





# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2020-2021

CURATEUR PUBLIC

DU QUÉBEC

Cette publication a été réalisée par le Curateur public du Québec en collaboration avec la Direction des communications.

Une version accessible de ce document est en ligne sur le site curateur.gouv.qc.ca. Si vous éprouvez des difficultés techniques, veuillez communiquer avec la Direction des communications au 514 873 4074 ou au curateur.gouv.qc.ca/nousjoindre.

Pour plus d'information :

Par la poste :

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

Téléphone : 514 873 4074

Sans frais: 1 844 LECURATEUR (532 8728) Courriel: curateur.gouv.qc.ca/nousjoindre

Site Web: curateur.gouv.qc.ca

Dépôt légal – novembre 2021 Bibliothèque et Archives nationales du Québec ISBN 978-2-550-90045-0 (version imprimée) ISBN 978-2-550-90046-7 (version électronique) ISSN 1705 2017 (version imprimée) ISSN 1705 2025 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays. © Gouvernement du Québec – 2021

# MESSAGE DU MINISTRE



### **Monsieur François Paradis**

Président de l'Assemblée nationale Hôtel du Parlement Québec

Je suis fier de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2020-2021. 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 2020, comme l'exige la *Loi sur le curateur public*.

Je profite de cette tribune pour exprimer ma profonde fierté d'être le ministre responsable du Curateur public du Québec. Depuis ma nomination, je collabore étroitement avec le curateur public et son équipe. Ensemble, nous avons travaillé à la réforme du cadre législatif entourant la protection des personnes inaptes au Québec. Nous avons su faire consensus autour de nous, tant à l'Assemblée nationale du Québec que dans la communauté, pour faire adopter la *Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes*. Le message que lance cette loi, c'est qu'il est important de faire évoluer notre perception des personnes en situation de vulnérabilité et des gestes de protection que nous accomplissons à leur endroit.

Le Curateur public est une institution essentielle, qui gagne à être mieux connue et dont les actions sont basées sur la bienveillance, l'ouverture et l'empathie. C'est un organisme unique au Québec, qui fait le pari, après plus de trois quarts de siècle d'existence, qu'il est possible d'être avant-gardistes et visionnaires quand il s'agit du bien-être collectif des Québécoises et des Québécois.

Je tiens à assurer toute l'équipe du Curateur public de mon entière collaboration et je lui réitère mon appui dans le processus de transformation dans lequel elle est engagée.

Veuillez accepter, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

mlacombe

Mathieu Lacombe

Québec, novembre 2021

# MESSAGE DU CURATEUR

### **Monsieur Mathieu Lacombe**

Ministre de la famille Montréal Québec

Monsieur le Ministre,

C'est avec grand plaisir que je présente le rapport annuel de gestion du Curateur public pour l'exercice financier 2020-2021. Ce portrait de nos réalisations de la dernière année est bien évidemment teinté par la pandémie de la COVID-19, qui a eu un impact sur nos opérations. Mais nous avons fait la démonstration que nous étions capables d'être agiles et créatifs afin que les personnes inaptes et leurs proches qui comptent sur nous reçoivent les services auxquels ils ont droit. Comme dirigeant, je suis particulièrement fier du professionnalisme et de la qualité d'engagement démontrés par les gens de cœur qui travaillent au Curateur public. Je tiens à leur exprimer à nouveau ma gratitude et ma reconnaissance.

Sans jamais perdre de vue notre mission de protection des personnes en situation de vulnérabilité et d'accompagnement de leurs proches, nous regardons vers l'avenir, portés par une volonté de modernisation et de transformation.

En juin 2022, la *Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes* entrera en vigueur. Ce sera alors l'aboutissement d'efforts soutenus de collaboration entre le Curateur public et de nombreux partenaires qui partagent un objectif commun : mieux protéger ceux et celles qui en ont besoin. La population québécoise bénéficiera alors de mesures de protection novatrices, adaptées à chaque situation, qui misent sur la valorisation de l'autonomie, tiennent davantage compte des volontés et préférences et préservent, autant que possible, l'exercice des droits. Le travail accompli pour mener à bon port cette petite révolution qu'est la loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité mérite d'être souligné.

Ce cadre législatif, ancré dans les réalités d'aujourd'hui, permettra l'introduction d'une nouveauté : la mesure d'assistance. Il s'agit d'une reconnaissance officielle pour aider un proche qui vit une difficulté et qui souhaite être soutenu pour prendre des décisions et gérer ses biens. Le Curateur public accueillera donc une nouvelle clientèle, puisque cette mesure non judiciarisée s'adressera précisément à toute personne qui souhaite être aidée dans certaines sphères de sa vie par un ou deux assistants qu'elle aura elle-même choisis. Nous nous préparons à ce défi avec sérieux et enthousiasme.

La mise en œuvre de la loi constitue le premier jalon du processus de transformation de l'organisme. Cette transformation vise notamment à faciliter l'accès aux services à la population, à concevoir des services numériques, à optimiser nos façons de faire et à offrir à notre personnel un environnement de travail encore plus stimulant.

C'est un exercice nécessaire, parce que le contexte dans lequel nous réalisons notre mission a évolué. Nous devons prendre en compte les changements sociaux et démographiques et nous ajuster à cette réalité. Les besoins de notre clientèle et du personnel ont aussi évolué, tout comme les attentes gouvernementales envers les ministères et organismes.

Les prochaines années seront également consacrées à l'atteinte des objectifs de notre nouvelle planification stratégique 2021-2026. Nous travaillerons à atteindre un équilibre entre autonomie et protection. Nous privilégierons également la relation des citoyens et des partenaires avec le Curateur public, en nous assurant de leur offrir la meilleure expérience possible.

La mission du Curateur public est noble et essentielle. L'organisme est tourné vers l'avenir tout en conservant ses valeurs fondamentales pour continuer à satisfaire les attentes de la population québécoise.

**Denis Marsolais** 

Québec, novembre 2021

# TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATT	TESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	3
RAPPORT DE L'AUI	DIT INTERNE	5
1. L'ORGANISATIC	N	7
1.1 L'organisation en	bref	
2. LES RÉSULTATS		21
2.1 Plan stratégique		23
2.2 Déclaration de se	ervices aux citoyens	37
3. LES RESSOURC	ES UTILISÉES	45
3.1 Utilisation des re	ssources humaines	
3.2 Utilisation des re	ssources financières	49
3.3 Utilisation des re	ssources informationnelles	49
4. ANNEXES – AU	TRES EXIGENCES	51
	le des effectifs	
4.2 Développement d	durable	54
4.3 Divulgation d'act	es répréhensibles à l'égard d'organismes publics	55
4.4 Accès à l'égalité e	en emploi	56
4.5 Code d'éthique et	de déontologie des administratrices et administrateurs pu	ıblics 60
4.6 Accès aux docum	ents et protection des renseignements personnels	60
4.7 Emploi et qualité	de la langue française dans l'Administration	62
4.8 Égalité entre les	femmes et les hommes	63
4.9 Politique de finar	ncement des services publics	64
Annexe A – Comités o	consultatifs du Curateur public	67
	nciers des comptes sous administration de l'exercice	68

# DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

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 2020.

Nous déclarons que le Rapport annuel de gestion 2020-2021 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 2021.

Le comité de direction,

**Denis Marsolais** 

curateur public

**Alain Dupont** 

directeur général des services aux personnes Me Nancy Leggett-Bachand

directrice générale des affaires iuridiques

**Sonia Nantel** 

directrice générale des ressources humaines et des communications

directrice générale par intérim du soutien à la mission et du Secrétariat général

Sylvio Rancourt

directeur général de l'innovation et de la transformation

Sylvio Wan Cout

**Pierre Roy** 

directeur général de l'administration

## RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE

### Monsieur Mathieu Lacombe

Ministre de la famille

### **Monsieur Denis Marsolais**

Curateur public du Québec

Monsieur le Ministre,

Monsieur le curateur public,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs et de l'information présentés dans le Rapport annuel de gestion 2020-2021 du Curateur public du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2021, à l'exception des états financiers des comptes sous administration, dont la responsabilité de l'audit est confiée au Vérificateur général du Québec et des états financiers du Curateur public dont la responsabilité de la conformité est dévolue au Contrôleur des finances du Québec.

Ces résultats et ces informations 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 service 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 2020-2021 incombe à la direction du Curateur public du Québec. Notre responsabilité consiste à évaluer 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 principalement 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. Notre examen ne constitue pas un audit, par conséquent nous n'exprimons pas une opinion d'auditeur sur l'information présentée dans le rapport annuel.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, renseignements et explications présentées dans le Rapport annuel de gestion 2020-2021 nous paraissent, dans tous leurs aspects, significatifs, plausibles et cohérents.

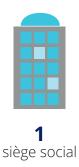
Jocelyn Godin, CPA auditeur, CGA, MBA

Directeur de l'audit interne et des enquêtes Montréal, novembre 2021

# L'ORGANISATION

# 1. L'ORGANISATION

### 1.1 L'organisation en bref







bureaux



Plus de 800 employés



Présent dans **11** villes du Ouébec



Accompagne les familles



### 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.

### 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 certaines personnes mineures 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 financiers 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 inaptes 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 inaptes et du patrimoine de mineurs. Il ne représente pas toutes les personnes inaptes, 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

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.

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 établit une relation 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.

### 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 et il diffuse de l'information par la voie des réseaux sociaux. De plus, il rencontre des citoyens et des groupes dans le contexte 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 en situation de vulnérabilité.

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 Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes et de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, principalement par un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. De plus, le Curateur public a inscrit des actions dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées. Enfin, il participe également aux efforts de l'administration publique en matière de développement durable et dans le cadre de la stratégie numérique gouvernementale.

### Ses enjeux

### L'impact de la pandémie

Aux enjeux pris en compte dans sa planification stratégique décrits plus bas s'est ajouté le contexte sanitaire qu'a connu le Québec pendant l'année. Ce contexte particulier a eu plusieurs impacts sur le Curateur public et ses clientèles. Le Curateur public a réagi rapidement, en créant le Comité de coordination COVID-19, dirigé par le curateur public, Me Denis Marsolais. Dès le 15 mars 2020, conformément aux directives du Secrétariat du Conseil du trésor, le personnel a fait du télétravail. Au 28 février 2021, 84 % du personnel accomplissait ainsi ses tâches à distance. Le Curateur public a fourni rapidement les outils nécessaires à son personnel, en priorisant celui offrant des services à la population. Le maintien de ses services, particulièrement pour les personnes dont il est le tuteur ou le curateur, était la priorité. En mai 2020, une équipe spéciale d'une vingtaine d'employés a aidé les curateurs délégués à joindre au téléphone la vaste majorité 1 des personnes représentées par

1. C'est 99 % des personnes représentées par le Curateur public qui ont été jointes.

le Curateur public pour s'assurer de leur bien-être. Toutes les personnes déclarées positives à la COVID-19 ont été recontactées pour prendre de leurs nouvelles.

À partir de juillet 2020, la recrudescence de la pandémie nous a contraints à mettre en place d'autres moyens afin d'assurer les suivis nécessaires auprès des personnes représentées. Ainsi, des rencontres virtuelles (visioconférences) et un nouveau bilan téléphonique nous ont permis de maintenir la qualité de nos services. L'ensemble du personnel du Curateur public a fait preuve d'un engagement soutenu afin de poursuivre la mission, malgré ce contexte les affectant également. Le Curateur public a mis des moyens de communication en place pour diminuer le sentiment d'isolement et faciliter l'adaptation au télétravail. Les employées et employées dont le travail était essentiel et ne pouvait se faire à distance ont continué à se présenter aux bureaux et ont ainsi permis la poursuite des opérations nécessaires au bon fonctionnement de l'organisme.

De plus, divers moyens ont été utilisés pour tenir les partenaires et la population informés : messages sur les réseaux sociaux et le site Web du Curateur public, message téléphonique d'accueil sur sa ligne d'information générale, encart inséré dans des lettres à la clientèle, bandeau dans la signature courriel du personnel et foire aux questions sur le site Internet. Les partenaires ont été informés grâce à un webinaire, une lettre ainsi qu'un document explicatif à faire circuler dans leurs réseaux.

### 1. L'engagement des proches auprès des personnes inaptes

Des sondages menés au cours des dernières années par le Curateur public révèlent que les Québécois aspirent à ce que les personnes inaptes soient protégées par leurs proches<sup>2</sup>. 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 petitsenfants. En raison de l'évolution de la structure, de la composition et de la dispersion des familles, on peut penser que les prochaines générations d'aînés 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

2. https://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/publications/rapports.html.

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. De 2010 à 2020, 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 babyboomers auront tous plus de 75 ans. Quant à eux, les mandats de protection devraient croître à un rythme un peu plus soutenu que les régimes de protection.

