

Rapport annuel de gestion

20162017

Le Curateur public
du Québec



Le contenu de cette publication a été rédigé et édité par le Curateur public du Québec. Ce rapport annuel 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 joindre le Curateur public du Québec

Par téléphone

1 800 363-9020

Par courriel

www.curateur.gouv.qc.ca/nousjoindre

Par la poste

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

En personne

Voir l'annexe A pour la liste des bureaux régionaux

Dépôt légal - 2017

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-550-79765-4 (Imprimé)

ISBN : 978-2-550-79766-1 (En ligne)

ISSN : 1705-2017 (Imprimé)

ISSN : 1705-2025 (En ligne)

© Gouvernement du Québec, 2017

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 2016-2017. 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 2016, tel que l'exige la Loi sur le curateur public.

Veuillez accepter, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

Le ministre de la Famille,
ministre responsable de la région de l'Estrie,



Luc Fortin

Octobre 2017

Monsieur Luc Fortin
Ministre de la Famille
Ministre responsable de la région de l'Estrie
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 2016-2017.

Ce rapport présente les résultats du Curateur public pour la première année d'application de son Plan stratégique 2016-2021 et ceux de la troisième année de sa Déclaration de services aux citoyens. Vous y trouverez aussi, en plus d'une présentation de la mission du Curateur public et des faits saillants de l'année, les renseignements relatifs à l'utilisation des ressources accordées à l'organisme et un compte rendu de l'application de diverses exigences législatives et gouvernementales.

Je vous transmets également les états financiers audités des comptes sous administration au 31 décembre 2016.

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

Le curateur public,



M^e Normand Jutras

Octobre 2017

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 2016-2017	11
Faits saillants	12

1. Présentation du Curateur public du Québec.....	18
Son organisation.....	19
Ses principales responsabilités.....	20
Ses clientèles.....	20
Le contexte et les enjeux.....	22

2. Résultats du Plan stratégique 2016-2021.....	25
2.1 Sommaire des résultats pour l'année 2016-2017.....	26
2.2 Résultats détaillés.....	28
Orientation 1 : Encourager les proches à s'impliquer auprès des personnes inaptes.....	28
Orientation 2 : Offrir un continuum de protection adapté aux besoins de la personne et à son environnement.....	30
Orientation 3 : Réviser nos façons de faire en misant sur des outils modernes et le développement du personnel.....	34

3. Présentation des résultats de la Déclaration de services aux citoyens.....	37
3.1 Nos engagements généraux.....	37
3.2 Nos engagements spécifiques.....	40

4. Utilisation des ressources.....	45
4.1 Les ressources humaines.....	45
4.2 Les ressources informationnelles.....	50
4.3 Les ressources financières.....	54

5. Autres exigences législatives et gouvernementales.....	58
5.1 La politique linguistique.....	58
5.2 L'accès à l'information.....	59
5.3 La protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.....	60
5.4 Le programme d'accès à l'égalité.....	61
5.5 Les bonis au rendement accordés en 2016-2017 pour la période d'évaluation du rendement du 1 ^{er} avril 2015 au 31 mars 2016.....	63
5.6 Le Plan d'action pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015.....	63
5.7 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.....	63
5.8 Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2017.....	64
5.9 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec.....	64
5.10 Le suivi des recommandations du Protecteur du citoyen.....	65



5.11 Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics.....	65
5.12 La gestion et le contrôle de l'effectif et des renseignements relatifs aux contrats de service.....	65
5.13 Le développement durable.....	65

6. Annexes.....68

Annexe A Coordonnées des bureaux du Curateur public.....	68
Annexe B Organigramme au 31 mars 2017.....	69
Annexe C Comités consultatifs du Curateur public.....	70
Annexe D États financiers des comptes sous administration de l'exercice clos le 31 décembre 2016.....	71



MESSAGE DU CURATEUR PUBLIC

C'est avec fierté que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* du Curateur public du Québec.

En novembre 2016, le Curateur public déposait à l'Assemblée nationale du Québec son nouveau plan stratégique pour la période 2016-2021. Celui-ci a été préparé à partir de la question suivante : qu'y a-t-il de mieux pour la personne inapte ? Voilà ce qui doit constamment guider l'action du Curateur public. Il nous faut voir à toujours mieux servir la personne inapte, à défendre ses droits et ses intérêts, tout en sauvegardant le plus possible son autonomie.

En ce sens, entre autres orientations, nous avons décidé d'accentuer notre engagement envers les familles. D'une part, nous voulons faire en sorte que les familles et les proches s'impliquent davantage auprès des personnes incapables de leur entourage. D'autre part, le Curateur public s'engage à accompagner davantage les familles et les proches, à les conseiller et à les soutenir.

Pourquoi avons-nous choisi cette voie ?

Je vous pose la question suivante : si vous deveniez inapte à la suite d'une maladie ou d'un accident, par qui voudriez-vous être représenté ? Qui choisiriez-vous pour prendre soin de votre personne et de vos biens ? À l'évidence, vous répondriez : par un proche, par quelqu'un que j'aime et qui m'aime. Cela va de soi, n'est-ce pas ? D'ailleurs, c'est ce que répondent 93 % des Québécois à cette question, d'après un récent sondage. La personne inapte est mieux servie par un proche qui l'aime, qui connaît son histoire, ses goûts, ses préférences. J'entends répondre à ce désir clairement exprimé par les Québécois.

Ainsi, le Curateur public, pour favoriser l'engagement des proches, est plus présent auprès des tuteurs et des curateurs privés, afin de les soutenir dans leurs tâches, qui peuvent parfois s'avérer exigeantes. Il a aussi mené des actions de concertation auprès de la Régie de l'assurance maladie du Québec et de l'Office des personnes handicapées du Québec et a entamé des discussions avec Retraite Québec et Revenu Québec, afin de faciliter le travail des tuteurs et des curateurs privés et de trouver des solutions réalistes à des difficultés vécues par les personnes incapables et leurs proches. Encore là, le but est que tous les intervenants auprès des personnes incapables soient sans cesse animés par l'intérêt de celles-ci.

Même si la famille et les proches sont généralement les mieux placés pour prendre soin des personnes incapables, il arrive qu'ils ne puissent pas le faire. Dans ces situations,

le Curateur public est toujours là et répond présent. Il agit alors à titre de tuteur ou de curateur, pour veiller à leur protection et à leur bien-être et voir à l'administration de leur patrimoine.

Il m'apparaît aussi de la plus haute importance que le Curateur public soit très présent dans les débats qui ont lieu au sein de la société québécoise et qui peuvent concerner les personnes inaptes et leurs proches.

Dans le cadre des discussions entourant le projet de loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, j'ai déposé un mémoire qui réclamait la dénonciation obligatoire des situations de maltraitance. C'est maintenant chose faite : la Loi prévoit désormais la dénonciation obligatoire de la maltraitance envers les personnes sous curatelle, tutelle ou mandat homologué. Elles sont maintenant mieux protégées. Le Curateur public a aussi fait un autre gain : en vertu de la Loi, notre organisation fera partie de l'entente-cadre nationale concernant la maltraitance envers les aînés et en sera signataire.

J'ai souhaité que les Québécois soient mieux informés sur l'inaptitude, car trop d'entre eux pensent que l'inaptitude est liée au vieillissement, alors qu'elle peut survenir à tout âge. Les Québécois doivent en être conscients et chacun devrait pouvoir dire : « J'ai fait mon mandat de protection et j'ai prévu ce qu'il adviendra de ma personne et de mes biens, si je deviens inapte. Je garderai le contrôle, même si j'ai perdu le contrôle. »

Cette année, nous avons donc multiplié les activités de communication, non seulement auprès de la population en général, mais aussi auprès des milieux financiers, par exemple. Ces événements nous ont permis de rappeler l'apport précieux de l'entourage dans la protection des personnes inaptes ainsi que l'importance de préparer un mandat de protection. En outre, ces activités ont été l'occasion d'insister sur le rôle de chacun dans la lutte à la maltraitance et sur les pouvoirs du Curateur public en cette matière.

Notre organisation jouit d'une notoriété de plus en plus importante. Cela est dû, notamment, à notre campagne de promotion du mandat de protection, à notre présence soutenue dans plusieurs événements publics ainsi qu'à mes tournées dans diverses régions du Québec.

La protection des personnes inaptes est un devoir collectif. Je poursuivrai avec conviction la noble tâche qui m'a été confiée, de concert avec les employés du Curateur public, dont je veux souligner le dévouement et le professionnalisme.

