Rapport annuel de gestion

2003 2004



LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Québec

ASSEMBLÉE NATIONALE
Nº Vcoe-3005487

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC *Rapport annuel de gestion 2003-2004*



Curateur public
Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé
par le Curateur public du Québec

Dépôt légal - 2005
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-43519-2
ISSN 1705-2017 (Imprimé)
ISSN 1705-2025 (En ligne)

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2003-2004.

Ce rapport fait état des résultats obtenus à l'égard des objectifs énoncés au *Plan stratégique 2001-2004*, des engagements formulés dans les *Déclarations de services aux citoyens* ainsi que des renseignements d'intérêt public à l'égard des deux missions du Curateur public : la protection des personnes inaptes et l'administration des biens non réclamés. Il apporte également des informations relatives à l'utilisation des ressources et au respect des exigences gouvernementales.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

La ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine,

Carole Théberge

Québec, avril 2005

Madame Carole Théberge
Ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

Je vous transmets le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* du Curateur public du Québec qui vient clore le premier cycle de planification stratégique 2001-2004 de l'organisme.

Le rapport annuel de gestion dresse un portrait du Curateur public, expose les faits marquants de l'année et rend compte des résultats obtenus relativement aux engagements de services aux citoyens et aux objectifs énoncés au plan stratégique. Pour faciliter la compréhension des enjeux et des implications, nous avons jugé utile d'inclure une information de base sur nos clientèles et sur les principales activités qui découlent de nos missions.

De plus, le rapport annuel de gestion présente les états financiers vérifiés des comptes sous administration des personnes sous régimes de protection publics et des biens sans maître ou non réclamés.

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

La curatrice publique,

Nicole Malo

Montréal, avril 2005

TABLE DES MATIÈRES

PREMIÈRE PARTIE : PRÉSENTATION GÉNÉRALE 5

Message de la curatrice 5
Déclaration du comité de direction attestant la fiabilité des données et des contrôles.. 6
Rapport de la vérification interne 7
Nos missions 8
Nos valeurs 10
Faits saillants de l'année 2003-2004 11

DEUXIÈME PARTIE : PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 13

CHAPITRE 1 : LA PROTECTION ET LA REPRÉSENTATION DES PERSONNES INAPTES 15

1.1 La proximité des services 18
1.2 L'ouverture d'un régime de protection 18
1.3 Le traitement des signalements 20
1.4 Les régimes de protection publics 20
1.4.1 La prise en charge 21
1.4.2 La protection et la représentation des personnes 22
1.4.3 L'administration des patrimoines 27
1.5 Les régimes de protection privés 30
1.6 Les services aux personnes représentées par un mandataire 33
1.7 L'établissement de liens privilégiés avec les intervenants 33
1.8 La responsabilité sociétale du Curateur public 35
1.9 Une meilleure connaissance des personnes protégées 36

CHAPITRE 2 : L'ADMINISTRATION PROVISOIRE DE BIENS NON RÉCLAMÉS 37

2.1 Produits financiers non réclamés 38
2.2 Les successions et autres biens non réclamés 38
2.3 La remise aux ayants droit 40
2.4 Une convention de performance et d'imputabilité 41

CHAPITRE 3 : LES ENGAGEMENTS COMMUNS À TOUS LES SERVICES 43

3.1 Les renseignements généraux 43
3.2 Les retours d'appels 43
3.3 L'accueil des visiteurs 44
3.4 La courtoisie 44
3.5 Le traitement des plaintes 44

CHAPITRE 4 : LA MODERNISATION DE LA GESTION DE L'INSTITUTION 47

4.1 Les ressources humaines 47
4.2 Des systèmes modernes et performants 49
4.3 Les communications par Internet 49
4.4 Une gestion financière rigoureuse 50
4.5 Une gestion qui s'inscrit dans les orientations gouvernementales 54
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 56
Rapport de recommandations du Protecteur du citoyen 57

TROISIÈME PARTIE : ÉTATS FINANCIERS 59

Annexe 1 : L'organisation du Curateur public 73
Annexe 2 : Les comités consultatifs 74
Annexe 3 : Programme d'évaluation de la qualité de vie et des services fournis aux personnes représentées par le Curateur public 77
Annexe 4 : Liste et coordonnées des bureaux du Curateur public 78

PREMIERE PARTIE : PRESENTATION GENERALE

MESSAGE DE LA CURATRICE

Agir au nom et dans l'intérêt des personnes est le fondement des deux missions qui sont confiées au Curateur public.

C'est avec l'objectif de mieux assumer nos responsabilités et nos obligations que nous avons poursuivi, au cours de l'année 2003-2004, notre démarche de reconstruction et l'amélioration de nos services. C'est avec fierté que nous témoignons des résultats et surtout avec reconnaissance envers nos collaborateurs : le personnel du Curateur public au premier chef, les membres des comités consultatifs au Curateur public et les différents intervenants externes qui sont impliqués dans la protection des personnes inaptes et l'administration des biens non réclamés.

La particularité de nos missions nous place quotidiennement face à une diversité et à une complexité peu communes. Tant en matière de protection des personnes inaptes que d'administration de biens non réclamés, notre devoir est d'agir dans l'intérêt de la personne en tenant compte de sa situation particulière. Chaque cas est unique et doit être traité en conséquence. Malgré cette réalité, une augmentation des personnes à protéger et des biens à administrer, le bilan de l'année est fort positif : une plus grande présence auprès des personnes, des délais améliorés d'intervention, des interventions mieux coordonnées avec les partenaires externes et une organisation plus stable.

La réforme entreprise en 1999 se poursuit selon le plan établi et c'est certes avec satisfaction que nous avons reçu le rapport du Protecteur du citoyen en mars 2004. Il y reconnaît les efforts consentis et appuie la démarche du Curateur public tout en formulant de façon fort à-propos des recommandations qui nous inspireront pour le futur.

Donnant suite à une recommandation du Vérificateur général du Québec et par souci de transparence, la présentation des états financiers a été modifiée. Les états financiers relatifs aux biens sous administration présentent les données fusionnées sur la base de comptabilité d'exercice. La mise en œuvre de ces recommandations a exigé des travaux complexes qui ont occasionné des délais dans la production de ce rapport annuel. Aux termes de cet exercice, nous avons cependant la satisfaction de présenter des états financiers conformes aux exigences du Vérificateur général du Québec.

Les pas franchis sont autant d'encouragement à maintenir le cap que nous nous sommes fixé pour 2006 : être une organisation stable, moderne et performante, uniquement et totalement dédiée à nos deux missions. L'amélioration et la révision de nos façons de faire et de nos services seront donc encore le moteur de nos actions pour l'année 2004-2005.

À l'agenda, au regard de la protection des personnes inaptes, notons particulièrement des exigences mieux précisées en matière de gestion des allocations personnelles des personnes représentées hébergées dans le réseau de la santé et des services sociaux, des outils plus performants pour la prise d'inventaire des biens, pour l'établissement et le suivi des plans de représentation.

Au regard des biens non réclamés, les priorités porteront sur la récupération et l'administration des produits financiers non réclamés et la révision de certains aspects de la gestion des successions en fonction de la valeur résiduelle. Une nouvelle structure de tarification sera implantée et la réforme des systèmes se poursuivra telle que planifiée avec la réalisation des analyses préliminaires et l'amorce des développements proprement dits.

Avec la collaboration qui nous est déjà assurée, nous sommes confiants d'avancer positivement dans la réforme entreprise.

DECLARATION DU COMITE DE DIRECTION ATTESTANT LA FIABILITE DES DONNEES ET DES CONTROLES

La fiabilité des données présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* du Curateur public du Québec relève de notre responsabilité. Le suivi du *Plan stratégique 2001-2004* et des *Déclarations de services aux citoyens* est assuré par la Direction de la planification, sous la supervision du comité de direction.

Au cours de l'année écoulée, la cinquième d'une ample réforme voulue et soutenue par les parlementaires, l'organisation a pris des dispositions pour atteindre les objectifs fixés, pour mesurer les résultats obtenus et pour vérifier la validité de l'information de gestion par l'établissement progressif de nouveaux contrôles. L'information de gestion et le système informatique du Curateur public présentent encore des limites que seule la refonte amorcée pourra corriger.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* décrit fidèlement les orientations, les engagements et les résultats qui ont marqué cette année d'administration et les données à l'appui sont celles dont nous pouvions raisonnablement garantir la fiabilité.

Au nom du comité de direction,

Nicole Malo, curatrice publique

Monique Daigle, directrice générale de l'administration

Roger Giroux, directeur général de la protection

Roch Lemay, directeur général de l'administration provisoire des biens non réclamés

Byrne Amyot, directeur général des technologies et de l'information

Alain Dufour, directeur de la planification

Montréal, avril 2005

RAPPORT DE LA VERIFICATION INTERNE

Madame Nicole Malo
Curateur public du Québec

Madame la Curatrice publique,

Nous avons procédé à l'examen de l'information et des données présentées dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2004. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données ainsi que des explications fournies incombe à la direction du Curateur public du Québec. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des données et la cohérence générale de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre mission d'examen. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, ni à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages.

Notre examen du *Rapport annuel de gestion 2003-2004* du Curateur public du Québec a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives soutenant l'information et les données présentées dans ce rapport, à effectuer des procédés analytiques, à apprécier les mécanismes de compilation, à réviser les calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen et dans les limites de l'information de gestion décrites dans ce document, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les données, les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* du Curateur public du Québec ne sont pas plausibles et cohérents à tous égards importants.

La vérification interne,

Guy Potvin
Montréal, avril 2005

NOS MISSIONS

« Nous veillons à la protection de citoyens inaptes par des mesures adaptées à leur état et à leur situation. Nous nous assurons que toute décision relative à leur personne ou à leurs biens est prise dans leur intérêt, le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie. Nous informons la population et les intervenants afin de les sensibiliser aux besoins de protection découlant de l'inaptitude. »

« Nous administrons provisoirement des biens non réclamés. Nous nous assurons, par une recherche active, qu'ils seront remis à leurs propriétaires ou aux ayants droit ou, à défaut, à l'État. »

Nos missions traduisent les fonctions et pouvoirs qui sont dévolus au Curateur public dans deux lois : le *Code civil du Québec* et la *Loi sur le curateur public*.

La protection et la représentation de personnes inaptes
Une fois leur degré d'inaptitude évalué et son caractère permanent ou temporaire déterminé, les personnes inaptes peuvent bénéficier d'une mesure de protection appropriée. En effet, le *Code civil du Québec* prévoit différentes dispositions à cet égard :

- Le régime de conseiller au majeur protège la personne capable de faire la gestion courante de ses biens, mais qui a besoin d'être assistée pour des actes d'administration complexes.

- Le régime de tutelle protège généralement la personne mineure ou la personne majeure dont l'inaptitude est partielle ou temporaire.

- Le régime de curatelle protège la personne majeure dont l'inaptitude est totale et permanente.

- Le mandat donné en prévision de l'inaptitude est une mesure préventive qui permet à toute personne de désigner le mandataire de son choix pour prendre soin d'elle-même et de ses biens au cas où elle deviendrait inapte.

Les régimes de tutelle et de curatelle peuvent être privés ou publics, selon que la personne est représentée par un proche ou par le Curateur public. Ils doivent faire l'objet d'une réévaluation tous les trois ans, dans le cas d'une tutelle, et tous les cinq ans, dans le cas d'une curatelle.

Le Curateur public représente directement les personnes qui sont sous régime de protection public, en assumant l'exercice de leurs droits civils, leur protection et la gestion de leurs biens. Il voit au bien-être physique, matériel et moral de ces personnes, ce qui inclut le consentement aux soins qu'elles requièrent et le maintien de leurs liens sociaux. Tout en veillant à leur protection, il doit respecter leur volonté et préserver leur autonomie.

Le Curateur public exerce également un rôle d'assistance et de surveillance auprès des tuteurs et des curateurs qui représentent légalement les personnes sous régime de protection privé. Il informe les tuteurs et curateurs qui le requièrent de la façon de remplir leurs obligations. Au besoin, il peut demander le remplacement de ceux qui n'assument pas adéquatement leurs responsabilités.

Le Curateur public détient un pouvoir d'enquête sur signalement et un pouvoir d'intervention pour mettre un terme aux abus que pourrait subir une personne inapte représentée par un mandataire; il tient aussi à jour un registre des mandats en cas d'inaptitude homologués par les tribunaux.



Le Curateur public a certaines obligations à l'égard des citoyens dans leur ensemble. Il doit répondre aux demandes d'information et sensibiliser le public aux problématiques ainsi qu'aux mesures de protection associées à l'inaptitude. Il participe aux débats sociaux et se fait la voix des personnes inaptes chaque fois que leur sort est en cause.

Comme la mission de protection du Curateur public s'articule autour d'une grande variété d'actions, elle concerne une vaste clientèle. Celle-ci comporte donc les personnes inaptes, que leur inaptitude soit présumée ou connue ou qu'elles soient sous régime public ou privé. Les représentants légaux privés, les conseils de tutelle et les mandataires en font également partie. Finalement, la population en général est concernée, notamment par les registres que le Curateur public met à sa disposition.

Enfin, le Curateur public travaille en collaboration avec différents intermédiaires et partenaires pour remplir pleinement sa mission de protection des personnes inaptes : les familles et les proches de ces personnes, les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, les fournisseurs publics ou privés de biens ou de services, les ministères, les organismes publics ainsi que les associations représentant ou servant des populations qui présentent les mêmes caractéristiques que les personnes inaptes.

L'administration provisoire de biens non réclamés

Les biens non réclamés sont définis par la loi et répartis en plusieurs catégories, dont les successions et les produits financiers non réclamés, les biens de propriétaires inconnus ou introuvables, les biens de sociétés dissoutes, etc.

Pour ce qui est des produits financiers, le Curateur public a l'obligation de récupérer ces biens. Il administre provisoirement l'ensemble des biens non réclamés et les liquide pour en verser la valeur aux ayants droit ou au ministre des Finances. Au Québec, il constitue le guichet unique où les biens non réclamés doivent être remis par leurs détenteurs et auquel leurs propriétaires doivent s'adresser pour les récupérer.

Le Curateur public doit rechercher les propriétaires ou les ayants droit de ces biens et il leur en garantit la remise s'ils se qualifient et se manifestent dans les délais prescrits. La période de réclamation est de dix ans pour les successions non réclamées et dans tous les cas où les sommes administrées sont inférieures à 500 $; il n'y a pas de limite de temps pour les autres catégories de biens non réclamés.

Les propriétaires ou les ayants droit, les créanciers, les détenteurs de biens non réclamés et les tiers intéressés par les biens non réclamés sont les clients du Curateur public. Par ailleurs, ce dernier s'adresse à la population en général lorsqu'il met à sa disposition le registre des biens non réclamés.

L'administration provisoire des biens non réclamés nécessite la collaboration de divers partenaires. En effet, le Curateur public compte sur les détenteurs de biens non réclamés pour qu'ils les lui remettent, conformément à la *Loi sur le curateur public*. Les ministères et organismes, les administrations locales et régionales ainsi que les fournisseurs publics ou privés de biens ou de services collaborent également à la réalisation de cette mission.

NOS VALEURS

La personne est au cœur de nos interventions. Dans l'accomplissement de nos responsabilités, que ce soit en matière de protection des personnes inaptes ou d'administration provisoire de biens non réclamés, nous nous engageons à agir en toute circonstance avec respect, empathie et ouverture d'esprit.

De plus, en tant que membre de l'administration publique, nous adhérons aux valeurs de compétence, d'impartialité, d'intégrité et de loyauté énoncées par le gouvernement du Québec.

Dans l'exercice de nos fonctions comme représentant de personnes inaptes et administrateur des biens d'autrui, notre loyauté envers l'Administration prend toutefois une coloration particulière puisque nous agissons alors ès qualités, et non pas d'abord comme officier public. Nous sommes tenus par la loi de décider et d'agir dans le seul intérêt des personnes représentées, dans le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie. En conséquence, nous pouvons nous trouver devant des dilemmes éthiques importants, que nous devons trancher avant tout en faveur de la personne, même quand les services publics sont en cause.

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2003-2004

Mission de protection de personnes inaptes

- À la stabilité relative constatée l'an passé succède une croissance du nombre total de personnes inscrites. Cette progression se compose de certaines variations plus significatives dont l'augmentation du nombre de personnes représentées par le Curateur public ou sous sa surveillance. Également, il faut souligner les hausses marquées du nombre de personnes mineures sous tutelle au mineur sans surveillance et de personnes représentées par un mandataire.

- Le Curateur public a poursuivi l'amélioration de ses services :

  - En 2003-2004, 94 % des personnes dirigées vers un régime de protection public ont été visitées par un conseiller du Curateur public.

  - Les délais pour procéder à une première intervention à la suite de la réception d'un signalement se sont grandement améliorés depuis trois ans, passant de 3,7 jours en 2001-2002 à 2,5 en 2002-2003 et à 2,1 jours en 2003-2004.

  - Le nombre de visites faites aux personnes en hébergement a augmenté de 44 % et de 23 % dans les cas de celles qui vivent à domicile comparativement à l'an dernier.

  - Le *Programme d'évaluation de la qualité de vie et des services fournis aux personnes représentées par le Curateur public* s'est terminé en janvier 2004. Dans la dernière année, 1 275 personnes représentées, vivant dans 540 lieux relevant de 45 établissements, ont été rencontrées.

- Le Curateur public a poursuivi le développement de ses liens avec ses partenaires :

  - Depuis le 24 novembre 2003, les versions révisées et informatisées du *Rapport du directeur général*, du *Rapport de réévaluation d'un régime de protection* et des guides afférents sont disponibles pour les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux.

  - Les interventions d'urgence requises pour répondre à un appel au service 24 heures concernant une personne représentée sont réalisées conformément aux engagements. D'ailleurs, le service de garde est de plus en plus utilisé par les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux (augmentation de 41 % des demandes d'intervention).

  - Afin de s'assurer que chacune des personnes représentées et bénéficiant de l'assistance-emploi reçoive toutes les prestations auxquelles elle a droit, le Curateur public, en collaboration avec le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, a mis en place une nouvelle structure de services.

  - En octobre 2003, le Curateur public et le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux ont signé un protocole de collaboration favorisant la transmission de renseignements et une meilleure coordination des interventions entre les deux organismes.

  - Depuis janvier 2003, il est possible de s'abonner à la version électronique du bulletin d'information *Le Point*. Au 31 mars 2004, on comptait 1 253 abonnements électroniques à cette publication.

- En 2003-2004, des démarches ont été effectuées auprès des intervenants afin de revoir les modalités de la réévaluation des régimes publics : 1 940 réévaluations ont été produites.

- À l'automne 2003, une procédure commune a été implantée dans toutes les directions territoriales pour communiquer, par téléphone, avec les nouveaux représentants privés et les conseils de tutelle.

- Le rôle de surveillance des tuteurs et des curateurs privés a notamment donné lieu à la demande de 2 475 réévaluations de régimes privés, comme le prévoit le *Code civil*, et au dépôt au tribunal de 81 requêtes de remplacement du représentant privé.

Mission d'administration provisoire de biens non réclamés

- Le Curateur public a dû composer avec une augmentation du volume de nouveaux produits financiers (+ 190 %; 182 891 comparativement à 63 172) ainsi que du nombre de dossiers de successions et d'autres biens non réclamés ouverts (+ 47 %; 2 122 comparativement à 1 442).

- En 2003-2004, 1 327 dossiers de successions non réclamées ont été fermés et le Curateur public a agréé 1 202 réclamations de produits financiers.

L'organisation et la gestion de l'institution

- Au 31 mars 2004, le Curateur public a vu son personnel augmenter (580 postes autorisés comparativement à 517 au 31 mars 2003). De nombreux efforts ont été faits pour stabiliser l'effectif, en accroissant la proportion d'employés permanents (une augmentation de 6 %).

- Le délai moyen de traitement des plaintes a diminué considérablement en 2003-2004.

- Le projet de réforme des systèmes, base essentielle à la pleine réussite de la réforme de l'institution et au respect des engagements et des exigences, notamment sur le plan comptable, s'est poursuivi. L'architecture d'entreprise a été complétée selon les normes gouvernementales et les travaux d'analyses préliminaires amorcés.

DEUXIEME PARTIE : PRESENTATION DES RESULTATS

Cette section présente, en quatre chapitres, les résultats obtenus au terme de l'exercice financier 2003-2004, tant pour *le Plan stratégique 2001-2004* que pour les *Déclarations de services aux citoyens*. Ces documents sont disponibles sur le site Internet du Curateur public du Québec.

Le premier chapitre du rapport de gestion traite des engagements et des objectifs relatifs à la mission de protection des personnes inaptes tandis que le deuxième est consacré à la mission d'administration provisoire de biens non réclamés. Le troisième chapitre fait état des engagements communs à tous les services. Finalement, le dernier chapitre présente les résultats des objectifs administratifs.

Remarques méthodologiques

Dans la poursuite de sa réforme, le Curateur public du Québec continue sa réflexion sur l'amélioration de la qualité de l'information de gestion. Lorsque nécessaire, il revoit et précise la méthode de calcul de certaines données. Pour davantage de clarté, il ajoute alors des notes explicatives.

CHAPITRE 1 : LA PROTECTION ET LA REPRÉSENTATION DE PERSONNES INAPTES

Les mandats en cas d'inaptitude, les régimes privés et les régimes publics sont trois modes de protection définis par la loi à l'intention des personnes reconnues inaptes qui requièrent une intervention du Curateur public. Celui-ci assume toutefois des responsabilités distinctes à l'égard de chacun : il représente lui-même les citoyens sous régime public, soutient et surveille l'application des régimes privés et exerce un pouvoir d'enquête sur l'exécution des mandats en cas d'inaptitude, en plus de tenir des registres publics.

Les régimes de protection sont modulés en fonction du degré d'inaptitude d'un citoyen. Le tribunal peut ordonner la nomination d'un conseiller au majeur. Si l'inaptitude du majeur est partielle ou temporaire, il peut ordonner l'ouverture d'un régime de tutelle à la personne, aux biens ou des deux. Finalement, si l'inaptitude est totale et permanente, il peut ordonner l'ouverture d'un régime de curatelle à la personne et aux biens.

On identifie quatre principaux groupes de personnes faisant l'objet d'un mandat d'inaptitude homologué, d'un régime de tutelle ou de curatelle, soit : les personnes atteintes de maladies dégénératives, les personnes ayant une déficience intellectuelle, les personnes présentant un trouble de santé mentale et enfin celles qui ont des séquelles d'un traumatisme crânien. La figure 1 suivante indique la répartition des personnes représentées par le Curateur public selon les diverses causes d'inaptitude, au 31 mars 2004.

