

RAPPORT
ANNUEL DE
GESTION
2014-2015

LE
CURATEUR
PUBLIC DU
QUÉBEC



RAPPORT
ANNUEL DE
GESTION
2014-2015

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

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

Pour 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
www.curateur.gouv.qc.ca

Dépôt légal - 2015
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-550-73932-6 (Imprimé)
ISBN : 978-2-550-73933-3 (En ligne)
ISSN : 1705-2017 (Imprimé)
ISSN : 1705-2025 (En ligne)

© Gouvernement du Québec, 2015

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



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 2014-2015. 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 2014, tel que l'exige la Loi sur le curateur public.

Veuillez accepter, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

La ministre de la Famille,
ministre responsable des Aînés et
ministre responsable de la Lutte contre l'intimidation



Francine Charbonneau

Novembre 2015

Madame Francine Charbonneau
Ministre de la Famille
Ministre responsable des Aînés
Ministre responsable de la Lutte contre l'intimidation
Ministre responsable de la région de Laval
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2014-2015.

Ce rapport présente les résultats du Curateur public pour la quatrième année d'application de son Plan stratégique 2011-2016 et ceux de la première année de sa nouvelle 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 2014.

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

Le curateur public,



M^e Normand Jutras

Novembre 2015

TABLE DES MATIÈRES



Message du curateur public	7
Déclaration du comité de direction attestant la fiabilité des données et des contrôles	8
Rapport de validation de la Direction de l'audit interne et de la gestion des risques	9
Coup d'œil sur l'année 2014-2015	10
Faits saillants	11

1	Présentation du Curateur public du Québec	14
	L'incapacité et les régimes de protection	16
	Contexte et enjeux	17

2	Résultats du Plan stratégique 2011-2016	18
	2.1 Sommaire des résultats	19
	2.2 Résultats détaillés	
	Orientation 1 : S'assurer de la qualité de la représentation des personnes protégées et de l'administration de leur patrimoine	21
	Orientation 2 : Favoriser l'implication de la famille et des partenaires dans la protection des personnes incapables	26
	Orientation 3 : Optimiser l'utilisation des ressources de l'organisation	30

3	Résultats de la Déclaration de services aux citoyens	33
----------	---	-----------

4	Utilisation des ressources	41
	4.1 Les ressources humaines	41
	4.2 Les ressources informationnelles	45
	4.3 Les ressources financières	50

5	Autres exigences législatives et gouvernementales	53
	5.1 La Politique linguistique	53
	5.2 L'accès à l'information	53
	5.3 La protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information	55
	5.4 Le Programme d'accès à l'égalité	55
	5.5 Les bonus au rendement	57
	5.6 Le Plan d'action pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015	57
	5.7 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	58
	5.8 Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées	58
	5.9 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	59
	5.10 Le suivi des recommandations du Protecteur du citoyen	59
	5.11 Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	59
	5.12 La gestion et le contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services	59
	5.13 Le développement durable	60

6	Annexes	
	Annexe A Coordonnées des bureaux du Curateur public	63
	Annexe B Organigramme au 31 mars 2015	64
	Annexe C Comités consultatifs du Curateur public	65
	Annexe D États financiers des comptes sous administration de l'exercice clos le 31 décembre 2014	66

MESSAGE DU CURATEUR PUBLIC

Le Curateur public compte 70 ans d'existence cette année puisque c'est en 1945 que la Loi instituant une curatelle publique était adoptée. Le mandat qui lui a alors été confié a beaucoup évolué avec le temps. Il correspond à une des plus nobles missions qui soient, à savoir assurer la protection des personnes inaptes, incapables de prendre soin d'elles-mêmes ou de leurs biens.



Je rencontre régulièrement ces personnes dans leur milieu de vie, que ce soit dans un CHSLD, une ressource intermédiaire ou même à domicile. Je réalise toujours à quel point elles sont vulnérables et combien le rôle du Curateur public est important pour assurer leur protection.

La Charte québécoise des droits et libertés affirme que « tous les êtres humains sont égaux en valeur et en dignité et ont droit à une égale protection de la loi ». Il nous appartient donc comme société d'assurer aux personnes inaptes le respect, la dignité et une protection adéquate, en ayant constamment en tête la sauvegarde de leur autonomie. Ces personnes ont droit au bonheur et à une belle qualité de vie, et c'est en ce sens que le Curateur public veille à leur meilleur intérêt.

Le Curateur public intervient dans la vie de plus de 42 000 personnes et leurs proches, à des degrés divers évidemment, et souvent à une période difficile de leur vie. Pour nous, chaque personne est unique, chaque situation est particulière, et nous devons toujours procéder avec une approche individuelle, au cas par cas. Cela démontre bien à quel point la mission du Curateur public est humaine, importante et complexe.

Je suis constamment animé par l'objectif d'améliorer la protection à laquelle les personnes inaptes ont droit. Il en va de même pour tous les gestionnaires et employés du Curateur public, qui épousent eux aussi cette cause avec cœur.

Je suis particulièrement fier de l'année que nous venons de vivre dans notre organisation, d'autant plus que nous évoluons dans un contexte toujours plus exigeant. La clientèle s'accroît constamment, à savoir de 2 % annuellement depuis les cinq dernières années, en raison du vieillissement de la population. Les patrimoines des personnes inaptes que nous avons à administrer augmentent en valeur, soit de 40 % au cours de la même période, et en complexité. En même temps, le gouvernement procède au redressement des finances publiques, et nous avons été appelés à faire notre part.

Dans de telles circonstances, il m'est apparu nécessaire d'entreprendre une réflexion pour trouver des solutions durables afin de relever ces défis d'importance. Il nous fallait, à mon sens, revoir nos façons de faire. Comment pourrions-nous, somme toute, « protéger autrement », en ayant toujours comme objectif d'améliorer nos services? J'ai donc lancé l'opération.

Tous les gestionnaires et employés ont été consultés et mis à contribution. Je suis on ne peut plus fier des orientations que nous avons adoptées, lesquelles sont consignées dans un document intitulé *Protéger autrement – Un projet de dignité humaine*. Nos objectifs sont, d'une part, la recherche d'une plus grande efficacité dans nos interventions, ce qui permet à la fois des économies et de rendre des services ayant une valeur ajoutée à notre clientèle, et d'autre part, accentuer le virage famille et en faire l'élément central de nos interventions pour que les parents, les proches et les amis s'impliquent davantage, le Curateur public devant toujours être le dernier recours.

J'ai aussi déposé devant la Commission de révision permanente des programmes un mémoire qui démontre que nous revisitons nos façons

de faire et mettons de l'avant de nouvelles avenues intéressantes. J'y énonce également que les défis auxquels le Curateur public fait face sont de grande importance, c'est-à-dire l'augmentation de sa clientèle et de ses responsabilités, dont il doit s'acquitter avec des ressources limitées, et qu'il devra disposer des ressources nécessaires pour y faire face.

Je ne peux passer sous silence le fait que nous avons terminé la mise en œuvre du programme de la Planification stratégique des technologies de l'information. Ce fut un processus long, et quelquefois difficile, que de créer un système d'information qui soutient les activités quotidiennes du personnel. Ce système fort complexe est maintenant opérationnel et l'organisation commence à tirer profit de son potentiel. Le passage aux dossiers numériques, les nouveaux écrans et les nouvelles fonctionnalités lui offrent de nouvelles solutions.

Enfin, le Curateur public continue de jouer son rôle d'acteur social en prenant position dans certains grands dossiers qui touchent de près les personnes inaptes. C'est ainsi qu'en octobre 2014, j'ai assisté au Forum gouvernemental sur la lutte contre l'intimidation et participé à la consultation qui a suivi. Puis, en novembre, j'ai déposé un mémoire à la Commission de la santé et des services sociaux concernant le projet de loi 10 modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux.

Le Curateur public entend demeurer une organisation moderne, à l'affût des nouvelles pratiques et des meilleures façons de servir les personnes inaptes.

Ainsi, le Curateur public entend « protéger autrement » :

- » en sensibilisant tous les Québécois au phénomène de l'inaptitude, qui peut survenir à tout âge;
- » en conscientisant les Québécois au fait que toute personne devrait pouvoir compter sur quelqu'un pour veiller sur elle au cas où elle devenait inapte et que la meilleure façon de s'en assurer est de se doter d'un mandat en prévision de l'inaptitude;
- » en mettant l'accent sur le virage famille, car c'est aux proches que revient en premier la responsabilité de veiller sur une personne inapte;
- » en accompagnant et soutenant ces proches dans l'accomplissement de leur tâche et même en la partageant avec eux au besoin;
- » dans les cas où aucun proche ne peut assumer cette tâche, le Curateur public répondra toujours présent et veillera avec cœur et compétence à la protection des personnes inaptes.

Ces nouveaux défis, toute l'équipe du Curateur public y adhère, et je remercie tous les employés de vouloir toujours mieux servir les personnes inaptes.

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 de la gestion des risques 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 2014-2015 du Curateur public présente fidèlement les résultats obtenus relativement à tous ses engagements. À notre connaissance, les données et les contrôles s'y rattachant sont fiables et décrivent fidèlement la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2015.

Le comité de direction,



Normand Jutras, curateur public



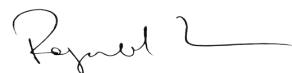
Nicole Filion, directrice générale des affaires juridiques



Jocelyne Hallé, secrétaire générale et directrice du Bureau des plaintes



Pierre Lamarche, directeur général des services aux personnes



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



Luc Gratton, directeur général des technologies de l'information

Novembre 2015

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE ET DE LA GESTION DES RISQUES

Monsieur Normand Jutras

Le curateur public du Québec

Monsieur le curateur public,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus dans le Rapport annuel de gestion 2014-2015 du Curateur public du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2015, à l'exception des états financiers des comptes sous administration, dont la responsabilité de l'audit est confiée au Vérificateur général du Québec.

Ces résultats et ces renseignements découlent des enjeux, des orientations, des objectifs et des actions de l'organisation établis dans le Plan stratégique 2011-2016, ainsi que des engagements de la Déclaration de services aux citoyens et des dispositions législatives.

La responsabilité de l'exactitude, de l'exhaustivité, de la fiabilité et de la divulgation de l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2014-2015 incombe à la direction du Curateur public du Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information, en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre examen.

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

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, renseignements et explications présentés dans le Rapport annuel de gestion 2014-2015 nous paraissent, dans tous leurs aspects, significatifs, plausibles et cohérents.



Jocelyn Godin, CPA auditeur, CGA

Directeur de l'audit interne et de la gestion des risques

Montréal, novembre 2015

COUP D'ŒIL SUR L'ANNÉE 2014-2015

» LE CURATEUR PUBLIC C'EST...

668 employés dont :

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

Et aussi, le traitement de plus de...

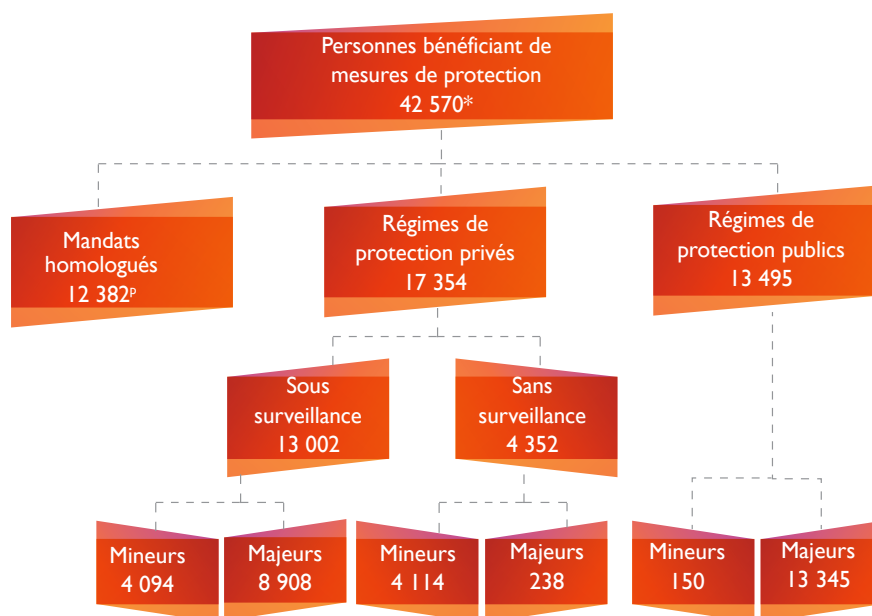
- 1 480 demandes d'ouverture d'un régime de protection
- 853 personnes représentées ayant bénéficié d'un accompagnement juridique
- 11 000 demandes de consentement
- 341 signalements traités dans l'année
- 476 millions de dollars d'actifs administrés au 31 décembre 2014, dont près de 566 biens immobiliers
- Un budget de dépenses de 57,9 millions de dollars

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 gouvernementaux



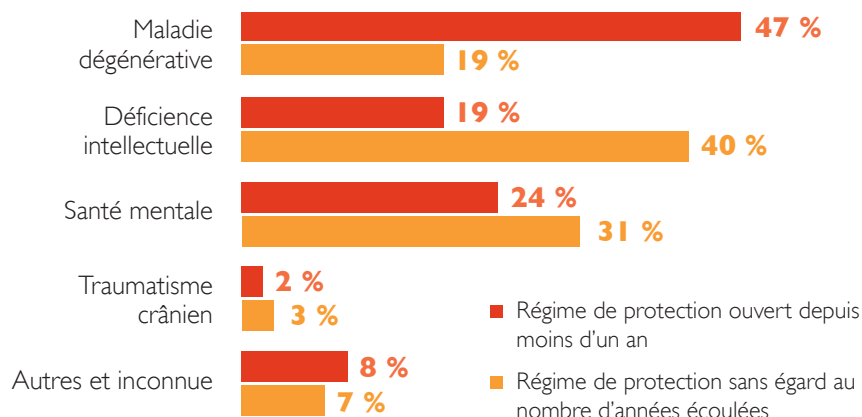
» Pour des mesures de protection adaptées aux besoins des personnes



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

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

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



**POUR +
D'INFO
SUR**

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

FAITS SAILLANTS

Cette année, le Curateur public a complété la mise en place de solutions technologiques qui améliorent sa performance et son efficience, en plus de bonifier sa prestation de services. Nous avons aussi pris de nouveaux engagements à l'égard des services que nous rendons aux personnes représentées dont nous assumons la protection, en plus de prendre position sur des enjeux de société qui les touchent. Un projet d'optimisation de la prestation de services a aussi été entrepris dans l'optique de faire face aux enjeux et défis auxquels l'organisation est confrontée, lesquels s'accroîtront dans les prochaines années en raison de la croissance de la clientèle par rapport aux effectifs et aux budgets limités dont elle dispose. Les principaux accomplissements du Curateur public sont présentés dans la section qui suit.

» Une nouvelle Déclaration de services aux citoyens entre en vigueur

La nouvelle Déclaration de services aux citoyens du Curateur public est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2014. Cette déclaration valorise le respect des droits, la sauvegarde de l'autonomie et l'adaptation des mesures de protection aux besoins des personnes protégées. Elle met aussi en valeur l'importance de l'accompagnement offert aux tuteurs, aux curateurs et aux membres d'un conseil de tutelle. De nouveaux indicateurs ont d'ailleurs été créés pour faire le suivi de cet accompagnement. La Déclaration de services contient 20 engagements, pour lesquels 30 indicateurs de performance sont suivis.

» Protéger autrement : un projet de dignité humaine

Les réflexions sur les mesures d'optimisation possibles ont conduit le Curateur public à entreprendre une démarche structurée visant à dégager des solutions pour réduire l'écart grandissant entre la croissance continue de la clientèle et les effectifs et budgets limités dont il dispose. Ces travaux ont donné naissance à un document d'orientation intitulé *Protéger autrement : un projet de dignité humaine*, constitué de 15 projets d'optimisation des pratiques que le Curateur public réalisera au cours des prochaines années. Ces projets mettent l'accent sur les

besoins et intérêts de la personne d'abord, en y associant sa famille et ses proches, et où le Curateur public n'agit qu'en dernier recours. Une première consultation des gestionnaires de l'organisation a alimenté le comité de direction en vue de proposer de nouvelles façons de faire. Les membres du personnel ont ensuite été conviés à donner leur avis.

» Commission de révision permanente des programmes

Le Curateur public a soumis un mémoire à la Commission de révision permanente des programmes afin de porter à son attention les enjeux et défis auxquels l'organisation fait face, lesquels s'accroîtront dans les prochaines années en raison de la croissance continue prévisible de la clientèle et de l'augmentation des patrimoines à gérer. Le document présente les actions et gestes passés et actuels mis en œuvre pour être en mesure de maintenir des services répondant aux exigences de la mission du Curateur public. Le document présente aussi les perspectives d'avenir, tant en termes d'optimisation des activités que des ressources qui seront requises pour faire face aux conséquences du vieillissement de la population et de l'augmentation du nombre de personnes inaptes.

» Cadre d'intervention pour les personnes représentées par un proche ou un tiers

Après s'être donné un cadre d'intervention de qualité en représentation publique, le Curateur public s'est doté d'un cadre d'intervention de qualité en représentation privée. Ce cadre indique comment l'organisation s'assurera de répondre aux besoins de sa clientèle. Il est appelé à évoluer, notamment en fonction de l'évolution des pratiques, des besoins de la clientèle ou de modifications législatives. Ce cadre balise les interventions du Curateur public pour assurer des services de qualité de la part de tous les acteurs de la représentation privée. À cet égard, il guide les actions des nouveaux employés, des gestionnaires et du personnel déjà en poste au Curateur public.

» Des prises de position sur des enjeux de société

Le Curateur public a contribué à la réflexion de la société québécoise sur certains enjeux sociaux qui concernent les personnes inaptes. En octobre 2014, le curateur public a participé au Forum gouvernemental sur la lutte contre l'intimidation et à la consultation qui a suivi. En novembre 2014, il a déposé un mémoire à la Commission de la santé et des services sociaux relativement au projet de loi 10 modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux.

