

RAPPORT
ANNUEL DE
GESTION
2012-2013

LE
CURATEUR
PUBLIC DU
QUÉBEC

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

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

Pour des renseignements sur cette publication ou sur toute autre activité du Curateur public du Québec, s'adresser à :

Le Curateur public du Québec
600, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : 514 873-4074
Sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : 514 873-4972
Site Web : www.curateur.gouv.qc.ca

Dépôt légal - 2013
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-550-68517-3 (Imprimé)
ISBN : 978-2-550-68518-0 (En ligne)
ISSN : 1705-2017 (Imprimé)
ISSN : 1705-2025 (En ligne)

© Gouvernement du Québec, 2013

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

A group of silhouettes representing a family: a woman, a man, a young girl, and a small child, walking from left to right. The background is a solid red rectangle.

**RAPPORT
ANNUEL DE
GESTION
2012-2013**



Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2012-2013. 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 des comptes sous administration au 31 décembre 2012, tel que l'exige la Loi sur le curateur public.

Veuillez accepter, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

Le ministre de la Santé et des Services sociaux
et ministre responsable des Aînés,



Dr Réjean Hébert

Novembre 2013

Docteur Réjean Hébert

Ministre de la Santé et des Services sociaux
et ministre responsable des Aînés

Hôtel du Parlement

Québec

Monsieur le Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2012-2013.

Ce rapport présente les résultats du Curateur public pour la deuxième année d'application de son Plan stratégique 2011-2016 et ceux de la cinquième année de sa Déclaration de services aux citoyens. Vous y trouverez aussi, en plus d'une présentation de la mission du Curateur public et des faits saillants de l'année, les renseignements relatifs à l'utilisation des ressources accordées à l'organisme et un compte rendu de l'application de diverses exigences législatives et gouvernementales.

Je vous transmets également les états financiers des comptes sous administration au 31 décembre 2012.

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

Le curateur public,



M^e Normand Jutras

Novembre 2013

TABLE DES MATIÈRES



Message du curateur public	7
Déclaration du comité de direction attestant la fiabilité des données et des contrôles	8
Coup d'œil sur l'année 2012-2013	9
Faits saillants	10

1

Présentation du Curateur public du Québec	11
L'incapacité et les régimes de protection	13
Le contexte et les enjeux	14

2

Présentation des résultats du Plan stratégique 2011-2016	15
2.1 Sommaire des résultats	15
2.2 Résultats détaillés	
Orientation 1 : S'assurer de la qualité de la représentation des personnes protégées et de l'administration de leur patrimoine	17
Orientation 2 : Favoriser l'implication de la famille et des partenaires dans la protection des personnes incapables	21
Orientation 3 : Optimiser l'utilisation des ressources de l'organisation	25

3

Présentation des résultats de la Déclaration de services aux citoyens	28
3.1 Sommaire des résultats	28
3.2 Résultats détaillés	32

4

L'utilisation des ressources	34
4.1 Les ressources humaines	34
4.2 Les ressources informationnelles	36
4.3 Les ressources financières	41

5

Les autres exigences législatives et gouvernementales	44
5.1 La Politique linguistique	44
5.2 L'accès à l'information	44
5.3 La protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information	45
5.4 Le Programme d'accès à l'égalité	46
5.5 Les primes au rendement	48
5.6 Le Plan d'action pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015	48
5.7 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées ...	49
5.8 Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015	49
5.9 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	50
5.10 Le suivi des recommandations du Protecteur du citoyen	50
5.11 Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	50
5.12 Le développement durable	50

6

Annexes	
Annexe A Coordonnées des bureaux du Curateur public	53
Annexe B Organigramme au 31 mars 2013	54
Annexe C Comités consultatifs du Curateur public.	55
Annexe D États financiers des comptes sous administration de l'exercice terminé le 31 décembre 2012	

MESSAGE DU CURATEUR PUBLIC



À titre de curateur public du Québec, je représente plus de 13 000 personnes ayant besoin d'être protégées en raison de leur inaptitude à s'occuper d'elles-mêmes ou de leurs biens. Le tribunal m'a ainsi confié le mandat de voir à leur protection et de veiller au respect de leurs droits et à la sauvegarde de leur autonomie.

J'assume également la surveillance de près de 12 500 tuteurs et curateurs privés qui ont accepté le mandat de s'occuper d'un de leurs proches devenu inapte ou d'administrer ses biens ou encore, de gérer les biens d'un mineur. Il ne s'agit pas seulement de surveiller, mais aussi, voire surtout, d'accompagner ces proches des personnes protégées pour les aider à bien jouer leur rôle.

Bien entendu, je peux compter sur la collaboration des employés de l'organisation pour l'accomplissement de cette noble mission. Depuis mon entrée en poste le 7 mars dernier, j'ai pu rencontrer la plupart d'entre eux. Chacun constitue un maillon essentiel de la protection des personnes représentées et de la bonne gestion de leur patrimoine. Ils font au quotidien les milliers de gestes nécessaires pour y contribuer. Je profite de l'occasion pour les remercier de leur grand dévouement.

Je suis aussi allé à la rencontre des personnes que je représente, là où elles vivent. J'ai pu voir à quel point le rôle du Curateur public, de ses employés et de ses partenaires est essentiel pour la protection de ces femmes et de ces hommes vulnérables ayant une maladie dégénérative, un trouble de santé mentale ou vivant avec les conséquences d'un traumatisme crânien ou une déficience intellectuelle.

La société québécoise change et le Curateur public doit savoir faire face à ces changements et s'y adapter. Ainsi, le vieillissement de la population fait en sorte que davantage de personnes sont déclarées inaptes. Bien que nous privilégions leur représentation par des proches, cela est parfois difficile, sinon impossible, car les familles sont plus petites qu'autrefois, souvent dispersées et éloignées. En outre, dans certains cas, la représentation légale par un proche n'est pas dans l'intérêt de la personne inapte. Par ailleurs, les patrimoines que nous devons gérer sont de plus grande valeur et parfois plus complexes.

Ces nouvelles réalités représentent des défis que le Curateur public doit relever tout en ayant le souci de maintenir la qualité de ses services.

Ainsi, nous sommes à implanter une nouvelle politique relative à l'ouverture des régimes de protection. Est-il vraiment dans l'intérêt de la personne inapte qu'un régime soit ouvert pour elle? Est-ce nécessaire? Si oui, est-ce le bon régime, adapté à ses besoins, proportionnel à ses capacités, et le moins privatif de ses droits? Il faut toujours garder en tête que demander l'ouverture d'un régime de protection est un acte grave puisque la personne perd alors l'exercice de la plupart de ses droits civils. Nous tenons aussi à privilégier l'implication de la famille et la prise en charge de la personne par ses proches, car ce sont eux qui la connaissent et sont généralement les mieux placés pour assurer sa protection conformément à ses volontés, ses goûts et ses besoins.

Nous voulons ainsi accompagner davantage les familles dans leur implication auprès des personnes qu'elles représentent. En ce sens, nous avons récemment complètement revu deux de nos guides pratiques : le Guide à l'usage du tuteur légal à un mineur et du conseil de tutelle et le Guide à l'usage du tuteur datif à un mineur et du conseil de tutelle.

Pour renforcer la protection des personnes inaptes, nous avons également mis en place une nouvelle politique sur le cheminement des signalements. Cette politique s'inscrit dans les orientations gouvernementales en matière de prévention et de lutte contre la maltraitance. Dans le même esprit, une politique sur la détection et le traitement des abus financiers est aussi en cours d'implantation.

Ces quelques exemples illustrent à quel point le Curateur public entend améliorer sans cesse ses façons de faire. Le rapport annuel 2012-2013 démontre cette volonté de façon plus exhaustive.

C'est avec fierté et enthousiasme que j'ai accepté le mandat de curateur public que le gouvernement m'a confié. Avec l'équipe du Curateur public et nos partenaires, je suis déterminé à toujours mieux servir les personnes inaptes, avec empathie, respect, ouverture d'esprit et intégrité.

Bonne lecture.

Le curateur public,


M^e Normand Jutras

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

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

Tout au long de l'exercice financier, nous avons veillé à ce que le Curateur public maintienne des systèmes d'information de gestion et des mesures de contrôles fiables, destinés notamment à assurer le suivi de l'atteinte des objectifs de son Plan stratégique 2011-2016 et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens.

La Direction de l'audit interne et des enquêtes a aussi 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.

Nous déclarons que le rapport annuel de gestion 2012-2013 du Curateur public présente fidèlement les résultats obtenus par rapport 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 2013.

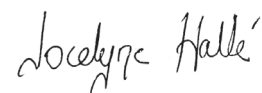
Le comité de direction,



Normand Jutras, curateur public



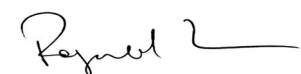
Nicole Filion, directrice générale des affaires juridiques



Jocelyne Hallé, secrétaire générale et directrice du Bureau des plaintes



Pierre Lamarche, directeur général des services aux personnes et directeur général par intérim des technologies de l'information



Raynald Leblanc, directeur général de l'administration, de la planification et des communications

Novembre 2013

L'ANNÉE 2012-2013

» LE CURATEUR PUBLIC C'EST...

678 employés dont :

- des travailleurs sociaux
- des infirmières
- des médecins
- des comptables
- des juristes
- des professionnels
- des techniciens
- du personnel de soutien
- des gestionnaires

Un budget de dépenses de **56,5 millions** de dollars

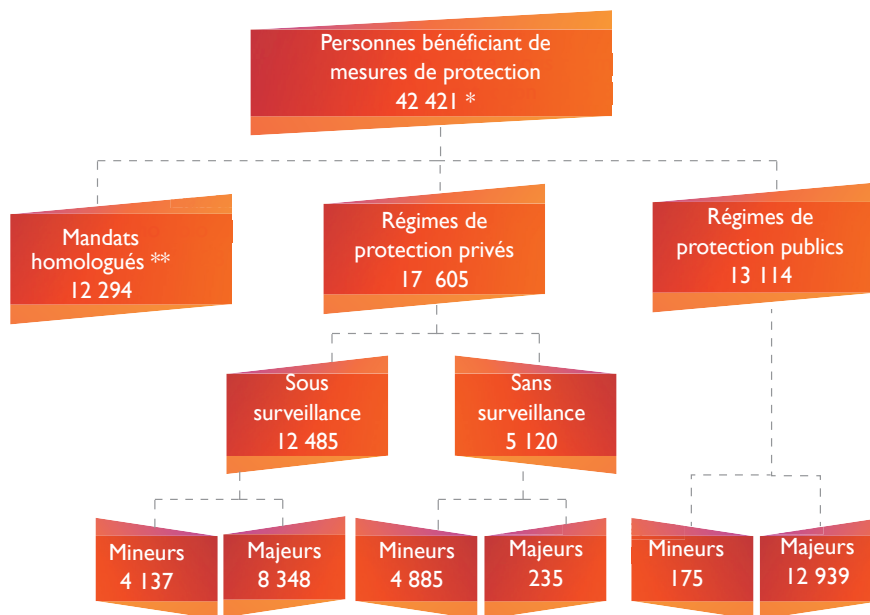
Et aussi plus de...

- **1 600** demandes d'ouverture d'un régime de protection traitées
- **9 100** demandes de consentement
- **376** signalements traités
- **415 millions** de dollars d'actifs administrés au 31 décembre 2012, dont près de 500 biens immobiliers
- **97 000** téléchargements du formulaire sur le mandat en prévision de l'incapacité

En collaboration avec...

- les familles
- le réseau de la santé et des services sociaux
- les milieux juridique et financier
- des organismes communautaires
- des ministères et des organismes.

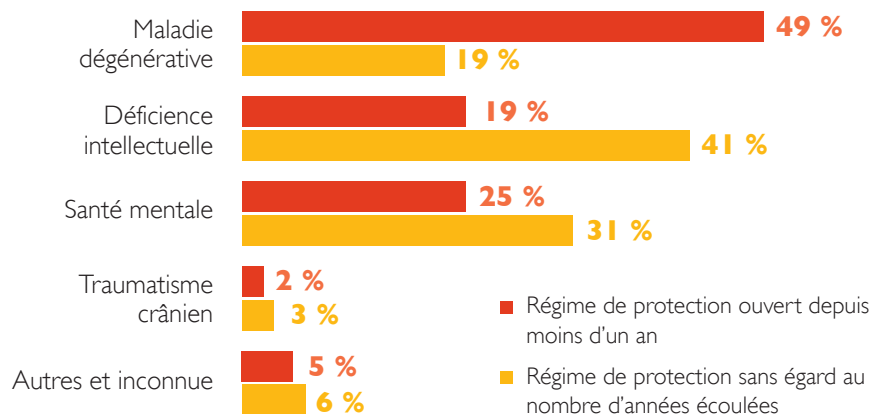
» Des mesures de protection adaptées aux besoins des personnes



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

** Données produites avant l'épuration au registre des mandats.

» Répartition des adultes sous régime de protection public selon la cause de l'incapacité



**POUR +
D'INFO
SUR**

- La protection des majeurs incapables
 - La tutelle des biens du mineur ou
 - Le Curateur public du Québec
- www.curateur.gouv.qc.ca

FAITS SAILLANTS

» Des services directs de qualité

Le Curateur public a amélioré et simplifié les processus administratifs du traitement des prestations spéciales pour les prestataires de l'aide de dernier recours qu'il représente. L'objectif visant à respecter les délais dans 90 % des cas a été dépassé et l'organisation traite maintenant ces demandes dans le temps prescrit dans 92 % des cas.

Une entente avec la Fédération des caisses Desjardins a permis de créer un compte bancaire adapté pour les personnes que le Curateur public représente qui sont en mesure de gérer une partie de leurs affaires, leurs dépenses personnelles, par exemple.

Un vaste chantier de formation initiale à la tâche et de formation continue a été entrepris, notamment pour les curateurs délégués et les agents d'aide à la représentation privée. Plusieurs projets ciblés de développement de la qualité sont aussi en cours dans différents domaines, dont la qualité des notes au dossier des personnes que le Curateur public représente, l'offre de sessions d'information et de guides à l'intention des nouveaux représentants légaux et des membres des conseils de tutelle, ainsi que la révision des formulaires d'évaluation psychosociale et médicale et de l'avis du directeur général de l'établissement relatif à l'incapacité d'une personne.

La Direction générale des services aux personnes a adopté un plan de représentation qui permet en un coup d'œil de planifier et de suivre les besoins de chaque personne que le Curateur public représente. Tel qu'indiqué dans le Plan stratégique de l'organisation, dès avril 2013, 75 % des nouveaux régimes publics devront comporter un tel plan de représentation, complété au plus tard six mois après la prise de juridiction par le Curateur public.

Un tableau de bord qui reflète mieux l'étendue des services rendus aux personnes représentées et des activités de l'organisation a été révisé et complété. Il permet de suivre trimestriellement les résultats de la prestation des services. Ses cibles sont basées sur le Cadre de qualité en matière de représentation publique, adopté en 2010. Ce tableau de bord sera ultérieurement enrichi d'informations et d'indicateurs concernant la représentation privée, soit avec la mise en œuvre des nouvelles politiques en ce domaine.

» Un nouveau portail du système opérationnel

L'implantation du nouveau portail du système opérationnel du Curateur public a été réalisée avec succès à l'automne 2012 et les formations nécessaires ont été données aux employés pour favoriser une transition réussie et pour assurer l'utilisation du plein potentiel des nouveaux outils informatiques.

» De nouvelles politiques institutionnelles

La nouvelle Politique sur le cheminement des signalements a été implantée. Elle s'inscrit dans les orientations gouvernementales en matière de prévention et de lutte contre l'abus et la maltraitance.

Une politique sur la détection et le traitement des abus financiers a aussi été adoptée. Elle est actuellement en cours d'implantation.

La nouvelle Politique sur l'identification formelle du personnel du Curateur public, qui vise à respecter les exigences en matière d'identification et de sécurité des établissements avec qui l'organisation fait affaire, notamment les institutions financières, a également été adoptée.

Par ailleurs, les travaux pour implanter la Politique sur l'ouverture des régimes de protection sont présentement en cours à la direction territoriale Nord pour expérimenter la nouvelle façon de faire qui a été élaborée.



Présentation du Curateur public du Québec



» LA VISION

Le Curateur public est reconnu comme la référence québécoise en matière de protection des personnes inaptes en raison de son expertise, de la qualité de ses actions, de son engagement à promouvoir des mesures respectueuses des droits de ces personnes et de son souci d'agir en partenariat.

» UNE MISSION UNIQUE AU QUÉBEC

Le Curateur public veille à la protection de personnes inaptes. Pour ce faire, il sensibilise la population aux besoins de protection découlant de l'inaptitude et il accompagne les familles et les proches qui représentent une personne inapte, qui administrent son patrimoine ou celui d'un mineur ou encore qui participent à un conseil de tutelle. Le Curateur public s'assure que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée et le respect de ses droits et pour la sauvegarde de son autonomie. En dernier lieu, il agit lui-même comme curateur ou tuteur.

» LES VALEURS

- » Compétence
- » Empathie
- » Impartialité
- » Intégrité
- » Loyauté
- » Ouverture d'esprit
- » Respect



» L'ORGANISATION DU CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Le gouvernement désigne une personne pour agir comme curateur public. Normand Jutras, nommé à ce titre en 2013, soutient les tuteurs et curateurs privés et surveille leur administration. Il représente légalement les personnes inaptes n'ayant pas de famille ou de proches qui puissent le faire. Les pouvoirs et les devoirs de l'organisation qu'il dirige sont définis par la Loi sur le curateur public et par le Code civil du Québec.

Trois comités consultatifs assistent le curateur public dans l'accomplissement de son mandat et le soutiennent dans la définition de ses orientations et dans sa prise de décisions : le comité de placement et le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées, constitués en vertu de la Loi sur le curateur public, ainsi que le comité d'audit, créé à l'initiative du Curateur public. Une description de leur mandat et de leurs principales réalisations de la dernière année est présentée à l'annexe C.

Quatre directions territoriales du Curateur public assurent des services de représentation publique, d'assistance et de soutien aux régimes privés, d'ouverture de régimes publics et de traitement des signalements. Elles comptent plusieurs points de services, présentés à l'annexe A. Des curateurs délégués et des agents d'aide à la représentation sont également présents dans certains établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Pour bien remplir sa mission, le Curateur public met en place et maintient des mécanismes de collaboration avec plusieurs ministères et organismes gouvernementaux, ainsi qu'avec des établissements et divers professionnels du domaine de la santé et des services sociaux, des milieux juridique et financier de même qu'avec des organismes communautaires.

» L'INAPTITUDE ET LES RÉGIMES DE PROTECTION

L'inaptitude est une réalité complexe, à la confluence de plusieurs domaines : juridique, médical, psychologique et social. La qualité des rapports familiaux et sociaux est importante et déterminante dans le fait de protéger des personnes juridiquement ou non : à incapacités égales, toutes ne sont pas placées sous un régime de protection. D'autres moyens, moins lourds de conséquences pour les droits, permettent la prise en charge d'une personne en perte d'autonomie et l'administration de son patrimoine. Dans beaucoup de situations, un parent ou un proche peut combler son besoin de soutien sans qu'il soit nécessaire de recourir à l'ouverture d'un régime de protection.

