dans un établissement de soins, les consentements pour des procédures médicales et l'approbation des visites pour les personnes mentalement ou physiquement incapables.

3.47 Notre échantillon de dossiers que nous avons examinés pour le premier objectif de l'audit comprenait 22 dossiers touchant des administrateurs chargés des tutelles. Nous avons examiné 30 décisions en matière de soins prises pour ces 22 clients. Nous nous attendions à trouver de la documentation indiquant de façon claire que l'administrateur chargé des tutelles avait recensé toutes les options possibles, effectué une évaluation des risques et sélectionné la meilleure solution pour le client. La documentation adéquate des décisions est importante afin que les renseignements nécessaires soient disponibles à un autre administrateur chargé des tutelles dans le cas d'un changement d'affection des dossiers, ou à toute personne examinant le dossier.

Deux déficiences à l'égard de la documentation des décisions en matière de soins

3.48 Nous avons cerné deux déficiences de documentation dans notre échantillon de 22 dossiers :

- Le travail accompli par un administrateur chargé des tutelles au sujet d'une décision délicate prise en matière de soins personnels à propos des visites était insuffisamment documentée dans un dossier;
- Dans un cas, une décision n'avait pas été inscrite dans le logiciel de gestion des dossiers. S'il s'avérait nécessaire d'avoir à consulter une décision au cours des heures de garde, l'administrateur chargé des tutelles (utilisant le renseignement dans le logiciel de gestion des dossiers) aurait les

données incomplètes, car il n'aurait pas accès au dossier papier.

Conclusion

3.49 Nous avons conclu que les processus du curateur public pour les décisions en matière de soins prises au nom de ses clients respectent les lois et les directives. Cependant, des améliorations s'imposent pour que les décisions en matière de soins soient adéquatement documentées.

Recommandation

3.50 Nous recommandons que le curateur public s'assure que les administrateurs chargés des tutelles documentent suffisamment la justification de toutes les décisions en matière de soins personnels et de soins de santé dans le système de gestion des dossiers.

Rapports publics du curateur public

3.51 Voici notre troisième objectif :

Déterminer si le curateur public rend compte publiquement du rendement de ses services.

3.52 Produire un rapport sur l'efficacité d'un programme est un élément important de la reddition de compte. Nous avons examiné le dernier rapport annuel du Bureau du curateur public publié par l'ancien ministère de la Justice et de la Consommation, ainsi que les rapports annuels de 2012, 2013 et 2014 de la Commission des services d'aide juridique. Nous avons également examiné les rapports publiés par les curateurs publics d'autres administrations canadiennes afin de cerner des pratiques exemplaires.

La Loi sur le curateur public exige des états financiers audités et un rapport annuel sur l'administration

3.53 L'article 20 de la *Loi sur le curateur public* stipule:

20(1) Dans les soixante jours suivant la réception du rapport du vérificateur général concernant sa vérification des livres et comptes du curateur public pour une année financière, le curateur public présente à la Commission un rapport de l'administration de son bureau pour cette année financière.

20(1.1) Avant le 1^{er} octobre de chaque année, la Commission présente au ministre le rapport de l'administration du bureau du curateur public pour l'année financière expirant le 31 mars de la même année.

20(2) Le ministre dépose une copie du rapport de l'administration du bureau du curateur public devant l'Assemblée législative si elle est en session, sinon à la session suivante.

Aucun rapport annuel depuis 2011

3.54 Le curateur public a rendu compte publiquement des renseignements sur le rendement chaque à chaque exercice jusqu'en 2011. Toutefois, des rapports annuels des Services du curateur public n'ont pas été préparés depuis cette année-là. Également, la Commission des services d'aide juridique n'a pas publié de renseignements sur le rendement des Services du curateur public dans son rapport annuel depuis la fusion. Le rapport annuel de la Commission fourni de l'information limitée sur les Services du curateur public, telle que seulement des renseignements sur les types de services fournis et les coûts totaux. Il ne fait pas état des objectifs, des buts ou dans quelle mesure les buts antérieurs ont été atteints.

Les états financiers audités des fiducies n'ont pas été rendus publics depuis 2011

3.55 Les états financiers audités des fiducies administrées par le curateur public, qui présentent la situation financière et l'activité des fiducies administrées pour les clients pour les exercices clos depuis le 31 mars 2011, ne sont pas accessibles au public.

Besoin de rapports sur le rendement

3.56 Notre examen des rapports annuels des curateurs publics d'autres administrations nous a permis de trouver des exemples de rapports sur le rendement que le curateur public du Nouveau-Brunswick pourrait suivre, dont certaines mesures de rendement utiles comme :

- le nombre de jours écoulés pour affecter les dossiers à un agent administrateur à compter de la date de réception des documents d'autorisation;
- le nombre de jours nécessaires pour faire la recherche et l'inventaire des actifs des clients après l'affectation;
- le nombre moyen d'heures de formation par employé par année.