Graphique 1
Personnes représentées par le Curateur public selon la cause d'inaptitude, au 31 mars 2004

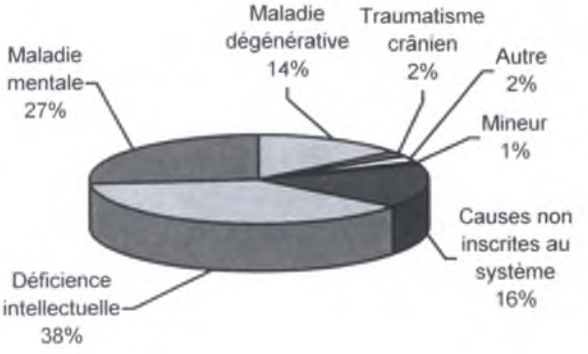


Tableau 1
Personnes inscrites aux services de protection et de représentation

	Au 31 mars 2004	Au 31 mars 2003	Variation (%) entre le 31 mars 2003 et le 31 mars 2004
Personnes inscrites (incluant les régimes en instance d'ouverture ou de fermeture)	**41 172**	**40 002**	**2,9 %**
Personnes représentées (à l'exclusion des régimes en instance d'ouverture ou de fermeture) *	**36 515**	**35 061**	**4,1 %**
Régimes de protection publics *	**11 085**	**10 950**	**1,2 %**
Curatelle	5 816	5 820	- 0,1 %
Tutelle au majeur	5 070	4 929	2,9 %
Tutelle dative (mineur)	156	161	- 3,1 %
Administration provisoire	34	30	13,3 %
Tutelle à l'absent	2	2	0,0 %
Autres	7	8	- 12,5 %
Mesures de protection privées	**25 775**	**24 458**	**5,4 %**
Régimes privés sous la surveillance du Curateur public *	*10 584*	*10 464*	*1,1 %*
Curatelle	4 548	4 556	- 0,2 %
Tutelle au majeur	2 229	2 129	4,7 %
Tutelle au mineur avec surveillance	2 925	2 872	1,8 %
Tutelle dative (mineur)	742	770	- 3,6 %
Administrateur	67	57	17,5 %
Tutelle à l'absent	20	22	- 9,1 %
Administration provisoire	22	19	15,8 %
Autres	31	39	- 20,5 %
Régimes privés sans surveillance	*6 757*	*6 140*	*10,0 %*
Tutelle au mineur sans surveillance	6 485	5 882	10,3 %
Conseiller au majeur	272	258	5,4 %
Mandat homologué	*8 434*	*7 854*	*7,4 %*
Mandat homologué après épuration du registre en juin	7 030	6 692	5,0 %

* Un certain nombre de personnes représentées disposent simultanément d'un régime public et d'un régime privé : elles étaient 345 dans ce cas au 31 mars 2004 et 347 au 31 mars 2003. Elles sont donc comptées deux fois : dans le total des régimes publics et dans le total des régimes privés avec surveillance.

Au 31 mars 2004, le Québec comptait 36 515 personnes représentées, dont plus des deux tiers (69,6 %) par des mesures de protection privées (tuteur ou curateur privé, mandataire), ainsi que le montre le tableau 1. À ce nombre, il convient d'ajouter 999 personnes pour lesquelles on envisage l'ouverture d'un régime de protection public, et 1 384 pour lesquelles les démarches visent l'ouverture d'un régime privé.

De plus, les dossiers de 2 274 personnes étaient en voie de fermeture, ce qui porte à un peu plus de 41 000 le nombre total de personnes inscrites. Par ailleurs, après l'épuration du registre en juin 2004, le nombre de mandats homologués était ramené à 7 030.

Le nombre total de personnes inscrites a progressé légèrement au cours de la dernière année. Cet accroissement se compose cependant de certaines variations qui méritent d'être soulignées :

- on observe une augmentation (1,2 %) des personnes représentées par le Curateur public.

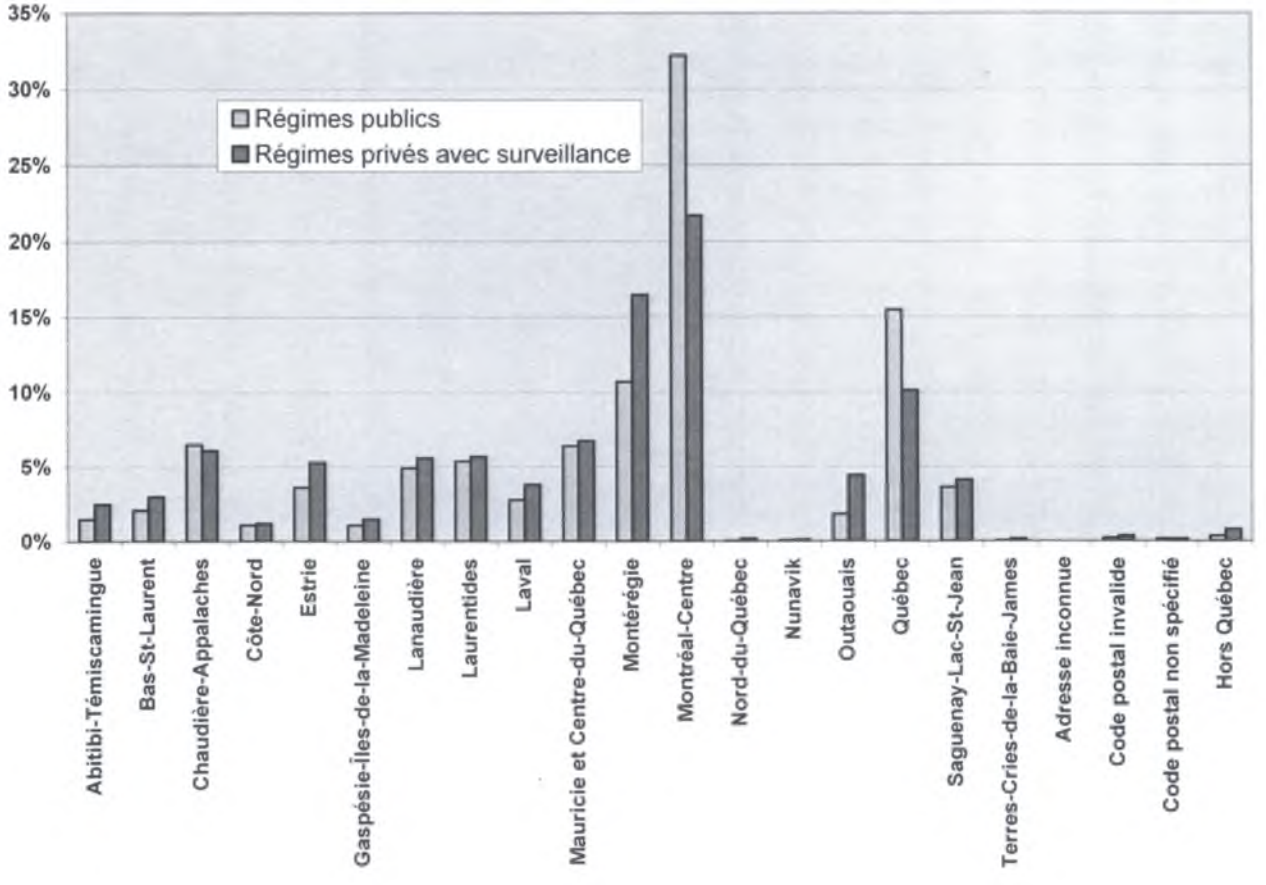
Sur une période de cinq ans, le nombre de régimes publics a augmenté de 3,9 %. En effet, durant ce temps, le nombre de personnes sous régime public est passé de 10 674 à 11 085, soit une augmentation de 411 personnes;

- une croissance analogue est observée en matière de régimes privés sous la surveillance du Curateur public (1,1 %). Elle est en partie attribuable à l'augmentation de près de 5 % des personnes sous tutelle privée au majeur.

Lorsqu'on observe la tendance sur une période de cinq ans, on remarque que le nombre de régimes privés sous surveillance a diminué de 3,1 %. En effet, le nombre de personnes est passé de 10 563 à 10 239, soit une réduction de 324 personnes;

- le nombre de personnes sous tutelle au mineur sans surveillance a pour sa part augmenté de plus de 10 % en 2003-2004;
- la variation du nombre de personnes représentées par un mandataire a augmenté de 5 % (après épuration du registre).

Graphique 2
Personnes représentées, régimes publics et régimes privés avec surveillance, par région sociosanitaire, au 31 mars 2004



Les citoyens représentés sont concentrés sur l'île de Montréal, où vivent 32 % des personnes inaptes sous régime public et 22 % des personnes inaptes sous régime privé. En raison d'une tradition d'institutionnalisation, on observe une proportion plus grande de personnes sous régime public dans les régions de Montréal et de Québec.

1.1 La proximité des services

- **Engagement**
  Nous cherchons à vous faciliter l'accès à nos services, autant que possible le plus près de chez vous.

- **Résultat**

Les quatre directions territoriales du Curateur public offrent des services de représentation publique, d'assistance et de surveillance des régimes privés, d'ouverture de régimes publics, de traitement des signalements et de représentation légale. Dans tous les points de services, les conseillers assurent la représentation des personnes sous régime public. De plus, certains de ces points de services s'occupent de l'ouverture des régimes et offrent des services aux tuteurs et aux curateurs privés. La liste des bureaux du Curateur public est présentée à la fin de ce document.

1.2 L'ouverture d'un régime de protection

L'ouverture d'un régime de protection peut se faire de deux façons :

• La famille entreprend des démarches auprès d'un juriste (notaire ou avocat) pour ouvrir un régime de protection privé en faveur d'un proche. Dans ce cas, le Curateur public est informé du dépôt de la requête d'ouverture. Il interviendra s'il détient des renseignements selon lesquels le futur représentant présente un risque pour la protection de la personne inapte. Au 31 mars 2004, 1 384 personnes étaient ainsi dans l'attente d'un régime privé.

• Le Curateur public reçoit un rapport du directeur général d'un établissement de santé qui l'informe de la nécessité de protéger une personne. Il étudie chacun des rapports qu'il reçoit, évalue l'urgence de la situation et encourage les proches à proposer un représentant privé. Il rencontre à cette fin la personne et sa famille. Lorsque aucun représentant privé ne peut être nommé, il recommande l'ouverture d'un régime de protection public et prépare une requête au tribunal en ce sens. Au 31 mars 2004, 999 personnes inaptes étaient ainsi dans l'attente d'un régime public.

Le Curateur public peut aussi obtenir du tribunal l'autorisation d'assurer provisoirement la protection d'une personne avant même l'ouverture d'un régime de protection, quand l'urgence de la situation l'exige. Le tableau 2 précise le volume d'activités selon les principales étapes qui précèdent l'ouverture d'un régime public.

Tableau 2
Ouverture d'un régime de protection public

	2003-2004	2002-2003
Rapports d'inaptitude reçus par le Curateur public	1 378	1 454
Recommandations d'ouverture complétées (d'un régime public ou privé)	1 167	1 119
Jugements d'ouverture d'un régime public	835	856
Jugements d'administration provisoire	73	52

Deux objectifs du *Plan stratégique 2001-2004* et deux engagements des *Déclarations de services aux citoyens* concernent le service d'accueil.

- **Objectif**
  Avoir terminé, d'ici avril 2002, la mise en œuvre d'un nouveau processus d'accueil visant à s'assurer que toutes les conditions garantes d'une protection adéquate des personnes inaptes sont en place.

- **Résultat**

Cet objectif a effectivement été atteint dès avril 2002. Néanmoins, le Curateur public poursuit l'amélioration de ce processus. Il a ainsi révisé, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, le *Rapport du directeur général*. Ce rapport permet de mieux évaluer la situation d'une personne présumée inapte.

- **Objectif**
  D'ici avril 2002, porter à moins de trois mois le délai entre la réception de l'avis d'un directeur général d'établissement constatant l'inaptitude d'une personne et le dépôt des recommandations du Curateur public en vue de demander au tribunal l'ouverture d'un régime de protection.

- **Résultat**

Le délai moyen entre la réception du rapport d'un directeur général et le dépôt des recommandations de l'organisme au tribunal a légèrement augmenté. Il atteint 112 jours ouvrables comparativement à 106 l'année dernière. Il excède donc l'objectif visé de 90 jours. Un peu plus de la moitié des recommandations, soit 53 %, ont été acheminées au tribunal dans le délai ciblé.

Tableau 3
Délais associés aux recommandations d'ouverture en 2003-2004

	Recommandations déposées au tribunal	Délai moyen (jours)	Recommandations déposées en 90 jours ou moins (%)
Régime public	893	110	56 %
Régime privé	210	118	44 %
Régime mixte	41	130	44 %
Ensemble	**1 144**	**112**	**53 %**

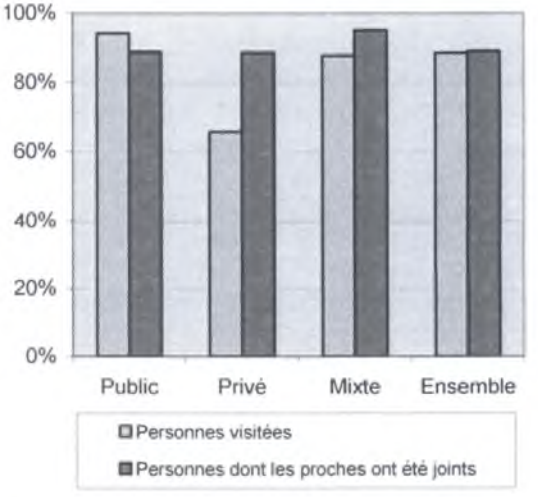
Les délais sont généralement plus longs pour les recommandations de régimes privés. Par ailleurs, dans ce cas, la personne est déjà bien entourée.

- **Engagement**
  Quand un régime de protection public s'annonce, nous vous rendons visite personnellement afin d'évaluer avec vous vos besoins et de vous expliquer le fonctionnement de votre régime. Nous communiquons avec votre famille ou vos proches, dans la mesure du possible et suivant votre intérêt.

- **Résultat**

Parmi les 1 167 personnes visées par les recommandations complétées, 1 034 ont reçu la visite d'un conseiller du Curateur public et 1 040 ont bénéficié des contacts d'un conseiller avec leurs proches, ce qui correspond dans les deux cas à 89 %. On constate ainsi une stabilité par rapport à l'année antérieure.

Graphique 3
Proportion de personnes visitées ou dont les proches ont été joints en 2003-2004



Les visites aux personnes pour lesquelles une recommandation d'ouverture d'un régime de protection a été produite sont effectuées à 94 % en moyenne, sauf à la Direction territoriale de Montréal, où ce taux est de 78 %, en constante amélioration depuis les deux dernières années (71 % et

60 %). Pour l'ensemble des régimes, la famille ou les proches ont été joints dans près de 90 % des cas.

1.3 Le traitement des signalements

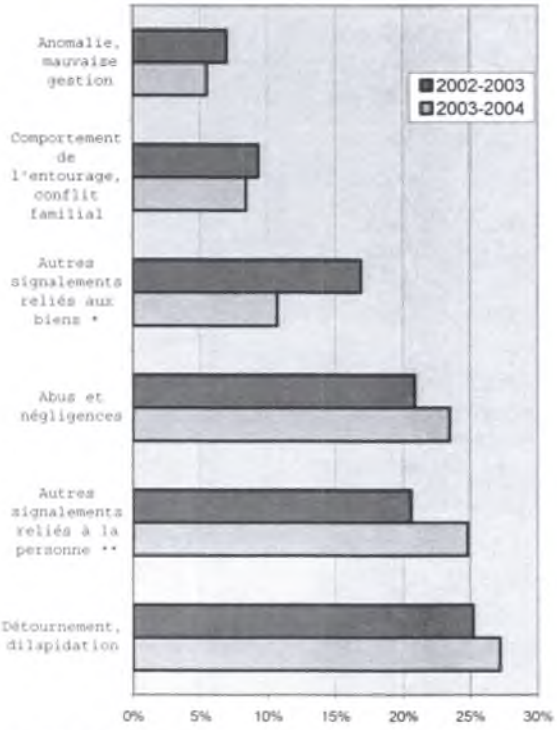
- **Engagement**
  Si vous constatez que la famille, l'établissement, le mandataire ou le représentant privé d'une personne inapte commettent des négligences ou des abus qui menacent son intégrité ou celle de ses biens, vous pouvez le signaler à nos bureaux (...) : nous commençons notre intervention au plus tard 48 heures (deux jours ouvrables) après le signalement.

- **Résultat**

En 2003-2004, le Curateur public a reçu 440 signalements et en a réglé 425. La norme de deux jours ouvrables pour procéder à la première intervention a été respectée dans 79 % des cas, comparativement à 83 % en 2002-2003. Toutefois, le délai moyen pour cette première intervention, qui était de 2,5 jours ouvrables en 2002-2003, s'est légèrement amélioré puisqu'il est passé à 2,1 jours ouvrables en 2003-2004.

Les motifs de signalement renvoient dans la majorité des cas à diverses formes d'abus : détournement de biens ou dilapidation (27 %), autres signalements reliés à la personne (25 %) comme un changement d'hébergement, une visite ou un droit de sortie refusé ou limité, une menace de suicide, etc. Le graphique suivant présente la répartition des différentes catégories de signalements.

Graphique 4
Nature des signalements



* Inclus : Besoin financier et dépense personnelle, hébergement non payé et défaut de percevoir ou de recouvrer des sommes d'argent.

** Inclus : Changement d'hébergement, consentement aux soins, visite ou droit de sortie refusé ou limité, menace de suicide ou trouble de comportement.

1.4 Les régimes de protection publics

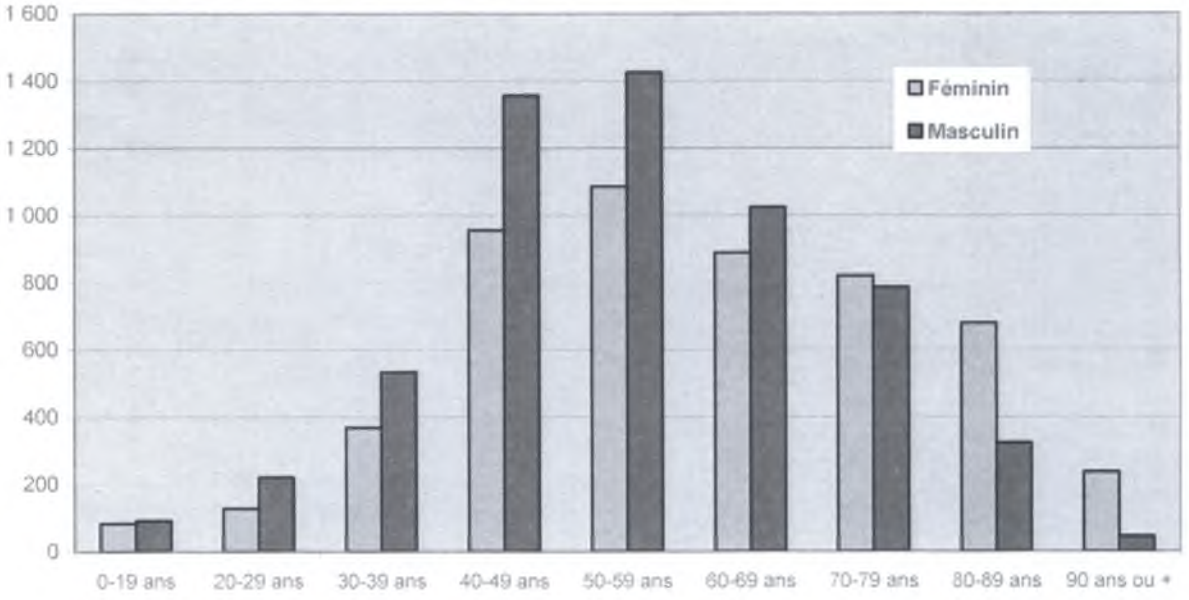
Les régimes de protection publics sont la curatelle au majeur, la tutelle au majeur et la tutelle au mineur. Le Curateur public administre, en effet, le patrimoine de quelques personnes mineures : ce sont majoritairement des enfants qui ont un patrimoine important, qui sont sans famille ou dont les parents ont été déchus de leurs droits.

Au 31 mars 2004, le Curateur public assurait la représentation de 11 085 personnes, soit 1,2 % de plus que l'année précédente.

En 2003-2004, l'âge moyen des personnes majeures sous régime public était de 58 ans, avec un écart important entre les hommes (56 ans) et les femmes (61 ans).

Le graphique 5 illustre la répartition des citoyens sous régime public selon l'âge et le sexe.

Graphique 5
Personnes sous régime public selon l'âge et le sexe, au 31 mars 2004



1.4.1 La prise en charge

Après l'ouverture d'un régime de protection public, les investigateurs du Curateur public procèdent à une recherche afin de compléter l'information relative à la personne et à son patrimoine déjà obtenue par le service d'accueil. Ces renseignements sont compilés dans un rapport d'investigation qui sert à orienter le conseiller à la représentation dans les décisions qu'il doit prendre, en collaboration avec le responsable du patrimoine. Pendant que l'investigation se poursuit, le conseiller à la représentation entreprend les démarches requises pour stabiliser la situation de la personne représentée sur les plans social, financier, budgétaire et administratif. Il s'assure qu'elle a désormais un milieu de vie adéquat, que ses besoins essentiels sont comblés, que sa situation financière est équilibrée et que des instructions ont été données quant à la gestion de ses biens. Dans son plan stratégique, le Curateur public a formulé un objectif concernant la prise en charge.

- **Objectif**
  À compter d'avril 2001, établir un rapport d'orientation pour chaque personne nouvellement déclarée inapte en tenant compte de ses besoins psychosociaux, biomédicaux, financiers et juridiques, moins de deux mois après la décision du tribunal.

- **Résultat**

Comme il avait été précisé dans le rapport annuel précédent, un mécanisme d'échange formel a été mis en place entre les conseillers à l'accueil, qui interviennent en instance d'ouverture, et les conseillers à la représentation, qui prennent charge de la personne après le jugement. La révision des processus, qui se fait conformément au *Plan stratégique des technologies de l'information,* tient compte de ce mécanisme et fournira des outils plus adéquats pour soutenir cette démarche.