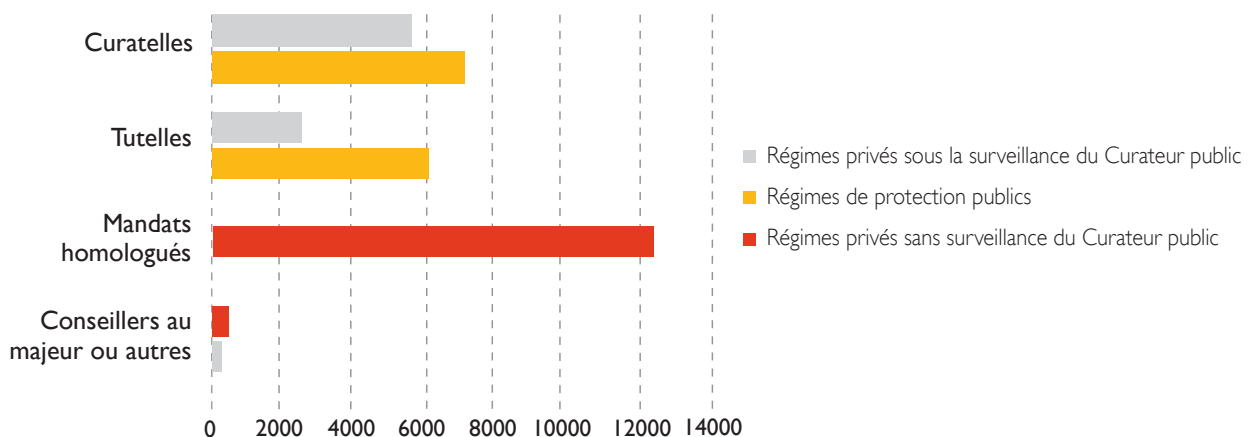
L'inaptitude prononcée par un tribunal et donnant lieu à l'ouverture d'un régime de protection est toujours le résultat d'un jugement sur le besoin de protéger une personne inapte. Le Code civil du Québec prévoit différentes mesures pour combler ce besoin lorsque l'inaptitude se manifeste. Une évaluation médicale et psychosociale de la gravité et de la durée prévisible de l'état physique et mental de la personne déterminera son inaptitude. Selon le cas, les mesures les mieux adaptées à ses besoins seront appliquées pour respecter son autonomie.

Les diverses mesures de protection pour un adulte sont les suivantes :

- » **le mandat donné en prévision de l'inaptitude**, pour désigner à l'avance une personne de son choix qui prendra soin du majeur et de ses biens advenant son inaptitude;
- » **le conseiller**, pour assister un majeur généralement apte, mais qui a besoin d'aide pour certains actes concernant l'administration de ses biens, que le tribunal détermine;
- » **la tutelle**, pour la gestion des biens ou pour la protection d'un majeur ayant une inaptitude partielle ou temporaire;
- » **la curatelle**, pour la gestion des biens et pour la protection d'un majeur ayant une inaptitude totale et permanente.

Le Code civil du Québec prévoit également un autre mode de protection des personnes de moins de 18 ans, soit la tutelle aux mineurs (légale ou dative).

Adultes bénéficiant de mesures de protection



» LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

Le Plan stratégique 2011-2016 du Curateur public vise à atteindre des objectifs qui permettront de faire face aux enjeux d'envergure que notre société doit relever en ce qui concerne la protection des personnes inaptes.

L'amélioration des mesures de protection en faveur des personnes inaptes et de leurs familles

Le Curateur public reconnaît l'apport déterminant de la famille et des proches à la protection d'une personne inapte et favorise leur engagement, notamment en leur offrant un meilleur soutien et un meilleur accompagnement dans leur rôle de tuteur, de curateur ou de membre d'un conseil de tutelle.

Toutefois, lorsqu'une personne inapte se trouve isolée et qu'elle a besoin de protection, ou lorsque sa représentation légale par un proche s'avère impossible ou n'est pas dans son intérêt, le Curateur public assume sa représentation. Il s'assure aussi en tout temps de la nécessité et de la proportionnalité du régime de protection et en adapte les paramètres lorsque l'évolution de la situation le requiert. L'appréciation continue du besoin de représentation d'une personne inapte et de la pertinence de son régime de protection devient donc essentielle pour le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie.

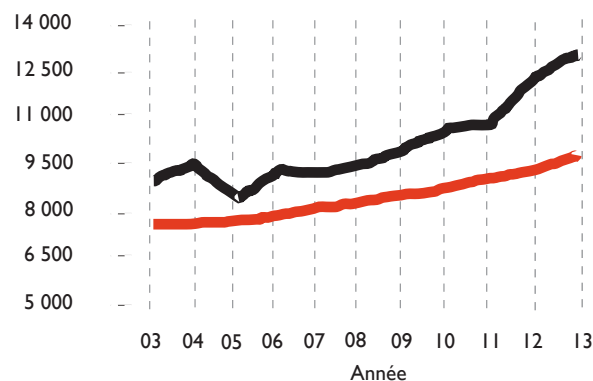
Qu'il exerce un rôle de surveillance ou de représentation, le Curateur public offre en tout temps des services à la clientèle fondés sur des normes de qualité établies. De plus, il veille à contrer la maltraitance et l'abus financiers des personnes inaptes.

Le maintien de la capacité à répondre aux besoins d'une clientèle croissante

Le contexte sociodémographique annonce, en raison du vieillissement de la population québécoise, une augmentation importante du nombre de personnes à risque de devenir inaptes. De plus, la taille réduite des familles et l'éloignement de ses membres, de même que l'importance et la complexité des patrimoines des personnes âgées d'aujourd'hui sont autant de réalités qui interpellent le Curateur public quant aux enjeux liés à la protection des personnes inaptes. Conscient de cette situation, le Curateur public a déjà réalisé d'importants travaux afin de déterminer les meilleures façons d'y faire

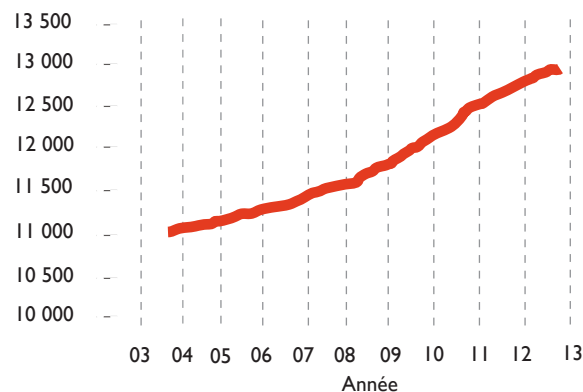
face, avec la collaboration de ses nombreux partenaires, soit des organismes publics et des organisations de la société civile qui interviennent auprès des personnes inaptes. Il cherche aussi à sensibiliser la population à la nécessité de prendre des dispositions en prévision de l'incapacité.

Adultes bénéficiant d'une mesure de protection privée



■ Mandat homologué et conseiller au majeur
■ Adultes sous régime privé

Adultes bénéficiant d'un régime de protection public



Performance organisationnelle

Le Curateur public doit parallèlement relever d'importants défis de gestion : recruter et retenir un personnel qualifié, poursuivre la modernisation de ses systèmes d'information, gérer ses risques et optimiser l'utilisation de ses ressources humaines, matérielles et financières.

Présentation des résultats du **Plan stratégique** 2011-2016



2.1 SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Orientation	Objectif du <i>Plan stratégique</i>	Indicateur-Cible du <i>Plan stratégique</i>	Partiellement atteint				À venir*	Référence (page)
			Atteint	Progresse bien*	À surveiller*	Non atteint		
I	1. Veiller à ce que les mesures de protection soient proportionnelles aux besoins des personnes inaptes.	1.1 D'ici mars 2015, mise en œuvre d'une politique sur l'ouverture des régimes de protection fondée sur l'intérêt de la personne inapte, la défense de ses droits et la sauvegarde de son autonomie.						17
		1.2 À compter d'avril 2013, 75 % des nouveaux régimes publics ont un plan de représentation six mois après leur ouverture et un suivi du plan est réalisé annuellement.						18
	2. Offrir en tout temps des services directs à la clientèle qui reposent sur des normes de qualité établies.	2.1 D'ici mars 2012, mise à jour des normes de qualité pour les services directs aux personnes représentées par le Curateur public.						18
		2.2 D'ici mars 2014, mise à jour des normes de qualité pour les services offerts aux tuteurs, aux curateurs et aux membres de conseil de tutelle.						19
		2.3 D'ici mars 2014, diffusion d'une Déclaration de services aux citoyens révisée.						19
	3. Accompagner adéquatement les familles et les proches qui participent à la représentation légale d'une personne.	3.1 D'ici mars 2013, mise en œuvre des orientations et de mesures spécifiques en matière de soutien et d'accompagnement des tuteurs, des curateurs et des membres de conseil de tutelle.						19
		3.2 D'ici mars 2014, 80 % des curateurs et tuteurs sont rejoints en moins de 60 jours après la réception de leurs inventaires ou de leurs rapports annuels.						20
		3.3 D'ici mars 2016, 75 % des représentants légaux assujettis à la surveillance du Curateur public sont satisfaits des services offerts.						20

* Comme les travaux relatifs à certains objectifs sont toujours en cours, on trouve les mentions « Progresse bien », « À surveiller » et « À venir » pour qualifier l'état de leur avancement. La mention « Progresse bien » signifie que les travaux progressent comme prévu, « À surveiller » signifie que les travaux progressent, mais que l'organisation doit prêter une attention particulière à cet indicateur et « À venir » signifie que les travaux viennent d'être entamés ou le seront dans un avenir prochain.

Orientation	Objectif du Plan stratégique	Indicateur-Cible du Plan stratégique	Partiellement atteint				À venir*	Référence (page)
			Atteint	Progresse bien*	À surveiller*	Non atteint		
2	4. Contrer la maltraitance et l'abus financier.	4.1 D'ici mars 2013, mise en œuvre d'une politique sur le traitement des abus financiers.						20
		4.2 À compter d'avril 2012, le traitement de tous les nouveaux cas d'abus financiers répertoriés est complété dans le respect des délais légaux applicables.						21
	5. Sensibiliser les citoyens à la nécessité de prendre des dispositions en prévision de l'incapacité.	5.1 D'ici mars 2016, renforcement des activités de communication en vue de promouvoir les mandats donnés en prévision de l'incapacité.						22
		5.2 D'ici mars 2016, une proportion plus élevée d'adultes québécois a préparé un mandat donné en prévision de l'incapacité.						22
	6. Encourager les familles et les proches à représenter les personnes incapables.	6.1 D'ici mars 2015, mise en œuvre de nouvelles mesures pour rendre moins complexe le processus d'ouverture des curatelles et des tutelles et l'homologation des mandats.						22
		6.2 À compter d'avril 2013, mise en œuvre de nouvelles mesures pour susciter la participation des proches.						23
	7. Favoriser la complémentarité des interventions des partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.	7.1 Renforcement des liens de collaboration entre le Curateur public et ses principaux partenaires.						23
		7.2 Réalisation d'activités conjointes avec ses partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.						24
	8. Attirer et retenir un personnel qualifié.	8.1 D'ici mars 2014, adoption d'une stratégie d'attraction et de rétention du personnel.						25
		8.2 À partir d'avril 2012, mise en place de nouvelles mesures de valorisation des compétences du personnel.						26
3	9. Améliorer l'efficacité des interventions du Curateur public.	9.1 D'ici mars 2012, mise en œuvre d'une tarification des services pour mieux refléter leur coût de revient.						26
		9.2 D'ici mars 2012, adoption et mise en œuvre d'une politique dans le but de renforcer la gestion intégrée des risques.						26
		9.3 D'ici mars 2014, le projet de modernisation des technologies de l'information est complété.						27

* Comme les travaux relatifs à certains objectifs sont toujours en cours, on trouve les mentions « Progresse bien », « À surveiller » et « À venir » pour qualifier l'état de leur avancement. La mention « Progresse bien » signifie que les travaux progressent comme prévu, « À surveiller » signifie que les travaux progressent, mais que l'organisation doit prêter une attention particulière à cet indicateur et « À venir » signifie que les travaux viennent d'être entamés ou le seront dans un avenir prochain.

2.2 RÉSULTATS DÉTAILLÉS

ORIENTATION I

S'ASSURER DE LA QUALITÉ DE LA REPRÉSENTATION DES PERSONNES PROTÉGÉES ET DE L'ADMINISTRATION DE LEUR PATRIMOINE

Les personnes inaptes sont en droit de s'attendre à ce que les mesures appropriées de protection soient mises en place et que ces mesures préservent le plus possible leur autonomie. Le Curateur public soutient les proches dans la réalisation de leur rôle et s'assure d'une représentation de qualité de la personne inapte et d'une administration rigoureuse de son patrimoine. Par ailleurs, lorsqu'un régime de protection public devrait être ouvert, le Curateur public agit de manière personnalisée, en s'adaptant à la situation de chacun et en sollicitant son avis lorsqu'il est en mesure de l'exprimer. Dans tous les volets de sa mission, le Curateur public s'assure que ses interventions sont toujours de qualité et rigoureuses et, pour ce faire, il a entrepris la révision de l'ensemble des normes qui encadrent la réalisation des services directs à la population, qu'il s'agisse de représentation publique ou privée. À cette fin, il compte également systématiser l'usage des plans de représentation. Enfin, le Curateur public agit notamment sur signalement afin de contrer la maltraitance et les abus financiers.



OBJECTIF I : Veiller à ce que les mesures de protection soient proportionnelles aux besoins des personnes inaptes

Cible et indicateur

1.1 D'ici mars 2015, mise en œuvre d'une politique sur l'ouverture des régimes de protection fondée sur l'intérêt de la personne inapte, la défense de ses droits et la sauvegarde de son autonomie.

Résultats

Partiellement atteint



Progresse bien



Au 31 mars 2013, le Québec comptait 42 421 personnes représentées légalement par autrui, dont plus des deux tiers (70 %) par un membre de leur famille ou par un proche.

Le Curateur public a adopté à l'automne 2011 une politique relative à l'ouverture des régimes de protection, laquelle vise à ce qu'un tel régime repose, lorsque c'est possible et souhaitable, sur les parents et les proches de la personne inapte et sur la valorisation de ses capacités résiduelles. Ainsi, la politique propose une approche fondée sur l'établissement de mesures de protection proportionnelles aux besoins des personnes inaptes afin de leur assurer le plus d'autonomie possible et la préservation de leurs droits. Elle définit également un mode de relation plus inclusif et plus souple avec la famille et les proches pour leur permettre d'assumer davantage de responsabilités. Le Curateur public désire ainsi jouer son rôle de dernier recours en facilitant la prise en charge de la protection des personnes inaptes par leurs proches.

Le plan de mise en œuvre de la Politique relative à l'ouverture des régimes de protection a été adopté au début de l'été 2012 et les travaux sont présentement en cours. Certains éléments de ce plan sont terminés ou en voie de l'être. Des activités reliées au concept de nécessité d'un régime de protection se déroulent présentement grâce à un projet pilote mené avec des curateurs délégués à l'accueil. Le plan de mise en œuvre de la politique prévoit que les travaux d'implantation seront terminés en mars 2015.

De plus, l'instauration de la recherche électronique d'un mandat en prévision de l'incapacité a été étendue aux activités courantes du Curateur public. Cela permet d'éviter, si le mandataire est adéquat et qu'il désire agir à ce titre, l'ouverture d'un régime de protection pour une personne ayant préparé un tel mandat et ainsi de s'assurer de respecter les volontés qu'elle a exprimées avant que son incapacité soit constatée.

Cible et indicateur	1.2 À compter d'avril 2013, 75 % des nouveaux régimes publics ont un plan de représentation six mois après leur ouverture et un suivi du plan est réalisé annuellement.		
Résultats	Partiellement atteint	✓	Progresse bien

Le Curateur public visite les personnes qu'il représente dès le processus d'ouverture d'un régime de protection pour formuler des recommandations au tribunal. En 2012-2013, 97 % des personnes en instance de protection ont été visitées. Les curateurs délégués font ensuite une visite d'évaluation des personnes représentées au moins une fois par année. À cette occasion, ils vérifient leur situation légale, médicale, psychosociale et financière. Au besoin, des actions sont planifiées pour donner suite à leurs observations. Pendant l'année 2012-2013, 79 % des personnes vivant à domicile et 92 % des personnes vivant en hébergement ont été rencontrées.

D'autres moyens permettent également de maintenir un contact significatif avec ces personnes, tels que des échanges téléphoniques ou des rencontres à l'extérieur de leur milieu de vie, ou lorsqu'elles se présentent elles-mêmes aux points de services du Curateur public.

À l'occasion de ces contacts avec les personnes représentées, le Curateur public est à même d'adapter ou de réviser au besoin leur plan de représentation, de constater la qualité des services qui leur sont donnés ainsi que l'environnement physique, professionnel et humain dont elles bénéficient.

À compter d'avril 2013, un plan de représentation uniforme sera établi suivant l'ouverture d'un régime de protection pour déterminer les besoins de la personne et les moyens d'y répondre. Le modèle de ce plan, adopté en mars 2012, présente les objectifs de la représentation et les grandes activités qui en découlent. Le plan de représentation a pour but d'assurer l'adéquation entre

les besoins des personnes représentées, les services qui leur sont offerts et les actions que le Curateur public doit prendre en charge. Il comprend aussi un plan de gestion du patrimoine de la personne, lequel permet de prévoir les mesures à prendre en temps opportun. Ce plan de gestion du patrimoine n'est par ailleurs complété que plus tard, lorsque l'investigation et l'inventaire complet des avoirs de la personne sont finalisés. Il est révisé selon les circonstances et les besoins de la personne, ou à l'occasion d'une visite qui lui est faite.

OBJECTIF 2 : Offrir en tout temps des services directs à la clientèle qui reposent sur des normes de qualité établies

Cible et indicateur	2.1 D'ici mars 2012, mise à jour de normes de qualité pour les services directs aux personnes représentées par le Curateur public.		
Résultats	Atteint	✓	

Le Curateur public entretient une relation personnelle avec les personnes qui sont sous sa protection. Il communique régulièrement avec elles pour connaître leurs besoins, pour faciliter les échanges, pour établir leur patrimoine de façon diligente et en assurer la saine gestion, et pour leur offrir toute la protection juridique nécessaire.

Durant l'exercice 2011-2012, le Curateur public a révisé les normes et les indicateurs de son cadre d'intervention de qualité des services directs aux personnes qu'il représente. Le tableau de bord, revu et enrichi de ces nouveaux indicateurs, a été suivi à compter du 1^{er} avril 2012. Ce cadre d'intervention de qualité met de l'avant des orientations claires en matière de représentation publique, définit les engagements pris à l'endroit des personnes que le Curateur public représente et précise les résultats attendus de l'organisation.

Le Curateur public a également révisé ses délais de traitement des requêtes en remplacement des représentants légaux ainsi que ceux des requêtes en administration provisoire et de mise en demeure afin de maintenir en tout temps des services de qualité.

Cible et indicateur	2.2 D'ici mars 2014, mise à jour de normes de qualité pour les services offerts aux tuteurs, aux curateurs et aux membres de conseil de tutelle.	
Résultats	À venir	✓

L'implantation de normes de qualité des services offerts aux tuteurs, aux curateurs et aux membres d'un conseil de tutelle est prévue en 2014. La mise à jour et l'ajout probable de telles normes de qualité et d'indicateurs de performance découleront des orientations et de l'application des politiques relatives aux régimes de protection privés.

Cible et indicateur	2.3 D'ici mars 2014, diffusion de la Déclaration de services aux citoyens révisée.	
Résultats	Partiellement atteint	✓
	Progresse bien	✓

L'application de la Déclaration de services aux citoyens, entreprise le 1^{er} avril 2008, s'est poursuivie au cours de l'exercice 2012-2013. Cette déclaration met l'accent sur la protection des personnes et de leurs biens, sur l'accessibilité aux services, sur l'accueil et sur l'exigence de qualité. Au cours de l'année écoulée, des rencontres ont été organisées avec des personnes pouvant être appelées à devenir tuteurs, curateurs ou mandataires afin de mieux connaître leurs besoins en termes de soutien et d'information. Les résultats de ces rencontres seront utiles pour la révision de la Déclaration de services aux citoyens.