3.57 Un exemple de présentation d'une mesure de rendement, provenant du curateur public du Manitoba, est montré à l'annexe III. Bien que le dernier rapport annuel de 2011 du Bureau du curateur public mentionnait l'objectif d'élaborer des mesures de rendement, celles-ci ne l'ont pas encore été. Un obstacle important est le logiciel de gestion des dossiers des Services du curateur public, qui produit de l'information de gestion très limitée.

Conclusion

3.58 Nous avons conclu que le curateur public n'a pas rendu

pas compte publiquement du rendement de ses services depuis 2011.

Recommandations

3.59 Nous recommandons que le curateur public établisse des buts, des objectifs et des cibles mesurables pour ses services, évalue son rendement par rapport aux cibles, et rende compte publiquement de son rendement.

3.60 Nous recommandons que le curateur public rende accessibles au public tous les états financiers audités des fiducies administrées par le curateur public.

Questions soulevées dans les audits des états financiers antérieurs

3.61 Notre Bureau effectue l'audit des états financiers annuels des fiducies administrées par le curateur public, lesquels présentent la situation financière et l'activité des fiducies administrées pour les clients. L'annexe IV fait état des questions soulevées au cours de l'audit des états financiers de l'exercice 2015 ainsi que de nos recommandations et des réponses de la direction du curateur public. Des questions semblables ont été soulevées à maintes reprises au cours des exercices antérieurs. Nous sommes préoccupés par le peu d'actions concrètes pour régler ces faiblesses récurrentes.

Autres questions soulevées

3.62 Au cours de notre audit, nous avons soulevé quatre autres questions exigeant des modifications législatives:

- le manque de rapidité pour obtenir l'autorisation d'agir à titre de curateur public pour un client;
- la perte de l'autorisation après le décès d'un client;
- les restrictions dans les droits, honoraires ou frais pouvant être imposés aux clients;
- l'administration des biens non réclamés.

Rapidité pour obtenir l'autorisation

3.63 Le curateur public reçoit des demandes revoyant des clients vers ses services. Après la réception d'une demande, le processus judiciaire pour obtenir des ordonnances du tribunal nommant le curateur public à titre de curateur de la succession ou de la personne pour un client adulte peut prendre des mois. Ce processus comprend l'obtention d'affidavits de membres de la famille du client et de deux médecins et du dépôt de documents auprès du tribunal. Pendant cette période, le client peut avoir à séjourner à l'hôpital parce que la décision pour le placer dans un foyer de soins ne peut pas être prise. Après qu'un patient a reçu son congé médical, des frais sont

facturés pour l'utilisation du lit d'hôpital. Dans le cas que nous avons examiné, ces frais se sont élevés à des milliers de dollars.

3.64 En outre, le curateur public n'a pas accès aux fonds du client avant qu'une ordonnance du tribunal soit obtenue. Les factures du client ne peuvent pas être payées entre-temps et le client risque d'être exploité financièrement jusqu'à ce que les fonds soient sécurisés. Par contre, l'Alberta permet d'obtenir d'urgence une ordonnance d'un tribunal nommant un fiduciaire en deçà d'une semaine et qui est examinée après 90 jours.

Autorisation après le décès d'un client

3.65 Lorsqu'un client adulte décède, le curateur public perd son autorisation. Les avocats doivent faire appel de nouveau au tribunal pour obtenir des lettres d'administration en vue d'administrer la succession du client. Dans l'intervalle, le curateur public n'a pas le pouvoir résiduel pour verser des fonds au nom du client. Cette situation peut retarder des paiements au foyer de soins où le client a résidé, au salon funéraire ou à d'autres fournisseurs de services. Le pouvoir résiduel doit être établi par une loi; cependant, il n'est pas inclus dans la *Loi sur le curateur public* du Nouveau-Brunswick. D'autres administrations, dont la Nouvelle-Écosse, l'Alberta et le Manitoba, incluent cette clause dans leur loi.

Droits, honoraires ou frais du curateur public

3.66 Les droits, honoraires ou frais qui peuvent être imposés aux clients sont établis par règlement en application de la *Loi sur le curateur public* et les montants fixés n'ont pas changé depuis 2008. Le règlement ne traite pas non plus de certains types de frais, comme des pourcentages du produit de la succession. Les grilles tarifaires d'autres administrations, comme le Manitoba et l'Ontario, sont complètes. Par exemple, la loi autorise le tuteur et curateur public du Manitoba à imposer des frais au titre des services « *dans les cas où un fiduciaire privé aurait le droit de se faire payer de tels frais* »⁵. Les derniers états financiers audités disponibles du tuteur et curateur public du Manitoba montrent que les charges du bureau ont été entièrement financées par des frais imposés aux clients

⁵ *Loi sur le tuteur et curateur public*, province du Manitoba

pour les exercices de 2012 à 2014. Les droits, honoraires ou frais du curateur public du Nouveau-Brunswick, tels que présentés précédemment à la pièce 3.4, sont limités à un faible pourcentage du coût pour fournir le service.