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 2016-2021 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 2016-2017* 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 2017.

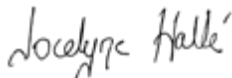
Le comité de direction¹,



M^e Normand Jutras, curateur public



M^e Nicole Filion, directrice générale des affaires juridiques



Jocelyne Hallé, directrice générale des affaires institutionnelles et secrétaire générale



Pierre Lamarche, directeur général des services aux personnes



Pierre Roy, directeur général de l'administration



Luc Gratton, directeur général des technologies de l'information



Josée Saindon, directrice des communications

Octobre 2017

¹ Les fonctions des signataires renvoient à la structure organisationnelle du Curateur public en place au moment de la signature de la déclaration. Puisqu'elle a été modifiée le 1^{er} avril 2017, la structure actuelle est différente de celle présentée à l'annexe B, datée du 31 mars 2017.

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

M^e 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 2016-2017* du Curateur public du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2017, 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 2016-2021, 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 2016-2017* 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 2016-2017* nous paraissent, dans tous leurs aspects, significatifs, plausibles et cohérents.



Jocelyn Godin, CPA auditeur, CGA, MBA
Directeur de l'audit interne et de la gestion des risques

Montréal, octobre 2017

COUP D'ŒIL SUR L'ANNÉE 2016-2017

LE CURATEUR PUBLIC, C'EST :

704 EMPLOYÉS DONT :

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

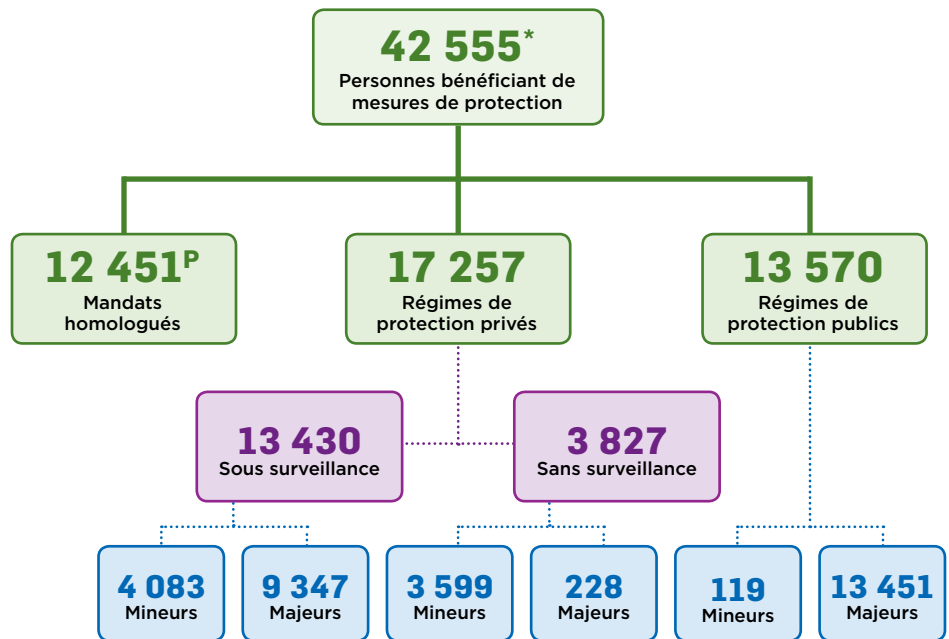
ET, AUSSI, LE TRAITEMENT DE :

- **1608** demandes d'ouverture d'un régime de protection;
- **902** personnes représentées ayant bénéficié d'un accompagnement juridique;
- **10105** demandes de consentement;
- **350** signalements traités dans l'année;
- **524 millions** de dollars d'actifs administrés au 31 décembre 2016, dont près de **600 biens immobiliers**;
- **66,8 millions** de dollars en budget de dépenses.

EN COLLABORATION AVEC :

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

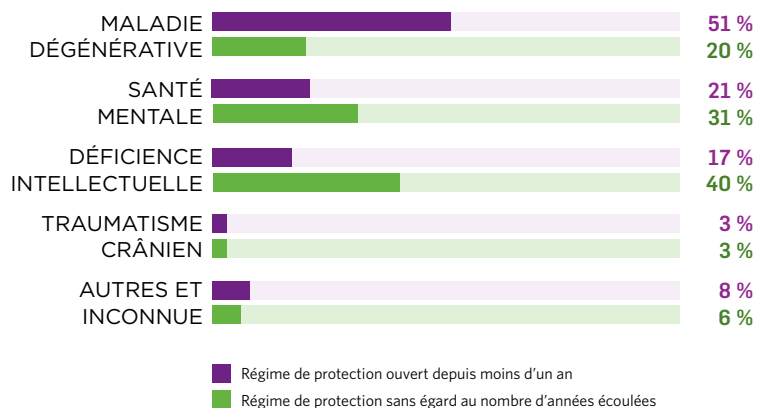
POUR DES MESURES DE PROTECTION ADAPTÉES AUX BESOINS DES PERSONNES



* 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. La dernière épuration fait passer le nombre provisoire inscrit au *Rapport annuel 2015-2016* de 13 039^P à 11 781^P.

RÉPARTITION DES ADULTES SOUS RÉGIME DE PROTECTION PUBLIC SELON LA CAUSE DE L'INAPTITUDE



FAITS SAILLANTS

En plus 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 2016-2017, 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 tend à augmenter, alors que l'effectif et les budgets dont l'organisation dispose sont limités.

PLAN STRATÉGIQUE 2016-2021

Le Curateur public s'est doté d'un nouveau plan stratégique pour les années 2016 à 2021. Ce quatrième plan stratégique contribuera à s'assurer que tous les Québécois pourront compter sur quelqu'un qui veillera sur eux en cas d'inaptitude. Il intègre les principes qui ont guidé les travaux de *Protéger autrement : un projet de dignité humaine*, document d'orientation visant à mettre la personne au cœur de nos préoccupations et à renforcer l'engagement des familles et des proches.

Ainsi, le Plan stratégique 2016-2021 vise à encourager l'implication des proches, puisque la famille et les proches

d'une personne inapte connaissent bien ses besoins et sont souvent mieux placés pour y répondre. Ce plan stratégique permettra également d'adapter la protection aux besoins et à l'environnement des personnes incapables et à faire face à la croissance des responsabilités de l'organisation par l'innovation et l'efficacité de ces interventions.

Ce plan stratégique est le fruit de nombreuses réflexions, analyses et consultations. Tous les gestionnaires de l'organisation ont été consultés de même que le personnel. Plusieurs partenaires du Curateur public ont également été conviés à partager leurs commentaires et réflexions.



UN IMPORTANT VOLUME DE SERVICES CONSTAMMENT EN CROISSANCE

Le volume de services du Curateur public s'accroît chaque année, en raison de l'augmentation du nombre de régimes de protection publics, de régimes de protection privés et de mandats de protection homologués observée au cours des dernières années.

Le Curateur public a obtenu cette année 25 nouvelles ressources, qu'il a ajoutées aux services directs à la clientèle, s'engageant ainsi sur la voie d'une consolidation de ses services en matière de représentation publique.

Ainsi, au cours de la dernière année, plus de 90 % des personnes représentées ont été visitées, selon leurs besoins, dans leur milieu de vie. Pour les personnes qui n'ont pas pu être visitées, des bilans ont été complétés. Une réponse aux quelque 10 100 demandes de consentement aux soins a été donnée dans les délais dans 100 % des cas. De nombreux échanges téléphoniques avec les personnes représentées, leurs intervenants et leurs proches nous ont permis de rester informés de façon constante des besoins des personnes représentées.

Le Curateur public a rapatrié 174 millions de dollars de pensions et autres transferts gouvernementaux et privés, et il a payé l'hébergement et les menues dépenses des 13 500 personnes qu'il représente, procédant à plus de 350 000 paiements par année. La valeur des patrimoines qu'il administre dans le cadre des régimes publics a augmenté de 78 % depuis 2007-2008, pour s'établir à 524 millions de dollars. Quant à elle, la valeur des patrimoines des régimes privés a crû de 41 % pendant la même période. Le Curateur public a à surveiller l'administration de ces patrimoines.

