

RAPPORT ANNUEL 2018-2019

CURATEUR PUBLIC

DU QUÉBEC



Le contenu de cette publication a été rédigé et édité par le Curateur public du Québec. Ce rapport annuel de gestion est également offert en format PDF sur le site Web de l'organisme.

Ce document a été imprimé sur du papier contenant 100 % de fibres recyclées après consommation.

Pour joindre le Curateur public du Québec

Par téléphone

1 800 363-9020

Par courriel

curateur.gouv.qc.ca/nousjoindre

Par la poste

600, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9

En personne

Voir l'annexe A pour la liste des bureaux régionaux

Dépôt légal – 2019

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-550-85126-4 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-85127-1 (en ligne)

ISSN : 1705-2017 (imprimé)

ISSN : 1705-2025 (en ligne)

© Gouvernement du Québec, 2019

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à la condition que la source soit mentionnée.

Monsieur François Paradis
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2018-2019. Conformément aux règles établies par la Loi sur l'administration publique, il rend compte des résultats atteints au regard du plan stratégique, de la Déclaration de services aux citoyens et des autres exigences législatives et gouvernementales.

Je dépose également les états financiers audités des comptes sous administration au 31 décembre 2018, tel que l'exige la Loi sur le curateur public.

Veillez accepter, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

Le ministre de la Famille,



Mathieu Lacombe

Octobre 2019

Monsieur Mathieu Lacombe
Ministre de la Famille
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2018-2019.

Ce rapport présente les résultats du Curateur public pour la troisième année d'application de son Plan stratégique 2016-2021 et ceux de la cinquième année de sa Déclaration de services aux citoyens. Vous y trouverez aussi, en plus d'une présentation de la mission du Curateur public et des faits saillants de l'année, les renseignements relatifs à l'utilisation des ressources accordées à l'organisme et un compte rendu de l'application de diverses exigences législatives et gouvernementales.

Je vous transmets également les états financiers audités des comptes sous administration au 31 décembre 2018.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le curateur public,



Denis Marsolais

Octobre 2019

TABLE DES MATIÈRES



INTRODUCTION

Message du curateur public.....	7
Déclaration du comité de direction attestant la fiabilité des données et des contrôles.....	8
Rapport de validation de la direction de l’audit interne et des enquêtes	9
Coup d’œil sur l’année 2018-2019	10-11
Faits saillants	12-14



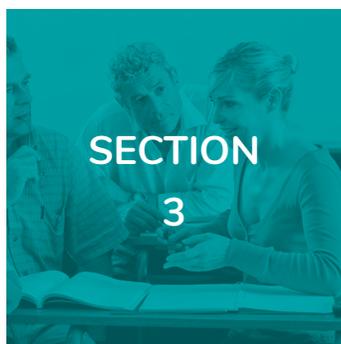
SECTION 1

PRÉSENTATION DU CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC.....	15
Son organisation	16
Ses principales responsabilités.....	17
Ses clientèles	17
Ses partenaires et sa participation aux orientations gouvernementales	19
Le contexte et les enjeux.....	20
L’engagement des proches auprès des personnes inaptes.....	20
Des services de qualité dans un contexte de croissance des responsabilités	20
Une organisation innovante et efficiente	22



SECTION 2

RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE 2016-2021.....	23
2.1 Sommaire des résultats pour l’année 2018-2019.....	24
2.2 Résultats détaillés.....	26
Orientation 1.....	26
Orientation 2.....	28
Orientation 3.....	32



SECTION 3

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS.....	35
3.1 Nos engagements généraux.....	35
3.2 Nos engagements précis.....	37
Envers les proches engagés dans la protection d’une personne inapte.....	37
Envers les personnes représentées par le Curateur public	39
Pour protéger la personne.....	40
Pour traiter les plaintes et les signalements	42



SECTION

4

4 UTILISATION DES RESSOURCES	43
4.1 Les ressources humaines	43
4.1.1 Le personnel	43
4.1.2 La santé au travail et la prévention du harcèlement	46
4.1.3 La formation	47
4.1.4 Le développement de l'éthique	48
4.2 Les ressources informationnelles	48
4.3 Les ressources financières	50
4.3.1 Les ressources budgétaires et financières.....	50
4.3.2 La Politique de financement des services publics	51



SECTION

5

5 AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES	53
5.1 La politique linguistique	53
5.2 L'accès à l'information	54
5.3 La protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information	55
5.4 L'accès à l'égalité en emploi.....	56
5.5 La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	59
5.6 L'égalité entre les femmes et les hommes.....	60
5.7 Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées	60
5.8 Le plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022	61
5.9 Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics.....	61
5.10 Le développement durable.....	62



SECTION

6

Annexes.....	65
Annexe A – Coordonnées des bureaux du Curateur public	65
Annexe B – Organigramme au 31 mars 2019.....	66
Annexe C – Comités consultatifs du Curateur public	67
Annexe D – États financiers des comptes sous administration de l'exercice clos le 31 décembre 2018	68



Siège social du Curateur public du Québec



MESSAGE DU CURATEUR PUBLIC

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2018-2019*, qui fait état des réalisations du Curateur public du Québec au cours du dernier exercice financier.

Je suis fier du travail réalisé par les employés du Curateur public. J'aimerais souligner les efforts consacrés aux travaux de révision du dispositif de protection des personnes inaptes. Notre objectif est de valoriser davantage l'autonomie des personnes inaptes, de miser sur leurs forces et leurs capacités et de préserver l'exercice de leurs droits civils.

Pour élaborer cette proposition, nous avons consulté les employés et plusieurs partenaires. Nous avons également mis à contribution l'expertise d'autres ministères. Les modifications proposées contribueront à répondre aux enjeux sociodémographiques de notre société et, surtout, à mieux protéger les personnes inaptes.

Plusieurs autres projets ont mobilisé notre équipe. Nous avons, notamment, mené des travaux visant à améliorer nos interventions en représentation publique. Nous avons également réduit le délai de production des inventaires des biens des personnes que nous représentons. Nos services aux citoyens s'en trouvent améliorés.

Le Curateur public du Québec est un organisme en pleine évolution. Notre rôle de veiller à la protection des personnes inaptes s'enrichit désormais d'une préoccupation pour de nouvelles clientèles. Nous souhaitons maintenant inviter les Québécois à évoluer avec nous, afin de mieux protéger ceux qui en ont besoin. Les personnes inaptes ou celles qui éprouvent certaines difficultés sont des citoyens à part entière et notre devoir collectif est de nous assurer qu'elles occupent pleinement la place qui leur revient.

Denis Marsolais

DÉCLARATION DU COMITÉ DE DIRECTION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES

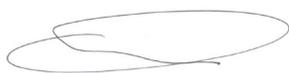
L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats et de l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents relèvent de la responsabilité de la direction du Curateur public.

Tout au long de l'exercice financier, nous avons veillé à ce que le Curateur public maintienne des systèmes d'information de gestion et des mesures de contrôle fiables, destinés notamment à assurer le suivi de l'atteinte des objectifs de son Plan stratégique 2016-2021 et du respect des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens.

La Direction de l'audit interne et des enquêtes a évalué le caractère plausible des résultats et des explications présentés au regard des objectifs poursuivis et a rédigé un rapport de validation en ce sens. Le Vérificateur général du Québec a audité les états financiers des comptes sous administration pour la période se terminant au 31 décembre 2018.

Nous déclarons que le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* du Curateur public présente fidèlement les résultats obtenus relativement à tous ses engagements. À notre connaissance, les données et les contrôles s'y rattachant sont fiables et décrivent fidèlement la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2019.

Le comité de direction,



Denis Marsolais

curateur public



Nicole Fillion

directrice générale des affaires
juridiques



Luc Gratton

directeur général de la gouvernance
et de la transformation



Jocelyne Hallé

directrice générale du soutien
à la mission et du Secrétariat
général



Nathalie Lefebvre

directrice générale de
la gouvernance et de la
transformation



Sonia Nantel

directrice générale des
ressources humaines et des
communications



Owen-John Peate

directeur général des services aux
personnes



Pierre Roy

directeur général de
l'administration

Montréal, octobre 2019

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE ET DES ENQUÊTES

M^e Denis Marsolais
Le curateur public du Québec

Monsieur le curateur public,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* du Curateur public du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2019, à l'exception des états financiers des comptes sous administration, dont la responsabilité de l'audit est confiée au Vérificateur général du Québec.

Ces résultats et ces renseignements découlent des enjeux, des orientations, des objectifs et des actions de l'organisation établis dans le Plan stratégique 2016-2021 ainsi que des engagements de la Déclaration de services aux citoyens et des dispositions législatives.

La responsabilité de l'exactitude, de l'exhaustivité, de la fiabilité et de la divulgation de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* incombe à la direction du Curateur public du Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information, en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre examen.

Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives ainsi qu'à appliquer des procédures analytiques, à réviser les calculs, à échanger avec les unités administratives sur l'information fournie et à leur demander des précisions au besoin.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, renseignements et explications présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* nous paraissent, dans tous leurs aspects, significatifs, plausibles et cohérents.

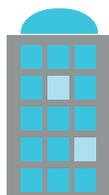


Jocelyn Godin, CPA auditeur, CGA, MBA
Directeur de l'audit interne et des enquêtes

Montréal, octobre 2019

COUP D'ŒIL SUR L'ANNÉE 2018-2019

LE CURATEUR PUBLIC EN BREF :



1
siège social



4 directions
territoriales



12 bureaux



11 Présent dans
villes du Québec



Plus de **700**
employés



Des dizaines
de domaines d'expertise



Sensibilise
la population



Accompagne
les familles



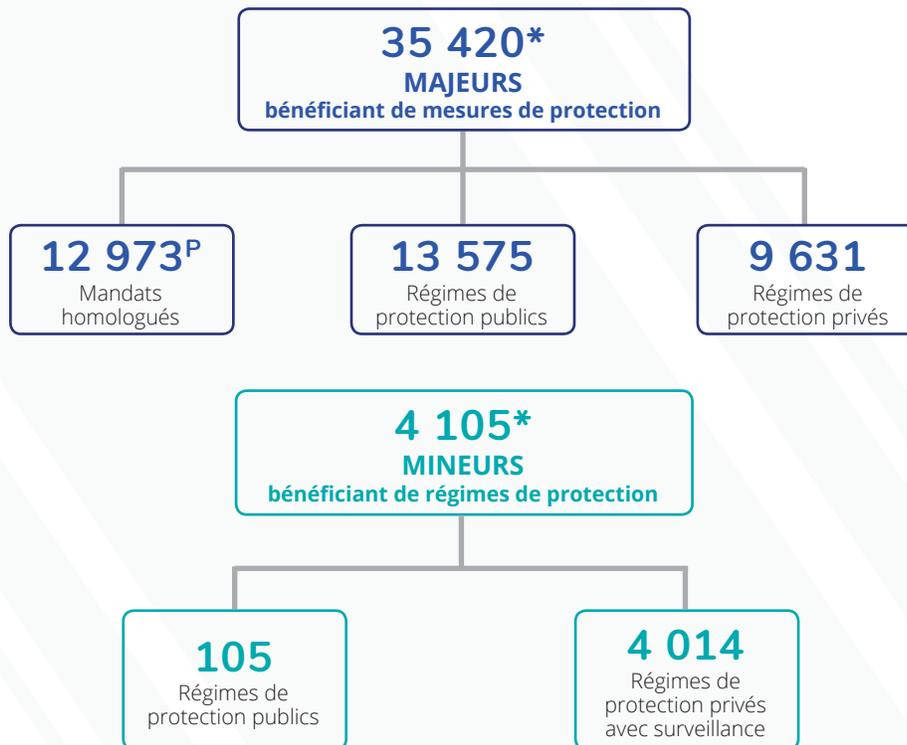
Agit comme
représentant légal

QUELQUES DONNÉES :

- **1 386** demandes d'ouverture d'un régime de protection;
- **900** personnes représentées ayant bénéficié d'un accompagnement juridique;
- **10 259** demandes de consentement;
- **467** signalements traités dans l'année;
- environ **582 millions** de dollars d'actifs administrés au 31 décembre 2018, dont environ **540** biens immobiliers;
- **72,8 millions** de dollars en budget de dépenses.

Données au 31 mars 2019

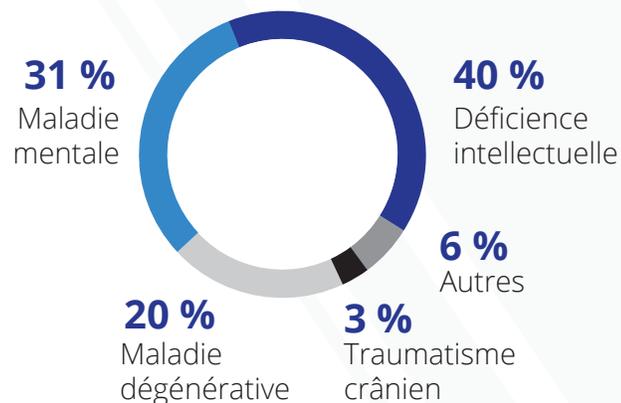
MESURES DE PROTECTION



*Une même personne peut avoir à la fois un régime de protection public et un régime de protection privé. Pour cette raison, l'addition du nombre de personnes par type de mesure ne correspond pas au total des personnes représentées.

P (Donnée provisoire) : ce nombre demeure provisoire pendant deux ans. Des épurations de données ont lieu chaque année pour rajuster le résultat.

PRINCIPALES CAUSES D'INAPTITUDE DES PERSONNES SOUS RÉGIME PUBLIC



FAITS SAILLANTS

Au-delà des dizaines de milliers d'actes accomplis en faveur des personnes représentées, la volonté du Curateur public d'offrir des services de qualité et de faire valoir les droits des personnes inaptes s'est traduite en 2018-2019 par plusieurs faits saillants.



UN NOUVEAU CURATEUR PUBLIC

M^e Normand Jutras, qui était curateur public du Québec depuis mars 2013, a choisi de prendre sa retraite en juin 2018. Diplômé en droit de l'Université de Montréal, M^e Jutras a pratiqué le droit avant d'être élu député de la circonscription de Drummond en 1994. Pendant sa carrière politique, qui s'est poursuivie jusqu'en 2007, il a notamment agi comme ministre de la Sécurité publique et ministre de la Justice, procureur général du Québec et ministre responsable de l'application des lois professionnelles. L'équipe du Curateur public remercie M^e Jutras pour son engagement en faveur de la protection des personnes inaptes et lui souhaite bonne chance dans ses projets.

M^e Denis Marsolais, notaire émérite, est entré en fonction à titre de curateur public du Québec le 18 juin 2018, à la suite de sa nomination par le Conseil des ministres. Après avoir présidé la Chambre des notaires pendant 13 ans, il a agi comme sous-ministre au ministère de la Justice de 2009 à 2013. M^e Marsolais a ensuite présidé la Commission municipale du Québec entre 2012 et 2013 avant d'accepter le mandat de coroner en chef jusqu'en 2014. M^e Marsolais a également œuvré comme sous-ministre au ministère de la Sécurité publique ainsi qu'au ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification. Jusqu'à récemment, M^e Marsolais agissait comme coordonnateur gouvernemental du Bureau de la transformation organisationnelle de la justice. Son parcours exceptionnel lui a valu d'être désigné lauréat du Prix du Conseil interprofessionnel du Québec. Toute l'équipe du Curateur public souhaite la bienvenue à M^e Marsolais.





TRAVAUX SUR LA RÉVISION DU DISPOSITIF DE PROTECTION DES PERSONNES INAPTES

Le Curateur public a entrepris en 2018-2019 de nouveaux travaux sur la révision du dispositif de protection des personnes inaptes, en vue de proposer des modifications législatives. Ces travaux s'inspirent des tendances internationales, qui prônent notamment la valorisation de l'autonomie des personnes inaptes et la préservation de l'exercice de leurs droits civils. Plusieurs pistes de réflexion ont été explorées, telles que l'établissement d'une mesure d'assistance au Québec. Cette approche, déjà implantée dans certaines provinces canadiennes et ailleurs dans le monde sous différentes formes, permet à des personnes ayant des difficultés d'être accompagnées pour prendre soin d'elles-mêmes, administrer leurs biens ou exercer leurs droits, tout en conservant leur capacité juridique.

Le Curateur public a procédé à de nombreuses consultations dans le cadre de ces travaux, auprès de son propre personnel ainsi qu'auprès d'organisations

impliquées dans la protection des personnes, telles que l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec, la Société québécoise de la déficience intellectuelle, l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées, la Fédération des Mouvements Personne D'Abord du Québec, l'Appui national pour les proches aidants d'aînés, le Protecteur du citoyen, le Collège des médecins, le Barreau du Québec, la Chambre des notaires, la Chaire de recherche Antoine-Turmel, le Réseau Avant de craquer, le Regroupement des aidants naturels du Québec, l'Office des personnes handicapées du Québec, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec et la Fédération québécoise des Sociétés Alzheimer. Ces travaux sont motivés par la recherche du respect toujours plus grand des droits, des volontés et de l'autonomie des personnes inaptes.



TRAVAUX D'OPTIMISATION EN REPRÉSENTATION PUBLIQUE

En 2018-2019, le projet majeur d'optimisation des interventions dans le secteur de la représentation des personnes inaptes par le Curateur public, projet nommé « Mobilisation personne », a franchi une étape importante grâce au développement de pratiques de référence. Celles-ci favorisent une meilleure connaissance de la personne et de son environnement, une plus grande valorisation de son autonomie, une concertation accrue avec sa famille et ses proches ainsi qu'une évaluation périodique de la pertinence de la mesure de protection.



RÉDUCTION DU DÉLAI DE PRODUCTION DES INVENTAIRES ET AMÉLIORATION GÉNÉRALE DES SERVICES

Le Curateur public a la responsabilité d'assurer la gestion du patrimoine des personnes qu'il représente et, pour ce faire, il dresse notamment, dans la première année de représentation, l'inventaire des biens de la personne représentée. En 2018-2019, le délai moyen de production de cet inventaire était de 150 jours, ce qui représente une diminution de délai de 39,3 % par rapport à 2015-2016. De nouvelles méthodes de travail mises en œuvre dans les dernières années ont donc porté leurs fruits. Le Curateur public constate de plus une amélioration générale de ses services, puisque 15 indicateurs mesurant le respect des engagements de la Déclaration de services aux citoyens ont connu une augmentation en 2018-2019.



CAMPAGNE PUBLICITAIRE TÉLÉVISUELLE

Le Curateur public a réalisé en février et en mars 2019 sa deuxième campagne de marketing social valorisant l'engagement des proches envers les personnes inaptes. Un message télévisé et de la publicité sur Facebook et sur divers sites Web ont été diffusés.



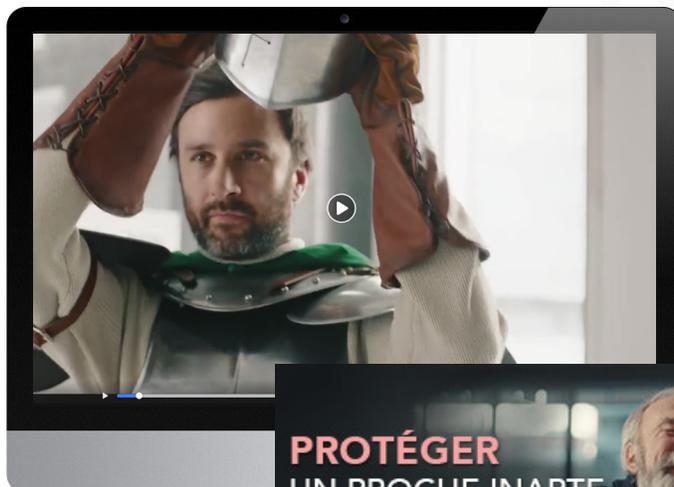
AUGMENTATION DE LA COTE DE SATISFACTION DU PERSONNEL

Cette année, un nouveau sondage sur la qualité de vie au travail a permis d'observer une augmentation de la cote de satisfaction de la reconnaissance de l'expérience et des compétences du personnel. En effet, cette cote, qui était de 5,95 sur 10 en 2015, est passée à 7,05 en 2018.



SIGNATURE D'UNE ENTENTE AVEC L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

Une entente de partenariat a été signée en 2019 entre le Curateur public et l'Office des personnes handicapées du Québec. Son objectif est d'accentuer la collaboration entre les deux organismes et de favoriser l'accès à de l'information pratique et pertinente pour la population. L'orientation d'un citoyen vers les services du partenaire s'en trouve facilitée. Ainsi, une personne s'adressant au Curateur public pour obtenir des renseignements relevant de la compétence de l'Office des personnes handicapées du Québec sera redirigée vers cet organisme. De son côté, ce dernier fera de même pour les citoyens qui ont des questions concernant les régimes de protection ou l'inaptitude.



PROTÉGER
UN PROCHE INAPTE,
C'EST SOUVENT PLUS SIMPLE QU'ON LE PENSE.



RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION DE PAPIER

En 2018-2019, la quantité de papier acheté en fonction du nombre de personnes représentées a diminué de 7,6 % par rapport à 2014-2015. L'organisation mise de plus en plus sur l'utilisation des technologies de l'information par son personnel, ce qui lui permet de travailler davantage à l'écran et favorise une réduction de la consommation de papier. Notamment, un projet terminé cette année a permis d'ajuster l'application informatique du Curateur public, afin de traiter à l'écran les procédures judiciaires qui sont transmises à l'organisation, ce qui permet une économie importante de papier. Un projet-pilote visant à traiter électroniquement les demandes d'accès à l'information donne aussi de bons résultats. De plus, plusieurs employés sont maintenant dotés de portables hybrides pouvant être utilisés en déplacement ou lors de réunions. Dans certains secteurs de l'organisation, les documents de formation ne sont plus imprimés à l'avance, afin d'encourager les employés à utiliser leur portable plutôt que des documents papier.

1.

PRÉSENTATION DU
CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

SA MISSION

Le Curateur public veille à la protection de personnes inaptes et du patrimoine de mineurs. Il sensibilise la population à l'inaptitude et à l'importance d'agir avant même qu'elle ne survienne. Le Curateur public accompagne également les familles et les proches qui représentent une personne ou qui participent à un conseil de tutelle et il surveille l'administration de ces tutelles et curatelles. Il agit lui-même comme curateur ou tuteur d'une manière personnalisée à l'endroit des personnes qu'il représente, lorsqu'aucun proche ne peut les représenter ou que ce n'est pas dans leur intérêt. Il s'assure que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée, le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie.



SA VISION

Référence en matière de protection, le Curateur public s'associe aux familles et aux proches pour qu'en cas d'inaptitude chaque Québécois puisse compter sur quelqu'un qui veillera à ses intérêts, au respect de ses droits et à la sauvegarde de son autonomie.



SES VALEURS

Le Curateur public remplit une mission unique au Québec. La réalisation de cette mission représente une responsabilité sociale essentielle. Des décisions ayant des conséquences importantes sur la vie des personnes représentées et sur celle de leurs proches sont prises quotidiennement.

Compte tenu de la nature de sa mission, le Curateur public privilégie le respect, l'empathie et l'ouverture d'esprit. Les interventions du Curateur public se fondent sur le respect des personnes, tandis que l'ouverture d'esprit et l'empathie se reflètent dans la capacité à s'ouvrir à la différence pour mieux comprendre la réalité de chacun.

Le Curateur public reconnaît et valorise également les compétences de son personnel. En tant que membre de l'administration publique, le Curateur public adhère aux grandes valeurs gouvernementales et s'engage donc à exercer son rôle et ses responsabilités avec impartialité, intégrité et loyauté.