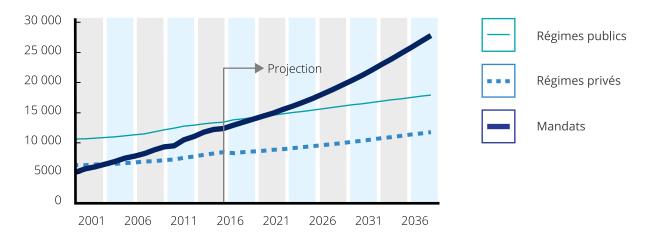
De plus, à la croissance du nombre de personnes sous régime de protection se juxtapose l'augmentation en valeur, en diversité et en complexité du patrimoine d'une partie des personnes sous régime de protection. Par exemple, au cours des 10 dernières années, la valeur des actifs administrés pour les personnes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

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 effectués dans le cadre de la révision du dispositif de protection ayant permis l'adoption du projet de loi 18 en juin 2020 3 s'inscrivent dans cette mouvance de reconnaissance des droits et de valorisation de l'autonomie de la personne.

<sup>3.</sup> Le 2 juin 2020, l'Assemblée nationale a adopté le projet de loi 18 modifiant le *Code civil*, le *Code de procédure civile*, la *Loi sur le curateur public* et diverses dispositions en matière de protection des personnes. Ces changements législatifs entreront en vigueur en juin 2022.

### 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.

### 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 efficience 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 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 du personnel envers l'organisme, 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.

### Chiffres clés

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
811	Effectif total incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires
84,9 millions de dollars	Budget de dépenses
745 millions de dollars d'actifs administrés	Actif administré au 31 décembre 2020 (valeur arrondie)
615 biens immobiliers	Nombre de biens immobiliers faisant partie de l'actif administré
842	Nombre de personnes représentées ayant bénéficié d'un accompagnement juridique
1 332	Nombre de demandes d'ouverture d'un régime de protection
372	Nombre de signalements traités
9 523	Nombre de demandes de consentement

### Mesures de protection

MAJEURS BÉNÉFICIANT DE MESURES DE PROTECTION 33 081 <sup>4</sup>			
Régimes de protection publics	Mandats homologués	Régimes de protection privés	
13 005	11 398 <sup>5</sup>	9 410	

MINEURS BÉNÉFICIANT DE RÉGIMES DE PROTECTION 4 155			
Régimes de protection publics	Régimes de protection privés avec surveillance		
103	4 064		

- 4. 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.
- 5. 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

MAJEUR BÉNÉFICIANT D'UN RÉGIME DE PROTECTION			
Déficience intellectuelle	41 %		
Maladie mentale	30 %		
Maladie dégénérative	21 %		
Traumatisme crânien	3 %		
Autres	5 %		

### 1.2 Faits saillants

### Une petite révolution est en cours : une loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité

Le 2 juin 2020, l'Assemblée nationale a adopté le projet de loi 18 modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes. Cette loi permettra de mieux protéger ceux et celles qui en ont besoin. Elle contribuera, entre autres, à offrir des mesures de protection adaptées à chaque situation, notamment par l'introduction d'une nouvelle mesure d'assistance, à valoriser l'autonomie en tenant compte des volontés et préférences, à préserver autant que possible l'exercice des droits et à mieux encadrer la gestion du patrimoine de mineurs.

La mise en œuvre de cette loi constitue pour le Curateur public le premier grand pan du processus de transformation de l'organisme. Cette transformation visera notamment à faciliter l'accès des services aux citoyens et citoyennes, à moderniser l'organisme grâce au numérique et à optimiser ses façons de faire.

L'équipe du Curateur public et ses partenaires s'affairent déjà à préparer l'entrée en vigueur de la loi, prévue d'ici juin 2022. Le Curateur public a entrepris un vaste chantier, qui aura un impact sur sa structure et sur son offre de services. Ces travaux sont réalisés en collaboration avec plusieurs partenaires. Voici quelques-uns des changements à réaliser :

- Création de deux nouveaux services (mesure d'assistance et représentation temporaire);
- Information des clientèles afin que les personnes inaptes comprennent les changements à venir dans leur régime de protection et que les représentants légaux soient informés de leurs nouveaux rôles et responsabilités;
- · Conception de services numériques au Curateur public pour soutenir la mise en œuvre de la nouvelle mesure d'assistance;
- Mobilisation des partenaires afin qu'ils aient les outils et le soutien nécessaires pour changer leurs pratiques;
- Rédaction et application de nouveaux règlements qui encadreront les services du Curateur public.

Ces travaux préliminaires doivent être bien exécutés afin que l'entrée en vigueur de la loi soit un succès. Cette loi aura des répercussions positives qui toucheront des milliers de Québécois et leur famille. Un message rempli d'espoir pour l'avenir, porté par le ministre de la Famille ainsi que plusieurs partenaires et personnalités publiques, a été diffusé en novembre dans une vidéo soulignant les changements bénéfiques à venir pour les personnes en situation de vulnérabilité<sup>6</sup>. La vidéo invitait la population à se joindre au mouvement collectif visant à mieux protéger les personnes inaptes et en situation de vulnérabilité.

### Un ajustement des pratiques au contexte de pandémie

Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, la priorité du Curateur public demeure le bien-être des personnes qu'il représente ainsi que l'accompagnement des proches de personnes inaptes. Bien que cette situation complique la réalisation de certains aspects de sa mission, telles les visites aux personnes inaptes dans leur milieu de vie, le personnel du Curateur public a fait preuve cette année du même engagement qu'à l'habitude pour répondre aux besoins de ses différentes clientèles. Des solutions ont été mises en œuvre, notamment des rencontres virtuelles ou téléphoniques en remplacement des visites en personne.

La grande majorité du personnel du Curateur public était en télétravail durant l'année. L'équipement informatique a été amélioré afin que l'ensemble de ce personnel puisse accomplir ses tâches à distance. De plus, des sondages auprès du personnel ont permis de connaître ses préoccupations depuis le début de la crise et sa satisfaction quant au soutien offert par l'organisme. Un plan d'action a été mis en œuvre par la suite, afin de mettre en place des mesures liées au bien-être psychologique des employés et des gestionnaires.

Le Curateur public suit la situation de près et s'ajuste à celle-ci, afin de pouvoir continuer d'offrir des services de qualité aux familles et aux personnes inaptes.

### Audit de performance du Vérificateur général : le Curateur public se fait entendre par la Commission de l'administration publique

La Commission de l'administration publique a procédé en mars 2021 à l'audition du Curateur public, à la suite de l'audit de performance réalisé par le Vérificateur général du Québec sur certaines activités liées à la protection des personnes inaptes sous régime public. Le rapport de cet audit a été déposé en novembre 2019 à l'Assemblée nationale du Québec. Le Curateur public a accueilli les recommandations du Vérificateur général comme une occasion d'améliorer ses services, au bénéfice des personnes qu'il représente.

M° Denis Marsolais a pu souligner aux membres de la commission que le Curateur public était déjà en action avant même l'audit de performance, dans le cadre de son programme de transformation, dont la mise en application de la loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité. Le Curateur public est d'ailleurs bien engagé dans le plan d'action qu'il a élaboré pour s'assurer de répondre aux commentaires du Vérificateur général. De plus, le Curateur public a obtenu de nouvelles ressources humaines et financières depuis 2019, ce qui lui permettra de jouer son rôle en représentation publique encore mieux.

Les membres de la Commission de l'administration publique ont indiqué avoir apprécié les échanges qu'ils ont eus avec l'équipe du Curateur public. Ils ont pu constater que ce dernier s'est doté d'objectifs de réforme ambitieux, et ils suivront avec intérêt et vigilance l'avancement de l'implantation des différentes mesures annoncées.

6. https://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/nouvelles/20201115.html.

### Bilan du Plan stratégique 2016-2021 et nouvelle planification pour 2021-2026

Le Plan stratégique 2016-2021 du Curateur public visait principalement à ce que tous les Québécois et toutes les Québécoises puissent compter sur quelqu'un qui veillerait sur eux en cas d'inaptitude, et à adapter la protection de chaque personne inapte à ses besoins et à son environnement. Il visait de plus à réviser ses façons de faire, en misant sur le développement de son personnel et la mise en place d'outils modernes.

Au cours des cinq dernières années, le Curateur public a renforcé ses activités d'accompagnement et de surveillance des tuteurs et des curateurs privés. Il a aussi réalisé cinq actions concertées avec des partenaires, en vue de faciliter la prise en charge des personnes inaptes par leurs proches. Les délais de production de l'inventaire des biens des personnes qu'il représente ont été réduits de 51 % et la mise en œuvre des plans de représentation s'est poursuivie. La gestion des dossiers des personnes inaptes a été améliorée, notamment par la réalisation de 13 mesures accentuant le passage vers le numérique. De plus, dans un contexte de départs à la retraite nombreux, le Curateur public s'est efforcé de préparer la relève parmi les membres de son personnel. La satisfaction du personnel quant à la reconnaissance de son expérience et de ses compétences a été au rendez-vous, passant de 5,95/10 à 7,05/10.

Puisque cinq cibles stratégiques n'ont pas été atteintes au 31 mars 2021, le Curateur public poursuit ses efforts pour améliorer les résultats. En effet, le programme de transformation du Curateur public contribuera à l'atteinte de plusieurs cibles, alors que d'autres seront reprises dans le plan stratégique 2021-2026 du Curateur public, par l'utilisation d'indicateurs connexes. Ce prochain plan stratégique a été adopté au printemps 2021 par le comité de direction du Curateur public et déposé à l'Assemblée nationale lors de la séance du 30 septembre 2021.



# 2. LES RÉSULTATS

### 2.1 Plan stratégique

### Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2016-2021

Orientation 1 : Encourager les proches à s'impliquer auprès des personnes inaptes

	OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	PAGE
1.	Accroître l'implication des proches au sein des mesures de protection	1.1. Pourcentage d'adultes québécois ayant préparé un mandat de protection	Augmentation de 42 % à 45 % d'ici mars 2018 et à 50 % d'ici mars 2021	44 %	26
		1.2. Pourcentage d'adultes représentés protégés en tout ou en partie par un proche	Augmentation de 64 % à 67 % d'ici mars 2018 et à 70 % d'ici mars 2021	62,9 %	27
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	Deux nouvelles actions concertées réalisées d'ici mars 2018 et trois autres d'ici mars 2021	5 (Résultat cumulatif)	28

Orientation 2 : Offrir un continuum de protection adapté aux besoins de la personne et à son environnement

	OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	PAGE
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	Taux de satisfaction de plus de 85 % au 31 mars 2021	Mesure abandonnée	29	
	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	À partir du 31 mars 2018, tous les régimes ouverts depuis plus d'un an	100 %	30	
		3.3. Pourcentage des dossiers à risque pris en charge en moins de trois mois	80 % d'ici mars 2021	84 %	30
4.	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	Augmentation de 66 % à 70 % d'ici mars 2018 et à 75 % d'ici mars 2021	78 %	31
		4.2. Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant un plan de représentation mis à jour annuellement	Augmentation de 31 % à 50 % d'ici mars 2018 et à 75 % d'ici mars 2021	50 %	32
		4.3. Délai de production de l'inventaire des biens des personnes représentées par le Curateur public	Réduction du délai moyen de 247 jours de 25 % d'ici mars 2019 et de 33 % d'ici mars 2021	- 51 %	33

Orientation 3 : Réviser nos façons de faire, en misant sur des outils modernes et le développement du personnel

	OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	PAGE
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 maind'œuvre	50 % d'ici mars 2017 et 100 % d'ici mars 2019	s. o. (Cible atteinte en 2017-2018)	34
		5.2. Cote de satisfaction de la reconnaissance de l'expérience et des compétences du personnel	Augmentation de la cote de 5,95 à 6,95/10 d'ici mars 2019	s. o. (cible atteinte en 2018-2019)	34
6.	Améliorer la gestion des dossiers des personnes représentées	6.1. Nombre de mesures permettant d'accentuer le passage vers le mode numérique	Deux mesures réalisées d'ici mars 2018 et trois autres d'ici mars 2021	13 (Cible atteinte en 2019-2020)	35
		6.2. Nombre  de démarches  d'optimisation  en représentation  publique et privée	Deux démarches réalisées d'ici mars 2021	0	37

### Résultats détaillés 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2016-2021

### ENJEU 1 : L'ENGAGEMENT DES PROCHES AUPRÈS **DES PERSONNES INAPTES**

Orientation 1 : encourager les proches à s'impliquer auprès des personnes inaptes

**OBJECTIF 1 : ACCROÎTRE L'IMPLICATION DES PROCHES AU SEIN DES MESURES DE PROTECTION** 

Contexte lié à l'objectif: Au Québec, les familles participent généralement à 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 champs d'intérêt et 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 bienêtre, 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 formelle de la part de leur famille ou de leurs proches.