Les nouvelles ressources affectées à l'administration des patrimoines ont permis d'améliorer les services là où des retards se faisaient sentir. Ces améliorations touchent notamment la production de l'inventaire pour les personnes nouvellement représentées par le Curateur public, le traitement des portefeuilles de placements non enregistrés qu'il faut sécuriser rapidement à l'ouverture du régime et la remise des biens aux ayants droit lors du décès des personnes représentées par le Curateur public.

SENSIBILISATION ET CONSULTATION DES QUÉBÉCOIS RELATIVEMENT AU MANDAT DE PROTECTION

En juin 2016, le Curateur public a tenu une conférence de presse à Montréal, utilisant les résultats d'un sondage sur le mandat de protection pour sensibiliser la population à l'importance de se doter d'un mandat. À la suite de cette activité, plus de 160 diffusions, sous forme de textes originaux, de reprises d'un article produit par La Presse canadienne ou du communiqué de presse, ont été recensées.

Entre octobre et décembre 2016, le Curateur public a réalisé une campagne de publicité sur le mandat de protection. Cette campagne entièrement numérique,

qui utilisait des vidéos, des bannières, des mots-clés et des articles commandités, a été diffusée sur les réseaux sociaux, sur des sites Web de médias, sur des moteurs de recherche et sur des blogues. Elle visait à sensibiliser les Québécois à l'importance d'être prévoyants et de rédiger leur mandat de protection, pour qu'ils choisissent une personne de confiance qui prendra soin d'eux en cas d'incapacité. La campagne a largement atteint ses objectifs. Il y a eu, pendant la campagne, en moyenne cinq fois plus de téléchargements (15 599) du mandat de protection (brochure et formulaire) et quatre fois plus de visites (56 416) de la page Web sur le mandat que les moyennes mensuelles observées l'année précédente pour ces données. De plus, les mentions « J'aime » sur la page Facebook du Curateur public ont plus que doublé au cours de la campagne (3 387).

PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS PUBLICS

Le Curateur public a donné des conférences et participé à plusieurs salons cette année. Ces 81 activités ont ainsi permis d'informer près de 4 500 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.

Notamment, l'année 2016-2017 a été marquée par la pénétration d'un nouveau secteur : le milieu financier (compagnie d'assurances, institutions financières et cabinets financiers). En effet, ce secteur a fait l'objet d'une offre de service précise, et sept conférences ont été données auprès d'institutions financières. De plus, de nouveaux contenus ont été créés pour des conférences destinées à des organismes de sensibilisation à une maladie ainsi qu'à des auditoires sensibilisés à la déficience intellectuelle, au trouble du spectre de l'autisme et au traumatisme craniocérébral. En outre, quatre conférences portant sur la lutte à la maltraitance ont été données au Service de police de la Ville de Montréal (SPVM). Ces divers événements ont 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.

De plus, le curateur public, M^e Normand Jutras, a fait des tournées dans les régions de Montréal, du Bas-Saint-Laurent, de l'Outaouais et du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Lors de ces tournées, il a rencontré des personnes représentées, visité des lieux d'hébergement de différents types² 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. Le curateur public a ainsi participé à cinq conférences de presse. En outre, M^e Jutras a été invité à participer à des émissions traitant d'enjeux de société relatifs à l'inaptitude diffusées à Radio-Canada, à TVA et à LCN. En mars 2017, un sondage a mesuré la notoriété du Curateur public auprès des Québécois. Cette notoriété a connu une augmentation par rapport au sondage précédent, réalisé en 2011. Ainsi, 47 % des répondants ont spontanément identifié correctement le Curateur public en tant qu'organisme ayant pour mission de veiller à la protection des personnes inaptes, démontrant qu'il est de plus en plus connu. Cette proportion était de 19 % en 2011.



² Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), ressources intermédiaires (RI) et ressources de type familial (RTF).

COLLABORATION DU CURATEUR PUBLIC AUX PRIORITÉS GOUVERNEMENTALES EN MATIÈRE DE MALTRAITANCE

En lien avec sa mission de protection des personnes inaptes, le Curateur public collabore à plusieurs initiatives gouvernementales, afin de lutter contre la maltraitance. C'est ainsi qu'en janvier 2017, dans un mémoire déposé lors des consultations publiques sur le projet de loi n°115, visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, le Curateur public a proposé qu'une loi-cadre portant sur la bientraitance à l'endroit des aînés et des personnes vulnérables soit adoptée par l'Assemblée nationale du Québec. Le Curateur public a également recommandé que la dénonciation de la maltraitance soit obligatoire, pour les formes les plus graves de maltraitance. La ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, M^{me} Francine Charbonneau, a mentionné avoir tenu compte des arguments du Curateur public, et un amendement au projet de loi a été apporté, à l'effet de rendre obligatoire le signalement des cas de maltraitance envers, notamment, toute personne sous tutelle, curatelle ou mandat de protection homologué.

De plus, dans son mémoire, le Curateur public recommandait que l'entente sociojudiciaire de lutte contre la maltraitance s'applique aussi aux personnes en situation de vulnérabilité. Le projet de loi initial prévoyait l'application de l'entente pour les aînés seulement. Un amendement a été adopté à l'effet d'accepter cette autre recommandation du Curateur public, de sorte qu'elle s'appliquera non seulement aux aînés, mais aussi aux personnes vulnérables.

D'abord testée localement sous forme de projet-pilote, cette entente permet des actions concertées et complémentaires entre les partenaires de l'entente, afin d'évaluer rapidement des situations de maltraitance et d'y répondre de façon appropriée. Le Curateur public participe aux travaux d'élaboration de l'entente-cadre nationale, dont il sera signataire, et il collabore avec plusieurs ministères, afin de préparer le déploiement du processus d'intervention prévu à cette entente à la grandeur du Québec.



RÉVISION DE LA POLITIQUE DE PLACEMENT DES FONDS COLLECTIFS

Le Curateur public a entièrement révisé sa Politique de placement des fonds collectifs, afin de s'assurer que ses orientations en matière de placement des avoirs des personnes sous sa responsabilité sont toujours adéquates, en fonction de l'évolution des marchés financiers et des caractéristiques de sa clientèle. D'importants travaux de documentation et d'analyse ont précédé cette révision et le Comité de placement, chargé de conseiller le curateur public en cette matière, a été mis à contribution et a fait part de ses recommandations. Compte tenu de la mission de l'organisation et de l'intérêt des personnes représentées, les deux fonds de placement actuels ont été maintenus, tout en introduisant une plus grande diversification dans le fonds de revenu. Enfin, les principes de prudence, de conservation du patrimoine et de diversification du portefeuille ont été inscrits dans la politique.

AUGMENTATION DE L'UTILISATION DU RÉGIME ENREGISTRÉ D'ÉPARGNE-INVALIDITÉ (REEI)

Le régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) est un régime d'épargne-invalidité (REI) à long terme ayant pour but d'aider les personnes handicapées de moins de 60 ans et leurs parents à accumuler de l'épargne pour favoriser leur sécurité financière à long terme. Il permet l'accès à des bons et à des subventions de la part du gouvernement fédéral, que la personne handicapée pourra utiliser à partir de son 60^e anniversaire de naissance.

Le Curateur public analyse les situations individuelles des personnes qu'il représente et décide s'il est à leur avantage d'investir dans un REEI. Ces investissements sont réalisés au bénéfice des personnes représentées et sont composés principalement de bons, de revenus de placements, de cotisations et de subventions, dont le nombre et la valeur globale augmentent d'année en année. Ainsi, au 31 décembre 2015, près de 33 millions de dollars en placements étaient détenus par le Curateur public au nom de près de 4 500 personnes représentées, leur donnant accès à 30 millions de dollars en bons et en subventions. Au 31 décembre 2016, ces placements étaient passés à plus de 37 millions de dollars pour plus de 4 700 personnes, représentant plus de 34 millions de dollars en bons et en subventions.

Par ailleurs, le Curateur public est membre d'un groupe de travail mené par l'Office des personnes handicapées du Québec, qui vise à faciliter l'accès à ce programme aux personnes handicapées.



ACTIONS DE CONCERTATION AUPRÈS DE PARTENAIRES DU CURATEUR PUBLIC

La protection des personnes inaptes interpelle la participation d'intervenants de nombreux domaines. Lors de consultations auprès de tuteurs et curateurs, plusieurs ont soulevé le besoin d'une plus grande concertation entre ces intervenants. Le Curateur public effectue des actions de concertation avec ses partenaires, afin d'aider les familles et les proches dans leur engagement auprès de personnes inaptes.