1.4.2 La protection et la représentation des personnes

Quand il est nommé représentant d'une personne inapte, le Curateur public doit rester en liaison régulière avec elle afin de garantir sa protection et l'exercice de ses droits. Il veille à son bien-être physique, moral et matériel, en s'assurant notamment que ses besoins élémentaires sont satisfaits : se nourrir, se vêtir, se loger, se soigner, vivre en sécurité et être respectée.

Le *Code civil du Québec* stipule que le tuteur ou le curateur doit entretenir une relation personnelle avec la personne protégée. Conformément à cette obligation, et en vue de mettre fin aux manquements du passé, le Curateur public a placé le rapport personnel avec les personnes protégées à la base de ses interventions. Ces relations peuvent se traduire de différentes manières. Elles supposent toutes un contact initial, ainsi que nous l'avons vu à l'accueil, la possibilité de communiquer en tout temps avec un représentant du Curateur public et la régularité des suivis.

Dans son plan stratégique, le Curateur public s'est fixé un objectif d'accessibilité, auquel il a ajouté deux engagements énoncés dans sa *Déclaration de services aux citoyens.*

- **Objectif**
  S'assurer que les personnes représentées par le Curateur public sont régulièrement en contact avec celui-ci et qu'elles vivent dans un milieu qui convient à leurs besoins et à leur situation :

  - *Dès avril 2001, s'assurer que les personnes vivant à domicile recevront la visite mensuelle, ou plus fréquente selon le besoin, d'un conseiller du Curateur public ou d'une personne de confiance désignée par celui-ci.*
  - *Dès avril 2001, visiter une fois l'an ou plus souvent, suivant le besoin, chaque établissement privé ou public hébergeant des personnes représentées.*

- **Résultat**

Au 31 mars 2004, 1 156 personnes représentées vivaient à domicile, seules ou avec des proches (10 %), et 9 929 vivaient en établissement ou dans des ressources intermédiaires ou de type familial relevant du réseau de la santé et des services sociaux (90 %).

Ainsi, tant que les nouveaux systèmes ne seront pas en place (en 2006), le Curateur public ne détient pas de données complètes et précises pour rendre compte de cet objectif. Par exemple, dans leur programme d'activités, les conseillers sont en relation avec les personnes protégées pour faire différents suivis, notamment pour évaluer leur milieu de vie et pour procéder ou consentir à des changements d'hébergement. Les registres informatiques qui rendent compte de ces suivis n'ont pas encore été unifiés. On peut donc affirmer que le résultat affiché cette année est encore inférieur au volume de contacts personnels réellement établis pendant cette période.

Même si les deux objectifs de visites (mensuelles à domicile et annuelles en établissement) n'ont pas encore pu être atteints, on constate une amélioration par rapport à l'année précédente. Dans la révision de l'organisation du travail en cours, des projets précis visant à alléger la tâche technique des conseillers sont en préparation.

Il faut aussi mentionner que le processus de désinstitutionnalisation a pour effet de répartir la clientèle dans un plus grand nombre de lieux d'hébergement. Ainsi, depuis 1999, près de 1 000 personnes déficientes intellectuelles sous régime de protection ont été ciblées en vertu de ce processus. De ce nombre, près de 600 personnes ont réintégré la communauté depuis 1999.

Pour cet exercice financier, le système indique que 621 personnes résidant à domicile ont été visitées (54 % des 1 156 personnes visées). Il ne permet pas, cependant, de comptabiliser la visite de tiers en liaison avec le Curateur public, qu'ils viennent d'un CLSC, de la parenté ou du voisinage. Or, la contribution des tiers fait partie du projet de visites régulières qui avait inspiré cet engagement. De plus, le nombre de visites à domicile est passé de 830 en 2002-2003 à 1 018 en 2003-2004.

Les visites en établissement ont pris différentes formes au cours de l'année. Sept conseillers ont été présents dans cinq établissements, pour la protection de 800 personnes.

Les autres conseillers ont rapporté au système 4 777 visites en établissement touchant ainsi 3 961 personnes. Il s'agit donc d'une augmentation de 44 % du nombre de visites rapportées au système pour les personnes résidant en établissement ou dans des ressources de type intermédiaire ou familial relevant du réseau de la santé et des services sociaux.

Tableau 4
Visites faites aux personnes sous régime de protection public

	2003-2004		2002-2003	
	Visites	Personnes	Visites	Personnes
Hébergement	4 777	3 961	3 325	2 779
Domicile	1 018	621	830	489
Ensemble	**5 795**	**4 582**	**4 155**	**3 268**

En outre, dans le contexte du *Programme d'évaluation de la qualité de vie et des services fournis aux personnes représentées par le Curateur public*, l'équipe a visité 540 lieux relevant de 45 établissements et rencontré 1 275 personnes représentées. (Voir la liste des établissements à la fin de ce document.) Ce programme, qui a commencé en juillet 2000, s'est terminé en janvier 2004. Il visait à s'assurer que les personnes représentées vivaient dans des conditions d'hébergement qui leur convenaient et qu'elles recevaient des soins et des services adaptés à leurs besoins.

Il est par ailleurs important de mentionner que la présence du Curateur public auprès des personnes représentées ne se mesure pas seulement en nombre de visites effectuées. Il faut aussi tenir compte de toutes les autres occasions de contacts avec elles, soit dans les bureaux du Curateur public, soit lors de rencontres conjointes avec les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux au moment de l'élaboration d'un plan de soins et d'autres interventions.

L'information des personnes protégées

- **Engagement**
  Une fois votre régime en vigueur, un conseiller est chargé de veiller à votre bien-être. Vous avez le droit de connaître son identité et de recevoir de lui des explications sur les décisions qui vous concernent.

- **Résultat**

Toute personne protégée est représentée par un conseiller désigné. Le nom du conseiller à la représentation est transmis à toutes les personnes pour lesquelles un régime de protection est ouvert ou lors de l'affectation d'un nouveau conseiller. La personne protégée peut, si elle en ressent le besoin, communiquer avec lui et recevoir les informations ou les explications voulues, les appels téléphoniques en ce sens lui étant relayés.

De plus, le registre des renseignements généraux rapporte, pour l'exercice écoulé, 3 068 demandes téléphoniques concernant les conseillers aux régimes publics. De ce nombre, 2 577 appels de correspondants ont été dirigés vers un conseiller. Ces appels proviennent surtout, dans l'ordre, de personnes représentées, de leur famille et des services de santé ou des services sociaux. Ne sont pas dénombrés les appels qui transitent par les téléphonistes des différents bureaux et les appels directs à un conseiller.

Le service de garde

- **Engagement**
  En cas d'urgence, nous offrons un service d'accueil téléphonique permanent, accessible jour et nuit, y compris le week-end et les jours fériés.

- **Résultat**

En 2003-2004, le service de garde a traité 1 245 urgences, dont la moitié étaient de nature sociale. Ce service est de plus en plus utilisé par les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux. En effet, dans l'ensemble, cela représente un accroissement de 41 % par rapport à l'année précédente. Des 575 appels de nature médicale (46 %) reçus, 173 étaient des demandes de consentement à des soins de la part du Curateur public. Les appels d'ordre social se rapportaient surtout à des décès (368) et à des fugues (173).

Tableau 5
Appels reçus et traités par le service de garde

Appels d'urgence	2003-2004	2002-2003
Soins médicaux	575	352
Problèmes sociaux	617	515
Atteintes à des biens	53	17
Total	**1 245**	**884**

Le consentement

La curatrice publique doit consentir aux soins ou à d'autres mesures proposés aux personnes qu'elle représente si ces dernières sont jugées inaptes à y consentir; pour ce faire, elle doit se conformer au *Code civil du Québec*.

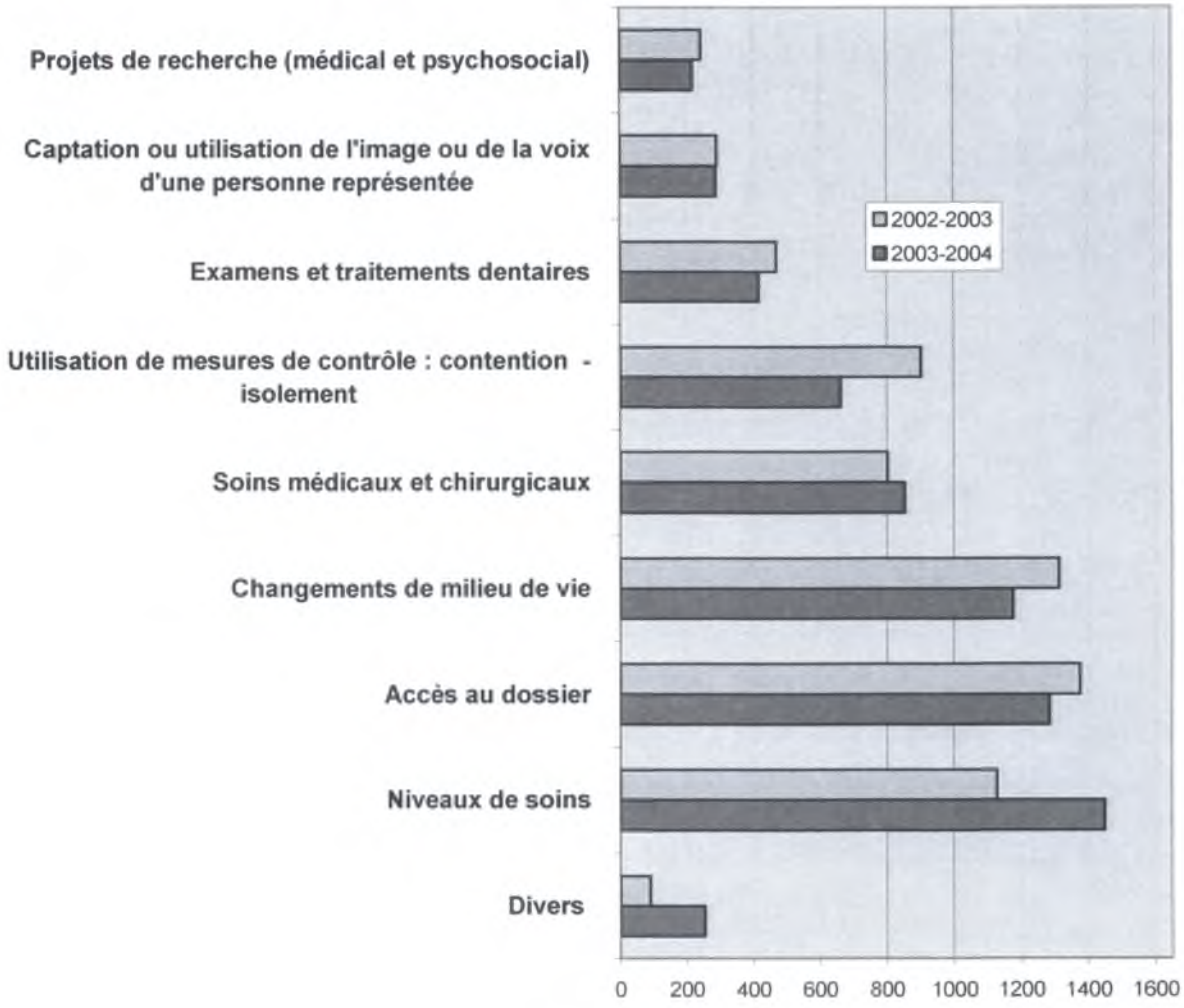
- **Engagement**
  Si vous n'êtes pas en mesure de décider par vous-mêmes, nous accordons ou refusons, le cas échéant, le consentement requis aux soins médicaux qu'on vous propose. Nous rendons notre décision rapidement et dans votre seul intérêt, afin de protéger votre santé et votre intégrité. Le personnel hospitalier peut à cette fin communiquer avec nous en tout temps.

- **Résultat**

Au cours de la dernière année, 6 598 demandes de consentement ont été traitées, par rapport à 6 612, l'an passé. Les demandes urgentes sont réglées immédiatement, 24 heures sur 24, 365 jours par année. Les autres sont examinées avec diligence, selon un ordre de priorité préétabli.

Le graphique 6 illustre la répartition des demandes de consentement.

Graphique 6
Nombre de demandes de consentement



La représentation juridique des personnes sous régime de protection public

Le Curateur public confie à ses avocats les procédures judiciaires touchant les personnes représentées à l'ouverture d'un régime de protection, lors de l'établissement de mesures de protection provisoires, lorsqu'il y a nécessité de faire remplacer un représentant légal privé et dans toute situation litigieuse qui l'implique, ainsi qu'en témoigne le tableau 6.

Tableau 6
Mandats juridiques

	2003-2004	2002-2003
Ouverture d'un régime de protection	1 188	970
Mesures de protection provisoires	48	41
Remplacement d'un représentant légal	119	93
Mises en demeure	17	n.d
Autres*	195	n.d

* Inclus : Adoption, pension alimentaire, intervention afin de faire exécuter le jugement, intervention afin de s'assurer de l'ouverture du régime par le notaire mandaté au privé, représentation dans un litige, etc.

En plus des mandats confiés aux avocats à son emploi, le Curateur public en a délégué 567, de toute nature, à des avocats de pratique privée. Ces mandats visaient principalement la représentation devant les tribunaux administratifs et judiciaires de personnes sous régime de protection public, lorsqu'elles étaient personnellement partie à un litige.

La réévaluation et la révision des régimes

La loi exige qu'une tutelle soit réévaluée tous les trois ans et une curatelle, tous les cinq ans. Le Curateur public a demandé aux établissements de santé et de services sociaux en cause de procéder à la réévaluation des personnes sous régime public. En 2003-2004, des démarches ont été effectuées auprès des intervenants afin de revoir les modalités de ces réévaluations. Une telle démarche peut mener à deux types de recommandations, soit le maintien ou la révision du régime. Dans le cas d'une révision du régime, il existe trois possibilités, soit la mainlevée, l'augmentation ou la diminution du régime. Le tableau 7 compile les données du processus de réévaluation.

Tableau 7
Réévaluation des régimes publics

	2003-2004	2002-2003
Recommandation de maintien du régime	1 868	2 962
Recommandation de révision du régime	72	69*
Jugement en révision du régime	53	37
Jugement de mainlevée	28	21

* Donnée du rapport annuel 2002-2003 révisée (72)

Comparativement à l'année précédente, le nombre de réévaluations effectuées a diminué de 36 %, passant de 3 031 à 1 940. Cette réduction s'explique par une opération de rattrapage en matière de réévaluation réalisée en 2002-2003.

- **Objectif**
  À compter d'avril 2002, établir un plan de représentation pour chaque personne qui fait l'objet d'une réévaluation de son aptitude en tenant compte de ses besoins psychosociaux, biomédicaux, financiers et légaux, moins de deux mois après la date de réévaluation.

- **Résultat**

Les travaux d'élaboration d'un plan de représentation intégrée se poursuivent et ils se termineront avec l'implantation du nouveau système informatique.

1.4.3 L'administration des patrimoines

Quand le Curateur public du Québec administre les biens d'une personne, un conseiller à la représentation établit avec celle-ci un budget en fonction de ses revenus et prend les décisions touchant l'administration de ses biens. Au 31 mars 2004, la valeur moyenne des patrimoines administrés était de 17 314 $ (lorsqu'on considère à la fois les personnes sous régime de protection et les dossiers en phase de fermeture). L'administration des patrimoines comprend les services suivants :

- la reconstitution du patrimoine;
- la perception et l'encaissement des prestations et des allocations;
- le paiement des frais d'hébergement, des dépenses personnelles et des comptes courants;
- la production des déclarations fiscales et le traitement des avis de cotisation;
- la gestion des assurances, des placements et des immeubles;
- l'entreposage et la surveillance des biens meubles;
- la supervision des ventes à l'encan;
- la reddition de comptes et la remise de biens;
- l'enregistrement des effets négociables;
- la perception des comptes clients.

En ce domaine, le Curateur public s'est fixé des objectifs de rigueur et de transparence, la gestion plus efficace des patrimoines devant être mise au service du bien-être des personnes protégées. Il revoit graduellement tous ses contrôles comptables. Il a formulé à cette fin deux engagements et un objectif : les engagements concernent les déclarations fiscales, d'une part, et la perception des allocations, d'autre part; l'objectif s'applique à la production annuelle des comptes sommaires de gestion.

Les déclarations fiscales

- **Engagement**
  Nous produisons chaque année vos déclarations fiscales dans les délais prévus par la loi, à défaut de quoi nous payons les intérêts et les pénalités.

- **Résultat**

Toutes les déclarations de revenu de l'année d'imposition 2003 ont été produites dans les délais prescrits, soit au plus tard le 30 avril 2004. Cela représente 22 588 déclarations fiscales : 11 279 au gouvernement provincial et 11 309 au gouvernement fédéral. Le Curateur public du Québec a également perçu pour les personnes qu'il représente un total de 4 828 133 $ en remboursements d'impôts, y inclus la TPS et la TVQ.

La perception des revenus

- **Engagement**
  Nous nous assurons que vous recevez tous les revenus auxquels vous avez droit.

- **Résultat**

Au moyen du rapport d'enquête rédigé par les investigateurs, le Curateur public connaît la nature et la fréquence des allocations auxquelles a droit le citoyen qu'il représente. Il communique avec les autorités concernées, remplit les formulaires requis et obtient les documents appropriés pour le versement des sommes dues.

Ces allocations proviennent essentiellement des sources suivantes : sécurité de la vieillesse, régime des rentes du Québec, rentes viagères, rentes d'invalidité, régime de retraite d'un ex-employeur, prestations d'assistance-emploi, pension alimentaire et autres revenus similaires. Au total, plus de 110 millions de dollars ont ainsi été perçus en 2003-2004. Le tableau 8 présente la distribution des sommes selon leur provenance.

Tableau 8
Perception des allocations

Provenance	2003-2004 (M$)
Sécurité de la vieillesse	39,9
Régimes de retraite privés	4,0
Régime des rentes du Québec	10,7
Assistance-emploi	50,5
Autres	7,8
Total	**112,9**

À un premier niveau de contrôle, tous les grands programmes de prestations sociales québécois et canadiens sont passés en revue afin que les personnes représentées obtiennent les revenus qui leur sont dus. De plus, le Curateur public continue de faire le suivi des différents programmes ou recours qui pourraient leur bénéficier.

En juin 2003, le *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis* s'est terminé. Au total, 190 demandes d'aide financière ont été complétées par le Curateur public et soumises à un comité multipartite, dont 187 ont été acceptées. Les personnes ayant bénéficié de l'aide financière du programme ont reçu au total un peu plus de 6,6 millions de dollars, soit 35 000 $ en moyenne.

Afin de s'assurer que toutes les personnes représentées qui sont bénéficiaires de l'assistance-emploi reçoivent la totalité des prestations auxquelles elles ont droit, le Curateur public, en collaboration avec le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF), a mis en place une nouvelle structure de service.

Les travaux réalisés par les deux organisations ont permis de compléter la centralisation des 5 000 dossiers concernés, laquelle s'est terminée le 1er mars 2004. Un bilan conjoint de l'opération sera déposé aux autorités des deux organisations en 2004-2005. Il permettra d'évaluer l'atteinte des objectifs, d'identifier les lacunes et d'apporter les correctifs requis, le cas échéant.

Le paiement des frais de subsistance
Les personnes représentées par le Curateur public vivent en majorité dans un établissement ou une ressource qui relève du réseau de la santé et des services sociaux. Le Curateur public a donc payé leurs frais d'hébergement à même leurs revenus et veillé au versement des sommes prévues pour leurs dépenses personnelles, dont la gestion est déléguée aux établissements. Le tableau 9 indique les sommes ainsi affectées aux frais de subsistance.

Tableau 9
Frais de subsistance

	2003-2004 (M$)
Frais d'hébergement	78,0
Dépenses personnelles	27,0
Total	105,0

En collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, un guide a été préparé à l'intention de tous les établissements et ressources appelés à assurer la gestion des allocations pour dépenses personnelles de personnes représentées par le Curateur public. Ce document présente les dépenses couvertes ou non par l'allocation ainsi que les mesures de contrôle permettant de s'assurer de la conformité des règles et procédures des établissements aux principes édictés.

Le guide sera diffusé à l'ensemble des ressources en juin 2004.

La gestion des contrats d'assurance
Lorsqu'un citoyen représenté détient une assurance sur la vie ou sur des biens meubles et immeubles, le Curateur public maintient, dans la mesure du possible, les polices auxquelles il a souscrit. Au 31 mars 2004, l'institution gérait 3 826 contrats d'assurance.

La gestion des immeubles

L'inspection des immeubles résidentiels, à l'ouverture d'un régime de protection, permet d'en définir la gestion appropriée : occupation par la personne représentée ou par sa famille, location ou vente. Cette inspection vise aussi à repérer les réparations urgentes ou nécessaires, selon une approche d'entretien préventif. Le tableau 10 précise les valeurs en cause.

Tableau 10
Gestion des immeubles

	Au 31 mars 2004
Nombre d'immeubles	525
Évaluation municipale (M$)	26,3
Emprunts hypothécaires (M$)	1,4
Coût des travaux d'entretien et de réparation (M$)	0,5

La gestion des placements

Au 31 mars 2004, les placements dans le fonds collectif des citoyens représentés par le Curateur public s'élevaient à 165 millions de dollars.

Les fonds collectifs sont constitués des sommes d'argent disponibles provenant des personnes représentées, des successions non réclamées et de plusieurs autres catégories de biens non réclamés. Depuis avril 1999, leur gestion est confiée à une filiale de la Caisse de dépôt et placement du Québec; ils y sont administrés en conformité avec la politique de placement des fonds collectifs du Curateur public, qui précise les conditions d'une gestion à la fois prudente et performante, répondant aux besoins variés des usagers.

Les fonds collectifs sont au nombre de trois : le fonds d'encaisse, le fonds de revenus et le fonds diversifié. Le fonds d'encaisse correspond au « compte de banque » des personnes représentées. Il s'agit d'un fonds de liquidités servant aux besoins immédiats : encaissements, déboursés, dépôts devant servir à court terme. Il doit donc offrir des garanties de sécurité et contenir des sommes suffisantes.

Le fonds de revenus, composé de titres à revenu fixe, sert à distribuer chaque mois un produit d'intérêt aux personnes représentées qui ont besoin du fruit de leur capital pour équilibrer leur budget. En 2003-2004, le Curateur public a distribué 1,2 million de dollars de cette façon. Pour sa part, le fonds diversifié vise le rendement à long terme et comprend l'avoir excédant les exigences budgétaires des personnes représentées. Le tableau 11 présente la valeur nette des fonds administrés.