» Des rencontres dans plusieurs régions pour le curateur public

Le curateur public, M^e Normand Jutras, a effectué neuf visites en région au cours de la dernière année (Montréal, Beauce, Laval, Laurentides, Côte-Nord, Centre-du-Québec, Portneuf, Lanaudière et Montréal). Au cours de ses tournées, M^e Jutras rencontre, dans leur milieu de vie, des personnes inaptes sous sa protection. Il échange avec elles, constate les conditions dans lesquelles elles vivent et s'entretient avec les responsables des ressources qu'il visite. Il rencontre par la même occasion les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux. À chacune de ses sorties, il tient une conférence de presse devant les médias locaux afin de mieux faire connaître la mission du Curateur public ainsi que la promotion du mandat en prévision de l'incapacité pour que les Québécois s'associent davantage à la protection de leurs proches inaptes. Une activité de presse destinée aux médias des communautés culturelles a aussi eu lieu à Montréal pour mieux faire connaître la mission du Curateur public ainsi que les différentes solutions à appliquer pour assurer la protection de personnes inaptes issues de ces communautés.

» Un nouvel outil pour les tuteurs légaux d'un mineur

Dans le cadre d'un travail réalisé en partenariat avec Épargne Placements Québec, le Curateur public a mis en place un nouveau type de sûreté pour préserver les avoirs des mineurs et pour simplifier les obligations de leurs tuteurs, soit le Placement Sûreté. Ce mécanisme sans frais permet aux tuteurs de profiter d'un mode de reddition allégé.

» Un prix d'excellence pour les guides d'information

Le Curateur public a poursuivi la diffusion de ses quatre guides pour les tuteurs et curateurs de personnes inaptes et de mineurs. Il a d'ailleurs remporté un Zénith (prix d'excellence en communication gouvernementale) le 18 septembre 2014, dans la catégorie Édition, pour ses guides à l'usage des tuteurs, des curateurs et des conseils de tutelle.

» Tableau de bord et numérisation des documents

Dans le but de bonifier et de faciliter le suivi de la prestation de services à la clientèle, le tableau de bord électronique de la Direction générale des services aux personnes a été entièrement revu. Ses fonctionnalités ont été optimisées pour permettre aux gestionnaires d'accéder simplement et rapidement à un ensemble d'indicateurs de gestion. Les nouvelles fonctionnalités rendent possible le suivi d'activités spécifiques ou propres à un territoire donné.

De plus, dans le cadre de sa modernisation et afin d'optimiser ses opérations, le Curateur public a pris un virage qui consiste à convertir en format numérique ses documents papier. Il veut ainsi passer à l'ère des dossiers numériques pour améliorer son efficacité en disposant plus rapidement d'informations et de documents importants concernant les personnes qu'il représente.

À cet effet, depuis l'automne 2014, le Curateur public a numérisé plus de 75 000 documents, dont l'ensemble des factures qu'il reçoit annuellement au nom des personnes sous sa protection.

» Une livraison informatique majeure du système opérationnel

En avril 2014, le programme de la Planification stratégique des technologies de l'information (PSTI) entrait dans sa phase d'essais par les utilisateurs, puis était déployé en octobre 2014.

La PSTI intègre les changements fondamentaux souhaités par l'utilisation d'une comptabilité d'exercice appliquée à la gestion du budget, des dépenses, des revenus et de tous les biens et avoirs des personnes que le Curateur public représente, mettant ainsi fin à la comptabilité de caisse qui avait cours auparavant.

Puisque le programme de la PSTI change significativement les façons de faire, la formation donnée par conséquent aux employés a donc occupé une large part de l'investissement que le Curateur public a consacré à ce poste budgétaire en 2014-2015. Dans les faits, la majorité des formations offertes aux employés durant l'année 2014-2015 étaient liées à la PSTI et ont pour la plupart été données par des membres du personnel de l'organisation.

Après une période de rodage intense, l'ensemble du personnel du Curateur public utilise actuellement l'outil pour offrir des services aux personnes représentées, aux tuteurs, curateurs et membres de conseil de tutelle, entre autres.



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, administrent son patrimoine ou celui d'un mineur, ou encore participent à un conseil de tutelle. Il surveille également l'administration des patrimoines des personnes représentées. Le Curateur public s'assure que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée, le respect de ses droits et pour la sauvegarde de son autonomie. En dernier lieu, il agit lui-même comme curateur ou tuteur lorsqu'il est nommé en cette qualité par le tribunal.

» 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. M^e Normand Jutras, nommé à ce titre en mars 2013, soutient et surveille l'administration des tutelles et des curatelles privées. 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 est présentée à l'annexe C.

Le Curateur public, c'est aussi un organisme gouvernemental formé de plus de 660 personnes au service des citoyens inaptes. Quatre directions territoriales offrent des services directs à la clientèle sur tout le territoire du Québec. Elles 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 service, présentés à l'annexe A. Des curateurs délégués et des agents d'aide à la représentation privée offrent également du soutien lié à la mission du Curateur public dans certains établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Les directions de l'administration des patrimoines et du consentement aux soins, centralisées au siège social, s'occupent respectivement, pour toutes les personnes que le Curateur public représente, d'exécuter les tâches quotidiennes de gestion de leur patrimoine (paiement de factures, encaissement des revenus, etc.) et de traiter les demandes de consentement aux soins et autres mesures qui peuvent leur être proposées.

Pour 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, au carrefour des domaines juridique, médical, psychologique et social. La qualité des relations familiales et sociales est déterminante dans la décision de protéger juridiquement des personnes. À incapacités égales, toutes n'ont pas besoin d'un régime de protection. D'autres moyens, moins lourds de conséquences pour leurs droits, permettent l'assistance de certaines personnes et l'administration de leur patrimoine. Assez souvent, un parent ou un proche peut combler leur 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, privé ou public, repose toujours sur un réel besoin de protéger une personne inapte. Une évaluation médicale et une évaluation psychosociale de celle-ci permettent de mesurer la gravité et la durée prévisible de son état physique et mental, et de déterminer ainsi son degré d'inaptitude. Les mesures les mieux adaptées à ses besoins seront ensuite appliquées afin de respecter son autonomie et ses capacités résiduelles, tel que prévu dans le Code civil du Québec.

Le tribunal nomme le Curateur public tuteur ou curateur d'une personne inapte lorsque celle-ci n'a pas de famille, est isolée ou que ses proches ne sont pas en mesure d'assumer ce rôle. Il s'agit alors d'un régime de protection public en vertu duquel le Curateur public représente la personne inapte, veille à son bien-être tout en préservant son autonomie, assure l'exercice de ses droits civils et administre ses biens avec l'obligation de rendre compte de sa gestion à la fin du régime de protection.

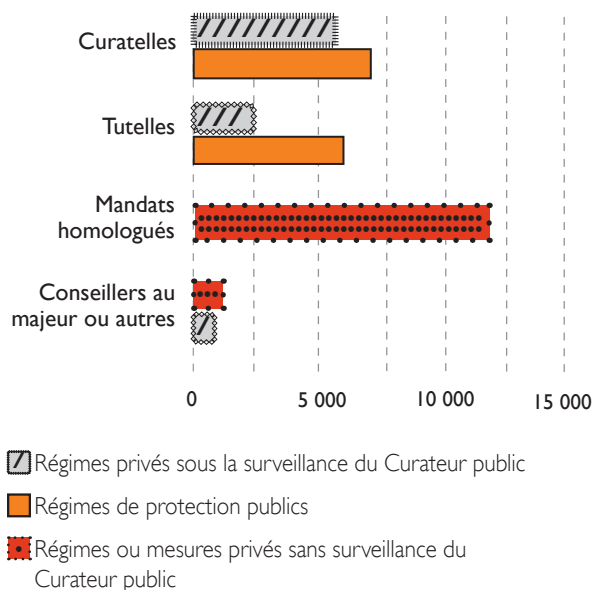
Lorsqu'un proche de la personne s'occupe de sa représentation, il s'agit plutôt d'un régime de protection privé, à l'égard duquel le Curateur public a une responsabilité de soutien et de surveillance. En ce qui a trait aux mesures comportant un conseiller au majeur ou un mandat en prévision de l'inaptitude, le Curateur public n'exerce pas de surveillance. Cependant, lorsqu'on lui signale une situation d'abus, son pouvoir d'enquête lui permet d'entreprendre les démarches nécessaires pour redresser la situation.

Les diverses mesures de protection d'un adulte sont les suivantes :

- » **le mandat en prévision de l'inaptitude¹** pour désigner à l'avance une ou plusieurs personnes 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;
- » **la tutelle**, pour la protection d'un majeur atteint d'une inaptitude partielle ou temporaire et/ou pour la gestion de ses biens;
- » **la curatelle**, pour la protection d'un majeur atteint d'une inaptitude totale et permanente et pour la gestion de ses biens.

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

Adultes bénéficiant de mesures de protection



1. Le mandat en prévision de l'inaptitude portera le nom de mandat de protection suivant l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile en 2016.

» CONTEXTE ET ENJEUX

Le Plan stratégique 2011-2016 du Curateur public vise 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. Il favorise donc leur engagement à cet égard, notamment en leur offrant un soutien adapté à 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 en tout temps que le régime est nécessaire et le moins privatif de droit possible et en adapte les paramètres lorsque l'évolution de la situation le requiert. L'appréciation 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.

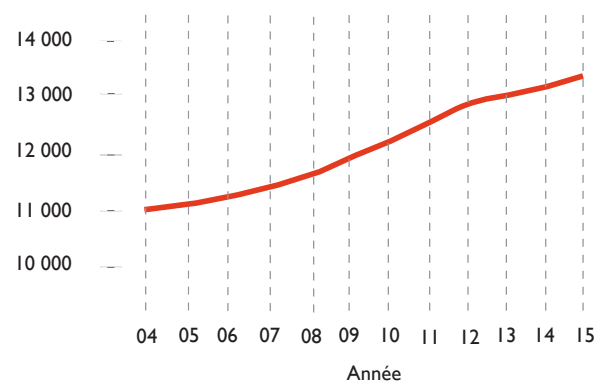
Qu'il exerce un rôle de surveillance ou de représentation, le Curateur public offre en tout temps des services fondés sur des normes de qualité établies. De plus, il veille à contrer l'intimidation, la maltraitance et les abus financiers à l'égard des personnes inaptes. Il cherche aussi à sensibiliser l'ensemble des intervenants aux conditions de vie de ces personnes, qu'elles bénéficient ou non d'un régime de protection, et à faire connaître leurs besoins pour qu'elles soient traitées avec respect, empathie et ouverture d'esprit. Dans cette perspective, il est amené à commenter des politiques et des projets de loi ou de règlements ayant des répercussions sur ces personnes.

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

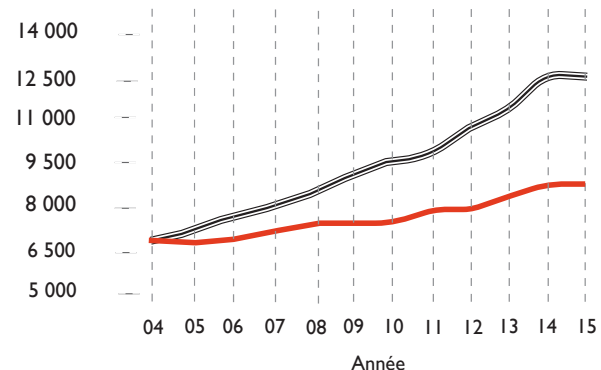
Le vieillissement de la population québécoise s'accroît et se traduit par une augmentation importante du nombre de personnes à risque de devenir inaptes. De plus, la taille réduite des familles, l'éloignement de leurs membres et l'isolement des personnes, de même que l'importance et la diversité des patrimoines de certaines personnes âgées sont autant de réalités qui interpellent le Curateur public en soulevant des enjeux liés à la protection des citoyens inaptes et à sa capacité organisationnelle de répondre adéquatement à ces nouveaux besoins.

Conscient de cette situation, le Curateur public a déjà réalisé d'importants travaux pour déterminer les meilleures façons de relever ces nouveaux défis, avec la collaboration de ses nombreux partenaires. Il cherche aussi à sensibiliser la population à la nécessité que chacun prenne des dispositions pour assurer sa propre protection, notamment en rédigeant un mandat en prévision de l'inaptitude.

Adultes bénéficiant d'un régime de protection public



Adultes bénéficiant d'une mesure de protection privée



■ Mandat homologué* et conseiller au majeur

■ Adultes sous régime privé

* Données épurées pour les mandats

Performance organisationnelle

Le Curateur public doit parallèlement relever d'importants défis de gestion : maintenir la qualité de ses services alors que la clientèle augmente et que les ressources sont limitées, 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.

Résultats du Plan stratégique 2011-2016



Les résultats du Plan stratégique pour l'année 2014-2015 sont présentés en deux temps. Le tableau sommaire qui suit fournit une vue d'ensemble de l'atteinte des objectifs visés. La section subséquente présente plus en détail les mesures mises en place pour atteindre les cibles du Plan stratégique et les résultats obtenus.

Globalement, l'atteinte des objectifs du Plan stratégique progresse de manière satisfaisante et continue. Pour quinze des vingt et un indicateurs, les cibles sont déjà atteintes, quoique certaines l'aient été en retard. Cinq indicateurs sont partiellement atteints, dont trois qui progressent bien et deux qui sont à surveiller; alors que dans le cas de l'indicateur 5.2, les activités sont à venir au cours de l'année. Notons que pour les indicateurs 1.2, 3.2 et 4.1, bien que la date d'échéance soit passée, les travaux se poursuivent dans le but d'obtenir les résultats prévus.

À titre comparatif, l'année dernière, les cibles de six indicateurs étaient atteintes, douze autres indicateurs progressaient bien, alors que deux étaient à surveiller et un à venir.

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

Cote	Description
Atteint	L'activité est terminée et l'indicateur est complété.
Partiellement atteint – progresse bien	L'activité est en cours et les travaux avancent comme prévu initialement. L'indicateur est en progression.
Partiellement atteint – à surveiller	L'activité est en cours, mais l'organisation doit prêter une attention particulière au suivi de l'indicateur, qui ne progresse pas comme prévu initialement.
À venir	L'activité a à peine débuté ou est en voie de débiter, et l'indicateur n'est pas encore mesuré.
Non atteint	L'objectif recherché par la réalisation de l'activité ne sera pas atteint ou l'activité a été abandonnée.

2.1 SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Orientation	Objectif du Plan stratégique	Indicateur-Cible du Plan stratégique	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.	✓					21
		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.			✓			22
	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 des services directs aux personnes représentées par le Curateur public.	✓					22
		2.2 D'ici mars 2014, mise à jour des normes de qualité des services offerts aux tuteurs, aux curateurs et aux membres de conseil de tutelle.	✓					22
		2.3 D'ici mars 2014, diffusion d'une Déclaration de services aux citoyens révisée.	✓					23
	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.	✓					23
		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.		✓				24
		3.3 D'ici mars 2016, 75 % des représentants légaux assujettis à la surveillance du Curateur public sont satisfaits des services offerts.		✓				24
	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.			✓			25
		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.	✓					25

Orientation	Objectif du Plan stratégique	Indicateur-Cible du Plan stratégique	Partiellement atteint				À venir	Référence (page)
			Atteint	Progresse bien	À surveiller	Non atteint		
2	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.						26
		5.2 D'ici mars 2016, une proportion plus élevée d'adultes québécois a préparé un mandat donné en prévision de l'incapacité.						27
	6. Encourager les familles et les proches à représenter les personnes inaptes.	6.1 D'ici mars 2015, mise en œuvre de nouvelles mesures pour simplifier le processus d'ouverture des curatelles et des tutelles et l'homologation des mandats en prévision de l'incapacité.						27
		6.2 À compter d'avril 2013, mise en œuvre de nouvelles mesures pour susciter la participation des proches.						28
	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.						28
		7.2 Réalisation d'activités conjointes avec ses partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.						29
3	8. Attirer et retenir un personnel qualifié.	8.1 D'ici mars 2014, adoption d'une stratégie d'attraction et de rétention du personnel.						30
		8.2 À partir d'avril 2012, mise en place de nouvelles mesures de valorisation des compétences du personnel.						30
	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.						31
		9.2 D'ici mars 2012, adoption et mise en œuvre d'une politique visant à renforcer la gestion intégrée des risques.						31
		9.3 D'ici mars 2014, le projet de modernisation des technologies de l'information est complété.						32

2.2 RÉSULTATS DÉTAILLÉS

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 des mesures de protection appropriées soient mises en place et à ce qu'elles préservent le plus possible leur autonomie. Le Curateur public soutient les proches dans l'accomplissement de leur rôle et s'assure d'une représentation de qualité des personnes inaptes et d'une administration rigoureuse de leur patrimoine. Par ailleurs, lorsqu'un régime de protection public doit être ouvert, l'organisme agit de manière personnalisée, en s'adaptant à la situation de chacun et en sollicitant l'avis de la personne en cause lorsqu'elle 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. C'est pourquoi il a entrepris la révision de l'ensemble des normes qui encadrent la prestation de ses 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 l'intimidation, 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

Atteint



Au 31 mars 2015, le Québec comptait 42 570 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, la Politique relative à l'ouverture des régimes de protection, laquelle vise la recherche de la mesure la moins privative de droits pour la personne inapte lors du processus d'ouverture d'un régime de protection.

Cette politique propose une approche davantage axée sur l'établissement de mesures de protection proportionnelles aux besoins des personnes inaptes afin de leur assurer un maximum d'autonomie 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 faciliter la prise en charge de la protection des personnes inaptes par leurs proches et jouer son rôle de dernier recours pour les personnes isolées ou celles dont les proches ne sont pas en mesure d'assurer la représentation, ce que prévoit d'ailleurs la Loi sur le curateur public.