Cette année, des échanges ont eu lieu entre le Curateur public et la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), afin d'établir une interprétation réciproque de certaines dispositions légales. Les deux organisations ont notamment conclu qu'il n'est pas nécessaire d'ouvrir un régime de protection à une personne ayant une incapacité mentale pour obtenir ou renouveler une carte d'assurance maladie. Cette concertation contribue à un respect accru des droits des personnes ayant une incapacité mentale et à une simplification des démarches pour leurs proches. Par ailleurs, d'autres actions de concertation ont été amorcées au cours de l'année auprès de Revenu Québec et de Retraite Québec, dans le but de faciliter certaines démarches administratives pour les proches de personnes inaptes.

NOUVEL OUTIL INTERNE POUR FACILITER LA PLANIFICATION DE LA REPRÉSENTATION DES PERSONNES INAPTES

Le plan de représentation est un nouvel outil qui a été créé pour permettre aux curateurs délégués d'analyser la situation d'une personne représentée sous quatre angles : médical, psychosocial, financier et juridique. Il permet aussi de s'interroger sur les besoins et les préférences de cette personne ainsi que sur les enjeux qui la concernent. De plus, les curateurs délégués peuvent y prévoir les actions qui permettront le mieux de porter assistance à cette personne et de lui assurer une protection adéquate. Le plan de représentation devient ainsi le principal outil sur lequel s'appuient les curateurs délégués du Curateur public dans leurs interventions auprès des personnes représentées par un régime de protection public. Un écran intégré au système informatique du Curateur public, appelé « Gérer le plan de représentation », permet notamment une plus grande clarté et une plus grande personnalisation des plans, une meilleure documentation des actions réalisées et des interventions à venir, la facilitation des transferts de dossiers entre les membres du personnel et de meilleurs suivis auprès des personnes représentées.



L'INVENTAIRE DES BIENS DE LA PERSONNE NOUVELLEMENT REPRÉSENTÉE PAR LE CURATEUR PUBLIC

Le Curateur public doit faire un inventaire du patrimoine des nouvelles personnes qu'il représente, afin d'avoir le portrait précis de leur situation financière. Des recommandations d'optimisation concernant la production des inventaires ont été émises par le Contrôleur des finances et la Direction de l'audit interne et de la gestion des risques du Curateur public. Afin d'améliorer la situation, un projet-pilote, lancé en 2015, a été finalisé en 2016. Ses conclusions sont positives : le délai moyen de production des inventaires a considérablement diminué. Une nouvelle façon de faire a ainsi été implantée et la structure de l'organisation a été révisée en conséquence. Un nouveau Service de l'inventaire des patrimoines de la Direction de l'administration des patrimoines (DAP) regroupe désormais tous les intervenants en investigation des patrimoines.

DES SERVICES ET DES PROCESSUS OPTIMISÉS POUR UN CURATEUR PUBLIC MODERNE

Pour répondre à la croissance de la clientèle, l'apport des technologies de l'information est incontournable dans la poursuite de la réalisation de la mission du Curateur public. Des investissements ont donc été réalisés dans ce secteur, afin de maintenir à jour les outils technologiques du Curateur public.

Au cours de l'année 2016-2017, le système de téléphonie a été modernisé, permettant une réduction des coûts d'exploitation de la téléphonie. Certaines infrastructures technologiques ont également été modernisées, rendant l'organisation plus performante.

De plus, des processus entourant les acquisitions et la gestion de projets en technologies de l'information ont été optimisés, permettant une plus grande intégrité de la gestion contractuelle et une meilleure utilisation et allocation des ressources.

1

PRÉSENTATION DU CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC



SA MISSION

Le Curateur public veille à la protection de personnes inaptes et du patrimoine de mineurs. Il sensibilise la population à l'inaptitude et à l'importance d'agir avant même qu'elle ne survienne. Le Curateur public accompagne également les familles et les proches qui représentent une personne ou qui participent à un conseil de tutelle et il surveille l'administration de ces tutelles et curatelles. Il agit lui-même comme curateur ou tuteur d'une manière personnalisée à l'endroit des personnes qu'il représente, lorsqu'aucun proche ne peut les représenter ou que ce n'est pas dans leur intérêt. Il s'assure que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée, le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie.

SA VISION

Référence en matière de protection, le Curateur public s'associe aux familles et aux proches pour qu'en cas d'inaptitude chaque Québécois puisse compter sur quelqu'un qui veillera à ses intérêts, au respect de ses droits et à la sauvegarde de son autonomie.

SES VALEURS

Le Curateur public remplit une mission unique au Québec. La réalisation de cette mission représente une responsabilité sociale essentielle. Des décisions ayant des conséquences importantes sur la vie des personnes représentées et sur celle de leurs proches sont prises quotidiennement.

Compte tenu de la nature de sa mission, le Curateur public privilégie le respect, l'empathie et l'ouverture d'esprit. Les interventions du Curateur public se fondent sur le respect des personnes, tandis que l'ouverture d'esprit et l'empathie se reflètent dans la capacité à s'ouvrir à la différence pour mieux comprendre la réalité de chacun.

Le Curateur public reconnaît et valorise également les compétences de son personnel. En tant que membre de l'administration publique, le Curateur public adhère aux grandes valeurs gouvernementales et s'engage ainsi à exercer son rôle et ses responsabilités avec impartialité, intégrité et loyauté.

SON ORGANISATION

Le gouvernement désigne une personne pour agir comme curateur public. M^e Normand Jutras, avocat, occupe ce poste depuis mars 2013. Trois comités consultatifs l'assistent 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 qui compte plus de 700 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. L'organisation compte aussi plusieurs points de service partout au Québec. Ils sont énumérés à l'annexe A.

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. 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 directs 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.

Le Curateur public ne peut remplir sa mission seul. Ainsi, il met en place et il maintient des mécanismes de collaboration avec plusieurs partenaires, notamment le personnel du réseau de la santé et des services sociaux,

les ministères et les organismes gouvernementaux et les regroupements professionnels et les associations à but non lucratif qui sont engagés dans la protection des personnes inaptes ou, plus globalement, des personnes vulnérables.

Par ailleurs, en tant que membre de l'administration publique, le Curateur public adhère aux grandes orientations gouvernementales et participe de façon active à l'élaboration et à l'implantation de plusieurs politiques et stratégies. Ainsi, il contribue à la réalisation de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité et au Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les hommes et les femmes. De plus, le Curateur public a inscrit des actions dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Enfin, il participe également aux efforts de l'administration publique en matière de développement durable.

SES PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

Ce sont principalement le Code civil du Québec et la Loi sur le curateur public qui encadrent les interventions du Curateur public. Les pouvoirs et les responsabilités qui lui incombent en découlent. Ses principales responsabilités sont :

- d'informer et de soutenir les proches qui agissent comme tuteur ou curateur d'un adulte inapte ou tuteur aux biens de certains mineurs ainsi que de surveiller l'administration de ces tutelles et de ces curatelles;
- d'exercer la fonction de tuteur ou de curateur lorsque le tribunal la lui confie, notamment parce que la représentation légale par un proche n'est pas possible ou qu'elle n'est pas dans l'intérêt de la personne inapte ou du mineur;
- d'intervenir dans les cas de maltraitance ou d'abus financier d'une personne sous régime de protection ou représentée par un mandataire.

En complément, le Curateur public sensibilise la population aux besoins de protection découlant de l'incapacité. Lorsqu'il le juge opportun, il participe aussi aux débats sociaux touchant l'incapacité et le besoin de protection, afin d'y exprimer les intérêts des personnes incapables ou d'y rapporter le point de vue des proches qui en ont la charge.

SES CLIENTÈLES

Le Curateur public intervient auprès de différentes clientèles. Il veille à la protection des personnes incapables, mais il ne représente pas toutes les personnes incapables, puisque certaines sont représentées par leurs proches.

Les tuteurs et les curateurs privés

Le Curateur public accompagne les tuteurs et les curateurs privés et il les soutient dans l'accomplissement de leurs rôles et de leurs responsabilités. Il exerce également une fonction de surveillance, afin de s'assurer que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée, le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie. S'il constate un abus ou des irrégularités, le Curateur public peut intervenir à tout moment et exercer son pouvoir d'enquête.