Indicateur 1.1: Pourcentage d'adultes québécois ayant préparé un mandat de protection 7

(mesure de départ : 42 % en 2015)

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	Augmentation de 42 % à 45 % d'ici mars 2018	S. O.	S. O.	Augmentation à 50 % d'ici mars 2021
Résultats	39 % <sup>8</sup> (Cible non atteinte)	S. O.	S. O.	44 % <sup>9</sup> (Cible non atteinte)

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Le Curateur public a poursuivi 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 sur son site Web ainsi que des dépliants. Bien que la pandémie ait réduit le nombre d'événements, le Curateur public a participé à 14 conférences et salons, qui ont

- 7. Cet indicateur est calculé à l'aide d'un sondage réalisé auprès de la population québécoise. Il présente une estimation du nombre d'adultes québécois ayant préparé un mandat par rapport au nombre total d'adultes québécois.
- 8. Ce résultat est considéré comme étant stable par rapport à la mesure de départ (pas statistiquement différent). Ce sondage a une marge d'erreur de ± 3,1 % selon un intervalle de confiance de 95 %. Ce sont 1 000 adultes québécois qui ont été sondés en 2018.
- 9. Ce résultat est considéré comme étant significativement supérieur par rapport aux résultats du sondage de 2018, mais non statistiquement différent par rapport à la mesure de départ de 2015. La marge d'erreur de ce sondage est de ± 3,1 % selon un intervalle de confiance de 95 %. Ce sont 1 009 adultes québécois qui ont été sondés en 2021.

permis de sensibiliser et d'informer 601 personnes. Le Curateur public a également tenu une série de webinaires pour faire connaître la loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité. Divers sujets, dont le mandat de protection, y étaient abordés. La première séance, qui a eu lieu le 25 mars 2021, comptait 670 participants.

La cible était ambitieuse car l'indicateur visait l'ensemble de la population alors que ce sont les adultes âgés de plus de 55 ans qui sont les plus susceptibles de s'intéresser au mandat de protection. Lors du sondage mené en 2021, 64 % des personnes de ce groupe d'âge ont affirmé avoir un mandat.

Indicateur 1.2: Pourcentage d'adultes représentés protégés en tout ou en partie par un proche<sup>10</sup>

(mesure de d	<b>lépart :</b> 62,2 % <sup>11</sup>	au 31 mars 2016)
--------------	--------------------------------------	------------------

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	Augmentation de 64 % <sup>11</sup> à 67 % d'ici mars 2018	s. o.	S. O.	Augmentation à 70 % d'ici mars 2021
Résultats	62,8 % <sup>12</sup> (Cible non atteinte)	62,9 % <sup>13</sup>	63,3 % 14	62,9 % <sup>15</sup> (Cible non atteinte)

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

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. Au cours des cinq dernières années, la proportion d'adultes représentés par un proche est passée de 62,2 % à 62,9 %. Plusieurs actions ont été réalisées pour accroître l'implication des proches au sein des mesures de protection. Entre autres, des projets-pilotes pour expérimenter différentes pratiques novatrices ont été réalisés en 2016-2017, de même que des campagnes de marketing social valorisant l'engagement des proches envers les personnes inaptes (2018 et 2019). À ceci s'ajoute la promotion du mandat de protection faite tout au long de la durée du plan stratégique, grâce, notamment, à deux campagnes publicitaires numériques : Choisissez votre protecteur, remplissez votre mandat de protection (2018) et Prévoyez l'imprévisible (2020).

- 10. Cet indicateur présente le nombre d'adultes représentés en tout ou en partie par un proche par rapport au total des adultes représentés au Québec..
- 11. 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 %.
- 12. Donnée révisée en fonction de l'épuration du registre des mandats de protection homologués.
- 13. Donnée révisée en fonction de l'épuration du registre des mandats de protection homologués.
- 14. Donnée 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.
- 15. Donnée 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.

Ces activités de sensibilisation n'ont pas permis d'atteindre la cible fixée. D'importants changements semblent nécessaires pour réussir à atteindre la cible de 70 %. C'est ainsi que la révision du dispositif de protection (projet de loi 18) contient des mesures qui favoriseront l'implication de la famille et des proches dans la représentation des personnes de leur entourage lorsqu'un régime de protection devient nécessaire. Ces changements législatifs concernent, par exemple, des démarches d'ouverture plus adaptées aux réalités des familles d'aujourd'hui et de nouvelles mesures, telles la représentation temporaire et l'assistance.

### OBJECTIF 2: FACILITER LA PRISE EN CHARGE PAR LES PROCHES DES PERSONNES INAPTES, EN PLANIFIANT DES ACTIONS CONCERTÉES AVEC LES PARTENAIRES

Contexte lié à l'objectif: La protection des personnes inaptes est une responsabilité collective qui touche plusieurs intervenants des domaines social, médical, psychologique, légal, financier, etc. La complémentarité et la cohérence de leurs actions avec celles du Curateur public sont déterminantes pour assurer une protection adéquate des personnes inaptes et faciliter leur protection par les proches. Le Curateur public collabore déjà avec un grand nombre de partenaires, afin d'assumer son rôle de tuteur ou de curateur. D'autres partenariats avec des organismes publics et des institutions financières permettraient d'encourager l'engagement des familles dans la protection des personnes inaptes et de faciliter les solidarités familiales et collectives.

**Indicateur 2.1 :** Nombre de nouvelles actions concertées réalisées

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	Deux nouvelles actions concertées réalisées d'ici mars 2018	s. o.	S. O.	Trois autres d'ici mars 2021
Résultats	2 (Cible atteinte)	3	3	5 (Cible atteinte)

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Deux actions concertées ont été réalisées en 2020-2021. Ce résultat porte le total à cinq actions réalisées au cours des cinq dernières années.

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet de loi 18, la première action visait à déterminer les actes qu'une personne pourrait faire elle-même, seule ou avec l'assistance du tuteur, et ceux qu'elle ne pourrait faire sans être représentée en fonction de ses facultés. Cette action contribue à l'objectif stratégique en clarifiant pour le tuteur quels actes la personne peut faire seule ou avec son assistance et pour quels actes il doit la représenter. Cette action concertée a été réalisée avec l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.

En collaboration avec le Barreau du Québec et la Chambre des notaires, la deuxième action visait l'harmonisation de la gestion des actes préalables à la reconnaissance d'un assistant. Elle s'est aussi réalisée dans le cadre de la mise en œuvre du projet de loi 18 et a permis la rédaction du règlement sur l'accréditation des professionnels. Ces travaux contribuent à l'atteinte de l'objectif stratégique en facilitant la reconnaissance d'un assistant par l'offre de différents choix d'intervenants pour le faire et l'harmonisation de leurs pratiques.

### ENJEU 2 : DES SERVICES DE QUALITÉ DANS UN CONTEXTE DE CROISSANCE DES RESPONSABILITÉS

Orientation 2 : offrir un continuum de protection adapté aux besoins de la personne et à son environnement

**OBJECTIF 3: ASSURER UN ACCOMPAGNEMENT ET UNE SURVEILLANCE DES TUTEURS** ET DES CURATEURS, QUI CONTRIBUENT À LA PROTECTION DE LA PERSONNE INAPTE

Contexte lié à l'objectif: Bien que les membres d'un conseil de tutelle exercent un premier niveau de surveillance, puisqu'ils veillent à ce que le tuteur ou le curateur s'acquitte adéquatement de ses obligations, le Curateur public exerce également un rôle d'assistance et de surveillance à l'endroit des tuteurs et des curateurs. L'accompagnement, plus important au début du régime, et modulé par la suite en fonction des besoins, permet aux tuteurs et aux curateurs de bien connaître leurs obligations et de les remplir adéquatement. Les situations d'abus financier ou de maltraitance sont malheureusement présentes dans notre société et elles nécessitent une vigilance continue de la part du Curateur public pour assurer aux personnes représentées une protection adéquate de leurs conditions de vie, de leurs intérêts, de l'exercice de leurs droits civils ou de leur patrimoine. Lorsqu'il constate des erreurs ou des anomalies, le Curateur public effectue un suivi rigoureux de la situation et il intervient pour la corriger.

Indicateur 3.1: Taux de satisfaction des représentants légaux assujettis à la surveillance du Curateur public

(mesure de départ : Taux de satisfaction des représentants légaux de majeurs en 2015-2016 : 90 %; Taux de satisfaction des représentants légaux de mineurs en 2015-2016 : 85 %)

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	s. o.	S. O.	S. O.	Taux de satisfaction de plus de 85 % au 31 mars 2021
Résultats	S. O.	S. O.	S. O.	s. o. (Cible non atteinte)

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.

Toutefois, la mesure de cet indicateur a été abandonnée en 2019-2020, en raison d'importants changements aux services offerts par le Curateur public entrainés par le projet de loi 18.

Indicateur 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 16

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	À partir	À partir	À partir	À partir
	du 31 mars 2018,			
	tous les régimes	tous les régimes	tous les régimes	tous les régimes
	ouverts depuis plus	ouverts depuis plus	ouverts depuis plus	ouverts depuis plus
	d'un an	d'un an	d'un an	d'un an
Résultats 100 % (Cible atteinte)		100 %	100 %	100 %
		(Cible atteinte)	(Cible atteinte)	(Cible atteinte)

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

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 2021, 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 pour chaque tuteur et curateur, afin de déterminer les interventions requises pour s'assurer qu'ils ont une compréhension adéquate 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.

Indicateur 3.3: Pourcentage des dossiers à risque pris en charge en moins de trois mois 17

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	S. O.	S. O.	s. o.	80 % d'ici mars 2021
Résultats	S. O.	S. O.	84 %	84 % 18
Résultats	S. O.	S. O.	84 %	84 % <sup>18</sup> (Cible atteir

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La proportion de dossiers à risque pris en charge en moins de trois mois par le Curateur public s'est établie à 84 %, dépassant ainsi la cible fixée. Ce résultat a été rendu possible 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'organisme est davantage outillé pour mieux cibler les dossiers nécessitant une plus grande attention ou une intervention rapide en cas de risques d'abus ou de manquements.

<sup>16.</sup> Le pourcentage représente le nombre de régimes de protection privés avec surveillance ouverts avant le 31 mars et ayant fait l'objet d'une évaluation, par rapport au nombre total de régimes de protection privés avec surveillance ouverts avant le 31 mars.

<sup>17.</sup> Le pourcentage représente le nombre de dossiers à risque dont la prise en charge a été réalisée en 90 jours ou moins, par rapport au nombre total de dossiers dont le délai depuis l'événement les classant à risque a atteint 90 jours.

<sup>18.</sup> Les dossiers n'ayant pas été pris en charge en moins de trois mois font l'objet d'un suivi serré afin qu'ils soient pris en charge de manière prioritaire.

Un dossier est considéré comme à risque lorsque le curateur public reçoit un signalement potentiellement fondé ou lorsqu'un abus, ou un soupçon d'abus, est constaté dans le cadre de la surveillance du régime. Un dossier est aussi à risque lorsque le représentant légal ne fournit pas les documents nécessaires à la surveillance et qu'il y a un manque de collaboration de sa part.

### **OBJECTIF 4: PROTÉGER LA PERSONNE ET SON PATRIMOINE PAR LES MESURES LES PLUS ADAPTÉES À SA SITUATION**

Contexte lié à l'objectif : Le plan de représentation constitue un outil privilégié guidant le Curateur public dans l'exercice de ses fonctions de représentant légal. Ce plan personnalise la représentation et l'aide à s'assurer du respect des droits de la personne inapte et de la valorisation des rôles sociaux qu'elle est toujours en mesure d'assumer. À travers ce plan de représentation, le curateur délégué détermine également les proches de la personne inapte qui pourraient participer totalement ou en partie à sa représentation.

Le Curateur public a également la responsabilité d'assurer la gestion du patrimoine qui lui est confié. Il est tenu d'agir avec prudence et diligence, honnêteté et loyauté, dans l'intérêt de la personne représentée. Pour ce faire, il dresse dans la première année de représentation un bilan d'ouverture, comprenant l'inventaire des biens de la personne représentée. Un plan de gestion du patrimoine est ensuite élaboré, afin qu'il puisse agir de manière appropriée pour préserver et protéger les biens de la personne.

Indicateur 4.1: Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime 19

### (mesure de départ : 66 % en 2015-2016)

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	Augmentation de 66 % à 70 % d'ici mars 2018	S. O.	S. O.	Augmentation à 75 % d'ici mars 2021
Résultats	76 % (Cible atteinte)	84 %	85 %	78 % (Cible atteinte)

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Pour l'exercice 2020-2021, 78 % des personnes représentées par le Curateur public avaient un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime. Le Curateur public dépasse ainsi la cible fixée à cet égard pour 2021. Le fléchissement par rapport à 2019-2020 est causé par le retard pris en début d'année dans les visites aux personnes nouvellement représentées, ces visites étant préalables à l'élaboration des plans de représentation.

<sup>19.</sup> Cette donnée exclut les personnes pour lesquelles un plan de représentation n'a pas à être établi, c'est-à-dire les personnes sous tutelle dative, sous tutelle ad hoc ou sous tutelle à l'absent, les régimes d'administration provisoires ou d'office, les personnes résidant hors Québec et les personnes décédées dans les six premiers mois de leur représentation.

Indicateur 4.2 : Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant un plan de représentation mis à jour annuellement 20

(mesure de départ : 31 % en 2015-2016)

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	Augmentation de 31 % à 50 % d'ici mars 2018	s. o.	S. O.	Augmentation à 75 % d'ici mars 2021
Résultats	56 % <sup>21</sup> (Cible atteinte)	61 %	66 %	50 % (Cible non atteinte)

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Les visites dans les milieux de vie n'ont pu être effectuées, en raison des directives de la Direction générale de la santé publique, causant des retards dans l'atteinte de la cible. Ces visites sont un préalable à la mise à jour du plan de représentation.