Tableau 11
Répartition du fonds collectif des personnes représentées*

	Au 31 mars 2004 (M $)
Fonds collectifs	
Fonds d'encaisse	43,9
Fonds de revenus	29,2
Fonds diversifié	91,7
Total	**164,8**

* Y inclus les personnes dont les dossiers en sont à la phase de la reddition des comptes.

Les comptes sommaires de gestion

- **Objectif**
  Poursuivre la production annuelle des comptes sommaires pour chaque personne représentée par le Curateur public.

- **Résultat**

Le Curateur public a produit, en mars 2004, 11 210 des 11 320 comptes sommaires de gestion prévus à l'intention des personnes dont il administrait les biens au cours de l'année civile se terminant le 31 décembre 2003. Les 110 comptes sommaires restants n'ont pas été produits pour des raisons techniques, la programmation informatique ne permettant pas le traitement complet de l'information dans ces cas précis. Ils sont alors réalisés manuellement sur demande. Le compte sommaire est

versé au dossier des personnes protégées. Celles-ci peuvent ensuite le consulter sur demande.

En plus des comptes sommaires versés systématiquement chaque année à ces dossiers informatisés, le Curateur public doit, à la demande d'une personne représentée, d'un proche parent ou d'un tiers qui démontre un intérêt particulier pour elle, fournir un compte détaillé de sa gestion lorsque, par exemple, cette périodicité ne répond pas à leurs besoins. En 2003-2004, 35 nouvelles demandes de production de comptes sommaires de gestion ont été traitées par le Curateur public.

La reddition de comptes, la remise des biens et la fermeture du dossier

Le Curateur public rend compte de son administration lorsqu'un régime de protection prend fin. Cela se produit dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes : quand le régime de protection est privatisé, quand le citoyen représenté redevient apte, atteint sa majorité ou décède. Les biens et la reddition de comptes sont ensuite transmis, selon le cas, à la personne redevenue apte, à son nouveau représentant (tuteur ou curateur privé), au liquidateur ou aux héritiers de sa succession. En 2003-2004, 901 redditions de comptes ont été produites, ce qui représente une diminution par rapport à l'année antérieure (1 131). En effet, l'an dernier une activité de rattrapage visant à combler les retards avait eu lieu. Le tableau 12 répartit les redditions de compte suivant la cause.

Tableau 12
Redditions de compte

	2003-2004		2002-2003	
	Après décès	En fin de régime	Après décès	En fin de régime
Solde en début de période	343	7	603	15
Redditions de compte demandées	746	102	751	112
Redditions de compte produites	802	99	1 011	120
Solde en fin de période	287	10	343	7

1.5 Les régimes de protection privés

Les régimes privés offrent trois niveaux de représentation aux personnes inaptes : le conseiller au majeur, le tuteur ou le curateur. Le Curateur public est avisé lorsqu'un représentant privé vient d'être nommé à l'un ou l'autre titre. Il ouvre dès lors un dossier personnel et envoie à tous les tuteurs et les curateurs privés un guide pratique qui explique leurs rôles, leurs responsabilités et l'ensemble de leurs obligations. Le tableau 13 présente la répartition des régimes privés avec surveillance ouverts pendant l'année. Ces 1 906 régimes de protection visaient 1 598 personnes. De plus, au 31 mars 2004, 1 384 personnes étaient en instance d'ouverture d'un régime privé.

Tableau 13
Régimes de protection privés avec surveillance ouverts, par catégorie

	2003-2004	2002-2003
Tutelles et curatelles à un majeur	1 118	1 189
Tutelles à un mineur (avec surveillance)	730	544
Administrateur	32	22
Administration provisoire	22	24
Tutelles à l'absent	4	6
Total	**1 906**	**1 785**

Pour s'assurer que le tuteur ou le curateur d'une personne inapte ou d'un enfant mineur agit dans l'intérêt de cette personne, qu'il prend les bonnes décisions à son égard, qu'il veille à son bien-être physique et moral et qu'il administre correctement ses biens, un conseil de tutelle est formé.

Ce dernier a pour mandat de surveiller l'administration du tuteur ou du curateur, de prendre des décisions et de donner des autorisations ou des avis, s'il y a lieu.

Pour sa part, le Curateur public est chargé de surveiller l'administration des régimes privés de curatelle et de tutelle aux majeurs, de certaines tutelles aux mineurs et des tutelles aux absents. Les tutelles aux mineurs avec surveillance sont les tutelles datives et les tutelles des père et mère qui administrent les biens de leur enfant quand la valeur de ces biens est supérieure à 25 000 $.

En ce qui concerne les tutelles aux mineurs, le Curateur public n'intervient que sur signalement, lorsque le capital administré est de moins de 25 000 $. Toutefois, il inclut ces dossiers dans son registre. Cela correspond à la référence « tutelle au mineur sans surveillance » au tableau 1.

Dans les autres cas, le Curateur public veille à ce que les représentants et les conseils de tutelle remplissent leurs rôles et leurs responsabilités. Il leur apporte aide et assistance à cette fin. Il peut cependant demander le remplacement des représentants qui n'assument pas adéquatement leurs obligations.

Dans le *Plan stratégique 2001-2004*, deux objectifs ont été formulés afin de doter l'institution d'une stratégie de soutien aux représentants privés et des contrôles adéquats pour garantir le respect de leurs obligations.

Une stratégie de soutien aux représentants privés

- **Objectif**
  D'ici avril 2002, mettre en place une stratégie visant à s'assurer que les représentants privés ainsi que les membres des conseils de tutelle comprennent mieux leurs rôles et responsabilités et qu'ils soient ainsi en mesure de mieux les assumer.

- **Résultat**

À l'automne 2003, une procédure commune a été implantée dans toutes les directions territoriales pour communiquer, par téléphone, avec les représentants privés et les conseils de tutelle. Ces démarches, qui se font au moment de l'accueil ou de l'ouverture d'un régime, ont permis à trois directions territoriales d'entrer en contact avec presque tous les nouveaux représentants afin qu'ils soient bien informés de leurs obligations légales et de leurs responsabilités administratives.

Par ailleurs, les responsables des régimes privés dans les directions territoriales informent régulièrement les représentants privés qui s'interrogent sur leurs obligations. De même, les préposés aux renseignements répondent la journée même aux demandes de renseignements généraux qu'ils reçoivent de leur part ou du public en général.

Le respect des obligations des représentants privés

- **Objectif**
  D'ici avril 2004, s'assurer que tous les représentants privés s'acquittent de leurs obligations dans les délais prescrits, quant à l'établissement de l'inventaire, à la sûreté et à la production du rapport annuel.

- **Résultat**

Dresser l'inventaire des biens d'une personne est une étape primordiale, tant pour le tuteur ou le curateur privé que pour le Curateur public, puisqu'elle constitue le point de départ d'un régime de protection qui s'échelonne le plus souvent sur plu-

sieurs années. En 2003-2004, le Curateur public a reçu 1 568 rapports d'inventaire dans un délai moyen de 113 jours après l'ouverture d'un régime. Les représentants privés respectent leurs obligations, mais ils le font dans un délai plus long que la norme fixée. Cette norme de 60 jours est très courte compte tenu des efforts de conciliation requis pour produire les rapports d'inventaire.

Conformément à la loi, si la valeur du patrimoine administré dépasse 25 000 $, le tuteur ou le curateur privé doit fournir une sûreté, c'est-à-dire qu'il doit garantir sa gestion pendant toute la période où il l'exerce. Cette garantie vise à protéger le patrimoine de la personne représentée s'il survient un problème dans l'administration de ses biens. Il appartient au conseil de tutelle d'en déterminer la nature et le montant. Le Curateur public s'assure pour sa part que l'obligation de fournir une sûreté est respectée.

Une fois l'an, les tuteurs et les curateurs privés doivent rendre compte de leur administration. Du 1er avril 2003 au 31 mars 2004, le Curateur public a demandé 9 427 rapports annuels et en a reçu 8 300. Le délai moyen d'obtention de ces rapports annuels était de 125 jours.

Le remplacement des représentants privés

Afin de protéger les droits des personnes représentées, le Curateur public a déposé 81 requêtes en remplacement du représentant privé et obtenu 83 jugements à cet égard au cours de l'année, comparativement à 67 requêtes et à 79 jugements en 2002-2003.

La réévaluation et la révision des régimes

Il est de la responsabilité des tuteurs et des curateurs privés de répondre aux exigences de la loi en faisant réévaluer la situation de la personne qu'ils représentent et, au besoin, en faisant réviser son régime de protection. Cette réévaluation doit être faite tous les trois ans pour les personnes sous tutelle ou pourvues d'un conseiller au majeur, et tous les cinq ans pour les régimes de curatelle. Le Curateur public envoie systématiquement un avis de réévaluation quatre mois avant la date prévue et, s'il y a lieu, un rappel au représentant privé. Les tableaux 14 et 15 présentent les conclusions de cette étape, qui est respectée par la majorité des représentants privés.

Tableau 14
Réévaluation et révision des régimes

Réévaluations	2003-2004
Réévaluations à faire au 1er avril 2003	866*
Réévaluations demandées en cours d'année	1 850
Recommandations produites	1 193
Demandes de réévaluation retirées	608
Dossiers fermés durant la période	173
Réévaluations à faire au 31 mars 2004	742

* Une nouvelle procédure dans le processus de réévaluation explique l'écart entre le solde présenté l'an dernier (737) et le nombre de réévaluations à faire au début de cette année (866).

Tableau 15
Recommandations produites à la suite d'une réévaluation

Recommandations	2003-2004	2002-2003
Maintien du régime	1179	1 781
Modification du régime	14	10
Jugement de modification du régime	58	42

La reddition de comptes et la fermeture du dossier

La responsabilité du tuteur ou du curateur privé prend fin lorsque la personne qu'il représente redevient apte, devient majeure ou émancipée ou décède. Si la personne est redevenue apte ou si elle a atteint sa majorité, le représentant légal doit répondre de son administration en lui présentant une reddition de comptes finale. En cas de décès, le tuteur ou le curateur privé transmet sa reddition de comptes au liquidateur de la succession. Du 1er avril 2003 au 31 mars 2004, le Curateur public a demandé 1 353 redditions de comptes et en a reçu 1 130.

1.6 Les services aux personnes représentées par un mandataire

Un nombre important de Québécoises et de Québécois ont pris les dispositions nécessaires pour désigner d'avance, par mandat, la personne autorisée à s'occuper d'eux s'ils devenaient inaptes. En 2003-2004, 102 801 inscriptions concernant un mandat donné en prévision de l'inaptitude ont été ajoutées au registre de la Chambre des notaires du Québec, lequel contient un peu plus d'un million d'inscriptions depuis sa création, le 29 août 1991.

Il est important de mentionner que certaines personnes peuvent avoir inscrit plus d'un mandat et que, par conséquent, ce chiffre n'est pas représentatif du nombre de personnes ayant un mandat donné en prévision de l'inaptitude. Il existe aussi un nombre indéterminé de mandats rédigés sous seing privé qui ne sont pas tous inscrits au registre.

Le greffier du tribunal informe systématiquement le Curateur public des mandats en cas d'inaptitude homologués. Celui-ci doit les consigner au registre public. Avec la collaboration du Directeur de l'état civil, un dispositif de mise à jour a été conçu pour ce dernier registre et pour les trois autres registres publics établis par la loi : le registre des tutelles et des curatelles au majeur, le registre des tutelles au mineur et le registre des biens sous administration provisoire.

Tableau 16
Personnes protégées par un mandat en cas d'inaptitude

Mandats homologués	2003-2004	2002-2003
En fin de période	8 434 *	7 854 **
Pendant la période indiquée	2 031	1 853

* Après l'épuration du registre, en juin 2004, ce nombre était ramené à 7 030.
** Après l'épuration du registre, à la fin avril 2003, ce nombre était ramené à 6 692.

1.7 L'établissement de liens privilégiés avec les intervenants

Cet axe inscrit dans le *Plan stratégique 2001-2004* a trouvé son application de différentes manières au cours de l'année 2003-2004.

L'appui des comités consultatifs
Trois comités conseillent le Curateur public dans ses orientations et dans ses prises de décision. Leurs contributions ont été significatives. Le Curateur public leur fournit le soutien logistique et le secrétariat nécessaires à leurs travaux.

Le comité de placement, formé de trois membres externes nommés par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, conseille le Curateur public en matière de placement des fonds collectifs qu'il administre au nom des personnes représentées. Prenant acte des recommandations du comité, la curatrice publique a approuvé la nouvelle politique de placement des portefeuilles nominatifs permettant de tenir compte du profil de la clientèle, de ses besoins et du niveau de risque financier acceptable.

Les deux autres comités sont issus de la réforme. Le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées a pour mandat de donner des avis sur les orientations et sur la planification stratégique du Curateur public ainsi que sur toute question que celui-ci lui soumet relativement à la protection et à la représentation de ces personnes.

En mai 2003, le comité a donné son avis sur le rôle du Curateur public vis-à-vis des comités des usagers institués dans plusieurs établissements du réseau de la santé et des services sociaux. De plus, il a donné un autre avis sur le rôle du Curateur public à l'égard de l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle que sont la contention, l'isolement et les substances chimiques. Le comité s'est également intéressé à la question du rôle que le Curateur public pourrait jouer auprès des ressources d'héber-

gement pour que les droits des personnes inaptes, durant l'ouverture d'un régime de protection, soient pleinement respectés. Un avis sur ce sujet était d'ailleurs en voie d'élaboration au 31 mars 2004.

Enfin, le comité d'éthique, constitué sur l'initiative du Curateur public, a pour mandat de le conseiller dans les décisions qu'il doit prendre dans des situations difficiles et complexes qui comportent des éléments d'incertitude et font appel à des considérations de nature éthique. Il a aussi pour tâche de proposer des lignes directrices et des balises en matière d'éthique, de même que de favoriser la réflexion collective et la concertation au sein de l'institution sur le sens même de ses choix et de ses décisions. En 2003-2004, il s'est réuni à dix reprises. En janvier 2004, le comité d'éthique a adopté un code de déontologie applicable à ses membres, que l'on retrouve sur le site Internet du Curateur public.

La composition et les travaux de ces comités sont présentés en détail à la fin du document.

Les communications avec le réseau de la santé et des services sociaux et avec d'autres milieux

La très grande majorité des personnes sous régime de protection public ou privé reçoivent des services d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ou y sont hébergées. Il importe donc que tous ceux qui interviennent auprès d'une personne représentée soient correctement informés des droits, des obligations et du rôle du Curateur public. Il est aussi important d'établir un climat de collaboration avec eux pour favoriser le respect des droits et la sauvegarde de l'autonomie des personnes représentées. Un objectif en ce sens a été énoncé dans le plan stratégique.

- **Objectif**
  D'ici avril 2002, élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication permettant d'informer efficacement et rapidement le personnel du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les personnes des domaines connexes qui interviennent auprès des personnes déclarées inaptes au sujet des rôles, des responsabilités ainsi que des politiques du Curateur public.

- **Résultat**

Le Curateur public a conçu et mis en œuvre divers moyens de communication à l'intention du réseau de la santé et des services sociaux, en particulier une publication périodique, intitulée *Le Point*. Ce bulletin est diffusé depuis février 2002 à quelque 500 établissements de santé et de services sociaux, à raison de cinq exemplaires chacun, en plus d'être offert sur le site Internet du Curateur public. De plus, depuis janvier 2003, il est possible de s'abonner à la version électronique du bulletin. À cet effet, des publicités dans les médias visant le public cible ont permis de compter, au 31 mars 2004, 1 253 abonnements électroniques à cette publication.

Le Point paraît en deux éditions : *Le Point-Orientations*, qui précise les attentes du Curateur public envers les établissements à propos de leurs interventions auprès des personnes protégées, et *Le Point-Informations*, qui livre des renseignements généraux sur les régimes de protection et les services du Curateur public. Au 31 mars 2004, 14 numéros avaient été publiés, soit sept du *Point-Orientations* et sept du *Point-Informations*, ainsi qu'un index

Par ailleurs, des représentants du Curateur public de tous les niveaux, répondant à la demande, continuent à donner régulièrement des conférences au personnel du réseau et au milieu associatif. Ils ont ainsi participé à 123 sessions d'information, réunions, congrès et colloques en 2003-2004, pour présenter à ces auditoires de l'information sur le rôle du Curateur public, sur les régimes de protection et sur les droits des personnes représentées.

Le Curateur public fait aussi le suivi régulier des recommandations qu'il adresse aux établissements en vertu du *Programme d'évaluation de la qualité de vie et des services fournis aux personnes représentées par le Curateur public*. Il les dépose à la direction générale de la régie régionale concernée et les remet au sous-ministre de la Santé et des Services sociaux. Il tient également des rencontres périodiques avec celui-ci.

De plus, le Curateur public maintient des liens de collaboration avec des ministères et des organismes gouvernementaux, plus particulièrement le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille afin de faciliter le traitement des demandes d'assistance-emploi, et les différentes administrations des régimes sociaux (Société de l'assurance automobile du Québec, Commission de la santé et de la sécurité du travail, Régie des rentes, ministère du Revenu du Québec et Agence des douanes et du revenu du Canada).

Le Curateur public a mis sur pied une table de concertation permanente avec le ministère de la Santé et des Services sociaux afin de favoriser une compréhension commune des rôles et des responsabilités de chacun et de faciliter les échanges d'information requis. Ce groupe de travail tient des rencontres mensuelles. Depuis le 24 novembre 2003, les versions révisées et informatisées du *Rapport du directeur général*, du *Rapport de réévaluation d'un régime de protection* et des guides afférents sont disponibles pour les intervenants du réseau.

1.8 La responsabilité sociétale du Curateur public

Le Curateur public est le porte-parole des personnes sous régime de protection et le défenseur de leurs droits. Il s'est engagé, dans son plan stratégique, à jouer ce rôle de façon plus active sous deux angles : par une présence accrue sur la scène sociale et par un appui à la recherche et aux études.

- **Objectif**
  Participer activement aux réseaux de réflexion et de concertation sur la promotion des droits du citoyen vulnérable, de même qu'à des forums et à des débats à portée sociale, éthique ou juridique.

- **Résultat**

Le Curateur public a assuré une présence régulière dans des forums publics et auprès d'auditoires variés. Des représentants de l'institution ont participé activement à des congrès ou colloques sur la déficience intellectuelle, la santé mentale et les problématiques liées au vieillissement.

Le Curateur public a poursuivi ses travaux en collaboration avec les curateurs publics des autres provinces canadiennes au sein de l'Association nationale de tuteurs et curateurs publics. Plusieurs comités de travail ont été mis sur pied en conséquence des conférences biennales des dernières années. Ils sont chargés, entre autres, d'élaborer des protocoles d'entente ainsi que de mener des études sur des sujets d'intérêt commun. En 2003-2004, le Curateur public du Québec a participé aux travaux de ces comités.

Le Curateur public s'est également présenté à plusieurs conférences juridiques ou à des réunions d'associations de défense des droits. Ces forums avaient, selon le cas, une portée locale, québécoise ou canadienne.

Tableau 17
Interventions publiques

	2003-2004	2002-2003
Portée des interventions		
Canadienne	0	3
Québécoise	3	4
Régionale	31	21
Locale	89	91
Total	**123**	**119**
Public visé		
Grand public	17	18
Partenaires	106	101
Total	**123**	**119**

Le Curateur public a participé au comité interministériel de lutte contre les abus envers les aînés, dirigé par le Secrétariat aux aînés. Il contribue au réseau Internet francophone « Vieillir en liberté », piloté par l'Université de Montréal, qui est actif dans le domaine du dépistage et de la prévention des abus envers les personnes âgées. Il délègue aussi un représentant à l'Assemblée des coordonnateurs du Secrétariat aux affaires autochtones. Il collabore également avec l'Office des personnes handicapées du Québec, le Protecteur du citoyen, la Chambre des notaires du Québec, le Barreau du Québec et avec diverses associations pour faire valoir l'intérêt des personnes représentées dans l'évolution des politiques et des programmes gouvernementaux. En octobre 2003, le Curateur public et le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux ont signé un protocole de collaboration favorisant la transmission de renseignements et une meilleure coordination des interventions entre les deux organismes.

1.9 Une meilleure connaissance des personnes protégées

- **Objectif**
  Au cours des trois prochaines années, approfondir les connaissances des clientèles et des facteurs qui influencent l'évolution de la demande de services, tels que les problématiques reliées à l'inaptitude et aux changements démographiques, afin d'en évaluer les conséquences et de dégager une vision prospective permettant de mieux orienter les choix du Curateur public.

- **Résultat**

Le *Programme des visites d'évaluation de la qualité de vie et des services fournis aux personnes représentées par le Curateur public* s'est terminé le 8 janvier 2004. Il visait à s'assurer que les personnes représentées vivaient dans des conditions d'hébergement leur convenant et qu'elles recevaient des soins et des services adaptés à leurs besoins.

Un projet de récupération de données dans les dossiers physiques des personnes sous régime de protection public a été entrepris en septembre 2003. Il a pour objectif de mieux connaître les caractéristiques de la clientèle au moment de la prise de juridiction par le Curateur public.

CHAPITRE 2 : L'ADMINISTRATION PROVISOIRE DE BIENS NON RÉCLAMÉS

Depuis 1945, le Curateur public assure la gestion des successions vacantes, de certains produits financiers et des biens de propriétaires inconnus ou introuvables ou de sociétés dissoutes. Depuis juillet 1999, il administre aussi de nouveaux produits financiers, devenant ainsi le guichet unique pour la récupération des biens non réclamés au Québec.

Les modifications législatives de 1999 ont ajouté à la compétence du Curateur public la réception des dépôts d'argent dans une caisse d'épargne et de crédit, le contenu des coffrets de sûreté situés dans un établissement financier, les sommes payables en vertu d'un contrat d'assurance sur la vie, les biens détenus en fidéicommis, les sommes payables pour le rachat de valeurs mobilières, les fonds et titres détenus par un courtier en valeurs mobilières pour le compte d'un client et les sommes payables en vertu d'un contrat ou d'un régime de rentes ou de retraite.

La loi oblige notamment les détenteurs et les débiteurs de biens non réclamés à faire une remise annuelle au Curateur public. Ils doivent alors produire un état contenant la description de ces biens et les renseignements nécessaires pour établir l'identité des ayants droit, l'adresse de leur dernier domicile connu ainsi que la nature et la source de leurs droits.