Les membres des conseils de tutelle

Les tuteurs et les curateurs privés sont assistés par un conseil de tutelle. Ce conseil est formé le plus souvent de trois personnes que le tribunal nomme sur la recommandation d'une assemblée de parents, d'alliés ou d'amis. Les membres des conseils de tutelle sont les premiers intervenants à conseiller et à soutenir le tuteur ou le curateur dans l'exercice de ses responsabilités

envers la personne protégée et à veiller à ce qu'il s'en acquitte adéquatement. Le Curateur public fournit l'information et l'assistance nécessaires au conseil de tutelle dans l'exercice de son rôle.



Les personnes inaptes représentées par le Curateur public ou en voie de l'être

Le Curateur public s'assure de la protection et du bien-être de la personne inapte et voit à l'administration de son patrimoine, lorsque le tribunal lui en donne la responsabilité. Il maintient une relation personnalisée avec elle et la représente dans l'exercice de ses droits. Le Curateur public donne également des consentements aux soins lorsque nécessaire.

Les personnes ayant ou en voie d'avoir un mandat homologué

Le mandat de protection est un document écrit dans lequel une personne désigne, en toute lucidité, un mandataire pour voir à la protection de sa personne ou à l'administration de ses biens, ou les deux à la fois, dans l'éventualité où la maladie ou un accident la priverait de ses facultés de façon temporaire ou permanente. Le mandat de protection étant un contrat privé entre personnes, son contenu est laissé à la discrétion de son auteur, qui doit toutefois respecter les dispositions du Code civil du Québec. Le Curateur public n'est pas responsable de son application. Toutefois, il peut intervenir lors de l'homologation ou de la révocation d'un mandat. Il peut également faire enquête de sa propre initiative ou intervenir sur signalement d'une situation alléguée d'abus financier ou de maltraitance.

L'homologation est une procédure judiciaire qui permet de reconnaître qu'une personne est inapte et que son mandat de protection est valide, et qui autorise son mandataire à exercer ses fonctions.

La population en général

À titre d'organisme de référence en matière de protection des personnes inaptes, le Curateur public diffuse de l'information à la population sur sa mission et ses services ainsi que sur l'inaptitude. Il fait la promotion du mandat de protection et sensibilise ainsi les citoyens à la nécessité de prendre des dispositions en prévision de l'inaptitude. Il rend disponibles sur son site Web de nombreux documents et guides d'information. De plus, il rencontre des citoyens et des groupes dans le cadre d'événements publics, afin de favoriser une meilleure compréhension de la protection des personnes inaptes. Il assure une réponse par téléphone, par courriel ou en personne aux demandes d'information. Finalement, il traite toute plainte qui lui est formulée à l'égard des services qu'il offre ou des décisions qu'il rend.

Le Curateur public reçoit également des informations visant à signaler des situations préjudiciables. Il donne suite à tous ces signalements, en intervenant lorsqu'il a compétence ou bien en référant le signalement à la ressource appropriée dans les autres cas. Le Curateur public a compétence envers les personnes sous régime de protection (tutelle, curatelle) ou mandat de protection homologué, ainsi qu'envers celles dont l'inaptitude a été constatée par une évaluation médicale et psychosociale, mais qui n'ont pas de mesure de protection.

De plus, le Curateur public traite les demandes de consentement aux soins pour les personnes isolées, inaptes à consentir et sans régime de protection.

Par ailleurs, le Curateur public tient un registre des personnes mineures sous tutelle, un registre des personnes majeures sous tutelle ou sous curatelle et un registre des mandats de protection homologués. Ces registres sont disponibles dans le site Web du Curateur public.

LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

Le contexte du Curateur public est caractérisé par trois grands enjeux.

L'engagement des proches auprès des personnes inaptes

La composition des familles a changé au cours des 40 dernières années et ces changements peuvent influencer les solidarités sociales et familiales. Par exemple, les membres de la génération du baby-boom ont presque autant de frères et de sœurs que la génération précédente, mais ont moins d'enfants et de petits-enfants. En raison de l'évolution de la structure, de la composition et de la dispersion des familles, on peut supposer que les prochaines générations de personnes âgées auront un choix plus restreint parmi les membres de leur famille et leurs proches pour trouver une personne qui pourra assurer leur protection en cas d'incapacité. Il est aussi possible que les liens ne soient pas toujours suffisamment forts lorsque survient la nécessité de prendre en charge une personne devenue inapte.

Toutefois, plus de 60 % des adultes inaptes (sous tutelle, curatelle ou mandat de protection homologué) sont actuellement représentés en tout ou en partie par un proche. De plus, lors du dernier sondage sur l'utilisation du mandat de protection, 87 % des répondants ont indiqué qu'ils effectueraient les démarches pour obtenir l'autorisation d'agir au nom d'un de leurs proches.

Des services de qualité dans un contexte de croissance des responsabilités

Le Québec fait face, comme bien d'autres sociétés, au vieillissement de sa population. Les personnes de 65 ans ou plus représenteront le quart de la population totale dès 2030. Cependant, la plupart des personnes de 65 ans ou plus sont en meilleure santé et conserveront plus longtemps leur autonomie physique et leur capacité cognitive que celles des générations précédentes. Ce sont les personnes vivant au-delà de 85 ans ou plus qui risquent le plus de manifester des pertes cognitives et de requérir de l'aide pour gérer leurs finances personnelles ou pour prendre des décisions concernant leurs soins ou leur hébergement.

La croissance du nombre de personnes ayant une mesure de protection est directement liée au vieillissement de la population. Actuellement, près de la moitié des régimes de protection ouverts annuellement le sont pour des personnes ayant une maladie dégénérative telle que la maladie d'Alzheimer. Depuis les 10 dernières années, le nombre d'adultes sous régime de protection public a augmenté en moyenne de près de 2 % par année, alors que le nombre d'adultes sous régime de protection privé sous surveillance a augmenté de 3 % en moyenne. Quant au nombre de mandats de protection homologués, on observe une augmentation moyenne de plus de 6,5 % par année pour la même période. Pour les régimes de protection, on anticipe que ce rythme de croissance sera toujours présent, mais moins prononcé pendant encore plus de 20 ans, soit jusqu'au moment où les baby-boomers auront tous plus de 75 ans. Quant à eux, les mandats de protection devraient croître à un rythme un peu plus soutenu que les régimes de protection. De plus, à la croissance du nombre de personnes sous régime de protection se juxtapose l'augmentation en valeur, en diversité et en complexité du patrimoine d'une partie des personnes sous régime de protection. Depuis 2007-2008, la valeur des actifs administrés pour les personnes représentées par le Curateur public a augmenté de 78 %.

De façon générale, on peut s'attendre à ce que le nombre de personnes bénéficiant d'un mandat de protection homologué double d'ici 20 ans, alors que le nombre de régimes de protection augmentera du tiers pendant la même période. Le graphique ci-contre illustre l'effet de l'évolution démographique du Québec sur le nombre probable de mesures de protection sur un horizon de 20 ans. Notons que cette projection ne tient pas compte des autres facteurs pouvant influencer la demande de services.

Par ailleurs, la reconnaissance des droits des personnes handicapées, dont font partie les personnes inaptes, s'inscrit dans un long processus historique. Les principes de nécessité, de proportionnalité et de subsidiarité des mesures de protection sont largement partagés par de nombreux pays occidentaux. Ces principes visent à favoriser un plus grand respect des droits et des intérêts de la personne protégée ainsi que la sauvegarde de son autonomie. L'application de ces principes se traduit au Curateur public par un continuum de protection adapté aux besoins de la personne et à son environnement. La mobilisation des proches et la connaissance continue de la personne, de ses valeurs et de son environnement constituent des éléments centraux du continuum de protection.

Dans une société où le nombre de personnes ayant un besoin de protection augmente, alors que les réseaux de soutien formels et informels se transforment, il importe que tous les Québécois aient une éventuelle protection adaptée à leurs besoins dans l'environnement qui se rapproche le plus possible de celui qu'ils ont connu tout au long de leur vie. De plus, l'analyse des perspectives internationales incite à aller encore plus loin dans la reconnaissance des droits des personnes handicapées, en considérant non seulement l'intérêt de la personne inapte, mais également ses volontés et ses préférences.

Nécessité :

Ce principe signifie que la mesure de protection légale doit être justifiée. L'inaptitude n'est pas synonyme d'ouverture de régime de protection juridique. Il existe des solutions moins contraignantes pour la personne concernée et pour son entourage.