La mise en œuvre de cette politique s'est échelonnée de mai 2012 à décembre 2014. Les principes de nécessité, de proportionnalité et de subsidiarité se sont inscrits dans le déploiement de plusieurs pratiques de référence établies en fonction de l'expérience des curateurs délégués à l'accueil. Plusieurs ateliers de discussion et de réflexion ont permis d'élaborer des documents de soutien pour faciliter l'ancrage de ces bonnes pratiques : aide-mémoire, guide pour les notes évolutives, lettres, nouveau formulaire de demande d'ouverture d'un régime de protection, formulaire de recommandation au tribunal.

L'instauration de la recherche électronique d'un mandat en prévision de l'incapacité permet d'éviter 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.

Enfin, pour l'année 2014-2015, sur l'ensemble des analyses faites à la suite de la réception d'une demande d'ouverture d'un régime public, 12 % des analyses faites ont démontré qu'il n'était pas nécessaire d'ouvrir un régime de protection public.

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		À surveiller 

Depuis le 1^{er} avril 2013, un plan de représentation est élaboré dans les six mois suivant le jugement en ouverture d'un régime de protection public. Il 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.

Le plan contient des objectifs de représentation pour les volets psychosocial, biomédical, légal et financier de la personne. Il doit également inclure, au besoin, des objectifs de représentation modulée tenant compte des capacités de cette personne. Il comprend aussi un plan de gestion de son patrimoine, qui permet de prévoir les mesures à prendre en temps opportun, établi une fois complétés l'investigation et l'inventaire complet de ses avoirs.

Le plan de représentation est révisé minimalement une fois l'an ou plus souvent, au besoin. Lors de la première révision annuelle, les objectifs en matière d'administration du patrimoine y sont intégrés.

L'ensemble du personnel concerné a suivi un atelier de formation sur l'élaboration des objectifs de représentation et sur les normes de qualité rattachées à ce plan individualisé.

Durant la période du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015, un plan de représentation a été élaboré dans les délais pour 66 % des nouveaux régimes de protection publics. Parmi les plans initiaux élaborés pendant l'année 2013, 31 % ont été révisés au moins une fois en 2014. L'effet d'autres projets en cours, dont la livraison de la solution informatique en octobre 2014, a provoqué des retards dans l'atteinte de cet objectif.

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 des 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 établir leur patrimoine de façon diligente et en assurer une 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 donnés aux personnes qu'il représente. En plus de bonifier certaines normes, il en a ajouté de nouvelles, notamment le suivi de l'instauration des plans de représentation. 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.

Cible et indicateur	2.2 D'ici mars 2014, mise à jour de normes de qualité des services offerts aux tuteurs, aux curateurs et aux membres d'un conseil de tutelle.		
Résultats	Atteint		

Le Cadre d'intervention de qualité du Curateur public pour les personnes représentées par un tuteur ou un curateur privé a été adopté à l'été 2014. Cette première édition est un moyen de mettre en place des standards dans l'ensemble de la pratique du secteur de la représentation privée avec l'objectif de répondre aux besoins de la clientèle par des actions ciblées. Ce cadre d'intervention orientera les actions du personnel envers l'approche de soutien et de surveillance du Curateur public à l'égard des tuteurs, curateurs et conseils de tutelle de personnes représentées.

Ce cadre est appelé à évoluer, notamment en fonction des changements de pratiques, des besoins de la clientèle ou de modifications législatives.

Ce document indique les énoncés de qualité (ce à quoi l'organisation s'engage), les facteurs de qualité (ce qui guide ses actions) et les résultats attendus (ce à quoi l'organisation s'attend de ses employés). Les facteurs de qualité y sont définis.

Le cadre d'intervention compte sept énoncés, répartis en trois grands thèmes :

- » L'information, le soutien et l'accompagnement;
- » La surveillance;
- » L'intervention en cas de manquement ou de signalement.

Cible et indicateur	2.3 D'ici mars 2014, diffusion de la Déclaration de services aux citoyens révisée.
Résultats	Atteint 

La nouvelle Déclaration de services aux citoyens est en vigueur depuis le début de l'exercice. Elle contient 20 engagements et 30 indicateurs de suivis qui ont été reconduits, mis à jour ou créés pour assurer une reddition de comptes. Le premier suivi de ces indicateurs a été fait cette année.

Cette déclaration reflète les orientations que le Curateur public s'est données en matière de protection des personnes inaptes et des mineurs. Elle valorise le respect des droits, la sauvegarde de l'autonomie et l'adaptation des mesures de protection aux besoins des personnes protégées. Elle met aussi en valeur l'importance de l'accompagnement offert aux tuteurs, aux curateurs et aux membres d'un conseil de tutelle, ainsi que le partenariat nécessaire pour assurer la cohérence et la complémentarité des actions qui contribuent au bien-être et à la sécurité des personnes représentées.

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 d'un conseil de tutelle.
Résultats	Atteint 

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 à cet égard. Plusieurs mesures ont été mises en œuvre.

Une nouvelle approche a été implantée pour mieux planifier, dès la première année, le soutien et la surveillance nécessaires d'un régime et pour habiliter les tuteurs, curateurs et membres des conseils de tutelle à mieux assumer leurs responsabilités, notamment en leur fournissant plus d'information sur la constitution du conseil de tutelle, la production de l'inventaire, la détermination de la sûreté et la réalisation du rapport annuel.

Des guides sont expédiés aux tuteurs et aux curateurs. Ces documents, qui ont fait l'objet d'une refonte complète l'an dernier, décrivent étape par étape les responsabilités d'un tuteur ou d'un curateur et fournissent toutes les informations requises pour qu'ils puissent bien comprendre leurs rôles et responsabilités. Le Curateur public a d'ailleurs remporté un Zénith (prix d'excellence en communication gouvernementale) le 18 septembre 2014, dans la catégorie Édition, pour la qualité de ces guides.

Les communications avec les tuteurs et curateurs ont aussi été grandement renforcées. En 2014-2015, des préposés aux renseignements ont communiqué avec 306 nouveaux tuteurs aux biens d'un mineur dès leurs premiers jours

à titre de représentant légal. Par la suite, les agents d'aide à la représentation privée ont joint 387 tuteurs dans les premiers mois suivant l'ouverture d'un régime de protection pour leur présenter l'offre de service et de soutien du Curateur public et pour leur expliquer leur rôle de surveillance.

Dans le cas des nouveaux régimes aux majeurs, les employés du Curateur public ont communiqué avec 933 tuteurs et curateurs dans les 45 premiers jours du régime et avec 630 secrétaires d'un conseil de tutelle dans les premiers mois pour leur offrir le soutien et l'accompagnement nécessaires.

Après la première année, l'approche préconisée prévoit des interventions de soutien et de suivi modulées selon les besoins de chaque régime.

Enfin, une centaine de tuteurs, de curateurs et de membres d'un conseil de tutelle ont participé en novembre 2014 à une session d'information publique organisée par chacune des quatre directions territoriales. Ces rencontres avaient pour objet de renseigner davantage les proches d'une personne représentée sur leur rôle et leurs obligations. Ces derniers pouvaient également y rencontrer individuellement un membre du personnel du Curateur public pour poser des questions propres à leur situation.

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

Les tuteurs, curateurs et membres de conseils de tutelle peuvent compter sur le soutien du Curateur public lorsqu'ils en expriment le besoin. En effet, le personnel de la représentation privée peut les accompagner dans l'exercice de leur fonction. Une nouvelle approche a été implantée pour que ces représentants légaux puissent, dès la première année, mieux assumer leurs responsabilités. Cette approche modulée préconise que des interventions de soutien soient faites au besoin pour soutenir les tuteurs, curateurs et conseils de tutelle qui éprouvent des difficultés à l'égard de l'inventaire et du rapport annuel.

De son côté, lorsqu'il reçoit un inventaire ou un rapport annuel, le personnel du Curateur public s'assure de l'examiner rapidement. Au 31 mars 2015, il avait traité 87 % des inventaires reçus en 60 jours ou moins. Quant aux rapports annuels, 68 % d'entre eux avaient été reçus et traités en 60 jours ou moins à pareille date. Des processus ont aussi été élaborés pour fournir une rétroaction à l'ensemble des représentants légaux ayant déposé de tels documents. Un développement informatique sera toutefois nécessaire pour les implanter. Il sera priorisé en fonction des autres projets informatiques de l'organisation et une date d'implantation sera déterminée dans la prochaine année.

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

Le Curateur public a entrepris une démarche pour mesurer la satisfaction des représentants légaux. Des questionnaires ont été élaborés selon leurs attentes, recueillies lors de groupes de discussion. Le tout permet de connaître leur appréciation des différents services à l'étude ainsi que la contribution de ces services à leur satisfaction.

En 2014, l'analyse des résultats concernant les services relatifs à la production du rapport annuel par le représentant légal s'est terminée. La rédaction du rapport final et la diffusion des résultats sont en cours. De façon générale, chez les représentants légaux de majeurs, la satisfaction atteint 90 %, alors qu'elle se situe à 85 % chez les représentants légaux de mineurs.

Dans le cas des services offerts lors de l'ouverture d'un régime de protection, la collecte de données est achevée et l'analyse a débuté. L'étude permettra de savoir quels services du plan de soutien et de surveillance du Curateur public sont les plus importants pour la satisfaction des tuteurs et des curateurs.

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 aux obligations de bonne gestion ou d'abus financiers de la part d'un représentant légal, c'est généralement le Curateur public qui amorce les démarches pour le remplacer.

Afin de guider cette démarche, le Curateur public a adopté une politique sur la détection et le traitement des abus financiers le 21 novembre 2012. En plus de préciser la notion d'abus financier, celle-ci établit les orientations à suivre en les structurant autour de quatre catégories d'interventions : la prévention des abus financiers, leur détection, l'intervention structurée et le recouvrement efficace.

Le plan de mise en œuvre de la politique a été approuvé par le comité de direction en mai 2013. À ce jour, les balises de la cueillette de l'information et de la documentation d'un abus financier dès sa détection ont été définies, ainsi que les modes de traitement d'un abus permettant un traitement optimal par les équipes responsables. De plus, les interventions à l'ouverture d'un régime de protection ont été balisées pour mieux documenter les cas d'abus présumés. La réalisation du projet devrait se faire au cours de l'exercice 2015-2016. Une révision des priorités en cours d'année a ralenti la progression de la mise en œuvre de cette politique.

Notons également que la Politique sur le cheminement des signalements, dont la mise en œuvre a été complétée à la fin de l'année 2012, continue d'orienter les interventions du Curateur public. En plus d'assurer une prise en charge rapide des signalements, elle précise les compétences de l'organisation à cet égard ainsi que le parcours d'un signalement après sa réception. Cette politique s'inscrit aussi dans les orientations gouvernementales en matière de lutte contre la maltraitance.

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 répertoriés est dorénavant complété dans le respect des délais légaux. En 2014-2015, l'organisation a traité 156 dossiers au sujet desquels on soupçonnait un abus financier.

Les ressources et les mécanismes administratifs nécessaires sont maintenant en place pour 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 souhaitent que leurs proches les soutiennent. Ces derniers 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. Il doit aussi reposer sur une approche individualisée de manière à favoriser la mise en place de mesures de protection seulement lorsque cela s'avère nécessaire.

Le Curateur public n'est pas le seul intervenant auprès des personnes inaptes et de ceux 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 aux citoyens ainsi que les regroupements professionnels et les associations engagées dans la défense des personnes vulnérables. Chaque partenaire contribue activement, en fonction de ses mandats propres, à la protection des personnes inaptes ou au soutien des individus qui y sont engagés.

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

En 2014-2015, l'organisation a participé à 10 événements publics liés 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 diffusant du matériel d'information à ce sujet.

Le curateur public, M^e Normand Jutras, a profité de ses neuf visites en région au cours de la dernière année pour mieux faire connaître la mission de l'organisme en rencontrant notamment les médias locaux. Lors de ces rencontres, il aborde différents sujets et fait, entre autres, la promotion du mandat en prévision de l'incapacité. Une activité de presse destinée aux médias des communautés culturelles a aussi eu lieu à Montréal pour mieux faire connaître la mission du Curateur public ainsi que les différentes solutions à appliquer pour assurer la protection de personnes incapables issues de ces communautés, notamment le mandat en prévision de l'incapacité.

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. Le prochain sondage est prévu à l'automne 2015.

Le nombre de nouveaux mandats homologués inscrits au registre en 2014-2015 s'élève à 3 173. Le nombre d'adultes qui détenaient un mandat homologué au 31 mars 2015 atteignait 12 382². On observe une augmentation moyenne annuelle d'un peu plus de 6 % depuis cinq ans.

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 simplifier le processus d'ouverture des curatelles et des tutelles et l'homologation des mandats en prévision de l'incapacité.	
Résultats	Atteint	

Le Curateur public poursuit son travail d'amélioration continue du dispositif de protection par la mise en place de nouvelles mesures ou par la bonification de celles qui existent déjà.

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 ainsi entendu qu'une personne incapable peut avoir besoin de protection, mais pas nécessairement d'une représentation légale. En effet, lorsque le tribunal prononce un jugement et attribue la représentation à un tiers, la personne perd l'exercice de ses droits civils. C'est donc un geste lourd de conséquences.

Le personnel du Curateur public veille, dans le cadre d'un régime de protection juridique, au respect de l'autonomie de la personne et de ses volontés. Il vérifie d'ailleurs l'existence d'un mandat en prévision de l'incapacité auprès de la Chambre des notaires du Québec et des proches de la personne, car ce document est fondé sur les désirs et préférences qu'elle a exprimés alors qu'elle était apte.

Le Curateur public a révisé les formulaires d'évaluation requis d'un médecin et d'un travailleur social pour ouvrir un régime de protection. Il s'est basé sur la Politique relative à l'ouverture des régimes de protection, en insistant sur le concept de nécessité et de proportionnalité du régime (tutelle et curatelle) ainsi que sur la capacité de la famille à assumer les rôles de protection et de représentation le cas échéant.

2. Cette donnée demeure provisoire pendant deux ans, période durant laquelle le Curateur public procède à des mises à jour de son registre, puisque les mandataires n'ont pas l'obligation de l'informer du décès du mandant. Des mises à jour sont donc réalisées ponctuellement, par échanges de fichiers, avec la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Les formulaires d'évaluation ont été revus de concert avec les ordres professionnels concernés, soit le Collège des médecins du Québec et l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, afin qu'y figure toute l'information permettant de bien cibler les besoins d'une personne inapte et de recommander le régime de protection le mieux adapté à son état. Ces nouveaux formulaires sont utilisés depuis le 1^{er} avril 2014.

Un numéro du bulletin *Le Point*, que le Curateur public distribue aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux, a traité de ce sujet en mars 2014.

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

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 favorisant une plus grande participation des proches à la protection d'un des leurs. Aussi, lorsqu'il reçoit une demande d'ouverture d'un régime, le Curateur public s'assure que les proches de la personne incapable ont été bien informés et qu'ils ont considéré la possibilité d'assurer sa représentation légale.

La tenue de sessions d'information publiques, destinées aux nouveaux tuteurs, curateurs et membres d'un conseil de tutelle (comme mentionné à l'objectif 3.1), constitue un moyen efficace pour soutenir les proches d'une personne représentée et pour créer un lien de confiance et de proximité avec eux. Elles contribuent aussi à renforcer leur confiance dans leur capacité à remplir leur rôle de représentant légal ou de membre d'un conseil de tutelle tout en leur permettant d'obtenir des réponses à certaines questions plus spécifiques.

Les appels de proaction permettent de joindre rapidement les tuteurs et curateurs privés dès l'ouverture d'un régime de protection et de signifier par le fait même que le Curateur public est présent pour leur offrir du soutien et l'accompagnement nécessaire.

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	Atteint		

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

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le Curateur public entretient des liens étroits avec le ministère du Travail, 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 qu'elles bénéficient de toutes les prestations et des programmes auxquels elles ont droit. En ce sens, le Curateur public poursuit des travaux et des discussions avec des interlocuteurs du Ministère pour simplifier les processus de traitement des demandes de remboursement des prestations spéciales de solidarité sociale, permettant ainsi d'obtenir ces paiements pour les quelque 6 000 personnes bénéficiaires de ce programme et qu'il représente.

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Le Curateur public et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux entretiennent des relations quotidiennes, puisque c'est là que la majorité des personnes représentées sont hébergées. Les curateurs délégués, leurs gestionnaires, les directeurs et le curateur public lui-même, dans le cadre de ses tournées des régions, échangent régulièrement avec des représentants du réseau de la santé. Sur le plan administratif, un comité de travail regroupant des membres des deux organismes se réunit au besoin pour traiter de problématiques systémiques. Par exemple, il a traité de la modification du processus de révision des régimes de protection au cours de la dernière année.

Cible et indicateur	7.2 Réalisation d'activités conjointes avec ses partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.	
Résultats	Atteint	

Le Curateur public continue d'offrir son programme de formation en matière de mesures de protection aux personnes-ressources des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). Celles-ci font le lien entre les intervenants de leur milieu et l'organisme. Pour l'année 2014-2015, le RSSS a bénéficié de cinq séances de formation, réunissant plus d'une centaine de personnes (89 formations initiales et 14 mises à jour).

Le contenu de la formation touche, entre autres, les différents régimes et mesures de protection, l'évaluation de l'inaptitude et le processus d'ouverture d'un régime, les réévaluations, le consentement à des soins, etc. Les personnes-ressources ayant participé à ces sessions ont affirmé pouvoir désormais mieux soutenir leurs collègues dans des situations complexes, notamment pour la rédaction des rapports d'évaluation médicale et psychosociale.

Le Curateur public distribue également aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux sa publication *Le Point*, destinée aux collaborateurs de ce milieu concernés par les questions d'inaptitude et de protection juridique des personnes inaptes.

Le ministère des Finances agit maintenant à titre de gestionnaire du portefeuille de placement collectif pour le Curateur public. Épargne Placements Québec, pour sa part, a créé, avec la collaboration du Curateur public, le Placement Sûreté. Ce mécanisme permet de mettre à l'abri le patrimoine de mineurs soumis à l'administration d'un tuteur et à la surveillance du Curateur public, et ce, jusqu'à la majorité de ces mineurs.