Les rencontres effectuées à l'aide des mesures de remplacement ont été efficaces, mais ont aussi comporté quelques défis : accès aux nouvelles technologies, difficultés techniques, familiarisation avec la communication en mode virtuel, etc.

Rappelons aussi que la révision des plans de représentation est effectuée en collaboration avec les travailleurs sociaux du réseau de la santé et que plusieurs ont dû réorienter leurs priorités de travail pour faire face à la pandémie.

<sup>20.</sup> Pour 2018-2019 à 2020-2021, le calcul de cet indicateur est réalisé à partir de toutes les personnes dont le régime de protection public a atteint un minimum de 18 mois entre le 1er avril 2020 et le 31 mars 2021, ce qui représente le total des personnes dont le plan de représentation doit être mis à jour. La proportion est le nombre de personnes ayant effectivement eu une mise à jour du plan sur le nombre total de personnes. Cette donnée exclut les personnes pour lesquelles un plan de représentation n'a pas à être établi, c'est-à-dire les personnes sous tutelle dative, sous tutelle ad hoc ou sous tutelle à l'absent, les régimes d'administration provisoires ou d'office, les personnes résidant hors Québec et les personnes décédées avant la mise à jour de leur plan.

<sup>21.</sup> 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 le régime a été ouvert depuis le 1er avril 2013. Cette donnée exclut les personnes pour lesquelles un plan de représentation n'a pas à être établi, c'est-à-dire les personnes sous tutelle dative, sous tutelle ad hoc ou sous tutelle à l'absent, les régimes d'administration provisoire ou d'office, les personnes résidant hors Québec et les personnes décédées avant la mise à jour de leur plan.

Indicateur 4.3 : Délai de production de l'inventaire des biens des personnes représentées par le Curateur public 22

(mesure de départ : Délai moyen de 247 jours en 2015-2016)

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	s. o.	Réduction du délai moyen de 247 jours de 25 % d'ici mars 2019	s. o.	Réduction du délai moyen de 247 jours de 33 % d'ici mars 2021
Résultats	+ 9 %	- 39 % (Cible atteinte)	- 50 %	- 51 % (Cible atteinte)

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En 2020-2021, le délai moyen de production de l'inventaire des biens des personnes représentées par le Curateur public était de 120 jours, ce qui représente une réduction de 51 % par rapport à l'année de référence. Cette amélioration est principalement attribuable aux changements apportés aux méthodes de travail.

### **ENJEU 3: UNE ORGANISATION INNOVANTE ET EFFICIENTE**

Orientation 3 : réviser nos facons de faire, en misant sur des outils modernes et le développement du personnel

OBJECTIF 5 : RECONNAÎTRE ET METTRE À CONTRIBUTION L'EXPÉRIENCE ET LES COMPÉTENCES **DU PERSONNEL** 

Contexte lié à l'objectif: Pour préparer la relève et faire face aux exigences de recrutement ou de remplacement de personnel, le Curateur public a entrepris un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. Cet exercice a permis à l'organisme d'établir et d'anticiper les besoins en ressources humaines, tant en volume qu'en compétences. En plus de prévoir les départs à venir, cet exercice détermine la relève potentielle pour un poste plus élevé et les actions favorisant le cheminement de carrière, contribuant ainsi à reconnaître et à mettre à contribution l'expérience et les compétences du personnel.

De plus, la capacité du Curateur public à réaliser sa mission avec efficience repose en partie sur la disponibilité d'un personnel qualifié et mobilisé. 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'organisme, 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.

<sup>22.</sup> Le délai de production de l'inventaire est la différence entre la date d'ouverture du régime de protection public et la date de fin de réalisation de l'inventaire. Un inventaire doit être réalisé pour toutes les personnes sous régime de protection public dont le Curateur public a la responsabilité des biens.

Indicateur 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<sup>23</sup>

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	S. O.	100 % d'ici mars 2019	S. O.	S. O.
Pácultate	100 %	S. O.	S. O.	S. O.
Résultats	(Cible atteinte)			

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La cible pour mars 2019 a été atteinte dès mars 2018, puisque la totalité des plans d'action prévus pour préparer la relève avait été rédigée à cette date. Cette démarche s'inscrivait dans un exercice triennal de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, entrepris à l'automne 2015, et visait à préparer la relève et à faire face aux mouvements de personnel. Les employés constituant des relèves potentielles ont accès à plusieurs outils pour mettre en œuvre leur plan de développement, élaboré avec leur gestionnaire : formation, soutien et accompagnement, participation à des projets et à des comités, lectures, profils de compétences existants, etc.

L'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre prévoit également d'autres mesures pour favoriser le cheminement professionnel du personnel : atelier carrière, information sur la tenue des processus de qualification gouvernementaux, soutien aux employés et nombreux outils disponibles dans l'intranet<sup>24</sup>. Les activités de développement de la relève se sont poursuivies cette année lorsqu'elles étaient possibles.

Indicateur 5.2 : Cote de satisfaction de la reconnaissance de l'expérience et des compétences du personnel<sup>25</sup>

(mesure de départ : 5,95/10 en 2015-2016)

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	S. O.	Augmentation de la cote de 5,95 à 6,95/10 d'ici mars 2019	s. o.	S. O.
Résultats	S. O.	7,05 (Cible atteinte)	S. O.	S. O.

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Après avoir dépassé sa cible concernant la satisfaction de la reconnaissance de l'expérience et des compétences du personnel à l'automne 2018, le Curateur public a poursuivi ses actions en matière de reconnaissance et de satisfaction du personnel.

<sup>23.</sup> Cet indicateur présente le nombre de plans d'action pour préparer la relève rédigés par rapport au nombre de plans d'action prévu en 2016-2017, en excluant les relèves retirées de l'exercice, en raison d'un départ de l'organisme ou de choix différents de l'employé ou du gestionnaire.

<sup>24.</sup> L'intranet est un réseau informatique privé utilisé par les employés du Curateur public du Québec. Il sert principalement à partager

<sup>25.</sup> Cette cote est obtenue à l'aide d'un sondage auprès du personnel sur la qualité de vie au travail.

Parmi les actions entreprises, et ce, pour une troisième année consécutive, une semaine spéciale sur le thème de la reconnaissance pour l'ensemble du personnel a été organisée. Des actions ont également été entreprises pour poursuivre la démarche visant à maximiser l'« expérience employé » au sein de l'organisme. Par ailleurs, une plateforme qui vise à sonder l'opinion du personnel en temps réel a fait l'objet d'un projet-pilote. Cette démarche permettra à l'organisme et aux gestionnaires d'avoir des échanges en continu avec le personnel pour ainsi travailler ensemble à la recherche de solutions visant à poursuivre l'amélioration des divers aspects de la qualité de vie au travail.

### **OBJECTIF 6: AMÉLIORER LA GESTION DES DOSSIERS DES PERSONNES REPRÉSENTÉES**

Contexte lié à l'objectif: En s'appuyant sur les progrès technologiques qu'il a réalisés au cours des dernières années, le Curateur public souhaite améliorer ses façons de faire et renforcer les services directs à la clientèle. Grâce à la numérisation, à la reconnaissance optique de caractères et à des ententes d'échange d'information avec ses partenaires, l'objectif à long terme est de constituer un dossier intégré de la personne représentée. Ainsi, l'actif documentaire pourrait être centralisé et disponible rapidement pour l'ensemble des intervenants au dossier. Le dossier intégré diminue également le risque de perte d'un document, tout en offrant une économie de temps, d'espace et de coût.

De plus, de nouveaux projets pour le secteur de la représentation privée et celui de la représentation publique permettront de mieux soutenir le personnel dans le cadre de ses activités en fonction des récentes orientations et politiques de l'organisme. Cette modernisation des façons de faire vise à optimiser les interventions, en privilégiant l'automatisation de certains gestes répétitifs.

Indicateur 6.1: Nombre de mesures permettant d'accentuer le passage vers le mode numérique

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	Deux mesures réalisées d'ici mars 2018	S. O.	S. O.	Trois autres d'ici mars 2021
Résultats cumulatifs	2 (Cible atteinte)	3	7 (Cible atteinte)	13 (Cible atteinte)

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En 2020-2021, six mesures supplémentaires ont été réalisées afin d'accentuer le passage vers le mode numérique, portant le nombre total de mesures à 13 et permettant ainsi de dépasser la cible fixée au 31 mars 2021. L'ensemble de ces mesures a renforcé la capacité du Curateur public à réagir rapidement à la demande du gouvernement de maintenir un maximum d'employés en télétravail et à continuer à offrir un service de qualité en 2020-2021.

#### Mesure 1. Création d'un service d'architecture d'entreprise

Pour assurer la cohérence et l'encadrement adéquat de la conception et du déploiement de la transformation numérique au Curateur public, une équipe d'architecture d'entreprise a été formée. Cette équipe a conçu un outil d'architecture d'entreprise et a préparé des cadres de référence utilisés pour la conception et la documentation de l'architecture d'entreprise.

#### *Mesure 2. Mise à niveau de plateformes technologiques*

La mise à niveau de la plateforme technologique de gestion électronique de contenu d'entreprise et de la plateforme applicative opérationnelle du Curateur public a été réalisée. Ces travaux avaient pour objectif de faciliter l'arrimage avec les solutions infonuagiques en cours d'élaboration.

### Mesure 3. Consolidation de l'équipe spécialisée en technologie numérique

Le Curateur public a procédé au recrutement de ressources spécialisées en numérique (analystes organiques, Web et qualité Web, spécialistes de l'expérience utilisateur et de l'interface utilisateur) et mis sur pied une cellule innovation afin de renforcer sa capacité à concevoir son virage numérique et à intégrer les nouvelles technologies numériques.

#### *Mesure 4. Achats d'ordinateurs portables*

Le Curateur public a fait l'acquisition de nombreux ordinateurs portables pour le personnel qui n'en avait pas déjà, favorisant le télétravail pour la majorité des employés.

### Mesure 5. Création de canaux de communication numérique

Le contexte sanitaire et l'adoption du projet de loi 18 ont accéléré la création de canaux de communication numérique pour faciliter les échanges autant entre les employés qu'avec la clientèle. En effet, outre la publication régulière d'articles sur le compte Facebook de l'organisme, une infolettre mensuelle, intitulée Mieux protéger, a été diffusée pour la première fois en juillet 2020 pour informer la clientèle de sujets liés à la loi qui entrera en vigueur en juin 2022. En date du 31 mars 2021, l'infolettre comptait 5 831 abonnés. Une série de webinaires a également été tenue en mars dernier pour faire connaître la loi. La première séance a eu lieu le 25 mars 2021 et comptait 670 participants.

Les réunions virtuelles (tous les types de réunions, incluant le recrutement et le développement de compétences) et les outils nécessaires au bon fonctionnement de celles-ci ont été implantés. Ces outils ont aussi permis la mise en œuvre de solutions de remplacement permettant de rencontrer des personnes représentées par le Curateur public de manière virtuelle afin d'assurer la continuité des services dans les meilleures conditions possibles.

La solution de télécopie numérique a été déployée dans plusieurs nouvelles unités de l'organisme. Cette solution élimine le papier pour la réception des télécopies, en les acheminant vers un dépôt numérique, comme une boîte de courriel partagée.

#### Mesure 6. Implantation de processus administratifs numériques

Le Curateur public a converti plusieurs processus administratifs pour qu'ils se réalisent en mode numérique. Ainsi, l'ouverture des dossiers juridiques et la documentation de ceux-ci sont maintenant entièrement numériques. La transmission des réponses aux mandats donnés par le curateur public et leur approbation se font aussi maintenant en mode numérique.

Dans le cadre de la gestion contractuelle, l'approbation électronique des factures et la signature électronique des contrats ont été introduites. La quantité de papier utilisée a aussi été réduite dans le secteur de la comptabilité institutionnelle, en rendant disponibles plusieurs documents électroniquement. Les travaux de réalisation et d'approbation des états financiers des biens sous administration sont également réalisés en mode numérique.

Indicateur 6.2: Nombre de démarches d'optimisation en représentation publique et privée

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	s. o.	S. O.	S. O.	Deux démarches réalisées d'ici mars 2021
Résultats	0	0	0	0 (Cible non atteinte)

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Les travaux concernant la démarche d'optimisation en représentation publique ont débuté en 2016-2017. L'année suivante, la création du projet Mobilisation personne a permis de franchir une étape importante avec l'élaboration de pratiques de référence en matière d'accueil et d'orientation des personnes pour lesquelles l'ouverture d'un régime était demandée. En 2020-2021, le déploiement des pratiques de référence a été complété, à l'exception de deux pratiques qui entreront en vigueur au même moment que la nouvelle loi, pour permettre une meilleure cohérence.

De plus, les travaux de modernisation de l'application informatique du Curateur public qui permet de mieux soutenir les employés qui assurent le continuum de protection de la personne représentée se sont poursuivis jusqu'en mars 2021. Compte tenu du contexte sociosanitaire, l'implantation d'une deuxième et dernière livraison a été repoussée en mai 2021, alors que la formation des utilisateurs était en cours au 31 mars 2021.