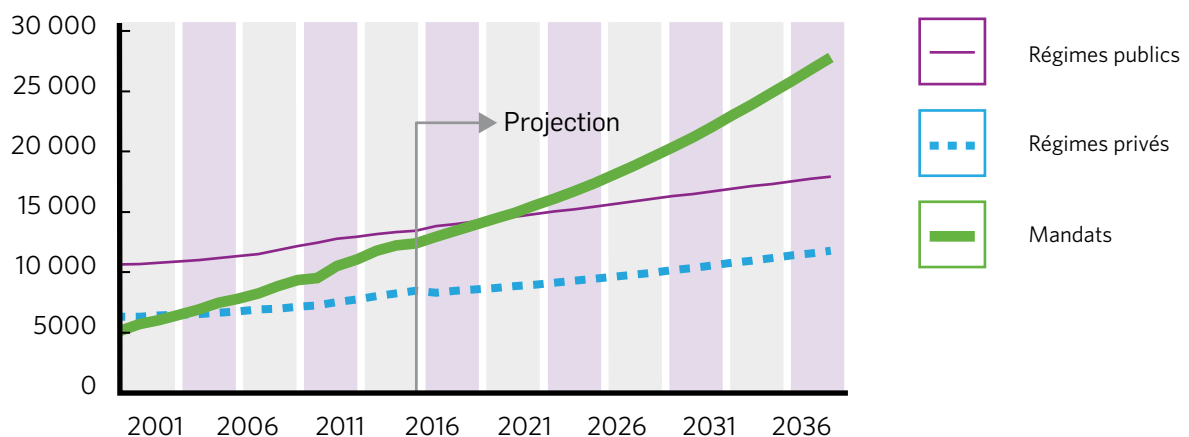
Proportionnalité :

La mesure de protection légale doit répondre à la situation spécifique de la personne et à ses besoins. Elle doit être la mieux adaptée aux capacités résiduelles de la personne et à son besoin de protection.

Subsidiarité :

Le Curateur public reconnaît la primauté de la famille et des proches dans la prise en charge des personnes inaptes en raison des liens privilégiés qu'ils entretiennent avec elles. Le Curateur public est nommé représentant légal seulement en dernier recours, afin d'assurer un filet de sécurité auprès de personnes déclarées inaptes pour lesquelles il n'existe aucune autre avenue.

CLIENTÈLE DU CURATEUR PUBLIC 2001-2016 ET
PROJECTION JUSQU'EN 2036



Une organisation innovante et efficiente

Le Curateur public ne pourrait veiller à la protection des personnes inaptes et réaliser sa mission, sans un personnel motivé et compétent ayant à cœur les personnes les plus vulnérables de notre société. Toutefois, la charge de travail du personnel s'est accrue au cours des dernières années et devrait continuer de s'accroître, en raison d'une augmentation graduelle du nombre de personnes inaptes bénéficiant d'un régime de protection. De plus, le Curateur public fait face à d'importants défis de gestion des ressources humaines alors que le marché de l'emploi est de plus en plus compétitif et que les départs à la retraite se multiplient. Pour maintenir ses services, le Curateur public doit poursuivre ses travaux visant à optimiser ses façons de faire. En ce sens, la recherche d'une plus grande efficience de ces interventions passe notamment par la détermination de solutions innovantes et durables pour les prochaines années. Pour y arriver, le Curateur public peut compter sur le développement de ses technologies de l'information et sur la reconnaissance de l'apport essentiel de son personnel.

En 2015, le Curateur public complétait la mise en place de solutions technologiques lui permettant d'améliorer sa prestation de services par la modernisation de son système informatique et la migration vers les dossiers

numériques. Pour les prochaines années, l'objectif est de s'appuyer sur ces progrès technologiques, afin d'améliorer les façons de faire et de renforcer les services directs à la clientèle.

De plus, c'est grâce à la disponibilité d'un personnel qualifié et mobilisé que le Curateur public pourra offrir aux personnes inaptes d'aujourd'hui et de demain des services de qualité. Pour préparer la relève et faire face aux exigences de recrutement ou de remplacement de personnel, le Curateur public doit poursuivre son exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, qui permet d'établir et d'anticiper les besoins en ressources humaines, tant en volume qu'en compétences. En ce sens, un sondage sur la qualité de vie au travail mené auprès de l'ensemble du personnel en 2012 et en 2015 a permis de mesurer la satisfaction et l'engagement des employés envers l'organisation, d'établir des priorités d'amélioration et d'encourager un dialogue entre gestionnaires et employés à propos des actions qui facilitent la prestation de travail de chacun. Des améliorations continues sont à envisager sur le plan organisationnel, notamment quant à la valorisation de l'expérience et des compétences des employés.

2

RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE 2016-2021

Le Plan stratégique 2016-2021 s'appuie sur trois orientations :

1. Encourager les proches à s'impliquer auprès des personnes inaptes;
2. Offrir un continuum de protection adapté aux besoins de la personne et de son environnement;
3. Réviser nos façons de faire en misant sur des outils modernes et le développement du personnel.

Puisque l'année 2016-2017 constitue la première année d'application du plan stratégique, plusieurs activités sont en démarrage. Ainsi, six des 13 cibles progressent déjà bien et deux sont à surveiller, ne progressant pas comme prévu initialement. Les résultats pour les cinq autres cibles sont à venir.

Les résultats sont d'abord 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 2016-2017.

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

COTE	DESCRIPTION
Atteint - dans la cible	L'activité est terminée et la cible a été atteinte selon l'échéancier prévu.
Atteint - hors cible	L'activité est terminée et la cible a été atteinte en dépassant l'échéancier prévu.
Progresse bien	L'activité est en cours et les travaux avancent comme prévu initialement. L'indicateur est en progression.
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'activité est terminée et l'objectif n'est pas atteint ou l'activité a été abandonnée.

2.1 - SOMMAIRE DES RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2016-2017

Orientations	Objectifs du plan stratégique	Indicateurs - Cibles du plan stratégique	Atteint		Progresse bien	À surveiller	Non atteint	À venir
			Dans la cible	Hors cible				
1. Encourager les proches à s'impliquer auprès des personnes inaptes	1. Accroître l'implication des proches au sein des mesures de protection	1.1 Pourcentage d'adultes québécois ayant préparé un mandat de protection Cible : Augmentation de 42 % à 45 % d'ici mars 2018 et à 50 % d'ici mars 2021						
		1.2 Pourcentage d'adultes représentés protégés en tout ou en partie par un proche Cible : Augmentation de 64 % à 67 % d'ici mars 2018 et à 70 % d'ici mars 2021						
	2. Faciliter la prise en charge par les proches des personnes inaptes, en planifiant des actions concertées avec les partenaires	2.1 Nombre de nouvelles actions concertées réalisées Cible : Deux nouvelles actions concertées réalisées d'ici mars 2018 et trois autres d'ici mars 2021						
2. Offrir un continuum de protection adapté aux besoins de la personne et à son environnement	3. Assurer un accompagnement et une surveillance des tuteurs et des curateurs, qui contribuent à la protection de la personne inapte	3.1 Taux de satisfaction des représentants légaux assujettis à la surveillance du Curateur public Cible : Taux de satisfaction de plus de 85 % au 31 mars 2021						
		3.2 Pourcentage des tuteurs et des curateurs dont la représentation d'un proche a fait l'objet d'une évaluation du fonctionnement du régime Cible : À partir du 31 mars 2018, tous les régimes ouverts depuis plus d'un an						
		3.3 Pourcentage des dossiers à risque pris en charge en moins de trois mois Cible : 80 % d'ici mars 2021						
	4. Protéger la personne et son patrimoine par les mesures les plus adaptées à sa situation	4.1 Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime Cible : Augmentation de 66 % à 70 % d'ici mars 2018 et à 75 % d'ici mars 2021						
		4.2 Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant un plan de représentation mis à jour annuellement Cible : Augmentation de 31 % à 50 % d'ici mars 2018 et à 75 % d'ici mars 2021						
		4.3 Délai de production de l'inventaire des biens des personnes représentées par le Curateur public Cible : Réduction du délai moyen de 247 jours de 25 % d'ici mars 2019 et de 33 % d'ici mars 2021						