SON ORGANISATION

Le gouvernement désigne une personne pour agir comme curateur public. Ce dernier exerce à l'égard de son personnel les pouvoirs que confère la Loi sur la fonction publique à un dirigeant d'organisme. Trois comités consultatifs l'assistent dans l'exercice de son rôle et le soutiennent dans la définition de ses orientations et dans sa prise de décisions : le Comité de placement et le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées, constitués en vertu de la Loi sur le curateur public, ainsi que le Comité d'audit, créé à l'initiative du curateur public. Une description de leur mission est présentée à l'annexe C.

Le Curateur public, c'est aussi un organisme gouvernemental qui compte 721 employés au service des personnes inaptes. Quatre directions territoriales offrent des services directs aux personnes inaptes et à leurs représentants. L'organisation compte des bureaux régionaux et plusieurs points de service partout au Québec. Ils sont énumérés à l'annexe A. Au siège social, situé à Montréal, les directions de l'administration des patrimoines et du consentement aux soins appuient le personnel des directions territoriales et offrent aussi certains services. De plus, des directions de soutien à la mission épaulent celles qui offrent les services directs, informent les citoyens et alimentent les connaissances et les réflexions entourant l'inaptitude et les mesures de protection.



SES PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

Les devoirs et obligations du Curateur public sont édictés par la Loi sur le curateur public. Ses principales responsabilités sont :

- d'informer et de soutenir les proches qui agissent comme tuteur ou curateur d'un adulte inapte ou tuteur aux biens de certains mineurs ainsi que de surveiller l'administration de ces tutelles et de ces curatelles;
- d'exercer la fonction de tuteur ou de curateur lorsque le tribunal la lui confie, notamment parce que la représentation légale par un proche n'est pas possible ou qu'elle n'est pas dans l'intérêt de la personne inapte ou du mineur;
- d'intervenir dans les cas de maltraitance ou d'abus financier d'une personne sous régime de protection ou représentée par un mandataire.

De plus, le Curateur public sensibilise la population aux besoins de protection découlant de l'inaptitude. Lorsqu'il le juge opportun, il participe aussi aux débats sociaux touchant l'inaptitude et le besoin de protection, afin d'y exprimer les intérêts des personnes incaptes ou d'y rapporter le point de vue des proches qui en ont la charge.

SES CLIENTÈLES

Le Curateur public intervient auprès de différentes clientèles. Il veille à la protection des personnes incaptes et du patrimoine de mineurs. Il ne représente pas toutes les personnes incaptes, puisque certaines sont représentées par leurs proches.

LES TUTEURS ET LES CURATEURS PRIVÉS

Les tuteurs et les curateurs privés représentent légalement un proche, afin de s'assurer de sa protection, de l'exercice de ses droits civils ou de l'administration de ses biens. Le Curateur public accompagne les tuteurs et les curateurs privés et il les soutient dans l'exercice de leurs rôles et de leurs responsabilités. Il exerce également une fonction de surveillance, afin de s'assurer que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée, le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie. S'il constate un abus ou des irrégularités, le Curateur public peut intervenir à tout moment et exercer son pouvoir d'enquête.



LES MEMBRES DES CONSEILS DE TUTELLE

Les tuteurs et les curateurs privés sont assistés par un conseil de tutelle. Ce conseil est formé le plus souvent de trois personnes que le tribunal nomme sur la recommandation d'une assemblée de parents, d'alliés ou d'amis. Les membres des conseils de tutelle sont les premiers intervenants à conseiller et à soutenir le tuteur ou le curateur dans l'exercice de ses responsabilités envers la personne protégée et à veiller à ce qu'il s'en acquitte adéquatement. Le Curateur public fournit l'information et l'assistance nécessaires au conseil de tutelle dans l'exercice de son rôle.



LES PERSONNES INAPTES REPRÉSENTÉES PAR LE CURATEUR PUBLIC OU EN VOIE DE L'ÊTRE

Le Curateur public s'assure de la protection et du bien-être de la personne inapte et voit à l'administration de son patrimoine, lorsque le tribunal lui en donne la responsabilité. Il maintient une relation personnalisée avec elle et la représente dans l'exercice de ses droits. Le Curateur public donne également des consentements aux soins lorsque nécessaire.

LES PERSONNES AYANT OU EN VOIE D'AVOIR UN MANDAT HOMOLOGUÉ

Le mandat de protection est un document écrit dans lequel une personne désigne, en toute lucidité, un mandataire pour veiller à la protection de sa personne ou à l'administration de ses biens, ou aux deux à la fois, dans l'éventualité où la maladie ou un accident la priverait de ses facultés de façon temporaire ou permanente. Le mandat de protection étant un contrat privé entre personnes, son contenu est laissé à la discrétion de son auteur, qui doit toutefois respecter les dispositions du Code civil du Québec. Le Curateur public n'est pas responsable de son application. Toutefois, il peut intervenir lors de l'homologation ou de la révocation d'un mandat. Il peut également faire enquête de sa propre initiative ou intervenir sur signalement d'une situation alléguée d'abus financier ou de maltraitance.

L'homologation est une procédure judiciaire qui permet de reconnaître qu'une personne est inapte et que son mandat de protection est valide, et qui autorise son mandataire à exercer ses fonctions.

LA POPULATION EN GÉNÉRAL

À titre d'organisme de référence en matière de protection des personnes inaptes, le Curateur public diffuse de l'information à la population sur sa mission et ses services ainsi que sur l'inaptitude. Il fait la promotion du mandat de protection et sensibilise ainsi les citoyens à la nécessité de prendre des dispositions en prévision de l'inaptitude. Il rend disponibles sur son site Web de nombreux documents et guides d'information. De plus, il rencontre des citoyens et des groupes dans le cadre d'événements publics, afin de favoriser une meilleure compréhension de la protection des personnes inaptes. Il assure une réponse par téléphone, par courriel ou en personne aux demandes d'information. Finalement, il traite toute plainte qui lui est formulée à l'égard des services qu'il offre ou des décisions qu'il rend.

Le Curateur public reçoit également des informations visant à signaler des situations préjudiciables. Il donne suite à tous ces signalements, en intervenant lorsqu'il

a compétence ou bien en transmettant le signalement à la ressource appropriée dans les autres cas. Le Curateur public a compétence envers les personnes sous régime de protection (tutelle, curatelle) ou mandat de protection homologué ainsi qu'envers celles dont l'inaptitude a été constatée par une évaluation médicale et une évaluation psychosociale, mais qui n'ont pas de mesure de protection.

De plus, le Curateur public traite les demandes de consentement aux soins pour les personnes isolées, inaptes à consentir et sans régime de protection.

Par ailleurs, le Curateur public tient un registre des personnes mineures sous tutelle, un registre des personnes majeures sous tutelle ou sous curatelle et un registre des mandats de protection homologués. Ces registres sont disponibles dans le site Web du Curateur public.

SES PARTENAIRES ET SA PARTICIPATION AUX ORIENTATIONS GOUVERNEMENTALES

Le Curateur public ne peut remplir sa mission seul. Ainsi, il met en place et il maintient des mécanismes de collaboration avec plusieurs partenaires, notamment le personnel du réseau de la santé et des services sociaux, les ministères et les organismes gouvernementaux et les regroupements professionnels et les associations à but non lucratif qui sont engagés dans la protection des personnes inaptes ou, plus globalement, des personnes vulnérables.

Par ailleurs, en tant que membre de l'administration publique, le Curateur public adhère aux grandes orientations gouvernementales et participe de façon active à l'élaboration et à l'implantation de plusieurs politiques et stratégies. Ainsi, il contribue à la réalisation de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité et à la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes. De plus, le Curateur public a inscrit des actions dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Enfin, il participe également aux efforts de l'administration publique en matière de développement durable.

LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

Le contexte du Curateur public est caractérisé par trois grands enjeux.

1

L'ENGAGEMENT DES PROCHES AUPRÈS DES PERSONNES INAPTES

Des sondages menés dans les dernières années par le Curateur public révèlent que les Québécois aspirent à ce que les personnes inaptes soient protégées par leurs proches¹. Neuf Québécois sur dix souhaiteraient que ce soit un proche qui les protège, s'ils devenaient inaptes, et la même proportion accepterait de le faire si on le lui demandait. Seulement 2 % des Québécois affirment n'avoir personne dans leur entourage à qui demander de s'occuper d'eux, s'ils devenaient inaptes. Pourtant, plusieurs ont encore des appréhensions au moment de s'engager auprès des personnes inaptes de leur entourage : manque de temps, manque d'outils, manque de compétences.

De plus, la composition des familles a changé au cours des 40 dernières années et ces changements peuvent influencer les solidarités sociales et familiales à venir. Par exemple, les membres de la génération du baby-boom ont presque autant de frères et de sœurs que la génération précédente, mais ont moins d'enfants et de petits-enfants. En raison de l'évolution de la structure, de la composition et de la dispersion des familles, on peut penser que les prochaines générations de personnes âgées auront un choix plus restreint parmi les membres de leur famille et leurs proches pour trouver une personne qui pourra assurer leur protection en cas d'inaptitude. Il est aussi possible que les liens ne soient pas toujours suffisamment forts lorsque survient la nécessité de prendre en charge une personne devenue inapte.

Actuellement, plus de 60 % des adultes inaptes (sous tutelle, curatelle ou mandat de protection homologué) sont représentés en tout ou en partie par un proche.

2

DES SERVICES DE QUALITÉ DANS UN CONTEXTE DE CROISSANCE DES RESPONSABILITÉS

Le Québec fait face, comme bien d'autres sociétés, au vieillissement de sa population. Les personnes de 65 ans ou plus représenteront le quart de la population totale dès 2030. Cependant, la plupart des personnes de 65 ans ou plus sont en meilleure santé et conserveront plus longtemps leur autonomie physique et leur capacité cognitive que celles des générations précédentes. Ce sont les personnes vivant au-delà de 85 ans qui risquent le plus de manifester des pertes cognitives et de requérir de l'aide pour gérer leurs finances personnelles ou pour prendre des décisions concernant leurs soins ou leur hébergement.

La croissance du nombre de personnes ayant une mesure de protection est directement liée au vieillissement de la population. Actuellement, plus de la moitié des régimes de protection ouverts annuellement le sont pour des personnes ayant une maladie dégénérative telle que la maladie d'Alzheimer. Depuis les 10 dernières années, le nombre d'adultes sous régime de protection public a augmenté en moyenne de près de 2 % par année, alors que le nombre d'adultes sous régime de protection privé sous surveillance a augmenté de près de 3 % en moyenne. Quant au nombre de mandats de protection homologués, on observe une augmentation moyenne de plus de 5 % par année pour la même période. Pour les régimes de protection, on anticipe que ce rythme de croissance sera toujours présent, mais moins prononcé pendant encore plus de 20 ans, soit jusqu'au moment où les baby-boomers auront tous plus de 75 ans. Quant à eux, les mandats de

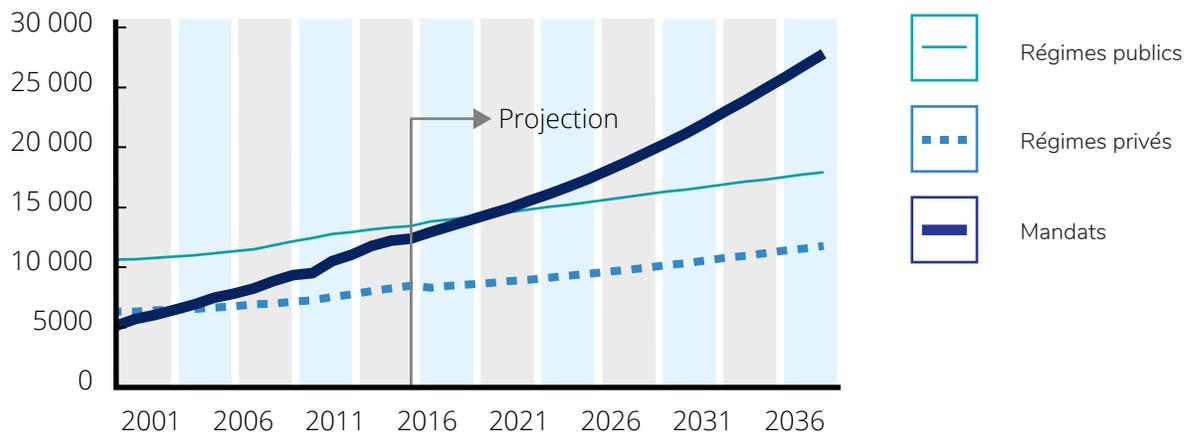
¹ curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/publications/rapports.html

protection devraient croître à un rythme un peu plus soutenu que les régimes de protection.

De plus, à la croissance du nombre de personnes sous régime de protection se juxtapose l'augmentation en valeur, en diversité et en complexité du patrimoine d'une partie des personnes sous régime de protection. Par exemple, au cours des 10 dernières années, la valeur des actifs administrés pour les personnes représentées par le Curateur public a presque doublé.

De façon générale, on peut s'attendre à ce que le nombre de personnes bénéficiant d'un mandat de protection homologué double d'ici 20 ans, alors que le nombre de régimes de protection augmentera du tiers pendant la même période. Le graphique ci-dessous illustre l'effet de l'évolution démographique du Québec sur le nombre probable de mesures de protection sur un horizon de 20 ans. Notons que cette projection ne tient pas compte des autres facteurs pouvant influencer la demande de services.

CLIENTÈLE DU CURATEUR PUBLIC 2001-2016 ET PROJECTION JUSQU'EN 2036



Note : Les personnes ayant un régime mixte (public et privé) sont incluses dans la catégorie régimes publics.

NÉCESSITÉ

Ce principe signifie que la mesure de protection légale doit être justifiée. L'inaptitude n'est pas synonyme d'ouverture de régime de protection juridique. Il existe des solutions moins contraignantes pour la personne concernée et pour son entourage.

PROPORTIONNALITÉ

La mesure de protection légale doit répondre à la situation précise de la personne et à ses besoins. Elle doit être la mieux adaptée aux capacités résiduelles de la personne et à son besoin de protection.

SUBSIDIARITÉ

Le Curateur public reconnaît la primauté de la famille et des proches dans la prise en charge des personnes inaptes, en raison des liens privilégiés qu'ils entretiennent avec elles. Le Curateur public est nommé représentant légal seulement en dernier recours, afin d'assurer un filet de sécurité auprès de personnes déclarées inaptes pour lesquelles il n'existe aucune autre avenue.

1. PRÉSENTATION DU
CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Dans une société où le nombre de personnes ayant un besoin de protection augmente, alors que les réseaux de soutien formels et informels se transforment, il importe que tous les Québécois aient une éventuelle protection adaptée à leurs besoins dans l'environnement qui se rapproche le plus possible de celui qu'ils ont connu tout au long de leur vie. De plus, l'analyse des perspectives internationales incite à aller encore plus loin dans la reconnaissance des droits des personnes handicapées, en considérant non seulement l'intérêt de la personne inapte, mais également ses volontés et ses préférences.

La reconnaissance des droits des personnes handicapées, dont font partie, sauf exception, les personnes inaptes, s'inscrit dans un long

processus historique. Les principes de nécessité, de proportionnalité et de subsidiarité des mesures de protection sont largement partagés par de nombreux pays occidentaux. Ces principes visent à favoriser un plus grand respect des droits et des intérêts de la personne protégée ainsi que la sauvegarde de son autonomie. L'application de ces principes se traduit au Curateur public par un continuum de protection adapté aux besoins de la personne et à son environnement. La mobilisation des proches et la connaissance continue de la personne, de ses valeurs et de son environnement constituent des éléments centraux du continuum de protection. Les travaux actuels sur la révision du dispositif de protection s'inscrivent dans cette mouvance de reconnaissance des droits et de valorisation de l'autonomie de la personne.

3

UNE ORGANISATION INNOVANTE
ET EFFICIENTE

Le Curateur public ne pourrait veiller à la protection des personnes inaptes ni réaliser sa mission, sans un personnel motivé et compétent ayant à cœur le bien-être des personnes les plus vulnérables de notre société. Toutefois, la charge de travail totale s'est accrue au cours des dernières années et devrait continuer de s'accroître, en raison d'une augmentation graduelle du nombre de personnes inaptes bénéficiant d'un régime de protection. De plus, le Curateur public fait face à d'importants défis de gestion des ressources humaines, alors que le marché de l'emploi est de plus en plus compétitif et que les départs à la retraite se multiplient. Pour maintenir ses services, le Curateur public doit poursuivre ses travaux visant à optimiser ses façons de faire. En ce sens, la recherche d'une plus grande efficacité de ses interventions passe notamment par la détermination de solutions innovantes et durables pour les prochaines années. Pour y arriver, le Curateur public peut compter sur le développement de ses technologies de l'information et sur la reconnaissance de l'apport essentiel de son personnel.

En 2015, le Curateur public complétait la mise en place de solutions technologiques lui permettant d'améliorer sa prestation de services par la modernisation de son application informatique et la migration vers les dossiers numériques. Pour les prochaines années, l'objectif est de s'appuyer sur ces progrès technologiques, afin d'améliorer les façons de faire et de renforcer les services directs à la clientèle.

De plus, c'est grâce à la disponibilité d'un personnel qualifié et mobilisé que le Curateur public pourra offrir aux personnes inaptes d'aujourd'hui et de demain des services de qualité. Pour préparer la relève et faire face aux exigences de recrutement ou de remplacement de personnel, le Curateur public doit poursuivre son exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, qui permet d'établir et d'anticiper les besoins en ressources humaines, tant en volume qu'en compétences. En ce sens, un sondage sur la qualité de vie au travail mené auprès de l'ensemble du personnel en 2012, en 2015 et en 2018 a permis de mesurer la satisfaction et l'engagement des employés envers l'organisation, d'établir des priorités d'amélioration et d'encourager un dialogue entre gestionnaires et employés à propos des actions qui facilitent la prestation de travail de chacun.

2. RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE 2016-2021

Le Plan stratégique 2016-2021 s'appuie sur trois orientations :

- 1 Encourager les proches à s'impliquer auprès des personnes inaptes;
- 2 Offrir un continuum de protection adapté aux besoins de la personne et de son environnement;
- 3 Réviser nos façons de faire, en misant sur des outils modernes et le développement du personnel.

L'année 2018-2019 est la troisième année d'application du plan stratégique. Cinq cibles sur treize ont été atteintes, trois progressent bien et deux sont à surveiller, ne progressant pas comme prévu. Les résultats pour les trois autres cibles sont à venir.

Les résultats sont d'abord présentés dans le tableau sommaire aux pages suivantes. Il fournit une vue d'ensemble de l'atteinte des objectifs. La section suivante présente plus en détail les mesures mises en œuvre pour atteindre les cibles du plan stratégique et les résultats obtenus en 2018-2019.

Le tableau suivant présente la description des différentes cotes utilisées pour décrire l'atteinte des résultats du plan stratégique.

	Cote	Description
●	Atteint – dans la cible	L'activité est terminée et la cible a été atteinte selon l'échéancier prévu.
	Atteint – hors cible	L'activité est terminée et la cible a été atteinte au-delà du délai prévu.
	Progresses bien	L'activité est en cours et les travaux avancent comme prévu. L'indicateur est en progression.
●	À surveiller	L'activité est en cours, mais l'organisation doit prêter une attention particulière au suivi de l'indicateur, qui ne progresse pas comme prévu.
●	À venir	L'activité a à peine débuté ou est en voie de débiter, et l'indicateur n'est pas encore mesuré.
●	Non atteint	L'activité est terminée et l'objectif n'est pas atteint ou l'activité a été abandonnée.

2.1 SOMMAIRE DES RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2018-2019

Orientation	Objectifs du plan stratégique	Indicateurs – Cibles du plan stratégique	Atteint		Progresse bien	À surveiller	Non atteint	À venir
			Dans la cible	Hors cible				
1. Encourager les proches à s'impliquer auprès de personnes inaptes	1. Accroître l'implication des proches au sein des mesures de protection	1.1 Pourcentage d'adultes québécois ayant préparé un mandat de protection Cible : Augmentation de 42 % à 45 % d'ici mars 2018 et à 50 % d'ici mars 2021				●		
		1.2 Pourcentage d'adultes représentés protégés en tout ou en partie par un proche Cible : Augmentation de 64 % à 67 % d'ici mars 2018 et à 70 % d'ici mars 2021				●		
	2. Faciliter la prise en charge par les proches des personnes inaptes, en planifiant des actions concertées avec les partenaires	2.1 Nombre de nouvelles actions concertées réalisées Cible : Deux nouvelles actions concertées réalisées d'ici mars 2018 et trois autres d'ici mars 2021			●			
2. Offrir un continuum de protection adapté aux besoins de la personne et à son environnement	3. Assurer un accompagnement et une surveillance des tuteurs et des curateurs, qui contribuent à la protection de la personne inapte	3.1 Taux de satisfaction des représentants légaux assujettis à la surveillance du Curateur public Cible : Taux de satisfaction de plus de 85 % au 31 mars 2021						●
		3.2 Pourcentage des tuteurs et des curateurs dont la représentation d'un proche a fait l'objet d'une évaluation du fonctionnement du régime Cible : À partir du 31 mars 2018, tous les régimes ouverts depuis plus d'un an	●					
		3.3 Pourcentage des dossiers à risque pris en charge en moins de trois mois Cible : 80 % d'ici mars 2021						●

Orientation	Objectifs du plan stratégique	Indicateurs – Cibles du plan stratégique	Atteint		Progresse bien	À surveiller	Non atteint	À venir
			Dans la cible	Hors cible				
2. Offrir un continuum de protection adapté aux besoins de la personne et à son environnement	4. Protéger la personne et son patrimoine par les mesures les plus adaptées à sa situation	4.1 Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime Cible : Augmentation de 66 % à 70 % d'ici mars 2018 et à 75 % d'ici mars 2021						
		4.2 Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant un plan de représentation mis à jour annuellement Cible : Augmentation de 31 % à 50 % d'ici mars 2018 et à 75 % d'ici mars 2021						
		4.3 Délai de production de l'inventaire des biens des personnes représentées par le Curateur public Cible : Réduction du délai moyen de 247 jours de 25 % d'ici mars 2019 et de 33 % d'ici mars 2021						
3. Réviser nos façons de faire, en misant sur des outils modernes et le développement du personnel	5. Reconnaître et mettre à contribution l'expérience et les compétences du personnel	5.1 Pourcentage des plans d'action réalisés pour préparer la relève potentielle établie dans l'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre Cible : 50 % d'ici mars 2017 et 100 % d'ici mars 2019						
		5.2 Cote de satisfaction de la reconnaissance de l'expérience et des compétences du personnel Cible : Augmentation de la cote de 5,95 à 6,95/10 d'ici mars 2019						
	6. Améliorer la gestion des dossiers des personnes représentées	6.1 Nombre de mesures permettant d'accentuer le passage vers le mode numérique Cible : Deux mesures réalisées d'ici mars 2018 et trois autres d'ici mars 2021						
6.2 Nombre de démarches d'optimisation en représentation publique et privée Cible : Deux démarches réalisées d'ici mars 2021								

2.2 RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1

ORIENTATION 1 ENCOURAGER LES PROCHES À S'IMPLIQUER AUPRÈS DES PERSONNES INAPTES

Au Québec, les familles sont généralement impliquées dans la protection de leur proche inapte, et ce, malgré l'accroissement du nombre de familles vieillissantes, recomposées ou plus petites. La famille et les proches d'une personne inapte s'impliquent auprès d'elle d'abord et avant tout par amour. Ils connaissent ses valeurs, ses intérêts, ses préférences et sont souvent mieux placés pour répondre à ses besoins. Plus de 160 000 adultes québécois ne seraient pas en mesure de gérer leurs finances ou de voir à leur bien-être, et, si près du tiers de ces personnes ont une mesure de protection formelle (curatelle, tutelle, mandat de protection homologué ou administration de prestations par un tiers), les autres bénéficieraient plutôt d'une aide non formalisée de la part de leur famille ou de leurs proches.