OBJECTIF 3 : Accompagner adéquatement les familles et les proches qui participent à la représentation légale d'une personne

Cible et indicateur	3.1 D'ici mars 2013, mise en œuvre des orientations et de mesures spécifiques en matière de soutien et d'accompagnement des tuteurs, des curateurs et des membres de conseil de tutelle.	
Résultats	Partiellement atteint	✓
	À surveiller	✓

En matière de régimes de protection, la famille et les proches d'une personne inapte jouent un rôle de premier plan. Dans cette optique, le Curateur public les sensibilise et les soutient dans l'établissement des conditions propices à la représentation de cette personne, dans le respect de ses droits et le maintien de son bien-être.

La Politique sur la tutelle privée des biens du mineur et la Politique sur la tutelle et la curatelle privées du majeur inapte ont été adoptées pour orienter les actions du Curateur public concernant ces questions. Leur mise en œuvre s'effectue progressivement. Ainsi, des travaux visant à raffiner le modèle d'accompagnement et de soutien du Curateur public tout au long de la durée d'un régime de protection ont été réalisés et des mesures conséquentes s'implantent graduellement, afin d'établir rapidement des liens avec les tuteurs ou les curateurs.

Certains éléments du modèle d'accompagnement et de soutien ont été mis en application en 2012-2013. Pendant cet exercice, afin d'offrir le soutien nécessaire, les agents d'aide à la représentation privée ont joint près de 650 nouveaux tuteurs aux biens du mineur dans les premiers mois du régime. Notons aussi que près de 300 d'entre eux avaient été contactés par un préposé aux renseignements dès leurs premiers jours à titre de représentant légal. Quant à l'implantation des mesures d'accompagnement concernant les nouveaux régimes privés au majeur, les agents d'aide à la représentation ont contacté plus de 1 300 représentants légaux et plus de 1 000 secrétaires d'un conseil de tutelle dans les premiers mois du régime pour leur offrir le soutien et l'accompagnement nécessaires. Ce modèle prévoit une intervention plus suivie au cours de la première année, puis une intervention modulée selon les besoins dans les années subséquentes. L'objectif de ces activités est d'outiller les représentants légaux pour qu'ils assument adéquatement leur rôle.

Toutefois, d'autres mesures qui visent à soutenir et à encourager les tuteurs et curateurs privés entreront en vigueur bientôt. Par exemple, dès le printemps 2013, le Curateur public offrira des séances d'information aux nouveaux tuteurs et curateurs ainsi qu'aux secrétaires des conseils de tutelle pour les guider et les orienter dans leur nouveau rôle.

Cible et indicateur	3.2 D'ici mars 2014, 80 % des curateurs et tuteurs sont rejoints en moins de 60 jours après la réception de leur inventaire ou de leur rapport annuel.		
Résultats	À venir		

Les agents d'aide à la représentation privée du Curateur public sont disponibles pour offrir du soutien aux représentants légaux. Les tuteurs et curateurs privés peuvent en effet compter sur eux pour les accompagner dans l'exercice de leurs fonctions et pour les informer sur leur rôle et ses implications.

Le processus d'examen des inventaires et des rapports annuels a été révisé. L'élaboration et l'implantation d'une stratégie de rétroaction aux tuteurs et aux curateurs privés sont en voie d'être complétées.

D'autre part, à la fin du présent exercice, la proportion des inventaires et des rapports annuels reçus et examinés en 60 jours ou moins est comparable à celle de l'année précédente, mais en hausse notable comparativement aux années passées. Ces proportions sont respectivement de 91 % et 76 % en 2012-2013.

Cible et indicateur	3.3 D'ici mars 2016, 75 % des représentants légaux assujettis à la surveillance du Curateur public sont satisfaits des services offerts.		
Résultats	Partiellement atteint		Progresse bien 

Au cours des dernières années, le Curateur public a utilisé à quelques reprises l'Outil québécois de mesure et d'autres sondages pour évaluer ponctuellement la satisfaction des représentants légaux assujettis à sa surveillance. En 2012-2013, il a tenu des rencontres avec des tuteurs et des curateurs privés pour connaître

leurs attentes à son endroit, particulièrement en ce qui concerne l'ouverture d'un régime de protection et la production du rapport annuel d'administration. Les constats de ces rencontres servent à élaborer un questionnaire de satisfaction qui sera adressé à des tuteurs et des curateurs au cours de l'année 2013-2014 pour mesurer l'atteinte de cet objectif et cibler des améliorations.

OBJECTIF 4 : Contrer la maltraitance et l'abus financier

Cible et indicateur	4.1 D'ici mars 2013, mise en œuvre d'une politique sur le traitement des abus financiers.		
Résultats	Partiellement atteint		À surveiller 

Le remplacement d'un représentant légal se fait habituellement lorsque celui-ci est atteint d'une maladie ou qu'il décède, à la suite de conflits entre lui et la personne représentée ou son entourage, ou encore en raison de la lourdeur de la tâche. Toutefois, dans des situations de manquements à ses obligations de gestion ou d'abus financiers, c'est généralement le Curateur public qui amorce les démarches visant à le remplacer.

Le Curateur public a adopté une nouvelle politique sur la détection et le traitement des abus financiers le 21 novembre 2012. En plus de préciser la notion d'abus financier, elle établit les orientations à suivre en les structurant autour de quatre catégories d'interventions : la prévention des abus financiers, leur détection, une intervention structurée et un recouvrement efficace. Le plan de mise en œuvre de cette politique est en cours de réalisation.

Le Curateur public a aussi adopté, à l'été 2011, une politique sur le cheminement des signalements, dont les principaux objectifs sont d'en assurer la prise en charge plus rapidement et de préciser les compétences de l'organisation à cet égard ainsi que le parcours d'un signalement après sa réception. Cette politique s'inscrit également dans les orientations gouvernementales en matière de lutte contre la maltraitance. Sa mise en œuvre a été complétée à la fin de 2012.

Le Curateur public a également renforcé son équipe d'enquêteurs afin de mettre rapidement fin aux abus de toutes natures.

Enfin, un projet pilote sur le traitement des abus financiers envers les mineurs a été intégré dans les activités régulières du Curateur public. Ses principaux objectifs sont de dissiper les soupçons d'abus, de faire cesser les abus avérés le plus rapidement possible et de récupérer autant que possible les sommes dilapidées.

Cible et indicateur	4.2 À compter d'avril 2012, le traitement de tous les nouveaux cas d'abus financiers répertoriés est complété dans le respect des délais légaux applicables.	
Résultats	Atteint	

Au cours de l'exercice 2012-2013, le Curateur public a consolidé son processus de détection et de traitement de l'ensemble des situations qui éveillent un soupçon d'abus financier. Le traitement de tous les nouveaux cas d'abus financiers répertoriés est dorénavant complété dans le respect des délais légaux.

Les ressources nécessaires et les mécanismes administratifs sont en place afin que tous les recours pertinents soient entrepris avant la prescription légale des abus financiers. Un suivi administratif régulier est effectué pour maintenir ce résultat.



FAVORISER L'IMPLICATION DE LA FAMILLE ET DES PARTENAIRES DANS LA PROTECTION DES PERSONNES INAPTES

Les personnes qui ne peuvent décider pour elles-mêmes aspirent à ce que leurs proches les soutiennent. Les proches sont ceux qui connaissent le mieux leurs valeurs, leurs intérêts et leurs goûts. Ils peuvent ainsi assurer à la personne inapte un environnement qui se rapproche de celui qu'elle a connu tout au long de sa vie et veiller au respect de sa dignité.

Un dispositif de protection efficace et moderne doit se fonder sur une approche humanisée de façon à respecter la volonté de la personne inapte, à accorder la primauté à la famille et à réserver à l'État un rôle supplétif et de soutien ainsi que sur une approche individualisée de manière à favoriser la mise en place de mesures de protection seulement lorsque cela est nécessaire.

Le Curateur public n'est pas le seul intervenant auprès des personnes inaptes et des personnes qui participent à leur protection. Il agit en concertation avec l'ensemble de ses partenaires publics et de la société civile, notamment le réseau des services de santé et des services sociaux, les ministères et organismes gouvernementaux qui jouent un rôle dans la protection des personnes inaptes, les ministères et organismes qui versent des indemnités ou des prestations ainsi que les regroupements professionnels et les associations engagées dans la protection des personnes vulnérables. Chaque partenaire contribue activement, en fonction de ses mandats propres, à la protection des personnes inaptes ou au soutien des personnes engagées dans la protection d'une personne devenue inapte.

OBJECTIF 5 : Sensibiliser les citoyens à la nécessité de prendre des dispositions en prévision de l'incapacité**Cible et indicateur**

5.1 D'ici mars 2016, renforcement des activités de communication en vue de promouvoir les mandats donnés en prévision de l'incapacité.

Résultats

Partiellement atteint



Progresse bien



Le Curateur public diffuse le formulaire du mandat en prévision de l'incapacité et le guide explicatif sur son site Web afin d'aider les citoyens à planifier et à organiser leur propre protection dans le cas où ils deviendraient incapables.

À l'automne, le Curateur public a repris la campagne publicitaire *Elle était là pour vous, serez-vous là pour elle?* et *Il était là pour vous, serez-vous là pour lui?*, qu'il avait diffusée l'an dernier. Le concept, entièrement développé par le Curateur public, expose le thème de la protection par un proche d'une personne qui pourrait devenir incapable. Cette campagne a été diffusée dans tous les grands quotidiens nationaux et dans la plupart des quotidiens régionaux les samedis 17 et 24 novembre 2012.

Le Curateur public a également participé à 12 événements publics, reliés à sa mission de protection juridique de personnes incapables, que des organismes ou des associations ont tenus. Ces événements contribuent à l'atteinte de son objectif de promouvoir le mandat donné en prévision de l'incapacité en lui donnant l'occasion de diffuser du matériel d'information.

Cible et indicateur

5.2 D'ici mars 2016, une proportion plus élevée d'adultes québécois a préparé un mandat donné en prévision de l'incapacité.

Résultats

À venir



Un sondage sur la notoriété et l'utilisation des mandats donnés en prévision de l'incapacité, réalisé au début de 2010, révèle que plus du tiers (36 %) des adultes québécois ont préparé un tel mandat. Par ailleurs, plus de la moitié (53 %) des personnes de 55 ans ou plus en ont préparé un. Cet indicateur évoluant de façon graduelle, il n'était pas utile d'actualiser ces données au moyen d'un autre sondage en 2012-2013.

D'autre part, le nombre de nouveaux mandats homologués inscrits au registre en 2012-2013 s'élève à 3 096, soit un peu moins que l'année précédente. En contrepartie, le nombre d'adultes ayant un mandat homologué au 31 mars 2013 atteignait 12 294, ce qui représente une hausse de plus de 6 % par rapport au 31 mars 2012.

Enfin, le Curateur public a comptabilisé près de 100 000 téléchargements du formulaire sur le mandat en prévision de l'incapacité.

OBJECTIF 6 : Encourager les familles et les proches à représenter les personnes incapables**Cible et indicateur**

6.1 D'ici mars 2015, mise en œuvre de nouvelles mesures pour le processus d'ouverture des curatelles et des tutelles et l'homologation des mandats.

Résultats

Partiellement atteint



À surveiller



Le Curateur public poursuit, par ailleurs, des démarches visant à améliorer le dispositif de protection actuel par la mise en place de mesures ne nécessitant pas de modifications législatives ou par la bonification de mesures existantes.

Ainsi, dans le cadre des travaux visant la mise en œuvre de la Politique sur l'ouverture des régimes de protection, le personnel du Curateur public est invité à mettre l'accent sur le principe de nécessité; il est en effet entendu qu'une personne incapable peut avoir besoin de protection, mais qu'elle ne nécessite pas nécessairement une représentation légale, ce qui constitue un des éléments clés du Projet de loi modifiant le Code civil du Québec, le Code de procédure civile et la Loi sur le curateur public en matière de protection des personnes. Des mesures alternatives peuvent alors être envisagées. De plus, le personnel du Curateur public veille au respect de l'autonomie de la personne et de ses volontés en procédant à l'analyse du rapport du directeur général de l'établissement ayant constaté son incapacité. Aussi, il vérifie systématiquement l'existence d'un mandat en prévision de l'incapacité auprès de la Chambre des notaires du Québec, du Barreau du Québec et des proches de la personne.

Cible et indicateur	6.2 À compter d'avril 2013, mise en œuvre de nouvelles mesures pour susciter la participation des proches.		
Résultats	Partiellement atteint 	Progresse bien 	

La participation de la famille à la représentation d'un de ses proches contribue à assurer aux personnes incapables une protection qui reflète leur volonté. La Politique relative à l'ouverture des régimes de protection, adoptée à l'automne 2011, prévoit la mise en place de mesures de soutien et d'accompagnement, de régimes transitoires et de différentes formules favorisant une plus grande participation des proches à la protection d'un des leurs. Les premières activités du plan de mise en œuvre ont été réalisées.

Le Curateur public a complété en 2012 une étude sur les motivations de citoyens à devenir représentant légal afin de bien les soutenir dans ce rôle. Cette analyse permet de mieux cerner les raisons qui incitent une personne à s'impliquer officiellement auprès d'un proche incapable. Le Curateur public verra comment intégrer ces résultats dans ses actions visant à s'assurer que les nouveaux représentants légaux soient bien informés et soutenus.

Aussi, lorsqu'il reçoit une demande d'ouverture d'un régime de protection public du réseau de la santé et des services sociaux, le Curateur public s'assure que les proches de la personne présumée incapable ont été bien informés et qu'ils ont considéré la possibilité d'assurer sa représentation légale, s'il y a lieu. Ainsi, près de 20 % des demandes d'ouverture d'un régime public se traduisent finalement par la recommandation d'ouverture d'un régime privé et dans près de 10 % des cas, l'analyse démontre qu'il n'est pas nécessaire d'ouvrir un régime de protection.

OBJECTIF 7 : Favoriser la complémentarité des interventions des partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux

Cible et indicateur	7.1 Renforcement des liens de collaboration entre le Curateur public et ses principaux partenaires.		
Résultats	Partiellement atteint 	Progresse bien 	

Le Curateur public agit de concert avec plusieurs ministères et organismes engagés dans la protection des personnes incapables.

Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux sont des partenaires importants à cet égard. Le Curateur public a entrepris une tournée de rencontres dans les directions des centres de santé et de services sociaux de même que dans d'autres établissements, pour mieux faire connaître son rôle et ses attentes ainsi que pour établir des canaux de communication efficaces. Cette tournée s'est poursuivie en 2012-2013 et est en bonne voie d'achèvement. D'autres établissements ont aussi été visés, principalement les directions des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et celles des grands hôpitaux psychiatriques. La tournée sera complétée dans certaines régions au plus tard à l'automne 2013.

Le Curateur public entretient également des liens étroits avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale puisque près de la moitié des personnes qu'il représente sont prestataires du Programme de solidarité sociale. Il doit s'assurer que ces personnes bénéficient de toutes les prestations et des programmes auxquels elles ont droit. Ainsi, le comité opérationnel regroupant du personnel du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et des employés du Curateur public vise à déterminer des pistes menant à l'optimisation et à la simplification administrative des activités au bénéfice de la clientèle.

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) est un acteur important en ce qui concerne les situations de discrimination, de harcèlement et d'exploitation de personnes âgées ou handicapées. En 2012-2013, des discussions ont été entreprises en vue de réviser le protocole d'entente liant la CDPDJ et le Curateur public pour l'adapter à leurs missions respectives et pour préciser leurs modes de communication. Les liens que le Curateur public entretient avec la Commission

permettent de coordonner, dans certaines situations, les interventions de chaque organisme afin d'assurer le respect des droits et la protection des personnes inaptes.

Aussi, la dernière année a été consacrée à la consolidation des relations que le Curateur public entretient avec certains organismes payeurs (Société de l'assurance automobile du Québec, Commission de la santé et de la sécurité du travail et Indemnisation des victimes d'actes criminels), dans un objectif de protection du patrimoine des mineurs.

Par ailleurs, la collaboration avec le ministère de la Sécurité publique permet d'échanger des renseignements sur les personnes incarcérées qui sont sous régime de protection afin de veiller au respect de leurs droits.

Le Curateur public participe, par ailleurs, au Comité interministériel sur l'adaptation du système judiciaire aux personnes handicapées, que coordonne l'Office des personnes handicapées du Québec, ainsi qu'au Comité consultatif relatif aux orientations ministérielles en matière d'application de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui. Aussi, dans son Plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées, le Curateur public s'est notamment engagé à agir pour prévenir toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance, ainsi qu'à soutenir l'exercice des rôles sociaux des familles de personnes handicapées.

Le Curateur public élabore présentement une stratégie de partenariat pour renforcer ces collaborations.

Cible et
indicateur

7.2 Réalisation d'activités conjointes avec ses partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.

Résultats

Partiellement
atteint



Progresse
bien



Le Curateur public continue d'assurer la formation de personnes-ressources dans le réseau de la santé et des services sociaux. Celles-ci font le lien entre les intervenants de leur milieu et l'organisation.

Le contenu de la formation touche, entre autres, les différentes mesures et les régimes de protection, l'évaluation de l'incapacité et le processus d'ouverture d'un régime de protection, les réévaluations, le consentement aux soins, etc. En 2011, environ 90 % des personnes-ressources qui ont participé à ces formations affirmaient soutenir leurs collègues dans des situations complexes et jugeaient qu'elles jouaient un rôle très utile, notamment pour la rédaction des rapports d'évaluation.

Une première table de concertation avec des notaires de pratique privée de la Montérégie a été tenue en mars 2013. L'objectif était de partager des réalités respectives, de discuter de cas pratiques, de jurisprudence et de problématiques relatives aux régimes de protection, d'explorer des pistes de solutions et d'harmoniser, le cas échéant, les discours. Il s'agissait d'une démarche exploratoire.

**SAVIEZ-
VOUS
QUE**

En octobre 2012, le Curateur public a accueilli deux magistrats français en stage au Québec pour deux semaines. M^{re} Anne Caron-Dégise et M^{re} Thierry Verheyde ont ainsi pu se familiariser avec son rôle, sa mission et son fonctionnement, ainsi qu'avec les différentes instances judiciaires au Québec et le rôle des divers acteurs qui interviennent auprès des personnes vulnérables ou ayant besoin d'un régime de protection.

ORIENTATION 3

**OPTIMISER L'UTILISATION DES
RESSOURCES DE L'ORGANISATION**

Afin de répondre aux besoins d'une organisation publique moderne qui doit optimiser l'utilisation de ses ressources et être en mesure de s'adapter à l'évolution des besoins de sa clientèle, le Curateur public doit poursuivre l'amélioration continue de ses activités et apporter des changements à ses façons de faire et à ses collaborations avec les partenaires. L'ensemble de ces éléments fait appel à la capacité de l'organisation et de ses employés à s'inscrire dans un véritable changement de culture. Le Curateur public devra fournir à ses employés des outils de travail et des mesures de formation appropriés, et ainsi compter sur un personnel détenant l'expertise et les compétences requises. Le Curateur public devra également maintenir et améliorer ses mesures de contrôle et d'assurance-qualité afin de s'assurer que ses engagements de services et ses objectifs de gestion sont atteints.

**OBJECTIF 8 : Attirer et retenir un personnel qualifié**Cible et
indicateur**8.1** D'ici mars 2014, adoption
d'une stratégie d'attraction et de
rétention du personnel.