Orientations	Objectifs du plan stratégique	Indicateurs – Cibles du plan stratégique	Atteint		Progresse bien	À surveiller	Non atteint	À venir
			Dans la cible	Hors cible				
3. Réviser nos façons de faire, en misant sur des outils modernes et le développement du personnel	5. Reconnaître et mettre à contribution l'expérience et les compétences du personnel	5.1 Pourcentage des plans d'action réalisés pour préparer la relève potentielle établie dans l'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre Cible : 50 % d'ici mars 2017 et 100 % d'ici mars 2019						
		5.2 Cote de satisfaction de la reconnaissance de l'expérience et des compétences du personnel Cible : Augmentation de la cote de 5,95 à 6,95/10 d'ici mars 2019						
	6. Améliorer la gestion des dossiers des personnes représentées	6.1 Nombre de mesures permettant d'accentuer le passage vers le mode numérique Cible : Deux mesures réalisées d'ici mars 2018 et trois autres d'ici mars 2021						
		6.2 Nombre de démarches d'optimisation en représentation publique et privée Cible : Deux démarches réalisées d'ici mars 2021						

2.2 - RÉSULTATS DÉTAILLÉS

ORIENTATION 1

ENCOURAGER LES PROCHES À S'IMPLIQUER AUPRÈS DES PERSONNES INAPTES

Au Québec, les familles sont généralement impliquées dans la protection de leur proche inapte, et ce, malgré l'accroissement des familles vieillissantes, recomposées ou des plus petites familles. La famille et les proches d'une personne inapte s'impliquent auprès d'elle d'abord et avant tout par amour. Ces personnes connaissent le mieux ses valeurs, ses intérêts, ses préférences et peuvent ainsi mieux répondre à ses volontés. Près du tiers des 160 000 adultes qui ne sont pas en mesure de gérer leurs finances ou de voir à leur bien-être aurait une mesure de protection formelle (curatelle, tutelle, mandat de protection homologué ou administration de prestation par un tiers), tandis que les autres bénéficient d'une aide moins formelle de la part de leur famille ou de leurs proches.

À travers son Plan stratégique 2016-2021, le Curateur public entend accentuer ses actions visant à encourager et faciliter l'implication des proches auprès des personnes inaptes, notamment en accompagnant davantage les familles et les proches de personnes inaptes, en faisant la promotion du mandat de protection et en développant des actions concertées avec les partenaires.

OBJECTIF 1

ACCROÎTRE L'IMPLICATION DES PROCHES AU SEIN DES MESURES DE PROTECTION

Cible et indicateur		Résultats	
1.1	Pourcentage d'adultes québécois ayant préparé un mandat de protection	À VENIR	
Cible:	Augmentation de 42 % à 45 % d'ici mars 2018 et à 50 % d'ici mars 2021		

Depuis 1990, tout citoyen du Québec peut choisir, en préparant un mandat de protection, qui veillera sur ses affaires financières et personnelles dans l'éventualité où la vieillesse, la maladie ou un accident le priverait de ses facultés mentales ou l'empêcherait d'exprimer sa volonté. En 2015, 42 % de la population adulte avait fait son mandat de protection, alors que dans les sondages précédents, réalisés en 2006 et en 2010, le taux était de 36 %. De nouveaux sondages seront réalisés dans les prochaines années, afin de mesurer l'évolution du pourcentage d'adultes québécois ayant préparé un mandat de protection.

Pour sensibiliser les citoyens à l'importance d'agir avant que ne survienne l'inaptitude, le Curateur public fait la promotion du mandat de protection. Chaque

année, il participe ainsi à plusieurs événements publics destinés, entre autres, à mieux faire connaître le mandat de protection. Ces événements abordent aussi de nombreux autres sujets, dont la mission du Curateur public, l'ensemble des mesures de protection juridiques, les droits des personnes inaptes et le rôle de l'organisme relativement aux signalements. En 2016-2017, il a participé à 81 événements, ce qui lui a permis de rejoindre près de 4 500 personnes. De plus, le curateur public, M^e Normand Jutras, a fait des tournées dans les régions de Montréal, du Bas-Saint-Laurent, de l'Outaouais et du Saguenay-Lac-Saint-Jean, au cours desquelles il a rencontré des personnes représentées et différents partenaires. Ces tournées lui permettent aussi de donner des entrevues à la presse locale, et d'ainsi mieux faire

connaître aux Québécois la mission du Curateur public et l'importance de faire son mandat de protection.

En outre, 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.

Entre octobre et décembre 2016, le Curateur public a réalisé une campagne de publicité sur le mandat de protection. Cette campagne entièrement numérique, qui utilisait des vidéos, des bannières, des mots-clés et des articles commandités, était diffusée sur les réseaux sociaux, sur des sites Web de médias, sur des moteurs de recherche et sur des blogues. Elle visait à sensibiliser les Québécois à l'importance d'être prévoyants et de rédiger leur mandat de protection, pour qu'ils choisissent qui prendra soin d'eux en cas d'incapacité. Parmi les retombées de cette campagne, M^e Jutras a été invité à participer à des émissions traitant d'enjeux de société relatifs à l'incapacité diffusées à Radio-Canada, à TVA et

à LCN. La campagne a largement atteint ses objectifs. Il y a eu 15 599 téléchargements du mandat de protection (brochure et formulaire) pendant la campagne, ce qui représente en moyenne cinq fois plus de téléchargements que le nombre moyen mensuel observé pendant l'année précédente. De plus, il y a eu pendant la campagne 56 416 visites de la page Web sur le mandat, soit quatre fois plus que le nombre moyen mensuel observé l'année précédente. Enfin, les mentions « J'aime » sur la page Facebook du Curateur public ont plus que doublé au cours de la campagne, recevant 1 938 de ces mentions.

En juin 2016, le Curateur public a tenu une conférence de presse à Montréal, utilisant les résultats d'un sondage sur le mandat de protection pour sensibiliser la population à l'importance de préparer ce document. À la suite de cette activité, plus de 160 diffusions, sous forme de textes originaux, de reprises d'un article produit par La Presse canadienne ou du communiqué de presse, ont été recensées.

Cible et indicateur		Résultats
1.2	Pourcentage d'adultes représentés protégés en tout ou en partie par un proche Cible: Augmentation de 64 % ³ à 67 % d'ici mars 2018 et à 70 % d'ici mars 2021	À SURVEILLER 

La famille et les proches d'une personne inapte sont les premiers concernés par sa protection, en raison de leur lien privilégié et de leur connaissance de sa réalité. Le Curateur public vise à accroître la proportion de Québécois ayant préparé leur mandat de protection, mais plus généralement à accroître l'implication des proches au sein des mesures de protection. Au 31 mars 2017, 63,3 % des adultes représentés (sous curatelle, tutelle ou mandat de protection homologué) étaient protégés en tout ou en partie par un de leurs proches.

En plus de faire la promotion du mandat de protection, le Curateur public a réalisé, au cours de l'année, plusieurs projets-pilotes pour expérimenter différentes pratiques novatrices visant à s'associer aux proches intéressés à prendre en charge la représentation légale d'une personne inapte ou à contribuer à la représentation par le Curateur public. La réflexion se poursuit concernant les meilleures pratiques à adopter en la matière.

³ Puisque la loi n'exige pas des mandataires d'informer le Curateur public du décès de la personne protégée, le nombre total d'adultes représentés par un proche demeure provisoire pendant deux ans. Un important exercice d'épuration du registre des mandats de protection homologués a eu pour conséquence de réviser à la baisse la proportion indiquée dans la cible, la faisant passer de 64 % à 62 %.

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

Cible et indicateur	Résultats
2.1 Nombre de nouvelles actions concertées réalisées Cible: Deux nouvelles actions concertées réalisées d'ici mars 2018 et trois autres d'ici mars 2021	PROGRESSE BIEN 

La protection des personnes inaptes est une responsabilité collective qui fait appel à plusieurs intervenants des domaines social, médical, psychologique, légal, financier, etc. La complémentarité et la cohérence de leurs actions avec celles du Curateur public sont déterminantes pour assurer une protection adéquate des personnes inaptes et faciliter l'engagement des proches. Le Curateur public collabore déjà avec un grand nombre de partenaires, afin notamment d'assumer son rôle de tuteur ou de curateur. De nouvelles collaborations visant à encourager l'implication des familles dans la protection des personnes inaptes et à faciliter les solidarités familiales et collectives sont envisagées.

Une action concertée a été réalisée en 2016-2017 avec la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

En effet, des échanges réalisés avec cet organisme ont permis d'établir une interprétation commune de certaines dispositions légales, afin de conclure qu'il n'est pas nécessaire d'ouvrir un régime de protection à une personne ayant une incapacité mentale pour obtenir ou renouveler une carte d'assurance maladie ou pour formuler une demande d'exonération des frais d'hébergement. Cette concertation contribue à un respect accru des droits des personnes ayant une incapacité mentale et à une simplification des démarches pour leurs proches. Par ailleurs, d'autres actions de concertation ont été amorcées au cours de l'année auprès de Revenu Québec et Retraite Québec, dans le but de faciliter certaines démarches administratives pour les proches de personnes inaptes.

