



RAPPORT
ANNUEL DE
GESTION
2015-2016

LE
CURATEUR
PUBLIC DU
QUÉBEC



RAPPORT
ANNUEL DE
GESTION
2015-2016

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

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


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

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

Dépôt légal - 2016
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-550-76540-0 (Imprimé)
ISBN : 978-2-550-76541-7 (En ligne)
ISSN : 1705-2017 (Imprimé)
ISSN : 1705-2025 (En ligne)

© Gouvernement du Québec, 2016

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



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

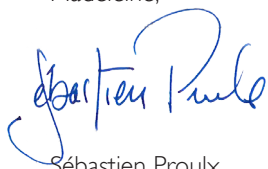
Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2015-2016. Conformément aux règles établies par la Loi sur l'administration publique, il rend compte des résultats atteints au regard du plan stratégique, de la Déclaration de services aux citoyens et des autres exigences législatives et gouvernementales.

Je dépose également les états financiers des comptes sous administration au 31 décembre 2015, tel que l'exige la Loi sur le curateur public.

Veuillez accepter, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

Le ministre de la Famille,
ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et
ministre responsable de la région de la Gaspésie-Îles-de-la-
Madeleine,



Sébastien Proulx

Novembre 2016

Monsieur Sébastien Proulx

Ministre de la Famille

Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Ministre responsable de la région de la Gaspésie-Îles-de-la-
Madeleine

Hôtel du Parlement

Québec

Monsieur le Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2015-2016.

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

Je vous transmets également les états financiers audités des comptes sous administration au 31 décembre 2015.

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

Le curateur public,



M^e Normand Jutras

Novembre 2016

TABLE DES MATIÈRES



Message du curateur public	7
Déclaration du comité de direction attestant la fiabilité des données et des contrôles	9
Rapport de validation de la Direction de l'audit interne et de la gestion des risques	10
Coup d'œil sur l'année 2015-2016	11
Faits saillants	12

1 Présentation du Curateur public du Québec	15
L'inaptitude et les régimes de protection	17
Contexte et enjeux	18

2 Résultats du Plan stratégique 2011-2016	20
2.1 Sommaire des résultats	21
2.2 Résultats détaillés	
Orientation 1 : S'assurer de la qualité de la représentation des personnes protégées et de l'administration de leur patrimoine	23
Orientation 2 : Favoriser l'implication de la famille et des partenaires dans la protection des personnes inaptes	28
Orientation 3 : Optimiser l'utilisation des ressources de l'organisation	32

3 Résultats de la Déclaration de services aux citoyens	35
--	----

4 Utilisation des ressources	43
4.1 Les ressources humaines	43
4.2 Les ressources informationnelles	46
4.3 Les ressources financières	52

5 Autres exigences législatives et gouvernementales	56
5.1 La politique linguistique	56
5.2 L'accès à l'information	58
5.3 La protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information	58
5.4 Le programme d'accès à l'égalité	59
5.5 Les bonis au rendement accordés en 2015-2016 pour la période d'évaluation du rendement du 1 ^{er} avril 2014 au 31 mars 2015.....	61
5.6 Le Plan d'action pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015	61
5.7 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	61
5.8 Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015.....	61
5.9 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	62
5.10 Le suivi des recommandations du Protecteur du citoyen	62
5.11 Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	62
5.12 La gestion et le contrôle des effectifs et des renseignements relatifs aux contrats de service	63
5.13 Le développement durable	63

6 Annexes	
Annexe A Coordonnées des bureaux du Curateur public	66
Annexe B Organigramme au 31 mars 2016	67
Annexe C Comités consultatifs du Curateur public	66
Annexe D États financiers des comptes sous administration de l'exercice clos le 31 décembre 2015	69

MESSAGE DU CURATEUR PUBLIC



Cette année, le Curateur public a célébré ses 70 ans d'existence. Il m'est apparu important de souligner cet anniversaire pour démontrer à quel point, au cours de toutes ces années, il y a eu une heureuse évolution de la reconnaissance des droits des personnes inaptes. Qu'il est loin, le temps où la loi parlait « d'aliénés », « d'asiles d'aliénés » et « de personnes interdites ». Nous en sommes venus à avoir des mesures de protection qui assurent aux personnes inaptes une protection adéquate, tout en tenant compte de leur opinion, leur intérêt, le respect de leur dignité et la sauvegarde de leur autonomie. Nous avons aussi souligné cette année le 25^e anniversaire de l'adoption de la Loi sur le curateur public, qui a mis au centre du dispositif de protection la protection de la personne et le respect de ses droits fondamentaux. Cette même loi prévoyait la mise en vigueur du mandat de protection, alors nommé mandat donné dans l'éventualité de l'inaptitude.

Ces deux anniversaires me donnent l'occasion de rendre hommage aux hommes et aux femmes qui ont occupé avant moi le poste de curateur public et de remercier tous ceux et celles qui ont travaillé pour l'organisme. Grâce à eux, le Curateur public est devenu au fil du temps un acteur de premier plan en matière de protection des personnes inaptes et un organisme de référence en ce domaine.

J'ai continué au cours de cette année à aller visiter régulièrement des personnes inaptes dans leur milieu de vie et par la même occasion je rencontre des représentants du réseau de la santé et des services sociaux, de même que les responsables des ressources qui s'occupent de ces personnes au quotidien avec beaucoup de dévouement.

J'ai voulu aussi cette année rencontrer des personnes qui assument le mandat de curateur ou de tuteur privé à un adulte ou le mandat de tuteur à un mineur. Je voulais savoir où nous en étions, car nous avons accentué au

cours des dernières années notre virage famille, afin que des membres de la famille ou des proches s'impliquent davantage auprès de la personne inapte qui leur est chère. Nous sommes d'avis qu'il est préférable que la personne inapte soit protégée par un proche qui la connaît, qui l'aime, et qui sait ce qui en est de sa vie, de ses goûts et de ses préférences. Ces tuteurs et curateurs trouvent parfois la tâche difficile. C'est pourquoi nous avons décidé de les accompagner davantage et de les soutenir, en plus, évidemment, de continuer à surveiller l'administration des patrimoines. Il faut ici être bien conscient que cet accompagnement est exigeant et requiert beaucoup de temps.

Ces rencontres avec des tuteurs et des curateurs privés sont importantes à mes yeux pour bien comprendre leur réalité quotidienne et voir comment le Curateur public peut les aider davantage. Ce désir de m'assurer que le Curateur public offre des services de qualité est pour moi une préoccupation constante. À cet égard, nous avons obtenu des résultats très encourageants. D'après des sondages faits auprès des tuteurs aux mineurs, le taux de satisfaction à l'endroit des services rendus par le Curateur public est de 85 %. De même, le taux de satisfaction des tuteurs et des curateurs aux adultes est de 90 %.

Le contexte dans lequel le Curateur public évolue continue de nous confronter à des défis d'importance. Le vieillissement marqué de notre population fait en sorte que nous comptons plus de personnes âgées au sein de notre société et par voie de conséquence plus de personnes qui deviennent inaptes. En fait, l'augmentation du nombre de régimes publics a été en moyenne de 2 % par année depuis 10 ans.

Autre défi majeur : les patrimoines que nous avons à gérer augmentent en valeur et en complexité. Au cours des six dernières années, la valeur de ces patrimoines a augmenté de 45 %.

Ces défis, combinés avec le redressement des finances publiques, ont fait en sorte que la charge de travail s'est alourdie considérablement. Le personnel s'est néanmoins mobilisé pour continuer d'offrir à notre clientèle des services de qualité.

Cependant, la situation devenait très préoccupante et c'est pourquoi j'ai présenté une demande d'ajout de ressources. Le gouvernement a répondu partiellement à ma demande de sorte que nous avons pu embaucher 25 nouveaux employés à temps complet et j'ai voulu que ces nouvelles ressources soient allouées aux services directs à notre clientèle.

Il est important, pour réaliser adéquatement la mission du Curateur public, vaste, complexe et profondément humaine, de pouvoir compter sur une main-d'œuvre compétente qui a à cœur son travail. À l'automne 2015, la Direction des ressources humaines a effectué un sondage auprès des employés quant au climat de travail. Soixante-dix-neuf pour cent des employés y ont répondu. La plupart des résultats quant à la satisfaction des employés sont à la hausse, comparativement au sondage précédent, effectué en 2012, notamment quant au fait qu'ils considèrent que le climat de travail est sain, que l'ambiance est agréable, qu'ils aiment leur travail et qu'ils veulent réaliser un travail de qualité. Évidemment, tout n'est pas parfait et les facteurs de pression sur le Curateur public décrits plus haut continuent d'être ressentis quotidiennement par le personnel. Je poursuivrai donc mes efforts pour que les ressources correspondent aux besoins des personnes inaptes et que la charge de travail du personnel soit raisonnable.

Enfin, cette année, nous terminons la période de notre Plan stratégique 2011-2016 et avons procédé à l'élaboration du prochain pour la période 2016-2021. Ce nouveau plan sera déposé à l'Assemblée nationale à l'automne 2016.

Je suis fier des résultats obtenus à l'issue du Plan stratégique 2011-2016, puisque les objectifs contenus dans 18 des 21 indicateurs ont été atteints. Le travail se poursuit pour les trois autres.

Je rappelais ci-dessus que le mandat de protection a été introduit dans le Code civil du Québec il y a 25 ans. Nous avons fait faire cette année un sondage par une firme

spécialisée. Or, il appert que 42 % des Québécois se sont dotés d'un tel mandat. Ce progrès est notable, puisque, lors des deux sondages précédents, soit en 2010 et en 2006, 36 % des Québécois en avaient un. Il faut dire que nous avons publicisé les avantages d'avoir un mandat de protection. Cette année, notre publicité disait :

« Pour eux, pour moi, je fais mon mandat. L'inaptitude peut survenir à tout âge. Soyez prévoyants, préparez votre mandat maintenant. »

De même, étant fréquemment invité à prononcer des allocutions au sujet de l'inaptitude, devant des assemblées souvent importantes, et lors de mes tournées en région, je fais sans cesse la promotion du mandat de protection et de ses avantages.

Je veux rappeler aussi que nous continuons à mettre en œuvre le document d'orientations que nous avons adopté en 2015 : *Protéger autrement : un projet de dignité humaine*. Nous répondions alors à l'invitation faite par le gouvernement du Québec aux ministères et organismes de revisiter nos façons de faire. Quinze projets ont été proposés, devant être complétés sur un horizon de trois ans. Actuellement, plus de 50 % des projets sont en voie de réalisation.

En terminant, je veux souligner l'excellent travail des employés du Curateur public, qui se dévouent avec cœur et compétence.



Le curateur public,

M^e Normand Jutras

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

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

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

La Direction de l'audit interne et de la gestion des risques a aussi évalué le caractère plausible des résultats et des explications présentés au regard des objectifs poursuivis et a rédigé un rapport de validation en ce sens. Le Vérificateur général du Québec a audité les états financiers des comptes sous administration.

Nous déclarons que le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* du Curateur public présente fidèlement les résultats obtenus relativement à tous ses engagements. À notre connaissance, les données et les contrôles s'y rattachant sont fiables et décrivent fidèlement la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2016.

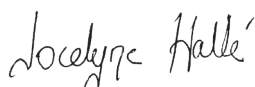
Le comité de direction,



Normand Jutras, curateur public



Nicole Filion, directrice générale des affaires juridiques



Jocelyne Hallé, secrétaire générale et directrice du Bureau des plaintes



Pierre Lamarche, directeur général des services aux personnes



Pierre Roy, directeur général par intérim de l'administration, de la planification et des communications



Luc Gratton, directeur général des technologies de l'information

Novembre 2016

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

Monsieur Normand Jutras

Le curateur public du Québec

Monsieur le curateur public,

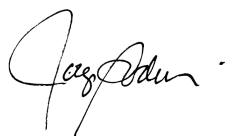
Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* du Curateur public du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2016, à l'exception des états financiers des comptes sous administration, dont la responsabilité de l'audit est confiée au Vérificateur général du Québec.

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

La responsabilité de l'exactitude, de l'exhaustivité, de la fiabilité et de la divulgation de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* incombe à la direction du Curateur public du Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information, en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre examen.

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

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, renseignements et explications présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* nous paraissent, dans tous leurs aspects, significatifs, plausibles et cohérents.



Jocelyn Godin, CPA auditeur, CGA

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

Montréal, novembre 2016

COUP D'ŒIL SUR L'ANNÉE 2015-2016

» LE CURATEUR PUBLIC C'EST...

661 employés dont :

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

Et aussi, le traitement de plus de...

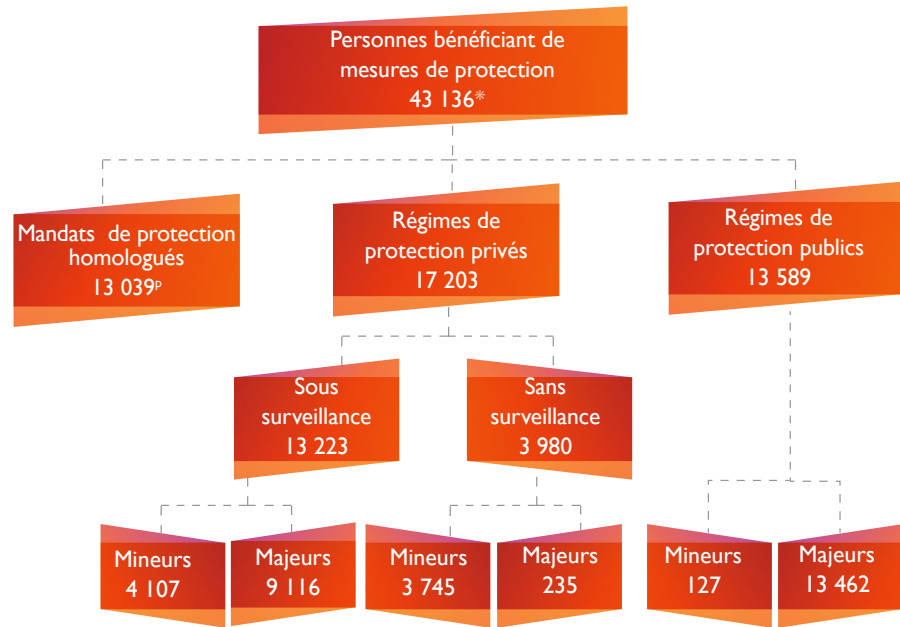
- 1 484 demandes d'ouverture d'un régime de protection
- 759 personnes représentées ayant bénéficié d'un accompagnement juridique
- 10 000 demandes de consentement
- 362 signalements traités dans l'année
- 499 millions de dollars d'actifs administrés au 31 décembre 2015, dont environ 550 biens immobiliers
- 62,1 millions de dollars en budget de dépenses

En collaboration avec...

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



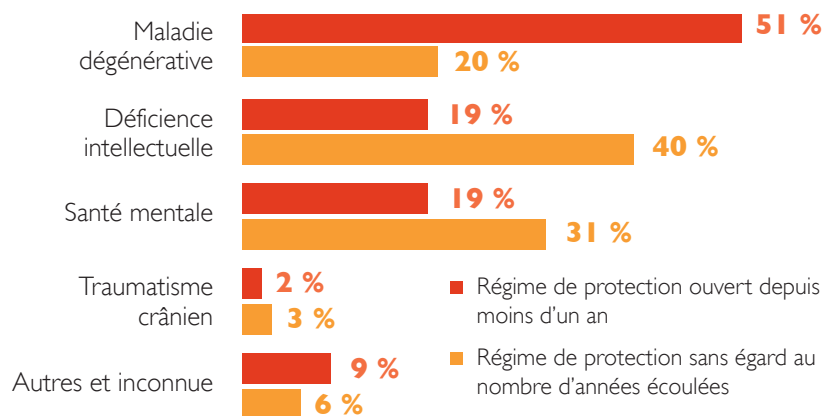
» Pour des mesures de protection adaptées aux besoins des personnes



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

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

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



Source : Le Curateur public du Québec, À la rencontre des curateurs, des tuteurs et des membres de conseil sde tutelle, Montréal 2010.

**POUR +
D'INFO
SUR**

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

FAITS SAILLANTS

En juillet 2015, le Curateur public soulignait ses 70 ans d'existence

C'est en 1945 que le gouvernement du Québec adoptait la Loi instituant une curatelle publique. Que de chemin parcouru depuis ce temps où l'on parlait des « aliénés », des « asiles d'aliénés » et des « personnes interdites ».

Nous avons voulu souligner cet anniversaire pour démontrer qu'au fil des ans, au Québec, nous avons connu une heureuse évolution des droits des personnes inaptes. Ainsi, il a été reconnu qu'ouvrir un régime de protection pour une personne déclarée inapte est un geste grave, puisqu'on enlève à cette personne l'exercice de plusieurs de ses droits. Il nous faut maintenant prendre en considération l'opinion de cette personne et voir quel est son intérêt, tout en sauvegardant son autonomie, afin de lui assurer la meilleure protection qui soit et le respect de son bien-être et de sa dignité.

La présente année marquait aussi le 25^e anniversaire de l'adoption de la Loi sur le curateur public, qui a mis au centre du dispositif de protection la protection de la personne et le respect de ses droits fondamentaux. Cette même loi prévoyait la mise en vigueur du mandat de protection, alors nommé mandat donné dans l'éventualité de l'inaptitude.

Au fil du temps, le Curateur public est ainsi devenu un acteur de premier plan en matière de protection des personnes inaptes de notre société et un organisme de référence pour l'ensemble des citoyens, en offrant une information riche et diversifiée sur les sujets touchant l'inaptitude.

Au-delà des dizaines de milliers d'actes accomplis en faveur des personnes représentées, la volonté du Curateur public du Québec d'offrir des services de qualité et de répondre aux besoins de sa clientèle s'est traduite, en 2015-2016, par plusieurs initiatives. Celles-ci ont concerné aussi bien les personnes qui représentent un proche devenu inapte que les personnes représentées par le Curateur public. L'organisation a aussi continué à sensibiliser la population et divers groupes d'intérêts aux enjeux entourant l'inaptitude et à l'importance de se doter d'un mandat de protection.

De plus, l'optimisation des outils informatiques utilisés par le personnel a favorisé l'amélioration de nos façons de faire. Ces progrès sont essentiels pour maintenir une prestation de services adéquate dans un contexte où la clientèle ne cesse d'augmenter; alors que les effectifs et les budgets dont l'organisation dispose sont limités.

» Bilan du Plan stratégique 2011-2016 et démarche vers une nouvelle planification stratégique 2016-2021

Dans son Plan stratégique 2011-2016, le Curateur public avait établi 21 indicateurs pour soutenir les trois orientations suivantes :

1. S'assurer que les personnes représentées bénéficient d'une représentation de qualité, que leur autonomie est favorisée et que leur volonté est respectée;
2. Favoriser l'implication des proches et la coordination avec les partenaires;
3. Miser sur une utilisation optimale des ressources.

Au cours de cette période, les objectifs de 18 des 21 indicateurs du plan stratégique ont été atteints, dont la majorité (12/21) dans les délais prévus, notamment la révision de la déclaration de services aux citoyens et la mise à jour des normes de qualité des services offerts aux personnes représentées par le Curateur public. Malgré la fin de son Plan stratégique 2011-2016, le Curateur public poursuit ses efforts pour que se réalisent les trois autres indicateurs.

C'est dans la continuité de ces orientations que l'organisation a entrepris dès 2014-2015 une démarche structurée pour relever les défis auxquels elle sera

confrontée dans les années à venir. Les travaux se sont traduits par un document d'orientations intitulé *Protéger autrement : un projet de dignité humaine*. Celui-ci regroupe 15 projets, dont l'objectif est d'optimiser nos activités et de favoriser les collaborations avec nos partenaires et les familles, afin d'accentuer le virage famille et d'améliorer nos services à la clientèle. Ainsi, les principes retenus maintiennent la personne inapte au cœur des préoccupations du Curateur public, tout en explorant plusieurs avenues, afin de diversifier et de renforcer l'implication de la famille et des proches. Enfin, les solutions proposées s'appuient sur l'optimisation de l'utilisation des ressources du Curateur public grâce à des outils modernes.