Résultats

Partiellement
atteintProgresse
bien

Les résultats de l'analyse prévisionnelle de la main-d'œuvre réalisée en 2010-2011 ont fait ressortir l'importance de mettre en place des mesures favorisant la rétention et la mobilité du personnel au Curateur public : documentation de postes, valorisation des emplois, mobilité interne et transfert de connaissances figurent parmi les actions entreprises pour y donner suite au cours de ces dernières années.

Par ailleurs, un sondage sur la qualité de vie au travail, mené en mars 2012, a alimenté les stratégies d'attraction et de rétention à adopter. Depuis, le Curateur public a amélioré les séances d'accueil de ses nouveaux employés. Pour les mobiliser et leur permettre de développer un sentiment d'appartenance à l'organisation, il convenait d'établir un mécanisme permettant de leur transmettre toutes les informations nécessaires au moment de leur embauche. La mise en place d'une démarche structurée d'accueil et d'intégration a une grande influence sur la rétention en emploi, sur l'implication de l'employé dans l'organisation, ainsi que sur sa mobilisation et son adhésion à la mission du Curateur public.

Le Curateur public a entamé des travaux d'amélioration des appels de candidatures en faisant valoir les caractéristiques et les avantages qui s'offrent à ses employés pour ainsi améliorer son pouvoir d'attraction. Il a aussi amélioré le visuel de ses appels de candidatures envoyés par courriel et par la poste pour faire connaître un poste offert en mutation.

Les résultats du sondage sur la qualité de vie au travail ont permis d'apprécier les principales forces de l'organisation et de proposer des pistes d'améliorations. En sus des stratégies locales pour y donner suite, un plan d'action institutionnel 2012-2015 a été élaboré et sa mise en œuvre est amorcée. Ce dernier prévoit notamment des actions reliées à la promotion de la mobilité interne et au développement des compétences, autant d'approches permettant de favoriser l'attraction et la rétention.

Le prochain sondage prévu pour 2015 permettra de mesurer l'efficacité des mesures implantées et de poursuivre les démarches pour faire du Curateur public un employeur de choix.

Cible et indicateur	8.2 À partir d'avril 2012, mise en place de nouvelles mesures de valorisation des compétences du personnel.		
Résultats	Partiellement atteint	À surveiller	

La révision des pratiques de gestion des contributions et l'actualisation d'un guide et d'outils pour les gestionnaires et les employés sont en cours afin de bien définir la démarche. Les formulaires d'évaluation du rendement sont présentement en révision pour y intégrer des attentes en fonction des corps d'emploi et pour arrimer ensuite le tout sur les profils de compétences, la pièce maîtresse de la stratégie intégrée de gestion et de développement des compétences en cours d'élaboration.

OBJECTIF 9 : Améliorer l'efficacité des interventions du Curateur public

Cible et indicateur	9.1 D'ici mars 2012, mise en œuvre d'une tarification des services pour mieux refléter leur coût de revient.		
Résultats	Atteint		

Le Curateur public dispose d'une nouvelle grille tarifaire depuis le 1^{er} janvier 2012. Cette tarification s'appuie sur l'exercice du coût de revient de toutes les activités qu'il a réalisées au cours de 2009-2010.

La révision des tarifs conserve les principes fondamentaux retenus dans la refonte tarifaire de 2004, lesquels demeurent toujours pertinents. Ainsi :

- » les activités de surveillance de l'administration des tutelles et des curatelles privées continuent d'être exemptées de frais pour favoriser la prise en charge de la représentation des personnes inaptes par leur famille ou leurs proches;
- » les honoraires exigibles pour l'ouverture d'un régime de protection public et pour la représentation d'une personne au fil des ans demeurent facturables à la fin de son régime seulement, afin que ses disponibilités financières ne soient pas réduites par la tarification pendant sa durée;
- » par souci de simplification, l'application de tarifs forfaitaires a été favorisée;
- » la directive du Curateur public qui permet d'exempter les personnes représentées à faible revenu du paiement des honoraires a non seulement été maintenue, mais son application a été élargie pour exclure les sommes reçues en vertu du Programme Allocation-logement du calcul de leurs revenus mensuels, et ce, conformément à une recommandation du Protecteur du citoyen.

Par ailleurs, un comité interne permanent assure le suivi des effets de la tarification sur la clientèle et sur les revenus du Curateur public de façon à proposer, le cas échéant, des modifications à la directive et au règlement.

Cible et indicateur	9.2 D'ici mars 2012, adoption et mise en œuvre d'une politique dans le but de renforcer la gestion intégrée des risques.		
Résultats	Atteint		

Le Curateur public a adopté sa Politique de gestion des risques en mars 2012, à la suite de la consultation, notamment, du comité de direction et du comité d'audit.

SAVIEZ-VOUS QUE

Le personnel du Curateur public a amassé plus de 55 449 \$ au cours de la campagne Entraide de la fonction publique et parapublique québécoise. Plusieurs activités avaient été organisées pour promouvoir cette manifestation de solidarité humaine. Il s'agit d'un record de générosité au Curateur public.

Au cours de l'exercice 2012-2013, la production d'un plan d'action a clôturé le projet pilote de gestion des risques opérationnels de la Direction de la planification stratégique et de la recherche. En outre, l'accompagnement de projets organisationnels, tels que le portail du système opérationnel (PSO 2012) et le Programme de planification stratégique des technologies de l'information (PSTI), ont permis l'évaluation de leurs risques et la création des plans d'action nécessaires.

Cible et indicateur	9.3 D'ici mars 2014, le projet de modernisation des technologies de l'information est complété.		
Résultats	Partiellement atteint	✓	À surveiller ✓

Le Programme de planification stratégique des technologies de l'information (PSTI) est une entreprise majeure qui permettra au Curateur public de migrer vers les dossiers numériques, de moderniser son système informatique, d'y intégrer l'aide à la tâche et de développer sa capacité de traiter les données dont il dispose pour soutenir ses décisions de gestion. Il a été l'objet d'un réalignement de portée à l'hiver 2013 afin de respecter l'échéance prévue. Le travail se poursuit donc en accéléré, en mode « compte à rebours ».



Présentation des résultats de la **Déclaration de services aux citoyens**



3.1 SOMMAIRE DES RÉSULTATS

» L'accessibilité et l'accueil

Vous faciliter l'accès à nos services		2010-2011	2011-2012	2012-2013
Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courrier électronique ou directement à nos bureaux, selon votre choix.	Nombre d'appels reçus	21 505	21 470	21 345
	Nombre de demandes par courriel	1 176	1 091	867
	Nombre de visiteurs à la réception*	5 605	5 921	4 810
Nos documents et nos formulaires sont rédigés dans une langue simple et facile à comprendre. Nous offrons, au besoin, des explications adaptées aux personnes qui ont des incapacités.	Le Curateur public rend accessibles divers documents d'information sur son site Web; ces documents sont rédigés dans un langage simple et présentés en plus gros caractères pour les malvoyants. La quasi totalité des textes peuvent être interprétés par un lecteur d'écran. Le mandat en prévision de l'incapacité est également disponible en version audio.			
Vous accueillir avec courtoisie et vous répondre avec diligence		2010-2011	2011-2012	2012-2013
Notre personnel est tenu en tout temps de vous donner son identité (nom et fonction), de vous écouter avec attention et de vous traiter avec respect et courtoisie, comme vous le faites vous-même à son égard.	Nombre de plaintes fondées concernant la courtoisie du personnel**	1 (sur 12 plaintes traitées)	4 (sur 18 plaintes traitées)	3 (sur 12 plaintes traitées)
Si vous appelez l'un d'entre nous en son absence, vous pouvez lui laisser votre message et on vous rappellera en moins de 24 heures, les jours ouvrables.	Nombre de plaintes fondées de correspondants non rappelés**	18 (sur 50 plaintes traitées)	17 (sur 45 plaintes traitées)	8 (sur 48 plaintes traitées)
Si vous vous rendez à l'une de nos directions territoriales, un préposé vous accueillera immédiatement et vous orientera en moins de 15 minutes vers quelqu'un qui peut répondre à vos besoins.	Proportion des visiteurs dirigés vers l'interlocuteur approprié dans un délai de moins de 15 minutes	99 %	99 %	98 %
	Délai moyen d'attente des visiteurs (en minutes)	4	3	3

* Au siège social et dans les bureaux régionaux.

** L'appellation de ces indicateurs a été modifiée pour maintenant comptabiliser les plaintes fondées ainsi que les plaintes traitées.

Vous informer clairement et rapidement		2010-2011	2011-2012	2012-2013
Nos préposés aux renseignements vous répondront immédiatement par téléphone et la journée même par Internet. S'ils ne peuvent répondre eux-mêmes à vos questions, ils vous mettront en communication avec le service qui peut le faire.	Durée moyenne d'attente au téléphone (en secondes)	39	47	38
	Proportion des appels dont l'interlocuteur a raccroché avant de recevoir une réponse	11 %	12 %	9 %
	Proportion des courriels répondus le jour de leur réception*	100 %	74 %**	98 %**
Notre site Web a été conçu pour vous faciliter les choses : vous y trouverez toute l'information voulue sur nos services, nos tarifs, nos engagements et nos coordonnées, de même que des formulaires dont vous avez besoin pour vos démarches.	Nombre de dépliants	19	19	19
	Nombre de formulaires	22	21	21

» La protection des personnes et de leurs biens

Si vous êtes représenté par un proche, nous restons en contact avec votre tuteur ou votre curateur		2010-2011	2011-2012	2012-2013
Nous l'informons de son rôle et de ses obligations. Nous le soutenons, au besoin, dans l'accomplissement de ses tâches.	Proportion des nouveaux représentants privés à qui nous envoyons de la documentation dans un délai de 30 jours	100 %	100 %	100 %
	Nombre de demandes de renseignements reçues ayant pour sujet la représentation privée (courriels et appels)	5 054***	4 523***	5 000*** (estimation)
Nous vérifions l'inventaire de vos biens et le rapport annuel de gestion qu'il nous envoie, afin de vous éviter un éventuel préjudice.	Proportion des inventaires reçus qui sont examinés en 60 jours ou moins	89 %	90 %	91 %
	Proportion des rapports annuels reçus qui sont examinés en 60 jours ou moins	63 %	69 %	76 %
Si vous êtes une personne mineure dont les parents gèrent le patrimoine		2010-2011	2011-2012	2012-2013
Nous informons vos parents de leurs obligations concernant la gestion de votre patrimoine.	L'envoi de la documentation appropriée se fait généralement dans les deux ou trois jours ouvrables suivant la saisie de l'avis payeur.	89 %	90 %	100 %

* Résultat calculé au moyen d'un échantillon aléatoire des courriels reçus.

** Donnée non comparable avec les années antérieures en raison d'un changement de méthode. Les signataires de courriels contenant des questions dont la nature de la réponse est confidentielle sont dorénavant joints par téléphone. Cette méthode peut donc allonger le délai de réponse au-delà de la cible du jour même.

*** Ce chiffre est issu d'une nouvelle méthode de calcul. Le résultat annuel est une estimation basée sur quatre saisies d'une semaine du sujet des courriels et des appels reçus pendant cette période. Ce nouveau chiffre ne comprend plus les cas de visiteurs à l'accueil (150 par année environ). Les données des années précédentes ont été rajustées en retirant les cas de visiteurs pour faciliter la comparaison.

Si vous êtes représenté par le Curateur public, nous établissons une relation personnelle avec vous		2010-2011	2011-2012	2012-2013
En vous rendant visite dès les premières démarches, et périodiquement par la suite, en fonction de vos besoins.	Proportion des personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection public ou mixte rencontrées	98 %	97 %	97 %
	Proportion des personnes représentées vivant à domicile qui ont fait l'objet d'une visite d'évaluation	81 %	80 %	79 %
	Proportion des personnes représentées habitant dans une ressource d'hébergement qui ont fait l'objet d'une visite d'évaluation	96 %	96 %	92 %
En veillant à ce que vous obteniez les services médicaux, sociaux ou juridiques auxquels vous avez droit, comme tout autre citoyen.	Nombre de demandes de consentement pour des soins médicaux	1 415	1 204	1 257
	Nombre de personnes représentées ayant bénéficié d'accompagnement juridique	682	608	677
Nous donnons, au besoin, le consentement requis aux soins qu'on vous propose		2010-2011	2011-2012	2012-2013
Dans l'heure qui suit, 24 heures sur 24, s'il s'agit d'une urgence.	Proportion des demandes de consentement urgentes traitées en moins d'une heure	100 %	95 %	100 %
En moins de deux jours ouvrables pour les demandes non urgentes.	Proportion des demandes de consentement non urgentes traitées en moins de 48 heures	99 %	99 %	100 %
Nous gérons votre patrimoine avec soin		2010-2011	2011-2012	2012-2013
En récupérant les revenus auxquels vous avez droit.	Proportion des revenus de transfert récupérés en 90 jours ou moins	81 %	76 %	80 %
En équilibrant votre budget de dépenses en fonction de vos revenus.	Proportion de comptes sommaires de gestion produits	98 %	96 %	97 %
	Nombre de motifs de plaintes fondées concernant le budget de dépenses d'une personne représentée*	4 (sur 24 plaintes traitées)	5 (sur 35 plaintes traitées)	2 (sur 32 plaintes traitées)
En gérant vos actifs avec prudence et rigueur.	Proportion des inventaires produits en 90 jours ou moins	8 %	21 %	30 %
	Nombre de plaintes fondées ou partiellement fondées concernant l'inventaire ou la récupération des revenus*	0 (sur 16 plaintes traitées)	2 (sur 12 plaintes traitées)	4 (sur 15 plaintes traitées)
En vous renseignant, à votre demande, sur votre situation financière.	Nombre de comptes détaillés de gestion demandés	16	11	30

* L'appellation de ces indicateurs a été modifiée pour maintenant comptabiliser les plaintes fondées ainsi que les plaintes traitées.

» L'exigence de qualité

Vous pouvez compter sur		2010-2011	2011-2012	2012-2013
La qualité de nos interventions et la formation continue de notre personnel.	Proportion de plaintes suivies de mesures correctives	23 %	20 %	17 %
	Formation sur les besoins des personnes protégées (nombre de sessions et nombre de participations)	188 839	327 1 892	338 2 012
Notre empressement à vous servir dans des délais satisfaisants, selon des normes internes régulièrement mises à jour.	Durant l'exercice 2011-2012, le Curateur public a révisé les normes et les indicateurs de son Cadre d'intervention de qualité pour les services directs aux personnes qu'il représente.			
Le respect de votre droit à la vie privée.	Nombre de motifs de plaintes fondées concernant le respect de la vie privée*	1 (sur 3 plaintes traitées)	1 (sur 2 plaintes traitées)	0 (sur 2 plaintes traitées)
Le respect de votre droit à consulter votre dossier, compte tenu de votre condition, et sur la protection des renseignements qui y sont inscrits.	Nombre de motifs de plaintes fondées provenant de personnes représentées concernant l'accès à leur dossier*	0 (sur 4 plaintes traitées)	1 (sur 6 plaintes traitées)	0 (sur 3 plaintes traitées)
Notre constance à informer clairement les citoyens et les institutions de la situation et des besoins des personnes inaptes, ainsi que des soins et des services auxquels elles ont droit.	Nombre d'interventions publiques auprès de citoyens ou d'institutions	61	37	30
En cas de signalement d'une situation où une personne inapte est victime de négligence ou d'abus		2010-2011	2011-2012	2012-2013
Nous commençons notre intervention au plus tard deux jours ouvrables après le signalement.	Proportion des premières interventions effectuées en moins de deux jours ouvrables	91 %	88 %	92 %
Nous traitons votre signalement en moins de 20 jours ouvrables.	Proportion des signalements traités en 20 jours ouvrables ou moins	88 %	89 %	90 %
En cas d'urgence		2010-2011	2011-2012	2012-2013
En cas d'urgence concernant une personne inapte ou présumée inapte, vous pouvez nous appeler en tout temps, 24 heures par jour, sept jours par semaine.	Disponibilité du service	100 %	100 %	100 %

* L'appellation de ces indicateurs a été modifiée pour maintenant comptabiliser les plaintes fondées ainsi que les plaintes traitées.

» Pour déposer une plainte

Si vous êtes insatisfait d'un service du Curateur public, vous pouvez déposer une plainte en vous adressant au Bureau des plaintes, pendant les heures d'ouverture		2010-2011	2011-2012	2012-2013
Un personnel attentif prendra note de votre plainte en moins de deux jours ouvrables.	Proportion des prises de contact effectuées en moins de deux jours ouvrables*	76 %	94 %	94 %
Les premières conclusions vous seront transmises en moins de 20 jours ouvrables.	Proportion des plaintes dont les premières conclusions sont transmises en 20 jours ouvrables ou moins	74 %	85 %	86 %
Nombre de plaintes.	Plaintes reçues	393	391	364
	Plaintes traitées	393	388	364

* Lorsque le plaignant s'adresse directement au Curateur public.

3.2 RÉSULTATS DÉTAILLÉS

» La protection des personnes et de leurs biens

Visites aux personnes que le Curateur public représente

Les curateurs délégués effectuent généralement une visite d'évaluation des personnes que le Curateur public représente au moins une fois par année, qu'elles soient hébergées dans une ressource publique ou privée, ou qu'elles habitent à domicile. En 2012-2013, la proportion de visites a légèrement diminué en comparaison avec l'année précédente. On observe en effet une diminution d'environ 2 % du nombre total de personnes représentées ayant fait l'objet d'au moins une visite de 2011-2012 à 2012-2013, lequel est passé de 11 961 à 11 676. Des mesures seront prises en 2013-2014 pour rétablir la situation.

Proportion des rapports annuels reçus examinés en 60 jours ou moins

On observe une hausse de la proportion des rapports annuels reçus et examinés en moins de 60 jours, passé de 69 % l'an dernier à 76 % cette année.

Proportion des inventaires produits en 90 jours ou moins

Le processus servant à établir un portrait concis et complet du patrimoine d'une personne et à récupérer tous les revenus auxquels elle a droit commence dès l'ouverture de son régime de protection. En 2012-2013, 30 % des inventaires ont été produits en 90 jours ou moins. Le Curateur public a, en partie, amélioré les temps de traitement des inventaires, mais n'a pas encore atteint son engagement de les produire en 90 jours ou moins. Les plans de redressement demeurent donc en vigueur. Cependant, le délai moyen requis pour produire un inventaire s'est grandement amélioré, passant de 164 jours en 2011-2012 à 154 en 2012-2013.

Soulignons que cet engagement sera rajusté au cours de la révision de la Déclaration de services aux citoyens, à la lumière de la nouvelle réalité des personnes représentées. En effet, si le patrimoine des personnes que le Curateur public représente est majoritairement composé de peu de biens, une proportion de plus en plus importante d'entre elles détiennent des actifs significatifs et variés, ce qui complique et prolonge l'établissement de leur inventaire. Les personnes âgées d'aujourd'hui sont en effet plus susceptibles qu'autrefois d'être propriétaires, de bénéficier d'un fonds de retraite et de posséder des biens au Canada ou à l'étranger.

» L'exigence de qualité

En cas de signalement d'une situation

La population peut faire un signalement au Curateur public pour dénoncer tout abus dont serait victime une personne inapte qu'il représente ou dont il surveille la représentation, ou encore une personne dont le mandat en prévision de l'incapacité a été homologué.

Le pourcentage des premières interventions effectuées en moins de deux jours ouvrables est à la hausse cette année. Le délai moyen d'une action initiale à la suite d'un signalement est de près de 20 heures. À cet effet, le Curateur public a mis en œuvre sa Politique sur le cheminement des signalements. Il vise ainsi à corriger rapidement les situations potentiellement préjudiciables à une personne inapte en intervenant dès les premières manifestations de manquement ou de maltraitance et en réduisant les délais. Le pourcentage des signalements traités en 20 jours ouvrables ou moins est quant à lui aussi en hausse.