Le Curateur public récupère ces biens, les administre temporairement et procède à leur liquidation pour en verser le reliquat aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances du Québec après avoir remboursé les créanciers suivant leurs rangs et privilèges. Il a donc la responsabilité de rechercher et d'informer les ayants droit. Un ayant droit peut récupérer son bien auprès du Curateur public sans limite de temps, sauf dans le cas des successions non réclamées et des sommes inférieures à 500 $, où la période de réclamation est limitée à dix ans.

Au cours de l'année 2003-2004, le Curateur public a connu une croissance aussi imprévisible que fulgurante de la demande de services en matière de biens non réclamés. La hausse de plus de 200 % du nombre de produits financiers reçus résulte en bonne partie de la démutualisation dans le secteur de l'assurance. Dans le domaine des compagnies dissoutes, l'accroissement du nombre de dossiers ouverts découle notamment de la réforme cadastrale qui a mis au jour plusieurs biens sans maître. La hausse importante du nombre de réclamations en matière de successions non réclamées demeure inexpliquée, si ce n'est par la connaissance accrue du rôle du Curateur public par la population en général.

Cet afflux de nouveaux dossiers dont il faut d'abord prendre connaissance et pour lesquels il faut souvent entreprendre une investigation le plus tôt possible a drainé une partie des efforts de la Direction générale de l'administration provisoire des biens non réclamés. Des retards sont apparus dans les dossiers en traitement, l'ajout de ressources en cours d'année s'étant révélé impossible.

Dans son *Plan stratégique 2001-2004*, le Curateur public s'est donné trois objectifs : d'abord, se doter des mécanismes requis pour récupérer les nouveaux biens; ensuite, accroître les remises aux ayants droit; et finalement, définir les conditions pour l'établissement d'une convention de performance et d'imputabilité entre la curatrice publique et le directeur général de l'Administration provisoire des biens non réclamés.

Le chapitre qui suit présente les résultats relatifs à ces trois objectifs ainsi que l'information permettant de rendre compte de l'administration de tous les biens non réclamés et d'engagements formulés dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

En 2003-2004, le Curateur public a reçu près de 58,5 millions de dollars de biens non réclamés dont 40,7 millions corres-

pondant à des liquidités et 17,8 millions à des actifs autres que des liquidités (placements, actions, dépôts à terme, etc.).

2.1 Produits financiers non réclamés

- **Objectif**
  Mettre en place, d'ici avril 2002, l'ensemble des mécanismes requis pour récupérer et gérer les nouveaux biens non réclamés qui sont dorénavant sous l'administration provisoire du Curateur public.

- **Résultat**

Mouvement des produits financiers
En 2003-2004, le Curateur public a ouvert 182 891 nouveaux dossiers de produits financiers non réclamés. En comparaison, 63 172 avaient été ouverts en 2002-2003.

La croissance du nombre de dossiers ouverts est notamment attribuable aux effets de la démutualisation dans le secteur de l'assurance. Également, elle peut résulter d'une réponse plus assidue de détenteurs de produits financiers qui sont davantage sensibilisés à leurs obligations à l'égard de la *Loi sur le curateur public*.

À la suite des travaux entrepris conjointement avec certains de ses partenaires, le Curateur public poursuit sa réflexion d'améliorer et d'augmenter ses réceptions de valeurs. À cette fin, un programme d'inspection a été mis en place auprès des détenteurs de produits financiers.

De plus, afin d'améliorer la connaissance du domaine des valeurs mobilières par le Curateur public et de permettre une meilleure application de la *Loi sur le curateur public* par les détenteurs de produits financiers, l'organisme a engagé un processus de consultation de différents intervenants du milieu dont l'Autorité des marchés financiers, l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières et l'Institut des fonds d'investissement du Canada.

2.2 Les successions et autres biens non réclamés

Ouverture des dossiers
Dès qu'une succession non réclamée est signalée au Curateur public, celui-ci s'assure que le dossier est conforme à ses exigences pour en accepter la responsabilité, puis il procède à son ouverture. Pour les biens sans maître, les compagnies dissoutes et les successions non réclamées, il doit identifier tous les actifs, les administrer et les liquider. Les tableaux 18 et 19 indiquent le nombre de dossiers examinés.

Tableau 18
Dossiers de successions et d'autres biens non réclamés ouverts, par catégorie

	2003-2004	2002-2003
Successions non réclamées	1 318	1 039
Successions de personnes inaptes décédées	361	247
Sociétés dissoutes	342	130
Propriétaires inconnus ou introuvables	101	26
Total	**2 122**	**1 442**

En 2003-2004, le Curateur public a fait face à une augmentation marquée des successions et des biens non réclamés.

Comparativement à l'année 2002-2003, 680 dossiers de plus ont été ouverts, soit une augmentation de 47 %. Les causes de cette hausse restent cependant à expliquer. L'effervescence du marché immobilier et la réforme cadastrale ont eu des répercussions importantes sur l'ouverture du nombre de dossiers de compagnies dissoutes et de biens sans maître car elles ont permis de reconnaître ou d'identifier plusieurs lots sans propriétaire. À cela s'ajoute une meilleure connaissance du rôle du Curateur public par la population.

Investigation et administration des dossiers

Tableau 19
Investigations

	2003-2004	2002-2003
Investigations à faire en début d'année	608	312
Nouvelles investigations	1 188	998
Investigations terminées	666	702
Investigations à faire en fin d'année	1 130	608

- **Engagement**
  Pour ce qui est des nouvelles successions non réclamées, le Curateur public s'engage à dresser l'inventaire des biens dans un délai d'au plus six mois suivant l'ouverture du dossier.

- **Résultat**

Au cours de 2003-2004, le Curateur public a terminé l'investigation de 666 dossiers de successions non réclamées, comparativement à 702 l'année précédente. Cette baisse est attribuable à la complexité de certains dossiers composés d'une plus grande variété d'actifs à liquider. Du nombre d'investigations complétées, 469 ont été traitées en six mois ou moins, si bien que l'objectif a été atteint à 70 % dans le cas des dossiers qui en ont fait l'objet, ce qui représente une augmentation de 9 % par rapport à l'année dernière. Toutefois, 1 130 investigations restaient à réaliser à la fin de l'année, représentant presque le double de l'année précédente. Cette hausse est directement liée à celle de l'ouverture des dossiers. Le Curateur public est en voie de revoir ce processus afin de le rendre plus efficient.

Une fois l'inventaire des biens dressé, le Curateur public récupère les comptes bancaires, les polices d'assurance, les comptes à recevoir et les autres avoirs. Il procède à la liquidation des biens récupérés ainsi qu'à la vente des véhicules, des meubles et des immeubles en s'assurant de protéger les droits des ayants droit et des créanciers dans la mesure du possible.

Pour des raisons de transparence et d'accessibilité, le Curateur public privilégie la vente aux enchères des meubles et des véhicules appartenant aux successions non réclamées ainsi que des biens récupérés dans les palais de justice et les postes de la Sûreté du Québec. Pendant l'année 2003-2004, il s'est tenu 11 ventes aux enchères, annoncées par des avis dans les journaux. Elles ont entraîné des revenus totaux de près de 602 000 $, y inclus la valeur de certains biens appartenant à des personnes représentées. Cela représente une augmentation importante des revenus par rapport à l'année précédente (426 000 $). Cet accroissement est en partie attribuable à une gestion plus rigoureuse des véhicules abandonnés et à une hausse du volume de biens qui font l'objet d'une vente aux enchères et dont le prix de vente tend davantage à se rapprocher de leur juste valeur marchande.

Gestion des immeubles

Au 31 mars 2004, la Direction générale de l'administration provisoire des biens non réclamés administrait temporairement 620 immeubles dont une partie des propriétaires sont inconnus ou introuvables. La valeur totale de ces immeubles, selon l'évaluation municipale, s'élevait à 7 990 401 $ et ils totalisaient 1 085 337 $ en emprunts hypothécaires.

De ces 620 immeubles, 144 barrages provenant de sociétés dissoutes étaient également gérés par le Curateur public. Celui-ci a conclu en 2002 une entente de collaboration avec le ministère de l'Environnement visant l'entretien des barrages sans maître afin d'assurer un milieu sécuritaire pour les citoyens.

Traitement des dossiers

Selon le nombre et la valeur des renseignements disponibles au début de la prise de juridiction d'une succession vacante, le temps de traitement est d'environ deux ans. Rappelons que le Curateur public agit comme administrateur provisoire et liquidateur de successions non réclamées. En règle générale, il est informé de l'existence d'une telle succession plus de six mois

après le décès du propriétaire des biens. D'ailleurs, ce délai, qui s'échelonne parfois sur une plus longue période, ne favorise pas une intervention rapide. Ceci peut occasionner une perte d'information et, dans certains cas, des actifs de la succession. Malgré cela, plus de 46 millions de dollars provenant de la liquidation de successions sont disponibles pour remise aux ayants droit, information qui paraît sur le site Internet du Curateur public.

Fermeture des dossiers
Lorsque tous les biens ont été liquidés, le processus de fermeture du dossier est enclenché. En 2003-2004, 1 327 dossiers de successions ont été fermés, comparativement à 1 729 l'année précédente. Cependant, afin d'évaluer correctement cette comparaison, il importe de savoir qu'au cours de l'exercice 2002-2003, un effort substantiel avait été consacré à cette étape de fermeture, avec l'affectation de ressources occasionnelles supplémentaires pour diminuer les dossiers en attente. Les biens ont été remis aux ayants droit ou à l'État dans 37 % des cas, comparativement à 44 % au cours de l'exercice antérieur.

Dans 40 % des dossiers fermés, la valeur de réalisation des actifs n'a pas été suffisante pour couvrir les honoraires du Curateur public, comparativement à 44 % l'année précédente. Dans ces cas, l'institution doit renoncer à ses honoraires de gestion. On constate donc une amélioration à ce chapitre. Les créanciers ont été partiellement remboursés dans 13 % des dossiers, contre 10 % des cas en 2002-2003.

2.3 La remise aux ayants droit

Un des volets de la mission du Curateur public est de procéder à des recherches afin de trouver les propriétaires et les ayants droit de successions et de biens non réclamés. Dans son *Plan stratégique 2001-2004*, il a pris un engagement formel à l'égard de ces derniers et s'est fixé comme objectif d'accroître le nombre de remises.

- **Engagement**
  Dans le cas des biens sous administration provisoire, le Curateur public s'engage à en rechercher les propriétaires ou les ayants droit.

- **Objectif**
  Accroître de 5 % par année le nombre de remises effectuées aux ayants droit. Le Curateur public garantit la remise des biens non réclamés qu'il administre aux propriétaires ou aux ayants droit qui se manifestent dans les délais prescrits.

- **Résultat**

En 2003-2004, 103 dossiers de successions non réclamées ont été traités. Parallèlement, du nombre de réclamations de produits financiers traitées la même année, 1 202 se sont terminées par un paiement à l'ayant droit. Le Curateur public a remis un montant de 8,8 millions de dollars aux ayants droit et 10,4 millions de dollars à l'État.

Le Curateur public a modifié sa politique de recherche des ayants droit et des propriétaires le 3 décembre 2003, abrogeant ainsi la politique précédente afin de clarifier les orientations et les principes qui soutiennent cette démarche. Pour assurer l'application de cette politique en se basant sur les résultats de projets pilotes réalisés en cours d'exercice, un travail d'élaboration de directives et de procédures est en cours.

Par ailleurs, un autre projet pilote présentement en cours concerne la recherche de propriétaires de titres de valeurs mobilières ou de parts dans des fonds communs de placement supérieurs à 1 000 $.

Afin d'élargir l'éventail des outils de recherche des ayants droit, le Curateur public participe à des discussions avec d'autres organismes, dont la Régie de l'assurance maladie du Québec, en vue de conclure de nouvelles ententes pour faciliter l'atteinte de cet objectif.

2.4 Une convention de performance et d'imputabilité

Dans son plan stratégique, le Curateur public s'est donné l'objectif suivant :

- **Objectif**
  D'ici avril 2002, définir les conditions permettant de convertir la Direction de l'administration provisoire des biens non réclamés en une agence gouvernementale liée au Curateur public par le biais d'une convention de performance et d'imputabilité et par une entente de gestion avec le Conseil du trésor, le cas échéant.

- **Résultat**

Depuis avril 2002, la Direction générale de l'administration provisoire des biens non réclamés bénéficie d'un financement autonome. En 2003-2004, la définition des nouveaux processus a été complétée. À terme, cela permettra également d'améliorer la gestion par résultats et d'en arriver à établir des objectifs précis qui seront liés aux nouvelles façons de faire. La signature d'une convention de performance et d'imputabilité pourrait en découler.

CHAPITRE 3 : LES ENGAGEMENTS COMMUNS À TOUS LES SERVICES

Les deux *Déclarations de services aux citoyens* énoncent les mêmes engagements pour les deux missions du Curateur public au regard des renseignements généraux, des retours d'appels, de l'accueil des visiteurs, de la courtoisie envers les usagers et du traitement des plaintes. Il est utile de mentionner, d'entrée de jeu, que ces engagements ont été formulés au cœur d'une réforme majeure de l'institution, avant que tous les changements requis soient complètement dessinés et, en conséquence, implantés. Compte tenu de l'ampleur des travaux en cours, les démarches pour mesurer de façon plus systématique la satisfaction des citoyens et la qualité des services offerts ont été reportées. L'élaboration actuelle d'un nouveau système informatique intégrant les principes de la gestion par résultats facilitera la compilation de telles mesures.

3.1 Les renseignements généraux

- **Engagement**

  Vous pouvez nous joindre par téléphone, par télécopieur, par la poste ou par courrier électronique. Nos préposés aux renseignements vous répondront immédiatement par téléphone ou dans la journée même par Internet suivant votre choix. Si vos questions débordent le champ de leurs compétences, ils les relaieront au service autorisé.

- **Résultat**

En 2003-2004, le service des renseignements généraux a reçu 31 589 demandes par téléphone, soit une légère augmentation par rapport à l'année précédente (30 363), et 1 096 demandes par Internet, ce qui correspond à une diminution de près de 9 % (1 198). En 2003-2004, le site Internet du Curateur public a fait l'objet d'environ 149 000 visites.

Les questions sur les biens non réclamés représentent 22 % des demandes de renseignements reçues par téléphone et un peu plus du quart (26 %) de celles qui ont transité par Internet. Aux 6 953 questions sur les biens non réclamés reçues par téléphone au Curateur public, il faut en ajouter 2 535 autres reçues par Communication-Québec, en vertu d'une entente de service entre les deux organisations. Les préposés aux renseignements téléphoniques du Curateur public ont pu répondre directement à 52 % des demandes sur les biens non réclamés.

De leur côté, les questions sur la protection des personnes représentent 44 % des demandes de renseignements généraux reçues par téléphone et 18 % des demandes reçues par Internet. Les préposés aux renseignements téléphoniques ont pu répondre directement à plus de 60 % d'entre elles et celles qu'ils n'ont pas pu satisfaire ont été relayées aux services appropriés.

Le temps d'attente moyen d'une demande de renseignements généraux était de moins de 44 secondes et 16 % des correspondants ont abandonné l'appel avant la réponse d'un préposé. Le Curateur public n'a reçu aucune plainte associée aux renseignements généraux.

3.2 Les retours d'appels

- **Engagement**

  Si vous téléphonez directement à un membre de notre personnel quand il est absent, lui-même ou un collègue vous rappellera dans un délai d'au plus 24 heures (un jour ouvrable).

- **Résultat**

Aucun indicateur numérique ne permet actuellement de mesurer avec rigueur le respect de la norme relative à ce délai. Le Bureau des plaintes a reçu huit plaintes de correspondants non rappelés, comparativement à 11 en 2002-2003. Les employés étant appelés à se déplacer dans le cours de leur travail, il ne leur est donc pas toujours aisé de respecter cette norme.

3.3 L'accueil des visiteurs

- **Engagement**
  Nos bureaux offrent un service d'accueil aux visiteurs. Dès que vous vous y présentez, un préposé vous reçoit. Avec ou sans rendez-vous, vous attendrez au plus 15 minutes avant de rencontrer un conseiller autorisé.

- **Résultat**

Le Curateur public respecte cet engagement. En 2003-2004, il a accueilli 5 430 visiteurs à ses bureaux offrant les services de protection, dont 91 % ont été dirigés vers l'interlocuteur approprié dans le délai fixé d'au plus 15 minutes. L'attente moyenne a été de six minutes. Le délai d'attente court de l'heure d'arrivée à l'accueil jusqu'au moment de la rencontre avec l'interlocuteur, sans égard à l'heure du rendez-vous. Le Curateur public n'a reçu aucune plainte concernant l'accueil des visiteurs.

3.4 La courtoisie

- **Engagement**
  Notre personnel vous traitera avec courtoisie et civilité. Tout employé qui s'adresse aux usagers doit donner son identité.

- **Résultat**

De façon générale, le personnel établit une relation empreinte de courtoisie avec les interlocuteurs. Le Curateur public n'a reçu que six plaintes reliées à la courtoisie envers les usagers au cours de l'exercice écoulé, comparativement à cinq en 2002-2003.

3.5 Le traitement des plaintes

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction formulée par toute personne physique ou morale à l'égard d'un service ou d'une action de l'organisation. Cette insatisfaction peut se manifester envers tous nos services et toutes nos activités. Un signalement n'est pas considéré comme une plainte. Il s'agit plutôt de toute situation, de toute action directe ou indirecte et de toute omission pouvant causer un préjudice à une personne, à son patrimoine ou porter atteinte à ses droits, qu'une personne de l'extérieur rapporte à un employé du Curateur public.

Le Curateur public accorde une grande importance à la gestion des plaintes qu'il reçoit, en vue d'améliorer ses services. Il fonde toutes ses actions sur les principes suivants : être à l'écoute, responsabiliser l'ensemble des employés à cet égard, agir avec cohérence et célérité. Le Curateur public a reçu 198 plaintes au cours de l'année, comparativement à 153 en 2002-2003, soit une augmentation de 29 %. En effet, des efforts ont été consentis pour faire connaître davantage le service, par la publication en avril 2003 du dépliant *Le Curateur public vous écoute* et par l'amélioration du site Internet.

Tableau 20
Traitement des plaintes

	2003-2004	2002-2003
Solde en début de période	39	65
Plaintes reçues en cours d'année	198	153
Nombre total de plaintes traitées durant l'année	195	179
Solde en fin de période	42	39

Traitement des plaintes

Le délai moyen pour finaliser le traitement des plaintes se calcule en jours ouvrables à compter de la date de la réception d'une plainte jusqu'à la date de la fermeture du dossier. Cependant, les délais qui ne relèvent pas du Curateur public sont exclus des calculs.

Afin de dresser un portrait plus représentatif des délais moyens observés, la méthode de calcul a été modifiée en 2003-2004. Désormais, les valeurs extrêmes dues à des cas spéciaux, comme les dossiers en attente de procédures judiciaires, sont exclues des calculs. Cela a donc comme conséquence de diminuer les délais moyens. Ainsi, selon la nouvelle méthode de calcul, le délai moyen observé en 2003-2004 est de 20,5 jours. En utilisant l'ancienne méthode, ce délai s'établirait à 27,6 jours. En guise de comparaison, le délai moyen de traitement en 2002-2003 était de 67,0 jours.

Cette diminution est attribuable à la fin du *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis*. En effet, l'équipe avait été mise à contribution en 2002-2003 pour la préparation des demandes soumises en vertu de ce programme.

Tableau 21
Délai de traitement des plaintes

	2003-2004	2002-2003
Délai de traitement des plaintes finalisées parmi celles qui ont été reçues en cours d'année *	16,6 jours	34,6 jours
Délai de traitement de l'ensemble des plaintes finalisées en cours d'année	20,5 jours**	67,0 jours

* La méthode de calcul de l'an passé aurait donné un délai moyen de 23,3 jours ouvrables en 2003-2004, au lieu de 16,6.

** La méthode de calcul de l'an passé aurait donné un délai moyen de 27,6 jours ouvrables en 2003-2004, au lieu de 20,5.

Contact avec le requérant

- **Engagement**
  Nous vous envoyons un accusé de réception, signé par le directeur, et un délégué aux plaintes entre en contact avec vous dans les 48 heures (deux jours ouvrables) qui suivent le dépôt de votre plainte.

- **Résultat**

Le délai moyen observé pour le premier contact avec un plaignant a été de 6,3 heures[1]. Le Curateur public a ainsi largement respecté sa norme, fixée à deux jours ouvrables.

En 2003-2004, le Curateur public a finalisé le traitement de 195 plaintes comparativement à 179 en 2002-2003. Parmi celles-ci, un accusé de réception a été envoyé dans 99 cas. Il n'y a pas toujours lieu de communiquer avec les requérants. Ainsi, 73 plaintes ne nécessitaient pas d'appel pour divers motifs : le requérant n'avait pas fourni ses coordonnées, le contact avec lui n'avait pas été direct mais passait par un intermédiaire, etc.

Par ailleurs, 142 plaignants ont été appelés dans un délai de 48 heures. Dans certains cas, le premier contact n'a pas pu être établi dans ce délai, car le requérant n'avait pas fourni ses coordonnées ou la prise de contact n'avait pas été faite directement avec lui mais plutôt par un intermédiaire, tel que le Protecteur du citoyen. Ainsi, 53 plaintes ne nécessitaient pas d'appel pour divers motifs.

Rétroaction

- **Engagement**
  Le délégué aux plaintes analyse les faits et vous rappelle dans un délai maximum de 20 jours ouvrables pour vous faire part de ses constatations et de ses recommandations.

(1) La méthode de calcul de l'an passé aurait donné un délai moyen de 7,3 heures en 2003-2004, au lieu de 6,3.

- **Résultat**

Le délai moyen observé en 2003-2004 est de 10,0[2] jours ouvrables comparativement à 29,9 l'an passé. Cette diminution du délai pour faire part des constatations et des recommandations est également attribuable à la fin du *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis*.

Pendant l'année écoulée, le Curateur public a respecté le délai de 20 jours ouvrables pour rappeler les requérants afin de leur faire part de ses constatations et de ses recommandations dans 81 % des plaintes traitées, comparativement à 64 % en 2002-2003.

Motifs des plaintes

Les plaintes relatives à la protection d'une personne et à son plan de soins ont augmenté par rapport à l'année précédente, passant de 24 en 2002-2003 à 38 en 2003-2004. Les plaintes relatives à la gestion des biens, tant à la protection qu'à l'administration provisoire de biens non réclamés, sont également en hausse, passant de 69 à 93, tandis que celles qui concernent la contestation des honoraires du Curateur public et de la surveillance des représentants légaux sont en baisse.