La démarche de *Protéger autrement : un projet de dignité humaine* a alimenté les réflexions entourant l'élaboration de la prochaine planification stratégique, dont l'adoption est prévue en 2016. La protection des personnes incapables requiert la cohérence et la complémentarité des actions de nombreux intervenants. Ainsi, cette planification est le fruit de nombreuses consultations : le comité de direction a partagé ses réflexions et a sollicité les commentaires et les propositions de son personnel, de ses gestionnaires et de ses principaux partenaires.

» Une représentation adaptée aux besoins et à la vulnérabilité des personnes

Le Curateur public poursuit ses efforts visant à personnaliser davantage la représentation des personnes sous sa responsabilité en fonction de leurs besoins et de leur vulnérabilité. La représentation est adaptée grâce à un « plan de représentation ». Cet outil est utilisé par les professionnels pour adapter les gestes accomplis à la situation de chaque personne. Des développements informatiques ont été effectués, afin de soutenir son utilisation. L'adaptation des pratiques et les intégrations informatiques se font progressivement.

Les professionnels peuvent compter sur plusieurs sources d'information pour suivre les événements et agir de façon opportune dans la vie de ces personnes. Chaque professionnel crée et maintient un lien personnalisé grâce à divers échanges avec elles, leurs proches et les intervenants qui s'occupent d'elles. En considérant tous ces aspects, ainsi que le plan de représentation, le professionnel peut juger du degré de vulnérabilité de la personne et ajuster la fréquence des contacts et des visites selon ses besoins. Cette modulation de la fréquence des visites devient une mesure additionnelle de personnalisation de la représentation.

» Consultations des tuteurs et des curateurs concernant les services reçus

Le Curateur public consulte ponctuellement les tuteurs et les curateurs pour connaître leur appréciation des services reçus, leurs besoins et leurs attentes. Ces consultations alimentent la réflexion sur leur rôle et leurs responsabilités ainsi que sur l'accompagnement et le soutien offerts par l'organisation. En 2015-2016, les résultats de deux consultations indiquent un taux élevé de satisfaction générale envers les services offerts au début de la représentation légale, soit 92 % pour les tuteurs de mineurs et 95 % pour les tuteurs et curateurs de personnes majeures. L'accompagnement des nouveaux tuteurs et curateurs par le personnel est apprécié par 92 % des tuteurs de mineurs et des répondants représentant une personne majeure. Les documents fournis à la suite de leur nomination couvrent tous les aspects du rôle et des responsabilités selon 98 % des tuteurs de mineurs et 96 % des tuteurs et curateurs de majeurs.

En s'inspirant des besoins de soutien et d'accompagnement qu'ils ont exprimés, le Curateur public vise à fournir aux tuteurs et aux curateurs les réponses et les solutions dont ils ont besoin, au bon moment et par le moyen le plus efficace. Pour y parvenir, l'organisation a commencé la réalisation d'un bilan pour dénombrer et qualifier systématiquement les différents problèmes éprouvés par les représentants légaux, ainsi que leurs conséquences sur les ressources. En améliorant ses services, l'organisation vise notamment à encourager l'engagement de la famille et des proches auprès des personnes incapables, car ils connaissent bien leurs besoins et sont souvent les mieux placés pour y répondre.

» Sensibilisation et consultation des Québécois relativement au mandat de protection

Entre septembre et décembre 2015, le Curateur public a réalisé une campagne de publicité sur le mandat de protection dans 58 journaux hebdomadaires et quotidiens diffusés aux quatre coins du Québec et sur des sites Web. Cette campagne visait à sensibiliser les Québécois à l'importance d'être prévoyants et de rédiger son mandat de protection, pour que, s'ils deviennent incapables, ils puissent être pris en charge selon leurs volontés.

Un sondage effectué en décembre 2015 auprès de la population québécoise démontre qu'une plus grande proportion des adultes possède un mandat de protection

comparativement à 2010, soit 42 % plutôt que 36 %. Chez les 55 ans ou plus, cette proportion s'élève à 67 %. Les résultats du sondage sont utilisés dans les activités de communication touchant le mandat de protection.

» Participation à des événements publics

Le curateur public a donné des conférences et participé à plusieurs salons grand public cette année. Ces activités ont permis d'informer plus de 3 200 personnes et d'assurer une visibilité de l'organisme auprès du grand public ou de publics plus spécialisés en matière de protection des personnes inaptes. Parmi ces événements, le colloque 25 ans de protection de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec a permis de présenter les défis actuels et futurs de la protection des personnes inaptes et de rappeler l'importance de l'implication des proches et des familles auprès d'elles. Le curateur public, M^e Normand Jutras, a aussi présidé le colloque du Barreau du Québec sur la protection des personnes vulnérables en janvier 2016.

De plus, le curateur public a fait des tournées dans les régions de l'Abitibi-Témiscamingue, du Centre-du-Québec, de la Chaudière-Appalaches, de Montréal et du Nunavik. Lors de ces tournées, il a rencontré des personnes représentées, visité des centres d'hébergement et discuté avec des partenaires, notamment du réseau de la santé et des services sociaux. Il a aussi profité de ces occasions pour rencontrer les médias locaux, afin de faire connaître la mission de l'organisme et de promouvoir le mandat de protection. En plus de ces tournées, M^e Jutras a participé à des émissions de télévision et de radio.

» L'inventaire des biens de la personne nouvellement représentée par le Curateur public

En 2015, le Curateur public a complété une analyse sur la difficulté de produire l'inventaire des biens des personnes nouvellement représentées, menant au bilan d'ouverture, dans le délai administratif prévu. Afin d'améliorer la situation, il a lancé en 2015 un projet pilote, pour mettre en œuvre les recommandations d'optimisation émises par le Contrôleur des finances publiques, la Direction de l'audit interne et de la gestion des risques et une firme externe. Ce projet, qui se poursuit, vise à réduire les délais de production de l'inventaire par la révision des processus de travail.

» De nouveaux processus et formulaires pour la réévaluation des personnes représentées

Le Curateur public, de concert avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, a simplifié le processus de réévaluation de l'inaptitude et du besoin de représentation. Ainsi, le processus a été allégé par une réduction du nombre d'actions, d'intervenants et de documents à remplir. Ces changements sont accompagnés de l'utilisation de nouveaux formulaires élaborés conjointement par les deux organisations. Le nouveau format des formulaires et les instructions qui les accompagnent aident davantage les évaluateurs à appuyer leurs recommandations. Le Curateur public a également adapté son système informatique aux nouveaux formulaires et à la nouvelle démarche.

» Efforts poursuivis vers l'ère numérique

Le Curateur public continue et renforce ses initiatives pour passer à l'ère des dossiers numériques, en s'appuyant sur la récente refonte de son système informatique. Ce passage consiste, entre autres, à convertir les documents papier en format numérique, afin d'améliorer l'efficacité des services rendus aux personnes représentées. Les efforts consentis en 2015-2016 ont, d'une part, consolidé et optimisé les nouvelles façons de faire et, d'autre part, permis, pour les lots de documents à numériser, d'éliminer les retards accumulés lors de la livraison du nouveau système informatique. Les développements technologiques réalisés concernent, entre autres :

- le traitement de quelque 160 000 factures annuelles de comptes courants (par exemple : médicaments, électricité ou téléphone) des personnes représentées;
- l'implantation graduelle de la numérisation par reconnaissance de caractères, qui permet de réduire les risques d'erreurs et les frais d'entreposage des documents.



Présentation du Curateur public du Québec



» LA VISION

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

» UNE MISSION UNIQUE AU QUÉBEC

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

» LES VALEURS

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



» L'ORGANISATION DU CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

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

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

Le Curateur public, c'est aussi un organisme gouvernemental formé de plus de 660 personnes au service des citoyens inaptes. Quatre directions territoriales offrent des services directs à la clientèle sur tout le territoire du Québec. Ces bureaux régionaux assurent des services qui touchent à la fois l'ouverture de régimes publics et la représentation publique, l'assistance et le soutien pour les régimes privés ainsi que le traitement des signalements. Elles comptent plusieurs points de services, qui sont énumérés à l'annexe A du présent rapport.

Les directions de l'administration des patrimoines et du consentement aux soins, centralisées au siège social, s'occupent respectivement, pour toutes les personnes que le Curateur public représente, d'exécuter les tâches quotidiennes de gestion du patrimoine (paiement de factures, encaissement des revenus, etc.) et de traiter les demandes de consentement aux soins qui peuvent leur être proposées. La direction du consentement aux soins traite aussi ces demandes lorsqu'elles concernent une personne n'étant pas représentée, mais étant isolée et jugée inapte à consentir à ses soins.

Par ailleurs, des directions de soutien à la mission épaulent celles qui offrent les services aux personnes inaptes et à leurs représentants, informent les citoyens et alimentent les connaissances et les réflexions entourant l'inaptitude et les mesures de protection.

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

» L'INAPTITUDE ET LES RÉGIMES DE PROTECTION

L'inaptitude est une réalité complexe, au carrefour des domaines juridique, médical, psychologique et social. La principale cause d'inaptitude des adultes sous tutelle ou sous curatelle est la déficience intellectuelle. Les autres causes d'inaptitude sont les maladies dégénératives (par exemple : l'Alzheimer), les maladies mentales et les traumatismes crâniens. Une personne peut être déclarée inapte par le tribunal lorsqu'elle est incapable de prendre soin d'elle-même ou de gérer ses biens et qu'elle a besoin d'être représentée dans l'exercice de ses droits civils. Une mesure de protection est alors ouverte pour elle et un représentant légal est nommé.

La qualité des relations familiales et sociales est déterminante dans la décision de protéger juridiquement des personnes. Toute personne ayant une incapacité n'a pas besoin d'un régime de protection. D'autres moyens, moins pénalisants de conséquences pour leurs droits, permettent l'assistance de certaines personnes et l'administration de leur patrimoine. Assez souvent, un parent ou un proche peut combler leur besoin de soutien, sans qu'il soit nécessaire de recourir à l'ouverture d'un régime de protection.

L'inaptitude prononcée par un tribunal et donnant lieu à l'ouverture d'un régime de protection, privé ou public, repose toujours sur un réel besoin de protéger une personne inapte. Une évaluation médicale et une évaluation psychosociale permettent de mesurer la gravité et la durée prévisible de son état physique et mental et de déterminer son degré d'inaptitude. Les mesures les mieux adaptées à ses besoins seront ensuite appliquées, afin de respecter son autonomie et ses capacités résiduelles, comme prévu dans le Code civil du Québec.

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

Lorsqu'un proche de la personne agit à titre de tuteur ou de curateur, il s'agit plutôt d'un régime de protection privé, à l'égard duquel le Curateur public a une responsabilité de soutien et de surveillance. En ce qui a trait aux mesures telles que le conseiller au majeur ou le mandat de protection, le Curateur public n'exerce pas de surveillance.

Cependant, lorsqu'on lui signale une situation d'abus, son pouvoir d'enquête lui permet d'entreprendre les démarches nécessaires pour redresser la situation.

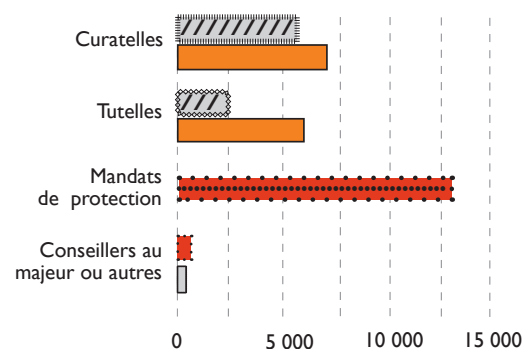
Les diverses mesures de protection d'un adulte sont les suivantes :

- » **Le mandat de protection**¹, pour désigner à l'avance une ou plusieurs personnes de son choix qui prendront soin du majeur et de ses biens advenant son inaptitude;
- » **Le conseiller**, pour assister un majeur généralement ou habituellement apte, mais qui a besoin d'aide pour certains actes concernant l'administration de ses biens;
- » **La tutelle**, pour la protection d'un majeur atteint d'une inaptitude partielle ou temporaire, pour la gestion de ses biens ou pour les deux aspects;
- » **La curatelle**, pour la protection d'un majeur atteint d'une inaptitude totale et permanente et pour la gestion de ses biens.

Le Code civil du Québec prévoit également un mode de protection des personnes de moins de 18 ans, soit la **tutelle des biens du mineur**, qui peut être légale ou dative :

- » Le tuteur légal est le parent de l'enfant. Lorsque le mineur possède des biens d'une valeur de 25 000 \$ ou plus, la loi prévoit que la gestion du patrimoine du mineur est sous la surveillance du Curateur public.
- » Le tuteur datif est une personne qui accepte de protéger les biens d'un enfant dont les parents ne sont plus en mesure de s'occuper. Cette personne est nommée par le tribunal, par testament, par mandat de protection ou par déclaration faite au Curateur public.

Adultes bénéficiant de mesures de protection



- ▨ Régimes privés sous la surveillance du Curateur public
- Régimes de protection publics
- Régimes ou mesures privés sans surveillance du Curateur public

1. Le mandat en prévision de l'inaptitude ou le mandat en cas d'inaptitude porte maintenant le nom de « mandat de protection » depuis l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile le 1^{er} janvier 2016.

» CONTEXTE ET ENJEUX

Le Plan stratégique 2011-2016 du Curateur public se termine avec la publication du présent rapport annuel de gestion. Il présentait trois défis d'envergure que notre société doit relever en ce qui concerne la protection des personnes inaptes.

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

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

Lorsqu'une personne inapte se trouve isolée, qu'elle a besoin de protection et que sa représentation légale par un proche s'avère impossible ou n'est pas dans son intérêt, le Curateur public assume la représentation. Il s'assure en tout temps que le régime est nécessaire et le moins privatif de droits possible. Le défi est d'adapter les conditions du régime de protection lorsque l'évolution de la situation le requiert. L'appréciation du besoin de représentation d'une personne inapte et de la pertinence de son régime de protection devient donc essentielle pour le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie.

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

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

Le vieillissement de la population québécoise s'accroît et se manifeste par une augmentation importante du nombre de personnes à risque de devenir inaptes. Cette réalité se traduit en nombre de personnes représentées.

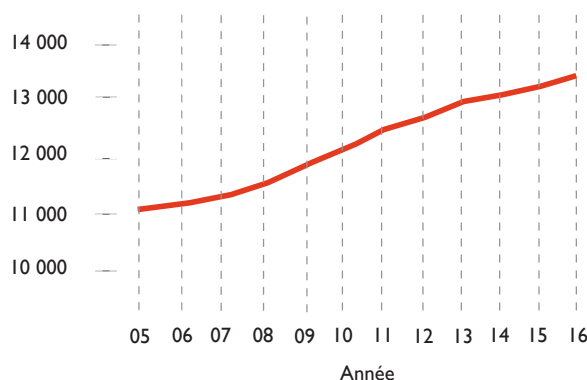
En 2011, le Curateur public représentait 12 479 adultes, alors qu'en 2016 le nombre a augmenté à 13 462 adultes, une augmentation moyenne de 1,6 % par année depuis 2011.

Pour ce qui est des mesures de protection privées, 7 782 adultes étaient représentés par un tuteur ou un curateur en 2011. En 2016, ce chiffre s'élevait à 9 116. La progression moyenne du nombre de personnes représentées par un proche depuis cinq ans est de 3,4 % par année. Aussi, plus de 13 000 personnes étaient représentées par un mandataire en 2016.

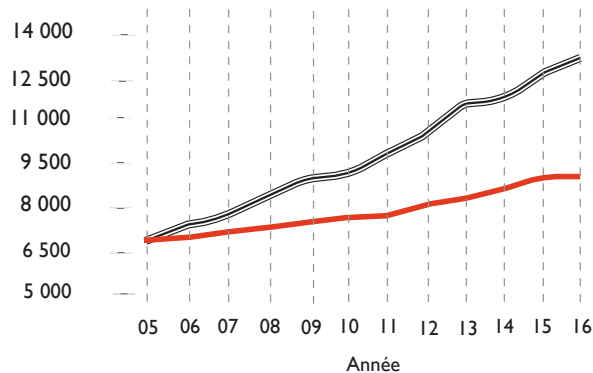
De plus, la taille réduite des familles, l'éloignement de leurs membres et l'isolement des personnes, de même que l'importance et la diversité des patrimoines de certaines personnes âgées, sont autant de réalités qui interpellent le Curateur public, en soulevant des enjeux liés à la protection des citoyens inaptes et à sa capacité organisationnelle de répondre adéquatement à ces nouveaux besoins.

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

Adultes bénéficiant d'un régime de protection public



Adultes bénéficiant d'un régime de protection privé



- Mandat de protection* et conseiller au majeur
- Adultes sous régime privé

* Données épurées pour les mandats de protection

Performance organisationnelle

Le Curateur public doit relever d'importants défis de gestion en continu :

1. Maintenir la qualité de ses services, alors que la clientèle augmente et que les ressources sont limitées;
2. Recruter et retenir un personnel qualifié;
3. Poursuivre la modernisation de ses systèmes d'information;
4. Gérer ses risques et optimiser l'utilisation de ses ressources humaines, matérielles et financières.

En 2015-2016, les ministères et organismes ont été invités à participer à un effort gouvernemental de réduction des dépenses, dont certaines mesures ont touché le personnel. Le Curateur public a participé à cet effort collectif et a diminué son effectif de 3 %. Tous les efforts ont été déployés par l'organisation pour maintenir le niveau de services requis pour l'atteinte des objectifs de performance et la réponse aux besoins des clients, des partenaires et des citoyens. Des activités ont été réalisées, afin de réduire les impacts découlant de la réduction de l'effectif.

Résultats du Plan stratégique 2011-2016



Le Plan stratégique 2011-2016 se termine avec la publication du présent rapport annuel de gestion. Il s'appuyait sur trois orientations :

1. S'assurer de la qualité de la représentation des personnes protégées et de l'administration de leur patrimoine;
2. Favoriser l'implication de la famille et des partenaires dans la protection des personnes inaptes;
3. Optimiser l'utilisation des ressources de l'organisation.

Globalement, la plupart des neuf objectifs de ces orientations ont été atteints. Pour 18 des 21 indicateurs associés aux objectifs, les cibles sont atteintes, quoique six l'aient été en retard. Les objectifs de trois indicateurs ne sont pas atteints, soit ceux des indicateurs 1.2, 3.2 et 4.1. Toutefois, bien que la date d'échéance soit passée, les travaux se poursuivent, dans le but d'obtenir les résultats souhaités.

À titre comparatif, l'année dernière, les cibles de 15 indicateurs étaient atteintes, trois autres indicateurs progressaient bien, deux étaient à surveiller et un était à venir.

Les résultats d'ensemble sont présentés dans le tableau sommaire aux pages suivantes. Il fournit une vue d'ensemble de l'atteinte des objectifs. La section subséquente présente plus en détail les mesures mises en œuvre pour atteindre les cibles du plan stratégique et les résultats obtenus en 2015-2016.

Le tableau suivant présente la description des différentes cotes utilisées pour décrire l'atteinte des résultats du plan stratégique. Les cotes « Partiellement atteint – progresse bien », « Partiellement atteint – à surveiller » et « À venir » ne sont plus utilisées, le plan stratégique se terminant.