Pour déposer une plainte

Le Curateur public accorde une attention particulière aux plaintes concernant ses services ou son personnel, puisqu'elles lui permettent de dégager des pistes de solutions pour les problèmes identifiés et d'améliorer ainsi la qualité de ses services.

Le pourcentage des prises de contact effectuées en moins de deux jours ouvrables et le pourcentage des plaintes dont les premières conclusions sont transmises en 20 jours ouvrables ou moins ont connu une amélioration significative au cours des deux dernières années. Cette année, le délai moyen est de 6 heures pour les prises de contact tandis que celui pour la transmission des premières conclusions est de 10 jours ouvrables.

Durant l'exercice 2012-2013, le Curateur public a traité 364 plaintes. La proportion des motifs fondés et partiellement fondés est passée de 18 % à 16 % pendant l'année, tandis que la proportion de plaintes suivies de mesures correctives a diminué de 20 % à 17 %. Quant au délai de traitement, il était de 23 jours ouvrables en moyenne.



L'utilisation des ressources



4.1 LES RESSOURCES HUMAINES

4.1.1 Le personnel

Le Curateur public s'acquitte de sa mission grâce à un personnel motivé et dédié à la protection des personnes inaptes. Les **678** employés¹ en poste au 31 mars 2013 correspondent à une cible d'effectif autorisé de **614** équivalents temps complet (ETC).

Tableau 1 : Répartition du personnel en poste au 31 mars 2013 selon la classe d'emploi et le sexe

Classe d'emploi	2010-2011	2011-2012	2012-2013		
			Femmes	Hommes	Total
Haute direction	2	2	1	2	3
Cadres	35	35	18	17	35
Professionnels	325	325	235	111	346
Fonctionnaires	312	297	222	72	294
TOTAL	674	659	476	202	678

Tableau 2 : Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Secteur d'activité	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Représentation publique : Protection de la personne	178	183	180
Représentation publique : Administration du patrimoine	212	220	216
Représentation privée	62	62	61
Services administratifs	162	161	157
TOTAL*	614	626	614

* Correspond à la cible de l'effectif autorisé.

Tableau 3 : Taux de départ volontaire du personnel régulier

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Taux de départ volontaire	n.d.	11,5 %	8,9 %

Tableau 4 : Nombre d'employés par catégories d'emploi ayant pris leur retraite

Année financière	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires	Total
2011-2012	3	8	14	25
2012-2013	2	4	11	17

¹ Ce chiffre ne comprend pas les stagiaires et étudiants à l'embauche du Curateur public (47 en 2012-2013).

4.1.2 La planification de la main-d'œuvre

Les résultats de la démarche de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre réalisée en 2010-2011 ont fait ressortir les risques associés à d'éventuelles pénuries, autant à Montréal qu'ailleurs au Québec. Toutefois, en 2012-2013, le Curateur public a été en mesure de renouveler son effectif sans éprouver de problèmes particuliers notables.

Il est important de mentionner que, conformément à la politique interne visant à encourager la mobilité du personnel, les postes vacants pourvus durant l'année ont, dans un premier temps, été offerts aux employés du Curateur public.

4.1.3 La santé au travail

Durant l'année 2012-2013, le Curateur public a été proactif en matière de santé et de sécurité au travail. Il vise d'ailleurs le développement d'une approche intégrée à cet égard.

Depuis août 2012, le Curateur public est membre d'Entreprise en santé, un organisme sans but lucratif qui soutient les établissements dans l'intégration des meilleures pratiques de santé globale au travail (physique et psychologique) pour favoriser le mieux-être des individus et la compétitivité des organisations, contribuant ainsi à la vitalité de l'économie québécoise. Le Curateur public élabore une stratégie sur la santé reliée aux sphères d'intervention de la norme Entreprise en santé.

Des activités encourageant le mieux-être ont été réalisées. Ainsi, à l'heure du midi, des sessions de yoga, de Pilates et de massothérapie continuent d'être offertes au siège social et à la Direction territoriale Sud. L'employeur offrant des locaux sur les lieux de travail pour ces activités. De plus, des ententes avec des centres de conditionnement physique restent en vigueur pour encourager l'activité physique des employés.

La réintégration au travail est cruciale afin de diminuer l'absentéisme et de favoriser un retour durable à la suite d'une absence pour invalidité. Ainsi, un programme à cet effet a été élaboré et sera proposé à tous les gestionnaires et employés.

Les statistiques sur la santé sont maintenant accessibles à tout le personnel. On y trouve des données sur l'absentéisme, sur le Programme d'aide aux employés ainsi que sur la santé et la sécurité du travail. Également, le journal interne comporte des articles sur la santé au travail qui informent les employés sur des sujets d'actualité.

Par ailleurs, le Curateur public continue d'offrir à son personnel la possibilité de recevoir le vaccin contre l'influenza. Cette année, 18 % des employés s'en sont prévalus. Une formation continue est offerte aux responsables de l'ergonomie, aux membres des comités de santé et de sécurité du travail ainsi qu'à ceux des groupes d'intervention des directions territoriales, le tout en collaboration avec l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur de l'administration provinciale (APSSAP).

Finalement, le plan triennal de formation sur l'intervention auprès des clientèles difficiles, répondant aux exigences de l'APSSAP, est toujours en cours. L'ensemble du personnel affecté au service à la clientèle recevra cette formation. Jusqu'à présent, 135 personnes concernées ont été formées.

4.1.4 La prévention du harcèlement

Des interventions rapides des gestionnaires, avec l'accompagnement de la Direction des ressources humaines, ont permis de prévenir le développement de certaines situations pouvant conduire à du harcèlement. Les gestionnaires sont conscients de leur responsabilité de mettre en place des moyens adéquats pour prévenir de telles conduites. De plus, ils sont soucieux de réagir dès qu'un cas de cette nature est porté à leur attention.

En 2012-2013, aucun grief pour harcèlement ou plainte n'a été déposé en relation avec la Politique interne contre le harcèlement et la violence en milieu de travail.

4.1.5 La formation

Pendant l'exercice 2012-2013, le Curateur public a consacré 1,87 % de sa masse salariale à la formation de son personnel. Une somme de 767 205 \$ y a ainsi été attribuée, ce qui représente l'ensemble des dépenses à cet égard : le salaire des participants et des formateurs internes, les coûts reliés à l'achat de formations et les autres frais, tels que les déplacements. Une moyenne de près de quatre jours de formation par employé a été donnée durant l'année.

Comme l'an dernier, les technologies de l'information ont fait l'objet de plusieurs activités, s'appuyant notamment sur l'implantation d'un nouveau portail du système de mission principal. De plus, des cours ont été offerts aux employés pour leur permettre de consolider leurs compétences et habiletés reliées à la tâche. Parmi les principaux domaines traités, notons l'aspect juridique, les communications, la santé et la sécurité du travail ainsi que les habiletés de

gestion. Des formations liées à l'implantation de nouveaux processus et à l'intégration à la tâche ont également été données.

Tableau 5 : Évolution des dépenses en formation

Catégorie d'emploi	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Proportion de la masse salariale (%)	1,20 %	1,43 %*	1,87 %
Jours de formation par personne	2,0	3,6	3,9
Montant alloué par personne	776 \$	874 \$	1 132 \$

* Le rapport annuel de gestion 2011-2012 indiquait un taux d'investissement de 1,12 % basé sur une estimation des coûts de formation et de la masse salariale. Le taux de 1,43 % est basé sur les données réelles.

Tableau 6 : Jours de formation selon la catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Personnel d'encadrement	253	186	188
Personnel professionnel	960	1 352	1 399
Personnel technique	616	552	668
Personnel de bureau	154	292	406

Tableau 7 : Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel par champ d'activité

Champ d'activité	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Favoriser le développement des compétences*	142 931 \$	234 009 \$	499 598 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	112 826 \$	36 651 \$	57 136 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	208 110 \$	197 643 \$	76 223 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	59 275 \$	107 836 \$	134 248 \$

* Inclut l'amélioration des capacités de communication orale et écrite.

4.1.6 Le développement de l'éthique

En conformité avec le Plan d'action organisationnel 2008-2013 en matière d'éthique, le Curateur public a précisé son offre de service afin de permettre à son personnel d'intégrer davantage cette préoccupation dans ses pratiques. L'objectif principal est de développer la compétence éthique des gestionnaires et des employés pour les aider à repérer et à résoudre les conflits de valeurs ou de normes qui surgissent inévitablement dans la vie quotidienne d'une organisation qui accomplit sa mission de protection de personnes inaptes. Au cours de la dernière année, des efforts particuliers ont été consentis à la formation éthique des gestionnaires. De plus, la conseillère à l'éthique offre des services-conseils en continu pour répondre aux demandes des gestionnaires et des employés.

Par ailleurs, des ateliers d'information et de sensibilisation des employés visant l'application et le respect des lignes directrices en matière de conflit d'intérêts ainsi que le développement du jugement éthique se sont poursuivis.

4.2 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

4.2.1 Le site Web

Accessibilité

Au cours de l'année 2012-2013, le Curateur public a continué l'intégration des différentes règles concernant l'accès à un document téléchargeable et au multimédia, telles que définies par les standards du ministère des Services gouvernementaux visant l'accessibilité d'un site Web.

Tableau 8 : Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2012-2013

	Éléments de réponse
Liste des sections ou sites Web pas encore conformes	En général, les pages Web et les documents déposés respectent les décrets. Certaines nuances de couleurs devront toutefois être ajustées sur quelques pages. Par ailleurs, le fait de redimensionner du texte provoque parfois certains chevauchements des menus et des titres.
Prévision d'une refonte	Non
Réalisation d'un audit de conformité	Non
Résumé des réalisations de mise en œuvre des standards	Standard sur l'accessibilité d'un site Web » Révision systématique de toutes les anciennes et nouvelles pages » Ajout d'une page « Accessibilité » Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable » Application des normes à tous les nouveaux documents déposés Standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web » Aucun document n'est visé par ce standard.
Liste des obstacles et des situations particulières	» Manque de disponibilité de formation » Manque d'effectifs pour la réalisation des activités d'accessibilité
Élaboration d'un plan d'action	Non
Démarche de sensibilisation et de formation	Oui
Ressources mises à contribution	» Webmestre, édimestre et technicienne de la Direction des communications » Responsables de la création de documents téléchargeables destinés au site Web » Acquisitions technologiques : mise à niveau des versions Office et Acrobat sur certains postes
Existence d'un cadre de gouvernance	Non

Améliorations

La page sur le mandat en prévision de l'inaptitude a été modifiée pour faciliter la recherche d'informations sur ce sujet, que ce soit avant, pendant ou après l'homologation d'un mandat. Des hyperliens supplémentaires et un texte d'aide à la recherche y ont été ajoutés.

Pages les plus consultées

Les pages les plus consultées en 2012-2013, excluant les pages d'accueil et de coordonnées du Curateur public, sont les suivantes :

- » Registre des régimes de protection : explication, consultation et résultats
- » Mon mandat en cas d'incapacité
- » Formulaires
- » Publications et formulaires
- » Protection des majeurs incapables

Les documents les plus téléchargés en 2012-2013 sont :

- » Brochure et formulaire *Mon mandat en cas d'incapacité*
- » Formulaire *Rapport du directeur général – Évaluation médicale et psychosociale – Volet psychosocial*
- » Formulaire *Rapport du directeur général – Évaluation médicale et psychosociale – Volet médical*
- » Brochure *Un de vos proches devient incapable – Comment le protéger?*
- » Dépliant *En prévision de l'incapacité : le mandat*

4.2.2 Les systèmes informatiques

Pour le Curateur public du Québec, l'année 2012-2013 marque un virage dans la gouvernance de ses ressources informationnelles afin de réduire les paliers de prise de décisions et d'impliquer davantage ses ressources internes.

Depuis, le Curateur public a franchi avec succès la première étape de l'implantation de son Programme de planification stratégique des technologies de l'information (PSTI), avec la mise en œuvre de son portail de gestion des dossiers des clients et de son système de gestion électronique des documents de mission, en novembre 2012.

Les autres projets de la PSTI se poursuivent, sous cette nouvelle gouvernance. Ainsi, d'autres phases sont terminées, dont la révision complète des processus d'affaires qui sont à l'origine des besoins d'automatisation. Cette étape clé a été franchie en favorisant la contribution accrue des ressources issues des directions d'affaires de l'organisation.

Parmi les principales mesures mises en place au cours de l'année, la haute direction a instauré la gestion intégrée et centralisée de projet, soutenue en cela par l'utilisation d'un nouvel outil de gestion de projet. La direction du programme a aussi déployé d'importants efforts pour déterminer les risques d'un projet et pour adopter des mesures susceptibles d'en limiter les effets.

En ce qui concerne le projet majeur PSTI, le comité de direction du Curateur public a adopté, en février 2013, un plan de terminaison qui prévoit maintenir sa cible budgétaire initiale en réduisant sensiblement la portée du programme. Cette mesure a été jugée essentielle pour le maintenir à l'intérieur de son cadre budgétaire.

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

Tableau 9 : Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2012-2013

	Dépenses et investissements prévus (a) (000 \$)	Dépenses et investissements Réels (b) (000 \$)	Explication sommaire des écarts (a-b)
Total des activités d'encadrement	290,8	339,8	(49 000 \$) Le dépassement des coûts provient de l'implication de 2 consultants externes dans le projet PSO-2012
Total des activités de continuité	4 966,5	4 011,0	955 500 \$ L'économie provient du gel des dépenses et des postes à la fin de 2012
Total des projets	8 643,6	10 942,5	(2 298 900 \$) L'écart provient de sommes déjà investies par des projets du programme de la PSTI qui ont été transférés à la DTI
Total des dépenses et investissements en ressources informationnelles	13 900,9	15 293,3	(1 392 400 \$)



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

Tableau 10 : État d'avancement des projets en ressources informationnelles

Liste des projets	Avancement (%)	Explication sommaire des écarts
Révision des règles de tarification des services du Curateur public dans le système de mission	100	Terminé
Migration de l'entrepôt de données du Curateur public vers une nouvelle application informatique (Cognos 8)	100	Terminé
Destruction de dossiers en fonction des règles du calendrier de conservation des documents du Curateur public	84	Progresse comme prévu
Refonte de la gestion de la sécurité des accès au système de mission du Curateur public	100	Terminé
Conversion des lettres types selon les normes du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec (PIV)	100	Terminé
Retrait des unités de traitement non utilisées du système de mission du Curateur public	100	Terminé
Migration du tableau de bord de gestion de la Direction générale des services aux personnes vers une nouvelle application informatique (Cognos 8)	12	Progresse comme prévu
Développement de rapports de contrôle pour l'administration des patrimoines	23	Progresse comme prévu
Planification stratégique des technologies de l'information (PSTI)	75	A requis la mise en place de certaines mesures

Le prochain tableau reprend les projets les plus importants en comparant les ressources humaines et financières prévues et réellement utilisées ainsi qu'en expliquant les écarts.

Tableau 11 : Liste des principaux projets et des ressources affectées aux ressources informationnelles durant l'année

Liste des projets	Ressources humaines prévues (ETC)*	Ressources humaines utilisées (ETC)*	Ressources financières prévues (\$)	Ressources financières utilisées (\$)	Explication sommaire des écarts
Refonte de la gestion de la sécurité des accès au système de mission du Curateur public	0,07	0,36	37 900	79 649	L'augmentation est liée aux problèmes survenus au cours de l'implantation de 2011.
Conversion des lettres types selon les normes du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec (PIV)	0,33	1,65	60 200	182 822	L'augmentation est liée aux problèmes survenus au cours de l'implantation de 2011.
Retrait des unités de traitement non utilisées du système de mission du Curateur public	1,6	0,62	139 400	122 142	La baisse de 12 % du budget provient d'une réduction de la difficulté de retirer des unités de traitement.
Planification stratégique des technologies de l'information (PSTI)	28,9	28,0	5 940 000	3 714 700	37 % d'écart à la baisse. Voir la note explicative ci-dessous.

* Coût réel des salaires, divisés par une moyenne déterminée.

Note : La baisse de 37 % du budget du projet PSTI utilisé versus le budget prévu s'explique, d'une part, par le rythme de développement, qui a été moindre que planifié, et d'autre part, par le report du démarrage de certaines parties des sous-projets.

4.3 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

4.3.1 Les ressources budgétaires et financières

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

Pour l'exercice financier 2012-2013, le Curateur public a bénéficié d'un budget de dépenses de 56,5 millions de dollars, soit 44,0 millions associés aux crédits votés et

12,5 millions aux crédits renouvelables. L'exercice financier s'est terminé avec des dépenses réelles de 55,3 millions de dollars. Le tableau 12 fait état des écarts à la hausse et à la baisse entre le budget et les dépenses de l'exercice.

Le budget d'investissement du Curateur public est demeuré à 11,6 millions de dollars en 2012-2013. Les revenus versés au Fonds consolidé du revenu ont totalisé 12,6 millions de dollars. Par ailleurs, dans le cadre des mesures de réduction de dépenses (loi 100), le CT 210917 du 13 décembre 2011, autorise le Curateur public à être exempté pour 2011-2012 à 2013-2014, de l'application de cette loi, pour toute portion des crédits renouvelables surpassant le niveau de 10,3 millions de dollars.

Tableau 12 : Dépenses comparées au budget et aux dépenses de l'exercice

	Budget	Dépenses 2012-2013	Dépenses 2011-2012	Écart budget vs réel 2012-2013	Écart dépenses 2012-2013 vs 2011-2012
Traitements et avantages sociaux	40 631 908	41 073 902	38 499 810	(441 994)	2 574 092
Fonctionnement					
Loyers	4 968 775	4 847 912	4 792 786	120 863	55 126
Services professionnels, administratifs et autres	4 755 903	3 533 565	4 038 589	1 222 338	(505 024)
Transport et communications	1 744 497	1 643 881	1 833 564	100 616	(189 683)
Fournitures, matériel et équipement	525 350	406 344	831 669	119 006	(425 325)
Compensations pour dossiers déficitaires*	1 100 000	784 984	827 120	315 016	(42 136)
Compensations des pertes financières et autres**	97 967	411 606	231 666	(313 639)	179 940
Perte, moins-value et abandon de projets	-	11 998	-	(11 998)	11 998
Total fonctionnement***	13 192 492	11 640 290	12 555 394	1 552 202	(915 104)
Autres	100 000	21 994	8 965	78 006	13 029
Amortissement des immobilisations	2 593 800	2 523 042	1 899 988	70 758	623 054
Total des dépenses****	56 518 200	55 259 228	52 964 157	1 258 972	2 295 071
Sources de financement					
Crédits votés	44 018 200	42 759 228	41 418 157	1 258 972	1 341 071
Crédits renouvelables	12 500 000	12 500 000	11 546 000	-	954 000
TOTAL	56 518 200	55 259 228	52 964 157	1 258 972	2 295 071

* Les honoraires du Curateur public ne sont pas exigés ou sont radiés lorsque l'incapacité de payer d'une personne représentée est reconnue ou lorsqu'il est impossible de récupérer le solde des dossiers déficitaires.

** Les compensations des pertes financières correspondent principalement aux indemnités que le Curateur public accorde pour des pertes subies par des personnes qu'il représente, qu'il a représentées ou qui sont soumises à son rôle de surveillance.

*** Le budget exclut un montant de 1 234 800 \$ correspondant au report de crédits de l'exercice 2011-2012 vers 2012-2013 et qui a ensuite fait l'objet d'une suspension du droit d'engager.