Des collaborations avec plusieurs autres partenaires, notamment le Directeur de l'État civil, le Directeur général des élections du Québec, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, le ministère de la Sécurité publique et la Société de l'assurance automobile du Québec, se poursuivent.

**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 modifications à ses façons de faire et à ses collaborations avec ses 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 ces derniers des occasions de formation et des outils de travail appropriés, pour ainsi compter sur un personnel détenant l'expertise et les compétences requises. Il devra également maintenir et améliorer ses moyens de contrôle et d'assurance de la qualité afin de s'assurer de respecter ses engagements de services et d'atteindre ses objectifs de gestion.

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****Atteint**

La stratégie d'attraction et de rétention du personnel a été précisée à la lumière des suggestions des employés et en fonction des meilleures pratiques. Le comité de direction du Curateur public a approuvé le plan d'action en juillet 2014.

Ce plan vise à :

- » Promouvoir une carrière au Curateur public en misant sur la dimension humaine de sa mission et de sa taille;
- » Appuyer le développement de la carrière des employés en considérant la relève potentielle;
- » Reconnaître l'expertise des employés en place afin de l'utiliser au mieux dans le développement des ressources humaines de l'organisation.

Des travaux ont également été réalisés pour ajouter une section « Carrière » au site Web du Curateur public en vue de favoriser l'attraction du talent.

Par ailleurs, un atelier sur la carrière a été élaboré et sera offert sous peu aux employés qui désirent réfléchir à leur cheminement professionnel actuel et futur au Curateur public.

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

Le Curateur public a instauré diverses mesures pour promouvoir la valorisation de son personnel. Il a notamment diffusé des articles dans le journal interne *L'Informateur RH* et déposé sur son site intranet des outils pour favoriser la reconnaissance à l'intention de tout son personnel. Les gestionnaires et les employés ont été encouragés à reconnaître les compétences et les bons coups de leurs collègues en soumettant leur candidature

à divers prix. Depuis avril 2014, les gestionnaires et leurs équipes sont également invités à souligner annuellement la Semaine des ressources humaines visant à reconnaître le travail de chacun.

Afin d'optimiser le développement des compétences, les priorités du Plan de développement des ressources humaines s'appuient sur les principaux enjeux et défis de l'organisation. Plusieurs formations institutionnelles, sur des contenus propres au Curateur public, sont offertes au personnel et mettent en valeur des expertises internes, au profit de tous les secteurs de l'organisation. La Direction des ressources humaines a instauré la chronique « Compétences », qui paraîtra tous les deux mois dans son journal interne, *L'Informateur RH*. Une première a été diffusée en février 2015 sur le thème *Développer ses compétences à moindre coût*. L'élaboration des profils de compétences s'est également poursuivie. Ceux des fiduciaires techniciens et professionnels, ainsi que des techniciens en droit du secteur juridique ont été établis. Ces profils servent tout autant au recrutement des ressources recherchées qu'à leur développement en cours d'emploi, à leur évaluation et à la mise en valeur de leurs compétences. Les travaux de développement du programme de formation commune à tous les employés se sont également poursuivis ainsi que la mise en œuvre du programme de formation initiale à l'intention des curateurs délégués à la représentation publique.

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 incapables 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 du paiement des honoraires les personnes représentées à faible revenu 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. Dans *Protéger autrement : un projet de dignité humaine*, l'actualisation du tarif des activités de l'organisation est prévue au moyen de la réalisation du projet de révision de la tarification.

Cible et indicateur

9.2 D'ici mars 2012, adoption et mise en œuvre d'une politique visant à 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.

Au cours de l'exercice 2014-2015, la gestion des risques a été priorisée pour tenir compte des priorités et des enjeux organisationnels. Plus particulièrement, les projets suivants en ont fait l'objet, incluant la mise en place des plans d'action nécessaires :

1. Programme de la Planification stratégique des technologies de l'information, incluant les sous-projets;
2. Actualisation des risques organisationnels;
3. Création d'outils pour les projets informationnels.

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

Le programme de la Planification stratégique des technologies de l'information (PSTI) est un projet majeur qui permet 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. La portée de ce projet a fait l'objet d'un réaligement au printemps 2013, afin de respecter le budget autorisé de 39,6 millions de dollars. La date de la fin de cette démarche était fixée au 31 décembre 2014.

En mai 2014, pour régler les principaux enjeux restants, soit terminer les essais du nouveau système et compléter la familiarisation et la formation des utilisateurs, l'implantation a été prévue pour le 6 octobre 2014. Le Curateur public achevait alors la dernière livraison majeure de son système informatique.

Comme lors de tout grand déploiement informatique, une période de rodage s'ensuit pour effectuer les ajustements nécessaires. L'ampleur de la livraison du 6 octobre 2014 explique le rodage intensif des premières semaines d'utilisation pour faire face aux difficultés éprouvées. En novembre 2014, le Curateur public a mis en œuvre un plan de stabilisation de la solution et prolongé les activités de rodage et de gestion du changement jusqu'au 30 avril 2015.

Sur la base du prolongement de la période de rodage et des travaux de stabilisation requis, un dépassement du budget autorisé a été déclaré au Secrétariat du Conseil du trésor, conformément à la réglementation en vigueur. Le dépassement anticipé, qui représente moins de 5 % (1,975 k\$) du budget de la PSTI (39,6 M\$), a été financé à même les crédits en immobilisation dont le Curateur public disposait.

À quelques semaines de l'échéance établie, soit le 30 avril 2015, les progrès réalisés au 31 mars 2015 avaient fait évoluer l'avancement global du programme à 99,5 %, pour un niveau de dépenses équivalant à 99,5 % des coûts projetés de 41,6 M\$.

Au 31 mars 2015, les travaux de rodage se sont poursuivis, conformément au plan de finalisation et l'ensemble des éléments restants a été livré le 30 avril 2015.



Résultats de la Déclaration de services aux citoyens



Le Curateur public a révisé en 2013-2014 sa Déclaration de services aux citoyens pour tenir compte de l'évolution de son offre à cet égard ainsi que des attentes et besoins de sa clientèle. Les attentes ont notamment été évaluées à l'aide de groupes de discussion réunissant des tuteurs et des curateurs. La Déclaration de services aux citoyens du Curateur public s'inspire également des valeurs d'empathie et d'ouverture d'esprit qui lui sont propres.

Les engagements sont séparés en deux sections, soit les engagements généraux qui s'adressent à l'ensemble des citoyens, et les engagements spécifiques qui visent les différentes clientèles du Curateur public.

Le lecteur constatera que la majorité des indicateurs présentent des résultats positifs. Cependant, certains ont connu une baisse au cours de l'année, notamment les visites aux personnes représentées puisque les budgets de déplacement ont été restreints à la fin de l'exercice budgétaire. Il faut aussi noter que certains indicateurs étant nouveaux, les résultats des années précédentes ne sont donc pas disponibles. Dans ces cas, la mention s.o. (sans objet) a été inscrite dans le tableau.

NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

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

- » Une approche humaine empreinte de respect
- » Des services accessibles
- » Des délais de réponses raisonnables

» Une approche humaine empreinte de respect

Notre engagement

1. Nous vous écoutons avec attention et vous traitons avec respect et courtoisie.

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

Durant l'année 2014-2015, le Curateur public a traité 22 plaintes concernant le respect, l'empathie ou la courtoisie du personnel. De ce nombre, six plaintes se sont avérées fondées.

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Nombre de plaintes fondées concernant le respect, l'empathie et la courtoisie.	3 (sur 12 plaintes traitées)	4 (sur 22 plaintes traitées)	6 (sur 22 plaintes traitées)

» Des services accessibles

Nos engagements	- Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone, par la poste, par courriel ou en personne, directement à nos bureaux. - Vous trouverez sur notre site Web des documents et des guides faciles à comprendre, conçus pour répondre à vos questions. Vous y trouverez également des informations sur le mandat en prévision de l'incapacité et un modèle détaillé pour vous aider à le rédiger. - Vous pouvez aussi consulter le registre des personnes légalement représentées sur notre site Web. Nous y garantissons la confidentialité et la protection des renseignements personnels.
------------------------	--

Vous pouvez communiquer avec le Curateur public par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courrier électronique ou directement à nos bureaux, selon votre choix.

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Nombre d'appels reçus par le service des renseignements généraux.	21 345	23 370	24 786
Nombre de courriels reçus par le service des renseignements généraux.	867	968	980
Nombre de visiteurs accueillis au siège social et dans les directions territoriales.	4 810	4 854	5 327

Le site Web du Curateur public contient toute l'information sur ses services, ses tarifs, ses engagements et ses coordonnées. Des formulaires y sont également disponibles pour toutes démarches à mener auprès de l'organisation. Le formulaire du mandat en prévision de l'incapacité y est aussi offert en versions électronique et audio. De plus, on y trouve divers bulletins électroniques donnant accès à de nombreuses sources d'information, tels que *Le Point* ou *Le Bulletin de veille*. Deux documents d'accompagnement ont vu le jour dernièrement, soit *Le Lien*, pour les tuteurs et secrétaires de conseils de tutelle d'un mineur, et *Le Relais*, pour les tuteurs, curateurs et secrétaires du conseil de tutelle d'un adulte.

De plus, les guides décrivant le rôle de chacun de ces représentants d'une personne protégée sont envoyés aux tuteurs, curateurs et secrétaires de conseils de tutelle

dès leur nomination, afin de bien les renseigner sur leurs responsabilités et leurs obligations.

Le Curateur public tient également trois registres : celui des personnes majeures placées sous tutelle ou sous curatelle; celui des mandats en prévision de l'incapacité homologués; et celui des tutelles au mineur. Ainsi, toute personne désirant savoir si quelqu'un est placé sous une mesure de protection légale peut les consulter. On peut y accéder du site Web du Curateur public. Ces registres contiennent uniquement des renseignements dont la nature est déterminée dans le règlement d'application de la Loi sur le curateur public. En 2014-2015, une plainte a été acheminée au Curateur public concernant la confidentialité ou la protection des renseignements personnels relative à ces registres.

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Nombre de plaintes fondées concernant le registre public sur le Web.	s.o.	s.o.	1 (sur 1 plainte traitée)

» Des délais de réponse raisonnables

Nos engagements	5. Si vous avez besoin d'information, vous pouvez communiquer avec notre service de renseignements par courriel, en passant par notre site Web, au www.curateur.gouv.qc.ca, ou par téléphone au 1 800 363-9020. Nous vous répondrons en moins de deux jours ouvrables par courriel ou en moins de trois minutes par téléphone pendant nos heures d'ouverture. 6. Si vous avez rendez-vous avec un membre de notre personnel, quelqu'un vous rencontrera en moins de 15 minutes suivant l'heure fixée. 7. Si vous nous laissez un message téléphonique, nous vous rappellerons dans les deux jours ouvrables suivants.
------------------------	---

Nos indicateurs de suivi	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Proportion des appels auxquels on a répondu en moins de 3 minutes	s.o.	s.o.	93 %
Proportion des courriels auxquels on a répondu en moins de 2 jours ouvrables	98 %	99 %	100 %
Proportion des visiteurs dirigés vers l'interlocuteur approprié dans un délai de 15 minutes suivant l'heure du rendez-vous	98 %	98 %	98 %
Nombre de plaintes fondées de correspondants non rappelés	8 (sur 48 plaintes traitées)	12 (sur 57 plaintes traitées)	8 (sur 43 plaintes traitées)

NOS ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

La Déclaration de services pour les tuteurs ou curateurs d'un adulte ou les tuteurs d'un mineur

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

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

Le Curateur public informe et soutient les tuteurs et les curateurs afin qu'ils exercent leur rôle adéquatement. Une intervention plus soutenue la première année permet de répondre aux premiers questionnements auxquels font face les proches des personnes représentées, de les renseigner sur leurs responsabilités et de leur offrir une assistance s'il y a lieu.

L'intervention du Curateur public est ensuite modulée en fonction des besoins des tuteurs et des curateurs.

Le Curateur public s'assure également que les biens d'une personne représentée sont gérés correctement en examinant l'inventaire et les rapports annuels que son tuteur ou son curateur lui a remis.

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Vous informer et vous soutenir, au besoin, pour faciliter l'accomplissement de votre rôle.	Proportion des tuteurs ou curateurs d'un majeur appelés dans un délai de 45 jours suivant leur nomination	s.o.	s.o.	71 %
	Proportion des tuteurs d'un mineur appelés dans un délai de 45 jours suivant leur nomination	s.o.	s.o.	73 %
Surveiller la conformité de votre inventaire et de vos rapports annuels afin d'assurer que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée ou du mineur.	Proportion des inventaires reçus examinés en 60 jours ou moins	91 %	91 %	87 %
	Proportion des rapports annuels reçus examinés en 60 jours ou moins	76 %	75 %	68 %

La Déclaration de services pour les membres du conseil de tutelle

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

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Vous informer et vous soutenir, au besoin, pour faciliter l'accomplissement de votre rôle.	Proportion de secrétaires d'un conseil de tutelle appelés dans un délai de 45 jours suivant leur nomination	s.o.	s.o.	64 %

La Déclaration de services pour les personnes que le Curateur public du Québec représente

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

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

Avant l'ouverture d'une tutelle ou d'une curatelle publique

Le Curateur public visite la personne visée par une demande d'ouverture d'un régime de protection public et prend contact avec ses proches pour bien comprendre sa réalité. Il effectue également une recherche de mandat à la Chambre des notaires du Québec lorsque la personne est susceptible d'avoir rédigé un mandat en prévision de l'incapacité. Cette année, il a fait 942 recherches de ce type pour des personnes visées par une demande d'ouverture d'un régime de protection public. Au 31 mars 2015, cela avait permis de faire homologuer 14 mandats, et ainsi de respecter les volontés que les personnes y avaient exprimées.

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Recueillir votre opinion et celle de vos proches afin d'établir le bien-fondé de la tutelle ou de la curatelle publique.	Proportion des personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection public ou mixte ayant été visitées	97 %	97 %	94 %
	Proportion des personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection public ou mixte dont les proches ont été contactés	s.o.	s.o.	91 %
Vérifier si vous avez rédigé un mandat en prévision de l'incapacité et recueillir les volontés que vous y avez exprimées.	Nombre de recherches de mandats en prévision de l'incapacité réalisées à la Chambre des notaires (N ^{bre} de régimes de mandats ouverts – N ^{bre} de recherches effectuées)	s.o.	s.o.	14 mandats homologués sur 942 recherches effectuées

Pendant la représentation par le Curateur public

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

L'indicateur sur les visites faites aux personnes représentées au cours de l'année a connu une baisse. Les causes en sont les suivantes : le Curateur public a réduit ses dépenses de déplacements au cours du dernier trimestre. Cela a entraîné un étalement des visites qui devaient se faire dans ce trimestre aux mois subséquents. Aussi, l'implantation de la solution informatique découlant du projet PSTI a exigé des efforts spéciaux du personnel et a requis sa présence au bureau durant quelques semaines au cours du mois d'octobre afin de lui permettre de se familiariser avec les changements implantés.

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Veiller au respect de vos droits et à la sauvegarde de votre autonomie.	Proportion des personnes représentées qui ont fait l'objet d'une visite annuelle dans leur milieu de vie	92 %	94 %	76 %
	Proportion de nouveaux régimes publics qui ont un plan de représentation 6 mois après leur ouverture	s.o.	s.o.	66 %
Consentir à vos soins si vous ne pouvez le faire vous-même. Nous répondons aux demandes de consentement aux soins qu'on vous propose en moins de deux jours ouvrables ou dans l'heure qui suit, s'il s'agit d'une urgence.	Proportion de demandes de consentement urgentes traitées en moins d'une heure	100 %	100 %	100 %
	Proportion de demandes de consentement non urgentes traitées en moins de 48 heures	100 %	100 %	100 %

De plus, le Curateur public sécurise les principales sources de revenu d'une personne représentée dès l'ouverture de la tutelle ou de la curatelle. Un bilan d'ouverture est également dressé dans la première année de la représentation. Ce bilan permet au Curateur public de récupérer tous les revenus auxquels la personne représentée a droit et de s'assurer de l'exactitude de l'ensemble des données concernant son patrimoine. Par ailleurs, à l'aide du plan de gestion du patrimoine, le Curateur public planifie et administre les actifs et les passifs du patrimoine de la personne représentée, paie ses dépenses, lui verse des allocations personnelles, répond à ses besoins courants et rend compte de son administration.

SAVIEZ-

VOUS

QUE

Vous pouvez faire un geste concret :

- » En nous informant de tout changement important dans la situation de la personne représentée, qu'il s'agisse de son patrimoine ou de son déménagement.
- » En nous envoyant votre rapport annuel dans les trois mois suivant la date d'anniversaire de l'ouverture du régime de protection.
- » En nous transmettant rapidement l'inventaire des biens de la personne représentée.

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Gérer votre patrimoine avec soin et équilibrer votre budget selon votre capacité financière.	Proportion des demandes de prestations gouvernementales canadiennes pour les personnes admissibles produites dans un délai de 10 jours suivant l'ouverture du dossier au Curateur public	s.o.	s.o.	90 %
	Proportion des bilans d'ouverture complétés dans la première année de l'ouverture du régime de protection	s.o.	s.o.	72 %
	Proportion des plans de gestion du patrimoine de la personne réalisés au plus tard 3 mois après le bilan d'ouverture	s.o.	s.o.	94 %
	Nombre de plaintes fondées et traitées concernant le budget de dépenses d'une personne représentée	2 (sur 32 plaintes traitées)	4 (sur 28 plaintes traitées)	4 (sur 31 plaintes traitées)
	Nombre de motifs de plaintes fondées et traitées provenant de personnes représentées concernant l'accès à leur dossier	0 (sur 3 plaintes traitées)	0 (sur 8 plaintes traitées)	1 (sur 3 plaintes traitées)
Vous renseigner sur votre situation financière, si vous en faites la demande.	Proportion des comptes sommaires produits au 31 janvier	97 %	97 %	100 % ³

Vous avez des commentaires ou une plainte à nous formuler?