En ce qui concerne la démarche d'optimisation en représentation privée, la définition des besoins d'optimisation a débuté en 2018-2019 et s'est poursuivie en 2019-2020. En 2020-2021, les travaux ont porté sur la définition des objectifs d'affaires des futurs services, tout en intégrant les orientations liées à la transformation numérique. Toutefois, ces derniers ont été ralentis, étant donné les autres priorités de l'organisme, dont les travaux de mise en application du projet de loi 18. La rédaction du dossier d'affaires est prévue à l'automne 2021.

Bien que la cible ne soit pas atteinte, des travaux majeurs ont été réalisés et ces démarches d'optimisation se poursuivront en 2021-2022.

### 2.2 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.

La majorité des indicateurs présente des résultats positifs cette année, malgré le contexte sanitaire. Cependant, certains engagements ont connu des résultats plus bas que les années antérieures. Les services aux personnes représentées par le Curateur public ont évidemment été touchés par le contexte sanitaire. Toutefois, des solutions ont rapidement été mises en œuvre afin d'assurer la réalisation de la mission de l'organisme.

L'examen des inventaires et des rapports annuels en moins de 60 jours (respectivement 88 % et 57 %) dans le cadre de la surveillance des régimes de protection privés a connu des retards. Aux causes évoquées plus haut s'ajoute le fait que plusieurs représentants privés ont également été affectés par la pandémie et que des compromis ont

dû être trouvés en fonction de leur situation, ce qui a retardé la réception de documents et d'explications en appui aux rapports reçus. La réorganisation du travail et la conciliation travail/famille ont aussi réduit la proportion des nouveaux tuteurs et curateurs de majeurs et des secrétaires de conseils de tutelle contactés dans les délais habituels. La majorité a tout de même été contactée rapidement.

En ce qui concerne les services aux personnes représentées par le Curateur public, les visites dans le milieu de vie ont évidemment été touchées par le contexte sanitaire. Elles ont été suspendues en mars 2020, en raison des directives de la Direction générale de la santé publique. Une autre approche a été mise en œuvre et un bilan a été réalisé par téléphone à partir de juillet 2020. Ainsi, 71 % des personnes dont la visite était prévue dans l'année ont reçu une visite en personne ou par vidéoconférence (35 %) ou ont fait l'objet d'un bilan téléphonique exhaustif (36 %).

### Sommaire des résultats des engagements généraux

	ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE DANS LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2020-2021	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019
1.	Nous vous écoutons avec attention et vous traitons avec respect et courtoisie.	Nombre de plaintes fondées concernant le respect, l'empathie et la courtoisie	S. O.	2 (sur 21 plaintes traitées)	5 (sur 26 plaintes traitées)	1 (sur 24 plaintes traitées)
2.	Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone, par	Nombre d'appels reçus par le service des renseignements généraux	S. O.	23 765	24 478	26 600 <sup>26</sup>
	la poste, par courriel ou en personne, directement à nos bureaux.	Nombre de courriels reçus par le service des renseignements généraux	S. O.	1 408	1 078	1 117
		Nombre de visiteurs accueillis au siège social et dans les directions territoriales	S. O.	1 097 <sup>27</sup>	4 519	4 361
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.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.

<sup>26.</sup> En raison d'un problème avec le système de comptabilisation des appels, les données des mois de décembre 2018 et de janvier 2019 ont dû être estimées.

<sup>27.</sup> En raison de la pandémie de COVID-19, la réception du siège social du Curateur public a été fermée pendant toute l'année 2020-2021 et n'a reçu aucun visiteur. Les réceptions des directions territoriales l'ont été une partie de l'année, mais ont tout de même accueilli un total de 1 097 visiteurs.

	ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE DANS LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2020-2021	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019
4.	Vous pouvez aussi consulter le registre des personnes légale- ment représentées sur notre site Web. Nous y garantissons la confidentialité et la protection des renseignements personnels.	Nombre de plaintes fondées concernant le registre public sur le Web	S. O.	0	0	0 (sur 2 plaintes traitées)
5.	Si vous avez besoin d'information, vous pouvez communiquer avec notre service de renseignements par	Proportion des appels auxquels on a répondu en moins de trois minutes <sup>28</sup>	s. o.	96 %	89 %	91 % <sup>29</sup>
	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.	Proportion des courriels auxquels on a répondu en moins de deux jours ouvrables 30	S. O.	100 %	100 %	100 %
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.	Proportion des visiteurs dirigés vers l'interlocuteur approprié dans un délai de 15 minutes suivant l'heure du rendez-vous 31	S. O.	100 % 32	98 %	98 %
7.	Si vous nous laissez un message téléphonique, nous vous rappellerons dans les deux jours ouvrables suivants.	Nombre de plaintesfondées de correspondants non rappelés dans un délai de deux jours ouvrables	S. O.	9 (sur 40 plaintes traitées)	16 (sur 47 plaintes traitées)	11 (sur 36 plaintes traitées)

- 28. Cette proportion s'applique à l'ensemble des appels reçus aux numéros suivants : 514 873-4074, 1 844 LECURATEUR (532-8728) et 1 800 363-9020.
- 29. En raison d'un problème avec le système de comptabilisation des appels, cette donnée exclut les mois de décembre 2018 et de janvier 2019.
- 30. La proportion des courriels auxquels nous avons répondu en moins de deux jours ouvrables est calculée à partir de l'ensemble des courriels reçus dans l'année.
- 31. Le délai est mesuré à partir de l'heure prévue du rendez-vous.
- 32. En raison de la pandémie de COVID-19, qui a entrainé la fermeture de la réception du siège social, les statistiques sont basées uniquement sur les données des directions territoriales, alors que, les années précédentes, elles incluaient aussi le siège social.

# Sommaire des résultats des engagements envers les proches engagés dans la protection d'une personne inapte

	ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE DANS LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2020-2021	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019
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 33	S. O.	91 %	93 %	94 %
		Proportion des tuteurs d'un mineur appelés dans un délai de 45 jours <sup>34</sup>	S. O.	98 %	99 %	97 %
9.	Surveiller la conformité de votre inventaire et de vos rapports annuels,	Proportion des inventaires reçus examinés en 60 jours ou moins <sup>35</sup>	S. O.	88 %	94 %	95 %
	afin de s'assurer que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée ou du mineur.	Proportion des rapports annuels reçus examinés en 60 jours ou moins <sup>36</sup>	S. O.	57 %	74 %	72 %
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 37	S. O.	88 %	94 %	89 %

<sup>33.</sup> Le délai de 45 jours débute au moment où le jugement ou l'avis payeur est saisi au système opérationnel du Curateur public.

<sup>34.</sup> Le délai de 45 jours débute au moment où le jugement ou l'avis payeur est saisi au système opérationnel du Curateur public.

<sup>35.</sup> Le pourcentage représente les inventaires reçus de la part des tuteurs et des curateurs privés et examinés par le Curateur public en 60 jours ou moins, par rapport au nombre total d'inventaires reçus depuis 60 jours dans l'année financière de la part des tuteurs et des curateurs privés.

<sup>36.</sup> Le pourcentage représente le nombre de rapports annuels reçus de la part des tuteurs et des curateurs privés et examinés par le Curateur public en 60 jours ou moins, par rapport au nombre total de rapports annuels reçus depuis 60 jours dans l'année financière de la part des tuteurs et des curateurs privés.

<sup>37.</sup> Le délai de 45 jours débute au moment où la nomination est saisie au système opérationnel du Curateur public.

### Sommaire des résultats des engagements envers les personnes représentées par le Curateur public

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE DANS LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2020-2021	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019
11. Recueillir votre opinion et celle de vos proches, afin d'établir le bienfondé 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 38	S. O.	99 % <sup>39</sup>	97 %	99 %
	Proportion des personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection public ou mixte dont les proches ont été contactés 40	S. O.	99 %	96 %	98 %
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 41	S. O.	987	1 055	950

<sup>38.</sup> Le pourcentage représente le nombre de personnes pour lesquelles une recommandation d'ouverture de régime a été déposée au tribunal par le Curateur public et qui ont été visitées à l'accueil, par rapport au nombre total de recommandations d'ouverture de régime déposées au tribunal par le Curateur public.

<sup>39.</sup> Les visites ayant été impossibles à effectuer, d'autres moyens ont été utilisés.

<sup>40.</sup> Le pourcentage représente le nombre de personnes pour lesquelles une recommandation d'ouverture de régime a été déposée au tribunal par le Curateur public et dont les proches ont été contactés, par rapport au nombre total de recommandations d'ouverture de régime déposées au tribunal par le Curateur public.

<sup>41.</sup> Sommes de toutes les demandes de recherche de mandat à la Chambre des notaires du Québec lorsqu'une personne susceptible d'avoir pu faire un mandat est visée par une demande d'ouverture d'un régime de protection public.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE DANS LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2020-2021	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019
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	S. O.	71 % <sup>42, 43</sup>	90 % 44	92 %
	Proportion de nouveaux régimes publics qui ont un plan de représen- tation six mois après leur ouverture <sup>45</sup>	S. O.	78 % <sup>46</sup>	85 %	84 %
14. Consentir à vos soins, si vous ne pouvez le faire vous-même. Nous répondons aux demandes de consentement aux	Proportion de demandes de consentement urgentes traitées en moins d'une heure 48	S. O.	100 %	98 %	99 %
soins qu'on vous propose en moins de deux jours ouvrables ou dans l'heure qui suit, s'il s'agit d'une urgence <sup>47</sup> .	Proportion de demandes de consentement non urgentes traitées en moins de 48 heures 49	S. O.	99 %	99 %	100 %

- 42. Parmi les visites effectuées, 59 % ont été réalisées à l'intérieur de la période prévue selon le niveau de risque et 41 % l'ont été après cette période.
- 43. À partir du 13 mars 2020, le Curateur public a suspendu, sauf situation exceptionnelle, les visites aux personnes dans leur milieu de vie. Ainsi, 35 % des personnes ont été visitées dans leur milieu de vie ou virtuellement, alors que 36 % ont bénéficié d'une mesure alternative mise en place en juillet 2020. Cette mesure a pris la forme d'un bilan téléphonique, qui se distingue du bilan régulier existant déjà, du fait qu'il n'est pas une simple mesure d'atténuation du risque, mais plutôt un bilan aussi exhaustif que possible.
- 44. Parmi les visites effectuées, 65% ont été réalisées à l'intérieur de la période prévue selon le niveau de risque et 35 % l'ont été après cette période.
- 45. Cette donnée exclut les personnes pour lesquelles un plan de représentation n'a pas à être établi, c'est-à-dire les personnes sous tutelle dative, sous tutelle ad hoc ou sous tutelle à l'absent, les régimes d'administration provisoires ou d'office, les personnes résidant hors Québec et les personnes décédées dans les six premiers mois de leur représentation.
- 46. Malgré la baisse du résultat en 2020-2021 causé par la pandémie, la cible fixée au plan stratégique de 75 % au 31 mars 2021 a été atteinte.
- 47. Le statut urgent ou non urgent des demandes est défini par le demandeur.
- 48. Le pourcentage représente le nombre de demandes de consentement urgentes traitées en moins d'une heure sur l'ensemble des demandes de consentement urgentes reçues.
- 49. Le pourcentage représente le nombre de demandes de consentement non urgentes traitées en moins de 48 heures sur l'ensemble des demandes de consentement non urgentes reçues.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE DANS LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2020-2021	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019
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 50	S. O.	98 %	97 %	99 %
	Proportion des bilans d'ouverture complétés dans la première année de l'ouverture du régime de protection <sup>51</sup>	S. O.	96 %	95 %	85 %
	Proportion des plans de gestion du patrimoine de la personne réalisés au plus tard trois mois après le bilan d'ouverture 52	S. O.	90 %	94 %	93 %
	Nombre de motifs de plaintes fondées concernant le budget de dépenses d'une personne représentée	S. O.	7 (sur 104 plaintes traitées)	8 (sur 78 plaintes traitées)⁵³	6 (sur 81 plaintes traitées)
	Nombre de motifs de plaintes fondées provenant des personnes représentées concernant l'accès à leur dossier	S. O.	0 (sur 4 plaintes traitées)	0 (sur 3 plaintes traitées)	0 (sur 8 plaintes traitées)

<sup>50.</sup> Le pourcentage représente le nombre de demandes de prestations gouvernementales canadiennes produites dans un délai de 10 jours suivant la réception du jugement d'ouverture d'un régime public au Curateur public, par rapport au total des demandes produites pour les personnes admissibles suivant la réception du jugement d'ouverture d'un régime public au Curateur public.

<sup>51.</sup> Le pourcentage représente le nombre de bilans d'ouverture complétés en moins de 365 jours pour les régimes de protection ouverts entre le 1er avril et le 31 mars de l'année précédente, par rapport au nombre total de régimes de protection ouverts pendant cette même période.

<sup>52.</sup> Le pourcentage représente le nombre de plans de gestion du patrimoine réalisés en trois mois ou moins, par rapport au nombre de bilans d'ouverture terminés.