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

2.1 SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Orientations	Objectifs du plan stratégique	Indicateurs-cibles du plan stratégique	Partiellement atteint				À venir	Référence (page)
			Atteint	Progresse bien	À surveiller	Non atteint		
I	1. Veiller à ce que les mesures de protection soient proportionnelles aux besoins des personnes incaptes.	1.1 D'ici mars 2015, mise en œuvre d'une politique sur l'ouverture des régimes de protection fondée sur l'intérêt de la personne incapable, la défense de ses droits et la sauvegarde de son autonomie.	✓	▢	▢	▢	▢	23
		1.2 À compter d'avril 2013, 75 % des nouveaux régimes publics ont un plan de représentation six mois après leur ouverture et un suivi du plan est réalisé annuellement.	▢	▢	▢	✓	▢	24
	2. Offrir en tout temps des services directs à la clientèle qui reposent sur des normes de qualité établies.	2.1 D'ici mars 2012, mise à jour de normes de qualité des services directs aux personnes que le Curateur public représente	✓	▢	▢	▢	▢	24
		2.2 D'ici mars 2014, mise à jour de normes de qualité des services offerts aux tuteurs, aux curateurs et aux membres d'un conseil de tutelle.	✓	▢	▢	▢	▢	24
		2.3 D'ici mars 2014, diffusion d'une Déclaration de services aux citoyens révisée.	✓	▢	▢	▢	▢	25
	3. Accompagner adéquatement les familles et les proches qui participent à la représentation légale d'une personne.	3.1 D'ici mars 2013, mise en œuvre des orientations et de mesures spécifiques en matière de soutien et d'accompagnement des tuteurs, des curateurs et des membres d'un conseil de tutelle.	✓	▢	▢	▢	▢	25
		3.2 D'ici mars 2014, 80 % des curateurs et tuteurs sont rejoints en moins de 60 jours après la réception de leur inventaire ou de leur rapport annuel.	▢	▢	▢	✓	▢	26
		3.3 D'ici mars 2016, 75 % des représentants légaux assujettis à la surveillance du Curateur public sont satisfaits des services offerts.	✓	▢	▢	▢	▢	26
	4. Contrer la maltraitance et l'abus financier.	4.1 D'ici mars 2013, mise en œuvre d'une politique sur le traitement des abus financiers.	▢	▢	▢	✓	▢	27
		4.2 À compter d'avril 2012, le traitement de tous les nouveaux cas d'abus financiers répertoriés est complété dans le respect des délais légaux applicables.	✓	▢	▢	▢	▢	27

Orientations	Objectifs du plan stratégique	Indicateurs-cibles du plan stratégique	Partiellement atteint				À venir	Référence (page)
			Atteint	Progresse bien	À surveiller	Non atteint		
2	5. Sensibiliser les citoyens à la nécessité de prendre des dispositions en prévision de l'inaptitude.	5.1 D'ici mars 2016, renforcement des activités de communication en vue de promouvoir les mandats de protection.	✓	📊	📊	📊	📊	28
		5.2 D'ici mars 2016, une proportion plus élevée d'adultes québécois a préparé un mandat de protection	✓	📊	📊	📊	📊	29
	6. Encourager les familles et les proches à représenter les personnes inaptes.	6.1 D'ici mars 2015, mise en œuvre de nouvelles mesures pour simplifier le processus d'ouverture des curatelles et des tutelles et l'homologation des mandats de protection.	✓	📊	📊	📊	📊	29
		6.2 À compter d'avril 2013, mise en œuvre de nouvelles mesures pour susciter la participation des proches.	✓	📊	📊	📊	📊	30
	7. Favoriser la complémentarité des interventions des partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.	7.1 Renforcement des liens de collaboration entre le Curateur public et ses principaux partenaires.	✓	📊	📊	📊	📊	30
		7.2 Réalisation d'activités conjointes avec ses partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.	✓	📊	📊	📊	📊	31
	3	8. Attirer et retenir un personnel qualifié.	8.1 D'ici mars 2014, adoption d'une stratégie d'attraction et de rétention du personnel.	✓	📊	📊	📊	📊
8.2 À compter d'avril 2012, mise en place de nouvelles mesures de valorisation des compétences du personnel.			✓	📊	📊	📊	📊	33
9. Améliorer l'efficacité des interventions du Curateur public.		9.1 D'ici mars 2012, mise en œuvre d'une tarification des services pour mieux refléter leur coût de revient.	✓	📊	📊	📊	📊	33
		9.2 D'ici mars 2012, adoption et mise en œuvre d'une politique visant à renforcer la gestion intégrée des risques.	✓	📊	📊	📊	📊	34
		9.3 D'ici mars 2014, le projet de modernisation des technologies de l'information est complété.	✓	📊	📊	📊	📊	34

2.2 RÉSULTATS DÉTAILLÉS

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

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

OBJECTIF 1 : Veiller à ce que les mesures de protection soient proportionnelles aux besoins des personnes inaptes

Cible et indicateur

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

Résultats

Atteint



Au 31 mars 2016, le Québec comptait 43 136 personnes représentées légalement par autrui, dont plus des deux tiers (70 %) par un membre de leur famille ou par un proche. Les autres (30 %) ont un régime de protection public, sous la responsabilité du Curateur public.

L'organisation a adopté, à l'automne 2011, la Politique relative à l'ouverture des régimes de protection, qui vise à s'assurer de la nécessité d'un régime judiciaire de protection et, si oui, à rechercher la mesure la moins privative de droits pour la personne inapte.


Cette politique propose une approche axée sur l'établissement de mesures de protection proportionnelles aux besoins des personnes inaptes, leur laissant ainsi un maximum d'autonomie. Elle définit également un mode de relation plus inclusif et plus souple avec la famille et les proches, pour les encourager à assumer davantage de responsabilités. Le Curateur public désire faciliter la prise en charge de la protection des personnes inaptes par leurs proches. En dernier recours, c'est lui qui prend en charge les personnes isolées ou celles dont les proches ne sont pas en mesure d'assumer la représentation, ce que prévoit d'ailleurs la Loi sur le curateur public.

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

de demande d'ouverture d'un régime de protection et formulaire de recommandation au tribunal. Rappelons que de nouveaux formulaires d'évaluations médicale et psychosociale doivent maintenant être utilisés lors de l'ouverture des régimes de protection.

L'instauration de la recherche électronique d'un mandat de protection permet de s'assurer du respect des volontés exprimées par la personne avant que son inaptitude soit constatée. Lorsqu'un tel mandat a été préparé, cette recherche permet parfois de prévenir l'ouverture d'un régime de protection.

Enfin, pour l'année 2015-2016, sur l'ensemble des analyses faites à la suite de la réception d'une demande d'ouverture d'un régime public, 15 % des analyses ont démontré qu'il n'était pas nécessaire d'ouvrir un régime de protection public.

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

Durant la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016, un plan de représentation a été élaboré dans les délais pour 65 % des nouveaux régimes de protection publics. Cette proportion est inférieure à la cible initiale.


Depuis le 1^{er} avril 2013, un plan de représentation doit être élaboré dans les six mois suivant le jugement en ouverture d'un régime de protection public. Cela a pour but d'assurer l'adéquation entre les besoins des personnes représentées, les services qui leur sont offerts et les actions que le Curateur public doit prendre en charge. Ce plan est par la suite révisé minimalement une fois par année ou selon les besoins.

Le plan contient des objectifs de représentation de la personne pour les volets psychosocial, biomédical, légal et financier. Il inclut également un volet « gestion de risques », dans lequel se trouvent les informations amassées lors de l'évaluation des facteurs de risque et qui permet de moduler la fréquence des visites. Il inclut, au besoin, des objectifs de représentation adaptés aux capacités de la personne. Il comprend aussi un plan de gestion de son patrimoine, qui permet de prévoir les mesures à prendre en temps opportun, établi une fois que l'investigation et l'inventaire complet de ses avoirs ont été effectués.


Parmi les plans initiaux élaborés pendant l'année 2014-2015, 38 % ont été révisés au moins une fois pendant l'année 2015-2016.

Comme il s'agit d'un outil de travail relativement nouveau, quelques ajustements restent à faire. Une formation en cours d'élaboration devrait permettre d'uniformiser les pratiques et de préciser davantage les informations sur la personne représentée devant y apparaître.

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

Cible et indicateur	2.1 D'ici mars 2012, mise à jour de normes de qualité des services directs aux personnes que le Curateur public représente.
Résultats	Atteint 

Le Curateur public dispose maintenant de cadres d'intervention de qualité pour ses deux missions principales : la représentation publique ainsi que le soutien et la surveillance des tuteurs et des curateurs. Un tableau de bord comprenant une quarantaine d'indicateurs permet de suivre le respect des objectifs inscrits dans ces cadres. Il faut maintenant s'assurer que ces cadres d'intervention de qualité évoluent au même rythme que les changements apportés aux pratiques.

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


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

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

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

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


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

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

La Déclaration de services aux citoyens est en vigueur depuis le 1^{er} avril 2015. Elle contient 20 engagements et 30 indicateurs de suivi, qui ont été reconduits, mis à jour ou créés pour assurer une reddition de comptes. Le premier suivi de ces indicateurs a été fait dans le rapport annuel 2014-2015.

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

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


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

La famille et les proches d'une personne inapte jouent un rôle de premier plan dans la protection de celle-ci. Outre son rôle de surveillance de leur administration, le Curateur public sensibilise et soutient les tuteurs et les curateurs pour créer avec eux des conditions propices à la représentation de cette personne, dans le respect de ses droits et le maintien de son bien-être.

La Politique sur la tutelle privée des biens du mineur et la Politique sur la tutelle et la curatelle privées des majeurs inaptes ont été adoptées en 2010 pour orienter les actions du Curateur public à cet égard. Les orientations ont été mises en œuvre.

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

Des guides sont expédiés aux tuteurs et aux curateurs. Ces documents, qui ont fait l'objet d'une refonte complète en 2013, décrivent étape par étape les responsabilités d'un tuteur ou d'un curateur ainsi que du conseil de tutelle, et fournissent toutes les informations requises pour qu'ils puissent bien comprendre leurs rôles et responsabilités. Le Curateur public a d'ailleurs remporté un Zénith (prix d'excellence en communication gouvernementale) le 18 septembre 2014, dans la catégorie Édition, pour la qualité de ces guides. Des appels de soutien sont effectués dès le début du régime et d'une façon plus intensive au cours de la première année, afin de bien informer et de bien soutenir le tuteur ou le curateur dans ses devoirs.


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

Lors de l'élaboration du plan stratégique en 2011, le Curateur public a envisagé un projet pour confirmer la réception de rapport annuel ou d'inventaire aux tuteurs et aux curateurs, afin de les informer qu'il a bien reçu les documents. En raison des ressources limitées, cette activité a été abandonnée.

En contrepartie, les tuteurs, les curateurs et les membres des conseils de tutelle peuvent compter sur le soutien du Curateur public. En effet, le personnel de la représentation privée peut les accompagner dans l'exercice de leur fonction. Une nouvelle approche a été implantée, afin que ces représentants légaux puissent, dès la première année, mieux assumer leurs responsabilités. Cette approche personnalisée préconise que des interventions de soutien soient faites pour soutenir tous les tuteurs, curateurs et conseils de tutelle.

De son côté, lorsqu'il reçoit un inventaire ou un rapport annuel, le personnel du Curateur public s'assure de l'examiner rapidement. Au 31 mars 2016, 94 % des inventaires reçus ont été traités en moins de 60 jours. Quant aux rapports annuels, 61 % d'entre eux ont été traités en moins de 60 jours et plus de 70 % l'ont été en moins de 90 jours. Cet écart s'explique par une difficulté à remplacer le personnel absent pour des raisons budgétaires.



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

Depuis quelques années, le Curateur public a entrepris une démarche pour mesurer la satisfaction des représentants légaux et, ce faisant, connaître leur appréciation des différents services offerts ainsi que la contribution de ces services à leur satisfaction. Deux sondages ont ainsi été réalisés. L'un s'adressait aux représentants légaux ayant déjà produit au moins un rapport annuel (représentants légaux expérimentés) et l'autre, aux représentants légaux nouvellement nommés (dans leur première année de représentation).

Rappelons que, pour les représentants légaux expérimentés, l'analyse des résultats concernant les services relatifs à la production du rapport annuel s'est terminée en 2014-2015. Les résultats démontrent que la satisfaction générale des représentants légaux de majeurs atteint 90 %, alors qu'elle se situe à 85 % chez les tuteurs de mineurs.

En 2015, les analyses concernant les services offerts lors de l'ouverture d'un régime de protection se sont poursuivies. La satisfaction générale des représentants légaux nouvellement nommés pour les majeurs est de 95 %, tandis que celle des tuteurs nouvellement nommés pour les mineurs est de 92 %.

Cette satisfaction est tout aussi grande lorsque les nouveaux tuteurs ou curateurs de personnes majeures s'expriment au sujet de leurs interactions avec le personnel du Curateur public qui les accompagne à chaque étape de la représentation. En effet, 92 % de ces répondants sont satisfaits de l'accompagnement qui leur est offert. La proportion est la même pour les tuteurs de personnes mineures. Ils apprécient aussi grandement les documents informatifs qui leur sont fournis à la suite de leur nomination : 96 % des représentants de majeurs indiquent qu'ils couvrent tous les aspects de leurs rôles et responsabilités, contre 98 % des tuteurs de mineurs.

OBJECTIF 4 : Contrer la maltraitance et l'abus financier

Cible et indicateur

4.1 D'ici mars 2013, mise en œuvre d'une politique sur le traitement des abus financiers.

Résultats

Non atteint



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

En conséquence, le Curateur public a adopté une politique sur la détection et le traitement des abus financiers en novembre 2012. En plus de préciser la notion d'abus financier, celle-ci établit les orientations à suivre, en les structurant autour de quatre catégories d'interventions :

- » La prévention des abus financiers;
- » La détection;
- » L'intervention structurée;
- » Le recouvrement efficace.

Le plan de mise en œuvre de la politique a été approuvé par le comité de direction en mai 2013. Même si la mise en œuvre de cette politique n'est pas finalisée à ce jour, le Curateur public accorde une attention particulière aux cas d'abus financiers et s'assure de les traiter avec diligence. Les balises de la collecte d'information et de la documentation d'un abus financier dès sa détection ont été définies, ainsi que les méthodes permettant un traitement optimal par les équipes responsables. De plus, les interventions à l'ouverture d'un régime de protection ont été balisées pour mieux documenter les cas d'abus présumés. Actuellement, les recours judiciaires dans les cas d'abus financiers sont traités à l'intérieur du délai légal de prescription, c'est-à-dire que le Curateur public a trois ans pour intervenir, afin que le tort soit réparé, ou intenter un recours judiciaire lorsqu'une situation d'abus est portée à son attention.

Notons également que la Politique sur le cheminement des signalements, dont la mise en œuvre a été complétée à la fin de l'année 2012, continue d'orienter les interventions du Curateur public. Rappelons qu'un signalement est une situation dont le Curateur public est informé et qui est susceptible de compromettre la sécurité, la dignité ou l'intégrité d'une personne (notamment sa santé physique ou mentale), ou la sécurité ou l'intégrité de ses biens. En plus d'assurer une prise en charge rapide des signalements, dont ceux concernant des cas de maltraitance ou d'abus financiers, elle précise les compétences de l'organisation à cet égard ainsi que le parcours d'un signalement après sa réception. Cette politique s'inscrit aussi dans les orientations gouvernementales en matière de lutte contre la maltraitance.

Cible et indicateur

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

Résultats

Atteint



Au cours de l'exercice 2012-2013, le Curateur public a consolidé son processus de détection et de traitement de l'ensemble des situations qui éveillent un soupçon d'abus financier. Le traitement de tous les nouveaux cas répertoriés est dorénavant complété dans le respect des délais légaux. En 2015-2016, l'organisation a traité 130 dossiers au sujet desquels on soupçonnait un abus financier.

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

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

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

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

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

OBJECTIF 5 : Sensibiliser les citoyens à la nécessité de prendre des dispositions en prévision de l'inaptitude

Cible et indicateur

5.1 D'ici mars 2016, renforcement des activités de communication en vue de promouvoir les mandats de protection.

Résultats

Atteint




Le Curateur public diffuse le formulaire et le guide explicatif du mandat de protection sur son site Web, afin d'aider les citoyens à planifier et à prévoir leur protection et l'administration de leurs biens s'ils devenaient inaptes.

En 2015-2016, l'organisation a participé à 42 événements publics (33 conférences et neuf salons) liés à sa mission de protection des personnes inaptes. Ces événements contribuent à l'atteinte de son objectif de promotion du mandat de protection. D'ailleurs, le curateur public a lui-même participé à des forums importants pour mieux faire connaître la mission de l'organisation et le mandat de protection. Il a profité de ces tribunes rassemblant des intervenants de divers horizons pour y présenter neuf allocutions. Il a, entre autres, rencontré des membres de l'Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic, du Barreau du Québec, de la Fédération de l'âge d'or du Québec et de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.


Le curateur public, M^e Normand Jutras, a aussi profité de ses huit visites en région au cours de la dernière année pour faire connaître la mission de l'organisme et pour rencontrer les médias locaux à cinq occasions. Lors de ces rencontres, il aborde différents sujets et fait, entre autres, la promotion du mandat de protection.

L'organisme a aussi tenu une campagne de publicité à la grandeur du Québec faisant la promotion du mandat de protection dans les hebdomadaires régionaux et sur plusieurs sites Web. Des activités de relations médias et de presse et de communication interne ont aussi soutenu la campagne. De plus, la page consacrée au mandat de protection dans le site Web du Curateur a été remaniée et de nombreux efforts ont été consentis en matière de communication par les médias sociaux.

Cible et indicateur	5.2 D'ici mars 2016, une proportion plus élevée d'adultes québécois a préparé un mandat de protection.
Résultats	Atteint 

Le Curateur public du Québec a mandaté une firme professionnelle pour effectuer un sondage sur la notoriété et l'utilisation des mandats de protection. Ce sondage, réalisé en décembre 2015, révèle que 42 % des adultes québécois ont préparé un tel mandat, comparativement à 36 % en 2010 et en 2006. Par ailleurs, plus des deux tiers (67 %) des personnes âgées de 55 ans ou plus en ont préparé un.

Le nombre de nouveaux mandats homologués inscrits au registre en 2015-2016 s'élève à 3 502. Le nombre total des adultes qui détenaient un mandat homologué au 31 mars 2016 est de 13 039². On observe une augmentation moyenne annuelle d'un peu plus de 6 % depuis cinq ans.


OBJECTIF 6 : Encourager les familles et les proches à représenter les personnes inaptes	
Cible et indicateur	6.1 D'ici mars 2015, mise en œuvre de nouvelles mesures pour simplifier le processus d'ouverture des curatelles et des tutelles et l'homologation des mandats de protection.
Résultats	Atteint 

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

Ainsi, dans le respect de la Politique relative à l'ouverture des régimes de protection, le personnel du Curateur public oriente ses interventions en fonction du principe de nécessité. Ce principe reconnaît qu'une personne inapte peut avoir besoin de protection, mais pas nécessairement d'une représentation légale (mesure de protection). En effet, lorsque le tribunal prononce un jugement et attribue la représentation à un tiers, la personne perd l'exercice de ses droits civils. C'est donc un geste lourd de conséquences.

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

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

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

La participation de la famille et des proches à la représentation contribue à assurer aux personnes inaptes une protection plus propice à refléter leur volonté. Depuis le début de ce plan stratégique, plusieurs mesures ont été mises en place.

D'abord, la Politique relative à l'ouverture des régimes de protection, adoptée à l'automne 2011, prévoit la mise en place de mesures de soutien et d'accompagnement favorisant une plus grande participation des proches à la protection d'un des leurs. Aussi, lorsqu'il reçoit une demande d'ouverture d'un régime, le Curateur public s'assure que les proches de la personne inapte ont été bien informés et qu'ils ont considéré la possibilité d'assumer la responsabilité de représentation légale, le Curateur public devant s'avérer le dernier recours.

Des appels de prise de contact initiale permettent également de joindre rapidement les tuteurs et les curateurs privés, dès l'ouverture d'un régime de protection, et de leur faire savoir que le Curateur public est disponible pour leur offrir du soutien et l'accompagnement nécessaire. Des guides en soutien à leur travail leur sont acheminés et des rappels sont faits aux moments opportuns, toujours dans le but de proposer une offre de service de soutien et d'accompagnement.