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

Le Curateur public accorde une attention particulière aux plaintes et aux commentaires qui lui sont adressés concernant des services rendus et des actions reliées à son administration. Il préconise une approche organisationnelle positive dans la gestion des plaintes et des commentaires de la clientèle, par souci d'amélioration de la qualité de ses services.

Le pourcentage des prises de contact effectuées en moins de deux jours ouvrables a connu une légère amélioration, soit dans une proportion de 1,3 %, alors que le pourcentage des plaintes dont les premières conclusions sont transmises en 20 jours ouvrables s'est amélioré de 4 %. En 2014-2015, le délai moyen des prises de contact était de 6,6 heures, tandis que celui de la transmission des premières conclusions était de 8,6 jours ouvrables.

3. Compte tenu de la livraison de la Planification stratégique des technologies de l'information cette année, la production des comptes sommaires a été exceptionnellement repoussée à la fin de février 2015.

Le Curateur public a traité 377 plaintes au cours du dernier exercice. La proportion des motifs fondés est passée de 13 % en 2013-2014 à 18 % en 2014-2015, incluant ceux qui concernent la responsabilité d'un tiers. La proportion de plaintes suivies de mesures correctives a augmenté de 15 % à 22 %.

Quant au délai de traitement, il a été de 17,5 jours ouvrables en moyenne, alors qu'il était de 21,3 jours ouvrables en 2013-2014.

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Un personnel attentif prendra connaissance de votre plainte en moins de deux jours ouvrables.	Proportion de prises de contact effectuées en moins de deux jours ouvrables	94 %	92 %	93 %
Les premières conclusions vous seront transmises en moins de 20 jours ouvrables.	Proportion de plaintes dont les premières conclusions sont transmises en 20 jours ouvrables ou moins	86 %	87 %	91 %

Pour un signalement ou une urgence

La population peut faire un signalement au Curateur public pour dénoncer une situation de maltraitance ou d'abus financier envers une personne inapte. Le Curateur public traite les signalements concernant une personne dont l'inaptitude a été constatée à la suite d'une évaluation médicale et psychosociale. Lorsqu'il est informé d'une situation pouvant porter atteinte à la sécurité, à la dignité ou à l'intégrité d'une personne inapte ou de ses biens, il procède aux premières interventions en moins de 48 heures ouvrables.

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Réaliser nos premières interventions en moins de 48 heures suivant la réception du signalement.	Proportion des premières interventions effectuées en moins de deux jours ouvrables	92 %	90 %	87 %
Nous traitons votre signalement en moins de 20 jours ouvrables.	Proportion des signalements traités en 20 jours ouvrables ou moins	90 %	90 %	87 %

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 affecté à la protection des personnes inaptes. Les **668** employés⁴ en poste au 31 mars 2015 correspondent à une cible d'effectifs utilisés de **622** équivalents temps complet (ETC).

Tableau 1 : Répartition du personnel en poste au 31 mars 2014 selon la classe d'emploi et le sexe

Classe d'emploi	2012-2013	2013-2014	2014-2015		
			Femmes	Hommes	Total
Haute direction	3*	3	1	2	3
Cadres	35	33	13	17	30
Professionnels	346	343	235	101	336
Fonctionnaires	294	287	230	69	299
TOTAL	678	666	479	189	668

* Ce chiffre a été corrigé. Une erreur s'était glissée dans la version 2013-2014 du rapport annuel. Le chiffre précédent était de deux membres de la haute direction.

En 2014-2015, le Secrétariat du Conseil du trésor a adopté des mesures concernant un gel du recrutement pour pourvoir des emplois réguliers et occasionnels dans la fonction publique, applicable du 28 avril 2014 au 31 mars 2015. Auparavant, un contrôle du recrutement était en vigueur du 9 décembre 2013 au 31 mars 2014. Le Curateur public a toutefois obtenu des autorités gouvernementales l'autorisation de recruter pour combler certains postes directement liés aux services à sa clientèle. Ces mesures de restriction, jumelées à ces autorisations, constituent la principale cause de la faible variation du nombre d'employés en poste au 31 mars 2014 et ceux qui étaient en poste au 31 mars 2015.

Tableau 2 : Répartition de l'effectif par catégorie d'emploi pour la période du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015

Catégorie	ETC	Nombre d'employés au 31 mars 2015**
Personnel d'encadrement	36	33
Personnel professionnel	333	336
Personnel de bureau technicien et assimilé	253	299
Sous-total	622	668
Étudiants et stagiaires*		63
Total	622	731

* Les étudiants et les stagiaires ne sont pas soumis au contrôle de l'effectif du Conseil du trésor.

** Nombre de personnes, employés réguliers et occasionnels, en poste.

4. Ce chiffre ne comprend pas les stagiaires et étudiants qui sont au service du Curateur public.

Le Curateur public effectue régulièrement un suivi de la consommation des ETC afin de s'assurer de respecter la cible d'effectifs utilisés établie par le Secrétariat du Conseil du trésor. Advenant un dépassement, il peut rapidement mettre en place des mesures de résorption. Grâce à un suivi serré, la consommation de 617,33 ETC calculée au 31 mars 2015 est inférieure à la cible autorisée de 622.

Tableau 3 : Répartition de l'effectif par secteur d'activité⁵

Secteur d'activité	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Représentation publique : Protection de la personne	180	185	186
Représentation publique : Administration du patrimoine	216	224	220
Représentation privée	61	57	58
Services administratifs*	157	159	158
TOTAL	614	625	622

* Les services administratifs comprennent les directions qui ne sont pas directement reliées aux missions de la protection de la personne, de l'administration du patrimoine et de la représentation privée.

Tableau 4 : Taux de départ volontaire du personnel régulier

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Taux de départ volontaire	8,9 %	9,8 %	9,4 %

Les départs volontaires incluent les mutations, les démissions et les retraites. Leur taux a diminué en 2014-2015 par rapport à l'année précédente, même si le nombre de retraites a presque doublé. Pour retenir le personnel compétent, le Curateur public mise sur des activités de planification de la relève, de valorisation des compétences et de reconnaissance du personnel.

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

Classe d'emploi	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Cadres	2	3	1
Professionnels	4	3	16
Fonctionnaires	11	10	11
TOTAL	17	16	28

4.1.2 La planification de la main-d'œuvre

Dans un contexte démographique où les départs à la retraite se multiplient et le marché de l'emploi devient de plus en plus compétitif, d'importants défis se présentent. Pour préparer sa relève et faire face à des difficultés de recrutement ou de remplacement de personnel pour certains postes, le Curateur public entend réaliser un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre d'ici à l'automne 2015. Il s'inspirera des bonnes pratiques d'autres ministères et organismes.

Par ailleurs, pour favoriser la rétention du personnel et la relève dans l'organisation, les postes vacants pourvus durant l'année ont, dans un premier temps, été offerts aux employés du Curateur public. Cela a donné lieu à 68 mouvements internes, tels que des affectations à de nouveaux postes, des promotions, la régularisation du statut d'employé occasionnel et l'embauche d'étudiants et de stagiaires à titre d'employés occasionnels.

5. Les données sont basées sur le plan d'effectif autorisé pour l'année concernée.

4.1.3 La santé au travail

Durant l'année 2014-2015, le Curateur public a poursuivi le développement d'une approche intégrée des différentes sphères d'intervention en matière de santé au travail.

Des activités favorisant le mieux-être continuent d'être offertes aux employés à l'heure du lunch. Diverses autres sont organisées au siège social afin de les inciter à adopter de saines habitudes de vie. Des ententes avec des centres de conditionnement physique et des cabinets dentaires permettent aux membres du personnel de profiter de tarifs préférentiels. De plus, le vaccin contre l'influenza leur est offert dans les bureaux de l'organisation. L'ergonomie des postes de travail occupe également une place de choix dans les mécanismes de prévention, et le Curateur public dispose dans toutes ses unités d'un réseau de répondants formés à cet égard.

Un programme de réintégration au travail a été mis en œuvre pour soutenir les gestionnaires et les employés afin de favoriser le retour durable d'un employé suivant une absence pour invalidité et de diminuer l'absentéisme par la suite. De plus, un outil facilitant le suivi des invalidités a également été mis en place cette année dans le but de dégager des tendances et d'adapter davantage les mesures de prévention aux principaux facteurs de risque présents dans l'organisation.

Le programme de prévention en santé et sécurité au travail du Curateur public a été élaboré et diffusé à tout le personnel. Un budget santé et mieux-être est également accordé aux comités de santé et de sécurité afin de soutenir leurs efforts de prévention.

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 éviter que cela se produise. De plus, ils sont soucieux de réagir dès qu'un cas de cette nature est porté à leur attention. De l'information sur l'importance d'un bon climat de travail et sur la prévention des litiges a été diffusée au cours de l'année dans le journal interne *L'Informateur RH*.

En 2014-2015, un grief pour harcèlement a été déposé. Une plainte formelle a également été déposée en vertu de la Politique interne contre le harcèlement et la violence en milieu de travail. Elle a été jugée non fondée par une analyse indépendante.

4.1.5 La formation

Pendant l'exercice 2014-2015, le Curateur public a consacré 1,55 % de sa masse salariale à la formation de son personnel. Il y a ainsi investi une somme de 674 335 \$, ce qui représente l'ensemble des coûts à cet égard : le salaire des participants et des formateurs internes, les dépenses liées aux frais d'inscription et les autres frais, tels que les déplacements. Au total, le personnel du Curateur public a reçu 2 620 jours de formation, soit une moyenne d'un peu plus de trois jours et demi par employé.

Les tableaux qui suivent renseignent sur l'évolution des dépenses en formation et la répartition de la formation.

Tableau 6 : Évolution des dépenses en formation

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Proportion de la masse salariale (%)	1,87 %	1,40 %	1,55 %
Jours de formation par personne	3,9	2,92	3,58
Montant alloué par personne	1 132 \$	803 \$	922 \$

Tableau 7 : Jours de formation selon la catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Personnel d'encadrement	188	111	94
Personnel professionnel	1 399	984	1 437
Personnel technique	668	728	688
Personnel de bureau et autres*	406	299	401
Total	2 661	2 122	2 620

* Cette catégorie inclut les stagiaires et les étudiants.

Tableau 8 : Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel par champ d'activité

Champ d'activité	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Favoriser le développement des compétences	499 598 \$	234 365 \$	114 831 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	76 223 \$	36 216 \$	417 704 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	134 248 \$	277 386 \$	109 783 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	57 136 \$	36 720 \$	32 017 \$
Total	767 205 \$	584 687 \$	674 335 \$

Cette année, une part importante de l'investissement en formation est attribuable au projet de la Planification stratégique des technologies de l'information (PSTI). En effet, plusieurs formations ont été offertes aux utilisateurs du système mission du Curateur public. Notons que les salaires des participants représentent la majeure partie de l'investissement dans le champ d'activité *Acquérir de nouvelles connaissances technologiques*, puisqu'il s'agissait, pour la plupart, de formations données à l'interne par des employés de l'organisation.

4.1.6 Le développement de l'éthique

Offre de service en éthique

L'offre de service organisationnelle en éthique 2013-2018 vise à permettre au personnel d'intégrer davantage cette préoccupation à ses pratiques. L'objectif principal est de développer la compétence éthique des gestionnaires et des employés afin de les aider à identifier et à résoudre les conflits de valeurs ou de normes que peut soulever la réalisation de l'ensemble des activités de l'organisation. Outre le développement de la compétence éthique, l'offre vise aussi l'accompagnement dans les prises de décision difficiles.

Plan d'action organisationnel en éthique

Pour faire vivre l'offre de service en éthique, la Direction des ressources humaines a établi un plan d'action de deux ans afin de poursuivre le développement de cette valeur au Curateur public. Notons que l'année 2014 en a été une de consolidation (transfert de responsabilité du Secrétariat général à la Direction des ressources humaines, habilitation de la nouvelle répondante à l'éthique, maintien du conseil de base et élaboration d'un nouveau plan d'action).

Le Plan d'action organisationnel en éthique 2015-2017 propose les grandes lignes de ce qui doit être entrepris pour poursuivre le développement de l'éthique au Curateur public, à la lumière du diagnostic et du bilan des activités réalisées dans le cadre de l'offre de 2008-2013. Les priorités d'action se déclinent ainsi :

- » Élaborer et mettre en œuvre un plan de communication interne sur les droits et obligations du personnel de la fonction publique.
- » Promouvoir et maintenir une culture de l'éthique.

Il faut noter que le comité de développement de l'éthique, mis sur pied en 2007, a été aboli. La démarche éthique organisationnelle sera dorénavant suivie par le Comité consultatif relevant des Ressources humaines du Curateur public, dont les membres sont des gestionnaires qui représentent l'ensemble de l'organisation.

4.2 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

4.2.1 Le site Web

Au cours de l'année 2014-2015, le Curateur public a continué d'appliquer les différentes règles concernant l'accès à l'intranet, à son site Web et aux documents téléchargeables qui y sont déposés, telles que définies par les standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web.

Tableau 9 : Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2014-2015

	Éléments de réponse
Liste des sections ou sites Web pas encore conformes	En général, les pages Web et les documents déposés sur le site respectent les décrets, sauf le Rapport annuel 2013-2014, qui n'y est pas conforme. De plus, les contrastes de couleur de certains menus et textes sont à modifier. Le nouveau visuel du site, dont la mise en ligne est prévue au cours du premier trimestre de 2015-2016, remédiera à cette situation.
Prévision d'une refonte	Non
Résumé des réalisations de mise en œuvre des standards	Standard sur l'accessibilité d'un site Web » Révision systématique de toutes les pages, anciennes et nouvelles 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 » La version audio du document <i>Mon mandat en cas d'invalidité</i> est le seul document multimédia sur le site. Comme une version texte y est aussi disponible, il respecte le standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web.
Liste des obstacles et des situations particulières	» Manque de formation des propriétaires de documents à déposer sur le site Web
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
Existence d'un cadre de gouvernance	Non

Améliorations

Le visuel du site Web sera modifié en 2015-2016. La taille des pages a déjà été augmentée et une rubrique « En vedette » sera créée sur la page d'accueil. L'implantation de ces nouveautés est prévue pour le début de 2015-2016.

Pages les plus consultées

Les pages les plus consultées en 2014-2015, excluant les pages d'accueil et de coordonnées du Curateur public, sont les suivantes :

1. Mon mandat en cas d'invalidité
2. Registre des régimes de protection : explication, consultation et résultats
3. Formulaires
4. Publications, outils et formulaires
5. Protection des majeurs inaptes

Les documents les plus téléchargés en 2014-2015 sont :

1. Brochure et formulaire *Mon mandat en cas d'inaptitude*
2. Brochure *Un de vos proches devient inapte – Comment le protéger?*
3. Formulaire *Rapport du directeur général – Évaluation médicale et psychosociale – Volet psychosocial*
4. Formulaire *Rapport du directeur général – Évaluation médicale et psychosociale – Volet médical*
5. Dépliant *En prévision de l'inaptitude : le mandat*

4.2.2 Les systèmes informatiques

Au Curateur public, l'année 2014-2015 marque l'implantation d'un nouveau système opérationnel. Ce dernier intègre les changements fondamentaux souhaités pour les pratiques de comptabilité de l'organisation, ainsi que pour la gestion du patrimoine et du budget des personnes représentées.

D'avril à octobre 2014, le Curateur public a complété les essais de son nouveau système informatique. Il a aussi intensifié ses activités de formation et de familiarisation des utilisateurs en vue de l'implantation de la solution le 6 octobre 2014.

La Direction générale des technologies de l'information, qui a pris la relève du programme de la Planification stratégique des technologies de l'information (PSTI) en avril 2013, a réalisé avec succès le déploiement du nouveau système informatique, après la fermeture et la conversion des données de l'ancien système opérationnel. La période de rodage qui a suivi l'implantation du 6 octobre a été prolongée pour permettre d'effectuer les modifications nécessaires à la solution et poursuivre la gestion du changement. Le Curateur public a complété cette opération le 30 avril 2015.

Le Curateur public a également réalisé d'autres activités prévues au cours de l'année financière, dont les projets visant l'amélioration de l'application du Régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) et la mise à niveau des allocations découlant des Crédits d'impôt pour solidarité (CIS), afin de s'assurer que les personnes représentées obtiennent tous les revenus auxquels elles ont droit en vertu de ces régimes. Toutefois, certains autres projets ont été reportés ou étalés dans le temps afin de libérer les ressources requises pour compléter le rodage du nouveau système opérationnel.

La Direction générale des technologies de l'information a poursuivi son plan d'actualisation de ses processus de métier et de gestion des ressources informationnelles, au bénéfice de l'organisme et de ses clientèles. L'objectif est d'en relever le niveau de maîtrise et de maturité en renforçant la gestion du portefeuille de projet et la capacité organisationnelle ainsi que le contrôle qualité, pour les arrimer aux orientations actuelles du Curateur public. Cette démarche s'accompagne d'une réorganisation administrative dont tous les éléments ont été orchestrés au cours de l'année 2014-2015, pour une mise en vigueur le 1^{er} avril 2015. La nouvelle structure permettra d'assurer un meilleur leadership du dirigeant sectoriel de l'information au Curateur public, comme le stipule la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises gouvernementales.

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

Tableau 10 : Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2014-2015

	Dépenses et investissements prévus (a) (000 \$)	Dépenses et investissements réels (b) (000 \$)	Explication sommaire des écarts (a-b)
Total des activités d'encadrement	605,9	626,2	
Total des activités de continuité	4 908,7	4 538,6	Certaines activités récurrentes ont pu être délaissées cette année en raison de la réalisation de projets complémentaires. Aussi, l'acquisition de certains équipements informatiques a été reportée.
Total des projets	10 782,7	10 235,8	Les modifications apportées à la planification des projets de 2014-2015 aux fins de libérer les sommes additionnelles requises pour la PSTI expliquent cet écart.
Total des dépenses et investissements en ressources informationnelles	16 297,3	15 400,6	

Le tableau suivant présente les projets les plus importants et leur état d'avancement⁶.