**** Informations financières provenant des états financiers préliminaires du contrôleur des finances. Les états financiers signés sont attendus pour octobre 2013.

Écart des dépenses avec le budget :

Le Curateur public présente un excédent budgétaire de 1,3 millions de dollars. Cet excédent est composé de 0,8 million en services professionnels liés à la gestion de changement du programme de la Planification stratégique des technologies de l'information (PSTI), 0,25 million en mesures compensatoires de réduction budgétaire et 0,25 million dans les autres dépenses de fonctionnement.

Écart des dépenses avec celles de l'année précédente :

Le montant total dépensé excède de 2,3 millions de dollars celui de l'année précédente. Cet écart provient principalement de la catégorie traitements et avantages sociaux soit l'augmentation salariale prévue aux conventions collectives, la rétroactivité versée aux juristes, l'augmentation de la consommation d'ETC et l'augmentation d'embauche d'étudiants. Le Curateur public a pu autofinancer sa croissance par le biais du CT 210917 qui permet l'utilisation des crédits renouvelables sans égard aux règles de réduction des dépenses.

4.3.2 Les mesures de réduction des dépenses

Le Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014 du Conseil du Trésor prévoit les mesures suivantes :

- » une réduction graduelle des dépenses de fonctionnement de nature administrative devant atteindre au moins 10 % au terme de l'exercice débutant en 2013 (CT209098);
- » une réduction de 25 % des dépenses de publicité, de formation et de déplacement.

Les résultats attendus de ces mesures et les résultats atteints après la troisième année d'application sont les suivants :

Tableau 13 : Mesures de réduction des dépenses pour l'exercice financier 2012-2013

	Cible de réduction	Réduction réalisée*
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	633 200	569 800
Dépenses de publicité, de formation et de déplacement	64 600	162 130

* Ces mesures se sont appliquées principalement aux crédits votés.

4.3.3 La politique de financement des services publics

Dans le cadre du budget 2009-2010, le gouvernement a rendu publique sa Politique de financement des services publics. Celle-ci 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 rembourser les dépenses engagées pour maintenir son offre de service. Une somme correspondant à environ 22 % de son budget de dépenses (i.e. 12,5 millions de dollars de crédits renouvelables sur un budget de dépenses total de 56,5 millions) provient actuellement de la tarification des services. Les honoraires sont établis en vertu du Règlement d'application de la Loi sur le curateur public (L.R.Q., chapitre C-81, r. 1) et s'appuient sur le coût de revient de ces services ou sur les prix du marché, selon une étude complétée en 2010-2011. À l'issue de ces travaux, une nouvelle grille tarifaire est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2012. Les honoraires sont indexés annuellement, en fonction de l'indice des prix à la consommation au Canada.

Tableau 14 : Coût des services tarifés (en milliers de dollars)

	REPRÉSENTATION PUBLIQUE		TOTAL
	Protection de la personne	Administration du patrimoine	
Revenus			
Honoraires exigés	4 853	12 217	17 070
Honoraires non exigés	(2 213)*	(5 297)**	(7 510)
	2 640	6 920	9 560
Gestion de portefeuille	-	3 216	3 216
Revenus nets en 2012-2013	2 640	10 136	12 776
Revenus nets en 2011-2012	1 935	9 978	11 913
Coûts			
Traitements	14 712	13 056	27 768
Fonctionnement	2 891	3 113	6 004
Coûts totaux en 2012-2013	17 603	16 169	33 772
Coûts totaux en 2011-2012 ¹	16 761	15 821	32 582
Niveau de financement en 2012-2013 ¹	15 %	63 %	38 %***
Niveau de financement en 2011-2012	12 %	63 %	37 %***

¹ Les données de 2011-2012 ont été révisées afin de les rendre conforme à la méthode utilisée pour l'exercice 2012-2013.

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

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

*** Cette proportion représente le montant des revenus nets sur le montant des coûts totaux des services tarifés.

Tableau 15 : Coût des services non tarifés (en milliers de dollars)

REPRÉSENTATION PRIVÉE, ABUS FINANCIERS ET ENQUÊTES*	TOTAL
Traitements	5 150
Fonctionnement	1 111
Coûts totaux en 2012-2013	6 261
Coûts totaux en 2011-2012¹	5 757
SERVICES À LA COLLECTIVITÉ ET AUTRES DÉPENSES**	TOTAL
Traitements	8 156
Fonctionnement	7 070
Coûts totaux en 2012-2013	15 226
Coûts totaux en 2011-2012¹	14 625

¹ Les données de 2011-2012 ont été révisées afin de les rendre conforme à la méthode utilisée pour l'exercice 2012-2013.

* Aucune tarification n'est appliquée à la surveillance des régimes privés, aux traitements des abus financiers et aux enquêtes.

** Comprend les coûts associés à la mission gouvernementale et les autres dépenses qui ne sont pas directement attribuables au coût des services rendus, tels que l'amortissement et les compensations financières.

Les autres exigences législatives et gouvernementales



5.1 LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

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

En juillet 2012, la Politique linguistique du Curateur public a été mise à jour pour refléter les changements que l'Office québécois de la langue française a apportés à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Deux modifications principales sont à souligner.

- » Les messages enregistrés dans les boîtes vocales du personnel sont uniquement en français.
- » Le Comité de la politique linguistique et de la permanence de la francisation a été modifié pour inclure davantage de membres, permettant ainsi à toutes les directions directement concernées d'y être représentées.

Ce comité a été consulté sur la mise à jour de la Politique linguistique et en a avalisé la version finale.

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 professionnels pour s'assurer de la qualité de la langue de certains textes destinés au public. De plus, 26 employés ont participé à 15 activités de formation linguistique.

5.2 L'ACCÈS À L'INFORMATION

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

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

La Loi sur l'accès vise les documents contenus dans les dossiers des personnes sous régime de protection privé, les personnes faisant l'objet d'une demande d'ouverture d'un régime de protection, les personnes bénéficiant d'une représentation provisoire, celles qui bénéficient d'une administration provisoire aux biens assumée par quelqu'un d'autre que le Curateur public ainsi que les personnes ayant un mandat donné en prévision de l'incapacité homologuée ou en voie de l'être. Cette loi s'applique également aux documents d'ordre administratif que le Curateur public détient.

Tableau 16 : Nombre de demandes d'accès reçues en 2012-2013

	En vertu de la Loi sur le curateur public	En vertu de l'accès à l'information	En vertu des deux lois	TOTAL
Nombre de demandes d'accès reçues	45	53	5	103
Nombre de demandes d'accès traitées	43	56	5	104
Acceptées	18	29	2	49
Partiellement acceptées	3	4	1	8
Refusées	10 Motifs : articles 1 à 5 du premier alinéa de l'article 52; paragraphes 2 et 4 du premier alinéa de l'article 52 de la Loi sur le curateur public	5 Motifs : articles 53, 54, 59, premier alinéa, 88, 88, 1 et 94 de la Loi sur l'accès	0	15
Ayant fait l'objet d'un accommodement raisonnable	0	0	0	0
Portant sur des documents inexistant	4	2	0	6
Manque d'informations pour compléter la demande	8	15	2	25
Reportées	0	1	0	1
Demandes de révision à la Commission d'accès à l'information				3
Confirmation de la décision du Curateur public				0
Exclusion prévue à l'article 2.2 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels				2
Absence ou désistement du requérant				0
Décision non prononcée				1

En 2012-2013, le Curateur public a reçu 103 demandes d'accès, qui ont toutes été traitées dans un délai moyen de 18 jours. Il a rendu 104 décisions.

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

Le Curateur public a poursuivi ses activités visant à sensibiliser ses employés aux dispositions de la Loi sur le curateur public et de la Loi sur l'accès.

De plus, un mécanisme de veille permet au Curateur public de respecter en tout temps les exigences du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. En effet, les documents ainsi visés doivent être diffusés sur son site Web avec diligence, c'est-à-dire avec promptitude, sans retard ou délai injustifié, et y demeurer tant qu'ils sont à jour ou jusqu'à ce qu'ils acquièrent le statut de documents

semi-actifs, selon le calendrier de conservation du Curateur public. À cet égard, des mesures de suivi ont été élaborées et mises en œuvre au cours du dernier exercice.

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

Le Curateur public détient des renseignements détaillés et sensibles sur des milliers de personnes inaptes. Comme organisme public, il possède aussi un éventail de renseignements privilégiés de nature administrative, juridique et stratégique. Ces données constituent un actif important dont il faut assurer la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité tout au long de leur cycle de vie.

Le Curateur public a, en conséquence, précisé les responsabilités de l'ensemble des secteurs d'activité qui participent à la gestion de ses actifs informationnels et de ses systèmes informatiques pour accroître la sécurité de l'information. En outre, il s'assure que les renseignements qu'il détient sont utilisés uniquement par les employés dûment autorisés et que le cadre normatif en vigueur en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels est respecté.

Un comité sur la sécurité de l'information exerce en continu un rôle-conseil auprès des autorités du Curateur public et de l'ensemble de ses employés. La formulation d'actions et de recommandations à cet égard est prévue dans un plan d'action annuel, dont ce comité assure le suivi.

Réalisations

Au cours de l'exercice 2012-2013, le Cadre de gestion des accès à l'information contenue dans le système opérationnel du Curateur public a été entièrement révisé. Les gestionnaires ont ensuite reçu une formation à cet égard. La sensibilisation et la formation des employés en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information se sont également poursuivies, notamment par une autoformation en ligne destinée aux nouveaux venus.

À la suite de tests d'intrusion visant à détecter les failles de sécurité, d'un audit de sécurité et d'un audit interne concernant la gestion des accès informatiques, le Curateur public a mis en œuvre trois plans d'action distincts pour appliquer des mesures correctives. Actuellement en voie de réalisation, ces plans sont suivis attentivement.

À cet égard, un groupe de travail sur la gestion des accès a réalisé des travaux visant à valider et uniformiser l'ensemble des fonctions octroyées au personnel du Curateur public pour accéder au système opérationnel. Ainsi, les accès des employés sont gérés rigoureusement.

Finalement, 270 postes informatiques sont maintenant munis d'un logiciel de sécurisation des courriers électroniques. En effet, à la suite d'un projet pilote réalisé à l'automne 2011, le Curateur public a décidé d'implanter cette mesure de sécurité sur les postes informatiques des employés susceptibles de transmettre des renseignements personnels à ses partenaires externes au moyen de courriels.

5.4 LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

Le programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi vise à assurer une meilleure représentativité des divers groupes de la société dans la fonction publique québécoise.

L'objectif consiste à atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % de membres de communautés culturelles, anglophones ou autochtones ou de personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique. Il peut s'agir de nouveaux employés permanents ou occasionnels, d'étudiants ou de stagiaires.

Le Curateur public reconnaît l'importance de participer aux efforts gouvernementaux et poursuit les actions visant à augmenter la représentativité de ces groupes. À cet égard, il a atteint un taux d'embauche global de 35 %. Les tableaux qui suivent fournissent les données relatives à l'embauche en date du 31 mars 2013.

Tableau 17 : Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2013

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Effectif total (personnes)	513	532	548

Le Curateur public mise sur l'embauche d'étudiants et de stagiaires tout au long de l'année afin, notamment, de pouvoir les fidéliser et d'accroître leur intérêt à se joindre à l'organisation à la fin de leurs études.

Tableau 18 : Embauche totale en 2012-2013

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	68	59	37	6	170

Tableau 19 : Embauche de membres de groupes cibles en 2012-2013

Groupe cible	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	TOTAL
Communautés culturelles	7	25	21	4	57
Autochtones	0	0	0	0	0
Anglophones	0	0	0	0	0
Personnes handicapées	1	2	0	0	3
Total des groupes cibles	8	27	21	4	60
Embauche totale	68	59	37	6	170
Taux d'embauche de membres de groupes cibles	12 %	46 %	57 %	67 %	35 %

Tableau 20 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Réguliers	40 %	9 %	12 %
Occasionnels	39 %	39 %	46 %
Étudiants	50 %	35 %	57 %
Stagiaires	13 %	60 %	67 %

Tableau 21 : Embauche de femmes en 2012-2013

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	45	41	28	6	120
Nombre total de personnes embauchées	68	59	37	6	170
Taux d'embauche de femmes	66 %	69 %	76 %	100 %	71 %

Le taux de représentativité des membres des groupes cibles au Curateur public augmente chaque année. Le nombre total d'employés réguliers appartenant à un de ces groupes est passé de 73 à 96, soit 23 de plus depuis 2010-2011. Les tableaux qui suivent fournissent les données relatives à la représentativité en date du 31 mars 2013.

Tableau 22 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier

Groupe cible	2010-2011		2011-2012		2012-2013	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Communautés culturelles	57	11,1 %	66	12,4 %	75	13,7 %
Autochtones	2	0,4 %	3	0,6 %	4	0,7 %
Anglophones	5	1,0 %	5	0,9 %	6	1,1 %
Personnes handicapées	9	1,8 %	9	1,7 %	11	2,0 %
Total des groupes cibles	73	14,2 %	83	15,6 %	96	17,5 %
Effectif total	513	-	532	-	548	-

Tableau 23 : Taux de représentativité au 31 mars 2013 des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier, selon la classe d'emploi

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technique et de bureau		TOTAL	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Communautés culturelles	2	5,3 %	32	10,5 %	41	20,0 %	75	13,7 %
Autochtones	0	0 %	1	0,3 %	3	1,5 %	4	0,7 %
Anglophones	0	0 %	4	1,3 %	2	1,0 %	6	1,1 %
Personnes handicapées	1	2,6 %	6	2,0 %	4	2,0 %	11	2,0 %
Total des groupes cibles	3	7,9 %	43	14,1 %	50	24,4 %	96	17,5 %
Effectif total	38	-	305	-	205	-	548	-

Tableau 24 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2013

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	TOTAL
Femmes	19	203	105	55	382
Effectif total	38	305	140	65	548
Taux de représentativité	50 %	67 %	75 %	85 %	70 %

Tableau 25 : Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	Automne 2010	Automne 2011	Automne 2012
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	4	1	3
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année	1	4	1

5.5 LES PRIMES AU RENDEMENT

En raison de l'article 8 de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010, visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (2010, c. 20), aucun boni au rendement n'a été versé aux cadres et aux cadres juridiques en 2012-2013 pour la période d'évaluation du rendement du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012.

Le décret 326-2012 du 4 avril 2012 portant sur l'application de l'article 8 des Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein prévoit que le boni au rendement correspond à 0 % pour l'année de référence du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012. Par conséquent, aucun boni au rendement n'a été versé aux titulaires d'un emploi supérieur.

5.6 LE PLAN D'ACTION POUR L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES 2011-2015

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015, le Curateur public s'est engagé à soutenir et à accompagner les représentantes et les représentants légaux ainsi que les membres d'un conseil de tutelle dans la protection d'une personne inapte. Comme cette fonction est plus souvent exercée par des femmes que par des hommes, il a l'objectif d'intensifier son offre de service à cet effet pour faciliter et valoriser l'engagement des personnes tant de sexe masculin que féminin, et donc de favoriser davantage la mixité des rôles.

Les activités inscrites dans le plan d'action sont en cours de réalisation ou exercées de façon continue. Le Curateur public a procédé notamment à l'élaboration de nouveaux guides et outils destinés aux tuteurs légaux et datifs de mineurs, en y intégrant une nouvelle approche d'accompagnement des familles et des proches. Ces documents, qui paraîtront au printemps de 2013, contiennent des informations spécifiques à l'intention des membres d'un conseil de tutelle. De plus, le Curateur public s'assure de la disponibilité constante d'outils de communication ciblant autant les hommes que les femmes. Ce fut notamment le cas de sa campagne publicitaire diffusée au cours de l'automne 2012, présentée ci-dessous.



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

Dans son Plan d'action 2010-2013 à l'égard des personnes handicapées², le Curateur public s'est notamment engagé à agir pour prévenir toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance, ainsi qu'à soutenir l'exercice des rôles sociaux des familles. Ce plan met également de l'avant des objectifs visant l'accessibilité à divers environnements ainsi que l'intégration et le maintien en poste des personnes handicapées que le Curateur public emploie.

En 2012-2013, les actions du Curateur public ont notamment été d'adopter une politique sur la détection et le traitement des abus financiers, ainsi que de développer une approche d'accompagnement des familles et des proches des personnes inaptes. Le bilan des actions 2012-2013 ainsi qu'une nouvelle mouture du plan d'action paraîtront en juin 2013.

5.8 LE PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES 2010-2015

D'une durée initiale de cinq ans, le Plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées a été prolongé jusqu'en 2017, à la suite de son intégration à la politique gouvernementale « Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec ». Le Curateur public poursuit ses engagements relatifs à ce plan en appliquant les mesures dont il assume la responsabilité.

Ainsi, en plus de continuer ses activités régulières visant à faire connaître ses services, le Curateur public a relancé en novembre 2012 une campagne publicitaire illustrée de photos de personnes âgées pour sensibiliser la population aux enjeux liés à l'incapacité. De même, il poursuit la formation de répondants dans le réseau de la santé et des services sociaux, ce qui facilite la collaboration avec les établissements de ce milieu.

Parmi les actions visant à mieux contrer la maltraitance, des ateliers de sensibilisation ont permis de familiariser le personnel des différentes directions du Curateur public aux nouvelles orientations de la Politique sur la tutelle et la curatelle privées des majeurs inaptes. Les processus

² Le *Plan d'action 2010-2013 à l'égard des personnes handicapées* est disponible à l'adresse suivante : http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/plan_action_pers_handicap.pdf

de travail ont quant à eux été revus pour y intégrer ces changements. Par ailleurs, l'équipe d'enquêteurs du Curateur public, complétée en octobre 2012, a entrepris la révision de son offre de service.

5.9 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général du Québec procède chaque année à l'audit des états financiers des comptes sous administration du Curateur public. Au besoin, il formule des recommandations que ce dernier suit rigoureusement. Ses derniers rapports à l'Assemblée nationale ne contenaient aucune nouvelle recommandation à l'égard du Curateur public.

5.10 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le rapport d'activité du Protecteur du citoyen pour l'année 2011-2012 ne formule aucune nouvelle recommandation à l'endroit du Curateur public. Il fait toutefois état de quelques situations où il est intervenu auprès de l'organisation au profit de citoyens qui avaient porté plainte. Le Protecteur du citoyen indique dans ce même rapport avoir reçu 209 plaintes concernant le Curateur public au cours de l'exercice 2011-2012, dont 18 étaient fondées.

Le Curateur public fait un suivi rigoureux des recommandations du Protecteur du citoyen lorsque celui-ci croit utile d'en formuler à son endroit.

D'autre part, le Curateur public collabore avec le Protecteur du citoyen dans le but de trouver des solutions aux problèmes que ce dernier soulève, d'améliorer ses façons de faire et, ainsi, de mieux protéger les personnes inaptes qu'il représente. À cet égard, les deux organismes tiennent des rencontres ponctuelles.

5.11 LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Le curateur public est un administrateur public au sens du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. À ce titre, l'organisation a adopté un code d'éthique et de déontologie en 1999, lequel peut être consulté dans son site Web³. Au cours de l'année, aucun manquement à ce code n'a été signalé.

De plus, 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 s'est doté d'un code d'éthique et de déontologie⁴. En 2012-2013, aucun manquement n'a été signalé à cet égard.

5.12 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 du Curateur public vise à mieux faire connaître ce concept et ses principes, à appliquer des mesures de gestion environnementale et d'acquisitions écoresponsables, ainsi qu'à accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.