Grâce à son Plan stratégique 2016-2021, le Curateur public entend accentuer ses actions visant à encourager et à faciliter l'implication des proches auprès des personnes inaptes, notamment en les accompagnant davantage, en faisant la promotion du mandat de protection et en développant des actions concertées avec les partenaires.

OBJECTIF 1	Accroître l'implication des proches au sein des mesures de protection				
	Indicateur et cible	Résultats			
2018-2019		2017-2018	2016-2017	2015-2016	
1.1 Pourcentage d'adultes québécois ayant préparé un mandat de protection Cible : Augmentation de 42 % à 45 % d'ici mars 2018 et à 50 % d'ici mars 2021	-	39 %	-	42 %	 À surveiller

La proportion de personnes ayant préparé un mandat de protection demeure stable depuis 2015². De nouveaux sondages seront réalisés au cours des prochaines années, afin de mesurer l'évolution de cette proportion.

Le Curateur public a poursuivi tout au long de l'année ses efforts de promotion du mandat de protection, afin de sensibiliser les citoyens à l'importance d'agir avant que ne survienne l'inaptitude. Il le fait notamment

en rendant disponibles un formulaire gratuit et un guide détaillé sur son site Web. À cela s'ajoutent diverses publications sur Facebook et dans son site Web, des dépliants et la participation du Curateur public à plusieurs salons et conférences.

Le Curateur public tient aussi une campagne publicitaire annuelle qui fait la promotion du mandat de protection. La dernière, entièrement numérique, s'est déroulée en octobre et en novembre 2018.

² Les résultats sont considérés comme stables, puisqu'ils se trouvent à l'intérieur de la marge d'erreur des sondages réalisés au cours des dernières années, qui est de $\pm 3,1$ %, selon un intervalle de confiance de 95 %. Ce sont 1 000 adultes québécois qui ont été sondés en 2018.

Deux vidéos publicitaires mettaient en scène des personnages – un couple, et une mère et son fils – protégés par un proche.

Les tournées du curateur public ont également permis de renseigner la population sur divers enjeux

liés à l'inaptitude, dont l'importance de préparer un mandat de protection. Le curateur public a rencontré des personnes représentées, des représentants du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que la presse à Montréal, à Laval, dans la Capitale-Nationale et en Montérégie.

Indicateur et cible	Résultats				Cote cible 2021
	31 mars 2019 ^P	31 mars 2018 ^P	31 mars 2017 (donnée révisée ³)	31 mars 2016 (donnée révisée ³)	
1.2 Pourcentage d'adultes représentés protégés en tout ou en partie par un proche Cible : Augmentation de 64 % ³ à 67 % d'ici mars 2018 et à 70 % d'ici mars 2021	63,8 %	62,6 %	62,6 %	62,2 %	 À surveiller

Au 31 mars 2019, 63,8 % des adultes représentés (sous curatelle, tutelle ou mandat de protection homologué) étaient protégés en tout ou en partie par un de leurs proches, ce qui représente une augmentation de 1,6 % par rapport à mars 2016. Les proches sont les premiers concernés par la protection d'une personne inapte, en raison de leur lien privilégié et de leur connaissance de sa réalité. Le Curateur public vise à accroître la proportion de Québécois ayant préparé leur mandat de protection, mais plus généralement à accroître l'implication des proches au sein des mesures de protection.

Une augmentation de 3 % d'adultes représentés par un proche était visée pour mars 2018. Bien que cette cible intermédiaire n'ait pas encore été atteinte, le Curateur public a poursuivi ses efforts tout au long de

l'année 2018-2019 pour favoriser l'engagement des proches. En plus de faire la promotion du mandat de protection, il a réalisé en février et en mars 2019 sa deuxième campagne de marketing social valorisant l'engagement des proches envers les personnes inaptes. Un message télévisé et de la publicité sur Facebook et sur divers sites Web ont été diffusés.

De plus, le nombre de régimes de protection publics au 31 mars 2019 est demeuré stable. Lorsqu'il reçoit un rapport d'évaluation médicale et psychosociale recommandant l'ouverture d'un régime de protection public, le Curateur public s'assure que toutes les autres solutions ont été examinées et que la situation de la personne requiert effectivement qu'elle soit représentée, et il vérifie auprès des proches s'ils peuvent assumer le rôle de tuteur ou de curateur.

³ Puisque la loi n'exige pas des mandataires qu'ils informent le Curateur public du décès de la personne protégée, le nombre total d'adultes représentés par un proche demeure provisoire pendant deux ans. Un important exercice d'épuration du registre des mandats de protection homologués a eu pour conséquence la révision à la baisse de la proportion indiquée comme point de départ dans la cible, la faisant passer de 64 % à 62,2 %.

^P Provisoire : Cette donnée inclut le nombre de mandats homologués qui demeure provisoire pendant deux ans, puisque des épurations ont lieu chaque année pour retirer les mandants décédés.

OBJECTIF 2		Faciliter la prise en charge par les proches des personnes inaptes, en planifiant des actions concertées avec les partenaires				
		Résultats cumulatifs				Cote cible 2021
Indicateur et cible		2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
2.1	Nombre de nouvelles actions concertées réalisées	3	2	1	-	 Progresse bien (cible intermédiaire atteinte)
Cible : Deux nouvelles actions concertées réalisées d'ici mars 2018 et trois autres d'ici mars 2021						

Le Curateur public a réalisé une troisième action concertée cette année, en signant une entente de partenariat avec l'Office des personnes handicapées du Québec. L'objectif de cette entente est d'accentuer la collaboration entre les deux organismes et de favoriser l'accès à de l'information pratique et pertinente pour la population. L'orientation d'un citoyen vers les services du partenaire s'en trouve facilitée. Ainsi, une personne s'adressant au Curateur public pour obtenir des renseignements relevant de la compétence de

l'Office des personnes handicapées du Québec sera redirigée vers cet organisme. De son côté, ce dernier fera de même pour les citoyens qui ont des questions concernant les régimes de protection ou l'inaptitude.

Deux autres actions concertées ont été réalisées depuis 2016-2017, afin de faciliter la prise en charge des personnes inaptes par leurs proches : l'une avec la Régie de l'assurance maladie du Québec et l'autre avec l'Association de médiation familiale du Québec.

2 ORIENTATION 2 OFFRIR UN CONTINUUM DE PROTECTION ADAPTÉ AUX BESOINS DE LA PERSONNE ET À SON ENVIRONNEMENT

Avec ce Plan stratégique 2016-2021, l'utilisation systématique des plans de représentation des personnes représentées par le Curateur public et la consolidation de l'approche de soutien et de surveillance auprès des tuteurs et des curateurs permettent d'offrir une protection lorsque nécessaire, proportionnelle aux besoins et assumée par le Curateur public en dernier recours, c'est-à-dire seulement lorsqu'aucun membre de la famille ni aucun proche ne peut représenter la personne ou que ce n'est pas dans son intérêt.

La modulation de la protection contribue à l'atteinte d'un équilibre entre le respect des droits des personnes inaptes et la protection de celles-ci. Cette modulation se traduit au Curateur public par un continuum de protection qui intègre les notions de nécessité, de proportionnalité et de subsidiarité des mesures de protection et qui mise, notamment, sur le déploiement de nouvelles pratiques permettant d'accentuer l'implication des proches auprès des personnes inaptes. Ainsi, le Curateur public mise sur un accompagnement des tuteurs et des curateurs plus important en début de régime. Les premiers appels téléphoniques sont l'occasion de répondre aux questions et d'offrir une assistance. Lorsque la personne inapte est isolée ou qu'aucun proche n'est recommandé pour agir à titre de tuteur ou de curateur, le Curateur public rencontre la personne, analyse sa situation et confirme le besoin de représentation ou d'une autre mesure. Par ailleurs, avant l'ouverture d'un régime de protection, d'autres options sont également examinées et la recherche d'un tuteur, d'un curateur ou d'un mandataire parmi les proches de la personne est effectuée. Le choix du régime de protection doit sauvegarder l'autonomie de la personne inapte et laisser place à l'expression de ses capacités résiduelles.

OBJECTIF 3		Assurer un accompagnement et une surveillance des tuteurs et des curateurs, qui contribuent à la protection de la personne inapte			
Indicateur et cible	Résultats				Cote cible 2021
	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
3.1 Taux de satisfaction des représentants légaux assujettis à la surveillance du Curateur public Cible : Taux de satisfaction de plus de 85 % au 31 mars 2021	Représentants de majeurs				 À venir
	-	-	-	90 %	
	Représentants de mineurs				
	-	-	-	85 %	

Les rapports de deux sondages achevés en 2015 et en 2016 et concernant la satisfaction de deux groupes de représentants légaux privés présentent des résultats concluants. On observe un taux de satisfaction général de 90 % pour les représentants légaux de personnes majeures et de 85 % pour les représentants légaux de personnes mineures. Dans un contexte de croissance des responsabilités, l'enjeu principal est de poursuivre les efforts pour maintenir des services de qualité et un taux de satisfaction au-dessus de 85 %. Afin de mesurer l'évolution de ce taux de satisfaction, de nouveaux sondages permettront d'obtenir des résultats d'ici 2021.

Il importe au Curateur public de maintenir la satisfaction des représentants légaux à l'égard de ses produits et services : il considère comme essentiel que ses interventions soient appréciées et qu'elles permettent d'accompagner convenablement les représentants légaux dans l'exercice de leurs responsabilités. Pour y parvenir, d'autres consultations sont menées. Par exemple, au début de l'année 2019, le Curateur public a consulté des représentants légaux à l'aide de groupes de discussion pour déterminer des améliorations à apporter aux publications qui leur sont destinées.

Indicateur et cible	Résultats				Cote cible 2018
	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
3.2 Pourcentage des tuteurs et des curateurs dont la représentation d'un proche a fait l'objet d'une évaluation du fonctionnement du régime Cible : À partir du 31 mars 2018, tous les régimes ouverts depuis plus d'un an	100 %	100 %	80 %	-	 Atteint

Le Curateur public a atteint cette cible en 2018. L'évaluation du fonctionnement du régime est maintenant une pratique bien en place et, cette année encore, au 31 mars 2019, 100 % des représentations des tuteurs et des curateurs nommés depuis plus d'un an avaient fait l'objet d'une évaluation.

Cette évaluation consiste à établir les besoins et les problèmes éprouvés par chaque tuteur et curateur,

afin de déterminer les interventions requises pour s'assurer qu'ils ont une bonne compréhension de leurs obligations, qu'ils les remplissent adéquatement et qu'ils s'adressent, en cas de besoin, aux bons interlocuteurs. Le Curateur public adapte ainsi ses interventions à chacun, et mise sur le soutien et l'accompagnement pour assurer une protection adéquate des personnes inaptes.

2. RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE 2016-2021

Indicateur et cible	Résultats				Cote cible 2021
	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
3.3 Pourcentage des dossiers à risque pris en charge en moins de trois mois Cible : 80 % d'ici mars 2021	-	-	-	-	 À venir

Les situations d'abus financier, de mauvaise gestion ou de maltraitance sont inacceptables, mais peuvent malheureusement survenir. Elles nécessitent une vigilance continue de la part du Curateur public, pour assurer aux personnes représentées une surveillance adéquate de leurs conditions de vie, de leurs intérêts, de l'exercice de leurs droits civils ou de l'administration de leur patrimoine. Lorsqu'il constate des erreurs ou des situations problématiques, le Curateur public effectue un suivi rigoureux et intervient rapidement pour s'assurer que les correctifs adéquats sont appliqués.

Par la mise en œuvre, au cours des dernières années, d'une nouvelle approche de soutien et de surveillance des tuteurs et des curateurs, l'organisation est davantage outillée pour mieux cibler les dossiers

nécessitant une plus grande attention ou une intervention rapide en cas de risques d'abus ou de manquement. De plus, les méthodes de traitement des manquements et des soupçons d'abus financiers ont récemment été révisées et améliorées, afin notamment d'obtenir plus rapidement les documents nécessaires à la surveillance de la représentation et, lorsque nécessaire, de remplacer rapidement les tuteurs, les curateurs ou des membres de conseils de tutelle fautifs.

D'ailleurs, le Curateur public a poursuivi le développement d'un indicateur de suivi des interventions réalisées dans le cadre des dossiers à risque. Cet indicateur contribuera à améliorer et à standardiser les interventions effectuées lorsqu'un problème sera soulevé.

OBJECTIF 4		Protéger la personne et son patrimoine par les mesures les plus adaptées à sa situation			
Indicateurs et cibles	Résultats				Cote cible 2021
	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
4.1 Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime Cible : Augmentation de 66 % à 70 % d'ici mars 2018 et à 75 % d'ici mars 2021	84 %	76 %	65 %	66 %	 Atteint en 2018-2019
4.2 Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant un plan de représentation mis à jour annuellement* Cible : Augmentation de 31 % à 50 % d'ici mars 2018 et à 75 % d'ici mars 2021	61 %	56 %	50 %	31 %	 Progresse bien (cible intermédiaire atteinte)

* Le plan de représentation est une pratique qui a été implantée de façon graduelle. L'indicateur du suivi de ce plan a été ajusté à cette réalité au fil du temps. Ainsi, pour 2015-2016 et 2016-2017, le calcul de cet indicateur est basé sur le nombre de personnes représentées dont le régime de protection a été ouvert lors de l'année précédente et dont le plan est à réviser dans l'année budgétaire courante. Pour 2017-2018, le calcul de cet indicateur est basé sur le nombre de personnes représentées dont la mise à jour du plan de représentation est planifiée dans l'année et dont la juridiction a été ouverte depuis le 1^{er} avril 2013. Pour 2018-2019, le calcul de cet indicateur cible l'ensemble des personnes représentées dont la mise à jour du plan de représentation est planifiée dans l'année. Il s'agit de tous les dossiers qui doivent avoir un plan initial (voir indicateur 4.1) depuis au moins un an.

Pour l'exercice 2018-2019, 84 % des personnes représentées par le Curateur public avaient un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime. Le Curateur public a ainsi déjà dépassé les cibles fixées à cet égard pour 2018 et 2021.

De plus, au 31 mars 2019, une mise à jour de ce plan avait été effectuée pour 61 % des personnes pour qui cela était requis. La cible intermédiaire à cet égard a été atteinte l'an dernier, et le résultat poursuit sa progression cette année encore, en vue d'atteindre la cible prévue pour 2021.

Le plan de représentation est un outil guidant le Curateur public dans l'exercice de ses fonctions de représentant légal. Il permet aux curateurs délégués d'analyser individuellement la situation d'une personne représentée, et de s'interroger sur ses besoins, ses préférences et les enjeux découlant de sa situation, afin de prévoir les actions qui permettront

le mieux de lui porter assistance et de la représenter. Le plan de représentation devient le principal outil sur lequel s'appuient les curateurs délégués dans leurs interventions auprès des personnes représentées par le Curateur public. Ce plan personnalise la représentation et aide le Curateur public à s'assurer du respect des droits de la personne représentée et de la valorisation des rôles sociaux qu'elle est toujours en mesure d'assumer. Grâce au plan de représentation, le curateur délégué s'assure que la mesure de protection est la moins privative de droits possible et qu'elle favorise la proximité des liens avec l'entourage de la personne inapte. Ce plan contient des objectifs de représentation pour les aspects psychosocial, biomédical, légal et financier de la personne et, au besoin, des objectifs de représentation modulée tenant compte des capacités de cette personne. Il comprend aussi un plan de gestion du patrimoine de la personne représentée, qui est établi une fois que l'investigation et l'inventaire complet de ses avoirs ont été complétés.

Indicateur et cible	Résultats				Cote cible 2021
	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
4.3 Délai de production de l'inventaire des biens des personnes représentées par le Curateur public	- 39,3 %	+ 8,5 %	- 5,0 %	-	 Atteint en 2018-2019
	Délais moyens annuels				
Cible : Réduction du délai moyen de 247 jours de 25 % d'ici mars 2019 et de 33 % d'ici mars 2021	150 j	268 j	235 j	247 j	

En 2018-2019, le délai moyen de production de l'inventaire des biens des personnes représentées par le Curateur public était de 150 jours, ce qui représente une réduction de 39,3 % par rapport à 2015-2016. Le Curateur public a donc déjà dépassé ses cibles fixées pour 2019 et 2021.

Cette amélioration est attribuable à des changements apportés aux méthodes de travail à cet égard dans

les dernières années. L'augmentation de délais en 2017-2018 était attribuable à des efforts intensifs pour traiter un retard accumulé d'inventaires.

Le Curateur public a la responsabilité d'assurer la gestion du patrimoine des personnes qu'il représente et, pour ce faire, il dresse notamment, dans la première année de représentation, l'inventaire de leurs biens.

3

ORIENTATION 3 RÉVISER NOS FAÇONS DE FAIRE, EN MISANT SUR DES OUTILS MODERNES ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL

Le Curateur public s'acquitte de sa mission grâce à un personnel ayant à cœur la réalisation de sa mission et le bien-être des personnes inaptes. La charge de travail totale du Curateur public s'est toutefois accrue au cours des dernières années et devrait continuer de s'accroître, en raison d'une augmentation graduelle du nombre de personnes inaptes bénéficiant d'un régime de protection.

Le Plan stratégique 2016-2021 du Curateur public contribuera à maintenir la qualité de ses services par l'optimisation des façons de faire, en misant notamment sur l'utilisation des technologies de l'information et la reconnaissance de l'apport essentiel du personnel.

OBJECTIF 5		Reconnaître et mettre à contribution l'expérience et les compétences du personnel				
		Résultats cumulatifs				Cote cible 2019
Indicateur et cible		2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
5.1	Pourcentage des plans d'action réalisés pour préparer la relève potentielle établie dans l'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre	100 %	100 %	59 %	-	 Atteint
Cible : 50 % d'ici mars 2017 et 100 % d'ici mars 2019						

La cible pour mars 2019 a été atteinte dès mars 2018, puisque la totalité des plans d'action prévus pour préparer la relève avaient été rédigés à cette date.

Cette démarche s'inscrit dans un exercice triennal de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, entrepris à l'automne 2015. Il s'inspire des bonnes pratiques des autres ministères et organismes ainsi que du guide de planification de la main-d'œuvre élaboré par le Secrétariat du Conseil du trésor. Par cette démarche, le Curateur public vise à préparer sa relève et à faire face aux mouvements de personnel. Les employés désignés comme relèves potentielles ont reçu une documentation leur expliquant le processus pour préparer leur plan de relève. Appuyés par leur gestionnaire, ils doivent indiquer dans un plan de relève les compétences requises pour le poste convoité et les moyens à mettre en œuvre pour se qualifier pour ce poste.

Par ailleurs, le Curateur public encourage la progression de carrière de ses employés, et ce, dans une vision globale de la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. Le personnel des ressources humaines offre du soutien aux employés concernant leur cheminement professionnel et des ateliers sont offerts sur la gestion de leur carrière. Les employés sont informés de la tenue des processus de qualification gouvernementaux menant à une promotion ou à un recrutement. De nombreux documents sont mis à leur disposition pour les soutenir dans leur démarche de préparation aux examens. Au moment de pourvoir un poste vacant au Curateur public, les personnes qualifiées issues du personnel sont considérées parmi les candidats potentiels.

Indicateur et cible	Résultats				Cote cible 2019
	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
5.2 Cote de satisfaction de la reconnaissance de l'expérience et des compétences du personnel Cible : Augmentation de la cote de 5,95 à 6,95/10 d'ici mars 2019	7,05	-	-	5,95	 Atteint

Cette année, le Curateur public a atteint et même dépassé sa cible concernant la satisfaction de la reconnaissance de l'expérience et des compétences du personnel. En effet, un nouveau sondage sur la qualité de vie au travail, réalisé à l'automne 2018, avec un taux de participation de 76 %, a permis d'établir que la cote de satisfaction a atteint 7,05 sur 10.

Diverses actions ont été menées dans la dernière année pour améliorer la satisfaction du personnel quant à la reconnaissance de l'expérience et des compétences. Notamment, des investissements ont

été consentis en formation, et des plans de relève ont été mis en œuvre ainsi que des démarches de *coaching*. Depuis mai 2017, un comité organisationnel sur la reconnaissance au travail a le mandat de promouvoir une culture de reconnaissance au sein de l'organisation, en proposant et en réalisant des activités avec la collaboration de divers acteurs. Le comité a poursuivi la réalisation de son plan d'action cette année, notamment en nommant des ambassadeurs de la reconnaissance, et en organisant une semaine spéciale sur le thème de la reconnaissance pour l'ensemble du personnel, dont le personnel étudiant.

OBJECTIF 6		Améliorer la gestion des dossiers des personnes représentées			
Indicateur et cible	Résultats cumulatifs				Cote cible 2021
	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
6.1 Nombre de mesures permettant d'accentuer le passage vers le mode numérique Cible : Deux mesures réalisées d'ici mars 2018 et trois autres d'ici mars 2021	3	2	1	-	 Progresse bien (cible intermédiaire atteinte)

La numérisation, la reconnaissance de caractères ou encore l'échange d'information numérique avec ses partenaires permet au Curateur public de constituer le dossier complet de la personne représentée en format numérique. Cet actif documentaire, centralisé et disponible rapidement à l'ensemble des employés concernés, facilite les échanges avec les intervenants au dossier. Un dossier numérique diminue également

le risque de perte d'un document, tout en offrant une économie de temps, d'espace et de coût.

Au cours de l'exercice 2018-2019, le Curateur public a réalisé une troisième mesure permettant d'accentuer le passage vers le mode numérique : l'ajustement de son application informatique, afin que le personnel puisse traiter à l'écran les procédures judiciaires qui

lui sont transmises concernant des personnes inaptes. Ce développement présente de nombreux avantages, tels que la réduction des délais pour le traitement de ces documents, l'amélioration du niveau de sécurité de l'information, en évitant la circulation de dossiers papier, et la réduction de la consommation de papier.

Les deux autres mesures, réalisées au cours des exercices précédents, concernaient la mise en œuvre d'un processus de numérisation pour les milliers de documents concernant la fiscalité des personnes représentées par le Curateur public ainsi que la numérisation des documents de preuve permettant de dresser l'inventaire du patrimoine des personnes représentées.

Indicateur et cible	Résultats cumulatifs				Cote cible 2021
	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	
6.2 Nombre de démarches d'optimisation en représentation publique et privée Cible : Deux démarches réalisées d'ici mars 2021	0	0	0	-	 À venir

L'optimisation des interventions pour le secteur de la représentation publique et celui de la représentation privée permettra de mieux soutenir la réalisation des processus de travail établis pour répondre aux orientations et politiques institutionnelles. Cette optimisation vise à soutenir l'implantation de pratiques de référence, à privilégier l'automatisation de certains gestes répétitifs, à renforcer les services directs aux citoyens par un meilleur soutien au personnel et à réaliser des gains d'efficacité.

Concernant la représentation publique, les travaux ont débuté en 2016-2017 par l'élaboration d'une vision commune des interventions et se sont poursuivis en 2017-2018 par l'esquisse d'une solution informatique dans un dossier d'affaires. En 2018-2019, ce projet

majeur a été nommé « Mobilisation personne » et une étape importante a été franchie par le développement de pratiques de référence en représentation publique. Celles-ci favorisent une meilleure connaissance de la personne et de son environnement, une plus grande valorisation de son autonomie, une concertation accrue avec sa famille et ses proches ainsi qu'une évaluation périodique de la pertinence de la mesure de protection. De plus, des travaux ont débuté pour moderniser l'application informatique du Curateur public, afin de mieux soutenir les employés qui assurent le continuum de protection de la personne.

Quant à la représentation privée, la définition des besoins d'optimisation a débuté en 2018-2019. Ces travaux se poursuivront en 2019-2020.

3. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Déclaration de services aux citoyens du Curateur public tient compte des attentes et des besoins de sa clientèle, qui ont notamment été établis à l'aide de discussions réunissant des tuteurs et des curateurs. Elle s'inspire également des valeurs de respect, d'empathie et d'ouverture d'esprit qui lui sont propres.

Les engagements sont séparés en deux catégories : les engagements généraux, qui s'adressent à l'ensemble des citoyens, et les engagements précis, qui visent les différentes clientèles du Curateur public. La majorité des indicateurs présente des résultats positifs cette année. Le Curateur public reste vigilant quant au suivi de ces résultats, afin de s'assurer de la qualité de ses services.



3.1

NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Nos engagements généraux s'articulent autour de trois axes principaux, soit :

- une approche humaine empreinte de respect;
- des services accessibles;
- des délais de réponse raisonnables.

Au Curateur public, nous fondons nos interventions, nos actions, nos attitudes et nos comportements sur le respect des personnes. Chaque membre de notre personnel manifeste de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui il interagit dans l'exercice de ses fonctions. Il fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion et évite toute forme de discrimination.

Le site Web du Curateur public contient toute l'information sur ses services, les tarifs de ses honoraires, ses engagements et ses coordonnées. Des formulaires y sont également disponibles pour toutes les démarches à mener auprès de l'organisation. Le formulaire du mandat de protection y est aussi offert en version électronique. De plus, on y trouve divers bulletins électroniques donnant accès à de nombreuses sources d'information, tels que *Le Lien*, pour les tuteurs et les membres des conseils de tutelle d'un mineur, *Le Relais*, pour les tuteurs, les curateurs et les membres des conseils de tutelle d'un adulte, *Le Point*, pour les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux, et *Le Bulletin de veille*, portant sur les questions d'inaptitude et de protection juridique des personnes au Québec et ailleurs dans le monde.

3. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Par ailleurs, on y trouve des guides décrivant le rôle de chacun des représentants d'une personne protégée et qui sont envoyés aux tuteurs, aux curateurs et aux secrétaires des conseils de tutelle dès leur nomination, afin de bien les renseigner sur leurs responsabilités et leurs obligations.

Le Curateur public tient également trois registres : celui des personnes majeures placées sous tutelle

ou sous curatelle, celui des mandats de protection homologués et celui des tutelles au mineur. Ainsi, toute personne désirant savoir si quelqu'un est placé sous une mesure de protection légale peut les consulter. On peut y accéder à partir du site Web du Curateur public. Ces registres contiennent uniquement des renseignements dont la nature est déterminée dans le règlement d'application de la Loi sur le curateur public.

Nos engagements

1. Nous vous écoutons avec attention et vous traitons avec respect et courtoisie.
2. Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone, par la poste, par courriel ou en personne, directement à nos bureaux.
3. Vous trouverez sur notre site Web des documents et des guides faciles à comprendre, conçus pour répondre à vos questions. Vous y trouverez également des informations sur le mandat de protection et un modèle détaillé pour vous aider à le rédiger.
4. Vous pouvez aussi consulter le registre des personnes légalement représentées sur notre site Web. Nous y garantissons la confidentialité et la protection des renseignements personnels.
5. Si vous avez besoin d'information, vous pouvez communiquer avec notre service de renseignements par courriel, en passant par notre site Web, au curateur.gouv.qc.ca, ou par téléphone au 1 800 363-9020. Nous vous répondrons en moins de deux jours ouvrables par courriel ou en moins de trois minutes par téléphone pendant nos heures d'ouverture.
6. Si vous avez rendez-vous avec un membre de notre personnel, quelqu'un vous rencontrera en moins de 15 minutes suivant l'heure fixée.
7. Si vous nous laissez un message téléphonique, nous vous rappellerons dans les deux jours ouvrables suivants.

Nos indicateurs de suivi	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Nombre de plaintes fondées concernant le respect, l'empathie et la courtoisie	1 (sur 24 plaintes traitées)	9 (sur 37 plaintes traitées)	3 (sur 28 plaintes traitées)
Nombre d'appels reçus par le service des renseignements généraux	26 600	25 768	27 055
Nombre de courriels reçus par le service des renseignements généraux	1 117	946	872
Nombre de visiteurs accueillis au siège social et dans les directions territoriales	4 361	4 197	4 755
Nombre de plaintes fondées concernant le registre public sur le Web	0 (sur 2 plaintes traitées)	0	0 (sur 2 plaintes traitées)
Proportion des appels auxquels on a répondu en moins de trois minutes	91 %	81 %	90 %
Proportion des courriels auxquels on a répondu en moins de deux jours ouvrables	100 %	100 %	98 %
Proportion des visiteurs dirigés vers l'interlocuteur approprié dans un délai de 15 minutes suivant l'heure du rendez-vous	98 %	98 %	98 %
Nombre de plaintes fondées de correspondants non rappelés dans un délai de deux jours ouvrables	11 (sur 36 plaintes traitées)	21 (sur 54 plaintes traitées)	10 (sur 41 plaintes traitées)

3.2

NOS ENGAGEMENTS PRÉCIS

ENVERS LES PROCHES ENGAGÉS DANS LA PROTECTION D'UNE PERSONNE INAPTE

Le Curateur public informe et soutient les tuteurs et les curateurs, afin qu'ils exercent leur rôle adéquatement. Une intervention plus soutenue la première année permet de répondre aux premiers questionnements des proches des personnes représentées, de les renseigner sur leurs responsabilités et de leur offrir une assistance, s'il y a lieu. L'intervention du Curateur public est ensuite modulée en fonction des besoins des tuteurs et des curateurs. Le Curateur public s'assure également que les biens d'une personne représentée sont gérés correctement, en examinant l'inventaire et les rapports annuels que son tuteur ou son curateur lui a remis.

3. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS
DE LA DÉCLARATION DE SERVICES
AUX CITOYENS

LES TUTEURS OU LES CURATEURS D'UN ADULTE OU LES TUTEURS D'UN MINEUR

Le Curateur public reconnaît le rôle noble, mais exigeant, que doivent jouer les tuteurs ou les curateurs auprès des personnes représentées. S'engager dans la protection d'un proche a des conséquences significatives, tant pour la personne protégée que pour celles qui agiront en son nom.

Pour celui qui devient tuteur ou curateur d'un adulte, cela implique qu'il est désormais responsable de la protection de cette personne et de ses biens. Il aura donc à prendre de nombreuses décisions pour assurer son bien-être et la sauvegarde de son autonomie. Quant à lui, le tuteur d'un mineur aura à s'assurer que les biens de l'enfant qu'il représente sont bien gérés et que ses intérêts sont pris en compte.

LES MEMBRES DES CONSEILS DE TUTELLE

Le conseil de tutelle a l'importante responsabilité d'accompagner le tuteur ou le curateur dans les décisions qu'il doit prendre. Il a aussi la tâche délicate de s'assurer que ces décisions sont prises dans l'intérêt de la personne inapte et de prendre les mesures appropriées lorsque ce n'est pas le cas.

Nos engagements		Nos indicateurs de suivi	2018-2019	2017-2018	2016-2017
8	Vous informer et vous soutenir, au besoin, pour faciliter l'accomplissement de votre rôle.	Proportion des tuteurs ou des curateurs d'un majeur appelés dans un délai de 45 jours suivant leur nomination	94 %	85 %	79 %
		Proportion des tuteurs d'un mineur appelés dans un délai de 45 jours suivant leur nomination	97 %	87 %	77 %
9	Surveiller la conformité de votre inventaire et de vos rapports annuels, afin de s'assurer que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée ou du mineur.	Proportion des inventaires reçus examinés en 60 jours ou moins	95 %	93 %	93 %
		Proportion des rapports annuels reçus examinés en 60 jours ou moins	72 %	54 %	52 %
10	Vous informer et vous soutenir, au besoin, pour faciliter l'accomplissement de votre rôle.	Proportion de secrétaires d'un conseil de tutelle appelés dans un délai de 45 jours suivant leur nomination	89 %	81 %	71 %

ENVERS LES PERSONNES REPRÉSENTÉES PAR LE CURATEUR PUBLIC

Le Curateur public visite la personne visée par une demande d'ouverture d'un régime de protection public et prend contact avec ses proches, pour bien comprendre sa réalité. Il effectue également une recherche de mandat à la Chambre des notaires du Québec lorsque la personne est susceptible d'avoir rédigé un mandat de protection. Cette année, il a fait près de 1 000 recherches de ce type pour des personnes visées par une demande d'ouverture d'un régime de protection public, afin de respecter les volontés des personnes s'étant exprimées en rédigeant un mandat de protection.

AVANT L'OUVERTURE D'UNE TUTELLE OU D'UNE CURATELLE PUBLIQUE

Le Curateur public transmet avec diligence ses recommandations au tribunal lorsqu'il reçoit une demande d'ouverture d'une tutelle ou d'une curatelle. Il s'assure ainsi que la mesure de protection est nécessaire et qu'elle répond aux besoins de la personne visée. Il vérifie également auprès des proches s'ils peuvent assumer le rôle de tuteur ou de curateur de la personne inapte ou du mineur.

Nos engagements		Nos indicateurs de suivi	2018-2019	2017-2018	2016-2017
11	Recueillir votre opinion et celle de vos proches, afin d'établir le bien-fondé de la tutelle ou de la curatelle publique.	Proportion des personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection public ou mixte ayant été visitées	99 %	98 %	96 %
		Proportion des personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection public ou mixte dont les proches ont été contactés	98 %	98 %	93 %
12	Vérifier si vous avez rédigé un mandat de protection et recueillir les volontés que vous y avez exprimées.	Nombre de recherches de mandats de protection réalisées à la Chambre des notaires	950	1 006	895

PENDANT LA REPRÉSENTATION PAR LE CURATEUR PUBLIC

Le Curateur public agit d'une manière personnalisée à l'endroit des personnes qu'il représente et s'adapte à la situation particulière de chacune. Il travaille en partenariat avec les proches des personnes vulnérables, les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu'avec ceux d'organismes communautaires et d'institutions publiques concernés.

POUR PROTÉGER LA PERSONNE

Le Curateur public vérifie la situation légale, médicale, psychosociale et financière d'une personne représentée. Il élabore également un plan de représentation, afin de s'assurer de l'adéquation entre ses besoins et les services qu'elle reçoit. Le Curateur public consent également aux soins pour les personnes qui ne peuvent le faire elles-mêmes.

Pour bien jouer son rôle auprès de la personne inapte, le Curateur public déploie divers moyens, dont la visite dans son milieu de vie. La fréquence de ces visites varie en fonction de la situation de la personne inapte, de ses besoins et de son niveau de vulnérabilité. Entre chaque visite, de nombreuses interventions sont effectuées, par exemple par des contacts téléphoniques avec la personne représentée, des discussions avec ses intervenants ou même des visites ponctuelles, si requis.

Nos engagements		Nos indicateurs de suivi	2018-2019	2017-2018	2016-2017
13	Veiller au respect de vos droits et à la sauvegarde de votre autonomie.	Proportion des personnes représentées qui ont fait l'objet d'une visite selon leurs besoins dans leur milieu de vie*	92 %	88 %	91 %
		Proportion de nouveaux régimes publics qui ont un plan de représentation six mois après leur ouverture	84 %	76 %	65 %
14	Consentir à vos soins, si vous ne pouvez le faire vous-même. Nous répondons aux demandes de consentement aux soins qu'on vous propose en moins de deux jours ouvrables ou dans l'heure qui suit, s'il s'agit d'une urgence.	Proportion de demandes de consentement urgentes traitées en moins d'une heure	98 %	99 %	100 %
		Proportion de demandes de consentement non urgentes traitées en moins de 48 heures	100 %	99 %	100 %
15	Gérer votre patrimoine avec soin et équilibrer votre budget selon votre capacité financière.	Proportion des demandes de prestations gouvernementales canadiennes pour les personnes admissibles produites dans un délai de 10 jours suivant l'ouverture du dossier au Curateur public	99 %	97 %	92 %

* Le % est déterminé par le ratio visites réalisées / visites planifiées.

Nos engagements		Nos indicateurs de suivi	2018-2019	2017-2018	2016-2017
15	Gérer votre patrimoine avec soin et équilibrer votre budget selon votre capacité financière.	Proportion des bilans d'ouverture complétés dans la première année de l'ouverture du régime de protection	85 %	64 %	55 %
		Proportion des plans de gestion du patrimoine de la personne réalisés au plus tard trois mois après le bilan d'ouverture	93 %	96 %	88 %
		Nombre de motifs de plaintes fondées concernant le budget de dépenses d'une personne représentée	6 (sur 81 plaintes traitées)	5 (sur 94 plaintes traitées)	11 (sur 123 plaintes traitées)
		Nombre de motifs de plaintes fondées et traitées provenant des personnes représentées concernant l'accès à leur dossier	0 (sur 8 plaintes traitées)	1 (sur 6 plaintes traitées)	1 (sur 12 plaintes traitées)
16	Vous renseigner sur votre situation financière, si vous en faites la demande.	Proportion des comptes sommaires disponibles au 31 janvier	100 %*	100 %	100 %

* Le traitement pour la production des comptes sommaires s'est terminé le 9 février 2019, plutôt que le 31 janvier.

Le Curateur public sécurise les principales sources de revenu d'une personne représentée dès l'ouverture de la tutelle publique, de la curatelle publique ou d'un régime d'administration provisoire aux biens. Un bilan d'ouverture est également dressé dans la première année de la représentation. Ce bilan permet au Curateur public de récupérer tous les revenus auxquels la personne représentée a droit et de s'assurer de l'exactitude de l'ensemble des données concernant son patrimoine. À l'aide du plan de gestion du patrimoine, le Curateur public planifie et administre les actifs et les passifs du patrimoine de

la personne représentée, encaisse ses revenus et paie ses dépenses, lui verse des allocations personnelles, répond à ses besoins courants et rend compte de son administration.

De nouvelles méthodes de travail concernant le processus d'inventaire menant au bilan d'ouverture ont porté leurs fruits. Le résultat concernant la proportion des bilans d'ouverture complétés dans la première année de l'ouverture du régime de protection a à nouveau augmenté cette année.

POUR TRAITER LES PLAINTES ET LES SIGNALEMENTS

Le Curateur public préconise une approche organisationnelle positive dans la gestion des plaintes et des commentaires de la clientèle, par souci d'amélioration de la qualité de ses services.

Le Curateur public a traité 286 plaintes au cours du dernier exercice. Le Bureau des plaintes a traité 109 plaintes et les unités administratives, 177. La proportion des motifs fondés est passée de 18 % en 2017-2018 à 16 % en 2018-2019, incluant ceux

qui concernent la responsabilité d'un tiers. De plus, la proportion de plaintes ayant donné lieu à des mesures correctives a diminué, passant de 20 % à 13 %, et le délai de traitement des plaintes a été de 18 jours ouvrables en moyenne. La prise de contact avec le plaignant s'est effectuée dans le délai de deux jours ouvrables pour 274 des 286 plaintes traitées et les premières conclusions ont été transmises au plaignant dans un délai de 20 jours ouvrables pour 280 plaintes traitées.

POUR UN SIGNALEMENT OU UNE URGENCE

La population peut faire un signalement au Curateur public pour dénoncer une situation de maltraitance ou d'abus financier envers une personne inapte. Le Curateur public traite les signalements concernant une personne dont l'inaptitude a été constatée à la suite d'une évaluation médicale et psychosociale. Lorsqu'il est informé d'une situation pouvant porter atteinte à la sécurité, à la dignité ou à l'intégrité d'une personne inapte ou de ses biens, il procède aux premières interventions en moins de deux jours ouvrables. S'il y a urgence, il agit immédiatement.

Nos engagements		Nos indicateurs de suivi	2018-2019	2017-2018	2016-2017
17	Un personnel attentif prendra connaissance de votre plainte en moins de deux jours ouvrables.	Proportion de prises de contact effectuées en moins de deux jours ouvrables	96 %	92 %	94 %
18	Les premières conclusions vous seront transmises en moins de 20 jours ouvrables.	Proportion de plaintes dont les premières conclusions sont transmises en 20 jours ouvrables ou moins	98 %	98 %	97 %
19	Réaliser nos premières interventions en moins de 48 heures suivant la réception du signalement.	Proportion des premières interventions effectuées en moins de deux jours ouvrables	95 %	89 %	88 %
20	Assurer la prise en charge du signalement en moins de 20 jours ouvrables.	Proportion des signalements pris en charge en 20 jours ouvrables ou moins	97 %	94 %	94 %

4. UTILISATION DES RESSOURCES

4.1 LES RESSOURCES HUMAINES

4.1.1 LE PERSONNEL

Le Curateur public s'acquitte de sa mission de protection des personnes inaptes grâce à un personnel affecté majoritairement aux services directs à la clientèle et soutenu par le personnel des services administratifs. L'ensemble du personnel est composé de 721 employés en poste au 31 mars 2019.



Répartition de l'effectif

Tableau 1 : Répartition du personnel en poste au 31 mars 2019 selon la catégorie d'emploi* et le sexe

Catégorie d'emploi	2018-2019			2017-2018	2016-2017
	Femmes	Hommes	Total		
Haute direction	0	2	2	2	2
Cadres	20	16	36	36	33
Professionnels	275	117	392	356	353
Fonctionnaires	224	67	291	299	316
Total	519	202	721	693	704

* Inclut les employés réguliers et occasionnels et exclut les étudiants et les stagiaires.

4. UTILISATION
DES RESSOURCES

Tableau 2 :

Répartition de l'effectif en poste par secteur d'activité*

Secteur d'activité	Au 31 mars 2019	Au 31 mars 2018**	Écart
Représentation publique : protection de la personne	263	249	14
Représentation publique : administration du patrimoine	329	319	10
Représentation privée	110	107	3
Sensibilisation de la population	19	18	1
Total	721	693	28

* Les données sont basées sur la liste des employés en poste au 31 mars de l'année concernée. Elles incluent les employés directs et indirects par secteur d'activité. Les employés en poste correspondent au nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires.

** Les données au 31 mars 2018 ont été reclassées, afin de les rendre conformes à la méthode utilisée au 31 mars 2019.

Tableau 3 :

Les heures rémunérées par secteur d'activité*

Secteur d'activité	Heures rémunérées 2018-2019	Heures rémunérées 2017-2018**	Écart
Représentation publique : protection de la personne	447 023	427 739	19 284
Représentation publique : administration du patrimoine	572 091	570 547	1 544
Représentation privée	176 384	171 276	5 108
Sensibilisation de la population	33 475	31 607	1 868
Total en heures rémunérées***	1 228 973	1 201 169	27 804
Total en ETC transposés****	673	658	15

* Les données présentées incluent les heures rémunérées directes et indirectes par secteur d'activité.

** Les données relatives aux heures rémunérées ont été reclassées, afin de les rendre conformes à la méthode utilisée pour 2018-2019.

*** Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures supplémentaires effectuées par le personnel régulier et occasionnel, à l'exclusion des stagiaires et des étudiants. Conformément aux directives, les données de consommation des heures rémunérées ont été calculées sur la base d'une année de 261 jours aux fins de l'exercice de reddition de comptes.

**** Un équivalent temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine correspond à 1 826,3 heures rémunérées par année.

Départs volontaires

Les départs volontaires incluent les mutations, les démissions et les retraites. Leur taux a légèrement augmenté par rapport à l'année 2017-2018, puisqu'il est de 12 % cette année. Pour retenir le personnel compétent, le Curateur public mise sur des activités de planification de la relève, de valorisation des compétences et de reconnaissance du personnel.

Tableau 4 :
Taux de départs volontaires du personnel régulier

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Taux de départ volontaire	12 %	10 %	9 %

Tableau 5 :
Nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite

Catégorie d'emploi	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Cadres	1	4	5
Professionnels	11	5	11
Fonctionnaires	15	7	13
Total	27	16	29

Gestion et contrôle des effectifs

Pour 2018-2019, le Secrétariat du Conseil du trésor a autorisé une cible de 1 258 084 heures rémunérées. Le Curateur public effectue régulièrement un suivi, afin de s'assurer de respecter cette cible. Les heures rémunérées utilisées au 31 mars 2019 sont inférieures au nombre autorisé.

Tableau 6 :
Les heures rémunérées par catégorie d'emploi* pour la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019

Catégorie d'emploi	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Total en ETC*	Nombre d'employés au 31 mars 2018**
Personnel d'encadrement	69 236	0	69 236	38	38
Personnel professionnel	639 491	5 804	645 295	353	392
Personnel de bureau technicien et assimilé	512 569	1 873	514 442	282	291
Total en heures	1 221 296	7 677	1 228 973		
Total en ETC transposés	669	4	673		

* Équivalent temps complet.

** Inclut les employés réguliers et occasionnels et exclut les étudiants et les stagiaires. Conformément aux directives, les données de consommation des heures rémunérées ont été calculées sur la base d'une année de 261 jours aux fins de l'exercice de reddition de comptes.

Les contrats de service

Cinq (5) contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ ou plus ont été conclus entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019.

Tableau 7 :

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ ou plus conclus entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019

Catégorie d'emploi	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique*	0	0
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique**	5	494 387,81
Total des contrats de service	5	494 387,81

* Une personne physique, qu'elle soit en affaires ou non.

** Inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

4.1.2 LA SANTÉ AU TRAVAIL ET LA PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT

En 2018-2019, le Curateur public a poursuivi le développement d'une approche intégrée en matière de santé au travail, dans le respect de la vision globale en santé des personnes au travail du Secrétariat du Conseil du trésor et de son cadre de référence. Le Curateur public valorise la santé de son personnel et réalise en ce sens des actions concrètes en promotion, en prévention et en gestion de l'invalidité et des absences au travail.

Notamment, la gestion de l'invalidité se fait selon un processus optimal qui favorise la concertation des acteurs impliqués, tout en favorisant la présence au travail. L'utilisation d'un programme de réintégration au travail favorise le retour durable et harmonieux des employés terminant un congé d'invalidité, tout en diminuant le risque de rechute, et ce, en permettant une réintégration plus rapide, selon leurs capacités.

Le Curateur public s'engage également à favoriser un climat de travail sain, en mettant en œuvre des actions à l'égard de la prévention du harcèlement, de la santé psychologique et physique, du mieux-être et de l'adoption ou du maintien de saines habitudes de vie.

Les politique et directive organisationnelles du Curateur public en matière de prévention et de gestion des conflits et du harcèlement psychologique ont été mises à jour en 2018-2019, afin d'élargir leur portée à toutes les situations problématiques ou conflictuelles pouvant faire entrave à un bon climat. Des interventions visant à améliorer la cohésion ont été réalisées au sein de certaines équipes de travail.

De plus, différents services, activités et ententes avec des prestataires externes ou gouvernementaux sont disponibles à l'ensemble du personnel (pilates, yoga et entraînement, rabais dans les centres d'entraînement physique, adaptation ergonomique des postes de travail, etc.).

Finalement, le Curateur public soutient les efforts de prévention des comités de santé et de sécurité, qui apportent des mesures correctives appropriées lors d'une situation problématique, tout en ciblant davantage les risques et les actions préventives à effectuer.

4.1.3 LA FORMATION

En 2018⁴, le Curateur public a consacré 1,9 % de sa masse salariale à la formation de son personnel. La cible de 1 % fixée dans la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est ainsi respectée. Le Curateur public a investi une somme de 895 062 \$ en formation, ce qui inclut l'ensemble des coûts à cet égard : le salaire des participants et des formateurs internes, les dépenses liées aux frais d'inscription et les autres frais, tels que

les déplacements. Au total, le personnel du Curateur public a reçu 2 536 jours de formation, soit une moyenne de 3,3 jours par employé.

Les tableaux qui suivent font état de l'évolution des dépenses en formation et de la répartition de la formation par catégorie d'emploi et par champ d'activité.