Tableau 11 : État d'avancement des projets en ressources informationnelles au 31 mars 2015

Liste des projets	Avancement (%)	Explication sommaire des écarts
Migration du tableau de bord de gestion de la Direction générale des services aux personnes vers une nouvelle application	100	Terminé
Développement de rapports de contrôle pour l'administration des patrimoines	100	Terminé
Reconnaissance des caractères	0	Ressources libérées pour les besoins de la PSTI
Améliorations apportées à l'application du Régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI)	100	Terminé
Mise à niveau des allocations Crédits d'impôt pour solidarité (CIS)	100	Terminé
Amélioration de la productivité et de la qualité de l'information de gestion du patrimoine	73	Démarrage retardé pour libérer les ressources à la PSTI*
Nouvelles lettres types et formulaires de mission	100	Terminé

6. On peut consulter l'ensemble des projets à cette adresse : <http://www.tableaubordprojetsri.gouv.qc.ca/tableau-de-bord>. Veuillez noter qu'au moment de la publication du rapport annuel, il se peut que les données de l'année 2014-2015 ne soient pas encore disponibles sur le site.

Liste des projets	Avancement (%)	Explication sommaire des écarts
Gestion des activités	100	Terminé
Espace informationnel, gestion des nouveaux indicateurs	99	Progresse comme prévu
Production des déclarations fiscales	92	Progresse comme prévu, mais avec un léger dépassement des coûts attribuable à la complexité des échanges électroniques
Gestion des cotisations au REEI	100	Terminé
Gestion des décaissements au REEI	100	Terminé
Suivi des avis – Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	3	Reporté. Budget et ressources* libérés pour les besoins de la PSTI
Admissibilité et gestion des avis de changement aux Crédits d'impôt pour solidarité (CIS)	96	
Automatisation des coûts de revient	0	Reporté. Budget et ressources* libérés pour les besoins de la PSTI
Fiscalité – Résultats et tarification des déclarations	62	Progresse comme prévu
Mise à jour du registre des personnes sous protection	0	Reporté. Budget et ressources* libérés pour les besoins de la PSTI
Gestion électronique des documents – volet administratif (phase II)	0	Reporté. Budget et ressources* libérés pour les besoins de la PSTI
Planification stratégique des technologies de l'information (PSTI)	99	A requis un prolongement de la période de rodage*

* La période de rodage qui a suivi l'implantation du 6 octobre 2014 a été prolongée afin de permettre d'effectuer les modifications nécessaires à la solution et de poursuivre la gestion du changement. Ce prolongement explique le dépassement des coûts du programme. Certains projets ont été reportés ou étalés dans le temps pour libérer les ressources humaines et financières nécessaires à la PSTI.

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 12 : Liste des principaux projets et des ressources affectées aux ressources informationnelles en 2014-2015

Liste des projets	Ressources humaines prévues (ETC)	Ressources humaines utilisées (ETC)	Ressources financières prévues* (\$)	Ressources financières utilisées* (\$)	Explication sommaire des écarts
Migration du tableau de bord de gestion de la Direction générale des services aux personnes vers une nouvelle application	0,7	0,8	50,9	54,6	Projet terminé avec un léger dépassement du budget autorisé
Développement de rapports de contrôle pour l'administration des patrimoines	0,6	0,0	92,5	134,0	Les ressources financières utilisées cette année dépassent les prévisions. Cependant, le projet dans son ensemble s'est terminé sous les limites des coûts prévus.
Reconnaissance des caractères	0,3	0,0	48,3	0	Ressources* libérées pour les besoins de la PSTI

Liste des projets	Ressources humaines prévues (ETC)	Ressources humaines utilisées (ETC)	Ressources financières prévues* (\$)	Ressources financières utilisées* (\$)	Explication sommaire des écarts
Améliorations apportées à l'application du Régime enregistré d'épargne-invalidité (REEL)	0,2	0,0	77,1	70,4	Projet terminé sous les limites des coûts prévus
Mise à niveau des allocations de Crédits d'impôt pour solidarité (CIS)	0,2	0,1	169,4	146,6	Projet terminé sous les limites des coûts prévus
Amélioration de la productivité et de la qualité de l'information de gestion du patrimoine	1,3	0,5	237,3	166,6	Projet suspendu temporairement pour libérer des ressources**
Nouvelles lettres types et formulaires de mission	0,6	1,8	99,5	105,3	Les ressources financières utilisées cette année dépassent les prévisions. Cependant, le projet dans son ensemble s'est terminé sous les limites des coûts prévus.
Gestion des activités	0,5	1,1	77,7	113,4	Projet terminé avec un dépassement du budget
Espace informationnel, gestion des nouveaux indicateurs	1,3	0,5	211,1	6,5	Travaux réalisés sous les limites des coûts estimés
Production des déclarations fiscales	2,6	1,9	412,8	336,5	Projet démarré plus tard que prévu en 2013-2014
Gestion des cotisations au REEL	0,6	0,1	269,7	191,4	Projet terminé sous les limites des coûts prévus
Gestion des décaissements au REEL	0,6	0,1	171,9	151,5	Projet terminé sous les limites des coûts prévus
Suivi des avis de la SAAQ	0,2	0,0	42,1	7,3	Ressources** libérées pour les besoins de la PSTI
Admissibilité et gestion des avis de changement aux Crédits d'impôt pour solidarité (CIS)	0,5	0,2	246,6	266,6	Dépassement des coûts liés au prolongement de l'échéancier
Automatisation des coûts de revient	0,4	0,0	68,3	0	Ressources** libérées pour les besoins de la PSTI
Fiscalité – Résultats et tarification des déclarations	1,0	0,0	158,8	0,6	Projet démarré plus tard que prévu
Mise à jour du registre des personnes sous protection	0,5	0,0	73,1	0	Ressources** libérées pour les besoins de la PSTI
Gestion électronique des documents – volet administratif (phase II)	0,3	0,0	47,1	0	Ressources** libérées pour les besoins de la PSTI
Planification stratégique des technologies de l'information (PSTI)	6,0	8,2	1 556,4	3 626,8	Prolongement de la période de rodage jusqu'au 30 avril 2015***

* Les montants des ressources financières présentés incluent tous les coûts du projet, à l'exception de la rémunération des ressources humaines. Les coûts en ressources financières sont présentés en milliers de dollars. Les coûts en ressources humaines le sont en termes d'équivalents à temps complet (ETC).

** L'étalement et le report de certains projets ont permis de résorber une partie du dépassement des coûts du programme de la PSTI pour l'année 2014-2015.

*** La période de rodage qui a suivi l'implantation du 6 octobre 2014 a été prolongée afin de permettre d'effectuer les modifications nécessaires à la solution et de poursuivre la gestion du changement. Ce prolongement explique le dépassement des coûts. Ces coûts ont été financés à même les crédits autorisés au Curateur public pour l'exercice 2014-2015.

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 2014-2015, le budget de dépenses du Curateur public s'établissait à 57,9 millions de dollars, soit 44,3 millions associés aux crédits votés et 13,6 millions aux crédits renouvelables. L'exercice financier s'est terminé avec des dépenses réelles de 57,4 millions de dollars. Le tableau 13 fait état des écarts entre le budget et les dépenses de l'année.

Les revenus versés au Fonds consolidé du revenu ont totalisé 13,6 millions de dollars. Le budget d'investissement du Curateur public s'élève à 11,6 millions de dollars en 2014-2015. Le tableau 13 fait état des écarts entre le budget et les investissements de l'exercice.

Tableau 13 : Dépenses comparées au budget et aux dépenses de l'exercice

En milliers de \$	Budget de dépenses 2014-2015	Dépenses 2014-2015	Dépenses 2013-2014	Écart budget vs dépenses 2014-2015	Écart dépenses 2014-2015 vs 2013-2014
Traitements et avantages sociaux	42 300,8	43 646,2	41 821,0	(1 345,4)	1 825,2
Fonctionnement Loyers	5 407,4	4 596,5	4 740,5	810,9	(144,0)
Services professionnels, administratifs et autres	3 045,7	2 826,7	3 281,2	219,0	(454,5)
Transport et communications	1 581,4	1 275,3	1 604,1	306,1	(328,8)
Fournitures, matériel et équipement	351,1	299,0	312,3	52,1	(13,3)
Compensations pour dossiers déficitaires*	975,0	1 010,0	951,3	(35,0)	58,7
Compensations des pertes financières et autres**	220,4	299,3	149,6	(78,9)	149,7
Perte, moins-value et abandon de projets	-	-	-	-	-
Total fonctionnement	11 581,0	10 306,8	11 039,0	1 274,2	(732,2)
Autres	100,0	26,0	30,1	74,0	(4,1)
Amortissement des immobilisations	3 960,2	3 460,8	3 460,8	499,4	-
Total des dépenses	57 942,0	57 439,8	56 350,9	502,2	1 088,9
Sources de financement					
Crédits votés	44 297,0	43 794,8	43 065,9	502,2	728,9
Crédits renouvelables	13 645,0	13 645,0	13 285,0	0,0	360,0
TOTAL	57 942,0	57 439,8	56 350,9	502,2	1 088,9

* 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, ainsi que le versement de sommes associées au règlement de griefs liés aux relations de travail.

Tableau 14 : Investissements comparés au budget et aux investissements de l'exercice précédent

En milliers de \$	Budget d'investissements 2014-2015	Investissements réels 2014-2015	Investissements réels 2013-2014	Écart budget vs investissements 2013-2014	Écart investissements 2014-2015 vs 2013-2014
Immobilisations	11 600,0	7 486,2	12 273,5	4 113,8	(4 787,3)

Écart des dépenses avec le budget

Le Curateur public présente un excédent budgétaire de 0,5 million de dollars. Cet excédent est composé d'un déficit de 1,3 million en rémunération, d'un excédent de 1,1 million en fonctionnement et autres dépenses, d'un gel gouvernemental de 0,2 million et d'un excédent de 0,5 million en amortissement.

Écart des dépenses avec celles de l'année précédente

Le montant total dépensé excède de 1,1 million de dollars celui de l'année précédente. Cet écart provient principalement de la catégorie des traitements et avantages sociaux, qui dépassent de 1,8 million les dépenses de 2013-2014. Par ailleurs, les dépenses de fonctionnement ont été réduites de 0,7 million et la dépense d'amortissement est demeurée la même que l'année précédente.

4.3.2 La Politique de financement des services publics

Dans le cadre du budget 2009-2010, le gouvernement a divulgué 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 remboursement des dépenses engagées pour maintenir son offre de service. Une somme correspondant à environ 23 % de son budget de dépenses (soit 13,6 millions de dollars de crédits renouvelables sur un budget de dépenses total de 57,9 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 et s'appuient sur le coût de revient de ces services ou sur les prix courants, 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 Québec.

Tableau 15 : Coût des services tarifés

En milliers de \$	REPRÉSENTATION PUBLIQUE		TOTAL
	Protection de la personne	Administration du patrimoine	
Honoraires			
Honoraires bruts	6 259	12 300	18 559
Honoraires non exigés	(3 535)*	(5 116)**	(8 651)
	2 724	7 184	9 908
Gestion de portefeuille	-	3 386	3 386
Honoraires nets en 2014-2015	2 724	10 570	13 294
Honoraires nets en 2013-2014	2 744	10 525	13 269
Coûts			
Traitements	15 833	14 001	29 834
Fonctionnement	2 700	2 887	5 587
Coûts totaux en 2014-2015	18 533	16 888	35 421
Coûts totaux en 2013-2014	17 698	16 530	34 228
Niveau de financement en 2014-2015	15 %	63 %	38 %
Niveau de financement en 2013-2014	16 %	64 %	39 %

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

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

Tableau 16 : Coût des services non tarifés (en milliers de dollars)

REPRÉSENTATION PRIVÉE, ABUS FINANCIERS ET ENQUÊTES*	TOTAL
Traitements	4 769
Fonctionnement	857
Coûts totaux en 2014-2015	5 626
Coûts totaux en 2013-2014	5 758
SERVICES À LA COLLECTIVITÉ ET AUTRES DÉPENSES**	TOTAL
Traitements	9 043
Fonctionnement	7 350
Coûts totaux en 2014-2015	16 393
Coûts totaux en 2013-2014	16 366

* 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.

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 orales et écrites. Elle est aussi affichée sur le site Web du Curateur public, dans la section « Accès à l'information ».

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

Le tableau suivant rend compte des exigences de la politique.

Tableau 17 : Politique linguistique – Comité permanent et mandataire

Comité permanent et mandataire	
Avez-vous un mandataire?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle?	Non
Votre organisation compte-t-elle moins de 50 employés?	Non
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice?	Aucune
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre comité permanent?	Non

Étapes de l'élaboration ou de l'approbation de la politique linguistique institutionnelle

Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle?	Indiquer le numéro de l'étape
1. Projet en élaboration	6
2. Projet soumis pour commentaires à l'Office	
3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office	
4. Avis officiel de l'Office reçu	
5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par le sous-ministre ou le dirigeant	
6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office	
Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par le sous-ministre ou le dirigeant (s'il y a lieu).	02-12-1999

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 ou 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.

En 2014-2015, le Curateur public a reçu 105 demandes d'accès, qui ont été traitées dans un délai moyen de 18,4 jours. Il a rendu 101 décisions.

Tableau 18 : Nombre de demandes d'accès reçues en 2014-2015

	En vertu de la Loi sur le curateur public	En vertu de la Loi sur l'accès à l'information	En vertu des deux lois	TOTAL
Nombre de demandes d'accès reçues	41	53	11	105
Nombre de demandes d'accès traitées	35	55	11	101
Acceptées	19	31	11	61
Partiellement acceptées	1	5	0	6
Refusées	3 Motif : article 52 (2) de la Loi sur le curateur public	1 Motifs : articles 88.1 et 94 de la Loi sur l'accès	0	4
Ayant fait l'objet d'un accommodement raisonnable	0	0	0	0
Portant sur des documents inexistant	8	4	0	12
Manque d'informations pour compléter la demande	4	14	0	18
Transférées	0	0	0	0
Demandes de révision à la Commission d'accès à l'information				4
Confirmation de la décision du Curateur public				1
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				0
Absence ou désistement du requérant				3

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 personnels sur des milliers de citoyens dont il assure la protection par diverses mesures ainsi que par un cadre normatif rigoureux. Comme organisme public, il possède aussi un éventail d'informations de nature administrative, juridique et stratégique. Ces données constituent un actif important dont il doit assurer la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité tout au long de son cycle de vie, quel que soit le support utilisé.

En conséquence, le Curateur public s'assure de mettre en place des mesures pour sécuriser son actif informationnel, notamment en précisant les responsabilités de l'ensemble des secteurs d'activité qui participent à la gestion de cet actif et de ses systèmes d'information. En outre, il s'assure que les renseignements personnels qu'il détient sont utilisés uniquement par les employés dûment autorisés.

Un comité de sécurité de l'information, composé de représentants de chacun des secteurs d'activité, exerce en continu un rôle-conseil auprès des autorités du Curateur public. Il s'assure de la mise en œuvre et du suivi d'un plan d'action annuel en sécurité de l'information en conformité avec l'approche stratégique triennale 2014-2017 en sécurité de l'information gouvernementale⁷.

Réalisations

Au cours de l'exercice 2014-2015, le Curateur public a répondu aux exigences gouvernementales en matière de reddition de comptes, mis en œuvre des mesures de sécurité appliquées à son personnel, renforcé son cadre normatif et poursuivi la révision des accès à l'information contenue dans son système opérationnel, soit plus précisément :

- » La planification des actions en matière de sécurité de l'information ainsi que le bilan des activités réalisées en 2013-2014 ont été déposés auprès du dirigeant principal de l'information.
- » De façon à sensibiliser le personnel à la protection des renseignements personnels et à la sécurité de l'information, une nouvelle formation en cette matière, destinée à tous les employés, a été mise en ligne. La section du site intranet dédiée à la sécurité de l'information a aussi fait l'objet d'une révision complète.
- » Le cadre normatif sur lequel s'appuient les actions du Curateur public en matière de sécurité de l'information a été enrichi, notamment par l'ajout de documents liés à la gestion des incidents de sécurité.
- » Un exercice de validation des accès au système opérationnel est planifié semestriellement. Il permet notamment de valider si le personnel ne détient que les accès nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

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, autochtones ou de personnes handicapées, afin de hausser leur représentation dans l'administration 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 en ce sens et poursuit les actions visant à augmenter la représentativité de ces groupes. À cet égard, il a atteint un taux d'embauche global de ces groupes cibles de 52,8 %. Les tableaux qui

suivent fournissent les données relatives à l'embauche au 31 mars 2015.

Tableau 19 : Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2015

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Effectif total (personnes)	548	558	551

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.

7. *Approche stratégique triennale 2014-2017 en sécurité de l'information gouvernementale*, C.T.213483 du 10 décembre 2013. Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (RLRQ, chapitre G-1.03), article 21.