<sup>53.</sup> Parmi les huit motifs de plaintes fondées, un motif était de la responsabilité d'un tiers.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE DANS LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2020-2021	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019
16. Vous renseigner sur votre situation financière, si vous en faites la demande.	Proportion des comptes sommaires disponibles au 31 janvier <sup>54</sup>	S. O.	100 % <sup>55</sup>	100 % <sup>56</sup>	100 % 57
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 58	S. O.	99 %	97 %	96 %
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 <sup>59</sup>	S. O.	99 %	100 %	98 %
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 <sup>60</sup>	S. O.	94 %	94 %	95 %
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 <sup>61</sup>	S. O.	95 %	98 %	97 %

- 54. Le pourcentage représente le nombre de comptes sommaires déposés dans le dossier de la personne représentée le ou avant le 31 janvier, par rapport au nombre de comptes sommaires à déposer au 31 décembre.
- 55. La production des comptes sommaires s'est terminée le 23 janvier 2021.
- 56. La production des comptes sommaires s'est terminée le 22 février 2020, plutôt que le 31 janvier.
- 57. La production des comptes sommaires s'est terminée le 9 février 2019, plutôt que le 31 janvier.
- 58. Le pourcentage représente le nombre de plaintes traitées par les unités administratives et par le Bureau des plaintes pour lesquelles le plaignant a été contacté dans un délai de deux jours ouvrables ou moins, par rapport au nombre total de plaintes traitées.
- 59. Le pourcentage représente le nombre de plaintes traitées par les unités administratives et par le Bureau des plaintes pour lesquelles les premières conclusions ont été transmises au plaignant dans un délai de 20 jours ouvrables ou moins, par rapport au nombre total de plaintes traitées.
- 60. Le pourcentage représente le nombre de premières interventions effectuées en 48 heures ou moins suivant la réception d'un signalement, par rapport au nombre total de signalements pris en charge. Dans certains cas particuliers, la demande d'accès au dossier physique de la personne protégée par un mandat constitue la première intervention.
- 61. Le pourcentage représente le nombre de signalements pris en charge en 20 jours ou moins, par rapport au nombre total de signalements traités.



# 3. LES RESSOURCES UTILISÉES

### 3.1 Utilisation des ressources humaines

### Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2020-2021	2019-2020	ÉCART
Représentation publique : protection de la personne	309	284	25
Représentation publique : administration du patrimoine	361	345	16
Représentation privée	119	108	11
Sensibilisation de la population	22	19	3
Total	811	756	55

### Formation et perfectionnement du personnel

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité

CHAMP D'ACTIVITÉ	2020	2019
Favoriser le perfectionnement des compétences	372 269 \$	564 730 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	42 932 \$	57 855 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	50 885 \$	47 093 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	141 148 \$	225 390 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	59 545 \$	96 519 \$

### Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2020	2019
Proportion de la masse salariale (%)	1,3	2
Nombre moyen de jours de formation par personne 62	2,2	3,5
Cadre	107	136
Professionnel	1 267	1 985
Fonctionnaire	438	804
Total	1 812	2 925
Somme allouée par personne 63	806 \$	1 195 \$

# Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisme (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire ministériel comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation (mouvements entre ministères et organismes).

Les départs involontaires, quant à eux, comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

### Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier 64

	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Taux de départ volontaire (%)	10	15	12

<sup>62.</sup> Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

<sup>63.</sup> Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel

<sup>64.</sup> Taux de départ ministériel. Il inclut les mouvements de type mutations, les retraites et les démissions.

### 3.2 Utilisation des ressources financières

# Dépenses par secteur d'activité

### Dépenses et évolution par secteur d'activité

SECTEUR D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2020-2021 (000 \$) <sup>65</sup>	DÉPENSES PRÉVUES AU 31 MARS 2021 (000 \$) <sup>66</sup>	DÉPENSES RÉELLES 2019-2020 (000 \$) SOURCE : COMPTES PUBLICS 2019-2020	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Direction et administration du Curateur public	34 157,3	34 157,3	28 603,5	5 553,8	19,4
Mesures de protection	50 741,7	50 741,7	47 984,1	2 757,6	5,7
Total	84 899,0	84 899,0	76 587,6	8 311,4	10,9

### 3.3 Utilisation des ressources informationnelles

### Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2020-2021

TYPE D'INTERVENTION	INVESTISSEMENTS (000 \$)	DÉPENSES (000 \$)
Projets <sup>67</sup>	3 805,1	890,3
Activités 68	1 319,1	11 689,0
Total	5 124,2	12 579,3

<sup>65.</sup> Comprend les montants associés aux crédits renouvelables qui s'élèvent à 20 200,0 K\$.

<sup>66.</sup> Dont 266,3 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie

<sup>67.</sup> Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.

<sup>68.</sup> Toutes les autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.



**AUTRES EXIGENCES** 

# 4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

### 4.1 Gestion et contrôle des effectifs

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1er avril 2020 au 31 mars 2021

	CATÉGORIE	HEURES TRAVAILLÉES [1]	HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2]	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1] + [2]	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS [4] = [3] / 1 826,3
1.	Personnel d'encadrement	77 739	18	77 757	43
2.	Personnel professionnel	752 137	7 158	759 295	416
3.	Personnel de bureau, techniciens et assimilés	510 735	2 137	512 872	281
Total 2020-2021		1 340 611	9 313	1 349 924	739
Total 2019-2020		S. O.	S. O.	1 290 287	706

### Contrats de service

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ ou plus, conclus entre le 1er avril 2020 et le 31 mars 2021

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique <sup>69</sup>	23	42 233 866,57
Total des contrats de service	23	42 233 866,57

<sup>69.</sup> Un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

# 4.2 Développement durable 70

## Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020

Le plan d'action de développement durable du Curateur public a été prolongé dans l'attente de la nouvelle stratégie gouvernementale. Une mise à jour du plan actuel est en cours de réalisation et prendra effet en 2021-2022.

OBJECTIF GOUVERNE- MENTAL		ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
1.1	1.	Poursuivre et renforcer les pratiques de gestion écorespon- sables	Quantité de papier achetée par personne représentée	D'ici mars 2020, réduire de 10 %, par rapport à 2015, la quantité de papier achetée par personne représentée	Atteinte en 2019-2020. Réduction de 49 % du papier utilisé en 2020-2021. Le télétravail favorise la réduction d'achat de papier.	ATTEINTE Avant ou à la date prévue
1.4	2.	Développer davantage les connais- sances du personnel en matière de développe- ment durable	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées	Quatre activités de sensibilisation réalisées par année	Cinq activités de sensibilisation réalisées.	ATTEINTE Avant ou à la date prévue
1.2	3.	Renforcer la prise en compte des principes de développe- ment durable	Proportion du personnel ciblé formé à la prise en compte des principes de développe- ment durable	D'ici mars 2020, 80 % du personnel ciblé est formé à la prise en compte des principes de déve- loppement durable	100 % du personnel ciblé a été formé à la prise en compte des principes de développement durable en 2020-2021.	ATTEINTE Après la date prévue
			Nombre d'actions structurantes ayant fait l'objet de la prise en compte des principes de développe- ment durable	D'ici mars 2020, prendre en compte les principes de développe- ment durable lors de l'élaboration d'au moins une action structurante	Atteinte en 2019-2020. Aucune action n'a fait l'objet d'une prise en compte des principes en 2020-2021.	ATTEINTE Avant ou à la date prévue

<sup>70.</sup> Le Commissaire au développement durable n'a fait aucune recommandation au Curateur public en 2020-2021.

OBJECTIF GOUVERNE- MENTAL	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE	
Agenda 21 et Politique À part entière	4. Favoriser l'inclusion sociale des personnes inaptes	Pourcentage d'adultes représentés protégés en tout ou en partie par un proche	D'ici mars 2021, 70 % des adultes représentés sont protégés en tout ou en partie par un proche	62,9 % <sup>71</sup> des adultes représen- tés sont protégés en tout ou en partie par un proche.	NON ATTEINTE Débuté	
		Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime	D'ici mars 2021, 75 % des personnes ont un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime	Atteinte en 2017-2018. En 2020-2021, 78 % des personnes avaient un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime.	ATTEINTE Avant ou à la date prévue	
		Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant une mise à jour annuelle de leur plan de représentation	D'ici mars 2021, 75 % des personnes ont une mise à jour annuelle de leur plan de représentation	Une mise à jour du plan de représentation a été réalisée pour 50 % des personnes pour qui cette mise à jour devait être faite.	NON ATTEINTE Débuté	

# 4.3 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 1er 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'organisme peuvent s'adresser à cette personne. De plus, une procédure officielle visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles est en place depuis le 1er octobre 2017 et est diffusée auprès de l'ensemble des employés.

Au cours de l'exercice 2020-2021, aucune divulgation d'actes répréhensibles n'a été reçue par le responsable du suivi des divulgations.

<sup>71.</sup> Donnée 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.

# 4.4 Accès à l'égalité en emploi

### Données globales

### Effectif régulier au 31 mars 2021

NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER	
659	

### Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2020-2021

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
51	105	33	2

## Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, Autochtones et personnes handicapées

### Embauche des membres de groupes cibles en 2020-2021

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2020-2021	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	51	11	0	0	0	11	22
Occasionnel	105	29	0	0	0	29	28
Étudiant	39	9	0	0	2	10	26
Stagiaire	2	2	0	0	0	2	100

### Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

STATUT D'EMPLOI	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Régulier (%)	22	58	45
Occasionnel (%)	28	31	66
Étudiant (%)	26	33	50
Stagiaire (%)	100	50	20

### Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires étant des membres des minorités visibles et ethniques, des anglophones, des Autochtones ou des personnes handicapées, afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

### Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier - résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%)
Anglophones	5	0,8	5	0,8	5	0,8
Autochtones	1	0,2	1	0,2	4	0,7
Personnes handicapées	13	2,0	14	2,2	11	1,8

### Rappel de la cible de représentativité

Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

### Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel - résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2021 <sup>72</sup>	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2019 (%)
MVE Montréal/ Laval	195	34,7	180	23,9	179	24,9
MVE Outaouais/ Montérégie	13	22,8	14	1,9	10	1,4
MVE Estrie/ Lanaudière/ Laurentides	4	5,1	4	0,5	5	0,7
MVE Capitale- Nationale	3	3,6	3	0,4	3	0,4
MVE Autres régions	0	0	0	0	0	0

<sup>72.</sup> Les données au 31 mars 2021 au sujet du taux de présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel ont été fournies par le Secrétariat du Conseil du trésor. Leurs pourcentages sont calculés sur la base du nombre d'employés dans une région et non en fonction du nombre total d'employés, tel que nous les avions calculés pour les années antérieures.

### Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, les cibles régionales suivantes :

Montréal/Laval: 41 %

Outaouais/Montérégie: 17 %

Estrie/Lanaudière/Laurentides: 13 %

Capitale-Nationale: 12 %

Autres régions : 5 %

### Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel - résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2021

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT (NOMBRE)	PERSONNEL D'ENCADREMENT (%)
Minorités visibles et ethniques	6	15

### Rappel de la cible de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, la cible de représentativité de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

### **Femmes**

### Taux d'embauche des femmes en 2020-2021 par statut d'emploi

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	51	105	33	2	191
Nombre de femmes embauchées	39	69	25	2	135
Taux d'embauche des femmes (%)	76	66	76	100	71

### Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2021

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel <sup>73</sup>	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	44	390	170	55	0	0	659
Nombre total de femmes	24	278	128	43	0	0	473
Taux de représenta- tivité des femmes (%)	55	71	75	78	0	0	72

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

### Nombre de dossiers soumis à Infrastructures technologiques Québec relativement au PDEIPH

AUTOMNE 2020 (COHORTE 2021)	AUTOMNE 2019 (COHORTE 2020)	AUTOMNE 2018 (COHORTE 2019)
1	3	3

### Nombre de nouveaux participants et participantes au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars

2020-2021	2019-2020	2018-2019
1	1	2

### Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles 74

### Autres mesures ou actions en 2020-2021 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

MESURE OU ACTION	GROUPE CIBLE	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Note de service faisant la promotion du PDEIPH	Gestionnaires	Environ 40

<sup>73.</sup> Il est à noter que le personnel professionnel inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

<sup>74.</sup> Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.

# 4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics

Le curateur public est un administrateur public au sens du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. L'organisme 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 2020-2021, 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 2020-2021, aucun manquement n'a été signalé à cet égard. Ces différents codes d'éthique sont accessibles sur le site Web du Curateur public.

Le curateur public prête une attention particulière au volet éthique, que ce soit relativement à un geste répréhensible accompli à l'intérieur même de l'organisme (entre employés et gestionnaires) ou relativement à sa prestation de services à la personne. Un responsable est donc désigné pour assurer une vigie à cet effet, proposer des démarches novatrices, élaborer des mécanismes préventifs et traiter, au besoin, les cas présentés.

# 4.6 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

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 Loi sur l'accès).

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

La Loi sur l'accès 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.

#### Nombre total de demandes reçues

NOMBRE TOTA	I DE DEMANI	DEC BECLIES
NOWDRE TOTA	AL DE DEIVIAN	DES RECUES

142

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

DÉLAI DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION
De 0 à 20 jours	8	104	S. O.
De 21 à 30 jours	2	22	S. O.
31 jours ou plus (le cas échéant)	0	10	S. O.
Total	10	136	S. O.

### Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

DÉCISION RENDUE	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS	DISPOSITIONS DE LA LOI INVOQUÉES ↓
Acceptée (entièrement)	2	58	S. O.	S. O.
Partiellement acceptée	2	24	S. O.	LCP: 52(2), 52(4) CDLPQ <sup>75</sup> : 9 LAI: 1, 9, 32, 53, 54, 59(1), 86.1, 88.1
Refusée (entièrement)	3	22	S. O.	LCP: 51, 52, 52(2), 52(4) LAI: 1, 9, 33, 37, 39 53, 54, 59, 65.1, 88.1 CDLPQ: 9 LRCCD <sup>76</sup> : 48.1
Autres	3	32	S. O.	N'a pas donné suite, document inexistant, demande transférée

### Mesures d'accommodement et avis de révision

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES D'ACCÈS AYANT FAIT	NOMBRE D'AVIS DE RÉVISION REÇUS DE LA COMMISSION
L'OBJET DE MESURES D'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE	D'ACCÈS À L'INFORMATION
0	0

<sup>75.</sup> Charte des droits et libertés de la personne.

<sup>76.</sup> Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès.

# 4.7 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

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. Elle est accessible aux employés, qui doivent s'y conformer dans leurs communications orales et écrites. Elle est aussi disponible 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, 10 formations linguistiques différentes ont été suivies par un total de 92 participants et participantes.

Les tableaux suivants rendent compte des exigences de la politique.

### **Comité permanent et mandataire**

QUESTIONS	RÉPONSES
Avez-vous un ou une mandataire?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle?	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 ?	Non
Si oui, donnez le nombre de ces rencontres :	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation?	Non
Si oui, expliquez lesquelles : s. o.	

### Statut de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée : 7 juillet 2012	
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ?	
Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française : s. o.	Non

#### Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ?	Non
Si oui, expliquez lesquelles : s. o.	
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application?	Mise à jour de la politique linguistique et diffusion de la nouvelle version à l'interne et à l'externe.

# 4.8 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. Les activités réalisées sont les suivantes :

#### Diversification des mesures de soutien

Des travaux ont débuté en 2018-2019 pour mieux connaître les besoins de soutien des personnes ayant un rôle de représentant légal. En 2020-2021, une équipe spécialisée en expérience-citoyen a été mise sur pied et une stratégie a été élaborée. Cette démarche s'inscrit dans les changements générés par l'adoption du projet de loi 18 et par l'adhésion à la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023. Ces travaux ont pour objectif de mieux adapter l'offre de services aux besoins et attentes des représentants légaux et des membres de conseil de tutelle, mais également de tous les citoyens étant en contact avec le Curateur public.

### **Modifications législatives**

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. Le projet de loi 18, la Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes, a été adopté le 2 juin 2020.

Ces modifications législatives, qui entreront en vigueur par décret en juin 2022, faciliteront l'exercice de certaines des responsabilités des proches des personnes inaptes ou ayant des difficultés. Notamment, elles assouplissent des règles considérées comme trop restrictives, elles introduisent la mesure de représentation temporaire, lorsque le besoin de représentation concerne un acte précis, et elles permettent que les deux parents d'un majeur inapte puissent être nommés tuteurs.

De plus, la nouvelle loi introduit la mesure d'assistance, qui permet la reconnaissance du rôle que jouent plusieurs personnes proches aidantes. Ainsi, cette mesure non judiciarisée permettra aux personnes vivant une difficulté d'être accompagnées, si elles le désirent, lorsqu'elles devront prendre des décisions et exercer leurs droits. Le Curateur public aura le mandat de reconnaître les assistants et de les inscrire dans un registre public, pour une durée maximale de trois ans. La reconnaissance de l'assistant lui permettra d'être l'intermédiaire

de la personne assistée auprès de tous les organismes, entreprises et professionnels avec lesquels il entrera en contact. L'assistant pourra, entre autres, leur communiquer de l'information ou en recueillir.

#### **Actions concertées**

Cinq actions concertées avec des partenaires ont été réalisées depuis 2016 et viennent faciliter le rôle des représentants légaux. En 2018-2019, une entente a été signée avec l'Office des personnes handicapées du Québec. Elle permet d'accentuer la collaboration entre les deux organismes et de favoriser l'accès à de l'information pratique et pertinente pour les personnes qui en ont besoin, notamment celles qui exercent un rôle de représentant légal ou de membre de conseil de tutelle. Deux actions concertées ont aussi été réalisées avec la Régie de l'assurance maladie du Québec et avec l'Association de médiation familiale du Québec.

En 2020-2021, deux autres actions concertées ont été complétées. La première, avec l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, a permis de déterminer les actes qu'une personne pourra faire elle-même, seule ou avec l'assistance du tuteur, et ceux qu'elle ne pourra faire sans être représentée en fonction de ses facultés, dans le cadre de l'application de la nouvelle loi (projet de loi 18). Cette action participe à clarifier pour le tuteur quels actes la personne peut faire seule ou avec son assistance et pour quels actes il doit la représenter.

La deuxième action vise l'harmonisation de la gestion des actes préalables à la reconnaissance d'un assistant qui sera réalisée dans le cadre de la mise en œuvre du projet de loi 18 avec le Barreau du Québec et la Chambre des notaires du Québec. Cette action concertée facilitera la reconnaissance d'un assistant par l'offre de différentes possibilités d'intervenants pour le faire et l'harmonisation de leurs pratiques.

### 4.9 Politique de financement des services publics

### Coût des services tarifés et non tarifés

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 24 % de ses dépenses (soit 20,2 millions de dollars de crédits renouvelables sur des dépenses totales de 83,7 millions) a été financée par les honoraires, intérêts et autres sommes perçues en 2020-2021.

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. Dès lors, l'ensemble des coûts (tarifés et non tarifés) est considéré dans le coût de ses activités.

#### **Coût des services tarifés**

REPRÉSENTATION PUBLIQUE			
Honoraires	Protection de la personne	Administration du patrimoine	Total
Honoraires bruts (000 \$)	11 838,2	15 533,6	27 371,8
Honoraires non exigés (000 \$)	(5 970,7) <sup>77</sup>	(3 586,3) <sup>78</sup>	(9 557,0)
Total partiel (000 \$)	5 867,5	11 947,3	17 814,8
Gestion de portefeuille (000 \$)		3 714,0	3 714,0
Honoraires nets 2020-2021 (000 \$)	5 867,5	15 661,3	21 528,8
Honoraires nets 2019-2020 (000 \$)	3 499,4	14 861,1	18 360,5
Coûts			
Traitements (000 \$)	24 425,9	21 214,8	45 640,7
Fonctionnement (000 \$)	9 659,4	11 232,3	20 891,7
Coûts totaux 2020-2021 <sup>79</sup> (000 \$)	34 085,3	32 447,1	66 532,4
Coûts totaux 2019-2020 (000 \$)	29 882,4	30 953,7	60 836,1
Niveau de financement 2020-2021 (%)	17,2	48,3	32,4
Niveau de financement 2019-2020 (%)	11,7	48,0	30,2

#### Coût des services non tarifés

	REPRÉSENTATION PRIVÉE (000 \$)	SENSIBILISATION DE LA POPULATION (000 \$)	AUTRES SERVICES DE LA REPRÉSENTATION PUBLIQUE (000 \$)	TOTAL (000 \$)
Traitements	8 118,2	1 714,8	2 561,2	12 394,2
Fonctionnement	3 060,4	496,8	1 169,3	4 726,5
Coûts totaux 2020-2021	11 178,6	2 211,6	3 730,5	17 120,7
Coûts totaux 2019-2020	10 152,4	2 085,4	3 513,6	15 751,4

<sup>77.</sup> Les honoraires de représentation d'une personne sont payables à la fin de son régime de protection, selon l'actif réalisable disponible.

<sup>78.</sup> Le Curateur public applique une directive de non-exigence visant à exempter du paiement de ses honoraires les personnes représentées à faible revenu.

<sup>79.</sup> 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.

# ANNEXE A

### Comités consultatifs du Curateur public

### Le Comité de protection

Institué en vertu de la Loi sur le curateur public (art. 17.1), le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées est formé de six membres représentant la diversité de la clientèle du Curateur public. Leur rôle est de conseiller le curateur public sur tout sujet qu'il porte à leur attention et de lui faire des recommandations, le cas échéant.

Ses membres sont choisis pour leur engagement auprès de personnes inaptes ou protégées et sont nommés par le ministre responsable du Curateur public pour une durée d'au plus trois ans. Ils demeurent en fonction à l'expiration de leur mandat jusqu'à ce qu'ils soient nommés de nouveau ou remplacés (art. 17.2). Au 31 mars 2021, les six membres du comité étaient M. Paul-Antoine Beaudoin, Me Nathalie Drouin, M<sup>me</sup> Sarita Israël, D<sup>re</sup> Yvette Lajeunesse, M<sup>me</sup> Anick Larose et Me Jocelin Lecomte.

### 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 qui ont siégé au Comité d'audit, au cours de l'exercice 2020-2021, sont M<sup>me</sup> Marjolaine Loiselle, M<sup>me</sup> 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'organisme. À la demande du curateur public, les membres du comité ont poursuivi leur engagement cette année. Ils se sont réunis à trois reprises au cours de celle-ci.

### Le Comité de placement

Institué en vertu de l'article 46 de la Loi sur le curateur public, le comité de placement a pour mandat de conseiller le Curateur public en matière de placement des biens dont ce dernier assume l'administration.

Le comité est constitué de trois membres nommés par la ministre responsable de l'application de la Loi sur le curateur public pour une période d'au plus trois ans. Ses membres actuels sont:

- M<sup>me</sup> Louise Charette, présidente du comité, M. Sc., ASC, chef des placements à Bâtirente;
- · M. Charles Lefebvre, B. Sc. Act., CFA, FRM, vice-président et gestionnaire de portefeuille principal, Revenus fixes à Fiera Capital;
- M. Gilles Chouinard, vice-président placements à la caisse de retraite de l'Association de bienfaisance et de retraite des policiers et policières de la Ville de Montréal.

Depuis le 1<sup>er</sup> 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.

# **ANNEXE B**

# États financiers des comptes sous administration de l'exercice clos le 31 décembre 2020

### 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.

Le curateur public du Québec, Le directeur général des services aux personnes,

Le directeur général de l'administration, Le directeur des ressources financières et matérielles,

**Denis Marsolais** 

**Alain Dupont** 

**Pierre Roy** 

**Denis Lacroix** 

Montréal, le 21 octobre 2021



### RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

### Rapport sur l'audit des états financiers

#### **Opinion**

l'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 2020, 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 2020, 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 influer 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'acquiers une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux 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 ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,

Roch Suein CPA auditen, CA

Roch Guérin, CPA auditeur, CA Directeur principal d'audit

Montréal, le 21 octobre 2021

#### **CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC** ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION AU 31 DÉCEMBRE 2020

(En milliers de dollars)

	2020	2019
ACTIF SOUS ADMINISTRATION		
PORTEFEUILLES COLLECTIFS (notes 4, 15)		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	65 596	89 234
Intérêts à recevoir	21	99
Placements	294 998	231 904
- Accomondo	360 615	321 237
PATRIMOINES ADMINISTRÉS		
Comptes bancaires, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme (note 6)	34 150	29 625
Frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance	14 386	14 606
Placements (note 7)	140 703	132 672
Billets et autres créances	78 067	27 398
Biens immobiliers	104 319	110 367
Valeur de rachat des polices d'assurance vie	5 584	5 795
Arrangements funéraires préalables	4 640	4 993
·		2 735
Autres actifs (note 8)		
Autres actifs (note 8)	2 681 384 530	
Autres actifs (note 8)	384 530 745 145	328 191
	384 530	328 191
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION	384 530	328 191 649 428
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION	384 530	328 191 649 428
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION  PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (note 15)	384 530 745 145	328 191 649 428 235
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION  PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (note 15) Charges à payer	384 530 745 145 230	328 191 649 428 235 1 517
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION  PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (note 15) Charges à payer	384 530 745 145 230 3 112	328 191 649 428 235 1 517
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION  PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (note 15)  Charges à payer  Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalité de remboursement  PASSIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS	384 530 745 145 230 3 112	328 191 649 428 235 1 517 1 752
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION  PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (note 15) Charges à payer Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalité de remboursement  PASSIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS Sommes à payer (note 9)	384 530 745 145 230 3 112 3 342	328 191 649 428 235 1 517 1 752 56 364
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION  PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (note 15) Charges à payer Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalité de remboursement  PASSIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS Sommes à payer (note 9) Emprunts hypothécaires	230 3 112 3 342 56 924	328 191 649 428 235 1 517 1 752 56 364 8 327
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION  PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (note 15) Charges à payer Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalité de remboursement  PASSIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS Sommes à payer (note 9)	230 3 112 3 342 56 924 8 722	235 1 517 1 752 56 364 8 327 5 643
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION  PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (note 15) Charges à payer Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalité de remboursement  PASSIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS Sommes à payer (note 9) Emprunts hypothécaires Prestations, avantages et indemnités perçus d'avance	230 3 112 3 342 56 924 8 722 5 929	328 191 649 428 235 1 517 1 752 56 364 8 327 5 643 41 095
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION  PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (note 15) Charges à payer Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalité de remboursement  PASSIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS Sommes à payer (note 9) Emprunts hypothécaires Prestations, avantages et indemnités perçus d'avance	230 3 112 3 342 56 924 8 722 5 929 41 996	328 191