Les cibles de quatre des six actions prévues en fonction de ces objectifs ont été atteintes et deux sont en cours de réalisation. Le Plan d'action de développement durable ayant été prolongé pour la période 2013-2015, les actions se poursuivront pendant les deux prochaines années.

Les tableaux suivants font état de chacune des actions inscrites dans le plan d'action du Curateur public pour l'année 2012-2013.

³ www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/Code_ethiq_CPQ.pdf

⁴ http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/Code_ethiq_com_plac.pdf
http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/Code_ethiq_CPRPI.pdf

Objectif gouvernemental 1 : Mieux faire connaître le concept et les principes du développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et du savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel : Mieux faire connaître le concept et les principes du développement durable.

Action : Sensibiliser le personnel du Curateur public

Indicateurs	Proportion du personnel sensibilisé à la démarche et formé sur les pratiques de développement durable
Cibles	Sensibiliser 80 % des employés à la démarche de développement durable d'ici à 2011 Former 50 % du personnel ciblé d'ici à 2013
Résultats de l'année	La sensibilisation du personnel au développement durable s'est poursuivie avec la publication de chroniques et de capsules sur l'intranet. Une formation sur la prise en compte des principes de développement durable a été donnée à 52 % du personnel ciblé.

Objectif gouvernemental 6 : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables dans les ministères et organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables.

Action : Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant à la Politique pour un gouvernement écoresponsable

Indicateur	État d'avancement de l'amélioration des pratiques administratives du Curateur public
Cible	Réaliser au moins quatre gestes contribuant à la Politique pour un gouvernement écoresponsable
Résultats de l'année	Huit des neuf gestes identifiés par l'organisation pour contribuer à la Politique pour un gouvernement écoresponsables ont été réalisés. Parmi ceux-ci : la mise en place d'un programme de fidélisation au transport collectif pour les employés, l'identification des occasions d'économie d'énergie, l'implantation des fonctions recto verso sur l'ensemble des photocopieurs et de la récupération multimatière dans la majorité des bureaux de l'organisation.

Action : Réduire l'énergie consommée par les équipements informatiques et le volume des impressions

Indicateurs	Nombre de postes éteints par rapport aux postes ouverts Nombre d'impressions éliminées annuellement
Cibles	Fermeture de 90 % des postes le soir Nombre d'impressions éliminées annuellement
Résultats de l'année	Suivant la mise à jour de la procédure de fermeture automatique, 95 % des postes informatiques sont fermés le soir. De plus, l'introduction de nouveau matériel informatique (écran panoramique, imprimantes et photocopieurs recto verso) facilite la diminution du volume d'impression.

Action : Implanter des systèmes de gestion électronique des documents d'information de référence	
Indicateur	Quantité de papier utilisé et volume d'échanges électroniques
Cibles	Diminuer la quantité de papier utilisé et augmenter les échanges électroniques de documents
Résultats de l'année	L'implantation des systèmes de gestion électronique des documents s'inscrit dans le vaste programme de Planification stratégique des technologies de l'information, dont la première phase a été implantée entreprise en novembre 2012. Les travaux subséquents permettront de mieux quantifier la diminution de la quantité de papier utilisé et l'augmentation des échanges électroniques.

Action : Implanter un cadre de gestion environnementale (CGE)	
Indicateur	État d'avancement du cadre de gestion environnementale
Cible	Adopter un cadre de gestion environnementale
Résultats de l'année	Le cadre de gestion environnementale a été adopté le 20 mars 2013.

Objectif gouvernemental 24 : Accroître la participation des citoyens dans leur communauté.

Objectif organisationnel : Accroître la participation des citoyens dans leur communauté.

Action : Favoriser l'implication de la collectivité dans la protection des personnes incapables	
Indicateur	État d'avancement des projets
Cible	Réalisation des projets
Résultats de l'année	Les principes et orientations mis de l'avant dans les politiques que le Curateur public a adoptées et mises en œuvre facilitent l'engagement de la famille et des proches dans la protection des personnes incapables. Des groupes de discussion ont été organisés pour connaître les besoins et les attentes des représentants légaux.

Retrait d'actions

Action retirée	Raison
Implanter un cadre d'acquisition écoresponsable	Les actions prévues dans le Cadre de gestion environnementale couvrent les acquisitions écoresponsables. Il n'était donc pas nécessaire d'élaborer un deuxième cadre comportant les mêmes actions.

Annexes



ANNEXE A – COORDONNÉES DES BUREAUX DU CURATEUR PUBLIC

Les bureaux du Curateur public sont ouverts de 8 h 30 à 16 h 30 tous les jours de la semaine, à l'exception du mercredi, où ils ouvrent à 10 h. Vous pouvez joindre le Curateur public en composant le 514 873-4074 ou le 1 800 363-9020.

Siège social

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

Service de garde

(en dehors des heures ouvrables)
Téléphone : 514 873-5228
Téléphone sans frais : 1 800 363-9020
Site Web : www.curateur.gouv.qc.ca

Direction territoriale de Montréal et Bureau de Montréal

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

Direction territoriale Nord et Bureau de Saint-Jérôme

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

Bureau de Rouyn-Noranda

255, avenue Principale, bureau RC 06
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Téléphone : 819 763-3116
Téléphone sans frais : 1 866 621-7087
Télécopieur : 819 763-3114

Bureau de Gatineau

16, impasse de la Gare-Talon
Bureau 3.200
Gatineau (Québec) J8T 0B1
Téléphone : 819 243-8393
Téléphone sans frais : 1 866 552-5164
Télécopieur : 819 243-8870

Bureau de Trois-Rivières

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

Direction territoriale Est et Bureau de Québec

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

Bureau de Rimouski

92, 2^e Rue Ouest, bureau 102
Rimouski (Québec) G5L 8B3
Téléphone : 418 727-4030
Téléphone sans frais : 1 866 621-7088
Télécopieur : 418 727-4034

Bureau de Saguenay

227, rue Racine Est, bureau 3.06
Saguenay (Québec) G7H 7B4
Téléphone : 418 698-3608
Téléphone sans frais : 1 866 226-0985
Télécopieur : 418 690-1918

Direction territoriale Sud et Bureau de Longueuil

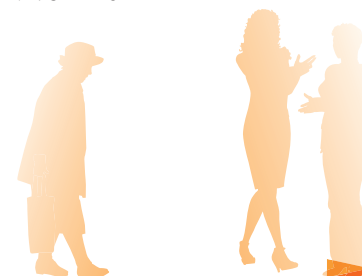
201, place Charles-Le Moyne
Bureau RC 02
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : 450 928-8800
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 450 928-8850

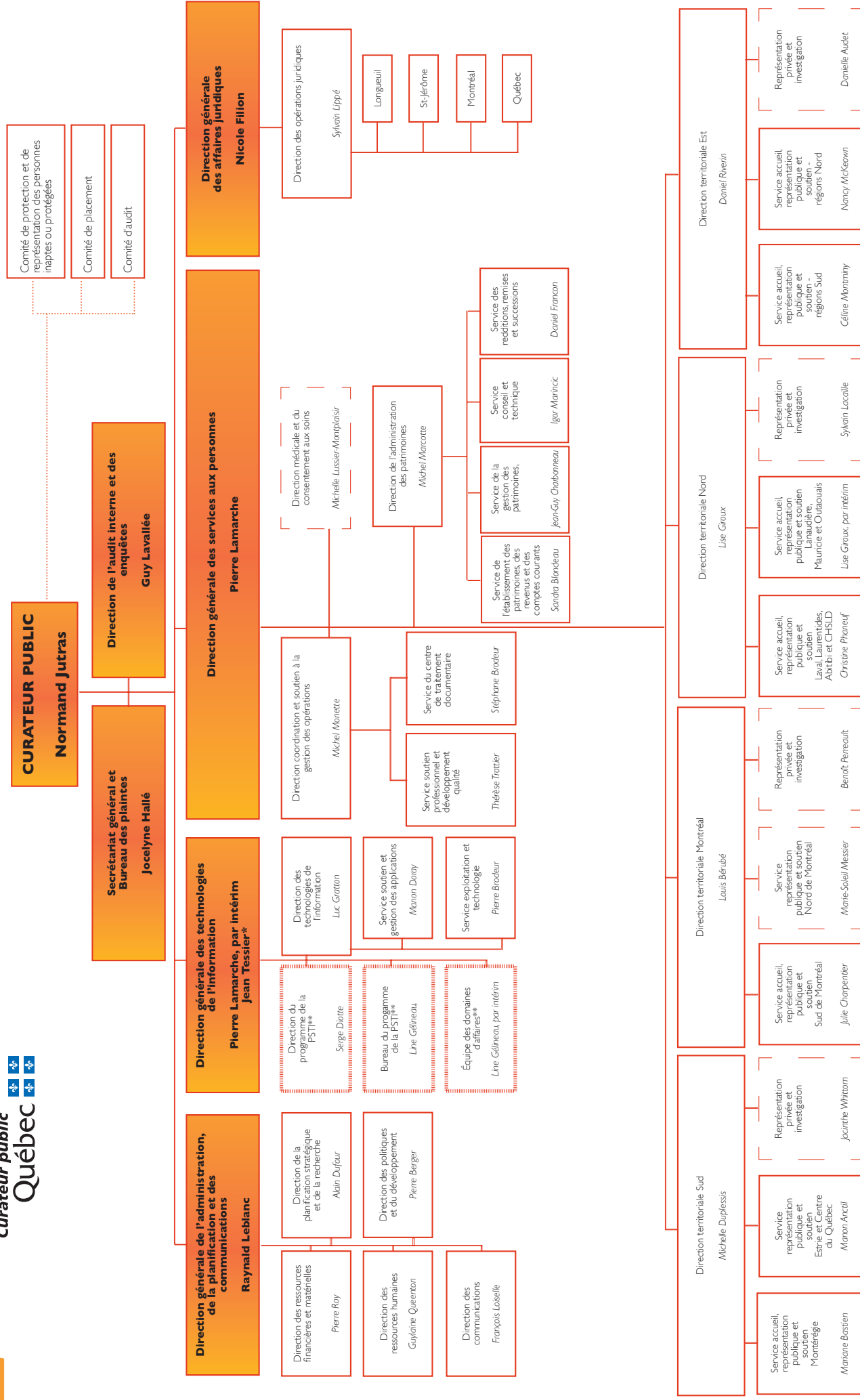
Bureau de Sherbrooke

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

Bureau de Victoriaville

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





* Conseillers stratégiques (période temporaire)

** Projet temporaire

— Professionnel en situation de gestion

■■■■■ Hors structure

ANNEXE C – COMITÉS CONSULTATIFS DU CURATEUR PUBLIC

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

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

Le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées a été créé en vertu de la Loi sur le curateur public. Ses membres sont nommés par le ministre responsable de l'organisation, le Dr Réjean Hébert, ministre de la Santé et des Services sociaux et ministre responsable des Aînés, pour une période d'au plus trois ans, renouvelable. Au 31 mars 2013, les six membres du comité étaient M^{me} Francine Ducharme, M^{me} Sarita Israël, la D^{re} Yvette Lajeunesse, M. Jocelin Lecomte, M^{me} Joan Simand et M^e Serge Therrien.

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

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées a tenu trois réunions régulières. De plus, ses membres ont été consultés individuellement pour donner leur avis sur l'élaboration de politiques.

Le comité de placement

Le comité de placement a été créé en vertu de la Loi sur le curateur public et ses membres sont nommés par le ministre de la Santé et des Services sociaux et ministre responsable des Aînés, responsable de l'organisation. Ses membres actuels sont MM. Pierre Comtois, Gilles Grenier et Michel Toupin. Ils ont tenu cinq réunions au cours de l'année.

Le mandat du comité consiste à conseiller le Curateur public en matière de placement des fonds, dont il assume l'administration collective. Au cours de la dernière année, le comité a assisté le Curateur public dans le changement de gestionnaire de fonds et participé activement à la modification de la Politique de placement des fonds collectifs. En effet, le 1^{er} octobre 2012, le ministère des

Finances du Québec a pris le relai de la Caisse de dépôt et placement à titre de gestionnaire des fonds collectifs. En outre, le comité a fait le suivi trimestriel des résultats que les gestionnaires de fonds ont présentés.

Le comité d'audit⁵

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 quatre membres qui le composent se base particulièrement sur l'expérience professionnelle de ces personnes dans les domaines de la finance, de la comptabilité, de l'audit ou de la santé et des services sociaux. M. Réal Couture, M^{me} Édith Jutras, M. Pierre Desbiens et M. Michel Langlais siègent au comité d'audit depuis sa création.

Leur mandat consiste à soutenir le curateur public dans tous les domaines relevant de sa compétence, notamment l'audit interne, la gestion des risques et l'audit des états financiers des comptes sous administration. Le comité fournit des conseils indépendants et objectifs, ainsi qu'une évaluation de la pertinence des mécanismes de contrôle et des processus de reddition de comptes instaurés dans l'organisation.

Au cours de l'année, le comité s'est réuni à cinq reprises. Il a formulé des recommandations au curateur public à l'égard, principalement, des éléments suivants :

- » la politique d'audit interne
- » le plan annuel d'audit interne et de gestion des risques
- » le rapport annuel d'audit interne et de gestion des risques
- » les états financiers des comptes sous administration.

⁵ Le terme « vérification » a été remplacé par « audit » lors de la révision de la Politique d'audit interne pour adopter la terminologie reconnue par la profession.



ANNEXE D

ÉTATS FINANCIERS
DES COMPTES SOUS
ADMINISTRATION
DE L'EXERCICE CLOS
LE 31 DÉCEMBRE 2012

LE
CURATEUR
PUBLIC DU
QUÉBEC

Table des matières

RAPPORT DE LA DIRECTION	3
RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	4
ÉTATS FINANCIERS :	
État de la situation financière des comptes sous administration	5
État du résultat net et global des comptes sous administration.....	6
État de la variation de l'actif net des comptes sous administration	7
État des flux de trésorerie des comptes sous administration	8
Notes complémentaires	9 à 23

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,



Normand Jutras

Le directeur général des services aux personnes,



Pierre Lamarche

Le directeur général de l'administration, de la planification et des communications,



Raynald Leblanc

Le directeur des ressources financières et matérielles,



Pierre Roy

Montréal, le 5 novembre 2013

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des comptes sous administration du Curateur public du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2012 et l'état du résultat net et global, l'état de la variation de l'actif net et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 décembre 2012, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (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.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mes audits. J'ai effectué mes audits selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, 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. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus dans le cadre de mes audits sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

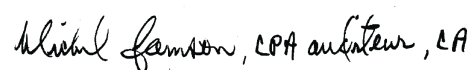
Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière des comptes sous administration du Curateur public du Québec au 31 décembre 2012, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 décembre 2012, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

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.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

 Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Montréal, le 5 novembre 2013

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
AU 31 DÉCEMBRE 2012

(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	31 décembre 2012	31 décembre 2011
ACTIF SOUS ADMINISTRATION		
PORTEFEUILLES COLLECTIFS (notes 3a, 3e, 3f, 5, 16)		
Trésorerie (notes 3d, 6)	17 975	17 774
Placements temporaires (notes 3d, 6)	57 739	55 139
Créances (note 7)	119	67
Placements à long terme	177 602	166 824
	253 435	239 804
PATRIMOINES ADMINISTRÉS (notes 2e, 3b, 3f)		
Comptes d'épargne, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme (note 2d)	26 748	26 554
Frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance	7 108	6 869
Placements (note 8)	47 406	43 723
Billets et autres créances (note 2d)	11 682	12 179
Biens immobiliers	57 105	47 335
Valeur de rachat des polices d'assurance vie	3 999	3 945
Préarrangements funéraires	4 357	4 130
Autres actifs (note 9)	2 824	1 219
	161 229	145 954
	414 664	385 758
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION		
PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (notes 3e, 3f, 16)		
Charges à payer	197	206
Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalité de remboursement	1 430	1 157
	1 627	1 363
PASSIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS (notes 2e, 3c, 3f)		
Sommes à payer (note 10)	26 880	28 528
Emprunts hypothécaires	3 544	3 247
Prestations, avantages et indemnités perçus d'avance	4 843	4 708
Bons et subventions reportés pour l'épargne invalidité (note 11)	17 034	12 825
	52 301	49 308
ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION	360 736	335 087
	414 664	385 758

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

Accepté et approuvé
Le curateur public du Québec



LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
ÉTAT DU RÉSULTAT NET ET GLOBAL DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
DE L' EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2012
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2012	2011
Revenus d'intérêts des portefeuilles collectifs (<i>note 3g</i>)	7 669	7 457
Moins:		
Honoraires d'administration	3 173	3 705
Taxes sur les honoraires d'administration	475	516
Frais de garde et autres services	202	208
Revenus d'intérêts nets	3 819	3 028
Gains à la disposition de placements (<i>note 3g</i>)	333	2 377
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements (<i>note 3g</i>)	(2 052)	8 890
RÉSULTAT NET ET GLOBAL (<i>notes 3h, 12</i>)	2 100	14 295

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA VARIATION DE L'ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION

DE L' EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2012

(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2012	2011
Résultat net et global	2 100	14 295
Sommes gagnées et dépenses engagées pour le compte des patrimoines administrés (note 3i)		
Prestations, avantages et indemnités gagnés (note 13)	191 624	181 082
Frais d'hébergement et de subsistance engagés (note 14)	(183 446)	(174 406)
Honoraires du Curateur public du Québec	(8 666)	(8 377)
	(488)	(1 701)
Variation relative à la réception et à la réévaluation d'éléments de patrimoine (note 3i)		
Biens reçus durant l'exercice	67 475	54 787
Passifs pris en charge au cours de l'exercice	(14 837)	(17 667)
Réévaluation d'éléments d'actifs	8 232	7 900
	60 870	45 020
Remises (note 3i)		
Remises nettes des passifs	(36 833)	(37 843)
AUGMENTATION DE L'ACTIF NET	25 649	19 771
ACTIF NET AU DÉBUT	335 087	315 316
ACTIF NET À LA FIN	360 736	335 087

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
DE L' EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2012
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2012	2011
ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES		
Entrées de trésorerie		
Encaissements de prestations, avantages et indemnités	187 694	177 169
Encaissements découlant de la cession de biens	46 682	46 465
Encaissements transitoires pour le compte du Fonds consolidé du revenu	3 076	3 575
Encaissements du Fonds consolidé du revenu	1 484	906
Encaissements d'intérêts sur placement	749	707
	239 685	228 822
Sorties de trésorerie		
Décaissements reliés aux frais d'hébergement et de subsistance	180 558	170 157
Remises en espèces	26 712	26 514
Versements au Fonds consolidé du revenu	12 394	12 166
Paiements des sommes à payer	7 945	7 030
Achats de biens durables	597	450
	228 206	216 317
Flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles	11 479	12 505
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisitions de placements à long terme dans les portefeuilles collectifs	(40 652)	(38 600)
Dispositions de placements à long terme dans les portefeuilles collectifs	31 974	40 525
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	(8 678)	1 925
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	2 801	14 430
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT (notes 3d,6)	72 913	58 483
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (notes 3d,6)	75 714	72 913

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2012

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

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). Son siège social est situé au 600 boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal (Québec), H3B 4W9 Canada.

Les fonctions du Curateur public sont principalement :

- de représenter les personnes majeures jugées incapables 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 incapables; le Curateur public remplit un rôle identique auprès des tuteurs des 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*, il 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, lesquels 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 ») et approuvés par le curateur public le 5 novembre 2013.

2b) Base d'évaluation

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

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

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.

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 passifs, des éléments de variation de l'actif net ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée 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 la provision pour créances irrécouvrables.

Évaluation des caisses des bénéficiaires – patrimoines administrés

Les établissements reçoivent périodiquement pour le bénéfice des personnes représentées des allocations 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.