Tableau 20 : Embauche totale en 2014-2015

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	19	51*	51	2	123

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

Tableau 21 : Embauche de membres de groupes cibles en 2014-2015

Groupe cible	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	TOTAL
Communautés culturelles	7	23	34	1	65
Autochtones	-	-	-	-	-
Anglophones	-	-	-	-	-
Personnes handicapées	-	-	-	-	-
Total des groupes cibles	7	23	34	1	65
Embauche totale	19	51	51	2	123
Taux d'embauche de membres de groupes cibles	37,0 %	45,1 %	67,0 %	50,0 %	52,8 %

Tableau 22 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Réguliers	12 %	30 %	37 %
Occasionnels	46 %	38 %	45 %
Étudiants	57 %	49 %	67 %
Stagiaires	67 %	25 %	50 %

Tableau 23 : Embauche de femmes en 2014-2015

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	15	37	37	2	91
Nombre total de personnes embauchées	19	51	51	2	123
Taux d'embauche de femmes	79 %	72,5 %	72,5 %	100 %	73,9 %

Le taux de représentativité des membres des groupes cibles au Curateur public augmente chaque année. La cible gouvernementale est de 9 % de membres des communautés culturelles et de 2 % de personnes handicapées parmi l'effectif régulier. L'atteinte de ces cibles est tributaire du fait que l'employé doit déclarer dans un formulaire son appartenance à une communauté culturelle, être d'origine autochtone, appartenir à une minorité visible ou avoir des limitations permanentes. Plusieurs employés omettent de faire cette déclaration. Par conséquent, le taux de membres des groupes cibles dans l'effectif régulier est en réalité probablement plus élevé que celui qui est comptabilisé.

Tableau 24 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier

Groupe cible	2012-2013		2013-2014		2014-2015	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Communautés culturelles	75	13,7 %	90	16,1 %	95	17,2 %
Autochtones	4	0,7 %	3	0,5 %	3	0,5 %
Anglophones	6	1,1 %	6	1,1 %	7	1,3 %
Personnes handicapées	11	2,0 %	10	1,8 %	10	1,8 %
Total des groupes cibles	96	17,5 %	109	19,5 %	115	20,9 %
Effectif total	548	-	558	-	551	-

Tableau 25 : Taux de représentativité au 31 mars 2015 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	-	-	39	12,9 %	56	25,9 %	95	17,2 %
Autochtones	-	-	1	0,3 %	2	0,9 %	3	0,5 %
Anglophones	-	-	5	1,7 %	2	0,9 %	7	1,3 %
Personnes handicapées	1	3 %	5	1,7 %	4	1,9 %	10	1,8 %
Total des groupes cibles	1	3 %	50	16,6 %	64	29,6 %	115	20,9 %
Effectif total	33	-	302	-	216	-	551	-

Tableau 26 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2015

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	TOTAL
Femmes	14	206	114	55	389
Effectif total	33	302	149	67	551
Taux de représentativité	42,4 %	68,2 %	76,5 %	82,1 %	70,6 %

Tableau 27 : Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	Automne 2012	Automne 2013	Printemps 2014
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	3	3	1
	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année	1	0	0

5.5 LES BONIS AU RENDEMENT

Conformément aux décisions gouvernementales, aucun boni au rendement n'a été accordé aux cadres, aux cadres juridiques et aux titulaires d'un emploi supérieur en 2014-2015 pour la période d'évaluation du rendement du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014.

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 de faciliter et valoriser l'engagement des

personnes tant de sexe masculin que féminin, et donc de favoriser davantage la mixité des rôles.

Pour atteindre cet objectif, plusieurs actions ciblant autant les hommes que les femmes ont été réalisées cette année. L'élaboration de l'approche d'accompagnement des représentantes et des représentants légaux ainsi que des membres d'un conseil de tutelle a été complétée.

À ce titre, des sessions d'information publiques ont été offertes en 2014 pour aider les représentantes et représentants légaux ainsi que les membres de conseils de tutelle à remplir adéquatement leur rôle et leurs responsabilités.

Par ailleurs, l'organisation a continué à informer la population sur les mesures de protection en utilisant des moyens de communication variés, tels que les réseaux sociaux, son site Web, ses dépliants et brochures, ainsi que des conférences de presse à l'occasion de la tournée des régions du curateur public.

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

Dans son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées⁸, le Curateur public prend des engagements répondant à plusieurs priorités d'intervention de la politique *À part entière*, qui vise à accroître la participation sociale de ces personnes. Il y met de l'avant des objectifs à titre de fournisseur de services à la population et à titre de gestionnaire d'un organisme public. L'an dernier, à la suite du bilan du Plan d'action 2013-2014⁹, il a pris des engagements pour 2014-2015 au regard du recours à des régimes de protection en fonction des principes suivants : *nécessité* du régime, *proportionnalité* du régime (le moins privatif de droit possible), *subsidiarité* (intervention du Curateur public en dernier recours) et *proximité* (les familles et les proches connaissent mieux les besoins de la personne inapte et sont souvent mieux placés pour y répondre).

Notamment, le Curateur public a offert des sessions d'information destinées aux nouveaux tuteurs, curateurs et membres d'un conseil de tutelle. De plus, il a participé au projet de la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion sur l'application d'une méthodologie pour une information accessible. Cette mesure, qui a été désignée comme étant digne de mention par l'Office des personnes handicapées du Québec, est susceptible de contribuer à améliorer l'accessibilité et la compréhension de l'information destinée aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

5.8 LE PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES 2010-2017

Le Curateur public poursuit l'application des diverses mesures qu'il a inscrites au Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2017.

En plus de ses réalisations précédentes, telles qu'une campagne publicitaire et la publication de la brochure *Un de vos proches devient inapte – Comment le protéger?*, l'organisation participe annuellement à une dizaine d'événements publics et de conférences afin d'informer la population des services et des recours offerts aux personnes incapables, notamment dans les situations de maltraitance. Les tournées du curateur public s'inscrivent également dans une stratégie visant à sensibiliser la population par l'entremise des médias régionaux et locaux. Par ailleurs, la formation offerte aux répondants du réseau de la santé et des services sociaux se continue, contribuant à améliorer la collaboration et à accroître les connaissances sur l'incapacité et les mesures de protection.

Le service des enquêtes a été consolidé et les délais de réalisation ont été réduits. De plus, les orientations inscrites dans la Politique sur le cheminement des signalements et la Politique sur la tutelle et la curatelle privées du majeur inapte sont maintenant implantées. Elles permettent de structurer les interventions de l'organisation, de moduler la surveillance en fonction des risques et de faciliter l'engagement de la famille et des proches. Une politique spécifique sur la détection et le traitement des abus financiers a également été adoptée en 2012. Enfin, le Curateur public participe, avec plusieurs autres acteurs institutionnels, à un projet pilote d'intervention sociojudiciaire concernant les formes criminelles de maltraitance envers les personnes âgées.

8. Le Plan d'action 2014-2015 à l'égard des personnes handicapées peut être consulté à l'adresse suivante : http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/plan_action_pers_handicap.pdf

9. Le bilan des réalisations 2013-2014 est intégré à ce document et disponible en format PDF à la même adresse Web.

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. Les recommandations qui découlent de cet audit font l'objet d'un suivi par le Curateur public qui continue de déployer des efforts pour assurer leur application.

Le Curateur public a procédé à une mise à jour de ses directives de travail et de ses activités de formation pour répondre à la recommandation concernant la conformité à l'article 29 de la Loi sur le curateur public. Aussi, les employés ont été sensibilisés aux pratiques à adopter pour respecter le principe de séparation des tâches lors d'une délégation temporaire d'autorité. Par ailleurs, le Curateur public a entrepris l'analyse de ses processus afin de donner suite à la recommandation concernant la séparation des tâches des curateurs délégués.

Enfin, les travaux se poursuivent pour donner suite à la recommandation sur le délai de publication du rapport annuel de gestion.

5.10 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le Curateur public fait un suivi rigoureux des recommandations du Protecteur du citoyen lorsque celui-ci croit utile d'en formuler à son endroit. Dans son rapport d'activité de l'année 2013-2014, le Protecteur du citoyen n'en formule aucune qui le concerne.

Par ailleurs, 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 remplir sa mission.

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 sur son site Web¹⁰. Au cours de l'année, aucun manquement à ce code n'a été signalé.

Les membres du Comité de placement et les membres du Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées sont également des administrateurs publics au sens de ce règlement. Chacun de ces comités s'est doté d'un code d'éthique et de déontologie¹¹. En 2014-2015, aucun manquement n'a été signalé à cet égard.

5.12 LA GESTION ET LE CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES

Aucun contrat de services comportant une dépense de 25 000 \$ ou plus n'a été conclu du 1^{er} janvier 2015 au 31 mars 2015.

Tableau 28 : Contrat de services comportant une dépense de 25 000 \$ ou plus conclu du 1^{er} janvier 2015 au 31 mars 2015

	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique*	0	-
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique**	0	-
Total des contrats de services	0	-

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

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

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

11. 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

5.13 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Plan d'action de développement durable 2009-2015 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. Cette reddition de comptes est la dernière prévue au plan d'action actuel. L'organisation a entrepris ses travaux en vue d'élaborer son prochain Plan d'action de développement durable.

Les sept actions prévues pour atteindre les objectifs ont été réalisées et l'application des mesures se poursuit en continu. La majorité des cibles sont atteintes et les actions se poursuivent comme prévu.

Les tableaux suivants font état de chacune des actions inscrites dans le plan d'action du Curateur public pour l'année 2014-2015.

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. 52 % du personnel ciblé par l'organisation est formé.

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	La réalisation de la majorité des gestes que l'organisation a retenus pour contribuer à la Politique pour un gouvernement écoresponsable se poursuit. Parmi ceux-ci : la poursuite d'un programme de fidélisation des employés au transport collectif, la définition des possibilités d'économie d'énergie et l'implantation 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 de chroniques publiées sur la sensibilisation à l'impression de documents
Cibles	Fermeture de 90 % des postes le soir Publication de deux chroniques par année
Résultats de l'année	Depuis l'implantation d'un nouveau protocole en 2012, 95 % des postes informatiques sont fermés le soir. De plus, l'utilisation de matériel informatique, dont les écrans panoramiques et les imprimantes et photocopieurs recto verso, contribue à 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 cadre du vaste programme de Planification stratégique des technologies de l'information, dont la deuxième phase d'implantation a eu lieu cette année. Des travaux visant à alléger le traitement de masse et la numérisation des documents se sont aussi déroulés au cours de l'année.

Action : Mettre en œuvre un cadre de gestion environnementale (CGE)	
Indicateur	État d'avancement de la mise en œuvre du cadre de gestion environnementale
Cible	Mettre en œuvre un cadre de gestion environnementale
Résultats de l'année	Les actions inscrites dans le Cadre de gestion environnementale se sont poursuivies. Elles visent entre autres la consommation de papier recyclé, la récupération du matériel lors des travaux d'aménagement et l'achat de matériel informatique répondant à la norme EPEAT.

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 inaptes

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 inaptes. Un sondage de satisfaction a aussi été réalisé auprès des tuteurs de mineurs en juillet 2014.

Action : Favoriser l'épanouissement culturel du personnel du Curateur public en valorisant la pratique amateur

Indicateur	Nombre d'activités visant la pratique amateur
Cible	Organiser une activité par année
Résultats de l'année	Un groupe de musiciens amateurs, formé de membres du personnel, a participé à la Campagne Entraide 2014 du Curateur public.

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
Site Web : www.curateur.gouv.qc.ca

Service de garde

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

Direction territoriale de Montréal et Bureau de Montréal

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

Direction territoriale Nord et Bureau de Saint-Jérôme

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

Bureau de Rouyn-Noranda

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

337, rue Moreault, bureau 2.15
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

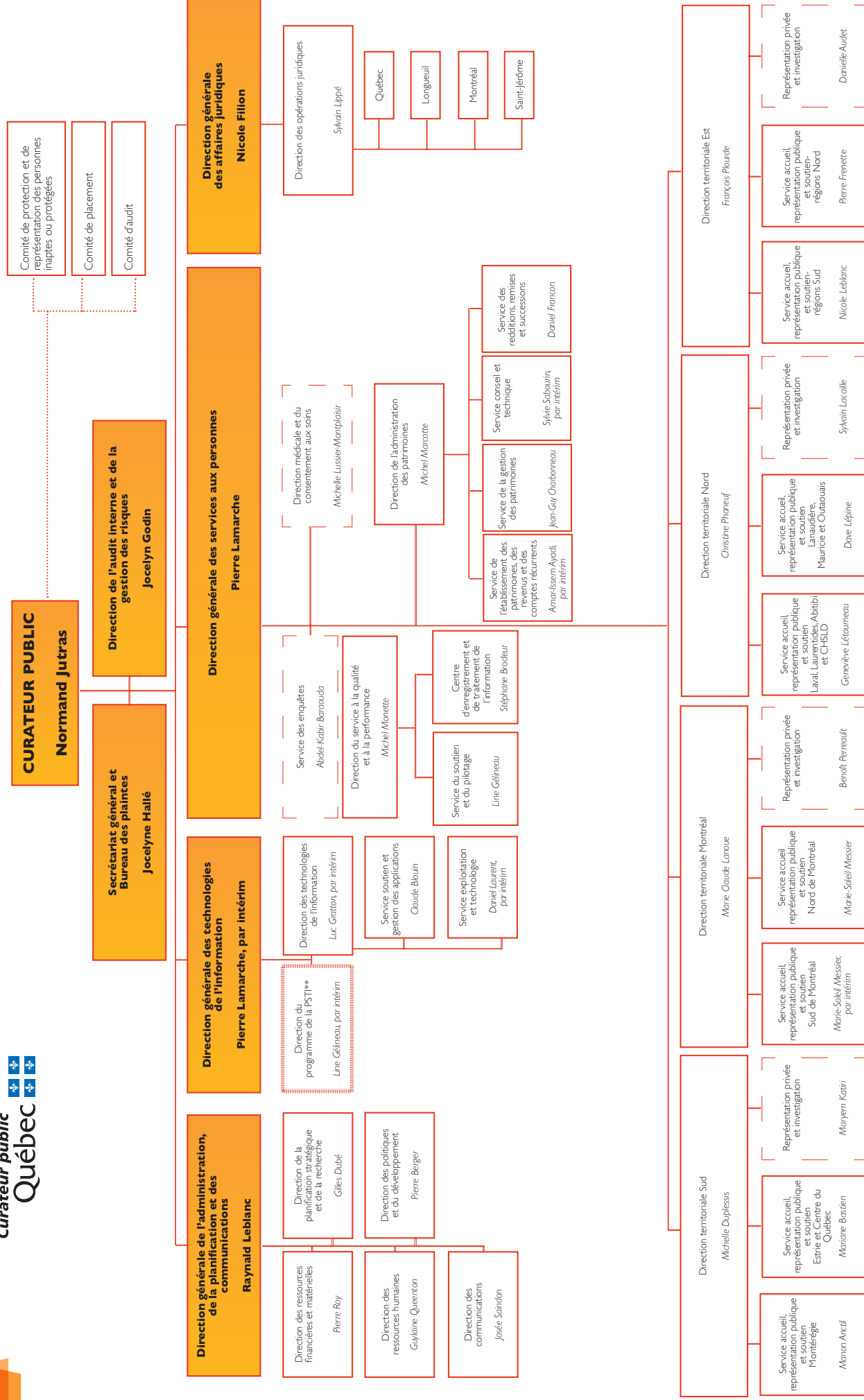
Bureau de Sherbrooke

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





** 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 la ministre de la Famille, ministre responsable des Aînés et ministre responsable de la Lutte contre l'intimidation pour une période d'au plus trois ans, renouvelable. Au 31 mars 2015, 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 de ce comité, qui représentent la diversité de la clientèle du Curateur public, sont choisis pour leur engagement auprès de personnes inaptes ou protégées. Leur 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.

Le Comité de placement

Le mandat du comité consiste à conseiller le curateur public en matière de placement des fonds, dont il assume l'administration collective. Depuis le 1^{er} octobre 2012, le ministère des Finances du Québec agit à titre de gestionnaire des fonds collectifs. En outre, le comité a fait le suivi trimestriel des résultats que le gestionnaire de fonds a présentés.

Le Comité de placement a été créé en vertu de la Loi sur le curateur public et ses membres sont nommés par la ministre de la Famille, ministre responsable des Aînés et ministre responsable de la Lutte contre l'intimidation. Il est actuellement formé de M. Michel Toupin, M^{me} Suzanne Côté et M^{me} Louise Charrette.

Le Comité d'audit¹²

En 2009, le Curateur public a créé le Comité d'audit, notamment en réponse à une recommandation du Vérificateur général du Québec. La sélection des membres qui le composent se base particulièrement sur leur expérience professionnelle dans les domaines de la finance, de la comptabilité, de l'administration publique, de l'audit ou de la santé et des services sociaux. Ce comité est présidé par le curateur public, M^e Normand Jutras. En 2013-2014, le renouvellement de la composition du Comité d'audit a eu lieu et les nouveaux membres ont tenu leur première rencontre en juin 2014. Les membres actuels du Comité d'audit sont M^{me} Marjolaine Loiselle, M^{me} Diane Leblanc, M^{me} Christiane Lecompte et M. Jacques Bisson.

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

12. 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 2014

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, par intérim



Pierre Roy

Le directeur des ressources financières et matérielles,



Pierre Roy

Montréal, le 26 novembre 2015



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 2014 et l'état du résultat net et global, l'état de la variation de l'actif net et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 décembre 2014, 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 mon audit. J'ai effectué mon audit 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 sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

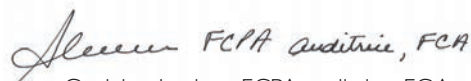
Opinion

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 2014, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

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.