Tableau 8 :
Évolution des dépenses en formation

	2018	2017	2016
Proportion de la masse salariale (%)	1,9 %	2,1 %	1,1 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,3 j	3,4 j	2,0 j
Montant alloué par personne	1 179 \$	1 183 \$	590 \$

Tableau 9 :
Jours de formation selon la catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	2018	2017	2016
Personnel d'encadrement	265	256	79
Personnel professionnel	1 593	1 351	804
Fonctionnaires et autres*	678	972	591
Total	2 536	2 579	1 474

* Cette catégorie inclut les stagiaires et les étudiants.

Tableau 10 :
Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel par champ d'activité

Champ d'activité	2018	2017	2016
Favoriser le développement des compétences*	460 821 \$	605 231 \$	255 277 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	89 589 \$		
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	76 490 \$	112 481 \$	36 476 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	149 346 \$	70 983 \$	125 905 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	118 816 \$	101 902 \$	22 333 \$
Total	895 062 \$	890 597 \$	439 991 \$

* Pour les années 2016 et 2017, le champ d'activité *Améliorer les capacités de communication orale et écrite* était inclus dans le champ d'activité *Favoriser le développement des compétences*.

⁴ La reddition de comptes concernant la formation s'effectue sur l'année civile (du 1^{er} janvier au 31 décembre), plutôt que sur l'année financière (du 1^{er} avril au 31 mars).

4.1.4 LE DÉVELOPPEMENT DE L'ÉTHIQUE

Le Curateur public et son personnel sont assujettis aux normes déontologiques prévues par la Loi sur la fonction publique et au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

À titre de représentant de citoyens inaptes, le Curateur public doit faire des choix au nom des personnes qu'il représente et il doit prendre des décisions pour s'assurer de leur protection dans tous les aspects de leur vie (social, médical, financier et juridique). Dans un tel contexte, le personnel du Curateur public est confronté à des situations délicates qui peuvent soulever des problèmes éthiques.

Le Curateur public a adopté depuis plusieurs années une démarche en éthique. Un répondant en éthique a le mandat d'implanter et de soutenir la culture de l'éthique dans l'organisation et de conseiller les

membres du personnel qui font face à des problèmes de cette nature dans l'exercice de leurs fonctions. L'organisation dispose aussi d'un code d'éthique et de déontologie pour son personnel.

Un plan d'action en éthique a été adopté cette année. L'approche retenue est une consolidation des bases organisationnelles et une promotion de l'éthique, afin de construire un raisonnement éthique basé sur une appropriation des valeurs de l'organisation et de la fonction publique.

Ainsi, le plan d'action porte notamment sur l'amélioration de la connaissance organisationnelle des risques éthiques, la promotion des valeurs du Curateur public et de la fonction publique, le renforcement du raisonnement éthique, etc.

4.2

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Le Curateur public fait la promotion des technologies comme levier de transformation permettant d'améliorer l'efficacité de ses opérations et d'améliorer les services aux citoyens. Il s'est d'ailleurs doté d'une orientation stratégique visant à réviser ses façons de faire, en misant sur des outils modernes et le développement du personnel.

La valeur ajoutée des ressources informationnelles se reflète dans tous les secteurs de l'organisation. Notamment, l'utilisation des technologies de l'information vise à accentuer le passage vers le mode numérique, en donnant la possibilité au personnel de consulter à l'écran le dossier complet de la personne représentée, réalisant ainsi des gains d'efficacité et

de sécurité. De plus, la démarche d'optimisation des interventions en représentation publique et privée permet d'automatiser certains gestes répétitifs et de renforcer les services directs aux citoyens, par un meilleur soutien du personnel.

Le Curateur public réalise de plus des activités assurant la conservation intègre et inaltérable des documents numériques, qui permet la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information. L'apport de la numérisation et des technologies est également crucial à la participation du Curateur public à l'effort gouvernemental d'écoresponsabilité et de développement durable.

L'année 2018-2019 a notamment été marquée par le début des travaux pour définir les besoins d'optimisation de l'application informatique soutenant les employés qui s'assurent de la protection des personnes représentées par le Curateur public. Ces travaux visaient notamment à enrichir la personnalisation de nos services par une plus grande connaissance de notre clientèle. De plus, l'application informatique de l'organisation a été ajustée, en vue de permettre le traitement à l'écran des procédures judiciaires concernant les personnes inaptes. Ce développement présente de nombreux avantages, tels que la réduction des délais pour le traitement de ces documents, l'amélioration du niveau de sécurité

de l'information, en évitant la circulation de dossiers papier, et la réduction de la consommation de papier.

La contribution des ressources informationnelles à la réalisation de la mission du Curateur public ne se limite pas au développement de nouvelles fonctionnalités, mais se traduit également par la qualité du maintien des actifs informationnels en soutien à la performance de l'organisation. En 2018-2019, plusieurs activités de continuité ont permis d'assurer cette pérennité.

Les tableaux suivants reprennent les données des rapports que le Curateur public a déposés aux organismes centraux du gouvernement, conformément aux directives en vigueur.

Tableau 11 :

Coûts prévus et coûts réels en ressources informationnelles 2018-2019

Catégorie de coûts (000 \$)	Capitalisables (investissements)		Non capitalisables (dépenses)		Total des coûts prévus	Total des coûts réels
	Prévus	Réels	Prévus	Réels		
Activités d'encadrement	0,0	0,0	1 219,4	1 225,2	1 219,4	1 225,2
Activités de continuité	2 416,5	2 259,8	4 409,0	4 086,4	6 825,5	6 346,2
Projets	1 583,5	1 725,3	119,2	18,7	1 702,7	1 744,0
Total	4 000,0	3 985,1	5 747,6	5 330,3	9 747,6	9 315,4

Dans l'ensemble, les activités et projets ont été réalisés comme prévu et dans le respect des budgets alloués.

Le tableau suivant présente les projets les plus importants et leur état d'avancement.

Tableau 12 :

Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles

Liste des projets	Avancement (%)	Explication sommaire des écarts
Gestion électronique des procédures judiciaires	100 %	Comme prévu, ce projet s'est terminé durant l'exercice financier 2018-2019.
Système de gestion de l'information sur la personne représentée	51 %	L'essentiel des efforts en développement en 2018-2019 a été consacré à ce projet, qui a progressé comme prévu au cours de l'exercice.

4. UTILISATION
DES RESSOURCES

Le prochain tableau reprend les mêmes projets, en comparant les ressources humaines et financières prévues et réellement utilisées au cours de l'exercice financier 2018-2019 ainsi qu'en expliquant les écarts.

Tableau 13 :

Liste des principaux projets en ressources informationnelles et ressources affectées

Liste des projets	Ressources humaines		Ressources financières		Explication sommaire des écarts
	prévues* (000 \$)	utilisées* (000 \$)	prévues** (000 \$)	utilisées** (000 \$)	
Gestion électronique des procédures judiciaires	155,7	81,1	349,1	423,3	Ce projet s'est terminé durant l'exercice financier 2018-2019, en respectant le budget autorisé.
Système de gestion de l'information sur la personne représentée	182,4	335,1	705,8	823,0	Afin de tenir compte des besoins de l'organisation, certains travaux pour ce projet ont été devancés. En conséquence, les ressources utilisées ont dépassé les prévisions pour 2018-2019.

* Les coûts en ressources humaines correspondent aux dépenses en rémunération du personnel.

** Les montants des ressources financières présentés incluent tous les coûts du projet, à l'exception de la rémunération des ressources humaines.

4.3

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

4.3.1 LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

Le Curateur public dispose de deux sources de financement : les crédits votés par l'Assemblée nationale et les crédits renouvelables. En effet, la Loi sur le curateur public prévoit que les honoraires, intérêts et autres sommes que l'organisation perçoit seront versés au Fonds consolidé du revenu et constitueront un crédit pour l'année financière en cours, aux conditions et dans la mesure que le gouvernement détermine. Les dépenses financées par les crédits renouvelables sont associées aux activités d'administration du patrimoine des personnes représentées.

Pour l'exercice financier 2018-2019, le budget de dépenses du Curateur public s'établissait à 72,8 millions de dollars, soit 54,2 millions associés aux crédits votés et permanents (comprend 0,8 million d'un budget supplémentaire d'amortissement) et 18,6 millions, aux crédits renouvelables. L'exercice financier s'est terminé avec des dépenses réelles de 72,1 millions de dollars. Le tableau 11 fait état des écarts entre le budget et les dépenses de l'année.

Les revenus versés au Fonds consolidé du revenu ont totalisé 18,6 millions de dollars. Le budget d'investissement du Curateur public s'élevait à 4,1 millions de dollars en 2018-2019.

Tableau 14 :

Dépenses comparées au budget et aux dépenses de l'exercice précédent

En milliers de \$	Budget de dépenses 2018-2019	Dépenses 2018-2019	Dépenses 2017-2018	Écart budget vs dépenses 2018-2019	Écart dépenses 2018-2019 vs 2017-2018
Traitements et avantages sociaux	51 155,5	51 155,5	47 872,5	-	3 283,0
Fonctionnement	12 517,5	11 975,2	11 110,4	542,3	864,8
Créances douteuses et autres provisions	100,0	26,5	21,7	73,5	4,8
Amortissement des immobilisations	8 977,8	8 977,8	8 484,5	-	493,3
Total des dépenses	72 750,8	72 135,0	67 489,1	615,8	4 645,9
Sources de financement					
Crédits votés et permanents	54 205,8	53 590,0	51 489,1	615,8	2 100,9
Crédits renouvelables	18 545,0	18 545,0	16 000,0	-	2 545,0
Total	72 750,8	72 135,0	67 489,1	615,8	4 645,9

En 2018-2019, les crédits du Curateur public ont été scindés en deux éléments de programme. L'élément « 1 - Direction et administration du Curateur public » est constitué d'un budget de 31,2 millions de dollars et d'une dépense de 30,7 millions de dollars et l'élément « 2 - Mesures de protection » est constitué d'un budget de 41,5 millions de dollars et d'une dépense de 41,5 millions de dollars.

Écart des dépenses avec le budget

Le Curateur public présente un excédent budgétaire de 0,6 million de dollars en fonctionnement. Cette somme a dû être réservée pour compenser une partie d'un dépassement de 0,8 million en amortissement.

Écart des dépenses avec celles de l'année précédente

Le montant total dépensé excède de 4,6 millions de dollars celui de l'année précédente. Cet écart est composé d'une augmentation de 3,3 millions dans la catégorie rémunération et de 1,3 million dans les catégories fonctionnement et amortissement.

4.3.2 LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La Politique de financement des services publics vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer ce financement, pour maintenir la qualité des services, et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes du processus tarifaire.

Comme l'autorise sa loi constitutive, le Curateur public exige des honoraires lui permettant de financer les services nécessaires pour remplir ses

obligations légales de protection des personnes inaptes et d'administration de leurs biens ainsi que de remboursement des dépenses engagées pour maintenir son offre de services. Une somme correspondant à environ 26 % de ses dépenses (soit 18,6 millions de dollars de crédits renouvelables sur des dépenses totales de 72,1 millions) a été financée par les honoraires, intérêts et autres sommes perçues en 2018-2019.

4. UTILISATION
DES RESSOURCES

Les honoraires sont établis en vertu du Règlement d'application de la Loi sur le curateur public et s'appuient sur le coût de revient de ces services ou sur les prix courants, selon une étude complétée en 2010-2011. Les honoraires sont indexés annuellement, en fonction de l'indice des prix à la consommation au Québec.

En 2018-2019, le Curateur public a révisé le coût de revient de ses activités. L'ensemble des coûts (tarifés et non tarifés) est maintenant considéré dans le coût de ses activités.

Tableau 15 :

Coût des services tarifés (en milliers de dollars)

	REPRÉSENTATION PUBLIQUE		TOTAL
	Protection de la personne	Administration du patrimoine	
Honoraires			
Honoraires bruts	8 510	14 880	23 390
Honoraires non exigés	(4 579)*	(4 896)**	(9 475)
	3 931	9 984	13 915
Gestion de portefeuille	-	4 513	4 513
Honoraires nets en 2018-2019	3 931	14 497	18 428
Honoraires nets en 2017-2018	3 635	12 882	16 517
Coûts			
Traitements	20 414	19 578	39 992
Fonctionnement	6 199	9 804	16 003
Coûts totaux en 2018-2019***	26 613	29 382	55 995
Coûts totaux en 2017-2018****	25 965	27 170	53 135
Niveau de financement en 2018-2019	15 %	49 %	33 %
Niveau de financement en 2017-2018	14 %	47 %	31 %

* Les honoraires de représentation d'une personne sont payables à la fin de son régime de protection, selon l'actif réalisable disponible.

** Le Curateur public applique une directive de non-exigence visant à exempter du paiement de ses honoraires les personnes représentées à faible revenu.

*** L'ensemble des dépenses a été ajouté aux coûts des activités. Certaines dépenses ne sont toutefois pas tarifées, notamment l'amortissement et les compensations financières.

**** Les coûts de 2017-2018 ont été reclassés, afin de les rendre conformes à la méthode utilisée pour 2018-2019.

Tableau 17 :

Coût des services non tarifés (en milliers de dollars)

	Représentation privée	Sensibilisation de la population	Autres services de la représentation publique	Total
Traitements	7 179	1 538	2 446	11 163
Fonctionnement	2 939	1 029	1 008	4 976
Coûts totaux en 2018-2019	10 118	2 567	3 454	16 139
Coûts totaux en 2017-2018*	8 825	2 294	3 235	14 354

* Les coûts de 2017-2018 ont été reclassés, afin de les rendre conformes à la méthode utilisée pour 2018-2019.

5. AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

5.1

LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La politique linguistique du Curateur public du Québec vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française sur le plan administratif. Elle tient compte des principes de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. Elle est accessible aux employés, qui doivent s'y conformer dans leurs communications orales et écrites. Elle est aussi affichée sur le site Web du Curateur public, dans la section « Accès à l'information ».

Cette année encore, le Curateur public s'est assuré du respect de sa politique linguistique dans tous les documents qu'il a produits et diffusés. Il a eu recours aux services de réviseurs linguistiques professionnels pour s'assurer de la qualité de la langue dans certains textes destinés au public.

De plus, six formations linguistiques différentes ont été suivies par les employés, pour un total de 74 participants.

Les tableaux suivants rendent compte des exigences de la politique.

Tableau 17 :

Comité permanent et mandataire

Avez-vous un mandataire?	Oui
Combien d'employées et employés votre organisation compte-t-elle? • Moins de cinquante • Cinquante ou plus	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ? Si oui, combien ?	Non

Tableau 18 :

Statut de la politique linguistique institutionnelle

Votre ministère ou organisme a-t-il adopté une politique linguistique institutionnelle?	Oui
Si oui, à quelle date a-t-elle été approuvée par la plus haute autorité de l'organisme après que vous avez reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française?	1999-12-02
Depuis son adoption, cette politique linguistique a-t-elle été révisée?	Oui
Si oui, à quelle date les modifications ont-elles été officiellement approuvées par la plus haute autorité de l'organisme après que vous avez reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française?	2012-07-12

Tableau 19 :

Implantation de la politique linguistique institutionnelle

Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle? Si oui, lesquelles?	Non
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour faire connaître votre politique linguistique et pour informer le personnel quant à son application?	À déterminer, selon les besoins.

5.2 L'ACCÈS À L'INFORMATION

L'accès aux documents que le Curateur public détient et la confidentialité des renseignements personnels qu'ils contiennent sont régis soit par la Loi sur le curateur public, soit par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (ci-après nommée Loi sur l'accès à l'information).

La Loi sur le curateur public (LCP) encadre l'accès aux documents contenus dans les dossiers des personnes que le Curateur public représente ou a représentées, ou dont il administre ou a administré les biens.

La Loi sur l'accès à l'information (LAI) s'applique aux demandes d'accès à des documents contenus dans

les dossiers des personnes sous régime de protection privé, des personnes faisant l'objet d'une demande d'ouverture d'un régime de protection, des personnes bénéficiant d'une représentation provisoire ou d'une administration provisoire des biens assumée par quelqu'un d'autre que le Curateur public ainsi que des personnes ayant un mandat de protection homologué ou en voie de l'être. Cette loi s'applique également aux documents d'ordre administratif que le Curateur public détient.

En 2018-2019, le Curateur public a reçu 125 demandes d'accès. Il a terminé le traitement de 117 demandes durant l'année, dans un délai moyen de traitement de 15 jours.

Tableau 20 :

Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et des délais

Délais de traitement	Nature des demandes d'accès			
	Documents administratifs	Renseignements personnels		
	En vertu de la LAI (nombre)	En vertu de la LAI (nombre)	En vertu de la LCP (nombre)	En vertu des deux lois (nombre)
De 0 à 20 jours	8	33	32	11
De 21 à 30 jours	2	6	14	3
31 jours ou plus	0	2	6	0
Total	10	41	52	14

Tableau 21 :

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et de la décision rendue

Décision rendue	Nature des demandes d'accès			
	Documents administratifs	Renseignements personnels		
	En vertu de la LAI (nombre)	En vertu de la LAI (nombre)	En vertu de la LCP (nombre)	En vertu des deux lois (nombre)
Acceptée (entièrement)	4	20	19	7
Partiellement acceptée*	2	3	1	0
Refusée* (entièrement)	2	2	12	3
Autres				
Document inexistant	1	9	3	0
Demande transférée	1	0	9	2
Absence ou désistement du requérant	0	7	8	2
Total autres	10	41	52	14

* Dispositions invoquées : LAI, articles 53, 54, 59 (1), 88.1 et 94; LCP, articles 51, 52 (2) et (4); CCQ 739 (1).

Tableau 22 :
Accommodements raisonnables et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	Aucune
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	1

Activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

Le Curateur public a poursuivi ses activités visant à sensibiliser ses employés aux dispositions de la Loi sur le curateur public et de la Loi sur l'accès à l'information au moyen d'une formation en ligne devant être suivie par tous les membres du personnel. Une mise à jour de cette formation est en cours, afin de vulgariser son contenu tout en conservant sa pertinence, le tout dans le but de la rendre plus conviviale et dynamique.

Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels

Le Curateur public met en œuvre un mécanisme de veille qui lui permet de respecter en tout temps les exigences dictées par le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

5.3

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Le Curateur public détient de l'information détaillée et confidentielle sur la vie privée des personnes représentées. À titre d'organisme public, il détient aussi un éventail de renseignements privilégiés de nature administrative, juridique et stratégique. Ces données, essentielles à sa mission, constituent un actif informationnel important.

Pour protéger adéquatement cet actif informationnel, le Curateur public s'est doté d'un encadrement très rigoureux, notamment en matière d'accès aux dossiers des personnes représentées, qui est reflété dans ses documents normatifs.

De plus, un comité interne en matière de sécurité de l'information exerce un rôle-conseil auprès des autorités du Curateur public et s'assure de la mise en œuvre d'un plan d'action annuel à cet égard.



5.4 L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Les programmes et mesures d'accès à l'égalité en emploi visent à assurer une meilleure représentativité des divers groupes de la société dans la fonction publique québécoise. Le Curateur public reconnaît l'importance de participer aux efforts gouvernementaux en ce sens et poursuit les actions visant à augmenter la représentativité des différents groupes.

Les embauches

Un objectif gouvernemental a été fixé, en vue d'atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % de membres de minorités visibles et ethniques, d'anglophones, d'Autochtones ou de personnes handicapées, afin de hausser leur présence dans l'administration publique. Il peut s'agir d'embauche d'employés réguliers ou occasionnels, d'étudiants ou de stagiaires. À cet égard, le Curateur public a dépassé cette année la cible, en atteignant un taux d'embauche global de 41 % pour ces groupes cibles. Le Curateur public mise sur l'embauche d'étudiants et de stagiaires tout au long de l'année, afin, notamment, d'accroître leur intérêt à se joindre à l'organisation à la fin de leurs études.

Les tableaux qui suivent fournissent les données relatives à l'embauche au 31 mars 2019.

Tableau 23 :
Embauche totale en 2018-2019

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre total de personnes embauchées	40	80*	42*	5	167

* Afin de permettre la comparaison des données avec les années antérieures, l'embauche n'inclut pas la prolongation du contrat d'employés occasionnels ni d'étudiants.

Tableau 24 :
Embauche de membres de groupes cibles en 2018-2019

Groupes cibles	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Minorités visibles et ethniques	17	29	21	1	68
Autochtones	1	-	-	-	1
Anglophones	-	-	-	-	-
Personnes handicapées	-	0	-	-	-
Total des groupes cibles	18	29	21	1	69
Embauche totale	40	80	42	5	167
Taux d'embauche de membres de groupes cibles	45 %	36 %	50 %	20 %	41 %

Tableau 25 :

Taux d'embauche global de membres des groupes cibles par catégories d'emploi

Catégorie d'emploi	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Réguliers	45 %	43 %	50 %
Occasionnels	36 %	26 %	37 %
Étudiants	50 %	51 %	41 %
Stagiaires	20 %	0 %	33 %



Tableau 26 :

Embauche de femmes en 2018-2019

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	34	64	24	4	126
Embauche totale	40	80	42	5	167
Taux d'embauche de femmes	85 %	80 %	57 %	80 %	75 %

L'effectif régulier total

Le taux de représentativité des membres des groupes cibles en poste dans l'effectif régulier du Curateur public augmente chaque année, et ce, malgré que cette donnée soit tributaire du fait que les employés doivent déclarer dans un formulaire leur appartenance à un groupe cible, ce que plusieurs omettent de faire.

Le gouvernement du Québec a adopté cette année le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023 pour la fonction publique. Comme chaque ministère et organisme, le Curateur public s'est vu attribuer deux nouvelles cibles organisationnelles, qui ont été établies en fonction de la répartition régionale et du taux de présence actuel des membres

des minorités visibles et ethniques dans l'effectif. Ces cibles visent à ce que, d'ici 2023, 6 % du personnel d'encadrement et 32 % de l'ensemble de l'effectif régulier et occasionnel soient membres des minorités visibles et ethniques. Le Curateur public atteint déjà l'une de ces cibles, puisqu'au 31 mars 2019, 11 % du personnel d'encadrement et 22 % de l'effectif régulier et occasionnel étaient membres des minorités visibles et ethniques. Une attention particulière sera portée à l'atteinte des nouvelles cibles organisationnelles de représentativité.

Par ailleurs, concernant les personnes handicapées, la cible fixée à 2 % de l'effectif régulier a été atteinte cette année encore par le Curateur public.

Tableau 27 :

Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2019*

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Effectif total régulier (personnes)	603	589	576

* Exclut les employés occasionnels, les étudiants et les stagiaires.

5. AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

Tableau 28 :

Taux de représentativité des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier

Groupe cible	2018-2019		2017-2018		2016-2017	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Minorités visibles et ethniques	136	23 %	123	21 %	120	21 %
Autochtones	4	1 %	3	1 %	2	0 %
Anglophones	5	1 %	6	1 %	5	1 %
Personnes handicapées	11	2 %	11	2 %	11	2 %
Total des groupes cibles	156	26 %	143	24 %	138	24 %
Effectif total	603	-	589	-	576	-

Tableau 29 :

Taux de représentativité au 31 mars 2019 des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier, selon la catégorie d'emploi

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technique et de bureau		Total	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Minorités visibles et ethniques	4	11 %	43	13 %	89	39 %	136	23 %
Autochtones	0	-	1	0 %	3	1 %	4	1 %
Anglophones	1	3 %	4	1 %	0	-	5	1 %
Personnes handicapées	0	-	6	2 %	5	2 %	11	2 %
Total des groupes cibles	5	13 %	54	16 %	97	43 %	156	26 %
Effectif total	38	-	339	-	226	-	603	-

Tableau 30 :

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2019

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	Total
Femmes	20	234	120	54	428
Effectif total	38	339	161	65	603
Taux de représentativité	53 %	69 %	75 %	83 %	71 %

Tableau 31 :

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel

	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence au 31 mars 2018
MVE Montréal/Laval	179	25 %	159	27 %
MVE Outaouais/Montérégie	10	1 %	7	1 %
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	5	1 %	4	1 %
MVE Capitale-Nationale	3	0 %	3	1 %
MVE autres régions	0	0 %	0	0 %

Le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

Le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées permet aux personnes qui répondent aux conditions d'admissibilité d'occuper un emploi occasionnel pour une durée de 12 mois, afin d'acquérir des connaissances et des compétences qui les aideront à être admissibles à un processus de qualification pour un emploi dans la fonction publique. En 2018-2019, le Curateur public a fait la promotion de ce programme auprès de ses gestionnaires au moyen d'une note de service.