Bien non réclamés

3.67 L'administration des comptes bancaires non réclamés auprès des grandes banques du Canada relève de la compétence fédérale. Cependant, seulement quelques provinces ont une législation visant les autres biens non réclamés, comme les sommes détenues en fiducie. Le curateur public du Nouveau-Brunswick possède un certain nombre de dossiers de succession pour lesquels les héritiers n'ont pas été trouvés. La *Loi sur les biens en déshérence et les déchéances* du Nouveau-Brunswick traite des biens personnels, par contre aucunes lignes directrices n'indiquent quand les biens personnels sont considérés non réclamés ou déchus. Ces fonds, ainsi que d'autres types de biens non réclamés, pourraient être transférés à la province après un certain nombre d'années comme cela est autorisé dans d'autres administrations.

Modifications législatives nécessaires

3.68 Le rapport annuel de 2011 du Bureau du curateur public précise que la détermination de modifications législatives recommandées fait partie des projets de l'organisme. Ce processus est toujours en cours. Selon nos discussions avec la direction et notre examen de la législation d'autres administrations, des modifications législatives pourraient améliorer les processus actuels, fournir plus de lignes directrices et autoriser le curateur public à imposer des droits, honoraires ou frais aux clients comme le font d'autres administrations.

Recommandation

3.69 **Nous recommandons que le curateur public détermine les modifications législatives nécessaires pour résoudre ce qui suit et travaille avec le ministère responsable afin de les mettre en œuvre:**

- **le manque de rapidité pour obtenir l'autorisation d'agir à titre de curateur public pour un client;**
- **la perte de l'autorisation après le décès d'un client;**
- **les restrictions dans les droits, honoraires ou frais pouvant être imposés aux clients;**
- **l'administration des biens non réclamés.**

Annexe I - Extrait des états financiers audités des fiducies administrées par le curateur public au 31 mars 2015

FIDUCIES ADMINISTRÉES PAR LE CURATEUR PUBLIC
COMMISSION DES SERVICES D'AIDE JURIDIQUE DU NOUVEAU-BRUNSWICK
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE
AU 31 MARS

	2015	2014
Actifs financiers		
Espèces et quasi-espèces	8 780 895 \$	9 303 930 \$
Autres placements (note 5)	1 238 647	673 494
Propriétés destinées à la vente (note 2.7)	633 700	459 300
Intérêts à recevoir	16 747	15 776
	10 669 989	10 452 500
 Passifs		
Créditeurs (note 7)	545 134	455 227
Dettes des clients (note 2.8)	545 146	521 730
	1 090 280	976 957
 Actifs financiers nets	9 579 709	9 475 543
 Actifs non financiers		
Charges payées d'avance (note 2.5)	377 775	339 421
Autres actifs (note 2.6)	1	1
	377 776	339 422
 Actifs nets détenus en fiducie (note 11)	9 957 485 \$	9 814 965 \$

Passif éventuel - voir la note 9

Annexe II - Critères utilisés dans notre audit

Les critères d'audit que nous avons utilisés pour évaluer nos objectifs sont énumérés ci-après.

Premier objectif

Déterminer si le curateur public protège et administre adéquatement les actifs détenus en fiducie pour les clients.

Premier critère : Le curateur public devrait avoir des directives et des procédures pour protéger et administrer les actifs des clients.

Deuxième critère : Les administrateurs fiduciaires devraient respecter les lois, les directives et les procédures pour protéger et administrer les actifs des clients.

Troisième critère : Les décisions concernant la protection et l'administration des actifs des clients devraient être documentées de façon claire dans les dossiers des clients.

Deuxième objectif

Déterminer si les processus du curateur public pour les prises de décisions en matière de soins au nom de ses clients respectent les lois et les directives.

Premier critère : Le curateur public devrait avoir des directives et des procédures en place pour fournir des lignes directrices pour les prises de décisions en matière de soins au nom de ses clients.

Deuxième critère : Les administrateurs chargés des tutelles devraient respecter les lois, les directives et les procédures dans les prises de décisions en matière de soins au nom des clients.

Troisième critère : La justification des décisions en matière de soins devrait être documentée de façon claire dans les dossiers des clients.

Troisième objectif

Déterminer si le curateur public rend compte publiquement du rendement de ses services.

Premier critère : Le curateur public devrait avoir des objectifs de rendement.

Deuxième critère : Le curateur public devrait évaluer son rendement réel.