De plus, bien que la cible soit atteinte, le Curateur public continue d'entreprendre des initiatives, afin de susciter la participation des proches. Ainsi, un projet inclus au Plan d'action institutionnel permettra de documenter les problèmes des régimes moins fonctionnels et de déterminer des activités additionnelles qui permettront au Curateur public d'aller au-devant des besoins des tuteurs, des curateurs et des secrétaires des conseils de tutelle, pour renforcer les actions en faveur des représentants légaux. La dernière phase de ce projet consistera à mettre en œuvre les solutions retenues et à s'assurer de sa diffusion auprès des proches des personnes représentées.

En terminant, le Curateur public a amorcé en 2015 l'expérimentation de certaines pratiques novatrices telles que des communications systématiques avec les proches, dans le but de les encourager à représenter les personnes inaptes ou à prendre part à la représentation légale, lorsqu'elle est exercée par le Curateur public.

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

Cible et indicateur	7.1 Renforcement des liens de collaboration entre le Curateur public et ses principaux partenaires.	
Résultats	Atteint	


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

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

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

Ministère de la Santé et des Services sociaux et son réseau d'établissements

Le Curateur public et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux entretiennent des relations quotidiennes, la majorité des personnes représentées y recevant des services. Les curateurs délégués, leurs gestionnaires, les directeurs et le curateur public lui-même, dans le cadre de ses tournées des régions, discutent régulièrement avec des représentants du réseau de la santé. Sur le plan administratif, un comité de travail regroupant des membres des deux organismes se réunit au besoin pour traiter de problématiques systémiques. Au cours de la dernière année, il a traité notamment de la modification du processus de réévaluation des régimes de protection.

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

Le Curateur public continue d'offrir son programme de formation en matière de mesures de protection aux personnes-ressources des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Celles-ci font le lien entre les intervenants de leur milieu et le Curateur public.

Cette année, une séance de formation a été tenue, lors de laquelle 22 personnes ont été formées. Les modifications apportées à la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux par la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales en avril 2015 amènent le Curateur public à revoir la ligne de communication auprès des personnes-ressources. L'exercice de formation des personnes-ressources étant presque finalisé, la poursuite des séances de formation s'effectuera au cours de l'année 2016. Précisons que le contenu de la formation touche, entre autres, les différents régimes et mesures de protection, l'évaluation de l'inaptitude, le processus d'ouverture d'un régime, les réévaluations et le consentement à des soins. Les personnes-ressources ayant participé à ces sessions ont confirmé pouvoir mieux soutenir leurs collègues lors de situations complexes, notamment pour la rédaction des rapports d'évaluations médicale et psychosociale. Le matériel de formation est de plus disponible sur le site Web du Curateur public, dans la section destinée au réseau de la santé et des services sociaux.

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

Le ministère des Finances agit à titre de gestionnaire du portefeuille de placement collectif pour le Curateur public. Épargne Placements Québec, pour sa part, a créé, avec la collaboration du Curateur public, le Placement Sûreté. Ce dernier permet de mettre totalement à l'abri le patrimoine de mineurs soumis à l'administration d'un tuteur et à la surveillance du Curateur public, et ce, jusqu'à la majorité de ces mineurs, tout en permettant une reddition de comptes allégée pour le tuteur et, parfois, en le dispensant de l'obligation de former un conseil de tutelle.

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



OPTIMISER L'UTILISATION DES RESSOURCES DE L'ORGANISATION

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

OBJECTIF 8 : Attirer et retenir un personnel qualifié

Cible et indicateur

8.1 D'ici mars 2014, adoption d'une stratégie d'attraction et de rétention du personnel.

Résultats

Atteint




Établie à la lumière des suggestions des employés et en fonction des meilleures pratiques, la stratégie d'attraction et de rétention du personnel a été réalisée en 2015-2016. Le plan d'action qui en découlait visait :

- » à promouvoir une carrière au Curateur public, en misant sur la dimension humaine de sa mission et sa taille;
- » à appuyer le développement de la carrière des employés, en considérant la relève potentielle;
- » à reconnaître l'expertise des employés en place, afin de l'utiliser efficacement dans le développement des ressources humaines de l'organisation.

Parmi les actions réalisées, une section « Carrière » a été ajoutée au site Web du Curateur public, en vue de favoriser l'attraction d'employés de talent, tandis qu'un atelier sur la carrière a été offert à 22 employés qui désiraient réfléchir à leur cheminement professionnel actuel et futur au Curateur public. L'atelier sera offert encore en 2016-2017 aux employés qui ont manifesté un intérêt à le suivre.

Par ailleurs, pour favoriser la rétention du personnel dans l'organisation, les postes vacants ont été offerts, en premier lieu, aux employés du Curateur public. En 2015-2016, cela a donné lieu à 75 mouvements internes, tels que des affectations à de nouveaux postes, des promotions à l'interne, la nomination d'employés occasionnels à titre d'employés réguliers et l'embauche d'étudiants et de stagiaires à titre d'employés occasionnels.

Les plans d'action émanant d'un sondage sur la satisfaction au travail effectué auprès des employés du Curateur public en octobre 2015 et l'exercice triennal de planification de la main-d'œuvre en cours permettront de mettre en place d'autres actions de rétention du personnel.

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


Le Curateur public a instauré diverses mesures pour promouvoir la valorisation de son personnel. Il a notamment diffusé des articles dans le journal interne, nommé *L'Informateur RH*.

Cette année, la chronique « Compétences », diffusée environ tous les deux mois dans ce journal, a abordé divers thèmes liés au développement des compétences : styles d'apprentissage, soutien aux études, transfert de connaissances et conseils d'autodéveloppement. En juin 2015, un nouveau journal trimestriel, appelé *Capsule du gestionnaire*, a vu le jour. Diffusé aux gestionnaires, il contient des informations sur différents thèmes de gestion du personnel. Aussi, depuis avril 2014, les gestionnaires et leurs équipes sont également invités à souligner annuellement la Semaine des ressources humaines, visant à reconnaître le travail de chacun.

De plus, afin d'optimiser le développement des compétences, les priorités du Plan de développement des ressources humaines s'appuient sur les principaux enjeux et les défis de l'organisation. Plusieurs formations institutionnelles, sur des contenus propres au Curateur public, ont été offertes au personnel. Ces formations mettent en valeur des expertises internes au profit de tous les secteurs de l'organisation. Un programme de formation initiale à l'intention des nouveaux curateurs délégués à l'accueil a notamment été conçu. Un guide destiné aux employés et dans lequel des conseils de développement des compétences sont proposés à faible coût a également été conçu.

De nouveaux profils de compétences ont aussi été élaborés en 2015-2016. Ainsi, les profils de compétences de l'agent de conformité et du gestionnaire ont été établis. Ces profils servent tout autant au recrutement des ressources recherchées qu'à leur développement en cours d'emploi, à leur évaluation et à la mise en valeur de leurs compétences. Depuis le début de la démarche, en 2013-2014, sept profils de compétences ont été élaborés. Ils couvrent principalement des fonctions liées au service direct à la clientèle pour le tiers de l'effectif.

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


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

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

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


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

Par ailleurs, un comité interne permanent assure le suivi des effets de la tarification sur la clientèle et sur les revenus du Curateur public de façon à proposer, le cas échéant, des modifications à la directive et au règlement. Dans *Protéger autrement : un projet de dignité humaine*, l'actualisation du tarif des activités de l'organisation est prévue au moyen de la réalisation du projet de révision de la tarification.

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

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

Au cours de l'exercice 2015-2016, l'actualisation des risques organisationnels a été réalisée et les travaux sur les risques opérationnels sont amorcés. De plus, l'analyse des risques liés aux accès est en cours de réalisation, alors que la conception des outils en gestion des risques s'effectue en continu.

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

Le programme de la Planification stratégique des technologies de l'information a été un projet majeur qui a permis au Curateur public de réviser ses façons de faire, de moderniser son système informatique et de migrer vers les dossiers numériques.

L'implantation a été réalisée le 6 octobre 2014 et les activités de rodage et de gestion du changement se sont terminées le 30 avril 2015.

Le coût réel du projet a été de 41,595 M\$. Il a dépassé le budget de 1,975 M\$, soit 5 % du budget autorisé de 39,6 M\$.

Résultats de la Déclaration de services aux citoyens



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

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

Le lecteur constatera que la majorité des indicateurs présente des résultats positifs. Cependant, certains ont connu une diminution au cours de l'année, notamment la proportion des bilans d'ouverture complétés dans la première année de l'ouverture du régime de protection. Il faut aussi noter que, certains indicateurs étant nouveaux, les résultats de l'année 2013-2014 ne sont pas disponibles. Dans ces cas, la mention s. o. (sans objet) a été inscrite dans le tableau.

NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

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

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

» Une approche humaine empreinte de respect

Notre engagement

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

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

Durant l'année 2015-2016, le Curateur public a traité 19 plaintes pour lesquelles le motif concernant le respect, l'empathie ou la courtoisie du personnel a été invoqué. De ce nombre, trois plaintes se sont avérées fondées.

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre de plaintes fondées concernant le respect, l'empathie et la courtoisie.	4 (sur 22 plaintes traitées)	6 (sur 22 plaintes traitées)	3 (sur 19 plaintes traitées)

» Des services accessibles

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

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre d'appels reçus par le service des renseignements généraux.	23 370	24 786	27 034
Nombre de courriels reçus par le service des renseignements généraux.	968	980	1 025
Nombre de visiteurs accueillis au siège social et dans les directions territoriales.	4 854	5 327	5 112

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

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

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

Durant l'année 2015-2016, le Curateur public n'a traité aucune plainte concernant le registre public sur le Web.

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre de plaintes fondées concernant le registre public sur le Web.	s.o.	1 (sur 1 plainte traitée)	0

» **Des délais de réponse raisonnables**

Nos engagements	<ol style="list-style-type: none"> 5. Si vous avez besoin d'information, vous pouvez communiquer avec notre service de renseignements par courriel, en passant par notre site Web, au www.curateur.gouv.qc.ca, ou par téléphone au 1 800 363-9020. Nous vous répondrons en moins de deux jours ouvrables par courriel ou en moins de trois minutes par téléphone pendant nos heures d'ouverture. 6. Si vous avez rendez-vous avec un membre de notre personnel, quelqu'un vous rencontrera en moins de 15 minutes suivant l'heure fixée. 7. Si vous nous laissez un message téléphonique, nous vous rappellerons dans les deux jours ouvrables suivants.
------------------------	--

Nos indicateurs de suivi	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Proportion des appels auxquels on a répondu en moins de trois minutes	s.o.	93 %	93 %
Proportion des courriels auxquels on a répondu en moins de deux jours ouvrables	99 %	100 %	100 %
Proportion des visiteurs dirigés vers l'interlocuteur approprié dans un délai de 15 minutes suivant l'heure du rendez-vous	98 %	98 %	100 %
Nombre de plaintes fondées de correspondants non rappelés	12 (sur 57 plaintes traitées)	8 (sur 43 plaintes traitées)	16 (sur 52 plaintes traitées)

NOS ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

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

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

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

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

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

Le Curateur public s'assure également que les biens d'une personne représentée sont gérés correctement, en examinant l'inventaire et les rapports annuels que son tuteur ou son curateur lui a remis. Trois des quatre indicateurs ont connu une amélioration au cours de l'année. Cependant, les ressources disponibles du Curateur public n'ont pas permis de procéder, dans tous les cas, au remplacement de membres du personnel absents, ce qui explique le fléchissement de 7 % de l'indicateur « Proportion des rapports annuels reçus examinés en 60 jours ou moins ».

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Vous informer et vous soutenir, au besoin, pour faciliter l'accomplissement de votre rôle.	Proportion des tuteurs ou des curateurs d'un majeur appelés dans un délai de 45 jours suivant leur nomination	s.o.	71 %	76 %
	Proportion des tuteurs d'un mineur appelés dans un délai de 45 jours suivant leur nomination	s.o.	73 %	82 %
Surveiller la conformité de votre inventaire et de vos rapports annuels afin d'assurer que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée ou du mineur.	Proportion des inventaires reçus examinés en 60 jours ou moins	91 %	87 %	94 %
	Proportion des rapports annuels reçus examinés en 60 jours ou moins	75 %	68 %	61 %

La Déclaration de services pour les membres du conseil de tutelle

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

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Vous informer et vous soutenir, au besoin, pour faciliter l'accomplissement de votre rôle.	Proportion de secrétaires d'un conseil de tutelle appelés dans un délai de 45 jours suivant leur nomination	s.o.	64 %	70 %

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

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

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

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

Le Curateur public visite la personne visée par une demande d'ouverture d'un régime de protection public et prend contact avec ses proches pour bien comprendre sa réalité. Il effectue également une recherche de mandat à la Chambre des notaires du Québec lorsque la personne est susceptible d'avoir rédigé un mandat de protection. Cette année, il a fait 882 recherches de ce type pour des personnes visées par une demande d'ouverture d'un régime de protection public, afin de respecter les volontés des personnes s'étant exprimées en complétant un mandat de protection.

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Recueillir votre opinion et celle de vos proches, afin d'établir le bien-fondé de la tutelle ou de la curatelle publique.	Proportion des personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection public ou mixte ayant été visitées	97 %	94 %	93 %
	Proportion des personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection public ou mixte dont les proches ont été contactés	s.o.	91 %	90 %
Vérifier si vous avez rédigé un mandat de protection et recueillir les volontés que vous y avez exprimées.	Nombre de recherches de mandats de protection effectuées à la Chambre des notaires du Québec	s.o.	942	882

Pendant la représentation par le Curateur public

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

L'indicateur mesurant la proportion des personnes représentées ayant fait l'objet d'une visite a été modifié. La visite annuelle est maintenant remplacée par des visites modulées en fonction du niveau de vulnérabilité de la personne représentée. Ainsi, selon la situation et le contexte propre à la personne, les visites sont faites au plus à des intervalles de 12 mois, 18 mois et 24 mois.

En ce qui le concerne, le plan de représentation est un outil de travail encore nouveau et quelques ajustements restent à faire. Une formation en cours d'élaboration devrait permettre d'uniformiser les pratiques et de préciser davantage les informations sur la personne représentée devant y être consignées.

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Veiller au respect de vos droits et à la sauvegarde de votre autonomie.	Proportion des personnes représentées qui ont fait l'objet d'une visite selon leurs besoins dans leur milieu de vie	94 %	76 %	79 %
	Proportion de nouveaux régimes publics qui ont un plan de représentation six mois après leur ouverture	s.o.	66 %	65 %
Consentir à vos soins, si vous ne pouvez le faire vous-même. Nous répondons aux demandes de consentements aux soins qu'on vous propose en moins de deux jours ouvrables ou dans l'heure qui suit, s'il s'agit d'une urgence.	Proportion de demandes de consentement urgentes traitées en moins d'une heure	100 %	100 %	100 %
	Proportion de demandes de consentement non urgentes traitées en moins de 48 heures	100 %	100 %	100 %

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

lui verse des allocations personnelles, répond à ses besoins courants et rend compte de son administration.

La diminution de la proportion des bilans d'ouverture complétés dans la première année de l'ouverture du régime de protection est en partie attribuable à un manque d'effectifs et à l'ajustement de priorités. De nouveaux employés en formation ainsi que de nouvelles méthodes de travail pour les employés plus expérimentés expliquent le ralentissement du service.

SAVIEZ-

VOUS

QUE

Vous pouvez faire une différence :

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

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Gérer votre patrimoine avec soin et équilibrer votre budget selon votre capacité financière.	Proportion des demandes de prestations gouvernementales canadiennes pour les personnes admissibles produites dans un délai de 10 jours suivant l'ouverture du dossier au Curateur public	s.o.	90 %	89 %
	Proportion des bilans d'ouverture complétés dans la première année de l'ouverture du régime de protection	s.o.	72 %	57 %
	Proportion des plans de gestion du patrimoine de la personne réalisés au plus tard trois mois après le bilan d'ouverture	s.o.	94 %	91 %
	Nombre de plaintes fondées et traitées concernant le budget de dépenses d'une personne représentée	4 (sur 28 plaintes traitées)	4 (sur 31 plaintes traitées)	1 (sur 24 plaintes traitées)
	Nombre de motifs de plaintes fondées et traitées provenant de personnes représentées concernant l'accès à leur dossier	0 (sur 8 plaintes traitées)	1 (sur 3 plaintes traitées)	0 (sur 2 plaintes traitées)
Vous renseigner sur votre situation financière, si vous en faites la demande.	Proportion des comptes sommaires produits au 31 janvier	97 %	100 % ³	100 %

Vous avez des commentaires ou une plainte à nous formuler?

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

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

Le pourcentage des prises de contact effectuées en moins de deux jours ouvrables a connu une diminution de 2 % cette année, alors que le pourcentage des plaintes pour lesquelles les premières conclusions ont été transmises en 20 jours ouvrables s'est amélioré de 5 %. En 2015-2016, le délai moyen des prises de contact était de 8,6 heures, tandis que celui de la transmission des premières conclusions était de 6,7 jours ouvrables.

3. Compte tenu de la livraison de la Planification stratégique des technologies de l'information en 2014-2015, la production des comptes sommaires a été exceptionnellement repoussée à la fin de février 2015.

Le Curateur public a traité 357 plaintes au cours du dernier exercice. La proportion des motifs fondés est passée de 18 % en 2014-2015 à 16 % en 2015-2016, incluant ceux qui concernent la responsabilité d'un tiers. La proportion de plaintes suivies de mesures correctives a diminué, passant de 22 % à 18 %. Quant au délai de traitement, il a été de 12,7 jours ouvrables en moyenne, alors qu'il était de 17,5 jours ouvrables en 2014-2015.

Le Bureau des plaintes a traité 178 plaintes et les unités administratives en ont traité 179. Parmi les 357 plaintes traitées, onze n'ont pas eu de premier contact. Par exemple, le requérant n'avait pas de téléphone ou il y avait un intermédiaire tel que le Protecteur du citoyen, le bureau d'un député ou celui d'un ministre. La prise de contact s'est faite dans les délais de deux jours ouvrables pour 323 des 357 plaintes traitées. La rétroaction s'est faite dans les délais de 20 jours ouvrables pour 342 des 357 plaintes traitées.

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Un personnel attentif prendra connaissance de votre plainte en moins de deux jours ouvrables.	Proportion de prises de contact effectuées en moins de deux jours ouvrables	92 %	93 %	91 %
Les premières conclusions vous seront transmises en moins de 20 jours ouvrables.	Proportion de plaintes pour lesquelles les premières conclusions sont transmises en 20 jours ouvrables ou moins	87 %	91 %	96 %

Pour un signalement ou une urgence

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

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Réaliser nos premières interventions en moins de 48 heures suivant la réception du signalement.	Proportion des premières interventions effectuées en moins de deux jours ouvrables	90 %	87 %	80 %
Nous traitons votre signalement en moins de 20 jours ouvrables.	Proportion des signalements traités en 20 jours ouvrables ou moins	90 %	87 %	89 %

Bien que les délais de réponse suivant la réception de signalements aient été plus longs dans le cas des premières interventions, tous les signalements ont été traités en fonction des priorités établies, et ce, en visant le respect de notre engagement pour y répondre dans les délais prévus.

Utilisation des ressources



4.1 LES RESSOURCES HUMAINES

4.1.1 Le personnel

Le Curateur public s'acquitte de sa mission de protection des personnes inaptes grâce à un personnel affecté majoritairement aux services directs à la clientèle, lui-même soutenu par du personnel de services administratifs. Les **661** employés en poste au 31 mars 2016 correspondent à une cible d'effectifs utilisés de **603** équivalents temps complet (ETC).