Provision pour billets et autres créances irrécouvrables – patrimoines administrés

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

Le solde recouvrable des billets et autres créances pourrait être différent 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 passifs, des éléments de variation de l'actif net ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers.

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

Méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés

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

De façon générale, les actifs et 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 autre 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.

Aussi, dans le cadre de son administration, le Curateur public prend des décisions sur la base de la valeur individuelle de chacun des patrimoines. Le Curateur public s'assure notamment de l'éligibilité 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 le paiement ou non des dettes relatives à chacun des patrimoines qu'il administre.

Dans le cas spécifique des biens immobiliers, ces derniers sont généralement utilisés par les personnes représentées dans le but de se loger. Étant donné que ces biens ne sont pas utilisés dans le but de produire des biens et des services, de les utiliser à des fins administratives, d'en retirer des revenus de loyers ou de valoriser le capital, la définition d'immobilisations corporelles ou d'immeubles de placement ne doit pas s'appliquer pour ceux-ci.

Dans le cas spécifique des placements des patrimoines administrés, ces derniers comprennent une diversité d'éléments détenus de façon nominative par les personnes représentées par le Curateur public. Ils ne font pas 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 reliées à l'administration des patrimoines ne sont pas prises selon la juste valeur. En conséquence, la norme sur les instruments financiers appliquée à l'agrégation des placements des personnes représentées, notamment l'utilisation d'une base d'évaluation qui ne représente pas le modèle d'affaires des comptes sous administration et la présentation d'informations sur les risques financiers, n'auraient en soi aucune signification et ne procureraient 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 ou autre. L'utilisation de la valeur de réalisation pour évaluer les actifs et passifs des patrimoines administrés est donc la valeur la plus pertinente et facilement disponible à peu de coût permettant d'obtenir des informations pour les utilisateurs qui soient fiables, neutres, prudentes et complètes dans tous leurs aspects significatifs. Les informations sur les actifs et passifs des patrimoines administrés sont fournies à la direction sur la base de la valeur de réalisation. De plus de façon générale, la valeur de réalisation ne s'éloigne 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 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 nature diverse comme par exemple des bijoux et pierres précieuses, des collections d'objets, des œuvres d'art, des instruments et 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 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. Normalement, une telle situation peut survenir lorsqu'un tiers, comme 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 que la direction juge qu'il est impraticable de l'obtenir, elle peut utiliser une valeur qu'elle juge fiable établie à une autre date.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

3a) Portefeuilles collectifs

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

En vertu de l'article 44.1 de la *Loi sur le curateur public* et malgré l'article 44 de celle-ci, le Curateur public peut confier la gestion des portefeuilles collectifs à la Caisse de dépôt et placement du Québec. La Caisse de dépôt et placement du Québec est effectivement le gestionnaire des portefeuilles collectifs jusqu'au 30 septembre 2012. À compter d'octobre 2012, la gestion des portefeuilles collectifs a été confiée au ministre des Finances et de l'Économie du Québec 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 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.

Au 31 décembre 2012, les portefeuilles collectifs du Curateur public comprennent un fonds d'encaisse et un fonds de revenu. La note 5 présente le détail de la composition des portefeuilles collectifs.

3b) Patrimoines administrés

En vertu de l'article 43 de la *Loi sur le curateur public*, le Curateur public doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont il est chargé de l'administration. Ces patrimoines comprennent des comptes d'épargne, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme, des placements, des billets et 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 aux emprunts hypothécaires, ils sont généralement garantis par les biens immobiliers afférents.

3d) Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les soldes bancaires et les placements temporaires facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative et qui sont utilisés par le Curateur public dans le cadre des activités courantes d'administration des patrimoines.

3e) Instruments financiers – portefeuilles collectifs

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date d'acquisition par le Curateur public. Les coûts de transactions 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 charge à l'état du résultat net et global.

Catégorie d'instruments financiers et évaluation ultérieure

- Actifs et passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

Les actifs et les passifs financiers de la catégorie à la juste valeur par le biais du résultat net comprennent ceux qui sont détenus à des fins de transaction ainsi que ceux qui sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net.

Les actifs et les passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net sont évalués à leur juste valeur et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation sont constatés dans le poste variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements, à l'état du résultat net et global.

- Prêts et créances

Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Les prêts et créances sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

- Autres passifs

Les autres passifs financiers comprennent tous les passifs financiers non dérivés qui ne sont pas classés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net. Ces passifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Classement effectué par le Curateur public

Les classements effectués par le Curateur public sont les suivants :

- les placements temporaires et les placements à long terme sont désignés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net. Le Curateur public a effectué cette désignation puisque les placements temporaires et les placements à long terme sont gérés, de même que leur performance est évaluée, d'après la méthode de la juste valeur conformément à une stratégie de gestion de risques et d'investissement documentée par le biais de la politique de placement des portefeuilles collectifs du Curateur public et que les informations sur les placements temporaires et les placements à long terme sont fournies sur cette base à la direction;
- la trésorerie et les créances sont classées en tant que prêts et créances;
- les charges à payer sont classées comme autres passifs.

3f) Méthode d'évaluation des actifs et passifs

Portefeuilles collectifs

Les placements temporaires et à long terme des portefeuilles collectifs sont comptabilisés à la juste valeur, établie de la manière suivante :

- Les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur;
- Les unités de participation sont évaluées à leur valeur liquidative telle que calculée par une institution financière.

La fluctuation de la juste valeur des placements des portefeuilles collectifs est comptabilisée dans le poste variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements en résultat net.

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 d'épargne, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme

Les comptes d'épargne 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^{er} juillet 2012. La valeur de celles détenues dans les autres établissements est estimée en fin d'exercice à partir de la valeur moyenne des soldes confirmés au 1^{er} juillet 2012 par échantillonnage statistique.

Au 31 décembre 2012, le Curateur public estimait le solde des caisses des bénéficiaires à 2 882 374 \$ (2 765 856 \$ au 31 décembre 2011).

- 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 mutuels, 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 qui tient compte de toute provision pour créances irrécouvrables.

Au 31 décembre 2012, une provision cumulative pour billets et autres créances irrécouvrables de 6 809 545 \$ (6 276 998 \$ au 31 décembre 2011) a été comptabilisée.

- 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, conformément à l'article 905 du *Code de procédure civile*.

- 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 à recevoir et des remboursements d'emprunts.

- Préarrangements funéraires

Les préarrangements funéraires sont comptabilisés à leur valeur de réalisation qui ne s'éloigne pas de façon significative du coût d'acquisition.

- Autres actifs

Les véhicules 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 et bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité

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

- Prestations, avantages et indemnités perçus d'avance

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

3g) Constatation des produits des portefeuilles collectifs

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

Les revenus 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 à la disposition de placements et la variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements sont aussi présentés à l'état du résultat net et global, dans l'exercice au cours duquel ils se produisent.

3h) Distribution des produits des portefeuilles collectifs

Les revenus d'intérêts nets du fonds d'encaisse sont crédités mensuellement, s'il y a lieu, aux comptes des patrimoines administrés. Les revenus 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 dépenses engagées pour le compte des patrimoines administrés sont comptabilisées à mesure qu'elles deviennent gagnées ou engagées pour le compte de chacun des patrimoines.

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

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

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

4. NOUVELLES NORMES COMPTABLES PUBLIÉES MAIS QUI NE SONT PAS ENCORE EN VIGUEUR

IFRS 9 – Instruments financiers

L'IFRS 9 a été publiée dans le cadre du projet de remplacement de l'IAS 39, *Instruments financiers : comptabilisation et évaluation*, et conserve, tout en le simplifiant, le modèle d'évaluation mixte prévu par l'IAS 39 et établit deux grandes catégories pour l'évaluation des actifs financiers, qui seront ultérieurement évaluées soit au coût amorti ou à la juste valeur. Plus précisément, cette norme traite du classement et de l'évaluation des actifs financiers, établit deux grandes catégories d'actifs financiers, prescrit un classement qui est fonction du modèle économique de l'entité et des caractéristiques des flux de trésorerie contractuels de l'actif financier et élimine les catégories existantes d'actifs financiers. Certains changements ont également été apportés en ce qui a trait à la possibilité de désigner un passif financier comme étant à la juste valeur et à la méthode de comptabilisation de certains dérivés sur instruments de capitaux propres non cotés. Cette norme doit être appliquée pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1er janvier 2015. Une application anticipée est permise. Le Curateur public n'a pas encore évalué les incidences de cette norme sur les états financiers des comptes sous administration et ne prévoit pas appliquer celle-ci de façon anticipée.

IFRS 13 – Évaluation de la juste valeur

Cette nouvelle norme vise à offrir un cadre unique applicable à l'ensemble des évaluations à la juste valeur requises ou permises par les IFRS, en clarifiant la définition de juste valeur, en fournissant des directives sur l'évaluation de la juste valeur et en améliorant les exigences en matière d'informations à fournir relativement à l'évaluation de la juste valeur. Cette norme doit être appliquée pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1er janvier 2013. L'application anticipée est permise. Le Curateur public n'a pas encore évalué les incidences de cette norme sur les états financiers et ne prévoit pas appliquer celle-ci de façon anticipée.

Modifications à l'IAS 32 et à l'IFRS 7

Les modifications de l'IAS 32 précisent qu'une entité a un droit juridiquement exécutoire de compensation si ce droit n'est pas conditionnel à un événement futur et s'il est exécutoire tant dans le cours normal des affaires que dans le cas de défaut. Les amendements apportent également certaines précisions pour déterminer lorsqu'un mécanisme de règlement prévoit un règlement net ou un règlement brut équivalant à un règlement net. Ces amendements seront en vigueur à compter du 1er janvier 2014.

Les modifications de l'IFRS 7 contiennent de nouvelles exigences de divulgation concernant la compensation d'actifs et de passifs financiers. Ces modifications sont en vigueur depuis le 1er janvier 2013.

Une application anticipée est permise. Le Curateur public n'a pas encore évalué les incidences de ces normes sur les états financiers des comptes sous administration et ne prévoit pas appliquer celles-ci de façon anticipée.

IFRS 10 et IAS 27

L'IFRS 10 remplace en partie l'IAS 27, *États financiers consolidés et individuels*, et l'interprétation SIC-12, *Consolidation – Entités ad hoc*. Cette norme prévoit un modèle unique à appliquer dans le cadre de l'analyse du contrôle de toutes les entités détenues, établit notamment que le contrôle est à la base de la consolidation et inclut une nouvelle définition du contrôle. L'IAS 27 traite désormais uniquement des états financiers individuels. Le Curateur public n'a pas encore évalué les incidences de ces normes sur les états financiers des comptes sous administration et ne prévoit pas appliquer celles-ci de façon anticipée.

Modifications à IFRS 10, IFRS 12 et IAS 27

Le document *Entités d'investissement* (modifications de l'IFRS 10, de l'IFRS 12 et de l'IAS 27) s'applique à une catégorie particulière d'entreprises qui répondent à la définition d'une entité d'investissement. Les modifications fournissent une exception aux dispositions sur la consolidation de l'IFRS 10 et exigent que les entités d'investissement évaluent certaines filiales à la juste valeur par le biais du résultat net plutôt que les consolider. Les modifications précisent également les obligations d'information des entités d'investissement. Le Curateur public n'a pas encore évalué les incidences de ces normes sur les états financiers des comptes sous administration et ne prévoit pas appliquer celles-ci de façon anticipée.

5. PORTEFEUILLES COLLECTIFS

ACTIF	Fonds d'encaisse		Fond de revenu		Total	
	2012	2 011	2012	2011	2012	2011
Trésorerie	17 975	17 774	-	-	17 975	17 774
Placements temporaires*	57 739	55 139	-	-	57 739	55 139
Créances (note 7)	119	67	-	-	119	67
Placements à long terme**	-	-	177 602	166 824	177 602	166 824
	75 833	72 980	177 602	166 824	253 435	239 804

* PLACEMENTS TEMPORAIRES

Les placements temporaires incluent des billets escomptés et des bons du trésor. Les taux d'intérêts effectifs varient de 0,99% à 1,16%.(au 31 décembre 2011 : 0,93% à 1,22%). Ces placements temporaires viennent à échéance à diverses dates jusqu'en avril 2013.

** PLACEMENTS À LONG TERME

Les sommes disponibles provenant des biens que le Curateur public administre sont investies dans des unités de participation du fonds de revenu. Ces unités sont encaissables sans préavis à leur valeur liquidative par part.

	Fonds de revenu	
	31 décembre 2012	31 décembre 2011
Nombre d'unités	6 635 523	6 169 198
Juste valeur par unité (\$)	26,7654	27,0414
Juste valeur des unités	177 602	166 824

6. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

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

	2012	2011
Trésorerie	17 975	17 774
Placements temporaires	57 739	55 139
	75 714	72 913

7. CRÉANCES - PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	2012	2011
Intérêts	118	67
Autre créance	1	-
	119	67

Les intérêts sont tous recouvrables à court terme.

8. PLACEMENTS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2012	2011
Placements inclus dans les régimes enregistrés	34 810	28 580
Obligations	7 803	7 982
Fonds mutuels	3 935	3 963
Actions	858	3 198
	47 406	43 723

9. AUTRES ACTIFS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2012	2011
Véhicules automobiles	849	754
Objets de valeur	1 894	389
Biens en entrepôt	55	46
Autres actifs	26	30
	2 824	1 219

10. SOMMES À PAYER – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2012	2011
Sommes à payer diverses	26 797	28 430
Dépôts sur offres d'achat	83	98
	26 880	28 528

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

Les bons et 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 rencontre les critères établis par l'Agence du revenu du Canada, ces montants doivent être maintenus dans le régime pendant au moins dix ans. Lorsque les fonds sont retirés avant cette date, tous les bons et subventions versés dans le REEI pendant les dix ans avant le retrait doivent être remboursés au gouvernement.

12. RÉSULTAT NET ET GLOBAL DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenu		Total	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Revenus d'intérêts (<i>note 3g</i>)	798	716	6 871	6 741	7 669	7 457
Moins:						
Honoraires d'administration	606	542	2 567	3 163	3 173	3 705
Taxes sur les honoraires d'administration	91	76	384	440	475	516
Frais de garde et autres services	101	98	101	110	202	208
Revenus d'intérêts nets	-	-	3 819	3 028	3 819	3 028
Gains à la disposition de placements	-	-	333	2 377	333	2 377
Variation des gains (pertes)						
non matérialisés sur placements	-	-	(2 052)	8 890	(2 052)	8 890
Résultat net et global	-	-	2 100	14 295	2 100	14 295

13. PRESTATIONS, AVANTAGES ET INDEMNITÉS GAGNÉS

	2012	2011
Programme de la solidarité sociale	66 046	65 053
Programme de la sécurité de la vieillesse	66 596	62 018
Autres prestations	23 948	22 785
Régime des rentes du Québec	19 641	18 767
Crédits de taxes et impôts	12 068	9 236
Loyers	604	646
Salaires et avantages sociaux	698	585
Assurances	436	266
Intérêts et dividendes	521	453
Compensations pour pertes financières	92	213
Indemnités reçues	105	31
Autres produits	869	1 029
	191 624	181 082

14. FRAIS D'HÉBERGEMENT ET DE SUBSISTANCE ENGAGÉS

	2012	2011
Frais d'hébergement et allocations pour menues dépenses	159 789	151 895
Frais médicaux	6 872	6 482
Impôts et taxes	4 475	4 518
Services funéraires	3 439	2 957
Services publics	2 585	2 331
Achats de biens meubles de consommation courante	1 224	1 149
Frais immobiliers	1 154	1 366
Primes d'assurance	960	898
Frais juridiques	871	936
Frais pour préparation des déclarations fiscales	572	577
Frais de déménagement ou d'entreposage	383	333
Pensions alimentaires	352	316
Autres frais	770	648
	183 446	174 406

15. GESTION DU CAPITAL

Le Curateur public s'est doté d'une politique en matière de gestion du patrimoine des personnes représentées, laquelle énonce que son intervention doit s'appuyer sur les trois principes suivants :

- Le respect de l'autonomie de la personne représentée;
- Une administration saine et rigoureuse;
- Une réponse adéquate aux besoins de la personne représentée.

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 placements des portefeuilles collectifs afin d'assurer une gestion prudente et diversifiée ainsi qu'une politique de placements des portefeuilles nominatifs pour prévoir notamment la transformation des portefeuilles nominatifs en portefeuilles collectifs.

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

16a) Politique de placement et Comité de placement

La politique de placement du Curateur public a pour objet de formuler les principes et 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, d'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 dont la gestion est sous la responsabilité du Curateur public.

Un Comité de placement, constitué 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 faire rapport au Comité de placement de 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 toute action nécessaire 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;
- assure que chaque gestionnaire agit en conformité avec son mandat et avec la politique de placement.

16b) Risque de liquidité

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

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

En ce qui concerne les échéances contractuelles des passifs financiers, les charges à payer sont toutes exigibles à court terme.

16c) Risque de crédit

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

Les portefeuilles collectifs administrés par le Curateur public doivent être 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. Ces contraintes obligent le Curateur public à traiter avec les émetteurs de titres dont la cote de crédit est élevée.

Aussi, le Curateur public gère ce risque en établissant des limites de détention par catégorie d'instruments financiers dans le cadre de sa politique de placement. À cet égard, l'ensemble des titres émis par un même émetteur, à l'exception des titres émis et garantis par le gouvernement du Canada, le gouvernement du Québec ou les titres émis par les municipalités du Québec ne doit pas représenter plus de 15% de la valeur nominale de chaque portefeuille collectif. La somme des titres municipaux ne doit pas représenter plus de 50 % de la valeur nominale du portefeuille.

Au 31 décembre 2012, l'exposition maximale au risque de crédit, sans tenir compte d'aucune garantie détenue ni d'aucun autre rehaussement de crédit, correspond aux valeurs comptables des actifs des portefeuilles collectifs.

16d) Risque de marché

Le risque de marché est le risque que les variations de valeur du marché dues à des fluctuations des taux de change, des taux d'intérêt, du cours des actions ou des prix des marchandises entraînent une variation de la juste valeur des instruments financiers.

Le Curateur public limite son exposition au risque de marché en établissant des limites de détention pour différentes catégories d'instruments financiers.

Au 31 décembre 2012, 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

	Minimum	Maximum	% de détention	
			31 décembre 2012	31 décembre 2011
Encaisse	0%	5%	0%	0%
Titres échéant à moins de 365 jours garantis par le gouvernement du Canada	0%	35%	0%	0%
Titres échéant à moins de 365 jours garantis par le gouvernement du Québec	65%	100%	100%	100%
Titres échéant à moins de 365 jours de banques	0%	5%	0%	0%
			100%	100%

Fonds de revenu *

	Minimum	Maximum	% de détention	
			31 décembre 2012	31 décembre 2011
Encaisse	0%	5%	2,34%	1,80%
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an garantis par le gouvernement du Canada	0%	20%	0%	0,20%
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an garantis par le gouvernement du Québec	80%	100%	97,66%	98,00%
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an de banques	0%	5%	0%	0%
			100%	100%

* Instruments financiers détenus par le biais d'unités de participation du fonds de revenu.

16e) Hiérarchie des évaluations à la juste valeur

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

- Niveau 1 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non ajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques.
- Niveau 2 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés 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 année.

Au 31 décembre 2012, les instruments financiers détenus par le biais des portefeuilles collectifs étaient classés au niveau 2. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2012, il n'y a eu aucun transfert significatif entre les différents niveaux hiérarchiques.

La juste valeur des prêts et créances et des autres passifs des portefeuilles collectifs est comparable à la valeur comptable en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