La vérificatrice générale du Québec,


Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Montréal, le 26 novembre 2015

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
AU 31 DÉCEMBRE 2014
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
ACTIF SOUS ADMINISTRATION		
PORTEFEUILLES COLLECTIFS (notes 3a, 3e, 3f, 5, 16)		
Trésorerie (notes 3d, 6)	19 844	15 501
Placements temporaires (notes 3d, 6)	59 097	58 448
Créances (note 7)	86	64
Placements à long terme	189 573	174 388
	268 600	248 401
PATRIMOINES ADMINISTRÉS (notes 2e, 3b, 3f)		
Comptes d'épargne, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme (note 2d)	26 969	26 222
Frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance	12 673	7 232
Placements (note 8)	59 866	52 980
Billets et autres créances (note 2d)	18 922	13 995
Biens immobiliers	77 448	61 831
Valeur de rachat des polices d'assurance vie	4 709	4 186
Préarrangements funéraires	4 838	4 644
Autres actifs (note 9)	2 188	2 197
	207 613	173 287
	476 213	421 688
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION		
PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (notes 3e, 3f, 16)		
Charges à payer	161	210
Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalité de remboursement	2 980	1 103
	3 141	1 313
PASSIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS (notes 2e, 3c, 3f)		
Sommes à payer (note 10)	31 253	23 371
Emprunts hypothécaires	5 134	3 594
Prestations, avantages et indemnités perçus d'avance	4 704	4 882
Bons et subventions reportés pour l'épargne invalidité (note 11)	25 626	21 387
	66 717	53 234
ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION	406 355	367 141
	476 213	421 688

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 2014

(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
Produits d'intérêts des portefeuilles collectifs (<i>note 3g</i>)	7 889	7 650
Moins:		
Honoraires d'administration	3 370	3 270
Taxes sur les honoraires d'administration	505	489
Frais de garde et autres services	226	221
Produits d'intérêts nets	3 788	3 670
Gains (pertes) à la disposition de placements (<i>note 3g</i>)	(219)	(124)
Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements (<i>note 3g</i>)	12 028	(10 179)
RÉSULTAT NET ET GLOBAL DE L'EXERCICE (<i>notes 3h,12</i>)	15 597	(6 633)

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 2014
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
Résultat net et global de l'exercice	15 597	(6 633)
Sommes gagnées et charges engagées pour le compte des patrimoines administrés (note 3i)		
Prestations, avantages et indemnités gagnés (note 13)	209 295	200 405
Frais d'hébergement et de subsistance engagés (note 14)	(202 150)	(191 121)
Honoraires du Curateur public du Québec	(9 417)	(9 699)
	(2 272)	(415)
Variation relative à la réception et à la réévaluation d'éléments de patrimoine (note 3i)		
Biens reçus durant l'exercice	76 258	68 176
Passifs pris en charge au cours de l'exercice	(17 753)	(15 695)
Réévaluation d'éléments d'actif	5 115	6 787
	63 620	59 268
Remises (note 3i)		
Remises nettes des passifs	(37 731)	(45 815)
AUGMENTATION DE L'ACTIF NET	39 214	6 405
ACTIF NET AU DÉBUT DE L'EXERCICE	367 141	360 736
ACTIF NET À LA FIN DE L'EXERCICE	406 355	367 141

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
DE L' EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2014
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Entrées de trésorerie		
Encaissements de prestations, avantages et indemnités	203 082	195 890
Encaissements découlant de la cession de biens	38 746	43 766
Encaissements transitoires pour le compte du Fonds consolidé du revenu	3 111	3 037
Encaissements du Fonds consolidé du revenu	1 016	877
Encaissements d'intérêts sur placement	827	878
	246 782	244 448
Sorties de trésorerie		
Décaissements reliés aux frais d'hébergement et de subsistance	199 294	188 455
Remises	24 011	31 878
Versements au Fonds consolidé du revenu	11 262	13 506
Paievements des emprunts hypothécaires et des sommes à payer	6 724	8 249
Achats de biens durables	910	707
	242 201	242 795
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	4 581	1 653
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisitions de placements à long terme dans les portefeuilles collectifs	(32 060)	(42 418)
Dispositions de placements à long terme dans les portefeuilles collectifs	32 471	39 000
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	411	(3 418)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	4 992	(1 765)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE (notes 3d,6)	73 949	75 714
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE (notes 3d,6)	78 941	73 949

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2014****(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)****I. 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 inaptes à divers degrés afin d'assurer leur bien-être moral et matériel et de protéger leurs droits;
- de surveiller, d'informer et d'assister dans leur administration les curateurs et les tuteurs privés qui ont été désignés pour représenter des personnes majeures jugées inaptes; le Curateur public remplit un rôle identique auprès des tuteurs 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 26 novembre 2015.

2b) Base d'évaluation

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

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

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

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

2c) Monnaie fonctionnelle et monnaie de présentation

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

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 l'exercice visé par les états financiers.

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

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.

Évaluation des billets et autres créances – 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.

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

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

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

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

Méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés

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

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

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

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 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 d'en valoriser le capital, la définition d'immobilisations corporelles ou d'immeubles de placement ne s'applique pas à 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, ni autre coût. L'utilisation de la valeur de réalisation pour évaluer les actifs et la valeur du règlement pour évaluer les passifs des patrimoines administrés sont donc les valeurs les plus pertinentes et facilement disponibles à peu de coût. De plus, elles permettent aux utilisateurs d'obtenir des informations fiables, neutres, prudentes et complètes dans tous leurs aspects significatifs. Les informations sur les actifs et passifs des patrimoines administrés sont fournies à la direction sur la base de la valeur de réalisation dans le cas des actifs et sur la base de règlement dans le cas des passifs. De plus, de façon générale, la valeur de réalisation et la valeur de règlement ne s'éloignent pas de façon significative de la juste valeur assurant ainsi une cohérence avec une base d'évaluation utilisée en IFRS. Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs.

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

Utilisation de la valeur symbolique de 1 \$

Dans le cadre de son administration, le Curateur public administre des actifs et des passifs de natures diverses, par exemple des bijoux et 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. Une telle situation peut survenir lorsqu'un tiers, par exemple une institution financière, ne répond pas aux demandes d'informations du Curateur public. Lorsque la valeur au 31 décembre n'est pas disponible et 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.

La gestion des portefeuilles collectifs est confiée au ministre des Finances en vertu de l'article 75.1 de la *Loi sur le curateur public*. Selon cet article, le Curateur public peut conclure avec toute personne, société ou association, ainsi qu'avec le gouvernement, ses ministères ou 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 2014, 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 charges 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 réalisés 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

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 puisqu'ils 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 ceux-ci 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 réalisés sur placements en résultat net et global.

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 2014.
- 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 2014 par échantillonnage statistique.

Au 31 décembre 2014, le Curateur public estimait le solde des caisses des bénéficiaires à 3 135 551 \$ (3 157 104 \$ au 31 décembre 2013).

- 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 minoré de tout montant jugé irrécouvrable.

- Biens immobiliers

Les biens immobiliers sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée, 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 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 l'exercice au cours de duquel elles se réaliseront et sont comptabilisés à la valeur de réalisation qui ne s'éloigne pas de façon significative du coût.

3g) Constatation des produits des portefeuilles collectifs

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

Les 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 réalisés sur placements sont aussi présentés à l'état du résultat net et global, dans l'exercice au cours duquel ils se produisent.

3h) Distribution des produits des portefeuilles collectifs

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

3i) Comptabilisation des variations de l'actif net

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

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

4a) Nouvelles normes et normes modifiées

Au cours de l'exercice, le Curateur public s'est conformé aux nouvelles normes IFRS publiées et révisées par le Conseil des normes comptables (CNC) et l'International Accounting Standards Board (« IASB ») devant être appliquées pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2014. Les informations sur ces nouvelles normes sont présentées ci-dessous :

Modifications à l'IAS 32, *Instruments financiers : Présentation – Compensation*

L'IASB a approuvé des modifications visant à clarifier certains aspects des critères de compensation dans l'IAS 32 « *Instruments financiers : Présentation* ». Après approbation par le CNC, ces modifications ont été intégrées au *Manuel de CPA Canada – Comptabilité*.

En présence de compensation des actifs financiers et des passifs financiers, des droits et obligations sont présentés comme un montant net dans l'état de la situation financière.

Les modifications d'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 modifications apportent également certaines précisions pour déterminer lorsqu'un mécanisme de règlement prévoit un règlement net ou un règlement brut équivalant à un règlement net.

L'adoption de ces modifications n'a eu aucune incidence sur les états financiers des comptes sous administration.

IFRIC 21, *Droits ou taxes*

L'IFRIC 21 fournit une interprétation de l'IAS 37 « *Provisions, passifs éventuels et actifs éventuels* ». L'IAS 37 établit des critères aux fins de la comptabilisation d'un passif ; l'un d'entre eux est que l'entité doit avoir une obligation actuelle résultant d'un événement passé (un « fait générateur d'obligation »). L'interprétation précise que le fait générateur d'obligation qui crée un passif au titre d'un droit ou d'une taxe exigible est l'activité qui rend le droit ou la taxe exigible, tel qu'il est prévu dans les dispositions légales ou réglementaires.

L'interprétation comporte des indications décrivant comment elle doit être appliquée.

L'adoption de ces modifications n'a eu aucune incidence sur les états financiers des comptes sous administration.

4b) Nouvelles normes comptables publiées mais qui ne sont pas encore en vigueur

IFRS 9 – Instruments financiers

En février 2015, le CNC a approuvé et publié la version définitive de la nouvelle norme IFRS 9, « Instruments financiers », laquelle remplace IAS 39, « Instruments financiers; Comptabilisation et évaluation » et IFRIC 9 « Réexamen de dérivés incorporés ». L'IFRS 9 propose un modèle logique de classement et d'évaluation, un modèle unique et prospectif de dépréciation fondé sur les pertes attendues et une approche remaniée de la comptabilité de couverture.

Cette norme remplace les modèles d'évaluation et de catégories multiples pour les actifs et les passifs financiers par un seul modèle d'évaluation ne comportant que trois catégories : au coût amorti, à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global et à la juste valeur par le biais du résultat net. La base de classement dépend du modèle d'affaires de l'entité et des caractéristiques contractuelles des flux de trésorerie rattachés aux actifs et passifs financiers. La norme introduit un nouveau modèle de dépréciation qui exige une comptabilisation plus rapide des pertes de crédit attendues. En particulier, la nouvelle norme exige que les entités comptabilisent les pertes de crédit attendues à compter du moment où les instruments financiers sont comptabilisés pour la première fois et qu'elles abaissent le seuil pour comptabiliser les pertes attendues sur la durée de vie totale. Quant aux dispositions de la comptabilité de couverture, elles comprennent notamment un élargissement des risques admissibles à celle-ci, des changements significatifs dans la façon d'aborder l'évaluation de l'efficacité d'une couverture, et des obligations d'informations étendues quant aux activités d'une entité en matière de gestion de risques.

Cette norme s'appliquera aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018 de façon rétroactive. 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.

5. PORTEFEUILLES COLLECTIFS

ACTIF	Fonds d'encaisse		Fonds de revenu			Total
	2014	2013	2014	2013	2013	2013
Trésorerie	19 844	15 501	-	-	19 844	15 501
Placements temporaires*	59 097	58 448	-	-	59 097	58 448
Créances (note 7)	86	64	-	-	86	64
Placements à long terme**	-	-	189 573	174 388	189 573	174 388
	79 027	74 013	189 573	174 388	268 600	248 401

* PLACEMENTS TEMPORAIRES

Les placements temporaires incluent des obligations, des billets escomptés et des bons du trésor. Les taux d'intérêts effectifs varient de 0,99 % à 1,59 % (au 31 décembre 2013 : 0,96 % à 1,48 %).

** 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	31 décembre
	2014	2013
Nombre d'unités	7 038 161	6 912 015
Juste valeur par unité (\$)	26,93504	25,22963
Juste valeur des unités	189 573	174 388

Les instruments financiers détenus par le biais des unités de participation du fonds de revenu incluent principalement des obligations émises par le gouvernement du Québec, par les municipalités du Québec ou par les Sociétés d'État. Les taux de coupons varient de 1,60 % à 9,37 % (au 31 décembre 2013 : 1,60 % à 9,40 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en février 2050.

6. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE - PORTEFEUILLES COLLECTIFS

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

	2014	2013
Trésorerie	19 844	15 501
Placements temporaires	59 097	58 448
	78 941	73 949

7. CRÉANCES - PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	2014	2013
Intérêts	86	63
Autre créance	-	1
	86	64

Les intérêts sont tous recouvrables à court terme.

8. PLACEMENTS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2014	2013
Placements inclus dans les régimes enregistrés	48 359	41 519
Obligations	3 802	6 452
Fonds mutuels	3 923	4 301
Actions	3 782	708
	59 866	52 980

9. AUTRES ACTIFS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2014	2013
Objets de valeur	1 247	1 225
Véhicules automobiles	897	894
Biens en entrepôt	31	53
Autres actifs	13	25
	2 188	2 197

10. SOMMES À PAYER – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2014	2013
Sommes à payer diverses	31 185	23 366
Dépôts sur offres d'achat	68	5
	31 253	23 371

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.

I2. RÉSULTAT NET ET GLOBAL DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenu		Total	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Produits d'intérêts (note 3g)	850	824	7039	6826	7889	7650
Moins:						
Honoraires d'administration	651	630	2 719	2 640	3370	3 270
Taxes sur les honoraires d'administration	98	94	407	395	505	489
Frais de garde et autres services	101	100	125	121	226	221
Produits d'intérêts nets	-	-	3 788	3 670	3 788	3 670
Gains à la disposition de placements (pertes)	-	-	(219)	(124)	(219)	(124)
Variation des gains (pertes)	-	-	12 028	(10 179)	12 028	(10 179)
non réalisés sur placements	-	-	15 597	(6 633)	15 597	(6 633)
Résultat net et global	-	-	15 597	(6 633)	15 597	(6 633)

13. PRESTATIONS, AVANTAGES ET INDEMNITÉS GAGNÉS

	2014	2013
Programme de la solidarité sociale	68 441	67 522
Programme de la sécurité de la vieillesse	73 532	69 808
Autres prestations	25 493	25 949
Régime des rentes du Québec	21 804	20 374
Crédits de taxes et impôts	13 411	12 980
Loyers	814	662
Salaires et avantages sociaux	857	811
Assurances	493	707
Intérêts et dividendes	241	346
Compensations pour pertes financières	95	151
Indemnités reçues	3 270	192
Autres produits	844	903
	209 295	200 405

14. FRAIS D'HÉBERGEMENT ET DE SUBSISTANCE ENGAGÉS

	2014	2013
Frais d'hébergement et allocations pour menues dépenses	174 382	166 426
Frais médicaux	8 801	7 407
Impôts et taxes	4 381	4 271
Services funéraires	3 862	3 398
Services publics	3 446	2 881
Achats de biens meubles de consommation courante	1 377	1 410
Frais immobiliers	1 415	1 262
Primes d'assurance	1 253	1 038
Frais juridiques	1 057	973
Frais pour préparation des déclarations fiscales	679	676
Frais de déménagement ou d'entreposage	376	477
Pensions alimentaires	318	363
Autres frais	803	539
	202 150	191 121

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 patrimoines administrés pour prévoir notamment leur transformation 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 sont gérés dans le respect des règles auxquelles il est soumis en vertu de la Loi sur le curateur public ainsi que des dispositions du *Code civil du Québec* en matière d'administration du bien d'autrui et notamment de l'article 44 de la *Loi sur 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 2014, l'exposition maximale au risque de crédit, sans tenir compte d'aucune garantie détenue ni d'aucun autre rehaussement de crédit, correspond aux valeurs comptables des actifs des portefeuilles collectifs.

16d) Risque de marché

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

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

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

Au 31 décembre 2014, en assumant un mouvement parallèle de la courbe de taux, si les taux d'intérêt avaient été supérieurs ou inférieurs de 0,50 %, toutes les autres variables étant demeurées constantes, l'actif net des comptes sous administration aurait été supérieur ou inférieur d'un montant approximatif de 7 959 377 \$ (6 206 793 \$ au 31 décembre 2013).

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

Au 31 décembre 2014, 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 (placements temporaires)

	Minimum	Maximum	% de détention	
			31 décembre 2014	31 décembre 2013
Encaisse	0%	5%	0,14%	0,19%
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%	99,86%	99,81%
Titres échéant à moins de 365 jours garantis par les gouvernements des autres provinces canadiennes	0%	15%	0,00%	0,00%
Titres échéant à moins de 365 jours de banques	0%	5%	0%	0%
			100%	100%

* Les titres garantis par le gouvernement du Québec comprennent les titres de municipalités du Québec pour lesquels la limite de détention ne doit pas dépasser 50% selon la politique de placement. Au 31 décembre 2014, la limite de détention pour les titres de municipalités du Québec était de 39,96% (28,79% au 31 décembre 2013).

Fonds de revenu *

	Minimum	Maximum	% de détention	
			31 décembre 2014	31 décembre 2013
Encaisse	0%	10%	5,77%	7,28%
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an garantis par le gouvernement du Canada	0%	20%	0%	0%
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an garantis par le gouvernement du Québec	80%	100%	86,03%	82,96%
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an de municipalités du Québec	0%	50%	8,20%	9,76%
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an garantis par les gouvernements des autres provinces canadiennes	0%	15%	0%	0%
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

I6e) 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 marchés observables, mais ajustées de manière importante afin de refléter les caractéristiques propres à l'instrument évalué.

Le classement des instruments financiers entre les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale de l'instrument et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque exercice. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2014, il n'y a eu aucun transfert significatif entre les différents niveaux hiérarchiques.

Au 31 décembre 2014, les instruments financiers détenus par le biais des portefeuilles collectifs étaient classés au niveau 2. Le Curateur public s'en remet au gardien de valeurs pour établir la juste valeur des instruments financiers. Pour la juste valeur des actifs financiers qui ne sont pas négociés sur un marché actif, le gardien de valeur utilise diverses techniques d'évaluation et pose des hypothèses qui reposent sur les conditions qui prévalent sur le marché à chaque date de présentation de l'information financière. Les techniques d'évaluation comprennent l'utilisation de transactions récentes comparables dans des conditions de concurrence normale, la référence à la juste valeur d'un autre instrument identique en substance, la valeur actualisée des flux de trésorerie, et d'autres techniques couramment utilisées par les intervenants du marché et fondées au maximum sur des données de marché observables. Le gardien de valeurs a recours à des hypothèses qui sont basées principalement selon les modèles fondés sur des données d'entrée comme la courbe des taux d'intérêt, les écarts de crédit et les facteurs de volatilité.

La juste valeur des 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.

RAPPORT
ANNUEL



www.curateur.gouv.qc.ca