Tableau 1 : Répartition du personnel en poste au 31 mars 2016 selon la classe d'emploi et le sexe

Classe d'emploi	2013-2014	2014-2015	2015-2016		
			Femmes	Hommes	Total
Haute direction	3	3	0	2	2
Cadres	33	30	15	16	31
Professionnels	343	336	231	99	330
Fonctionnaires	287	299	224	74	298
TOTAL	666	668	470	191	661

* Inclut les employés réguliers et occasionnels, mais pas les étudiants ni les stagiaires.

Les mesures de repositionnement de l'État et de redressement des finances publiques comprenaient la réduction de l'effectif des ministères et organismes d'un minimum de 2 % dès l'année 2015-2016. L'effectif du Curateur public a été diminué d'environ 3 % en début d'année 2015-2016, passant d'une cible de 622 à 603 ETC.

Tableau 2 : Répartition de l'effectif par catégorie d'emploi au 31 mars 2016

Catégorie	ETC	Nombre d'employés au 31 mars 2016**
Personnel d'encadrement	36	33
Personnel professionnel	316	330
Personnel de bureau technicien et assimilé	251	298
Sous-total	603	661
Étudiants et stagiaires*		49
Total	603	710

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

** Nombre d'employés réguliers et occasionnels en poste.

Le Curateur public effectue régulièrement un suivi de la consommation des ETC, afin de s'assurer de respecter la cible d'effectifs utilisés établie par le Secrétariat du Conseil du trésor. Advenant un dépassement, il peut rapidement mettre en place des mesures de résorption. Grâce à un suivi serré, la consommation de 602 ETC calculée au 31 mars 2016 est inférieure à la cible autorisée de 603.

Tableau 3 : Répartition de l'effectif par secteur d'activité⁴

Secteur d'activité	2013-2014 ⁵	2014-2015 ⁵	2015-2016
Représentation publique : protection de la personne	191	193	190
Représentation publique : administration du patrimoine	217	212	206
Représentation privée	58	59	57
Services administratifs ⁶	159	158	150
TOTAL	625	622	603

Tableau 4 : Taux de départs volontaires du personnel régulier

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Taux de départs volontaires	10 %	9 %	7 %

Les départs volontaires incluent les mutations, les démissions et les retraites. Leur taux a diminué en 2015-2016 par rapport à l'année précédente, même si le nombre de retraites demeure élevé. Afin de retenir le personnel compétent, le Curateur public mise sur des activités de planification de la relève, de valorisation des compétences et de reconnaissance du personnel.

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

Classe d'emploi	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Cadres	3	1	2
Professionnels	3	16	9
Fonctionnaires	10	11	10
TOTAL	16	28	21

4.1.2 La planification de la main-d'œuvre

Dans un contexte démographique où les départs à la retraite se multiplient et le marché de l'emploi devient de plus en plus compétitif, d'importants défis se présentent pour maintenir l'expertise nécessaire à la réalisation de la mission du Curateur public. En vue de préparer sa

relève et de faire face aux mouvements de personnel, le Curateur public a commencé à l'automne 2015 un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre pour 2016-2019. La démarche de réalisation s'inspire des bonnes pratiques des autres ministères et organismes, ainsi que du guide de planification de la main-d'œuvre élaboré par le Secrétariat du Conseil du trésor. La première démarche consiste à recueillir, d'ici l'automne 2016, des informations sur chaque employé à l'aide d'un outil conçu par le Curateur public. D'ici le printemps 2017, les

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

5. Les données relatives aux années 2013-2014 et 2014-2015 ont été révisées, afin de les rendre conformes à la méthode utilisée pour 2015-2016.

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

gestionnaires devront avoir réalisé des plans d'action pour préparer la relève et pour diminuer le nombre de postes à haute vulnérabilité. La vulnérabilité est mesurée selon trois critères, notamment : départ prévu de l'employé dans l'année à venir; absence de suppléance possible ou poste unique dans l'organisation.

Le Curateur public encourage la relève dans l'organisation. Les employés ont été informés de la tenue de processus de qualification gouvernemental de promotion ou de recrutement et des lectures pour se préparer aux examens leur ont été suggérées. Ainsi, lorsqu'un de ces postes deviendra vacant au Curateur public, ceux qui se seront qualifiés pourront être considérés parmi les candidats potentiels. En 2015-2016, trois employés qualifiés ont ainsi obtenu une promotion à l'interne.

4.1.3 La santé au travail

Durant l'année 2015-2016, le Curateur public a poursuivi l'élaboration d'une approche intégrée couvrant les différentes sphères d'intervention en matière de santé au travail, tout en demeurant proactif dans le domaine.

Des activités favorisant le mieux-être ont continué d'être offertes aux employés à l'heure de la pause-repas. D'autres activités ont été organisées au siège social et dans les directions territoriales, afin de les inciter à adopter de saines habitudes de vie. Des ententes avec des centres de conditionnement physique et des cabinets dentaires ont permis aux membres du personnel de profiter de tarifs avantageux. Le vaccin contre l'influenza a été offert, dans les bureaux de l'organisation, aux employés qui en ont payé le coût. L'ergonomie des postes de travail a continué d'occuper une place de choix dans la prévention, et le Curateur public dispose dans toutes ses unités administratives d'un réseau de répondants formés à cet égard. Ces derniers travaillent en étroite collaboration avec des conseillers de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « Administration provinciale » et la Direction des ressources humaines.

Le programme de réintégration au travail, mis en œuvre pour soutenir les gestionnaires et les employés, afin de favoriser le retour durable d'un employé, a continué d'être offert. Ce programme a favorisé un retour harmonieux des employés terminant un congé d'invalidité, tout en diminuant leurs risques de rechute.

Un nouvel outil a permis de mieux suivre les absences pour invalidité, afin d'en dresser un meilleur portrait, d'en évaluer le coût et de dégager les tendances. Ce suivi a permis de mieux définir les activités de prévention et de

réintégration à mettre en place, en fonction des motifs des invalidités.

Le programme de prévention en santé et sécurité au travail du Curateur public a continué d'orienter les actions en santé et sécurité au travail, en ciblant les risques présents dans l'organisation. Un budget santé et mieux-être a également été accordé aux comités de santé et de sécurité, afin de soutenir leurs efforts de prévention.

4.1.4 La prévention du harcèlement

Des interventions rapides des gestionnaires, avec l'accompagnement de la Direction des ressources humaines, ont permis de prévenir le développement de certaines situations pouvant conduire à du harcèlement. Les gestionnaires sont conscients de leur responsabilité dans la mise en œuvre des moyens adéquats pour éviter que cela se produise. Ils sont soucieux de réagir dès qu'un cas de cette nature est porté à leur attention. Depuis novembre 2015, des capsules d'information liées à la prévention des conflits et du harcèlement sont présentées au personnel dans le journal interne, *L'Informateur RH*.

En 2015-2016, aucun grief ni aucune plainte formelle en vertu de la Politique interne contre le harcèlement et la violence en milieu de travail n'ont été déposés.

4.1.5 La formation

Pendant l'exercice 2015-2016, le Curateur public a consacré 0,9 % de sa masse salariale à la formation de son personnel. Il a ainsi investi une somme de 388 165 \$, ce qui inclut l'ensemble des coûts à cet égard : le salaire des participants et des formateurs internes, les dépenses liées aux frais d'inscription et les autres frais, tels que les déplacements. Au total, le personnel du Curateur public a reçu 1 076 jours de formation, soit une moyenne d'un peu plus d'un jour et demi par employé.

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

Tableau 6 : Évolution des dépenses en formation

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Proportion de la masse salariale (%)	1,4 %	1,6 %	0,9 %
Jours de formation par personne	2,9	3,6	1,5
Montant alloué par personne	803 \$	922 \$	547 \$

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

Catégorie d'emploi	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Personnel d'encadrement	111	94	129
Personnel professionnel	984	1 437	587
Personnel technique	728	688	292
Personnel de bureau et autres*	299	401	68
Total	2 122	2 620	1 076

* Cette catégorie inclut les stagiaires et les étudiants.

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

Champ d'activité	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Favoriser le développement des compétences	234 365 \$	114 831 \$	237 480 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	36 216 \$	417 704 \$	50 222 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	277 386 \$	109 783 \$	63 617 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	36 720 \$	32 017 \$	36 846 \$
Total	584 687 \$	674 335 \$	388 165 \$

Le contexte budgétaire, de même que la fin de la livraison du projet informatique dans le cadre de la Planification stratégique des technologies de l'information, explique en grande partie la diminution de l'investissement réalisé en formation et en développement du personnel par rapport aux années précédentes, où une part importante de l'investissement avait été allouée à la formation du personnel pour l'acquisition de nouvelles connaissances technologiques.

Cette année, une part importante de l'investissement en formation est attribuable au développement et au maintien des habiletés techniques, professionnelles et de gestion du personnel, de même qu'à l'intégration à la tâche des nouveaux employés. Les modifications au Code de procédure civile, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2016, ont

nécessité une mise à jour des connaissances du personnel juridique dans ce domaine ainsi que des employés en contact avec la clientèle du Curateur public. Notons que les salaires des participants représentent la majeure partie de l'investissement dans chacun des champs d'activité et que la majorité des formations offertes a été donnée par des employés de l'organisation.

4.1.6 Le développement de l'éthique

Offre de service en éthique

Dans le cadre de son offre de service en matière d'éthique, le Curateur public a profité de l'année 2015 pour établir un plan d'action sur trois ans. Voici les deux priorités du plan d'action 2015-2018 prévues au sein du Curateur public :

- » promouvoir et maintenir une culture de l'éthique;
- » se doter d'un langage commun en éthique.

Durant l'année 2015-2016, le Curateur public a consolidé ses dispositifs existants en matière d'éthique et il a fait un étalonnage des bonnes pratiques, en vue d'élaborer son cadre de référence en éthique, dont la mise en vigueur est planifiée pour l'automne 2016. L'analyse des dispositifs existants permettra de déterminer l'opportunité de mettre à jour les directives et les procédures internes qui définissent les orientations et les règles à respecter en matière d'éthique.

4.1 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

4.2.1 Le site Web

Au cours de l'année 2015-2016, le Curateur public a continué d'appliquer les différentes règles d'accessibilité à son intranet, à son site Web et aux documents téléchargeables qui y sont déposés, telles que définies par les standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web.

Tableau 9 : Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2015-2016

	Éléments de réponse
Liste des sections ou sites Web pas encore conformes	Les pages Web respectent les décrets. En général, les documents déposés sur le site respectent également les décrets.
Prévision d'une refonte	Non
Résumé des réalisations de mise en œuvre des standards	<p>Standard sur l'accessibilité d'un site Web</p> <p>» Révision systématique de toutes les pages, anciennes et nouvelles.</p> <p>Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable</p> <p>» Application des normes, en tout en partie, à tous les nouveaux documents déposés.</p> <p>Standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web</p> <p>» La version audio du document <i>Mon mandat en cas d'inaptitude</i> est le seul document multimédia sur le site. Comme une version texte y est aussi disponible, il respecte le standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web.</p>
Liste des obstacles et des situations particulières	» Manque de formation des propriétaires de documents à déposer sur le site Web
Élaboration d'un plan d'action	Non
Démarche de sensibilisation et de formation	Oui
Ressources mises à contribution	<p>» Webmestre, édimestre et technicienne de la Direction des communications</p> <p>» Responsables de la création de documents téléchargeables destinés au site Web</p>
Existence d'un cadre de gouvernance	Non

Améliorations

Le visuel du site Web a été modifié en 2015-2016. La taille des pages a été augmentée et une rubrique « En vedette » a été créée sur la page d'accueil.

Une section Carrière a été créée, afin d'informer la population des emplois au Curateur public et d'encourager des candidatures.

Un formulaire d'envoi de procédures judiciaires en ligne permet désormais aux juristes et aux citoyens de notifier les documents juridiques directement par le site Web, comme prévu par le nouveau Code de procédure civile, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2016.

Pages les plus consultées

Les pages les plus consultées en 2015-2016, excluant les pages d'accueil et de coordonnées du Curateur public, sont les suivantes :

1. Faites votre mandat en trois étapes;
2. Registres des régimes de protection;
3. Nos publications et formulaires;
4. L'homologation d'un mandat de protection;
5. Formulaires du réseau de la santé et des services sociaux.

Documents les plus téléchargés

1. Brochure et formulaire *Mon mandat en cas d'inaptitude*
2. Brochure *Un de vos proches devient inapte – Comment le protéger?*
3. Formulaire *Évaluation psychosociale dans le cadre d'une demande d'un régime de protection ou de l'homologation d'un mandat*
4. Formulaire *Évaluation médicale dans le cadre d'une demande d'un régime de protection ou de l'homologation d'un mandat*
5. Dépliant *En prévision de l'inaptitude : le mandat*

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

4.2.2 Les systèmes informatiques

Le 30 avril 2015 marquait la fin officielle du programme de la Planification stratégique des technologies de l'information. Le nouveau système informatique intègre les changements fondamentaux souhaités par l'utilisation d'une comptabilité d'exercice appliquée à la gestion du budget, des dépenses, des revenus et de tous les biens et avoirs des personnes que le Curateur public représente.

L'année 2015 s'est démarquée également par la mise en œuvre de plusieurs projets qui ont permis de répondre aux besoins en provenance des autres secteurs d'activité du Curateur public, dont une accentuation de la Gestion électronique des documents permettant un traitement optimal de l'information. La mise en œuvre d'optimisations opérationnelles rendues possibles grâce au nouveau système informatique du Curateur public est également à souligner. Des ressources allouées initialement aux projets ont ainsi été consacrées à des activités prioritaires de continuité pour ces travaux d'optimisation.

Par ailleurs, la Direction générale des technologies de l'information a poursuivi son plan d'actualisation de ses processus et de gestion des ressources informationnelles, au bénéfice de l'organisme et de ses clientèles. Ce projet vise notamment à renforcer la gestion des projets, la gestion de la capacité organisationnelle et la gestion de la qualité des services TI, ainsi qu'à organiser les processus métiers en fonction des orientations gouvernementales en matière de gouvernance et de gestion des ressources informationnelles. Cette démarche s'est accompagnée d'une réorganisation administrative mise en vigueur le 1^{er} avril 2015. La nouvelle structure permet d'assurer un meilleur leadership de la direction générale en gestion des ressources informationnelles auprès de l'organisation et des organismes centraux.

Tableau 10 : Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2015-2016

	Dépenses et investissements prévus (a) (000 \$)	Dépenses et investissements réels (b) (000 \$)	Explication sommaire des écarts (a-b)
Total des activités d'encadrement	674,8	614,6	
Total des activités de continuité	5 856,5	8 151,6	La réallocation des ressources allouées initialement aux projets a permis de réaliser des activités de continuité essentielles ainsi que des travaux d'amélioration aux systèmes informatiques du Curateur public.
Total des projets	9 113,4	3 785,1	Des délais dans les étapes préalables à la réalisation des projets ont amené un report de certains projets prévus, dont les plus importants sont : les travaux informatiques pour l'opérationnalisation du projet de loi en matière de protection des personnes inaptes, les échanges électroniques avec les partenaires, ainsi que les investissements prévus pour la refonte du système informatique pour les activités de surveillance et d'accompagnements des régimes privés.
Total des dépenses et investissements en ressources informationnelles	15 644,7	12 551,3	Globalement, le Curateur public a investi moins que l'enveloppe prévue pour les activités de continuité et les projets. Les événements survenus en cours d'année ont nécessité la révision des priorités. Des ressources allouées initialement aux projets ont ainsi été consacrées aux activités de continuité.

Le tableau suivant présente les projets les plus importants et leur état d'avancement⁷.

Tableau 11 : État d'avancement des projets en ressources informationnelles au 31 mars 2016

Liste des projets	Avancement (%)	Explication sommaire des écarts
Programme de la Planification stratégique des technologies de l'information	100	Terminé
Traitement de masse	99	Progresse comme prévu

7. On peut consulter l'ensemble des projets à cette adresse : <http://www.tableaubordprojetsri.gouv.qc.ca/tableau-de-bord>. Au moment de la publication du rapport annuel de gestion, il se peut que les données de l'année 2015-2016 ne soient pas encore disponibles sur le site.

Liste des projets	Avancement (%)	Explication sommaire des écarts
Automatisation des essais d'assurance qualité	100	Terminé
Reconnaissance des caractères	100	Terminé
Automatisation des requêtes d'ouverture de régime de protection	91	Des ajustements à la solution ont notamment été nécessaires pour intégrer l'application des changements apportés au Code de procédure civile du Québec, dont l'entrée en vigueur s'est faite le 1 ^{er} janvier 2016, après le début du projet. Ces ajustements expliquent les dépassements du coût et de l'échéancier.
Optimisation de la gestion des liquidités	82	Progresse comme prévu
Amélioration de la productivité et de la qualité de l'information de gestion du patrimoine	100	Terminé
Optimisation des traitements spécialisés liés à la protection des personnes	65	Le Curateur public a pris la décision de réduire la portée de ce projet, afin de conclure ses travaux visant à améliorer ses pratiques de référence pour encourager les proches à représenter les personnes inaptes, avant de concevoir les éléments informatiques nécessaires à ses pratiques.
Surveillance privée (gestion des risques)	57	Progresse comme prévu
Espace informationnel, gestion des nouveaux indicateurs	100	Terminé
Production des déclarations fiscales	100	Terminé
Cheminement des réévaluations (nouveau formulaire)	95	L'échéancier du projet a été prolongé pour clarifier des enjeux opérationnel nécessitant un positionnement de l'organisation et pour régler les problèmes techniques de la solution.
Suivi des avis – Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	84	Progresse comme prévu
Admissibilité et gestion des avis de changement aux crédits d'impôt pour solidarité	100	Terminé
Automatisation des coûts de revient	79	Progresse comme prévu
Fiscalité – Résultats et tarification des déclarations	100	Terminé
Mise à jour du registre des personnes sous protection	0	Compte tenu des besoins actuels de l'organisation, ce projet est reporté en septembre 2016. Par ailleurs, les mesures administratives mises en place assurent temporairement les mises à jour nécessaires au registre.
Gestion électronique des documents – volet administratif (phase II)	0	Compte tenu des besoins actuels de l'organisation, ce projet est reporté en septembre 2016.

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

Tableau I2 : Liste des principaux projets et des ressources affectées aux ressources informationnelles en 2015-2016

Liste des projets	Ressources humaines prévues (ETC)	Ressources humaines utilisées (ETC)	Ressources financières prévues ⁸ (\$)	Ressources financières utilisées (\$)	Explication sommaire des écarts
Planification stratégique des technologies de l'information	0,3	0,3	197,4	206,6	
Traitement de masse	3,2	1,0	459,6	708,8	La nature des travaux réalisés a nécessité une affectation des ressources internes et externes différente de celle planifiée.
Automatisation des essais d'assurance qualité	0,1	0,0	46,4	38,2	
Reconnaissance des caractères	0,6	0,6	112,7	104,3	
Automatisation des requêtes d'ouverture de régime de protection	0,5	0,3	175,9	251,3	Les ajustements à la solution pour intégrer les changements apportés au Code de procédure civile après le début du projet expliquent l'écart de coût.
Optimisation de la gestion des liquidités	2,4	1,2	534,8	387,2	La portée de la solution TI a été réduite, tout en maintenant les objectifs du projet.
Amélioration de la productivité et de la qualité de l'information de gestion du patrimoine	0,2	0,5	71,9	46,6	
Optimisation des traitements spécialisés liés à la protection des personnes	2,1	0,3	387,2	142,8	La portée a été réduite, afin de conclure les travaux visant à améliorer les pratiques de référence du Curateur public pour encourager les proches à représenter les personnes inaptes.
Surveillance privée (gestion des risques)	2,4	0,6	398,5	292,6	Une partie des travaux planifiés en 2015-2016 a été reportée en 2016-2017.
Espace informationnel, gestion des nouveaux indicateurs	0,1	0,1	0,8	0,6	
Production des déclarations fiscales	0,0	0,4	7,2	48,8	Un changement non prévu dans les fichiers que nous recevons a fait augmenter la complexité de la solution et donc les coûts.
Cheminement des réévaluations (nouveau formulaire)	1,2	0,8	180,8	256,5	Travaux réalisés avec un dépassement des coûts et de l'échéancier prévus.
Suivi des avis – Société de l'assurance automobile du Québec	0,5	0,5	91,7	118,5	Une partie des travaux planifiés en 2016-2017 a été devancée en 2015-2016.
Admissibilité et gestion des avis de changement aux crédits d'impôt pour solidarité	0,0	0,0	21,5	13,0	

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

Liste des projets	Ressources humaines prévues (ETC)	Ressources humaines utilisées (ETC)	Ressources financières prévues ⁸ (\$)	Ressources financières utilisées (\$)	Explication sommaire des écarts
Automatisation des coûts de revient	0,6	0,6	215,5	109,9	Une ressource spécialisée a permis de réduire de façon importante les coûts des services externes prévus au projet.
Fiscalité – Résultats et tarification des déclarations	0,5	0,8	90,8	57,0	Le projet s'est terminé plus tôt que prévu et par conséquent à moindres coûts.
Mise à jour du registre des personnes sous protection	0,0	0,0	0,0	0,0	Reporté en septembre 2016
Gestion électronique des documents – volet administratif (phase II)	0,7	0,0	140,3	0,0	Reporté en septembre 2016

4.3 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

4.3.1 Les ressources budgétaires et financières

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

Pour l'exercice financier 2015-2016, le budget de dépenses du Curateur public s'établissait à 62,1 millions de dollars, soit 47,5 millions associés aux crédits votés, 14,5 millions aux crédits renouvelables ainsi qu'un budget supplémentaire d'amortissement de 0,1 million. L'exercice financier s'est terminé avec des dépenses réelles de 61,9 millions de dollars. Le tableau 13 fait état des écarts entre le budget et les dépenses de l'année.