Tableau 32 :

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	Printemps et automne 2018	Printemps et automne 2017	Printemps et automne 2016
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	3	7	3
	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année	2	2	1

5.5

LA DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS

Un acte répréhensible peut prendre plusieurs formes, par exemple, une contravention à une loi ou à un règlement, un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie ou un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public. La Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, en vigueur depuis le 1^{er} mai 2017, permet de divulguer, en toute sécurité, un tel acte commis au sein ou à l'égard d'un organisme public.

Un responsable des divulgations internes est désigné pour recevoir les divulgations du personnel. Seuls les employés de l'organisation peuvent s'adresser à cette personne. De plus, une procédure officielle visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles est en place depuis le 1^{er} octobre 2017 et est diffusée auprès de l'ensemble des employés.

Au cours de l'exercice 2018-2019, aucune divulgation d'actes répréhensibles n'a été reçue par le responsable du suivi des divulgations.

5.6

L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Les personnes exerçant un rôle de représentation légale ou faisant partie d'un conseil de tutelle sont majoritairement des femmes. Différentes activités sont en cours de réalisation au Curateur public, afin de faciliter l'exercice de leurs responsabilités, favorisant ainsi un meilleur équilibre entre la vie familiale, professionnelle, étudiante, sociale et politique. Une action à cet égard a été inscrite à la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021, en vigueur depuis juin 2017.

À cet effet, des travaux ont débuté en 2018-2019, afin de mieux connaître les besoins de soutien des personnes exerçant un rôle de représentation légale,

en vue d'alimenter la prise de décisions concernant la diversification des mesures de soutien. Le Curateur public a aussi réalisé des travaux visant à proposer des modifications législatives. Elles permettraient notamment d'assouplir des règles considérées comme trop restrictives et de reconnaître les personnes qui assistent un proche dans l'exercice de ses droits. De plus, une action concertée a été réalisée par la signature d'une entente avec l'Office des personnes handicapées du Québec. Celle-ci vise principalement à favoriser l'accès à de l'information sur les programmes et services pour les personnes handicapées et leurs proches.

5.7

LE PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Dans son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, le Curateur public prend des engagements correspondant à plusieurs priorités de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, qui vise à accroître la participation sociale des personnes handicapées. Il y inscrit diverses mesures liées à la réalisation de sa mission et à titre de gestionnaire d'un organisme public. Le bilan des réalisations 2018-2019 du Curateur public à l'égard des personnes handicapées de même que ses engagements pour 2019-2020 sont inscrits dans son plan d'action, disponible sur son site Web⁵.



⁵ curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/curateur/index.html.

5.8

LE PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES 2017-2022

Le Curateur public a inscrit trois actions au Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 :

- Sensibiliser et mobiliser la population quant à la bientraitance des personnes inaptes;
- Intégrer les critères de risque et de vulnérabilité dans l'analyse de la gestion du risque pour la surveillance des régimes de protection privés;
- Contribuer au développement d'une formation en médiation dans le contexte de régimes et de mandats de protection.

En 2018-2019, le Curateur public a sensibilisé et mobilisé la population quant à la bientraitance des personnes inaptes, notamment par la promotion du mandat de protection, une campagne publicitaire à cet effet ayant eu lieu à l'automne 2018. Le mandat est un moyen de se protéger contre les abus financiers, et donc de favoriser la bientraitance, puisqu'il permet à toute personne majeure de choisir à l'avance un proche de confiance pour veiller sur elle et sur ses biens en cas d'inaptitude. Le mandat permet également de prévoir des mécanismes de surveillance de la gestion du mandataire, tels que la réalisation d'un inventaire et d'une reddition de comptes.

Les autres actions du Curateur public à ce plan d'action se sont terminées en 2018.

5.9

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Le curateur public est un administrateur public au sens du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. L'organisation a donc adopté, en 1999, un code d'éthique et de déontologie du curateur public, en tant qu'administrateur public. Au cours de l'année 2018-2019, aucun manquement à ce code n'a été signalé.

Les membres du Comité de placement et les membres du Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées sont également des administrateurs publics au sens de ce règlement. Chacun de ces comités est doté d'un code d'éthique et de déontologie. En 2018-2019, aucun manquement n'a été signalé à cet égard. Ces différents codes d'éthique sont accessibles sur le site Web du Curateur public⁶.

⁶ curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/publications/ethique.html.

5.10 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Curateur public s’est doté en 2016 d’un plan d’action sur le développement durable, qui s’échelonne jusqu’à 2020. Ce plan contient quatre actions élaborées en cohérence avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020.

La mission du Curateur public trouve particulièrement écho dans l’aspect social du développement durable, qui vise la cohésion et l’équité sociale et qui met notamment l’accent, pour les prochaines années, sur l’inclusion sociale.

Il s’agit de la troisième année d’application du plan d’action. Les pratiques de gestion écoresponsables de l’organisation se sont poursuivies cette année, et une réduction de la quantité de papier acheté a été de nouveau observée. Les efforts de l’organisation pour réaliser ce plan ont aussi porté en 2018-2019 sur la prise en compte des principes de développement durable dans deux projets structurants de l’organisation. De plus, les différents projets contribuant à favoriser l’inclusion sociale des personnes inaptes se sont poursuivis cette année.

1

POURUIVRE ET RENFORCER LES PRATIQUES DE GESTION ÉCORESPONSABLES

Indicateurs	Quantité de papier acheté par personne représentée
Cibles	D’ici mars 2020, réduire de 10 %, par rapport à 2015, la quantité de papier acheté par personne représentée
Liens et contributions gouvernementales	<p>Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Objectif 1.1 – Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l’administration publique ■ Activité incontournable 1 ■ Domaine d’intervention 1, résultat recherché 1 (consommation de papier) ■ Domaine d’intervention 4, résultat recherché 6 (gestion écoresponsable des parcs informatiques) ■ Domaine d’intervention 5, résultat recherché 7 (communications écoresponsables)
Résultats	<p>En 2018-2019, la quantité de papier acheté en fonction du nombre de personnes représentées a diminué de 7,6 % par rapport à 2014-2015.</p> <p>Consommation de papier L’organisation mise de plus en plus sur l’utilisation des technologies de l’information par son personnel, ce qui permet de travailler davantage à l’écran et favorise une réduction de la consommation de papier. Notamment, un projet terminé cette année a permis d’ajuster l’application informatique du Curateur public, afin de traiter à l’écran les procédures judiciaires qui sont transmises à l’organisation, ce qui permet une économie importante de papier. Un projet-pilote visant à traiter électroniquement les demandes d’accès à l’information donne aussi de bons résultats. De plus, plusieurs employés sont maintenant dotés de portables hybrides pouvant être utilisés en déplacement ou lors de réunions. Dans certains secteurs de l’organisation, les documents de formation ne sont plus imprimés à l’avance, afin d’encourager les employés à utiliser leur portable, plutôt que des documents papier.</p> <p>Gestion écoresponsable des parcs informatiques Le Curateur public utilise la virtualisation des serveurs, qui crée plusieurs serveurs ou postes de travail informatiques sur une même machine physique, afin de réduire la consommation d’électricité et de contribuer à la réduction d’acquisition de matériel. Notamment, cette année, les serveurs de la téléphonie ont été virtualisés.</p> <p>Communications écoresponsables Le Curateur public s’inspire des règles d’édition écoresponsable, qui permettent la production de documents plus respectueux de l’environnement. Les internautes sont notamment invités à télécharger les versions électroniques des dépliants ou à s’abonner aux éditions électroniques des bulletins.</p>

2

DÉVELOPPER D'AVANTAGE LES CONNAISSANCES DU PERSONNEL EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Indicateurs	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées
Cibles	Quatre activités de sensibilisation réalisées par année
Liens et contributions gouvernementales	<p>Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Objectif 1.4 – Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique ■ Résultat recherché 17 <p>Liens avec d'autres actions gouvernementales d'envergure :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité
Résultats	<p>Cinq activités de sensibilisation auprès du personnel ont été réalisées en 2018-2019 au Curateur public. D'abord, trois activités sur le thème de l'altruisme ont été réalisées, afin de mettre en valeur les liens entre la dimension sociale du développement durable et l'inclusion sociale des personnes handicapées. Ces activités ont permis de souligner le Jour de la Terre, la Semaine québécoise des personnes handicapées et la Journée internationale des personnes handicapées, au cours de laquelle un marché de Noël s'est tenu au siège social de l'organisation, afin d'encourager des organismes locaux à vocation sociale.</p> <p>Ensuite, le Curateur public a souligné deux bons coups en développement durable, en rappelant à son personnel les différents bacs disponibles pour les déchets et le recyclage et en rappelant, dans le cadre de sa participation au Défi sans auto solo, qu'il adhère à différents programmes permettant d'offrir des rabais aux employés sur certains abonnements de transport en commun.</p>

3

RENFORCER LA PRISE EN COMPTE DES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Indicateurs	Proportion du personnel ciblé formé à la prise en compte des principes de développement durable Nombre d'actions structurantes ayant fait l'objet de la prise en compte des principes de développement durable
Cibles	D'ici mars 2020, former 80 % du personnel ciblé à la prise en compte des principes de développement durable D'ici mars 2020, prendre en compte les principes de développement durable lors de l'élaboration d'au moins une action structurante
Liens et contributions gouvernementales	<p>Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Objectif 1.2 – Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics ■ Activité incontournable 2 ■ Résultats recherchés 10 et 16
Résultats	<p>En 2018-2019, deux actions structurantes ont fait l'objet de la prise en compte des principes de développement durable et 0 % du personnel ciblé a été formé à la démarche de prise en compte des principes.</p> <p>Cette année, le Curateur public a atteint sa cible concernant le nombre d'actions structurantes faisant l'objet de la prise en compte des principes. Une première démarche a été réalisée lors des travaux visant à proposer des modifications législatives en matière de protection des personnes et une deuxième démarche a eu lieu dans le cadre du développement d'une politique sur la représentation publique des majeurs inaptes.</p> <p>La réalisation de ces démarches a permis de tester un nouvel outil conçu au cours de l'année : une grille de prise en compte des principes adaptée à la mission du Curateur public. Des travaux pour l'élaboration d'une formation sur la démarche et l'outil conçu ont débuté dans l'année.</p>

4

FAVORISER L'INCLUSION SOCIALE DES PERSONNES INAPTES

Indicateurs	Pourcentage d'adultes représentés protégés en tout ou en partie par un proche Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime et une mise à jour annuelle de ce plan
Cibles	D'ici mars 2021, 70 % des adultes représentés sont protégés en tout ou en partie par un proche D'ici mars 2021, 75 % des personnes représentées par le Curateur public ont un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime et 75 % ont une mise à jour annuelle de ce plan
Liens et contributions gouvernementales	<p>Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Lien principal avec l'orientation 4 – Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques ■ Liens additionnels avec l'objectif 1.5 ■ Activité incontournable 3 <p>Liens avec l'Agenda 21 de la culture du Québec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Objectif 7 – Reconnaître le rôle de la culture comme vecteur de cohésion sociale <p>Liens avec le Plan stratégique 2016-2021 du Curateur public :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Cibles 1.2, 4.1 et 4.2 <p>Liens avec d'autres actions gouvernementales d'envergure :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité
Résultats	<p>Au 31 mars 2019, 63,8 % des adultes représentés étaient protégés en tout ou en partie par un proche. De plus, à la même date, 84 % des personnes représentées par le Curateur public avaient un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime et 61 % des personnes pour qui un suivi de ce plan était à faire en avaient eu une mise à jour.</p> <p>Ainsi, une des cibles prévues à l'égard des plans de représentation a été dépassée cette année. Ce plan permet d'analyser individuellement la situation d'une personne représentée, et de s'interroger sur ses besoins, ses préférences et les enjeux découlant de sa situation. Il permet de plus de tenir compte de son degré d'autonomie et de s'assurer de la valorisation des rôles sociaux qu'elle est toujours en mesure d'assumer, favorisant ainsi sa participation et son inclusion sociale.</p> <p>Plusieurs autres moyens ont contribué à la réalisation de cette action en 2018-2019. La participation des proches à la représentation d'une personne inapte est un autre moyen pour favoriser son inclusion sociale et le renforcement de ses liens sociaux. Le Curateur public a mené à nouveau cette année une campagne de marketing social visant à valoriser l'engagement des proches envers les personnes inaptes. Par ailleurs, la culture peut aussi être un vecteur de cohésion et d'inclusion sociale. Le marché de Noël qui s'est tenu au siège social du Curateur public en décembre 2018 a permis d'inviter cinq organismes venant en aide, par l'artisanat et la création, à des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un problème de santé mentale.</p>

6. ANNEXES

ANNEXE A - COORDONNÉES DES BUREAUX DU CURATEUR PUBLIC

Vous pouvez joindre le Curateur public en composant le **514 873-4074** ou le **1 800 363-9020**.

Le service de l'accueil et des renseignements généraux ainsi que les bureaux régionaux sont ouverts de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 tous les jours de la semaine, à l'exception du mercredi, où ils ouvrent à 10 h.

Vous avez des commentaires ou une plainte à nous formuler?

Le Curateur public accorde une attention particulière aux commentaires et aux plaintes concernant ses services ou son personnel, puisqu'ils lui permettent de dégager des pistes de solution pour les problèmes soulevés et d'améliorer ainsi la qualité de ses services. Le Curateur public répond aux plaintes en toute confidentialité, dans un souci de justice et d'équité.

Pour plus d'informations :

SITE WEB

curateur.gouv.qc.ca

BUREAUX

curateur.gouv.qc.ca/nousjoindre

Siège social

600, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : 514 873-4074
Téléphone sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : 514 873-4972

Service de garde

(en dehors des heures ouvrables)
Téléphone : 514 873-5228
Téléphone sans frais : 1 800 363-9020

Direction territoriale de Montréal et bureau de Montréal

454, place Jacques-Cartier, bureau 200
Montréal (Québec) H2Y 3B3
Téléphone : 514 873-3002
Téléphone sans frais : 1 866 292-6288
Télécopieur : 514 873-0119

Direction territoriale Nord et bureau de Saint-Jérôme

222, rue Saint-Georges, bureau 315
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4Z9
Téléphone : 450 569-3240
Téléphone sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : 450 569-3236
ou 450 569-3237

Bureau de Rouyn-Noranda

255, avenue Principale, bureau RC 06
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Téléphone : 819 763-3116
Téléphone sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : 819 763-3114

Bureau de Gatineau

16, impasse de la Gare-Talon, bureau 3.200
Gatineau (Québec) J8T 0B1
Téléphone : 819 243-8393
Téléphone sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : 819 243-8870

Bureau de Trois-Rivières

25, rue des Forges, bureau 313
Trois-Rivières (Québec) G9A 6A7
Téléphone : 819 371-6009
Téléphone sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : 819 371-6032

Direction territoriale Est et bureau de Québec

400, boulevard Jean-Lesage
Hall Ouest, bureau 22
Québec (Québec) G1K 8W1
Téléphone : 418 643-4108
Téléphone sans frais : 1 800 463-4652
Télécopieur : 418 643-4444

Bureau de Rimouski

337, rue Moreault, bureau 2.15
Rimouski (Québec) G5L 8B3
Téléphone : 418 727-4030
Téléphone sans frais : 1 800 463-4652
Télécopieur : 418 727-4034

Bureau de Saguenay

227, rue Racine Est, bureau 3.06
Saguenay (Québec) G7H 7B4
Téléphone : 418 698-3608
Téléphone sans frais : 1 800 463-4652
Télécopieur : 418 690-1918

Direction territoriale Sud et bureau de Longueuil

201, place Charles-Lemoyne,
bureau RC 02
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : 450 928-8800
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 450 928-8850

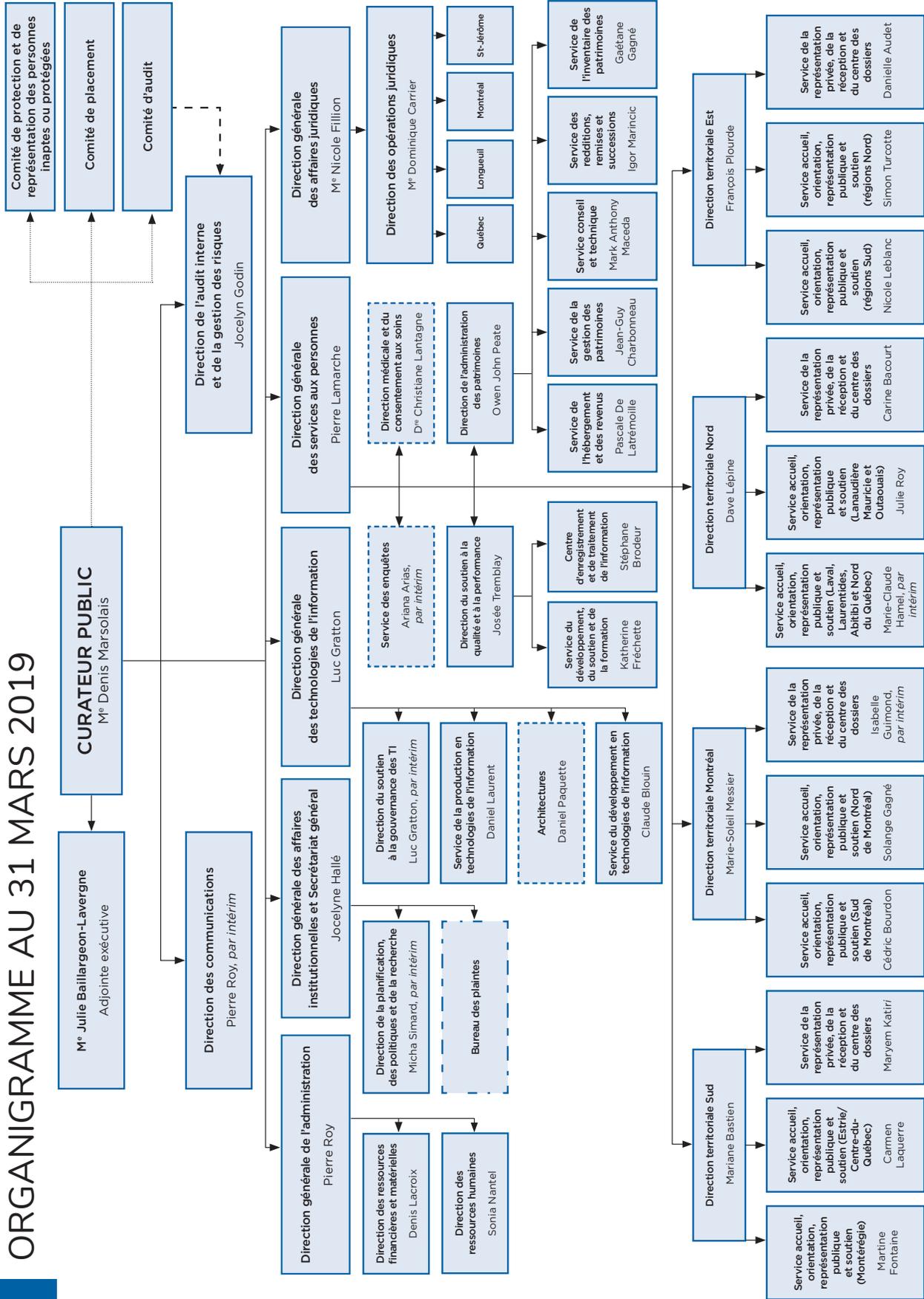
Bureau de Sherbrooke

200, rue Belvédère Nord, bureau RC 03
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Téléphone : 819 820-3339
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 819 820-3781

Bureau de Victoriaville

62, rue Saint-Jean-Baptiste, bureau 1.01
Victoriaville (Québec) G6P 4E3
Téléphone : 819 752-7907
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 819 752-4282

ANNEXE B ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2019



--- Professionnel en situation de gestion
- - - Service relevant du Secrétariat général

ANNEXE C

COMITÉS CONSULTATIFS DU CURATEUR PUBLIC

Le curateur public peut compter sur trois comités externes pour le conseiller dans l'exercice de ses fonctions.

Le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées

Le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées a été créé en vertu de la Loi sur le curateur public. Ses membres sont nommés par le ministre responsable du Curateur public pour une durée d'au plus trois ans, renouvelable. Au 31 mars 2019, les six membres du comité étaient M. Paul-Antoine Beaudoin, M^e Nathalie Drouin, M^{me} Sarita Israël, D^{re} Yvette Lajeunesse, M^e Jocelin Lecomte et M^{me} Louise Francoeur.

Les membres de ce comité, qui représentent la diversité de la clientèle du Curateur public, sont choisis pour leur engagement auprès de personnes inaptes ou protégées. Leur rôle est de conseiller le curateur public sur tout sujet qu'il porte à leur attention et de lui formuler des recommandations, le cas échéant.

Le Comité de placement

Le Comité de placement a pour mandat de conseiller le curateur public en matière de placement des fonds dont il assume l'administration collective. Depuis le 1^{er} octobre 2012, le ministère des Finances du Québec agit à titre de gestionnaire des fonds collectifs. En outre, le comité a fait le suivi trimestriel des résultats que le gestionnaire de fonds a présentés. Il a également offert une contribution significative aux instances du Curateur public lors de la révision de sa politique de placement des fonds collectifs.

Le Comité de placement a été créé en vertu de la Loi sur le curateur public et ses membres sont nommés par le ministre responsable du Curateur public. Il est actuellement formé de M. Charles Lefebvre, de M. Gilles Chouinard et de M^{me} Louise Charette.

Le Comité d'audit

En 2009, le Curateur public a créé le Comité d'audit, notamment en réponse à une recommandation du Vérificateur général du Québec. La sélection des membres qui le composent se base particulièrement sur leur expérience professionnelle dans les domaines de la finance, de la comptabilité, de l'administration publique, de l'audit ou de la santé et des services sociaux. Ce comité est présidé par M. Jacques Bisson, désigné président par le curateur public en poste.

Les membres actuels du Comité d'audit sont M^{me} Marjolaine Loïselle, M^{me} Diane Leblanc, M^{me} Christiane Lecompte, M. Jacques Bisson, M. Jean Tessier et M. Jean Paul Dutrisac.

Le rôle de ces membres consiste à soutenir le curateur public dans tous les domaines relevant de sa compétence, notamment l'audit interne, la gestion des risques et la surveillance de l'audit des états financiers des comptes sous administration. Le comité fournit des conseils indépendants et objectifs ainsi qu'une évaluation de la pertinence des mécanismes de contrôle et des processus de reddition de comptes instaurés dans l'organisation. À la demande du curateur public, les membres du comité ont poursuivi leur engagement cette année.