Troisième critère : Le curateur public devrait rendre compte publiquement de son rendement.

Annexe III - Exemple de rapport sur les mesures de rendement (Source : Extrait du rapport annuel de 2013-2014 du tuteur et curateur public du Manitoba)

Remarque : Ce rapport annuel est disponible seulement en anglais.

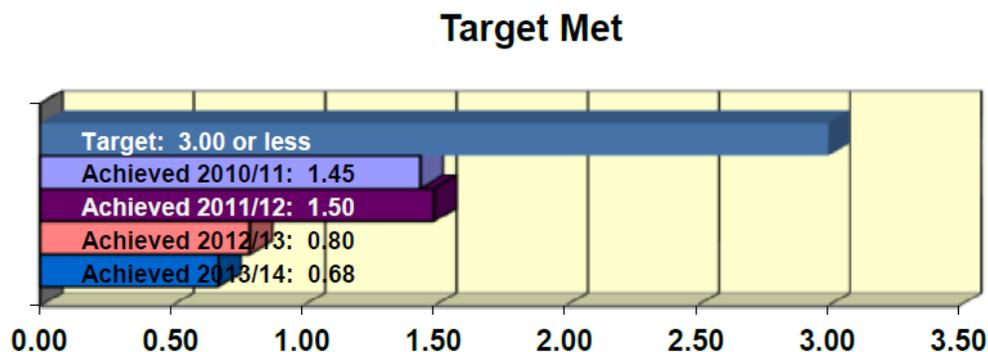
Objective:

Adult clients will begin receiving management and protective services from The PT in a timely manner after receipt by The PT of authority to act.

This information is important to ensure that files for adult clients are assigned in a timely manner after authorizing documentation is received. This ensures that clients receive the management and protective services that The PT provides as soon as possible after the need is identified.

Performance Target:

Client Administration files will be assigned to a client administration officer within an average of 3 days from receipt of authorizing documentation.



Annexe IV - Questions soulevées au cours de l'audit des états financiers de 2015

Questions soulevées au cours de l'audit des états financiers de 2015	
Recommandation	Commentaires de la direction
Mise en œuvre des politiques de placement	
<p>Nous recommandons à nouveau que le curateur public aille de l'avant avec la formation d'un comité des placements comme il est mentionné dans l'Énoncé des politiques et objectifs de placement. (Recommandé également en 2014, 2013 et 2012)</p>	<p><i>[Traduction] La direction a évalué la pertinence de la formation d'un comité des placements. Elle présentera une recommandation au conseil d'administration pour l'adoption d'une résolution voulant qu'un comité des placements ne soit pas mis sur pied à ce moment.</i></p>
Processus manuels inefficaces pour les états financiers	
<p>Nous recommandons que le curateur public élabore une liste de modifications de système et travaille en collaboration avec la Direction de Technologie et de la Gestion de l'information pour mettre en œuvre ces améliorations des systèmes pour permettre la compilation électronique de rapports financiers intermédiaires et annuels et réduire les processus manuels inefficaces. (Recommandé également en 2014, 2013 et 2012)</p>	<p><i>[Traduction] En raison des contraintes humaines et financières au sein des Services du curateur public et de la Direction de Technologie et de la Gestion de l'information (ministère de la Justice), il n'y a à l'heure actuelle aucun plan pour des modifications de système assez importantes pour fournir la capacité de produire des états financiers intermédiaires ou annuels et réduire les processus manuels inefficaces. Les chiffriers appuyant les états financiers seront protégés par mot de passe à compter de la fin de l'exercice du 31 mars 2016.</i></p>
Rapport annuel	
<p>Nous recommandons la préparation de rapports annuels en temps opportun pour répondre aux exigences de la loi. (Recommandé également en 2014)</p>	<p><i>[Traduction] Des travaux sont en cours pour préparer tous les rapports annuels en suspens. Des rapports annuels seront préparés dans le cadre de la préparation pour chaque audit annuel.</i></p>
Contrôles de gestion des modifications du système Aegis	
<p>Nous recommandons que le curateur public officialise et documente un processus de gestion des modifications pour le système Aegis [système de gestion de dossiers des Services du curateur public]. La documentation devrait être en dossier pour montrer que toutes les modifications ont été suivies, approuvées, mises à l'essai et leur mise en production autorisée. (Recommandé également en 2014)</p>	<p><i>[Traduction] Des travaux sur l'élaboration d'un processus de gestion des modifications pour suivre, approuver et mettre à l'essai les modifications de programme ont été entrepris en janvier 2016. Le processus et la documentation ont été préparés. Deux demandes de modifications ont été soumises et d'autres demandes de modifications sont en cours de traitement. Le processus et la documentation qui ont été élaborés ont été appliqués aux demandes de modifications soumises et serviront pour toutes les demandes de modification à l'avenir.</i></p>