Les revenus versés au Fonds consolidé du revenu ont totalisé 14,5 millions de dollars. Le budget d'investissement du Curateur public s'élevait à 11,6 millions de dollars en 2015-2016. Le tableau 13 fait état des écarts entre le budget et les investissements de l'exercice.

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

<i>En milliers de \$</i>	Budget de dépenses 2015-2016	Dépenses 2015-2016	Dépenses 2014-2015	Écart budget vs dépenses 2015-2016	Écart dépenses 2015-2016 vs 2014-2015
Traitements et avantages sociaux	43 186,9	43 683,5	43 646,2	(496,6)	37,3
Fonctionnement Loyers	4 709,7	4 530,2	4 596,5	179,5	(66,3)
Services professionnels, administratifs et autres	3 218,5	3 377,2	2 826,7	(158,7)	550,5
Transport et communications	1 864,6	1 259,9	1 275,3	604,7	(15,4)
Fournitures, matériel et équipement	444,0	390,9	299,0	53,1	91,9
Compensations pour dossiers déficitaires*	1 104,0	1 112,2	1 010,0	(8,2)	102,2
Compensations des pertes financières et autres**	336,4	401,7	299,3	(65,3)	102,4
Total fonctionnement	11 677,2	11 072,1	10 306,8	605,1	765,3
Créances douteuses et autres provisions	100,0	27,1	26,0	72,9	1,1
Amortissement des immobilisations	7 140,5	6 404,4	3 460,8	736,1	2 943,6
Perte, moins-value et abandon de projets	-	736,1	-	(736,1)	736,1
Total des dépenses	62 104,6	61 923,2	57 439,8	181,4	4 483,4
Sources de financement					
Crédits votés	47 499,8	47 423,2	43 794,8	76,6	3 628,4
Crédits renouvelables	14 500,0	14 500,0	13 645,0	0,0	855,0
Budget supplémentaire d'amortissement	104,8	-	-	104,8	-
TOTAL	62 104,6	61 923,2	57 439,8	181,4	4 483,4

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

** Les compensations des pertes financières correspondent principalement aux indemnités que le Curateur public accorde pour des pertes subies par des personnes qu'il représente, qu'il a représentées ou qui sont soumises à son rôle de surveillance, ainsi qu'au versement de sommes associées au règlement de griefs liés aux relations de travail.

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

<i>En milliers de \$</i>	Budget d'investissements 2015-2016	Investissements réels 2015-2016	Investissements réels 2014-2015	Écart budget vs investissements 2015-2016	Écart investissements 2015-2016 vs 2014-2015
Immobilisations	11 600,0	7 039,3	7 486,2	4 560,7	(446,9)

Écart des dépenses avec le budget

Le Curateur public présente un excédent budgétaire de 0,2 million de dollars. Cet excédent est composé d'un déficit de 0,5 million en rémunération, d'un excédent de 0,6 million en fonctionnement et d'un excédent de 0,1 million en créances douteuses et autres. Pour permettre l'augmentation du budget d'amortissement, un montant de 0,1 million a fait l'objet d'un gel ministériel de crédits votés.

Écart des dépenses avec celles de l'année précédente

Le montant total dépensé excède de 4,5 millions de dollars celui de l'année précédente. Cet écart est composé de 3,7 millions dans la catégorie amortissement, de 0,6 million dans la catégorie services professionnels et administratifs et de 0,2 million dans les catégories compensations dossiers déficitaires et pertes financières.

4.3.2 La Politique de financement des services publics

Dans le cadre du budget 2009-2010, le gouvernement a divulgué sa Politique de financement des services publics. Celle-ci vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer ce financement pour maintenir la qualité des services et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes du processus tarifaire.

Comme l'autorise sa loi constitutive, le Curateur public exige des honoraires lui permettant de financer les services nécessaires pour remplir ses obligations légales de protection des personnes inaptes et d'administration de leurs biens ainsi que de remboursement des dépenses

engagées pour maintenir son offre de service. Une somme correspondant à environ 23 % de son budget de dépenses (soit 14,5 millions de dollars de crédits renouvelables sur un budget de dépenses total de 62,0 millions) provient actuellement de la tarification des services. Les honoraires sont établis en vertu du Règlement d'application de la Loi sur le curateur public et s'appuient sur le coût de revient de ces services ou sur les prix courants, selon une étude complétée en 2010-2011. À l'issue de ces travaux, une nouvelle grille tarifaire est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2012. Les honoraires sont indexés annuellement, en fonction de l'indice des prix à la consommation au Québec.

Tableau 15 : Coût des services tarifés

En milliers de \$	REPRÉSENTATION PUBLIQUE		TOTAL
	Protection de la personne	Administration du patrimoine	
Honoraires			
Honoraires bruts	6 151	13 805	19 956
Honoraires non exigés	(3 436)*	(5 424)**	(8 860)
	2 715	8 381	11 096
Gestion de portefeuille	-	3 457	3 457
Honoraires nets en 2015-2016	2 715	11 838	14 553
Honoraires nets en 2014-2015	2 724	10 570	13 294
Coûts			
Traitements	17 373	13 294	30 667
Fonctionnement	3 340	3 101	6 441
Coûts totaux en 2015-2016	20 713	16 395	37 108
Coûts totaux en 2014-2015***	20 060	15 619	35 679
Niveau de financement en 2015-2016	13 %	72 %	39 %
Niveau de financement en 2014-2015	14 %	68 %	37 %

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

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

*** Les données relatives à l'année 2014-2015 ont été révisées, afin de les rendre conformes à la méthode utilisée pour 2015-2016.

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

REPRÉSENTATION PRIVÉE ET AUTRES SERVICES NON TARIFÉS*	TOTAL
Traitements	6 693
Fonctionnement	1 435
Coûts totaux en 2015-2016	8 128
Coûts totaux en 2014-2015***	7 864

SERVICES À LA COLLECTIVITÉ ET AUTRES DÉPENSES**	TOTAL
Traitements	6 323
Fonctionnement	10 364
Coûts totaux en 2015-2016	16 687
Coûts totaux en 2014-2015***	13 897

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

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

*** Les données relatives à l'année 2014-2015 ont été révisées, afin de les rendre conformes à la méthode utilisée pour 2015-2016.

Autres exigences législatives et gouvernementales

5.1 LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

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

Cette année encore, le Curateur public s'est assuré du respect de sa politique linguistique dans tous les documents qu'il a produits et diffusés. Il a eu recours aux services de réviseurs professionnels, pour s'assurer de la qualité de la langue dans certains textes destinés au public. De plus, 49 employés ont participé à une formation linguistique.

Le tableau suivant rend compte des exigences de la politique.

Tableau 17 : Politique linguistique – Comité permanent et mandataire

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

Étapes de l'élaboration ou de l'approbation de la politique linguistique institutionnelle	
Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle?	Indiquer le numéro de l'étape
1. Projet en élaboration	6
2. Projet soumis pour commentaires à l'Office	
3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office	
4. Avis officiel de l'Office reçu	
5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par le sous-ministre ou le dirigeant	
6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office	
Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par le sous-ministre ou le dirigeant (s'il y a lieu).	2 décembre 1999 Dernières modifications le 12 juillet 2012

5.2 L'ACCÈS À L'INFORMATION

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

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

La Loi sur l'accès à l'information vise les documents contenus dans les dossiers des personnes sous régime de protection privé, des personnes faisant l'objet d'une demande d'ouverture d'un régime de protection, des personnes bénéficiant d'une représentation provisoire ou d'une administration provisoire des biens assumée par quelqu'un d'autre que le Curateur public, ainsi que des

personnes ayant un mandat de protection homologué ou en voie de l'être. Cette loi s'applique également aux documents d'ordre administratif que le Curateur public détient.

En 2015-2016, le Curateur public a reçu 135 demandes d'accès, qui ont été traitées dans un délai moyen de 19 jours. Il a rendu 139 décisions.

Tableau 18 : Nombre de demandes d'accès reçues en 2015-2016

	En vertu de la Loi sur le curateur public	En vertu de la Loi sur l'accès à l'information	En vertu des deux lois	TOTAL
Nombre de demandes d'accès reçues	59	67	9	135
Nombre de demandes d'accès traitées	63	66	10	139
Acceptées	26	33	6	65
Partiellement acceptées	0	1	0	1
Refusées	15*	9**	1	25
Ayant fait l'objet d'un accommodement raisonnable	0	0	0	0
Portant sur des documents inexistant	4	8	0	12
Manque d'informations pour compléter la demande	14	15	2	31
Transférées à une autre direction (direction territoriale ou Direction de l'administration du patrimoine)	4	0	1	5
Demandes de révision à la Commission d'accès à l'information				6
Confirmation de la décision du Curateur public				0
Exclusion prévue à l'article 2.2 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels				0
Absence ou désistement du requérant				1

* Motifs : Loi sur le curateur public, article 52, alinéas 2 et 4

** Motifs : Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, articles 9, 28, 39, 53, 54, 59, 88.1 et 94
Code civil du Québec, article 257
Charte des droits et libertés de la personne, article 9

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

Le Curateur public a poursuivi ses activités visant à sensibiliser ses employés aux dispositions de la Loi sur le curateur public et de la Loi sur l'accès à l'information au moyen d'une formation en ligne institutionnelle, devant être suivie par tous les membres du personnel.

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

Afin de répondre aux exigences du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le Curateur public effectue une veille qui lui permet de respecter en tout temps les exigences dictées par ce règlement. En effet, les documents ainsi visés sont diffusés sur son site Web avec diligence, c'est-à-dire avec promptitude, sans retard ou délai injustifié, et nous nous assurons de leur mise à jour. À cet égard, des mesures de suivi ont été élaborées et sont mises en œuvre, afin d'en assurer la qualité.

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

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

L'objectif de la sécurité de l'information est de protéger cet actif informationnel par la mise en œuvre de mesures qui assurent sa disponibilité, son intégrité et sa confidentialité tout au long de son cycle de vie (collecte, utilisation, transmission, conservation, destruction) dans les dimensions juridique, humaine, organisationnelle et technologique.

Le Curateur public est soumis à de nombreuses obligations légales en matière d'accès et de sécurité de l'information dont il doit tenir compte lors de la mise en œuvre de mesures de protection. Les principes directeurs devant être appliqués ainsi que les objectifs à atteindre en matière de sécurité de l'information sont inscrits à la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale.

Le Curateur public s'est doté d'un ensemble de documents normatifs qui encadre des processus de travail et assure la mise en œuvre de mesures de sécurité. Il s'est, notamment, doté d'un Cadre de gestion de la sécurité de l'information, qui reflète la gouvernance organisationnelle, en précisant les rôles et les responsabilités des principaux intervenants en matière de sécurité de l'information, des responsables des domaines connexes à la sécurité de l'information et des comités qui jouent un rôle en matière de sécurité de l'information. La structure de gouvernance intègre les processus de sécurité visant à assurer la gestion des accès à l'information, la gestion des incidents de sécurité de l'information et la continuité des services.

La formulation des actions et des recommandations en matière de sécurité de l'information est assurée par le comité de la sécurité de l'information, composé de représentants de divers domaines connexes à la sécurité de l'information. Il exerce en continu un rôle-conseil auprès des autorités du Curateur public. Il s'assure de la

mise en œuvre et du suivi d'un plan d'action annuel en sécurité de l'information en conformité avec l'approche stratégique en sécurité de l'information gouvernementale⁹.

Réalisations

Au cours de l'exercice 2015-2016, le Curateur public a répondu aux exigences gouvernementales en matière de sécurité de l'information, a poursuivi sa mise en œuvre de mesures de sécurité appliquées à son personnel, s'est assuré d'une concertation organisationnelle pour toutes les matières concernant la sécurité de l'information, a renforcé son cadre normatif et a poursuivi la révision des accès à l'information disponible à son système opérationnel, plus précisément :

- » Le plan d'action 2016-2017 a été approuvé par les membres du comité de direction;
- » La formation en ligne offerte à l'ensemble des employés a été révisée et est rendue disponible à l'ensemble des nouveaux employés;
- » Un communiqué d'information sur la Politique de sécurité de l'information et le nouveau Cadre de gestion de la sécurité de l'information a été publié dans l'intranet;
- » Le comité de sécurité de l'information a tenu quatre rencontres, dont deux rencontres spéciales;
- » La révision des accès à l'information au système opérationnel s'est poursuivie au moyen d'un exercice de validation des accès en mars 2016;
- » Un nouveau Cadre de gestion de la sécurité de l'information a été adopté;
- » La Politique sur la sécurité de l'information a été révisée en conformité avec la directive gouvernementale;
- » La Directive sur les cartes d'accès aux locaux du Curateur public a été révisée;
- » Un audit de sécurité sur les accès au système opérationnel du Curateur public a été réalisé et des mesures de sécurité ont été mises en œuvre, afin de répondre à certaines recommandations qui font suite à l'audit interne.

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

5.4 LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

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

Les embauches

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

Le Curateur public mise sur l'embauche d'étudiants et de stagiaires tout au long de l'année, afin, notamment, de pouvoir les fidéliser et d'accroître leur intérêt à se joindre à l'organisation à la fin de leurs études. En 2015-2016, 30 étudiants et quatre stagiaires ont été embauchés.

Tableau 19 : **Embauche totale en 2015-2016**

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	37	67*	30*	4	138

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

Le Curateur public reconnaît l'importance de participer aux efforts gouvernementaux en ce sens et poursuit les actions visant à augmenter la représentativité de ces groupes. À cet égard, il a atteint un taux d'embauche global pour ces groupes cibles de 44 % au cours de l'année. Les tableaux qui suivent fournissent les données relatives à l'embauche au 31 mars 2016.

Tableau 20 : **Embauche de membres de groupes cibles en 2015-2016**

Groupe cible	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	TOTAL
Communautés culturelles	16	28	15	1	60
Autochtones	-	1	-	-	1
Anglophones	-	-	-	-	-
Personnes handicapées	-	-	-	-	-
Total des groupes cibles	16	29	15	1	61
Embauche totale	37	67	30	4	138
Taux d'embauche de membres de groupes cibles	43 %	43 %	50 %	25 %	44 %

Tableau 21 : **Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par catégorie d'emploi**

Catégorie d'emploi	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Réguliers	30 %	37 %	43 %
Occasionnels	38 %	45 %	43 %
Étudiants	49 %	67 %	50 %
Stagiaires	25 %	50 %	25 %

Tableau 22 : **Embauche de femmes en 2015-2016**

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	32	48	20	3	103
Nombre total de personnes embauchées	37	67	30	4	138
Taux d'embauche de femmes	86 %	72 %	67 %	75 %	75 %

L'effectif régulier total

Le taux de représentativité des membres des groupes cibles en poste dans l'effectif régulier du Curateur public augmente chaque année. La cible gouvernementale est de 9 % de membres des communautés culturelles et de 2 % de personnes handicapées au sein de l'effectif régulier. L'atteinte de ces cibles est tributaire du fait que l'employé doit déclarer dans un formulaire son appartenance à une communauté culturelle, être d'origine autochtone,

appartenir à une minorité visible ou avoir des limitations permanentes. Malheureusement, plusieurs employés omettent de faire cette déclaration. Par conséquent, le taux de membres des groupes cibles dans l'effectif régulier est en réalité probablement plus élevé que celui qui est comptabilisé. Pour l'année 2015-2016, les communautés culturelles représentent 19 % de l'effectif régulier du Curateur public, les autochtones 1 %, les anglophones 1 % et les personnes handicapées 2 %.

Tableau 23 : Nombre d'employés réguliers total au 31 mars 2016

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Effectif total (personnes)	558	551	560

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

Groupe cible	2013-2014		2014-2015		2015-2016	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Communautés culturelles	90	16 %	95	17 %	108	19 %
Autochtones	3	1 %	3	1 %	3	1 %
Anglophones	6	1 %	7	1 %	5	1 %
Personnes handicapées	10	2 %	10	2 %	10	2 %
Total des groupes cibles	109	20 %	115	21 %	126	23 %
Effectif total	558	-	551	-	560	-

Tableau 25 : Taux de représentativité au 31 mars 2016 des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier, selon la classe d'emploi

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technique et de bureau		TOTAL	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Communautés culturelles	-	-	40	13 %	68	30 %	108	19 %
Autochtones	-	-	1	0 %	2	1 %	3	1 %
Anglophones	-	-	5	2 %	0	0 %	5	1 %
Personnes handicapées	1	3 %	5	2 %	4	2 %	10	2 %
Total des groupes cibles	1	3 %	51	17 %	74	33 %	126	23 %
Effectif total	33	-	300	-	227	-	560	-

Tableau 26 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2016

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	TOTAL
Femmes	15	206	118	58	397
Effectif total	33	300	156	71	560
Taux de représentativité	45 %	69 %	76 %	82 %	71 %

Le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées permet aux personnes qui répondent aux conditions d'admissibilité d'occuper un emploi occasionnel pour une durée de 12 mois, afin d'acquérir des connaissances et des compétences qui les aideront à être admissibles à un processus de qualification pour un emploi dans la fonction publique.

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

	Automne 2013	Printemps 2014	Printemps et automne 2015
Nombre de projets soumis dans le cadre du PDEIPH	3	1	3
	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année	0	0	1

5.5 LES BONIS AU RENDEMENT ACCORDÉS EN 2015-2016 POUR LA PÉRIODE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DU 1^{er} AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015

Conformément aux décisions gouvernementales, aucun boni au rendement n'a été accordé aux cadres, aux cadres juridiques et aux titulaires d'un emploi supérieur en 2015-2016 pour la période d'évaluation du rendement du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015.

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

L'engagement du Curateur public au Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015 n'a pas été reconduit pour l'année 2015-2016, puisque toutes les cibles ont été atteintes l'année précédente. Le Curateur public a toutefois

participé à la consultation menée par le Secrétariat à la condition féminine visant à actualiser la politique gouvernementale Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait, dans le but d'évaluer la possibilité d'y intégrer une ou plusieurs actions.

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

Dans son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, le Curateur public prend des engagements répondant à plusieurs priorités d'intervention de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, qui vise à accroître la participation sociale de ces personnes. Il y propose des objectifs liés à la réalisation de sa mission et à titre d'organisme public.