ANNEXE D - ÉTATS FINANCIERS DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2018 RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière (IFRS). L'information financière contenue dans le rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Le curateur public reconnaît qu'il est responsable de gérer les affaires du Curateur public du Québec, à titre de fiduciaire des biens d'autrui, conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le curateur public surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité d'audit, dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au curateur public.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers des comptes sous administration du Curateur public du Québec, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



Denis Marsolais

Le curateur public du Québec



Owen-John Peate

Le directeur général des services
aux personnes



Pierre Roy

Le directeur général de
l'administration



Denis Lacroix

Le directeur des ressources
financières et matérielles

Montréal, le 10 octobre 2019



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

RAPPORT SUR L'AUDIT DES ÉTATS FINANCIERS

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers des comptes sous administration du Curateur public du Québec (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2018, et l'état du résultat net et global, l'état de la variation de l'actif net et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 décembre 2018, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Autres informations

La responsabilité des autres informations incombe à la direction. Les autres informations se composent des informations contenues dans le rapport annuel de gestion, mais ne comprennent pas les états financiers et mon rapport de l'auditeur sur ces états.

Mon opinion sur les états financiers ne s'étend pas aux autres informations et je n'exprime aucune forme d'assurance que ce soit sur ces informations.

En ce qui concerne mon audit des états financiers, ma responsabilité consiste à lire les autres informations et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celles-ci et les états financiers ou la connaissance que j'ai acquise au cours de l'audit, ou encore si les autres informations semblent autrement comporter une anomalie significative. J'ai obtenu le rapport annuel de gestion avant la date du présent rapport. Si, à la lumière des travaux que j'ai effectués, je conclus à la présence d'une anomalie significative dans les autres informations, je suis tenue de signaler ce fait dans le présent rapport. Je n'ai rien à signaler à cet égard.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux IFRS, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et je fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées dans les circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, étant donné l'application rétrospective des changements apportés aux méthodes comptables relatives aux instruments financiers, expliqués à la note 4 complémentaire aux états financiers, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,

 Roch Guérin, CPA auditeur, CA

Roch Guérin, CPA auditeur, CA

Directeur principal

Montréal, le 10 octobre 2019

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
AU 31 DÉCEMBRE 2018
(EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2018	2017
ACTIF SOUS ADMINISTRATION		
PORTEFEUILLES COLLECTIFS (notes 3a, 3e, 3f, 5, 16)		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (notes 3d, 6)	69 035	75 286
Intérêts à recevoir	153	86
Placements	231 203	224 420
	300 391	299 792
PATRIMOINES ADMINISTRÉS (notes 2e, 3b, 3f)		
Comptes bancaires, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme (notes 2d, 7)	32 159	32 325
Frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance	13 676	13 445
Placements (note 8)	106 531	85 440
Billets et autres créances (note 2d)	26 038	22 299
Biens immobiliers	89 566	88 102
Valeur de rachat des polices d'assurance vie	6 018	5 144
Arrangements funéraires préalables	5 023	5 039
Autres actifs (note 9)	2 430	1 970
	281 441	253 764
	581 832	553 556
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION		
PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (notes 3e, 3f, 16)		
Charges à payer	234	155
Dû au fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalité de remboursement	2 396	2 412
	2 630	2 567
PASSIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS (notes 2e, 3c, 3f)		
Sommes à payer (note 10)	50 394	47 219
Emprunts hypothécaires	5 691	5 542
Prestations, avantages et indemnités perçus d'avance	5 305	4 859
Bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité (note 11)	41 474	38 752
	102 864	96 372
ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION	476 338	454 617
	581 832	553 556

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Denis Marsolais

Accepté et approuvé

Le curateur public du Québec

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
 ÉTAT DU RÉSULTAT NET ET GLOBAL DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
 DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2018
 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2018	2017
Produits d'intérêts des portefeuilles collectifs (<i>note 3g</i>)	9 179	8 254
Moins :		
Honoraires d'administration	4 350	3 756
Taxes sur les honoraires d'administration	651	562
Frais de garde et autres services	245	235
Produits d'intérêts nets	3 933	3 701
Gains (pertes) réalisés à la disposition de placements (<i>note 3g</i>)	(396)	(24)
Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements (<i>note 3g</i>)	(4 952)	1 406
RÉSULTAT NET ET GLOBAL DE L'EXERCICE (<i>notes 3h, 12</i>)	(1 415)	5 083

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
 ÉTAT DE LA VARIATION DE L'ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
 DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2018
 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2018	2017
Résultat net et global de l'exercice	(1 415)	5 083
Sommes gagnées et charges engagées pour le compte des patrimoines administrés (note 3i)		
Prestations, avantages et indemnités gagnés (note 13)	235 223	230 081
Frais d'hébergement et de subsistance engagés (note 14)	(226 101)	(219 556)
Honoraires du Curateur public du Québec	(13 331)	(11 846)
	(4 209)	(1 321)
Variation relative à la réception et à la réévaluation d'éléments de patrimoine (note 3i)		
Biens reçus durant l'exercice	104 992	90 094
Passifs pris en charge au cours de l'exercice	(16 319)	(19 813)
Réévaluation d'éléments d'actif	(414)	2 709
	88 259	72 990
Remises (note 3i)		
Remises nettes des passifs	(60 914)	(62 352)
AUGMENTATION DE L'ACTIF NET	21 721	14 400
ACTIF NET AU DÉBUT DE L'EXERCICE	454 617	440 217
ACTIF NET À LA FIN DE L'EXERCICE	476 338	454 617

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
 TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
 DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2018
 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2018	2017
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Entrées de trésorerie		
Encaissements de prestations, avantages et indemnités	230 830	222 918
Encaissements découlant de la cession d'actifs	52 352	46 554
Encaissements transitoires pour le compte du fonds consolidé du revenu	3 638	3 467
Encaissements du fonds consolidé du revenu	1 236	997
Encaissements d'intérêts sur placement	1 494	961
	289 550	274 897
Sorties de trésorerie		
Décaissements liés aux frais d'hébergement et de subsistance	217 564	210 977
Remises	40 098	33 462
Versements au fonds consolidé du revenu	18 212	14 716
Paiements des emprunts hypothécaires et des sommes à payer	10 909	8 159
Achats d'actifs	791	629
	287 574	267 943
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	1 976	6 954
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisitions de placements dans les portefeuilles collectifs	(122 821)	(68 210)
Dispositions de placements dans les portefeuilles collectifs	114 594	72 578
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(8 227)	4 368
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(6 251)	11 322
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	75 286	63 964
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE (notes 3d,6)	69 035	75 286

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

Le curateur public est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la Loi sur le curateur public (RLRQ, chapitre C-81). Le siège social de l'organisme est situé au 600, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal (Québec) H3B 4W9, Canada.

Les fonctions du Curateur public sont principalement :

- de représenter les personnes majeures jugées inaptes à divers degrés afin d'assurer leur bien-être moral et matériel et de protéger leurs droits;
- de surveiller, d'informer et d'assister dans leur administration les curateurs et les tuteurs privés qui ont été désignés pour représenter des personnes majeures jugées inaptes. Le Curateur public remplit un rôle identique auprès des tuteurs de mineurs, en plus d'assumer lui-même parfois la tutelle des biens de mineurs.

Le Curateur public a la simple administration des biens qui lui sont confiés en vertu de l'article 30 de la Loi sur le curateur public.

Conformément à l'article 55 de la Loi sur le curateur public, le Curateur public peut percevoir des honoraires pour la représentation des personnes, pour l'administration des biens qui lui sont confiés, pour la gestion des portefeuilles collectifs et pour les autres fonctions qui lui sont dévolues par la loi. Ces honoraires sont établis par règlement.

Les états financiers présentent les actifs et les passifs qui sont sous l'administration du Curateur public, à titre de fiduciaire des biens d'autrui. Ils excluent les produits, les charges, les actifs et les passifs du Curateur public, qui sont comptabilisés dans les états financiers consolidés du gouvernement du Québec.

2. BASE DE PRÉPARATION

2a) Déclaration de conformité

Les présents états financiers des comptes sous administration du Curateur public ont été préparés selon les Normes internationales d'information financière (IFRS) en vigueur au 31 décembre 2018.

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public ont été approuvés et autorisés pour publication par le curateur public le 10 octobre 2019.

2b) Base d'évaluation

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public ont été préparés sur la base du coût historique, à l'exception des éléments suivants :

- Les instruments financiers définis à la note 3e), évalués à la juste valeur et au coût amorti;
- Les actifs des patrimoines administrés définis à la note 3f), évalués à la valeur de réalisation;
- Les passifs des patrimoines administrés définis à la note 3f), évalués à la valeur de règlement.

L'état de la situation financière est présenté par ordre de liquidité, car cette présentation apporte des informations fiables et plus pertinentes.

Le traitement comptable spécifique des opérations est détaillé dans les principales méthodes comptables à la note 3.

2c) Monnaie fonctionnelle et monnaie de présentation

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public sont présentés en dollars canadiens, soit la monnaie fonctionnelle de l'entité.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

2d) Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers selon les IFRS requiert l'utilisation de certaines estimations et hypothèses de la part de la direction ayant une incidence sur la comptabilisation et l'évaluation des actifs et des passifs, des éléments de variation de l'actif net ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de l'exercice visé par les états financiers.

La direction a établi des estimations et formulé des hypothèses pour la valeur de réalisation des éléments des patrimoines administrés, dont l'évaluation du solde des caisses des bénéficiaires et des billets et autres créances.

Évaluation des caisses des bénéficiaires – patrimoines administrés

Les établissements reçoivent périodiquement des allocations, au bénéfice des personnes représentées, afin de subvenir à leurs besoins. Ces allocations sont notamment déposées dans des caisses administrées par les établissements d'hébergement fréquentés par les personnes représentées. Le Curateur public estime la valeur de ces caisses sur la base du solde confirmé annuellement auprès de ces établissements au mois de juillet.

Le solde réel des caisses des bénéficiaires pourrait être différent de l'estimation formulée par la direction.

Évaluation des billets et autres créances – patrimoines administrés

Le Curateur public administre des billets et d'autres créances tels que des reconnaissances de dettes, des droits successifs et d'autres créances découlant de jugements de cour au bénéfice des personnes qu'il représente. Le Curateur public effectue annuellement une analyse détaillée des billets et autres créances afin de déterminer dans quelle mesure ils sont recouvrables.

La valeur des billets et autres créances pourrait être différente de l'estimation formulée par la direction.

2e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables

La préparation d'états financiers selon les IFRS requiert l'exercice de jugements de la part de la direction ayant une incidence sur la comptabilisation et l'évaluation des actifs et des passifs, des éléments de variation de l'actif net ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de l'exercice visé par les états financiers.

Les principaux éléments pour lesquels la direction établit des jugements sont le choix des méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés, l'utilisation de la valeur symbolique de 1 \$ pour la comptabilisation de certains actifs et passifs des patrimoines administrés ainsi que l'utilisation de valeurs établies à des dates autres que le 31 décembre.

Méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés

En l'absence d'une IFRS qui s'applique spécifiquement à une transaction, la direction doit faire usage de jugement pour développer et appliquer une méthode comptable permettant d'obtenir des informations pertinentes pour les utilisateurs.

De façon générale, les actifs et les passifs des patrimoines administrés par le Curateur public lui sont confiés par la loi, sans égard à leur forme économique. La prise en charge de ces actifs et passifs n'entraîne aucun coût d'acquisition, de transformation ou d'exploitation pour le Curateur public.

Chaque patrimoine est administré de façon individuelle en fonction de la situation sociale et financière propre à chacune des personnes représentées, dans les limites conférées par le Code civil du Québec et la Loi sur le curateur public et non selon une stratégie de gestion uniforme. La gestion de ces biens est effectuée dans le but de favoriser le bien-être des personnes représentées et non de générer des plus-values ou d'atteindre des cibles de rendement.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

En outre, dans le cadre de son administration, le Curateur public prend des décisions sur la base de la valeur individuelle de chacun des patrimoines. Il s'assure notamment de l'admissibilité de chaque personne représentée à divers programmes gouvernementaux tels que le programme de la solidarité sociale ou le programme de la sécurité de la vieillesse ou encore du paiement ou non des dettes relatives à chacun des patrimoines qu'il administre.

Dans leur cas, les biens immobiliers sont généralement utilisés par les personnes représentées dans le but de se loger. Étant donné qu'ils ne sont pas utilisés dans le but de produire des biens et des services, à des fins administratives, ou afin d'en retirer des revenus de loyers ou d'en valoriser le capital, la définition d'immobilisations corporelles ou d'immeubles de placement ne s'applique pas à ces biens.

Quant à eux, les placements des patrimoines administrés comprennent une diversité d'éléments détenus de façon nominative par les personnes représentées par le Curateur public. Ils ne font l'objet ni d'une stratégie d'investissement structurée ni d'une gestion globale des risques. Ainsi, le recours au coût amorti ou à la juste valeur comme base d'évaluation ne serait pas approprié, puisque la prise en charge des placements par le Curateur public n'engendre aucun coût et que les décisions liées à l'administration des patrimoines ne sont pas prises selon la juste valeur. En conséquence, la norme sur les instruments financiers appliquée à l'agrégation des placements des personnes représentées, notamment l'utilisation d'une base d'évaluation qui ne représente pas le modèle d'affaires des comptes sous administration et la présentation d'informations sur les risques financiers, n'aurait en soi aucune signification et ne procurerait aucun avantage supplémentaire pour les utilisateurs des états financiers.

Pour toutes ces raisons, le Curateur public du Québec juge que l'évaluation au coût, relativement aux actifs et aux passifs administrés, ne peut représenter une image fidèle de la transaction, étant donné que ceux-ci

sont confiés par la loi à l'administration du Curateur public, ce qui n'entraîne ni coût d'acquisition, ni coût de transformation, ni autre coût. La valeur de réalisation pour évaluer les actifs et la valeur du règlement pour évaluer les passifs des patrimoines administrés sont donc les valeurs les plus pertinentes et facilement disponibles à peu de coûts. De plus, elles permettent aux utilisateurs d'obtenir des informations fiables, neutres, prudentes et complètes dans tous leurs aspects significatifs. Les informations sur les actifs et les passifs des patrimoines administrés sont fournies à la direction sur la base de la valeur de réalisation dans le cas des actifs et sur la base de la valeur de règlement dans le cas des passifs. De plus, de façon générale, la valeur de réalisation et la valeur de règlement ne s'éloignent pas de façon significative de la juste valeur, assurant ainsi une cohérence avec une base d'évaluation utilisée en IFRS. Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs.

Les méthodes comptables des éléments non normalisés des patrimoines administrés ainsi que l'application de la valeur de réalisation ou de règlement à chacun de ces éléments sont décrites à la note 3.

Utilisation de la valeur symbolique de 1 \$

Dans le cadre de son administration, le Curateur public administre des actifs et des passifs de natures diverses, par exemple des bijoux et des pierres précieuses, des collections d'objets, des œuvres d'art, des instruments et des outils spécialisés pour lesquels aucune évaluation fiable n'est disponible au prix d'un effort raisonnable. En l'absence d'une telle évaluation, le Curateur public inscrit ces actifs et ces passifs à la valeur symbolique de 1 \$.

Utilisation de valeurs établies à des dates autres que le 31 décembre

Compte tenu de la diversité des biens administrés par le Curateur public, il peut arriver qu'il ne soit pas possible d'obtenir une évaluation fiable d'un élément de patrimoine en date du 31 décembre. Une telle

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

situation peut survenir lorsqu'un tiers, par exemple une institution financière, ne répond pas aux demandes d'informations du Curateur public. Lorsque la valeur au 31 décembre n'est pas disponible et qu'elle juge qu'il n'est pas possible de l'obtenir au prix d'un effort raisonnable, la direction peut utiliser une valeur qu'elle juge fiable établie à une autre date.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

3a) Portefeuilles collectifs

L'article 44 de la Loi sur le curateur public stipule que le Curateur public peut, dans les conditions prévues par une politique de placement établie après consultation du comité de placement, constituer des portefeuilles collectifs avec les sommes disponibles provenant des biens qu'il administre. Le Curateur public assume la gestion des portefeuilles ainsi constitués, conformément aux règles du Code civil du Québec relatives aux placements présumés sûrs.

La gestion des portefeuilles collectifs est confiée au ministre des Finances en vertu de l'article 75.1 de la Loi sur le curateur public. Selon cet article, le Curateur public peut conclure avec toute personne, société ou association, ainsi qu'avec le gouvernement, ses ministères ou ses organismes, toute entente en vue de l'application de la Loi sur le curateur public. Dans ce cas, la gestion des portefeuilles doit respecter les règles du Code civil du Québec relatives aux placements présumés sûrs.

Les portefeuilles collectifs doivent être gérés dans le respect des restrictions auxquelles est soumis le Curateur public en vertu de la Loi sur le curateur public et de son règlement d'application ainsi que des dispositions du Code civil du Québec en matière d'administration du bien d'autrui.

Le Curateur public ne peut emprunter en donnant les placements des portefeuilles collectifs en garantie.

Les portefeuilles collectifs du Curateur public comprennent un fonds d'encaisse et un fonds de revenu. La note 5 présente le détail de la composition des portefeuilles collectifs.

3b) Patrimoines administrés

En vertu de l'article 43 de la Loi sur le curateur public, le Curateur public doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines qu'il administre. Ces patrimoines comprennent des comptes bancaires, des caisses des bénéficiaires et des dépôts à terme, des placements, des billets et d'autres créances, des biens immobiliers ainsi que d'autres actifs confiés à l'administration du Curateur public.

3c) Passifs des patrimoines administrés

L'article 43 de la Loi sur le curateur public stipule que le Curateur public n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'il administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine.

Le passif inscrit à l'état de la situation financière représente celui que le Curateur public administre pour autrui et non celui qu'il a la responsabilité légale de payer. Quant à eux, les emprunts hypothécaires sont généralement garantis par les biens immobiliers afférents.

3d) Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les soldes bancaires et les placements facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative. Ces placements ont une échéance inférieure ou égale à trois mois à partir de la date d'acquisition et sont utilisés par le Curateur public dans le cadre des activités courantes d'administration des patrimoines.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

3e) Instruments financiers – portefeuilles collectifs

Évaluation initiale

Les actifs et les passifs financiers sont constatés à la juste valeur, à la date d'acquisition par le Curateur public. Les coûts de transaction associés à l'acquisition ou à la disposition d'instruments financiers comptabilisés à la juste valeur par le biais du résultat net sont présentés en charges à l'état du résultat net et global.

Classement et évaluation ultérieure des instruments financiers

Le classement des actifs financiers s'effectue en fonction du modèle économique dans le cadre duquel un actif financier est géré et des caractéristiques de ses flux de trésorerie contractuels. Les actifs financiers sont classés et évalués en fonction des catégories suivantes : au coût amorti, à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global (JVBAÉRG) et à la juste valeur par le biais du résultat net (JVBRN).

Un actif financier est évalué au coût amorti s'il satisfait aux deux conditions qui suivent :

- La détention de l'actif financier s'inscrit dans un modèle économique dont l'objectif est de détenir des actifs financiers afin d'en percevoir les flux de trésorerie contractuels;
- Les conditions contractuelles de l'actif financier donnent lieu, à des dates spécifiées, à des flux de trésorerie qui correspondent uniquement à des remboursements de principal et à des versements d'intérêts sur le principal restant dû.

Un actif financier doit être évalué à la JVBAÉRG s'il satisfait aux deux conditions qui suivent :

- La détention de l'actif financier s'inscrit dans un modèle économique suivi pour la gestion des actifs en vue d'atteindre un objectif particulier

par le recouvrement des flux de trésorerie contractuels et la vente des actifs financiers;

- Les conditions contractuelles de l'actif financier donnent lieu, à des dates spécifiées, à des flux de trésorerie qui correspondent uniquement à des remboursements de principal et à des versements d'intérêts sur le principal restant dû.

Un actif financier doit être évalué à la JVBRN à moins qu'il ne soit évalué au coût amorti ou à la JVBAÉRG.

Lors de la comptabilisation initiale, le Curateur public peut désigner irrévocablement un actif financier qui, autrement, remplirait les conditions pour être évalué au coût amorti ou à la JVBAÉRG, comme étant évalué à la JVBRN si cette désignation élimine ou réduit sensiblement une non-concordance comptable qui serait survenue autrement.

Les passifs financiers sont classés et évalués en fonction de deux catégories : au coût amorti ou à la JVBRN. Le Curateur public peut également, dans certaines circonstances, désigner des passifs financiers à la JVBRN.

Un passif financier est classé en tant que passif financier à la JVBRN s'il est détenu à des fins de transactions, s'il s'agit d'un dérivé ou s'il est désigné comme tel lors de sa comptabilisation initiale. Les passifs financiers à la JVBRN sont évalués à la juste valeur, et les profits et pertes qui en résultent, prenant en compte les charges d'intérêt, sont comptabilisés au résultat net.

Les actifs financiers et les passifs financiers ne sont pas reclassés après leur comptabilisation initiale, sauf si le Curateur public change son modèle économique pour les gérer. Le cas échéant, l'ensemble des actifs et passifs financiers concerné est reclassé de manière prospective à compter de la date de reclassement.

Le Curateur public a effectué le classement suivant pour ses actifs financiers :

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

- Les placements du fonds de revenu sont classés comme étant à la JVBRN;
- La trésorerie, les équivalents de trésorerie, les intérêts à recevoir et les placements du fonds d'encaisse sont classés comme étant au coût amorti.

Le Curateur public a effectué le classement suivant pour ses passifs financiers :

- Les charges à payer sont classées et évaluées au coût amorti.

Dépréciation des actifs financiers

À chaque date de clôture, le Curateur public évalue une correction de valeur pour pertes pour un instrument financier à un montant correspondant aux pertes de crédit attendues pour la durée de vie, si le risque de crédit que comporte l'instrument financier a augmenté de manière importante depuis la comptabilisation initiale. Lorsque le risque de crédit n'a pas augmenté de façon importante, le Curateur public évalue la perte de valeur au montant des pertes de crédit attendues pour les 12 mois à venir. Les pertes de valeur le cas échéant, sont comptabilisées à l'état du résultat net et global.

3f) Méthode d'évaluation des actifs et passifs

Portefeuilles collectifs

Les placements du fonds de revenu sont comptabilisés à la juste valeur, établie de la manière suivante :

- Les unités de participation sont évaluées à leur valeur liquidative telle que calculée par une institution financière.

Le Curateur public s'en remet à son gardien de valeurs pour établir la juste valeur des placements comme mentionné à la note 16.

La fluctuation de la juste valeur des placements du fonds de revenu est comptabilisée dans le poste Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements en résultat net et global. Lors de la disposition d'un placement, la différence entre la juste valeur et le coût des placements est incluse dans le poste Gains (pertes) réalisés à la disposition de placements de ce même état.

Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen.

Le dû au Fonds consolidé du revenu correspond principalement au montant à payer pour des honoraires perçus par le Curateur public et est comptabilisé à la valeur de règlement.

Patrimoines administrés

- Comptes bancaires, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme

Les comptes bancaires sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation établie sur la base d'états de compte ou de confirmations bancaires en date de fin d'exercice.

Les dépôts à terme sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond au coût d'acquisition par la personne représentée, majoré des intérêts courus.

La valeur des caisses des bénéficiaires est comptabilisée à la valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation établie selon l'une des deux méthodes suivantes :

- La valeur des caisses des bénéficiaires, détenues au nom des personnes représentées dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, est estimée en fin d'exercice à

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

partir de la valeur moyenne des soldes confirmés au 1^{er} juillet 2018.