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé Le curateur public du Québec

**Denis Marsolais** 

#### **CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC** ÉTAT DU RÉSULTAT NET ET GLOBAL DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION **DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2020**

(En milliers de dollars)

	2020	2019
Produits d'intérêts des portefeuilles collectifs	8 109	9 635
Moins:		
Honoraires d'administration	4 155	4 793
Taxes sur les honoraires d'administration	623	717
Frais de garde et autres services	240	245
Produits d'intérêts nets	3 091	3 880
Gains (pertes) réalisés à la disposition de placements	1 414	(856)
Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements	10 876	10 053
RÉSULTAT NET ET GLOBAL DE L'EXERCICE (note 11)	15 381	13 077

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

**CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC** ÉTAT DE LA VARIATION DE L'ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION **DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2020** 

(En milliers de dollars)

	2020	2019
Résultat net et global de l'exercice	15 381	13 077
Sommes gagnées et charges engagées pour le compte		
des patrimoines administrés		
Prestations, avantages et indemnités gagnés (note 12)	265 703	248 889
Frais d'hébergement et de subsistance engagés (note 13)	(239 036)	(240 033)
Honoraires du Curateur public du Québec	(17 196)	(13 459)
	9 471	(4 603)
Variation relative à la réception et à la réévaluation d'éléments de patrimoine		
Variation nette des éléments d'actifs	140 991	131 347
Variation nette des éléments de passifs	(15 945)	(20 607)
	125 046	110 740
Remises		
Remises nettes des passifs	(57 913)	(59 305)
AUGMENTATION DE L'ACTIF NET	91 985	59 909
ACTIF NET AU DÉBUT DE L'EXERCICE	536 247	476 338
ACTIF NET À LA FIN DE L'EXERCICE	628 232	536 247

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

#### **CURATEUR PUBLIC DU QUEBEC** TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION **DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2020**

(En milliers de dollars)

	2020	2019
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Entrées de trésorerie		
Encaissements de prestations, avantages et indemnités	255 268	242 629
Encaissements découlant de la cession d'actifs	55 201	54 829
Encaissements transitoires pour le compte du fonds consolidé du revenu	3 875	3 765
Encaissements du fonds consolidé du revenu	987	1 357
Encaissements d'intérêts sur placement	1 080	2 036
	316 411	304 616
Sorties de trésorerie		
Décaissements liés aux frais d'hébergement et de subsistance	228 808	230 518
Remises	29 433	33 933
Versements au fonds consolidé du revenu	20 026	19 867
Paiements des emprunts hypothécaires et des sommes à payer	13 321	11 612
Achats d'actifs	755	710
	292 343	296 640
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	24 068	7 976
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisitions de placements dans les portefeuilles collectifs	(163 950)	(70 154)
Dispositions de placements dans les portefeuilles collectifs	116 244	82 377
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(47 706)	12 223
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(23 638)	20 199
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	89 234	69 035
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE (note 5)	65 596	89 234

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

(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 du Québec (« 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 2020.

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public ont été approuvés et autorisés pour publication par le curateur public le 21 octobre 2021.

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

#### 2b) Base d'évaluation

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public ont été préparés sur les bases d'évaluation suivantes :

- la juste valeur et le coût amorti pour les instruments financiers définis à la note 3e);
- la valeur de réalisation pour les actifs des patrimoines administrés définis à la note 3f);
- la valeur de règlement pour les passifs des patrimoines administrés définis à la note 3f).

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.

#### 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.

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

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 norme IFRS qui s'applique spécifiquement à une transaction, la direction doit faire usage de jugement pour développer et appliquer une méthode comptable permettant de fournir 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.

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.

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

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 IFRS 9 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 norme IFRS 7 sur 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 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.

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

### 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 4 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.

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

#### 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.

#### 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 montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

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 :

- 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 15.

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 à l'état du résultat net et global. Lors de la disposition d'un placement,

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

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 partir de la valeur moyenne des soldes confirmés au 1<sup>er</sup> juillet 2020.
    - 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 1er juillet 2020 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.

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

- 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.
- 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'épargneinvalidité 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 comptabilisées 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.

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

#### 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 l'ouverture du régime de protection 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 réévaluations, des annulations et des radiations d'éléments d'actif au poste Variation nette des éléments d'actifs, tandis que les passifs pris en charge durant l'exercice sont présentés nets des réévaluations, des annulations et des radiations d'éléments de passif au poste Variation nette des éléments de passifs.

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.

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

### 4. Portefeuilles collectifs

_	Fonds	d'encaisse	Fonds	de revenu	To	otal
ACTIF	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Trésorerie et équivalents de trésorerie*	65 596	89 234	-	-	65 596	89 234
Intérêts à recevoir	21	99	_	_	21	99
Placements**	71 338	14 225	223 660	217 679	294 998	231 904
	136 955	103 558	223 660	217 679	360 615	321 237

#### \* Trésorerie et équivalents de trésorerie

Les équivalents de trésorerie incluent des billets escomptés, des acceptations bancaires et du papier commercial. Les taux d'intérêt effectifs varient de 0,16 % à 0,27 % (au 31 décembre 2019 : de 1,76 % à 2,03 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en février 2021.

#### \*\* Placements

Les placements du fonds d'encaisse incluent des billets escomptés, des bons du trésor et des obligations. Les taux d'intérêt effectifs varient de 0.16 % à 1.00 % (au 31 décembre 2019 : de 1.81 % à 2.25 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en mai 2021.

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 2020, la juste valeur des unités de participation se détaille comme suit :

Fonds de reve	ะทเ	I
---------------	-----	---

	2020	2019
Nombre d'unités	7 747 608	7 968 623
Juste valeur par unité (\$)	28,86830	27,31700
Juste valeur des unités	223 660	217 679

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 1,30 % à 4,68 % (au 31 décembre 2019 : de 1,99 % à 4,68 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en février 2055.

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

### 5. 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 :

	2020	2019
Trésorerie	11 541	15 214
Équivalents de trésorerie	54 055	74 020
	65 596	89 234

### 6. Comptes bancaires, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme – patrimoines administrés

	2020	2019
Dépôts à terme	13 573	10 874
Comptes bancaires	12 787	14 387
Encaisse chez les courtiers	4 246	1 874
Caisses des bénéficiaires	3 544	2 490
	34 150	29 625

### 7. Placements – patrimoines administrés

	2020	2019
Placements inclus dans les régimes enregistrés	98 465	94 434
Obligations	3 432	4 356
Fonds communs de placement	14 420	12 555
Actions	24 386	21 327
	140 703	132 672

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

### 8. Autres actifs – patrimoines administrés

	2020	2019
Objets de valeur	1 266	1 324
Véhicules automobiles	1 358	1 339
Biens en entrepôt	26	40
Autres actifs	31	32
	2 681	2 735

### 9. Sommes à payer – patrimoines administrés

	2020	2019
Sommes à payer diverses	56 787	56 189
Dépôts sur offres d'achat	137	175
	56 924	56 364

### 10. Bons et subventions reportés pour l'épargneinvalidité – 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 versées dans le REEI pendant les 10 ans avant le retrait doivent être remboursés au gouvernement.

Lorsqu'ils sont maintenus dans le REEI pendant 10 ans, à la 11e année, les bons et les subventions pour l'épargne-invalidité deviennent acquis par la personne représentée et ils sont comptabilisés comme des sommes gagnées au compte de son patrimoine administré. Au 31 décembre 2020, les bons et les subventions reportées pour l'épargne-invalidité ont été diminués d'un montant de 3 456 639 \$ (4 432 217 \$ au 31 décembre 2019) et un montant équivalent a été constaté au poste Régime enregistré d'épargne-invalidité présenté à la note 12.

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

### 11. Résultat net et global des comptes sous administration

	Fonds d	'encaisse	Fonds	de revenu	T	otal
_	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Produits d'intérêts des portefeuilles collectifs	1 046	1 992	7 063	7 643	8 109	9 635
Moins:						
Honoraires d'administration	786	1 506	3 369	3 287	4 155	4 793
Taxes sur les honoraires d'administration	118	225	505	492	623	717
Frais de garde et autres services	106	102	134	143	240	245
Produits d'intérêts nets	36	159	3 055	3 721	3 091	3 880
Gains (pertes) réalisés à la disposition de						
placements	_	_	1 414	(856)	1 414	(856)
Variation des gains (pertes)						
non réalisés sur placements	_	_	10 876	10 053	10 876	10 053
Résultat net et global de l'exercice	36	159	15 345	12 918	15 381	13 077

### 12. Prestations, avantages et indemnités gagnés

	2020	2019
Programme de la sécurité de la vieillesse	93 434	92 678
Programme de la solidarité sociale	83 329	77 035
Autres prestations	25 717	19 880
Régime de rentes du Québec	24 972	25 241
Crédits de taxes et impôts	20 483	16 534
Société de l'assurance automobile du Québec	8 881	8 072
Régime enregistré d'épargne-invalidité	3 457	4 432
Salaires et avantages sociaux	1 624	1 661
Loyers	1 064	967
Assurances	826	699
Intérêts et dividendes	243	237
Compensations pour pertes financières	320	218
Indemnités reçues	13	38
Autres produits	1 340	1 197
	265 703	248 889

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

### 13. Frais d'hébergement et de subsistance engagés

	2020	2019
Frais d'hébergement et dépenses personnelles	203 147	205 280
Frais médicaux	6 922	8 249
Impôts et taxes	8 826	7 776
Services funéraires	4 704	3 925
Services publics	5 025	4 890
Achats de biens meubles de consommation courante	1 655	1 489
Frais immobiliers	2 512	2 226
Primes d'assurance	2 030	2 147
Frais juridiques	1 114	1 281
Frais pour préparation des déclarations fiscales	755	874
Frais de déménagement ou d'entreposage	364	396
Pensions alimentaires	340	365
Autres frais	1 642	1 135
	239 036	240 033

### 14. 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 2020 et 2019, le Curateur public a respecté les règles auxquelles il est assujetti.

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

# 15. Instruments financiers et gestion des risques financiers – portefeuilles collectifs

#### 15a) 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.

#### 15b) 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 juge que le risque de liquidité est faible. 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.

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

#### 15c) 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.

Le Curateur public juge que le risque de crédit est faible. 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 2020, 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.

#### 15d) 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 duration 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 2020, l'exposition maximale au risque de taux d'intérêt correspond à la valeur comptable des placements des portefeuilles collectifs.

Au 31 décembre 2020, 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 demeurées constantes, l'actif net des comptes sous administration aurait été supérieur ou inférieur d'un montant approximatif de 11 335 837 \$ (9 701 800 \$ au 31 décembre 2019).

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

De plus, le Curateur public limite son exposition au risque de marché en établissant des limites de détention pour différentes catégories d'instruments financiers. Celles-ci n'ont pas été modifiées au cours de l'exercice.

Au 31 décembre 2020, 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 de	étention
	Minimum	Maximum	2020	2019
Trésorerie	0 %	5 %	0 %	0 %
Titres échéant à moins de 365 jours	95 %	100 %	100 %	100 %
			100 %	100 %

#### Fonds d'encaisse

	% limite de détention		% de dé	étention
	Minimum	Maximum	2020	2019
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada	0 %	35 %	0 %	0 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec	50 %	100 %	70%	69 %
Titres émis ou garantis par les municipalités et titres permis en vertu de l'article 77 de la <i>Loi sur</i> <i>l'administration financière</i>	0 %	30 %	19%	16 %
Titres émis par les banques et Mouvement Desjardins	0 %	15 %	11%	15 %
Titres émis ou garantis par les gouvernements des autres provinces canadiennes	0 %	15 %	0 % 100 %	0 % 100 %

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

#### Fonds de revenu\*

	% limite de détention		% de de	étention
	Minimum	Maximum	2020	2019
Trésorerie et titres échéant à moins de 365 jours	0 %	10 %	4 %	7 %
Titre échéant à plus d'un an	90 %	100 %	96 %	93 %
			100 %	100 %

<sup>\*</sup> Instruments financiers détenus au moyen des unités de participation du fonds de revenu.

#### Fonds de revenu\*

	% limite de détention		% de de	étention
	Minimum	Maximum	2020	2019
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada	0 %	20 %	0 %	0 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec	50 %	100 %	72%	73 %
Titres émis ou garantis par les municipalités et titres permis en vertu de l'article 77 de la <i>Loi sur</i> <i>l'administration financière</i>	0 %	30 %	28%	27 %
Titres émis par les banques et Mouvement Desjardins	0 %	15 %	0 %	0 %
Titres émis ou garantis par les gouvernements des autres provinces canadiennes	0 %	15 %	0 %	0 %
			100 %	100 %

<sup>\*</sup> Instruments financiers détenus au moyen des unités de participation du fonds de revenu.

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

#### 15e) 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 2020 et 2019, il n'y a eu aucun transfert significatif entre les différents niveaux hiérarchiques.

Aux 31 décembre 2020 et 2019, 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.

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

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.

### 16. 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 2020, ces remises se sont élevées à 6 603 500 \$ (6 185 000 \$ au 31 décembre 2019). 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.

### 17. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2019 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2020.