En 2015-2016, le Curateur public a notamment réalisé des activités de sensibilisation. Il a, par exemple, souligné la Semaine québécoise des personnes handicapées, au cours de laquelle une galerie d'art temporaire a été organisée dans ses locaux. Des organismes communautaires du domaine de la déficience intellectuelle et de la santé mentale s'y sont fait connaître et ont présenté des œuvres réalisées par leur clientèle.

Le bilan des réalisations 2015-2016 du Curateur public à l'égard des personnes handicapées de même que ses engagements pour 2016-2017 sont inscrits dans son plan d'action, disponible sur son site Web.

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

Le Curateur public poursuit l'application des diverses mesures qu'il a inscrites au Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015.

L'organisation a participé cette année à une quarantaine d'événements publics et de conférences, afin d'informer la population des services et des recours offerts aux personnes inaptes, notamment dans les situations de maltraitance. Une campagne publicitaire ayant pour thème

« Pour eux, pour moi, je fais mon mandat » a été réalisée. Les tournées du curateur public s'inscrivent également dans une stratégie visant à sensibiliser la population par l'entremise des médias régionaux et locaux. Par ailleurs, la formation offerte aux répondants du réseau de la santé et des services sociaux se poursuit, contribuant à améliorer la collaboration et à accroître les connaissances sur l'incapacité et les mesures de protection.

Les délais de réalisation des enquêtes, qui avaient été réduits, sont maintenus. De plus, les orientations inscrites dans la Politique sur le cheminement des signalements et la Politique sur la tutelle et la curatelle privées des majeurs inaptes sont maintenant implantées depuis quelques années. Elles permettent de structurer les interventions de l'organisation, de moduler la surveillance en fonction des risques et de faciliter l'engagement de la famille et des proches. Adoptée en 2012, la Politique sur la détection et le traitement des abus financiers est désormais en vigueur. Enfin, le Curateur public participe, avec plusieurs autres acteurs institutionnels, au déploiement d'une entente nationale d'intervention sociojudiciaire concernant les formes criminelles de maltraitance envers les personnes âgées.

5.9 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général du Québec procède chaque année à l'audit des états financiers des comptes sous administration du Curateur public. Les recommandations qui découlent de cet audit font l'objet d'un suivi par le Curateur public, qui continue de déployer des efforts pour assurer leur application.

Le Curateur public a procédé à une mise à jour de ses directives de travail et de ses activités de formation pour répondre à la recommandation concernant la conformité à l'article 29 de la Loi sur le curateur public. Cet article stipule que « dès que des biens sont confiés à son administration, le Curateur public doit, comme administrateur du bien d'autrui, procéder à la confection d'un inventaire ». Aussi, les employés ont été sensibilisés aux pratiques à adopter pour respecter le principe de séparation des tâches lors d'une délégation temporaire d'autorité. Par ailleurs, le Curateur public a entrepris l'analyse de ses processus, afin de donner suite à la

recommandation concernant la séparation des tâches des curateurs délégués.

Les travaux prévus au plan d'action approuvé par le comité de sécurité et concernant les recommandations visant à réduire le risque d'anomalies dans le traitement des données du système opérationnel ont débuté au cours de l'année.

Une recommandation concerne la présentation des équivalents de trésorerie et autres placements à l'état de la situation financière et au tableau des flux de trésorerie dans les états financiers.

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

5.10 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le Curateur public fait un suivi rigoureux des recommandations du Protecteur du citoyen lorsque celui-ci croit utile d'en formuler à son endroit. Dans son rapport d'activité de l'année 2014-2015, le Protecteur du citoyen n'en formule aucune qui le concerne.

Par ailleurs, le Curateur public collabore avec le Protecteur du citoyen, dans le but de trouver des solutions aux problèmes que ce dernier soulève, d'améliorer ses façons de faire et, ainsi, de mieux remplir sa mission.

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

Le curateur public est un administrateur public au sens du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. L'organisation a donc adopté un code d'éthique et de déontologie en 1999, qui peut être consulté sur son site Web¹⁰. Au cours de l'année, aucun manquement à ce code n'a été signalé.

Les membres du comité de placement et les membres du Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées sont également des administrateurs publics au sens de ce règlement. Chacun de ces comités s'est doté d'un code d'éthique et de déontologie¹¹. En 2015-2016, aucun manquement n'a été signalé à cet égard.

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

11. www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/Code_ethiq_com_plac.pdf
www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/Code_ethiq_CPRPI.pdf

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

Aucun contrat de service avec une personne physique comportant une dépense de 25 000 \$ ou plus n'a été conclu du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016.

Tableau 28 : Contrat de services comportant une dépense de 25 000 \$ ou plus conclu du 1^{er} janvier 2015 au 31 mars 2016

	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique*	0	-
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique**	9	770 427,04
Total des contrats de services	9	770 427,04

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

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

5.13 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Plan d'action de développement durable 2009-2015 du Curateur public, prolongé jusqu'au 31 mars 2016, vise à mieux faire connaître ce concept et ses principes, à appliquer des mesures de gestion environnementale et d'acquisitions écoresponsables, ainsi qu'à accroître l'implication des citoyens dans leur communauté. Cette reddition de comptes est la dernière pour le plan d'action actuel, l'organisation ayant élaboré un nouveau plan d'action pour la période 2016-2020.

Les sept actions prévues pour 2009 à 2015 ont été réalisées et l'application des mesures se poursuit en continu. La majorité des cibles est atteinte et les actions se sont poursuivies comme prévu.

Les tableaux suivants font état de chacune des actions inscrites dans le plan d'action du Curateur public pour la période se terminant le 31 mars 2016.

Objectif gouvernemental 1 : Mieux faire connaître le concept et les principes du développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et du savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.	
Objectif organisationnel : Mieux faire connaître le concept et les principes du développement durable.	
Action : Sensibiliser le personnel du Curateur public	
Indicateur	Proportion du personnel sensibilisé à la démarche et formé aux pratiques de développement durable
Cibles	Sensibiliser 80 % des employés à la démarche de développement durable d'ici à 2011 Former 50 % du personnel ciblé d'ici à 2013
Résultats de l'année	La sensibilisation du personnel au développement durable s'est poursuivie avec la publication de chroniques et de capsules sur l'intranet. Cinquante-deux pour cent du personnel ciblé par l'organisation est formé.

Objectif gouvernemental 6 : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables dans les ministères et organismes gouvernementaux.	
Objectif organisationnel : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables.	
Action : Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant à la Politique pour un gouvernement écoresponsable	
Indicateur	État d'avancement de l'amélioration des pratiques administratives du Curateur public
Cible	Réaliser au moins quatre gestes contribuant à la Politique pour un gouvernement écoresponsable
Résultats de l'année	Les gestes déterminés par l'organisation pour contribuer à la Politique pour un gouvernement écoresponsable se sont poursuivis. Depuis 2009, huit gestes ont été réalisés. Parmi ceux-ci, notons, entre autres, le programme de fidélisation au transport collectif pour les employés, l'implantation des fonctions recto verso sur l'ensemble des imprimantes et des photocopieurs, la détermination de possibilités d'économie d'énergie et l'implantation de la récupération multimatière dans la majorité des bureaux de l'organisation.

Action : Réduire l'énergie consommée par les équipements informatiques et le volume des impressions	
Indicateurs	Nombre de postes éteints par rapport au nombre de postes allumés Nombre de chroniques publiées sur la sensibilisation à l'impression de documents
Cibles	Fermeture de 90 % des postes le soir Publication de deux chroniques par année
Résultats de l'année	Depuis l'implantation d'un nouveau protocole en 2012, 95 % des postes informatiques sont éteints le soir. Aucune chronique n'a été publiée en 2015-2016. Toutefois, l'utilisation de matériel informatique tels les imprimantes et les photocopieurs recto verso, les écrans panoramiques ou l'ajout d'un deuxième moniteur pour faciliter la lecture à l'écran contribuent à la diminution du volume d'impression.

Action : Implanter des systèmes de gestion électronique des documents d'information de référence	
Indicateur	Quantité de papier utilisé et volume d'échanges électroniques
Cible	Diminuer la quantité de papier utilisé et augmenter les échanges électroniques de documents
Résultats de l'année	Une première phase de l'implantation des systèmes de gestion électronique des documents s'est terminée cette année par la conclusion du programme de Planification stratégique des technologies de l'information. Un nouveau volet est en cours d'implantation pour la gestion des documents administratifs. De plus, des travaux visant la numérisation des documents et l'allègement du traitement de masse se poursuivent. Soulignons aussi la mise en place d'un système de réception de procédures judiciaires en ligne.

Action : Mettre en œuvre un cadre de gestion environnementale	
Indicateur	État d'avancement de la mise en œuvre du Cadre de gestion environnementale
Cible	Mettre en œuvre un cadre de gestion environnementale
Résultats de l'année	Les actions inscrites dans le Cadre de gestion environnementale du Curateur public se sont poursuivies. Elles visent, entre autres, la consommation de papier recyclé, la récupération du matériel lors des travaux d'aménagement et l'achat de matériel informatique répondant à la norme de performance environnementale EPEAT ¹² . Les principales mesures prévues au Cadre de gestion environnementale ont été intégrées au plan d'action 2016-2020 du Curateur public.

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

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

Action : Favoriser l'implication de la collectivité dans la protection des personnes inaptes

Indicateur	État d'avancement des projets
Cible	Réalisation des projets
Résultats de l'année	Les principes et orientations proposés dans les politiques du Curateur public facilitent l'engagement de la famille et des proches dans la protection des personnes inaptes. Ces principes se retrouvent aussi au cœur de <i>Protéger autrement, un projet de dignité humaine</i> ¹³ , lancé en 2014-2015. De plus, une rencontre entre le curateur public et des représentants légaux s'est tenue en novembre 2015, afin d'échanger sur leurs réalités et leurs préoccupations.

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

Indicateur	Nombre d'activités visant la pratique amateur
Cible	Organiser une activité par année
Résultats de l'année	La pratique amateur a été favorisée cette année par plusieurs activités musicales, sportives ou gastronomiques, auxquelles a participé le personnel du Curateur public, notamment dans le cadre de la Campagne Entraide et du Défi entreprise.

12. EPEAT signifie « Electronic Product Environmental Assessment Tool ». Il s'agit de différents critères de performance environnementale. Pour plus d'informations : http://www.mddelcc.gouv.qc.ca/developpement/outils/Fiche_7.pdf.

13. Consulter la section des Faits saillants pour une description de *Protéger autrement, un projet de dignité humaine*.

Annexes



ANNEXE A – COORDONNÉES DES BUREAUX DU CURATEUR PUBLIC

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

Le service d'accueil et des renseignements généraux est ouvert de 8 h 30 à 16 h 30 tous les jours de la semaine, à l'exception du mercredi, où il ouvre à 10 h.

Les bureaux régionaux du Curateur public sont ouverts quant à eux de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 tous les jours de la semaine, à l'exception du mercredi, où ils ouvrent à 10 h.

Siège social

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

Service de garde

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

Direction territoriale de Montréal et Bureau de Montréal

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

Direction territoriale Nord et Bureau de Saint-Jérôme

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

Bureau de Rouyn-Noranda

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

Bureau de Gatineau

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

Bureau de Trois-Rivières

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

Direction territoriale Est et

Bureau de Québec

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

Bureau de Rimouski

337, rue Moreault, bureau 2.15
Rimouski (Québec) G5L 8B3
Téléphone : 418 727-4030
Téléphone sans frais : 1 866 621-7088
Télécopieur : 418 727-4034

Bureau de Saguenay

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

Direction territoriale Sud et

Bureau de Longueuil

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

Bureau de Sherbrooke

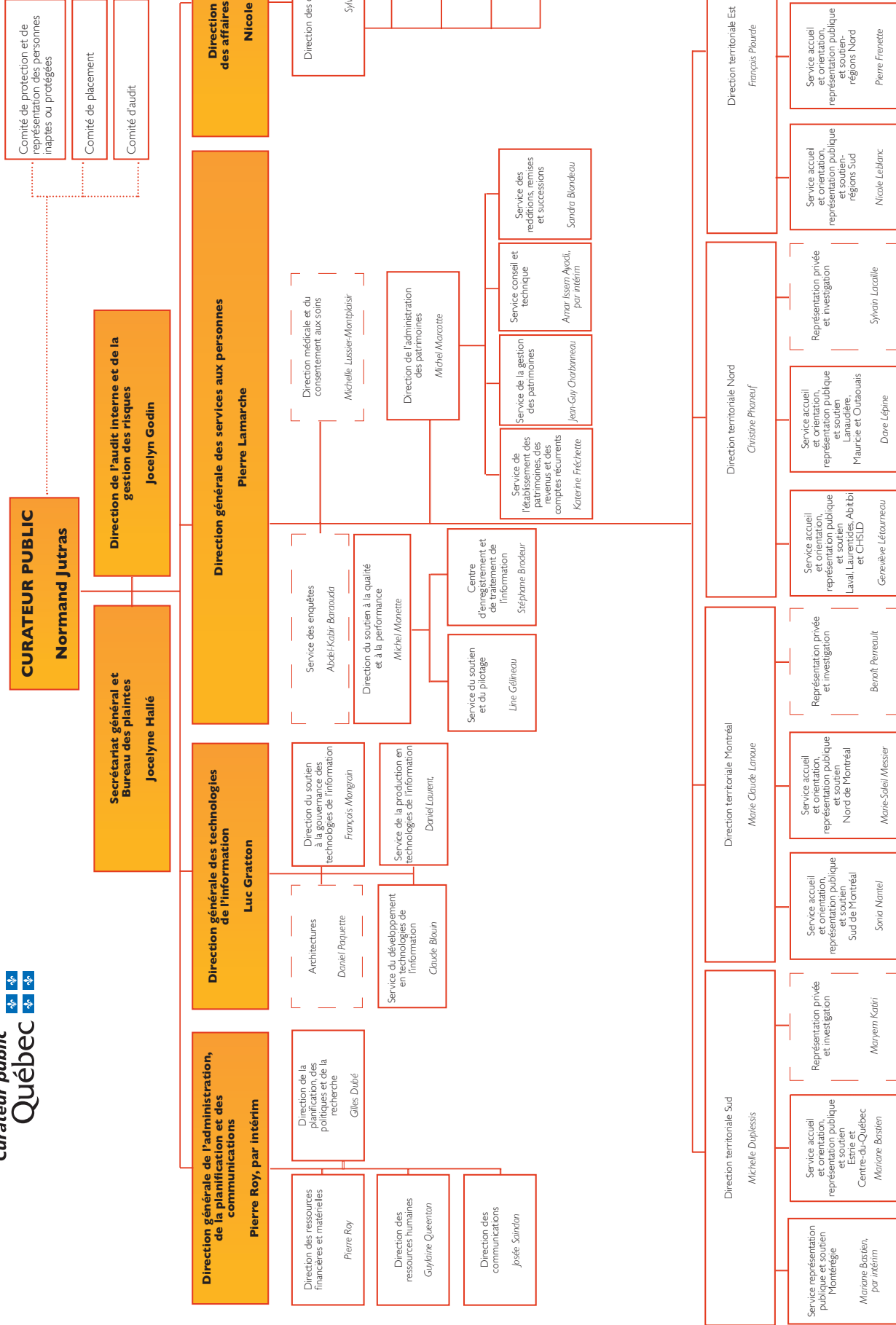
200, rue Belvédère Nord
Bureau RC 03
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Téléphone : 819 820-3339
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 819 820-3781

Bureau de Victoriaville

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

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

Courrier électronique : information@curateur.gouv.qc.ca



--- Professionnel en situation de gestion

ANNEXE C – COMITÉS CONSULTATIFS DU CURATEUR PUBLIC

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

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

Le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées a été créé en vertu de la Loi sur le curateur public. Ses membres sont nommés par le ministre responsable du Curateur public pour une durée d'au plus trois ans, renouvelable. Au 31 mars 2016, les six membres du comité étaient M. Paul-Antoine Beaudoin, M^e Nathalie Drouin, M^{me} Sarita Israël, D^{re} Yvette Lajeunesse, M^e Jocelin Lecomte et M. Alain Legault.

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

Le comité de placement

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

Le comité de placement a été créé en vertu de la Loi sur le curateur public et ses membres sont nommés par le ministre responsable du Curateur public. Il est actuellement formé de M. Michel Toupin, de M^{me} Suzanne Côté et de M^{me} Louise Charrette.

Le comité d'audit¹⁴

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

En 2013-2014, le renouvellement de la composition du comité d'audit a eu lieu et les membres, nommés par le curateur, ont tenu leur première rencontre en juin 2014. Les membres actuels du comité d'audit sont M^{me} Marjolaine Loiselle, M^{me} Diane Leblanc, M^{me} Christiane Lecompte et M. Jacques Bisson.

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

Les membres ont renouvelé leur contrat en juin 2016.

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

ANNEXE D – ÉTATS FINANCIERS DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2015

Rapport de la direction

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

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

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

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

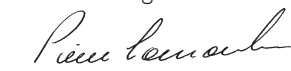
Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers des comptes sous administration du Curateur public du Québec, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression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

Le curateur public du Québec,



Normand Jutras

Le directeur général des services aux personnes,



Pierre Lamarche

Le directeur des ressources financières et matérielles,

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



Pierre Roy

Montréal, le 10 novembre 2016



Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des comptes sous administration du Curateur public du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2015 et l'état du résultat net et global, l'état de la variation de l'actif net et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité de l'auditeur

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

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

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière des comptes sous administration du Curateur public du Québec au 31 décembre 2015, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,

Jean-Pierre Fiset, CPA auditeur, CA

Montréal, le 10 novembre 2016

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
AU 31 DÉCEMBRE 2015

(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2015	2014
ACTIF SOUS ADMINISTRATION		
PORTEFEUILLES COLLECTIFS (notes 3a, 3e, 3f, 5, 16)		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (notes 3d, 6)	63 691	63 260
Intérêts à recevoir	122	86
Placements	212 344	205 254
	276 157	268 600
PATRIMOINES ADMINISTRÉS (notes 2e, 3b, 3f)		
Comptes d'épargne, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme (notes 2d, 7)	30 755	26 969
Frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance	12 801	12 673
Placements (note 8)	68 688	59 866
Billets et autres créances (note 2d)	15 953	18 922
Biens immobiliers	81 666	77 448
Valeur de rachat des polices d'assurance vie	4 929	4 709
Préarrangements funéraires	4 945	4 838
Autres actifs (note 9)	2 646	2 188
	222 383	207 613
	498 540	476 213
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION		
PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (notes 3e, 3f, 16)		
Charges à payer	200	161
Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalité de remboursement	1 068	2 980
	1 268	3 141
PASSIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS (notes 2e, 3c, 3f)		
Sommes à payer (note 10)	30 787	31 253
Emprunts hypothécaires	6 064	5 134
Prestations, avantages et indemnités perçus d'avance	4 770	4 704
Bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité (note 11)	29 957	25 626
	71 578	66 717
ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION	425 694	406 355
	498 540	476 213

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Accepté et approuvé
 Le curateur public du Québec

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
ÉTAT DU RÉSULTAT NET ET GLOBAL DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2015

(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2015	2014
Produits d'intérêts des portefeuilles collectifs (<i>note 3g</i>)	7 778	7 889
Moins :		
Honoraires d'administration	3 467	3 370
Taxes sur les honoraires d'administration	519	505
Frais de garde et autres services	230	226
Produits d'intérêts nets	3 562	3 788
Gains (pertes) à la disposition de placements (<i>note 3g</i>)	(1 533)	(219)
Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements (<i>note 3g</i>)	2 156	12 028
RÉSULTAT NET ET GLOBAL DE L'EXERCICE (<i>notes 3h, 12</i>)	4 185	15 597

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA VARIATION DE L'ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2015
 (Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2015	2014
Résultat net et global de l'exercice	4 185	15 597
Sommes gagnées et charges engagées pour le compte des patrimoines administrés (note 3i)		
Prestations, avantages et indemnités gagnés (note 13)	212 256	209 295
Frais d'hébergement et de subsistance engagés (note 14)	(207 965)	(202 150)
Honoraires du Curateur public du Québec	(10 287)	(9 417)
	(5 996)	(2 272)
Variation relative à la réception et à la réévaluation d'éléments de patrimoine (note 3i)		
Biens reçus durant l'exercice	79 776	76 258
Passifs pris en charge au cours de l'exercice	(13 966)	(17 753)
Réévaluation d'éléments d'actif	2 339	5 115
	68 149	63 620
Remises (note 3i)		
Remises nettes des passifs	(46 999)	(37 731)
AUGMENTATION DE L'ACTIF NET	19 339	39 214
ACTIF NET AU DÉBUT DE L'EXERCICE	406 355	367 141
ACTIF NET À LA FIN DE L'EXERCICE	425 694	406 355

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2015

(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2015	2014
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Entrées de trésorerie		
Encaissements de prestations, avantages et indemnités	210 627	203 082
Encaissements découlant de la cession de biens	46 793	38 746
Encaissements transitoires pour le compte du Fonds consolidé du revenu	3 584	3 111
Encaissements du Fonds consolidé du revenu	1 292	1 016
Encaissements d'intérêts sur placement	717	827
	263 013	246 782
Sorties de trésorerie		
Décaissements reliés aux frais d'hébergement et de subsistance	203 417	199 294
Remises	31 259	24 011
Versements au Fonds consolidé du revenu	16 354	11 262
Paiements des emprunts hypothécaires et des sommes à payer	7 858	6 724
Achats de biens durables	788	910
	259 676	242 201
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	3 337	4 581
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisitions de placements dans les portefeuilles collectifs	(60 021)	(67 763)
Dispositions de placements dans les portefeuilles collectifs	57 115	64 027
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(2 906)	(3 736)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	431	845
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	63 260	62 415
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE (notes 3d, 6)	63 691	63 260

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)

I. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

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

Les fonctions du Curateur public sont principalement :

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

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

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

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

2. BASE DE PRÉPARATION

2a) Déclaration de conformité

Les présents états financiers des comptes sous administration du Curateur public ont été préparés selon les Normes internationales d'information financière (IFRS) et approuvés par le curateur public le 10 novembre 2016.