- La valeur de celles détenues dans les autres établissements est estimée en fin d'exercice à partir de la valeur moyenne des soldes confirmés au 1^{er} juillet 2018 par échantillonnage statistique.
- Frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance
Les frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance, correspondant à des sommes versées pour des services devant être rendus au cours du prochain exercice, sont comptabilisés à la valeur de réalisation qui ne s'éloigne pas de façon significative du coût.
- Placements
Les placements comme les actions, les fonds communs de placement, les obligations et les placements inclus dans des régimes enregistrés sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à leur valeur de réalisation établie sur la base des informations disponibles telles que des états de compte de courtiers ou le cours des principales bourses en date de fin d'exercice.
- Billets et autres créances
Les billets et autres créances sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond au coût d'acquisition par la personne représentée, majoré des intérêts courus pour les créances provenant de jugements de cours ou de reconnaissances de dettes et minoré de tout montant jugé irrécouvrable.
- Biens immobiliers
Les biens immobiliers sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée établie selon le rôle d'évaluation transmis par les organismes municipaux.
- Valeur de rachat des polices d'assurance vie
La valeur de rachat des polices d'assurance vie est comptabilisée à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et est évaluée subséquemment à la valeur de réalisation à la date d'anniversaire de la police d'assurance vie. Cette valeur tient compte des encaissements de dividendes et des remboursements d'emprunts.
- Arrangements funéraires préalables
Les arrangements funéraires préalables sont comptabilisés à leur valeur de réalisation qui ne s'éloigne pas de façon significative du coût d'acquisition.
- Autres actifs
Les véhicules automobiles sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation déterminée en fin d'exercice.
Les objets de valeur, les biens en entrepôt et les autres actifs sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation déterminée en fonction des informations disponibles pour chaque type d'actif, le cas échéant.
Le montant des biens meubles en garde chez un tiers ou au domicile d'une personne représentée n'est pas présenté aux états financiers. La direction juge qu'il est impraticable de les faire évaluer, en raison de leur diversité et de leur nombre.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

- Sommes à payer, emprunts hypothécaires et bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité

Les sommes à payer, les emprunts hypothécaires et les bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité relatifs aux patrimoines administrés sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de leur prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation établie sur la base d'états de compte en date de fin d'exercice.

- Prestations, avantages et indemnités perçus d'avance

Les prestations, avantages et indemnités perçus d'avance correspondent à des prestations reçues avant l'exercice au cours duquel elles se réaliseront et sont comptabilisés à la valeur de réalisation qui ne s'éloigne pas de façon significative du coût.

3g) Constatation des produits des portefeuilles collectifs

Les opérations de placements sont comptabilisées à la date de règlement et les produits qui en découlent sont constatés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Les produits d'intérêts sont comptabilisés à l'état du résultat net et global d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice. Les gains et les pertes réalisés à la disposition de placements et la variation des gains (pertes) non réalisés sur placements sont aussi présentés à l'état du résultat net et global, dans l'exercice au cours duquel ils se produisent.

3h) Distribution des produits des portefeuilles collectifs

Les produits d'intérêts nets du fonds d'encaisse sont crédités mensuellement, s'il y a lieu, aux comptes des patrimoines administrés. Les produits d'intérêts nets du fonds de revenu sont réinvestis trimestriellement au compte de chaque détenteur de parts dans ce fonds. Les gains à la disposition des placements sont réinvestis annuellement, s'il y a lieu.

3i) Comptabilisation des variations de l'actif net

Les sommes perçues et les charges engagées pour le compte des patrimoines administrés sont comptabilisées à mesure qu'elles deviennent gagnées ou engagées pour le compte de chacun des patrimoines.

Les actifs et les passifs administrés pour autrui sont comptabilisés au moment de l'établissement de la juridiction par le Curateur public et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Les biens reçus durant l'exercice sont présentés nets des annulations et radiations d'éléments d'actif, tandis que les passifs pris en charge durant l'exercice sont présentés nets des réévaluations, des annulations et des radiations d'éléments de passif.

Le poste de réévaluation d'éléments d'actif à l'état des variations de l'actif net représente la variation annuelle des valeurs de réalisation des actifs des patrimoines administrés.

Les remises comprennent les remises faites aux ayants droit et à l'Agence du revenu du Québec, en qualité d'administrateur du bien d'autrui, pour les successions non réclamées des personnes représentées décédées. Elles sont comptabilisées lorsque toutes les opérations permettant la libération des sommes aux ayants droit ou à l'Agence du revenu du Québec ont été complétées.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

4. MODIFICATION AUX MÉTHODES COMPTABLES

Changement de méthode comptable

IFRS 9 – Instruments financiers

Le 1^{er} janvier 2018, le Curateur public a adopté la norme IFRS 9, *Instruments financiers*. Cette norme remplace l'IAS 39, *Instruments financiers : comptabilisation et évaluation* et l'IFRIC 9, *Réexamen de dérivés incorporés*.

L'IFRS 9 propose un modèle logique de classement et d'évaluation, un modèle unique et prospectif de dépréciation fondé sur les pertes attendues et une approche remaniée de la comptabilité de couverture.

Cette norme remplace les modèles d'évaluation et de catégories multiples pour les actifs financiers par un seul modèle d'évaluation comportant trois catégories : au coût amorti, à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global ou à la juste valeur par le biais du résultat net. La base de classement dépend du modèle économique de l'entité et des caractéristiques contractuelles des flux de trésorerie rattachés aux actifs financiers. Le classement et l'évaluation des passifs financiers sont effectués selon les catégories suivantes : coût amorti et juste valeur par le biais du résultat net.

Cette norme introduit également un nouveau modèle de dépréciation qui exige une comptabilisation plus rapide des pertes de crédit attendues.

Enfin, l'IFRS 9 inclut un nouveau modèle pour la comptabilité de couverture, afin de mieux harmoniser celle-ci avec les activités de gestion des risques.

Le tableau suivant présente les modifications apportées au classement des actifs financiers et des passifs financiers du Curateur public à la suite de l'adoption de l'IFRS 9 au 1^{er} janvier 2018:

	Classement initial selon l'IAS 39	Nouveau classement selon l'IFRS 9
Actifs financiers		
Trésorerie	Prêts et créances	Coût amorti
Équivalents de trésorerie	Désigné à la JVBRN	Coût amorti
Intérêts à recevoir	Prêts et créances	Coût amorti
Placements	Désigné à la JVBRN	Coût amorti et JVBRN
Passifs financiers		
Charges à payer	Autres passifs financiers	Coût amorti

Le Curateur public a appliqué les dispositions de la norme de manière rétrospective. Le Curateur public a fait le choix, comme le permet la norme, de ne pas retracer l'information financière des périodes comparatives. L'adoption de l'IFRS 9 au 1^{er} janvier 2018 n'a eu qu'une incidence négligeable sur la valeur comptable des instruments financiers présentée aux états financiers. De plus, l'incidence de la modification du modèle de dépréciation et les nouvelles exigences relatives à la comptabilité de couverture n'ont eu aucun impact sur les états financiers du Curateur public.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

5. PORTEFEUILLES COLLECTIFS

ACTIF	Fonds d'encaisse		Fonds de revenu		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Trésorerie et équivalents de trésorerie*	69 035	75 286	–	–	69 035	75 286
Intérêts à recevoir	153	86	–	–	153	86
Placements**	19 832	16 358	211 371	208 062	231 203	224 420
	89 020	91 730	211 371	208 062	300 391	299 792

* Trésorerie et équivalents de trésorerie

Les équivalents de trésorerie incluent des billets escomptés et des bons du Trésor. Les taux d'intérêt effectifs varient de 1,79 % à 2,20 % (au 31 décembre 2017 : de 1,04 % à 1,35 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en février 2019.

** Placements

Les placements du fonds d'encaisse incluent des obligations. Les taux d'intérêt effectifs varient de 2,18 % à 2,62% (au 31 décembre 2017 : de 0,85 % à 1,60 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en octobre 2019.

Les placements du fonds de revenu représentent les sommes disponibles provenant des biens que le Curateur public administre et sont investis dans des unités de participation du fonds de revenu. Ces unités sont encaissables sans préavis à leur valeur liquidative par part. Au 31 décembre 2018, la juste valeur des unités de participation se détaille comme suit :

Fonds de revenu		
	2018	2017
Nombre d'unités	8 081 198	7 751 731
Juste valeur par unité (\$)	26,15592	26,84071
Juste valeur des unités	211 371	208 062

Les instruments financiers détenus au moyen des unités de participation du fonds de revenu incluent principalement des obligations émises par le gouvernement du Québec, par les municipalités du Québec ou par les sociétés d'État. Les taux d'intérêt effectifs varient de 1,78 % à 4,68 % (au 31 décembre 2017 : de 1,62 % à 5,11 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en février 2050.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

6. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE – PORTEFEUILLES COLLECTIFS

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans le tableau des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants présentés à l'état de la situation financière :

	2018	2017
Trésorerie	11 272	11 096
Équivalents de trésorerie	57 763	64 190
	69 035	75 286

7. COMPTES BANCAIRES, CAISSES DES BÉNÉFICIAIRES ET DÉPÔTS À TERME – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2018	2017
Dépôts à terme	12 430	16 585
Comptes bancaires	13 390	10 123
Encaisse chez les courtiers	3 504	2 939
Caisses des bénéficiaires	2 835	2 678
	32 159	32 325

8. PLACEMENTS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2018	2017
Placements inclus dans les régimes enregistrés	80 759	73 077
Obligations	3 444	2 761
Fonds communs de placement	11 396	6 849
Actions	10 932	2 753
	106 531	85 440

9. AUTRES ACTIFS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2018	2017
Objets de valeur	1 317	810
Véhicules automobiles	1 036	1 107
Biens en entrepôt	54	40
Autres actifs	23	13
	2 430	1 970

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

10. SOMMES À PAYER – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2018	2017
Sommes à payer diverses	50 352	47 064
Dépôts sur offres d'achat	42	155
	50 394	47 219

11. BONS ET SUBVENTIONS REPORTÉS POUR L'ÉPARGNE-INVALIDITÉ – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

Les bons et les subventions reportés pour l'épargne-invalidité correspondent aux montants que le gouvernement fédéral verse dans les régimes enregistrés d'épargne-invalidité (REEI) pour les patrimoines administrés. À moins que le bénéficiaire satisfasse aux critères établis par l'Agence du revenu du Canada, ces montants doivent être maintenus dans le régime pendant au moins 10 ans. Lorsque les fonds sont retirés avant cette date, tous les bons et subventions versés dans le REEI pendant les 10 ans avant le retrait doivent être remboursés au gouvernement.

12. RÉSULTAT NET ET GLOBAL DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenu		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Produits d'intérêts des portefeuilles collectifs	1 567	943	7 612	7 311	9 179	8 254
Moins :						
Honoraires d'administration	1 242	730	3 108	3 026	4 350	3 756
Taxes sur les honoraires d'administration	186	109	465	453	651	562
Frais de garde et autres services	103	104	142	131	245	235
Produits d'intérêts nets	36	–	3 897	3 701	3 933	3 701
Gains (pertes) réalisés à la disposition de placements	–	–	(396)	(24)	(396)	(24)
Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements	–	–	(4 952)	1 406	(4 952)	1 406
Résultat net et global de l'exercice	36	–	(1 451)	5 083	(1 415)	5 083

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

13. PRESTATIONS, AVANTAGES ET INDEMNITÉS GAGNÉS

	2018	2017
Programme de la sécurité de la vieillesse	89 065	86 231
Programme de la solidarité sociale	73 676	69 872
Autres prestations	18 988	18 924
Régime de rentes du Québec	24 600	23 823
Crédits de taxes et impôts	16 382	17 831
Société de l'assurance automobile du Québec	7 244	8 393
Salaires et avantages sociaux	1 499	1 316
Loyers	1 073	926
Assurances	1 063	1 180
Intérêts et dividendes	325	434
Compensations pour pertes financières	296	179
Indemnités reçues	37	62
Autres produits	975	910
	235 223	230 081

14. FRAIS D'HÉBERGEMENT ET DE SUBSISTANCE ENGAGÉS

	2018	2017
Frais d'hébergement et dépenses personnelles	193 508	189 213
Frais médicaux	8 150	8 094
Impôts et taxes	7 512	6 191
Services funéraires	3 888	3 619
Services publics	4 482	4 170
Achats de biens meubles de consommation courante	1 410	1 275
Frais immobiliers	1 391	1 295
Primes d'assurance	2 033	2 110
Frais juridiques	1 145	1 102
Frais pour préparation des déclarations fiscales	859	854
Frais de déménagement ou d'entreposage	333	284
Pensions alimentaires	396	399
Autres frais	994	950
	226 101	219 556

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

15. GESTION DU CAPITAL

Le Curateur public définit le capital comme étant l'actif net des comptes sous administration et est soumis aux exigences en matière de gestion du capital édictées par la Loi sur le curateur public et son règlement d'application ainsi qu'aux dispositions du Code civil du Québec en matière d'administration du bien d'autrui.

L'objectif du Curateur public en matière de capital est la préservation de l'actif net des comptes sous administration, afin de protéger les intérêts des personnes représentées. Pour ce faire, le Curateur public s'est doté d'une politique de placement des portefeuilles collectifs respectant les règles auxquelles il est soumis, notamment celles relatives aux placements présumés sûrs, afin d'assurer une gestion prudente et diversifiée, ainsi que d'une politique de placement des patrimoines administrés, pour prévoir notamment leur transformation en portefeuilles collectifs.

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2018 et 2017, le Curateur public a respecté les règles auxquelles il est assujéti.

16. INSTRUMENTS FINANCIERS ET GESTION DES RISQUES FINANCIERS – PORTEFEUILLES COLLECTIFS

16a) Politique de placement et Comité de placement

La politique de placement du Curateur public a pour objet de formuler les principes et les règles de placement qui répondent sommairement aux besoins et aux objectifs des clientèles des portefeuilles collectifs, d'en définir le niveau de risque et de rendement, de s'assurer que l'actif y est investi de façon prudente et diversifiée, compte tenu des responsabilités du Curateur public envers sa clientèle, et finalement de décrire la structure de gestion et les méthodes de

contrôle retenues pour l'exploitation permanente de ceux-ci. La politique de placement s'applique à l'actif des portefeuilles collectifs détenu par un dépositaire et dont la gestion est sous la responsabilité du Curateur public.

Le Comité de placement, formé par le ministre responsable de l'application de la Loi sur le curateur public, est chargé de conseiller le Curateur public en matière de placement des biens dont il assume l'administration collective.

La politique de placement prévoit qu'au moins quatre fois l'an, le Curateur public doit soumettre un rapport au Comité de placement sur l'état des placements.

À cet égard, le Curateur public, de concert avec le Comité de placement :

- passe en revue les catégories d'actifs et les flux monétaires nets des fonds collectifs;
- discute des perspectives économiques et des projets de placement de chaque gestionnaire;
- passe en revue la composition de l'actif et prend les mesures nécessaires pour assurer la conformité avec la présente politique;
- reçoit et évalue les statistiques sur le rendement des placements des fonds collectifs de chacun des gestionnaires;
- s'assure que chaque gestionnaire agit en conformité avec son mandat et avec la politique de placement.

Le Curateur public a révisé la politique de placement des fonds collectifs dont la mise en application a eu lieu le 1^{er} janvier 2018. L'objectif était de faire la mise à jour des différentes balises et limites de détentions pour les émetteurs de titres.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

16b) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que le Curateur public, à titre d'administrateur du bien d'autrui, ne soit pas en mesure de satisfaire aux obligations financières lorsqu'elles viennent à échéance.

Le Curateur public gère ce risque en tenant compte des besoins quotidiens de liquidité pour chaque compte administré. Le Curateur public établit des prévisions de trésorerie afin de s'assurer qu'il dispose des fonds nécessaires pour satisfaire aux obligations qui lui sont dévolues.

En ce qui concerne les échéances contractuelles des passifs financiers, les charges à payer sont toutes de nature courante.

16c) Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque que le Curateur public, à titre d'administrateur du bien d'autrui, subisse une perte financière si les contreparties font défaut d'exécuter les conditions des contrats.

Les portefeuilles collectifs administrés par le Curateur public sont gérés dans le respect des règles auxquelles il est soumis en vertu de la Loi sur le curateur public ainsi que des dispositions du Code civil du Québec en matière d'administration du bien d'autrui et notamment de l'article 44 de la Loi sur le curateur public et de l'article 1339 du Code civil du Québec en matière de placements présumés sûrs.

En outre, le Curateur public gère ce risque en s'assurant de traiter avec des émetteurs de titres dont la cote de crédit est élevée et en établissant des limites de détention par catégorie d'instruments financiers dans le cadre de sa politique de placement.

Au 31 décembre 2018, l'exposition maximale au risque de crédit, sans tenir compte d'aucune garantie détenue ni d'aucun autre rehaussement de crédit, correspond aux valeurs comptables des actifs des portefeuilles collectifs.

16d) Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent, en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque de prix. Le Curateur public est seulement exposé aux risques de taux d'intérêt.

Le risque de taux d'intérêt s'entend du risque que la juste valeur des instruments financiers ou que les flux de trésorerie futurs associés à ces instruments fluctuent, en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

Pour des instruments financiers des portefeuilles collectifs portant intérêt à un taux fixe, en général, la juste valeur augmente si les taux d'intérêt du marché baissent et diminue si les taux d'intérêt du marché augmentent. Le Curateur public gère ce risque en calculant et en surveillant la durée effective moyenne. Les portefeuilles collectifs détiennent également un montant limité de trésorerie exposé à des taux d'intérêt variables qui les exposent à une fluctuation des flux de trésorerie.

Au 31 décembre 2018, l'exposition maximale au risque de taux d'intérêt correspond à la valeur comptable des placements des portefeuilles collectifs.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

Au 31 décembre 2018, en présumant un mouvement parallèle de la courbe de taux, si les taux d'intérêt avaient été supérieurs ou inférieurs de 0,50 %, toutes les autres variables étant demeurrées constantes, l'actif net des comptes sous administration aurait été supérieur ou inférieur d'un montant approximatif de 9 090 000 \$ (9 108 000 \$ au 31 décembre 2017).

De plus, le Curateur public limite son exposition au risque de marché en établissant des limites de détention pour différentes catégories d'instruments financiers. Depuis le 1^{er} janvier 2018, certaines limites de détention ont été modifiées suite à la révision de la politique de placement des fonds collectifs.

Au 31 décembre 2018, les limites de détention prévues par la politique de placement pour chacun des portefeuilles collectifs ainsi que les pourcentages de détention par catégorie d'instruments financiers s'établissaient comme suit :

Fonds d'encaisse

	% limite de détention		% de détention	
	2018 Min/Max	2017 Min/Max	2018	2017
Trésorerie	0 % / 5 %	0 % / 5 %	0 %	0 %
Titres échéant à moins de 365 jours	95 % / 100 %	95 % / 100 %	100 %	100 %
			100 %	100 %

Fonds d'encaisse

	% limite de détention		% de détention	
	2018 Min/Max	2017 Min/Max	2018	2017
Titres émis et garantis par le gouvernement du Canada	0 % / 35 %	0 % / 35 %	0 %	0 %
Titres émis et garantis par le gouvernement du Québec	50 % / 100 %	65 % / 100 %	70 %	65 %
Titres émis et garantis par les municipalités et les titres permis en vertu de l'article 77 de la loi sur l'administration financière	0 % / 30 %	0 % / 50 %	30 %	35 %
Titres émis par les banques et Mouvement Desjardins	0 % / 15 %	0 % / 15 %	0 %	0 %
Titres émis et garantis par les gouvernements des autres provinces canadiennes	0 % / 15 %	0 % / 0 %	0 %	0 %
			100 %	100 %

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

Fonds de revenu*

	% limite de détention		% de détention	
	2018	2017	2018	2017
	Min/Max	Min/Max		
Trésorerie et titres échéant à moins de 365 jours	0 % / 10 %	0 % / 10 %	3 %	2 %
Titre échéant à plus d'un an	90 % / 100 %	90 % / 100 %	97 %	98 %
			100 %	100 %

* Instruments financiers détenus au moyen des unités de participation du fonds de revenu.

Fonds de revenu*

	% Limite de détention		% de détention	
	2018	2017	2018	2017
	Min/Max	Min/Max		
Titres émis et garantis par le gouvernement du Canada	0 % / 20 %	0 % / 20 %	0 %	0 %
Titres émis et garantis par le gouvernement du Québec	50 % / 100 %	80 % / 100 %**	70 %	100 %
Titres émis et garantis par les municipalités et les titres permis en vertu de l'article 77 de la loi sur l'administration financière	0 % / 30 %	0 % / 0 %	30 %	0 %
Titres émis par les banques et Mouvement Desjardins	0 % / 15 %	0 % / 15 %	0 %	0 %
Titres émis et garantis par les gouvernements des autres provinces canadiennes	0 % / 15 %	0 % / 15 %	0 %	0 %
			100 %	100 %

* Instruments financiers détenus au moyen des unités de participation du fonds de revenu.

** Selon la politique de placement en vigueur en 2017, les titres garantis par le gouvernement du Québec comprenaient les titres de municipalités du Québec pour lesquels la limite de détention ne devait pas dépasser 50 % de la juste valeur du portefeuille. Au 31 décembre 2017, le pourcentage de détention pour les titres de municipalités du Québec était de 29 % .

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

16e) Hiérarchie des évaluations à la juste valeur

Les instruments financiers des comptes sous administration du Curateur public présentés à la juste valeur sont classés selon la hiérarchie suivante :

- Niveau 1 :** Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non ajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques.
- Niveau 2 :** Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix), soit indirectement (déterminées à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables.
- Niveau 3 :** Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables (données non observables). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires, ajusté pour refléter les différences entre les instruments évalués et les données de marché disponibles. Ce niveau comprend également les instruments dont l'évaluation repose sur des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte de données de marché observables, mais ajustées de manière importante afin de refléter les caractéristiques propres à l'instrument évalué.

Le classement des instruments financiers entre les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale de l'instrument et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque exercice. Au cours des exercices clos les 31 décembre 2018 et 2017, il n'y a eu aucun transfert significatif entre les différents niveaux hiérarchiques.

Aux 31 décembre 2018 et 2017, les instruments financiers évalués à la juste valeur détenus au moyen des portefeuilles collectifs étaient classés au niveau 2. Le Curateur public s'en remet au gardien de valeurs pour établir la juste valeur des instruments financiers. Pour la juste valeur des actifs financiers qui ne sont pas négociés sur un marché actif, le gardien de valeurs utilise diverses techniques d'évaluation et pose des hypothèses qui reposent sur les conditions qui prévalent sur le marché à chaque date d'évaluation. Les techniques d'évaluation comprennent l'utilisation de transactions récentes comparables dans des conditions de concurrence normale, la référence à la juste valeur d'un autre instrument identique en substance, la valeur actualisée des flux de trésorerie, et d'autres techniques couramment utilisées par les intervenants du marché et fondées au maximum sur des données de marché observables. Le gardien de valeurs a recours à des hypothèses qui sont basées principalement selon les modèles fondés sur des données d'entrée comme la courbe des taux d'intérêt, les écarts de crédit et les facteurs de volatilité.

La juste valeur des actifs et passifs financiers au coût amorti des portefeuilles collectifs est comparable à la valeur comptable, en raison de l'échéance rapprochée de ces instruments financiers.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2018

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

17. Parties liées

Les biens sous administration du Curateur public sont liés au Curateur public, à titre de fiduciaire des biens d'autrui.

Les biens sous administration du Curateur public sont aussi liés à tous les ministères et à tous les fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et à toutes les entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable du gouvernement du Québec. En plus des opérations divulguées dans les états financiers et qui ont été comptabilisées à la juste valeur, le Curateur public fait des remises pour les successions non réclamées des personnes représentées décédées à l'Agence du revenu du Québec, en qualité d'administrateur du bien d'autrui. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2018, ces remises se sont élevées à 7 016 000 \$ (7 800 000 \$ au 31 décembre 2017). Ces transactions sont comptabilisées au poste « Remises nettes des passifs » à l'état de la variation de l'actif net des comptes sous administration.

Aucune autre transaction individuellement ou collectivement significative n'a été conclue avec d'autres parties liées au cours de l'exercice.