Tableau 22
Motifs des plaintes traitées

	2003-2004	2002-2003
Gestion des biens	93	69
Communications verbales ou écrites	42	30
Protection de la personne, plan de soins	38	24
Relations avec le personnel	28	19
Délai d'exécution	21	23
Surveillance des représentants légaux	14	19
Honoraires du Curateur public	12	19
Application des lois - rigidité administrative	5	4
Demande de révision du dossier	1	0
Demande d'enquête	0	1
Autre	7	4
Total *	**261**	**212**

* Une même plainte peut comporter deux motifs, si bien que le total des motifs est supérieur au nombre de plaintes traitées.

Tableau 23
Correctifs apportés aux dossiers à la suite d'une plainte

	2003-2004	2002-2003
Nombre de plaintes traitées	195	179
Nombre de plaintes suivies de correctifs (délais, contenu)	84	86
Rapport des correctifs aux plaintes traitées	43 %	48 %

(2) La méthode de calcul de l'an passé aurait donné un délai moyen de 13,9 jours ouvrables en 2003-2004, au lieu de 10,0.

CHAPITRE 4 : LA MODERNISATION DE LA GESTION DE L'INSTITUTION

Depuis près de cinq ans, le Curateur public mène une réforme visant à se rapprocher des personnes qu'il représente et à mieux adapter ses services à leurs besoins. Cette opération majeure entraîne inévitablement une transformation de son organisation, condition essentielle au succès des changements mis en œuvre. Les missions et les valeurs du Curateur public ont été redéfinies et des objectifs clairs ont été énoncés. Les engagements ont été rendus publics dans le *Plan stratégique 2001-2004* et dans les deux *Déclarations de services aux citoyens* publiées par le Curateur public. L'organisme s'est doté d'outils lui permettant de remplir plus adéquatement son rôle. Ce faisant, sa gestion s'inscrit totalement dans l'objectif de modernisation de l'administration publique.

À cet égard, le *Plan stratégique 2001-2004* articule, autour de trois axes d'intervention, sept objectifs en regard desquels les résultats de la troisième année sont présentés dans les pages qui suivent.

4.1 Les ressources humaines

La collaboration du personnel est une condition essentielle à la réussite du virage entrepris. Le Curateur public s'est donné comme premiers objectifs de stabiliser son effectif en dotant les postes sur une base permanente, d'accroître la proportion de professionnels dans l'équipe de protection des personnes inaptes et de susciter l'adhésion du personnel aux orientations et aux engagements de l'organisation par une formation et une information adéquates.

En 2003-2004, le Curateur public pouvait compter sur un effectif permanent de 580 postes autorisés ou équivalents en temps complet (ETC). Au 31 mars 2004, à cette norme administrative correspondait un total de 661 personnes à son emploi, soit 502 employés permanents et 159 occasionnels.

Parmi ce personnel, 296 sont des employés professionnels, ce qui représente une hausse de 18 % par rapport à l'exercice précédent. Ces personnes sont issues de différents domaines, tels que la santé, le droit, le travail social et la comptabilité, pour n'en nommer que quelques-uns.

De nombreux efforts ont été faits pour stabiliser l'effectif en accroissant la proportion d'employés permanents. Pour y parvenir, le Curateur public a lancé 60 offres de mutation ou d'affectation au cours de l'année, en plus de tenir un concours de recrutement. Seize promotions ont également été accordées. Au 31 mars 2004, l'organisme comptait 502 employés permanents, soit une hausse de 6 % par rapport à l'an passé.

Tableau 24
Répartition du personnel permanent et occasionnel, au 31 mars 2004

	Femmes		Hommes		Total
	(Nombre)	(%)	(Nombre)	(%)	(Nombre)
Haute direction	1	100 %	0	0 %	1
Cadres	14	50 %	14	50 %	28
Professionnels	182	61 %	114	39 %	296
Fonctionnaires	242	72 %	94	28 %	336
Ensemble	**439**	**66 %**	**222**	**34 %**	**661**

La formation du personnel

En conséquence de la réforme, le Curateur public a dû renouveler considérablement son personnel et transformer ses pratiques au cours des dernières années. Dans ce contexte, il importe de maintenir l'effort de formation pour l'accueil et l'intégration des nouveaux employés d'une part, et pour l'initiation aux problématiques et aux systèmes informatiques de l'institution, d'autre part.

- **Objectif**
  Poursuivre les efforts d'intégration et de formation du personnel en lui offrant notamment des sessions d'accueil ainsi que des activités de formation sur la tâche et sur l'utilisation des systèmes informatiques.

- **Résultat**

En 2003-2004, le Curateur public a consacré 23 402 heures-personnes à la formation et au perfectionnement de 3 023 participants. Près de 16 % de ce temps a été employé à mettre à jour les connaissances de 686 personnes sur l'application informatique utilisée dans l'organisme. Une priorité a été accordée aux formations portant sur les différentes spécificités de la clientèle et sur l'encadrement juridique des interventions auprès d'elle. De plus, l'introduction de nouveaux processus de travail a nécessité des formations adaptées pour certains secteurs. Finalement, la révision des politiques et des directives internes a nécessité des formations sur des thèmes spécifiques. Les coûts associés à la formation du personnel en 2003-2004 s'élèvent à 859 282 $. Ce montant comprend les traitements, qui sont de l'ordre de 620 957 $.

Pour l'année civile 2003, le Curateur public a dépassé la norme établie par la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* : la proportion de sa masse salariale consacrée à des activités de formation à l'intention de son personnel est passée de 2,85 % en 2002 à 2,79 % en 2003.

Tableau 25
Activités de formation, en 2003-2004

Sujets	Participants	Heures-personnes
Accueil et intégration	398	6 410
Bureautique et informatique	823	5 397
Domaine de la santé	382	2 910
Domaine juridique	371	2 052
Nouveaux processus	286	1 823
Gestion	189	1 467
Thèmes spécifiques	205	1 426
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	231	1 070
Communications orales et écrites	31	300
Plan stratégique des technologies de l'information	45	123
Autres	62	424
Total	**3 023**	**23 402**

- **Objectif**

Faire en sorte, notamment au moyen d'activités d'information et de sensibilisation, que le personnel du Curateur public connaisse les engagements de l'institution et qu'il y adhère.

- **Résultat**

Durant l'année 2003-2004, les employés ont été tenus informés de l'évolution de l'avancement de la réforme et plusieurs d'entre eux sont associés à la révision des processus et des systèmes informatiques.

Un cadre de gestion axé sur les résultats

- **Objectif**

Faire en sorte que le Curateur public applique la gestion par résultats dès l'année 2001-2002, notamment en mettant à la disposition des gestionnaires l'instrumentation nécessaire ainsi que des activités de développement adaptées à leurs besoins.

- **Résultat**

Des mécanismes d'échange formels ont été institués. Ainsi, les comités de gestion des différents secteurs se réunissent périodiquement pour faire le point sur les problématiques qui touchent le Curateur public et pour élaborer des solutions en conséquence, de même que pour s'assurer de l'atteinte des résultats. Des plans sectoriels ont été développés et des normes de service y ont été définies.

Le Curateur public a aussi amélioré ses outils de reddition de compte avec les moyens disponibles en attendant la réforme de ses systèmes.

- **Objectif**

Se doter, d'ici avril 2002, de systèmes d'information de gestion pour appuyer la prise de décision à l'égard des ressources humaines, matérielles et financières, des programmes d'activités et des services du Curateur public.



- **Résultat**

Dès l'année 2001-2002, le Curateur public a mis en service une instrumentation de gestion qui facilite la régulation de ses ressources humaines et financières ainsi que l'accès à certaines données sur les personnes protégées. Des suivis périodiques sont effectués et les gestionnaires y sont associés pour mieux planifier les besoins et l'évolution des ressources de l'organisation. Comme en faisait état le rapport annuel de l'an dernier, les outils réunis ne constituent cependant pas un système. Leur intégration se fera dans la poursuite des travaux relatifs à la planification stratégique des technologies de l'information.

4.2 Des systèmes modernes et performants

Le plan stratégique du Curateur public s'appuie largement sur le recours aux technologies de l'information.

La qualité et l'efficacité des services aux usagers sont en partie tributaires de la performance du traitement des données et des transactions qui en découlent, que ce soit pour l'administration des biens ou la protection de la personne. Aussi, le besoin d'échanges électroniques avec d'autres organismes se fait de plus en plus sentir.

Le système actuel du Curateur public ne répond pas à l'ensemble des besoins. Pour qu'il soit plus moderne et convienne mieux à ses obligations, l'organisme procède actuellement à sa refonte complète.

- **Objectif**

  Élaborer, d'ici avril 2002, une stratégie visant à adapter le système informatique opérationnel aux nouveaux processus de gestion ainsi qu'à la gestion par résultats.

- **Résultat**

  À sa séance du 28 février 2002, le Conseil du trésor donnait son aval au *Plan stratégique des technologies de l'information* du Curateur public, dont les coûts prévus sont de 17,7 millions de dollars en trois ans.

En 2003-2004, le Curateur public a obtenu l'approbation du Secrétariat du Conseil du trésor pour son projet d'architecture générale de ses services et processus de travail. Cette architecture correspond au modèle gouvernemental.

De plus, en février 2004, le Curateur public a entamé quatre travaux d'analyses préliminaires découlant du plan de mise en œuvre de son architecture d'entreprise visant à déterminer plus précisément les besoins à combler afin de sélectionner la gamme de progiciels à acquérir.

À l'issue de ces travaux, l'acquisition des systèmes retenus, la phase de paramétrage des progiciels et la préparation de leur implantation seront effectuées.

4.3 Les communications par Internet

Les communications externes visent en premier lieu les usagers et les collaborateurs de tous les services qui requièrent leur contribution directe pour la réalisation des missions du Curateur public. Ce dernier respecte les orientations gouvernementales en offrant aux citoyens plusieurs modes d'accès.

Les formulaires dans Internet

- **Objectif**

  D'ici avril 2002, rendre disponibles dans Internet l'ensemble des formulaires du Curateur public destinés au grand public, aux représentants légaux et aux intervenants.

- **Objectif**

  D'ici avril 2004, faire en sorte que les formulaires les plus couramment utilisés par le grand public, les représentants légaux et les autres intervenants puissent être saisis à l'écran et acheminés par voie électronique au Curateur public.

- **Résultat**

Au 31 mars 2004, 15 formulaires offerts au grand public étaient diffusés sur le site Internet du Curateur public. Il s'agit des versions française et anglaise des 11 formulaires associés au registre des biens sous administration provisoire ainsi que des quatre formulaires associés aux tuteurs et aux curateurs privés. Par ailleurs, 11 autres formulaires sont diffusés sur Internet à l'intention des partenaires du réseau de la santé dans le but de faciliter les échanges d'information avec le Curateur public.

De plus, depuis novembre 2003, les versions révisées du *Rapport du directeur général* et du *Rapport de réévaluation d'un régime de protection* sont disponibles sur le site Internet du Curateur public.

Actuellement, ces formulaires sont dynamiques et peuvent être remplis à l'écran. Il faudra cependant attendre la fin de la réforme des systèmes pour rendre possible leur retour par voie électronique.

La consultation des registres

- **Engagement**

  Nous tenons à jour, conformément à la loi, les registres publics des régimes de protection en vigueur (...) et un registre public des biens non réclamés sous administration provisoire. Vous pouvez consulter ces registres de trois façons différentes : par téléphone, sur notre site Internet ou encore, en vous présentant à nos bureaux.

- **Résultat**

En 2003-2004, les registres publics offerts sur le site Internet du Curateur public ont fait l'objet de 31 606 consultations :

- 23 889 consultations du registre des biens sous administration provisoire;
- 7 717 consultations des trois registres de personnes protégées : le registre des tutelles au mineur, le registre des tutelles et des curatelles au majeur et le registre des mandats homologués donnés par des personnes en prévision de leur inaptitude.

Les personnes qui interrogent les registres par l'entremise des préposés aux renseignements téléphoniques ou des préposés à l'accueil dans les bureaux du Curateur public sont incluses dans ce résultat puisque ces employés les renseignent en consultant eux-mêmes les registres sur le site Internet. Nous avons traité trois plaintes associées aux registres publics en 2003-2004. Le tableau suivant montre la fréquence de la consultation de ces registres.

Tableau 26
Consultations des registres publics

	2003-2004	2002-2003
Registres des biens non réclamés	23 889	42 013
Registres des personnes protégées	7 717	10 804
Total	**31 606**	**52 817**

4.4 Une gestion financière rigoureuse

Le Curateur public bénéficie d'un cadre financier double puisqu'il dispose de deux sources de financement : les crédits votés et les crédits renouvelables. Ces derniers constituent un mécanisme, prévu à la *Loi sur le curateur public*, qui permet de financer les activités d'administration provisoire des biens non réclamés à même les revenus.

Ainsi, pour l'exercice financier 2003-2004, le Curateur public a obtenu un budget de dépenses total de 43,7 millions de dollars, qui se détaille comme suit :

- 36,9 millions de dollars de budget de dépenses associées aux crédits votés;
- 6,8 millions de dollars de budget de dépenses associées aux crédits renouvelables.

De ce montant total, 1,2 million de dollars ont été financés par le report des crédits votés inutilisés de l'exercice précédent.

Le budget d'investissement du Curateur est passé de 8,2 millions de dollars à 10 millions en 2003-2004. La hausse de 1,8 million est attribuable aux travaux associés à son *Plan stratégique des technologies de l'information*, autorisé par le Conseil du trésor en mars 2002. Leur réalisation est prévue jusqu'en mars 2005, pour un montant total de 17,7 millions de dollars.

L'exercice financier s'est terminé par des dépenses réelles de 43,5 millions de dollars, dégageant un surplus budgétaire de 0,2 million de dollars.

Ce surplus budgétaire annuel a été reporté au complet à l'exercice subséquent. La somme de 0,2 million de dollars est inférieure à 3 % du budget des crédits votés à l'origine, le pourcentage maximal autorisé par la *Loi sur l'administration publique*. En ce qui concerne les dépenses d'investissement non effectuées, elles sont relatives à la réalisation du *Plan stratégique des technologies de l'information* et seront reportées aux exercices financiers suivants.

Quant aux revenus produits par le Curateur public et versés au Fonds consolidé du revenu, ils proviennent essentiellement de deux sources : la tarification de certains services aux personnes sous régime de protection et aux ayants droit ou successibles de biens non réclamés ainsi que la liquidation de biens non réclamés. Pour l'exercice 2003-2004, ces revenus ont totalisé 16,3 millions de dollars, une hausse de 1,1 million de dollars par rapport à 2002-2003.

Voici l'état des revenus et dépenses du Curateur public pour l'exercice terminé le 31 mars 2004.

REVENUS ET DÉPENSES

Exercice terminé le 31 mars 2004
en dollars

	2003-2004 $	2002-2003 $
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Honoraires de représentation des personnes et d'administration des biens	**7 182 046**	6 883 354
Honoraires de surveillance des curatelles et des tutelles privées	**395 906**	497 492
Intérêts sur les avances aux comptes sous administration	**111 535**	101 496
Autres revenus	**127 112**	8 046
	7 816 599	7 490 388
Honoraires non exigés (note 1)	**1 303 306**	1 540 547
	6 513 293	5 949 841
Biens non réclamés liquidés (note 2)	**9 835 222**	9 182 502
	16 348 515	15 132 343
DÉPENSES FINANCÉES PAR LES CRÉDITS RENOUVELABLES (note 3)		
Traitements et avantages sociaux - Biens non réclamés	**4 463 058**	3 705 194
Traitements et avantages sociaux - Administration des biens des personnes représentées	**783 000**	--
Loyers	**637 111**	335 332
Services professionnels, administratifs et autres	**336 519**	127 547
Transport et communications	**255 280**	219 814
Fournitures et approvisionnements	**26 263**	55 868
Matériel et équipement	**47 613**	51 648
Entretien et réparations	**52 063**	141 762
Compensations pour dossiers déficitaires (note 1)	**183 801**	391 302
Compensations des pertes financières (note 4)	**35 086**	5 160
	6 819 794	5 033 627
DÉPENSES FINANCÉES PAR LES CRÉDITS VOTÉS		
Traitements et avantages sociaux	**26 177 891**	24 030 930
Loyers	**3 024 732**	2 777 575
Services professionnels, administratifs et autres	**2 120 738**	2 455 866
Transport et communications	**1 801 730**	1 834 245
Fournitures et approvisionnements	**238 494**	294 604
Matériel et équipement	**465 870**	466 561
Entretien et réparations	**262 339**	430 904
Compensations pour dossiers déficitaires (note1)	**204 178**	211 089
Compensations des pertes financières (note 4)	**258 774**	479 896
Perte sur disposition d'immobilisations	**221 587**	--
Créances douteuses – curatelles et tutelles privées (note 1)	**10 348**	12 689
Amortissement des immobilisations	**1 905 244**	1 920 212
	36 691 925	34 914 571

Note 1: Les honoraires du Curateur public ne sont pas exigés ou sont radiés lorsque l'incapacité de payer des personnes est reconnue en vertu des critères établis ou lorsqu'il est impossible de récupérer le solde des dossiers déficitaires. La provision pour mauvaises créances est comptabilisée en prévision de la radiation éventuelle de tels soldes déficitaires.

Note 2 : Les biens non réclamés liquidés correspondent aux sommes provenant de la liquidation des biens confiés à l'administration provisoire du Curateur public. Ces sommes sont remises au ministère des Finances en l'absence d'un propriétaire ou d'un ayant droit; elles sont réduites des remises faites aux propriétaires et aux ayants droit retracés ultérieurement. Les honoraires que le Curateur public aurait pu exiger pour l'administration de ces biens ne sont pas présentés distinctement.

Note 3 : Les crédits renouvelables sont une source de financement. La *Loi sur le curateur public* (L.R.Q., c. C-81) et le décret 726-2003 (3 juillet 2003) prévoient que les honoraires, intérêts et autres sommes perçus par le Curateur public sont versés au Fonds consolidé du revenu et constituent un crédit pour l'année financière au cours de laquelle ils sont versés, aux conditions et dans la mesure que le détermine le gouvernement. Les crédits renouvelables sont utilisés afin de financer la totalité des activités d'administration provisoire des biens non réclamés ainsi qu'une partie, à hauteur de 783 000 $, des activités d'administration des biens des personnes que le Curateur public représente.

Note 4 : Les compensations de pertes financières correspondent aux indemnités accordées par le Curateur public pour des pertes subies par des personnes qu'il représente ou qu'il a représentées.

4.5 Une gestion qui s'inscrit dans les orientations gouvernementales

Les programmes d'accès à l'égalité

Dans les activités de dotation qu'il a réalisées en 2003-2004, l'organisme s'est aussi employé à respecter, lorsque la situation le permettait, les orientations gouvernementales en matière d'accès à l'égalité en emploi des membres de communautés culturelles, des anglophones et des autochtones. À cet égard, tous les ministères et organismes doivent tendre vers un taux d'embauche de 25 %. Le Curateur public a largement dépassé ce seuil, puisque 34 % des nominations faites au cours de l'exercice 2003-2004 concernaient des membres de groupes cibles (33 % provenant de communautés culturelles et 1 % d'anglophones). Au 31 mars 2004, 66 personnes s'identifiant comme faisant partie d'une communauté culturelle étaient à l'emploi du Curateur public, comparativement à 47 en 2002-2003. L'effectif de l'organisme comptait, par ailleurs, 1,7 % de personnes handicapées.

La politique linguistique

En 2003-2004, le Curateur public a exigé la révision linguistique de tous ses documents à diffusion externe (dépliants, publications, présentations, site Internet, etc.) et a offert un soutien aux employés au moyen d'une chronique linguistique sur son site intranet. De la formation linguistique est aussi offerte aux employés qui le requièrent. À sa réunion du 29 mars 2004, les membres du comité de la politique linguistique ont été appelés à donner leurs commentaires sur le plan d'action 2004-2005, lequel a été adopté.

L'accès à l'information

Deux lois régissent l'accès à l'information au Curateur public. La *Loi sur le curateur public* s'applique à toute demande d'accès aux renseignements contenus dans les dossiers que l'organisme détient sur les personnes qu'il représente ou dont il administre les biens. Cette loi limite à un nombre restreint de personnes le droit de prendre connaissance de ces renseignements, et ce, afin d'en protéger la confidentialité et d'assurer le respect de la vie privée des personnes représentées.

La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après appelée *Loi sur l'accès*) encadre pour sa part l'accès à l'information que le Curateur public possède à titre d'organisme public. Elle s'applique aux renseignements contenus dans les dossiers des personnes sous régime de protection privé et de celles dont le mandat donné en prévision de l'inaptitude a été homologué. Elle s'applique également aux documents administratifs de l'organisme.

Durant l'exercice 2003-2004, le Curateur public a reçu 206 demandes d'accès à l'information, dont 118 ont été faites en vertu de sa loi constitutive et 88, en vertu de la *Loi sur l'accès*.

Tableau 27
Demandes d'accès à l'information

	2003-2004	2002-2003
Loi sur le curateur public	118	157
Loi sur l'accès	88	94
Total	**206**	**251**

Par ailleurs, le Curateur public a implanté le cadre de gestion des demandes d'accès à l'information, qui précise les responsabilités des différentes directions en cette matière.

La protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information

En matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information, les efforts du Curateur public en 2003-2004 ont particulièrement porté sur la poursuite des travaux requis pour l'implantation du cadre de gestion des accès aux dossiers physiques et informatiques (adopté en septembre 2002) ainsi que sur l'organisation des activités de formation et de sensibilisation du personnel.

Des étapes importantes ont été franchies pour assurer l'implantation du cadre de gestion. Conformément au registre d'autorité adopté à la fin de l'exercice précédent, des profils d'accès par fonction ont été définis et validés.

La formation sur les règles d'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels s'est poursuivie et a été intégrée aux activités d'accueil régulières des nouveaux employés.

De plus, diverses activités ont été réalisées dans le contexte du plan de sensibilisation des employés à la protection des renseignements personnels.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VERIFICATEUR GENERAL DU QUEBEC

Dans son rapport 2002-2003, le Vérificateur général du Québec (VGQ) recommandait au Curateur public :

- de veiller à ce que tous les actifs et tous les passifs du fonds nominatif soient comptabilisés et qu'ils reflètent la valeur comptable à la date de clôture de l'exercice;

- d'obtenir des éléments probants à l'appui des débours effectués à même les prestations d'assistance-emploi versées aux mandataires et à l'appui des débours couverts par les allocations pour menues dépenses qu'il verse directement aux personnes représentées ou à leur mandataire;

- de modifier la présentation de ses états financiers afin de fournir une information complète et compréhensible sur les patrimoines administrés, en fusionnant le bilan des fonds collectifs et celui du fonds nominatif et en présentant un état de la variation de l'actif net des comptes sous administration;

- d'adopter la comptabilité d'exercice pour établir ses états financiers.