2b) Base d'évaluation

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

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

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)

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

2c) Monnaie fonctionnelle et monnaie de présentation

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

2d) Utilisation d'estimations

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

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

Évaluation des caisses des bénéficiaires – patrimoines administrés

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

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

Évaluation des billets et autres créances – patrimoines administrés

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

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

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

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

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)

Méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés

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

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

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

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

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

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

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

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)

Utilisation de la valeur symbolique de 1 \$

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

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

Compte tenu de la diversité des biens administrés par le Curateur public, il peut arriver qu'il ne soit pas possible d'obtenir une évaluation fiable d'un élément de patrimoine en date du 31 décembre. Une telle situation peut survenir lorsqu'un tiers, par exemple une institution financière, ne répond pas aux demandes d'informations du Curateur public. Lorsque la valeur au 31 décembre n'est pas disponible et que la direction juge qu'il est impraticable de l'obtenir, elle peut utiliser une valeur qu'elle juge fiable établie à une autre date.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

3a) Portefeuilles collectifs

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

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

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

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

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

3b) Patrimoines administrés

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2015

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

3c) Passifs des patrimoines administrés

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

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

3d) Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

3e) Instruments financiers – portefeuilles collectifs

Évaluation initiale

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

Catégorie d'instruments financiers et évaluation ultérieure

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

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

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

- Prêts et créances

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

- Autres passifs

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)

Classement

Les classements effectués par le Curateur public sont les suivants :

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

3f) Méthode d'évaluation des actifs et passifs

Portefeuilles collectifs

Les équivalents de trésorerie et les placements des portefeuilles collectifs sont comptabilisés à la juste valeur, établie de la manière suivante :

- Les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur;
- Les obligations sont évaluées au cours du marché selon les prix publiés par des courtiers sur des marchés actifs pour des instruments identiques ou similaires. La juste valeur des obligations pour lesquelles il n'existe pas de prix publiés est établie à l'aide d'une technique d'actualisation des flux de trésorerie futurs. L'évaluation selon l'actualisation des flux de trésorerie s'appuie principalement sur des données d'entrée observables, telles que les courbes de taux d'intérêt et les écarts de crédit qui sont liés à la qualité du crédit de l'émetteur et qui constituent les taux d'actualisation;
- Les unités de participation sont évaluées à leur valeur liquidative telle que calculée par une institution financière.

Le Curateur s'en remet à son gardien de valeurs pour établir la juste valeur des équivalents de trésorerie et des placements tel que mentionné à la note 16.

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

Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen.

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

Patrimoines administrés

- Comptes d'épargne, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2015

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

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

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

- La valeur des caisses des bénéficiaires, détenues au nom des personnes représentées dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, est estimée en fin d'exercice à partir de la valeur moyenne des soldes confirmés au 1^{er} juillet 2015.
- La valeur de celles détenues dans les autres établissements est estimée en fin d'exercice à partir de la valeur moyenne des soldes confirmés au 1^{er} juillet 2015 par échantillonnage statistique.
- Frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance

Les frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance, correspondant à des sommes versées pour des services devant être rendus au cours du prochain exercice, sont comptabilisés à la valeur de réalisation qui ne s'éloigne pas de façon significative du coût.

- Placements

Les placements comme les actions, les fonds communs de placement, les obligations et les placements inclus dans des régimes enregistrés sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à leur valeur de réalisation établie sur la base des informations disponibles telles que des états de compte de courtiers ou le cours des principales bourses en date de fin d'exercice.

- Billets et autres créances

Les billets et autres créances sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond au coût d'acquisition par la personne représentée, majoré des intérêts courus pour les créances provenant de jugements de cours ou de reconnaissances de dettes et minoré de tout montant jugé irrécouvrable.

- Biens immobiliers

Les biens immobiliers sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée, conformément à l'article 905 du *Code de procédure civile*.

- Valeur de rachat des polices d'assurance vie

La valeur de rachat des polices d'assurance vie est comptabilisée à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et est évaluée subséquemment à la valeur de réalisation à la date d'anniversaire de la police d'assurance vie. Cette valeur tient compte des encaissements de dividendes et des remboursements d'emprunts.

- Préarrangements funéraires

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2015

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

- Autres actifs

Les véhicules sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation déterminée en fin d'exercice.

Les objets de valeur, les biens en entrepôt et les autres actifs sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation déterminée en fonction des informations disponibles pour chaque type d'actif, le cas échéant.

Le montant des biens meubles en garde chez un tiers ou au domicile d'une personne représentée n'est pas présenté aux états financiers. La direction juge qu'il est impraticable de les faire évaluer en raison de leur diversité et de leur nombre.

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

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

- Prestations, avantages et indemnités perçus d'avance

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

3g) Constatation des produits des portefeuilles collectifs

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

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

3h) Distribution des produits des portefeuilles collectifs

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

3i) Comptabilisation des variations de l'actif net

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2015

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

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

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

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

4. MODIFICATIONS AUX MÉTHODES COMPTABLES

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

IAS 1 – *Présentation des états financiers*

En avril 2015, le Conseil des normes comptables (CNC) du Canada a publié des modifications de l'IAS 1, *Présentation des états financiers*, dans le cadre de son initiative majeure visant à améliorer la présentation et les informations à fournir dans les rapports financiers (l'« Initiative concernant les informations à fournir »). Ces modifications n'entraînent pas de changements importants par rapport à la pratique actuelle, mais elles devraient faciliter une présentation améliorée des informations à fournir dans les états financiers.

Cette norme s'appliquera aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2016. Le Curateur public ne prévoit pas appliquer celle-ci de façon anticipée.

IFRS 9 – *Instruments financiers*

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

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)

Cette norme s'appliquera aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018 de façon rétroactive conformément aux exigences particulières de la norme. Une application anticipée est permise. Le Curateur public n'a pas encore évalué les incidences de cette norme sur les états financiers des comptes sous administration et ne prévoit pas appliquer celle-ci de façon anticipée.

5. PORTEFEUILLES COLLECTIFS

ACTIF	Fonds d'encaisse		Fonds de revenu		Total
	2015	2014	2015	2014	
Trésorerie et équivalents de trésorerie*	63 691	63 260	-	-	63 691
Intérêts à recevoir	122	86	-	-	122
Placements**	19 271	15 681	193 073	189 573	212 344
	83 084	79 027	193 073	189 573	276 157
					268 600

*Trésorerie et équivalents de trésorerie

Les équivalents de trésorerie incluent des billets escomptés et des bons du trésor. Les taux d'intérêt effectif varient de 0,54 % à 0,80 % (au 31 décembre 2014: 0,99 % à 1,25 %)

** Placements

Les placements du Fonds d'encaisse incluent des obligations. Les taux d'intérêt effectif varient de 1,31 % à 1,57 % (au 31 décembre 2014 : 1,24 % à 1,59 %)

Les placements du Fonds de revenu représentent les sommes disponibles provenant des biens que le Curateur public administre et sont investies dans des unités de participation du Fonds de revenu. Ces unités sont encaissables sans préavis à leur valeur liquidative par part. Au 31 décembre 2015, la juste valeur des unités de participation se détaille comme suit :

	Fonds de revenu	
	2015	2014
Nombre d'unités	7 144 214	7 038 161
Juste valeur par unité (\$)	27,02519	26,93504
Juste valeur des unités	193 073	189 573

Les instruments financiers détenus par le biais des unités de participation du Fonds de revenu incluent principalement des obligations émises par le gouvernement du Québec, par les municipalités du Québec ou par les sociétés d'État. Les taux d'intérêt effectif varient de 2,00 % à 5,11 % (au 31 décembre 2014: 1,69 % à 5,11 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en février 2050.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
 NOTES COMPLÉMENTAIRES
 AU 31 DÉCEMBRE 2015
 (Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)

6. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE – PORTEFEUILLES COLLECTIFS

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

	2015	2014
Trésorerie	12 316	19 844
Équivalents de trésorerie	51 375	43 416
	63 691	63 260

7. COMPTES D'ÉPARGNE, CAISSES DES BÉNÉFICIAIRES ET DÉPÔTS À TERME – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2015	2014
Dépôts à terme	14 294	14 026
Compte bancaire	11 825	8 900
Encaisse chez les courtiers	1 503	908
Caisses des bénéficiaires	3 133	3 135
	30 755	26 969

8. PLACEMENTS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2015	2014
Placements inclus dans les régimes enregistrés	55 549	48 359
Obligations	5 114	3 802
Fonds communs de placement	4 775	3 923
Actions	3 250	3 782
	68 688	59 866

9. AUTRES ACTIFS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2015	2014
Objets de valeur	1 601	1 247
Véhicules automobiles	974	897
Biens en entrepôt	58	31
Autres actifs	13	13
	2 646	2 188

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2015**

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

10. SOMMES À PAYER – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2015	2014
Sommes à payer diverses	30 662	31 185
Dépôts sur offres d'achat	125	68
	30 787	31 253

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

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)

12. RÉSULTAT NET ET GLOBAL DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenu		Total	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Produits d'intérêts	752	850	7 026	7 039	7 778	7 889
Moins :						
Honoraires d'administration	566	651	2 901	2 719	3 467	3 370
Taxes sur les honoraires d'administration ^{II}	85	98	434	407	519	505
Frais de garde et autres services	101	101	129	125	230	226
Produits d'intérêts nets	-	-	3 562	3 788	3 562	3 788
Gains (pertes) à la disposition de placements	-	-	(1 533)	(219)	(1 533)	(219)
Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements	-	-	2 156	12 028	2 156	12 028
Résultat net et global	-	-	4 185	15 597	4 185	15 597

**LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2015**

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

13. PRESTATIONS, AVANTAGES ET INDEMNITÉS GAGNÉS

	2015	2014
Programme de la sécurité de la vieillesse	75 542	73 532
Programme de la solidarité sociale	68 431	68 441
Autres prestations	26 124	25 493
Régime de rentes du Québec	23 500	21 804
Crédits de taxes et impôts	14 412	13 411
Salaires et avantages sociaux	1 007	857
Loyers	981	814
Assurances	604	493
Intérêts et dividendes	444	241
Compensations pour pertes financières	219	95
Indemnités reçues	45	3 270
Autres produits	947	844
	212 256	209 295

14. FRAIS D'HÉBERGEMENT ET DE SUBSISTANCE ENGAGÉS

	2015	2014
Frais d'hébergement et allocations pour menues dépenses	179 880	174 382
Frais médicaux	7 580	8 801
Impôts et taxes	5 128	4 381
Services funéraires	3 971	3 862
Services publics	3 585	3 446
Achats de biens meubles de consommation courante	1 072	1 377
Frais immobiliers	1 720	1 415
Primes d'assurance	1 510	1 253
Frais juridiques	944	1 057
Frais pour préparation des déclarations fiscales	796	679
Frais de déménagement ou d'entreposage	347	376
Pensions alimentaires	444	318
Autres frais	988	803
	207 965	202 150

15. GESTION DU CAPITAL

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

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)

L'objectif du Curateur public en matière de capital est la préservation de l'actif net des comptes sous-administration afin de protéger les intérêts des personnes représentées. Pour ce faire, le Curateur public s'est doté d'une politique de placements des portefeuilles collectifs afin d'assurer une gestion prudente et diversifiée ainsi qu'une politique de placements des patrimoines administrés pour prévoir notamment leur transformation en portefeuilles collectifs.

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

16a) Politique de placement et Comité de placement

La politique de placement du Curateur public a pour objet de formuler les principes et règles de placement qui répondent sommairement aux besoins et aux objectifs des clientèles des portefeuilles collectifs, d'en définir le niveau de risque et de rendement, d'assurer que l'actif y est investi de façon prudente et diversifiée, compte tenu des responsabilités du Curateur public envers sa clientèle, et finalement de décrire la structure de gestion et les méthodes de contrôle retenues pour l'exploitation permanente de ceux-ci. La politique de placement s'applique à l'actif des portefeuilles collectifs détenu par un dépositaire dont la gestion est sous la responsabilité du Curateur public.

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

La politique de placement prévoit qu'au moins quatre fois l'an, le gestionnaire des fonds doit faire rapport au Comité de placement de l'état des placements.

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

- Passe en revue les catégories d'actifs et les flux monétaires nets des fonds collectifs;
- Discute des perspectives économiques et des projets de placement de chaque gestionnaire;
- Passe en revue la composition de l'actif et prend toute action nécessaire pour assurer la conformité avec la présente politique;
- Reçoit et évalue les statistiques sur le rendement des placements des fonds collectifs de chacun des gestionnaires;
- Assure que chaque gestionnaire agit en conformité avec son mandat et avec la politique de placement.

16b) Risque de liquidité

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

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

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2015
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)

16c) Risque de crédit

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

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

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

Au 31 décembre 2015, l'exposition maximale au risque de crédit, sans tenir compte d'aucune garantie détenue ni d'aucun autre rehaussement de crédit, correspond aux valeurs comptables des actifs des portefeuilles collectifs.

16d) Risque de marché

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

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

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

Au 31 décembre 2015, en assumant un mouvement parallèle de la courbe de taux, si les taux d'intérêt avaient été supérieurs ou inférieurs de 0,50 %, toutes les autres variables étant demeurées constantes, l'actif net des comptes sous administration aurait été supérieur ou inférieur d'un montant approximatif de 8 750 000 \$ (7 959 000 \$ au 31 décembre 2014).

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2015
 (Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)

Au 31 décembre 2015, les limites de détention prévues par la politique de placement pour chacun des portefeuilles collectifs ainsi que les pourcentages de détention par catégorie d'instruments financiers s'établissaient comme suit :

Fonds d'encaisse

	% de détention			
	Minimum	Maximum	2015	2014
Encaisse	0 %	5 %	0,03 %	0,14 %
Titres échéant à moins de 365 jours garantis par le gouvernement du Canada	0 %	35 %	0,00 %	0,00 %
Titres échéant à moins de 365 jours garantis par le gouvernement du Québec*	65 %	100 %	99,97 %	99,86 %
Titres échéant à moins de 365 jours garantis par les gouvernements des autres provinces canadiennes	0 %	15 %	0,00 %	0,00 %
Titres échéant à moins de 365 jours de banques	0 %	5 %	0,00 %	0,00 %
			100 %	100 %

* Les titres garantis par le gouvernement du Québec comprennent les titres de municipalités du Québec pour lesquels la limite de détention ne doit pas dépasser 50 % selon la politique de placement. Au 31 décembre 2015, la limite de détention pour les titres de municipalités du Québec était de 29,60 % (39,96 % au 31 décembre 2014).

Fonds de revenu *

	% de détention			
	Minimum	Maximum	2015	2014
Encaisse	0 %	10 %	5,54 %	5,77 %
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an garantis par le gouvernement du Canada	0 %	20 %	0,00%	0,00%
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an garantis par le gouvernement du Québec	80 %	100 %	81,70 %	86,03 %
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an de municipalités du Québec	0 %	50 %	12,76 %	8,2 %
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an garantis par les gouvernements des autres provinces canadiennes	0 %	15 %	0,00%	0,00%
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an de banques	0 %	5 %	0,00%	0,00%
			100 %	100 %

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

**LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2015**

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

16e) Hiérarchie des évaluations à la juste valeur

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

Niveau 1 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non ajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques.

Niveau 2 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables.

Niveau 3 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables (données non observables). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires, ajusté pour refléter les différences entre les instruments évalués et les données de marché disponibles. Ce niveau comprend également les instruments dont l'évaluation repose sur des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte de données de marché observables, mais ajustées de manière importante afin de refléter les caractéristiques propres à l'instrument évalué.

Le classement des instruments financiers entre les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale de l'instrument et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque exercice. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2015, il n'y a eu aucun transfert significatif entre les différents niveaux hiérarchiques.

Au 31 décembre 2015, les instruments financiers détenus par le biais des portefeuilles collectifs étaient classés au niveau 2. Le Curateur public s'en remet au gardien de valeurs pour établir la juste valeur des instruments financiers. Pour la juste valeur des actifs financiers qui ne sont pas négociés sur un marché actif, le gardien de valeur utilise diverses techniques d'évaluation et pose des hypothèses qui reposent sur les conditions qui prévalent sur le marché à chaque date de présentation de l'information financière. Les techniques d'évaluation comprennent l'utilisation de transactions récentes comparables dans des conditions de concurrence normale, la référence à la juste valeur d'un autre instrument identique en substance, la valeur actualisée des flux de trésorerie, et d'autres techniques couramment utilisées par les intervenants du marché et fondées au maximum sur des données de marché observables. Le gardien de valeurs a recours à des hypothèses qui sont basées principalement selon les modèles fondés sur des données d'entrée comme la courbe des taux d'intérêt, les écarts de crédit et les facteurs de volatilité.

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2015****(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)****17. RECLASSEMENT DES CHIFFRES COMPARATIFS**

Le Curateur, dans une perspective d'uniformisation terminologique des états financiers selon les IFRS et dans celle de fournir une information plus pertinente aux utilisateurs des états financiers, a reclassé certains chiffres de 2014 afin de les rendre conforme à la présentation adoptée en 2015. Par conséquent, les équivalents de trésorerie au montant de 43 416 000 \$ qui étaient comptabilisés dans le poste « Placements temporaires », sont maintenant comptabilisés dans le poste « Trésorerie et équivalents de trésorerie ». Le solde des placements temporaires ainsi que les placements à long terme sont regroupés sous le poste « Placements ».

Les modifications corrélatives ont été apportées aux postes du tableau des flux de trésorerie. Les reclassements n'ont eu aucune incidence sur l'actif net de même que sur le résultat net global des comptes sous administration.

RAPPORT
ANNUUEL



www.curateur.gouv.qc.ca