Pour améliorer sensiblement la situation et se conformer le plus rapidement aux recommandations exprimées, le Curateur public a fait différentes actions au cours de l'exercice 2003-2004.

Il a mis en œuvre diverses mesures de son programme de contrôle dans les différents secteurs d'activité liés à la gestion des patrimoines.

Dans le cours de sa planification stratégique des technologies de l'information, le Curateur public revoit ses systèmes informationnels. Ce projet d'envergure permettra à l'institution de mieux gérer les biens qui lui sont confiés et d'en rendre compte avec plus de transparence.

Durant l'exercice 2003-2004, les bilans des fonds nominatif et collectifs ont été fusionnés et le Curateur public a adopté la comptabilité d'exercice. Aussi, le Curateur public a précisé dans les états financiers des comptes sous administration de l'exercice terminé le 31 mars 2004 les bases de mesure retenues pour l'évaluation des différents éléments du bilan. Il est en mesure de présenter, pour une première année, un état complet de la variation des actifs des comptes sous administration, puisqu'une opération permettant de colliger les renseignements est en cours depuis le 1er avril 2003.

L'implantation de procédés additionnels permettra d'obtenir une partie des renseignements manquants qui touchent le suivi des revenus de l'assistance-emploi.

Parallèlement à ces travaux, le Curateur public revoit l'ensemble de ses mécanismes de gestion financière afin de les intégrer au système informatique actuellement en élaboration.

RAPPORT DE RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

En novembre 1997, le Protecteur du citoyen a soumis au gouvernement du Québec un rapport sur le Curateur public. En mars 2004, le Protecteur du citoyen a produit un nouveau rapport pour mesurer le suivi effectué par le Curateur public à ses recommandations.

Globalement, dans le cadre de ce suivi, le Protecteur du citoyen constate la justesse de la plupart des actions entreprises pour donner suite aux recommandations qu'il avait formulées il y a cinq ans. Il constate également l'ampleur de la tâche à laquelle le Curateur public s'est attelé.

Il souligne, notamment, l'ouverture du Curateur public à l'expertise externe par :

- la mise sur pied d'un comité consultatif chargé de le conseiller en matière de protection et de représentation des personnes inaptes protégées;
- la conclusion d'une entente avec le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux;
- la constitution d'un comité conseil en matière d'éthique;
- la conclusion d'ententes avec des organismes communautaires dont le mandat consiste à protéger et à défendre les droits des personnes vulnérables.

De plus, le Protecteur du citoyen constate que le Curateur public a obtenu l'adoption de modifications législatives pour être en mesure de protéger les personnes par des mesures provisoires lorsque l'ouverture du régime est imminente et qu'il s'est doté de mesures pour assurer les droits civils des personnes représentées.

Le Protecteur du citoyen reconnaît que des améliorations ont été apportées aux façons de faire en matière de consentement, de gestion des menues dépenses et de gestion d'immeubles. Il observe que le Curateur public participe au processus de désinsitutionnalisation de sa clientèle.

Malgré tout le travail entrepris, le Protecteur du citoyen soulève certaines lacunes, notamment en matière de connaissance des besoins de sa clientèle. Il recommande que le Curateur public se dote d'outils de contrôle en matière de consentement, qu'il tente de diminuer les délais pour constituer l'inventaire de toutes les sources de revenus et des biens des personnes qu'il représente et qu'il instaure un mécanisme de suivi des personnes nouvellement relocalisées après un long séjour en établissement psychiatrique.

Lorsque le nouveau système informatique du Curateur public sera implanté, le Protecteur du citoyen retient aussi que d'autres améliorations seront apportées, notamment pour l'accès au compte sommaire de gestion.

Le Protecteur du citoyen reconnaît les importantes améliorations du Curateur public apportées à la représentation, la connaissance de sa clientèle et de son milieu.

TROISIEME PARTIE : ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers ci-joints du Curateur public du Québec et toute l'information contenue dans le rapport annuel sont la responsabilité de la direction et ont été approuvés par la curatrice publique.

Les états financiers ont été dressés par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada. Les états financiers renferment certains montants fondés sur l'utilisation d'estimations et de jugements. La direction a établi ces montants de manière raisonnable, afin d'assurer que les états financiers sont présentés fidèlement à tous les égards importants. La direction a également préparé l'information financière présentée ailleurs dans le rapport annuel et s'est assurée de sa concordance avec les états financiers.

Le Curateur public du Québec vise à maintenir des systèmes de contrôle interne comptables et administratifs adéquats et efficients. Ces systèmes ont pour objet de fournir un degré raisonnable d'assurance que l'information financière est pertinente et fiable d'une part, l'actif de l'organisme est correctement comptabilisé et bien protégé d'autre part.

La diversité des patrimoines administrés ainsi que la variété des transactions comptables qui en découlent généreront toujours une complexité des opérations de contrôle et de vérification des comptes. Le Curateur public souhaite donc pouvoir concilier son rôle de fiduciaire avec les exigences du Vérificateur général du Québec en matière de présentation de l'information financière des patrimoines administrés. En ce sens, la révision des systèmes de contrôle interne qui s'est accentuée au cours de l'exercice et la refonte des systèmes informationnels qui entre actuellement dans sa phase finale permettront de compléter la réforme.

Par ailleurs, il faut souligner que la présentation de l'information financière a été considérablement modifiée au cours de l'exercice. À cet égard, le Curateur public applique maintenant la comptabilité d'exercice et comptabilise de façon intégrale la variation de l'actif net des comptes sous administration. Beaucoup d'efforts ont été consacrés à réaliser cette transition alors que le système informationnel est demeuré pour l'essentiel le même.

La curatrice publique est chargée d'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de l'information financière et elle est l'ultime responsable de l'examen et de l'approbation des états financiers.

La curatrice publique reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers du Curateur public, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la curatrice publique du Québec pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

La curatrice publique du Québec,

Nicole Malo

La directrice générale de l'administration,

Monique Daigle

Le directeur des ressources financières et matérielles,

Pierre Roy

Montréal, le 15 avril 2005

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

J'ai vérifié le bilan des comptes sous administration du Curateur public du Québec au 31 mars 2004 et l'état des résultats ainsi que l'état de la variation de l'actif net des comptes sous administration de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe au Curateur public. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des comptes sous administration du Curateur public au 31 mars 2004 ainsi que de leurs résultats et de leurs flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance

Renaud Lachance, CA

Québec, le 15 avril 2005

BILAN DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
AU 31 MARS 2004

	Curatelles et tutelles	Biens non réclamés	Total
	$	$	$
ACTIF			
Encaisse et dépôts à terme	16 491 293	920 425	17 411 718
Actions	4 173 463	3 343 758	7 517 221
Obligations	3 804 408	1 305 925	5 110 333
REER, REA, FERR	7 320 498	1 041 228	8 361 726
Fonds mutuels	4 710 423	2 195 790	6 906 213
Placements des fonds collectifs (note 4)	164 807 515	90 150 185	254 957 700
Immeubles	26 288 529	7 990 401	34 278 930
Valeur de rachat des polices d'assurance-vie	2 277 953	-	2 277 953
Préarrangements funéraires	2 628 498	-	2 628 498
Billets et autres créances à recevoir (note 5)	5 102 269	1 016 695	6 118 964
Objets de valeur et biens en entrepôt	566 324	73 224	639 548
Véhicules automobiles	411 005	98 830	509 835
Prêts hypothécaires (note 5)	150 297	80 500	230 797
Autres actifs	173 674	-	173 674
	238 906 149	108 216 961	347 123 110
PASSIF			
Créditeurs	12 870 644	56 111 891	68 982 535
Emprunts hypothécaires	1 418 973	1 085 337	2 504 310
Créditeurs des fonds collectifs (note 6)	646 581	683 264	1 329 845
Dépôts sur offre d'achat	77 060	78 868	155 928
	15 013 258	57 959 360	72 972 618
ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION	223 892 891	50 257 601	274 150 492
	238 906 149	108 216 961	347 123 110

Éventualités (note 11)

Les notes font partie intégrante des états financiers

Accepté et approuvé,

La curatrice publique du Québec

RÉSULTATS DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
Exercice terminé le 31 mars 2004

	Curatelles et tutelles	Biens non réclamés	Total
	$	$	$
REVENUS			
Assistance - emploi	50 520 292	595	50 520 887
Pension de vieillesse du Canada	39 868 070	73 093	39 941 163
Autres pensions	11 863 726	8 213	11 871 939
Régie des rentes du Québec	10 664 785	11 077	10 675 862
Crédits de taxes et impôt	4 828 133	1 314 189	6 142 322
Indemnités reçues des organismes gouvernementaux	1 339 957	-	1 339 957
Héritage	1 088 678	11 490	1 100 168
Loyers	1 130 343	21 843	1 152 186
Société de l'assurance automobile du Québec	731 063	9 420	740 483
Intérêts et dividendes	493 379	61 635	555 014
Assurances	332 166	54 121	386 287
Compensations des pertes financières	235 620	35 274	270 894
Compensations des dépenses reliées aux barrages sans maître	-	316 852	316 852
Gain(perte) sur cession d'éléments d'actifs	195 232	(1 132 008)	(936 776)
Autres revenus	960 111	776 963	1 737 074
	124 251 555	1 562 757	125 814 312
DÉPENSES			
Hébergement et allocations pour menues dépenses	104 992 489	3 439	104 995 928
Frais médicaux	3 623 914	-	3 623 914
Impôts et taxes	2 073 599	2 781 493	4 855 092
Honoraires du Curateur public du Québec	1 409 472	977 743	2 387 215
Services publics	859 828	4 171	863 999
Frais légaux	781 134	114 843	895 977
Entretien et réparations - immeubles	542 425	12 662	555 087
Taxes foncières et autres	571 817	91 018	662 835
Primes d'assurances	493 820	79 850	573 670
Services funéraires	1 955 974	35 676	1 991 650
Entretien et réparations - barrages sans maître	-	316 852	316 852
Frais d'intérêts	78 234	5 162	83 396
Autres dépenses	3 993 726	1 722 052	5 715 778
	121 376 432	6 144 961	127 521 393
REVENU AVANT ÉLÉMENTS SUIVANTS:	2 875 123	(4 582 204)	(1 707 081)
Réévaluation d'éléments d'actifs	6 560 145	1 149 765	7 709 910
Réévaluation d'éléments de passifs	(177 285)	(1 237 848)	(1 415 133)
Revenu matérialisé de placements des fonds collectifs (note 7)	5 577 735	1 150 500	6 728 235
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements (note 8)	10 873 354	38 328	10 911 682
REVENU NET (PERTE NETTE)	25 709 072	(3 481 459)	22 227 613

Les notes font partie intégrante des états financiers.

VARIATION DE L'ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
Exercice terminé le 31 mars 2004

	Curatelles et tutelles	Biens non réclamés	Total
	$	$	$
Solde au début déjà établi	207 741 015	19 044 513	226 785 528
Redressement			
Modifications liées aux exercices antérieurs (note 3a)	138 349	285 672	424 021
Application de la comptabilité d'exercice (note 3b)	917 422	(140 809)	776 613
Solde au début redressé	208 796 786	19 189 376	227 986 162
Revenu net (perte nette)	25 709 072	(3 481 459)	22 227 613
Nouveaux actifs	27 303 192	58 455 431	85 758 623
Nouveaux passifs	(5 704 141)	(18 241 894)	(23 946 035)
Remises des biens aux ayants droit	(28 177 171)	(8 786 014)	(36 963 185)
Radiation et annulation d'éléments de passifs	1 697 388	12 224 542	13 921 930
Radiation et annulation d'éléments d'actifs	(2 324 047)	(3 338 349)	(5 662 396)
Transfert des comptes des curatelles et tutelles aux biens non réclamés (note 9)	(4 627 304)	4 627 304	-
Transfert de sommes provenant de la liquidation de biens à «compte à payer au ministre des Finances» (note 10)	(3 392)	(11 658 144)	(11 661 536)
Transfert de «compte à payer au ministre des Finances» (note 10)	1 222 508	1 266 808	2 489 316
	(10 612 967)	34 549 684	23 936 717
Solde à la fin	223 892 891	50 257 601	274 150 492

Les notes font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 MARS 2004

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

Le Curateur public est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la *Loi sur le curateur public* [L.R.Q., chapitre C-81].

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 des mineurs;
- d'assumer l'administration de certaines successions non réclamées, d'assumer l'administration provisoire des biens sans maître, des biens dont les propriétaires sont inconnus ou introuvables, des biens délaissés par des personnes morales dissoutes et par des administrateurs du bien d'autrui, et enfin, des biens qui ne sont pas réclamés par leurs propriétaires légitimes en temps opportun.

Le Curateur public perçoit des honoraires pour l'administration des biens qui lui sont confiés, la surveillance des curatelles et tutelles privées, la gestion des portefeuilles collectifs et les autres fonctions qui lui sont confiées par la loi.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Curateur public ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations. Les actifs et passifs administrés pour autrui sont comptabilisés au moment de l'établissement de la juridiction du Curateur public et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'exercice.

Les éléments d'actif et de passif sont évalués comme suit :

- **Encaisse et dépôts à terme**
  L'encaisse, incluant le montant des caisses des bénéficiaires détenu au nom des personnes représentées sous curatelle ou tutelle dans les établissements de santé et de services sociaux et les dépôts à terme, au coût d'acquisition qui est équivalent à leur juste valeur.
- **Actions**
  Les actions, au cours vendeur de clôture de la bourse accréditée où le titre correspondant est le plus négocié.

- **Obligations**
  Les obligations sont évaluées à partir des cours obtenus de courtiers en valeurs mobilières reconnus, à l'exception des obligations d'épargne du Canada et du Québec qui sont évaluées à la valeur nominale.
- **REER, REA, FERR**
  Les REER, les REA et les FERR sont évalués à leur juste valeur et de la même façon que les éléments d'actifs hors REER (actions, obligations, fonds mutuels) sauf pour les dépôts à terme qui sont évalués au coût d'acquisition incluant les intérêts qui s'y rapportent.
- **Fonds mutuels**
  Les fonds mutuels, à la valeur liquidative.
- **Immeubles**
  Les immeubles, à la valeur d'évaluation foncière uniformisée.
- **Valeur de rachat des polices d'assurance vie**
  La valeur de rachat des polices d'assurance vie, incluant les dividendes à recevoir, à la valeur de réalisation, nette des emprunts, en début de juridiction. Par la suite, cette valeur tient compte des encaissements de dividendes à recevoir et des remboursements d'emprunts existants en début de juridiction.
- **Préarrangements funéraires**
  Les préarrangements funéraires, au coût d'acquisition.
- **Billets et autres créances à recevoir, véhicules automobiles, prêts hypothécaires et autres actifs**
  Les billets et autres créances à recevoir, les véhicules automobiles, les prêts hypothécaires et les autres actifs, à la valeur de réalisation.
- **Objets de valeur et biens en entrepôt**
  Les objets de valeur et les biens en entrepôt sont évalués à la valeur de réalisation en début de juridiction.
  Le montant des biens meubles en garde chez un tiers et au domicile de la personne représentée n'est pas présenté.

Le cas échéant, lorsque la valeur des différents éléments d'actif ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, elle est inscrite à 1 $.

Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs ci-haut énumérés.

Placements des fonds collectifs

Les liquidités et quasi-liquidités que le Curateur public gère collectivement sont incorporées dans les fonds collectifs. Les liquidités et quasi-liquidités des fonds collectifs sont réparties en quatre fonds : un fonds d'encaisse, un fonds de revenus, un fonds diversifié et un fonds des régimes enregistrés de retraite.

Les placements des fonds collectifs sont comptabilisés à la juste valeur, fixée de la manière suivante :

- Les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, se rapproche de la juste valeur.

- Les obligations sont évaluées à partir des cours obtenus de courtiers en valeurs mobilières reconnus;
- Les titres cotés en bourse sont évalués au cours du marché, soit le cours vendeur de clôture de la bourse accréditée où le titre correspondant est le plus négocié;
- Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen. La différence entre la juste valeur et le coût d'acquisition des placements est comptabilisée comme gain (perte) non matérialisé sur placements.

Créditeurs et emprunts hypothécaires

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

À cet égard, il convient de préciser que le passif illustré dans ce bilan représente celui que le Curateur public gère et non le passif qu'il a la responsabilité légale de payer.

Les créditeurs relatifs aux biens non réclamés sont inscrits à leur valeur en début de juridiction et par la suite, sont réévalués lors de la liquidation finale.

Constatation des résultats des opérations des comptes sous administration

Le revenu net de placements du fonds d'encaisse, après déduction des sommes à payer au ministre des Finances, est crédité mensuellement aux comptes des curatelles et tutelles et des biens non réclamés. Les revenus nets du fonds de revenus sont versés mensuellement dans le fonds d'encaisse au compte de chaque détenteur de parts. Les revenus nets du fonds diversifié sont réinvestis trimestriellement au compte de chaque détenteur de parts dans ce fonds.

Utilisation des prévisions

La préparation des états financiers, conformément aux politiques comptables indiquées ci-dessus, exige que la direction fasse des prévisions et hypothèses qui concernent les montants déclarés d'actif et de passif à la date des états financiers et les montants déclarés des revenus et dépenses durant la période déclarée. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction à mesure que des renseignements supplémentaires deviennent plus tard disponibles.

3. MODIFICATION COMPTABLE

a) PRÉSENTATION DE L'INFORMATION FINANCIÈRE RELATIVE AUX PATRIMOINES ADMINISTRÉS

À compter de cet exercice, le Curateur public cumule les bilans et les résultats des patrimoines qu'il administre ainsi que la variation de l'actif net des comptes sous administration. Auparavant, les bilans et les résultats des patrimoines administrés étaient présentés par le biais des fonds collectifs et d'un fonds nominatif.

Cette modification, appliquée rétroactivement, a pour effet d'inscrire aux états financiers les nouveaux postes et montants suivants :

Bilan des comptes sous administration

• Placements des fonds collectifs	254 957 700 $
• Créditeurs des fonds collectifs	1 329 845 $

État des résultats des comptes sous administration

• Gain (perte) sur cession d'éléments d'actifs	(936 776) $
• Réévaluation d'éléments d'actifs	7 709 910 $
• Réévaluation d'éléments de passifs	(1 415 133) $

Variation de l'actif net des comptes sous administration

• Nouveaux actifs	85 758 623 $
• Nouveaux passifs	(23 946 035) $
• Radiation et annulation d'éléments de passifs	13 921 930 $
• Radiation et annulation d'éléments d'actifs	(5 662 396) $

Le Curateur public a apporté des ajustements de 424 021 $ liés aux exercices antérieurs aux fins d'établir l'état de variation de l'actif net présenté pour la première fois au 31 mars 2004.

3. MODIFICATION COMPTABLE

b) APPLICATION DE LA COMPTABILITÉ D'EXERCICE

À compter du présent exercice, le Curateur public comptabilise les opérations et les faits dans l'exercice au cours duquel les opérations ont été réalisées et les faits se sont produits, qu'il y ait ou non transfert d'une contrepartie en espèces. Auparavant, les honoraires versés au fonds consolidé du revenu étaient comptabilisés selon la comptabilité d'exercice; les recettes, les déboursés et les remises de biens, quant à eux, étaient présentés dans l'état de variation des comptes sous administration selon la méthode de la comptabilité de caisse. L'effet de cette modification a été comptabilisé au 1er avril 2003 directement au solde du début à l'état de la variation de l'actif net des comptes sous administration de l'exercice terminé le 31 mars 2004.

Cette modification est appliquée de façon rétroactive sans redressement des chiffres des années antérieures. Elle a pour effet d'augmenter le solde au début du présent exercice de 776 613 $.

4. PLACEMENTS DES FONDS COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse	Fonds de revenus	Fonds diversifié	Fonds des régimes enregistrés de retraite	Total
	$	$	$	$	$
Encaisse	39 187 213	683 157	1 409 997	16 073	41 296 440
Placements temporaires	88 047 037	-	-	372 231	88 419 268
Intérêts courus sur obligations et placements temporaires et dividendes à recevoir	486 498	318 484	759 027	26 273	1 590 282
Obligations	-	26 895 623	52 553 421	5 417 622	84 866 666
Actions	-	-	34 235 498	-	34 235 498
Titres hypothécaires	-	1 573 675	2 760 074	-	4 333 749
À recevoir du fonds de revenus, sans intérêts, ni modalité de remboursement (note 6)	51 993	-	-	-	51 993
À recevoir du fonds diversifié, sans intérêts, ni modalité de remboursement (note 6)	163 804	-	-	-	163 804
	127 936 545	29 470 939	91 718 017	5 832 199	254 957 700

RÉPARTITION DES PLACEMENTS DES FONDS COLLECTIFS

Comptes sous administration					
Curatelles et tutelles	43 922 590	29 198 448	91 686 477	-	164 807 515
Biens non réclamés	84 013 955	272 491	31 540	5 832 199	90 150 185
	127 936 545	29 470 939	91 718 017	5 832 199	254 957 700

Les placements temporaires incluent des bons du trésor, des billets escomptés ainsi que des acceptations bancaires. Les taux d'intérêt varient de 2,10 % à 2,96 %. Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en mars 2005.

Les valeurs comptables des éléments à court terme de l'actif et du passif sont comparables aux justes valeurs en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

Les obligations, les actions et les titres hypothécaires dans le fonds de revenus, le fonds diversifié et le fonds des régimes enregistrés de retraite sont comptabilisés à leur juste valeur. Les obligations sont concentrées dans des titres gouvernementaux, municipaux et de sociétés ayant une échéance de moins de 40 ans et portant intérêt à des taux variant de 2,17 % à 7,75 %.

Le Curateur public n'estime pas être exposé à une concentration importante du risque de crédit puisque les placements sont investis dans différents titres gouvernementaux, municipaux ainsi que dans des obligations et des actions de plusieurs sociétés canadiennes importantes.

5. BILLETS ET AUTRES CRÉANCES À RECEVOIR – PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

Une provision pour mauvaises créances de 4 013 645 $ a été déduite du solde des billets et autres créances à recevoir, ainsi que des prêts hypothécaires.

6. CRÉDITEURS DES FONDS COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse	Fonds de revenus	Fonds diversifié	Fonds des régimes enregistrés de retraite	Total
	$	$	$	$	$
Créditeurs	192 478	22 005	57 416	8 973	280 872
Dû au fonds consolidé du revenu, sans intérêt, ni modalité de remboursement	477 940	-	-	-	477 940
Dû au fonds d'encaisse, sans intérêt, ni modalité de remboursement (note 4)	-	51 993	163 804	-	215 797
Comptes à payer au ministre des Finances	355 236	-	-	-	355 236
	1 025 654	73 998	221 220	8 973	1 329 845

RÉPARTITION DES CRÉDITEURS DES FONDS COLLECTIFS

Comptes sous administration					
Curatelles et tutelles	352 123	73 314	221 144	-	646 581
Biens non réclamés	673 531	684	76	8 973	683 264
	1 025 654	73 998	221 220	8 973	1 329 845

7. REVENU MATÉRIALISÉ DE PLACEMENTS DES FONDS COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse	Fonds de revenus	Fonds diversifié	Fonds des régimes enregistrés de retraite	Total
	$	$	$	$	$
REVENUS					
Intérêts sur obligations et placements temporaires	2 912 224	1 757 493	3 060 390	162 614	7 892 721
Dividendes	-	-	514 858	-	514 858
Gains (pertes) à la disposition de placements	-	211 972	2 025 608	(8 365)	2 229 215
	2 912 224	1 969 465	5 600 856	154 249	10 636 794
DÉPENSES					
Honoraires d'administration - fonds consolidé du revenu	744 275	595 920	1 727 870	39 507	3 107 572
Honoraires du gestionnaire des fonds	-	-	-	47 909	47 909
Taxes sur les honoraires d'administration et autres dépenses	115 579	89 537	259 613	2 765	467 494
Frais de garde et autres services	107 018	45 929	105 716	12 264	270 927
	966 872	731 386	2 093 199	102 445	3 893 902
Revenu matérialisé de placements	1 945 352	1 238 079	3 507 657	51 804	6 742 892
RÉPARTITION DU REVENU MATÉRIALISÉ DE PLACEMENTS					
Comptes sous administration					
Curatelles et tutelles	838 408	1 232 555	3 506 772	-	5 577 735
Biens non réclamés	1 092 287	5 524	885	51 804	1 150 500
	1 930 695	1 238 079	3 507 657	51 804	6 728 235
Ministre des Finances	14 657	-	-	-	14 657
	1 945 352	1 238 079	3 507 657	51 804	6 742 892

8. GAINS (PERTES) NON MATÉRIALISÉS – FONDS COLLECTIFS

	Fonds de revenus	Fonds diversifié	Fonds des régimes enregistrés de retraite	TOTAL
	$	$	$	$
Gains (pertes) cumulés non matérialisés sur placements au début de l'exercice	(259 648)	(952 278)	(17 893)	(1 229 819)
Gains (pertes) non matérialisés sur placements découlant des fluctuations de la juste valeur au cours de l'exercice	864 533	10 015 205	31 944	10 911 682
Gains (pertes) cumulés non matérialisés sur placements à la fin de l'exercice	604 885	9 062 927	14 051	9 681 863
Coût des obligations	28 349 922	51 060 155	5 403 570	82 813 647
Coût des actions	-	26 777 022	-	26 777 022
Coût des titres hypothécaires	1 514 493	2 645 890	-	4 160 383

9. TRANSFERT DES COMPTES DES CURATELLES ET TUTELLES AUX BIENS NON RÉCLAMÉS

Les soldes des comptes des personnes représentées décédées sont transférés aux biens non réclamés, six mois après leur décès lorsqu'il n'y a pas d'héritiers.

10. COMPTES À PAYER AU MINISTRE DES FINANCES

En l'absence d'un bénéficiaire et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, les sommes provenant de la liquidation des biens doivent être remises au ministre des Finances. Ces sommes sont présentées comme comptes à payer au ministre des Finances jusqu'à ce que le Curateur public les lui remette.

Lorsque des bénéficiaires ont le droit de récupérer des sommes ainsi remises au ministre des Finances, les sommes à remettre, avec les intérêts prévus par la loi, sont portées en diminution des comptes à payer au ministre des Finances.

11. ÉVENTUALITÉS

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées contre le Curateur public sont actuellement en cours. Le Curateur public ne peut se prononcer sur l'issue de ces litiges, ni estimer la valeur des compensations financières.

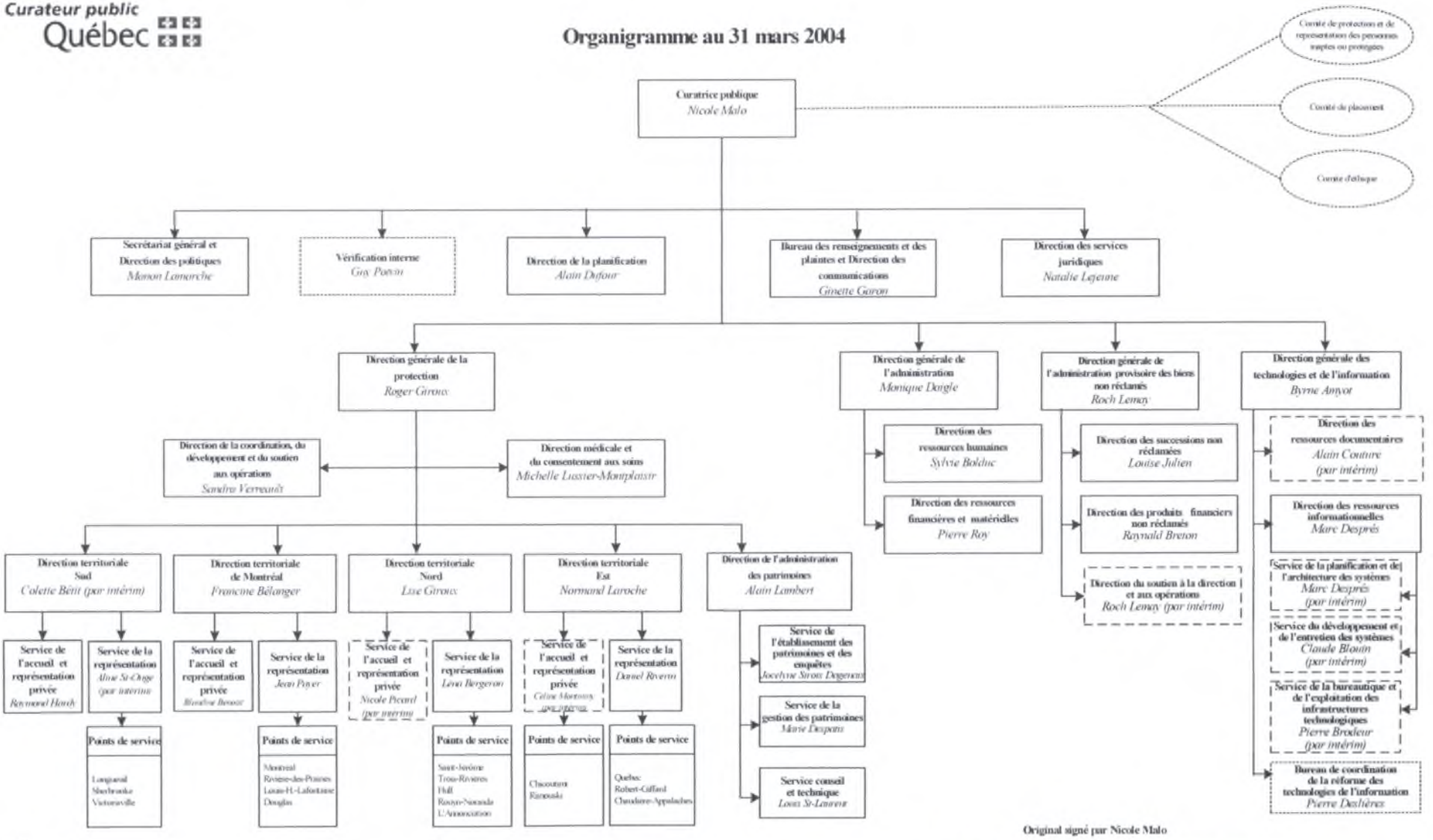
12. CHIFFRES COMPARATIFS

Les chiffres de 2003 ne sont pas présentés, car les informations qui seraient données à des fins de comparaison ne sont pas significatives.

ANNEXE 1 : L'ORGANISATION DU CURATEUR PUBLIC

Curateur public Québec

Organigramme au 31 mars 2004



Original signé par Nicole Malo

Approbation de l'organigramme par Nicole Malo, curatrice publique

ANNEXE 2 : LES COMITÉS CONSULTATIFS

Différents comités assistent le Curateur public dans l'accomplissement de son mandat et lui apportent un soutien essentiel à la définition de ses orientations et à la prise de décisions.

Le comité de placement

Le mandat de ce comité, créé en vertu de la *Loi sur le curateur public*, est de conseiller l'institution en matière de placement des biens dont elle assume l'administration collective. Le comité est formé de trois membres nommés par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour une période d'au plus trois ans, jusqu'à ce qu'ils soient nommés de nouveau ou remplacés. En 2003-2004, il était composé de :

- M^me^ Lucie Lebeuf, présidente du comité, vice-présidente aux placements au Fonds de solidarité des travailleurs du Québec.
- M. Pierre Comtois, président-directeur général d'Optimum gestion de placements inc.
- M. Michel Toupin, gestionnaire principal à la Caisse de retraite de l'Université Laval.

Le secrétariat du comité est assuré par le Curateur public. Quatre personnes de cette institution assistent aux réunions du comité : M^me^ Nicole Malo, curatrice publique, M. Alain Lambert, directeur de l'administration des patrimoines, M. Louis St-Laurent, chef du Service conseil et technique de l'administration des patrimoines et M^me^ Christiane Le Breux, secrétaire du comité.

Lors des quatre rencontres statutaires du comité, les administrateurs de la Caisse de dépôt et placement du Québec exposent l'état des placements. Ces rencontres permettent aux membres de réviser la politique de placement en fonction du profil de la clientèle et de ses besoins, d'évaluer le rapport risque-rendement des principales catégories d'actifs (selon des facteurs économiques, politiques et sociaux) et de déterminer le niveau de risque financier acceptable.

Après avoir analysé la situation, le comité a donné son accord à la nouvelle politique de placement des portefeuilles nominatifs.

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

Le 1^er^ juillet 1999, les nouvelles dispositions de la *Loi sur le curateur public* (L.R.Q., chapitre C-81) sont entrées en vigueur.

Une de ces dispositions visait à créer un comité consultatif chargé de conseiller le Curateur public en matière de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées. Ce comité s'est réuni pour la première fois le 26 avril 2000 et depuis, ses membres remplissent le mandat que leur a confié la loi.

Le mandat général du comité consiste à :

- donner des avis sur les orientations et sur la planification stratégique du Curateur public du Québec;
- donner des avis sur toute question soumise par le Curateur public relativement à la protection et à la représentation des personnes inaptes ou protégées.

Le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées est formé de six personnes nommées par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour un mandat de trois ans, renouvelable. Ses membres actuels sont :

- M. Marcel Blais, président du comité, administrateur de la Fédération des Mouvements Personnes D'Abord du Québec (FMPDAQ) et président des Frères et Sœurs d'Émile Nelligan;
- M. Mario Bousquet, vice-président du comité et consultant à l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec (AGIDD-SMQ);

- M^me^ Paulette Berthiaume, représentante des parents;
- M^e^ Paul G. Brunet, directeur général du Conseil pour la protection des malades;
- M^me^ Benita Goldin, coordonnatrice au Centre juif Cummings pour aînés;
- M^e^ Jean-Pierre Ménard, avocat.

Ces personnes sont connues dans leurs milieux respectifs pour leur engagement auprès des personnes inaptes ou protégées. Elles représentent également la diversité de la clientèle que sert le Curateur public.

La curatrice publique M^me^ Nicole Malo, ainsi que le directeur général de la protection, M. Roger Giroux, participent aux réunions du comité, dont le secrétariat est assuré par le Curateur public.

Le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées s'est réuni dix fois durant l'exercice financier 2003-2004. Il tient ses réunions sur une base mensuelle ou selon les besoins, conformément aux règles de fonctionnement qu'il a adoptées.

Les avis et les recommandations du comité sont rendus publics. Ils peuvent être consultés sur le site Internet du Curateur public du Québec.

Les réalisations du comité

En mai 2003, le comité a soumis au Curateur public un avis intitulé *Le Curateur public et les comités des usagers des établissements du réseau de la santé et des services sociaux*.

Le comité a jugé essentiel d'examiner le rôle du Curateur public vis-à-vis des comités d'usagers. En effet, la majorité des personnes représentées par le Curateur public reçoit des services de santé ou des services sociaux des établissements où la présence de comités des usagers est prévue par la loi. Il est apparu important pour le comité que le Curateur public s'assure que ces comités d'usagers remplissent bien leurs fonctions. L'avis comporte six recommandations relatives à la participation du Curateur public à l'élection des membres de ces comités, au rôle de soutien qu'il devrait jouer à leur égard ainsi qu'au resserrement de la collaboration entre le Curateur public, les comités des usagers et les organismes de promotion et de défense des droits.

En novembre 2003, le comité a soumis un autre avis au Curateur public intitulé *Le Curateur public et les mesures de contention et d'isolement*. Cet avis s'inscrit dans la foulée des orientations et du plan d'action adoptés à la fin de l'année 2002 par le ministère de la Santé et des Services sociaux concernant l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle que sont la contention, l'isolement et les substances chimiques.

Le comité a tenu à préciser le rôle du Curateur public à l'égard de la contention et de l'isolement, considérant l'effet qu'ont de telles mesures sur des personnes vulnérables et le fait que le Curateur public doit consentir à leur utilisation dans le cas des personnes inaptes à le faire. L'avis comporte 12 recommandations qui concernent principalement les politiques de consentement à la contention et l'isolement, les orientations en matière de consentement pour les contentions chimiques, la formation du personnel sur l'utilisation des mesures de remplacement, la participation partenariale au Comité national de suivi du plan d'action découlant des orientations ministérielles et l'utilisation mécanique et technique des mesures de contrôle.

Plusieurs dossiers majeurs ont aussi fait l'objet de discussions du comité lors de ses réunions régulières. Ses membres ont ainsi pris connaissance des nouveaux rapports pour l'évaluation et la réévaluation de l'inaptitude et du besoin de protection; du projet de centralisation du traitement des prestations d'assistance-emploi; d'une étude interne réalisée par le Curateur public présentant les conséquences des orientations ministérielles sur les centres hospitaliers de soins de longue durée sur les personnes protégées et sur les services de l'établissement.

Certaines questions ont également attiré l'attention du comité. Il a été particulièrement préoccupé par les cas d'abus physiques dans les hôpitaux psychiatriques, la situation des personnes âgées vivant dans la communauté, les conditions d'hébergement des personnes âgées dans les CHSLD, les demandes de consentement de niveaux de soins, le traitement des signalements à l'égard des mandataires ainsi que les zones grises de protection durant l'ouverture d'un régime de protection.

Concernant cette dernière question, le comité a jugé important d'examiner plus à fond le rôle du Curateur public vis-à-vis des ressources d'hébergement afin de s'assurer que les droits des personnes représentées qui vivent dans ces ressources soient pleinement respectés. Un avis sur ce sujet était d'ailleurs en voie d'élaboration, au 31 mars 2004.

Les commentaires et les recommandations du comité contribuent à l'avancement des réflexions et des travaux menés par le Curateur public pour s'assurer que la personne inapte, le respect de ses droits et la défense de ses intérêts sont au cœur de ses interventions. Le Curateur public informe d'ailleurs régulièrement les membres du comité des suites données à leurs commentaires et à leurs recommandations.

Le comité d'éthique

Constitué sur l'initiative du Curateur public en novembre 2000, le comité d'éthique a pour mandat de conseiller le Curateur public dans les décisions qu'il doit prendre dans des situations difficiles et complexes relatives aux personnes représentées et qui font appel à des considérations de nature éthique. Il a aussi pour tâches de proposer des lignes directrices et des balises en matière d'éthique et de favoriser la réflexion collective et la concertation au sein du Curateur public sur le sens même de ses choix et de ses décisions en vue de l'élaboration de lignes d'action communes.

Le comité se réunit mensuellement et au besoin, lorsque des dossiers lui sont soumis conformément à la procédure d'acheminement et d'analyse des dossiers adoptée par le Curateur public.

Ce comité est composé de sept membres, dont cinq proviennent d'organismes extérieurs. Il s'agit de :

- M. Claude Belley, directeur des services professionnels et de réadaptation, Centre de réadaptation Normand-Laramée;
- M. Carol Bouchard, travailleur social, Direction territoriale Nord, Curateur public du Québec;
- M. André Lacroix, directeur adjoint, Chaire d'éthique appliquée, Université de Sherbrooke, Campus Longueuil;
- M. Jacques Maheu, directeur de la Direction territoriale Sud, Curateur public du Québec;
- M. Camille Montpetit, directeur général, Caisse populaire Mistral;
- M. Jacques Payeur, médecin, Centre hospitalier de Saint-Hyacinthe;
- M^{me} Shirley Dudgeon-Tremblay, directrice du pavillon Alfred-DesRochers et des programmes communautaires.

Le secrétariat du comité est assuré par le Curateur public.

Les réalisations du comité

En 2003-2004, le comité s'est réuni à dix reprises. Les premières rencontres du comité ont été consacrées à déterminer ses modalités de fonctionnement ainsi qu'à adopter une démarche de délibération éthique. Ses membres ont également tenu à rencontrer des experts et des intervenants du Curateur public afin de bien comprendre les enjeux de l'itinérance pour l'institution ainsi que la nature de son travail de première ligne. Comme la méthode délibérative proposée était nouvelle pour la plupart des membres, leur formation a été jumelée au travail effectif de délibération.

En janvier 2004, le comité d'éthique a adopté un code de déontologie applicable à ses membres, que l'on retrouve sur le site Internet du Curateur public.

ANNEXE 3 : PROGRAMME D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE VIE ET DES SERVICES FOURNIS AUX PERSONNES REPRÉSENTÉES PAR LE CURATEUR PUBLIC

Établissements visités du 1er avril 2003 au 31 mars 2004

Carrefour de la santé et des services sociaux de la MRC Coaticook
Carrefour de la santé et des services sociaux de la MRC du Val Saint-François
Carrefour santé du Granit
Centre de santé Arthur-Caux
Centre de santé Bellechasse
Centre de santé de la Haute Saint-Charles
Centre de santé de la MRC d'Asbestos
Centre de santé Memphrémagog
Centre de santé Orléans
Centre de santé Paul-Gilbert
Centre d'hébergement Saint-Joseph inc.
Centre du Florès
Centre hospitalier de l'Assomption
Centre hospitalier de la région de l'Amiante
Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
CH et centre de réadaptation Antoine-Labelle
CHSLD Chanoine-Audet inc.
CHSLD de l'Amiante
CHSLD Deux-Montagnes inc.
CHSLD Estriade
CHSLD Shermont inc.
CHSLD Villa Soleil
CLSC et Hôpital d'Argenteuil
CLSC-CHSLD de la MRC de Montmagny
CLSC-CHSLD de la MRC de la Nouvelle-Beauce
CLSC-CHSLD de la MRC de L'Islet
CLSC-CHSLD de la MRC Desjardins
CLSC-CHSLD de Portneuf
CLSC-CHSLD des Hautes-Marées
CLSC-CHSLD des Pays-d'en-Haut
CLSC-CHSLD des Trois-Vallées
CLSC-CHSLD du Haut-Saint-François
CLSC-CHSLD La Source
CLSC-CHSLD Thérèse-de-Blainville
CRATCA et CHSLD de Beauce
CRDI Chaudière-Appalaches
CRDI Gabrielle-Major
Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
La Maison Blanche de North Hatley inc.
Pavillon Ste-Marie inc.
Regroupement CNDE/Dixville
Regroupement de l'Hôpital Jeffery Hale et Saint Brigid's Home
Réseau de la santé et des services sociaux des Aurores boréales
Vigie Santé ltée (Notre-Dame-de-Lourdes)
Vigie Santé ltée (Saint-Augustin)

ANNEXE 4 : LISTE ET COORDONNÉES DES BUREAUX DU CURATEUR PUBLIC

Le Curateur public du Québec
Site web : www.curateur.gouv.qc.ca
Courriel : information@curateur.gouv.qc.ca

SIEGE SOCIAL
600, boulevard René-Lévesque Ouest
10e étage
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : (514) 873-4074
Sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : (514) 873-4972

Service de garde
Le soir et la fin de semaine :
Téléphone : (514) 873-4074
Sans frais : 1 800 363-9020

BIENS NON RECLAMES
500, boulevard René-Lévesque Ouest
10e étage
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : (514) 873-4074
Sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : (514) 873-4972

POINTS DE SERVICES - PROTECTION

Direction territoriale Montréal

Montréal
454, place Jacques-Cartier
Bureau 200
Montréal (Québec) H2Y 3B3
Téléphone : (514) 873-3002
Sans frais : 1 866 292-6288
Télécopieur : (514) 873-5045

Direction territoriale Nord

L'Annonciation
1525, rue Principale Nord
2e étage, bureau S-227
L'Annonciation (Québec) J0T 1T0
Téléphone : (819) 275-1424
Sans frais : 1 866 817-9844
Télécopieur : (819) 275-1014

Gatineau
4, rue Taschereau, 3e étage
Bureau 320
Gatineau (Québec) J8Y 2V5
Téléphone : (819) 772-3694
Sans frais : 1 866 552-5164
Télécopieur : (819) 772-3679

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

Saint-Jérôme
222, rue Saint-Georges
3e étage, bureau 315
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4Z9
Téléphone : (450) 569-3240
Sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : (450) 569-3236 ou
(450) 569-3237

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

Direction territoriale Est

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

Rimouski
92, 2e Rue Ouest, 1er étage
Bureau 102
Rimouski (Québec) G5L 8B3
Téléphone : (418) 727-4030
Sans frais : 1 866 621-7088
Télécopieur : (418) 727-4034

Saguenay
227, rue Racine Est, 1er étage
Bureau 1.08
Saguenay (Québec) G7H 7B4
Téléphone : (418) 698-3608
Sans frais : 1 866 226-0985
Télécopieur : (418) 690-1918

Direction territoriale Sud

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

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

Victoriaville
108, rue Olivier, 1er étage
Victoriaville (Québec) G6P 6V6
Téléphone : (819) 752-7907
Sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : (819) 752-4282



Curateur public
Québec