ORIENTATION 2

OFFRIR UN CONTINUUM DE PROTECTION ADAPTÉ AUX BESOINS DE LA PERSONNE ET À SON ENVIRONNEMENT

Avec ce Plan stratégique 2016-2021, l'utilisation systématique des plans de représentation des personnes représentées par le Curateur public et la consolidation de l'approche de soutien et de surveillance auprès des tuteurs et des curateurs permet d'offrir une protection lorsque nécessaire, proportionnelle aux besoins et assumée par le Curateur public en dernier recours, c'est-à-dire seulement lorsqu'aucun membre de la famille ni aucun proche ne peut représenter la personne ou que ce n'est pas dans son intérêt.

La modulation de la protection contribue à l'atteinte d'un équilibre entre le respect des droits des personnes inaptes et la protection de celles-ci. Cette modulation se traduit au Curateur public par un continuum de protection qui intègre les notions de nécessité, de proportionnalité et de subsidiarité des mesures de protection et mise notamment sur le déploiement de nouvelles pratiques permettant d'accentuer l'implication des proches auprès des personnes inaptes. Ainsi, avec un accompagnement des tuteurs et des curateurs plus important en début de régime, les premiers appels téléphoniques sont l'occasion de répondre aux questions et d'offrir ensuite une assistance, se traduisant notamment par l'accompagnement. Lorsque la personne inapte est isolée ou qu'aucun proche n'est recommandé pour agir à titre de tuteur ou de curateur, le Curateur public rencontre la personne, analyse sa situation et confirme le besoin d'assistance ou de représentation. Par ailleurs, avant l'ouverture d'un régime de protection, d'autres options sont également examinées et la recherche d'un tuteur ou d'un curateur parmi les proches de la personne est effectuée. Le choix du régime de protection doit sauvegarder l'autonomie de la personne inapte et laisser place à l'expression de ses capacités résiduelles.

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

Cible et indicateur	Résultats	
3.1 Taux de satisfaction des représentants légaux assujettis à la surveillance du Curateur public Cible: Taux de satisfaction de plus de 85 % au 31 mars 2021	À VENIR	

Dans les dernières années, deux sondages ont été effectués concernant la satisfaction de deux groupes de représentants légaux. Les résultats sont concluants. On observe un taux de satisfaction général de 90 % pour les représentants légaux de personnes majeures et de 85 % pour les représentants légaux de personnes mineures. Dans un contexte de croissance des responsabilités, l'enjeu principal est de poursuivre les efforts pour maintenir des services de qualité et un taux de satisfaction

au-dessus de 85 %. Afin de mesurer l'évolution de ce taux de satisfaction, de nouveaux sondages seront réalisés d'ici 2021.

Il importe au Curateur public de maintenir la satisfaction des représentants légaux à l'égard de ses services : il considère comme essentiel que ses interventions soient appréciées et permettent d'accompagner convenablement les représentants légaux dans leurs responsabilités.

Cible et indicateur	Résultats	
3.2 Pourcentage des tuteurs et des curateurs dont la représentation d'un proche a fait l'objet d'une évaluation du fonctionnement du régime Cible: À partir du 31 mars 2018, tous les régimes ouverts depuis plus d'un an	PROGRESSE BIEN	

Le Curateur public informe et soutient les proches qui agissent comme tuteur ou curateur d'un adulte inapte ou comme tuteur aux biens de certains mineurs. Il surveille également leur administration. Le Curateur public détermine les interventions requises pour s'assurer que chaque tuteur ou curateur a une bonne compréhension de ses obligations, les remplit adéquatement et s'adresse, en cas de besoin, aux bons interlocuteurs.

L'organisation adapte ses interventions en fonction des besoins et des problématiques rencontrées par les tuteurs et les curateurs et mise sur le soutien et l'accompagnement pour assurer une protection adéquate des personnes incapables. L'adaptation des interventions est possible grâce à une évaluation du fonctionnement de chacun des régimes. Au 31 mars 2017, 80 % des tuteurs et des curateurs nommés depuis plus d'un an avaient fait l'objet d'une telle évaluation.

Cible et indicateur	Résultats	
3.3 Pourcentage des dossiers à risque pris en charge en moins de trois mois Cible: 80 % d'ici mars 2021	À VENIR	

Les situations d'abus financier ou de maltraitance sont malheureusement présentes dans notre société et elles nécessitent une vigilance continue de la part du Curateur public pour assurer aux personnes représentées une protection adéquate de leurs conditions de vie, de leurs intérêts, de l'exercice de leurs droits civils ou de l'administration de leur patrimoine. Lorsqu'il constate des erreurs ou des situations problématiques, le Curateur public effectue un suivi rigoureux et intervient rapidement pour corriger la situation.

En 2016, des améliorations apportées au système informatique du Curateur public ont permis de faciliter l'identification et le suivi des dossiers à risque et

d'accélérer la prise de décision. Avec son approche de soutien et de surveillance des tuteurs et des curateurs, l'organisation est davantage outillée pour mieux cibler les dossiers nécessitant une plus grande attention ou une intervention rapide en cas de risques d'abus ou de manquement.

Conséquemment, au cours de l'année 2016-2017, le Curateur public a pu débiter le développement d'un indicateur de suivi des interventions réalisées pour prendre en charge les problématiques d'un dossier à risque. Cet indicateur contribuera à améliorer et à standardiser les interventions effectuées lorsqu'une problématique est soulevée.

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

Cible et indicateur	Résultats	
4.1 Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime Cible: Augmentation de 66 % à 70 % d'ici mars 2018 et à 75 % d'ici mars 2021	À SURVEILLER	

Le Curateur public exerce la fonction de tuteur ou de curateur lorsque le tribunal la lui confie. Il exerce cette responsabilité à l'aide notamment d'un plan de représentation, outil privilégié guidant le Curateur public dans l'exercice de ses fonctions de représentant légal.

Le plan de représentation permet aux curateurs délégués d'analyser individuellement la situation d'une personne représentée, de se questionner sur ses besoins, ses préférences et les enjeux découlant de sa situation afin de prévoir les actions qui permettront le mieux de lui porter assistance et de la représenter. Le plan

de représentation devient le principal outil sur lequel s'appuient les curateurs délégués dans leurs interventions auprès des personnes représentées par le Curateur public. Ce plan personnalise la représentation et aide à s'assurer du respect des droits de la personne représentée et de la valorisation des rôles sociaux qu'elle est toujours en mesure d'assumer. À travers le plan de représentation, le curateur délégué s'assure que la mesure de protection est la moins privative de droits possible et qu'elle favorise la proximité des liens avec l'entourage de la personne inapte.

Le plan de représentation est réalisé dans les six mois suivant le jugement en ouverture d'un régime de protection public. Il contient des objectifs de représentation pour les volets psychosocial, biomédical, légal et financier de la personne et, au besoin, des objectifs de représentation modulée, tenant compte des capacités de cette personne. Le plan de représentation comprend aussi un plan de gestion du patrimoine de la personne représentée, qui est établi après que l'investigation et l'inventaire complet de ses avoirs ont été complétés. Pour l'exercice 2016-2017,

65 % des personnes représentées avaient un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime. En 2016-2017, une formation sur le plan de représentation a été offerte et les employés continuent à développer leur maîtrise de cet outil. L'organisation garde le cap sur l'atteinte de l'objectif intermédiaire en 2018, c'est-à-dire que 70 % des personnes représentées par le Curateur public aient un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime.

Cible et indicateur		Résultats	
4.2	Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant un plan de représentation mis à jour annuellement	PROGRESSE BIEN	
Cible: Augmentation de 31 % à 50 % d'ici mars 2018 et à 75 % d'ici mars 2021			

Le plan de représentation permet aux curateurs délégués d'analyser la situation d'une personne représentée sous quatre principaux angles : médical, psychosocial, financier et juridique. Le Curateur public prévoit de mettre à jour chaque année le plan de représentation des personnes qu'il représente. Au 31 mars 2017, 50 % des personnes pour qui un suivi du plan de représentation était à faire entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017 ont eu une mise à jour de ce plan.

Pour faciliter cette mise à jour, un nouvel outil a été mis en fonction à l'automne 2016. Il s'agit d'un écran intitulé « Gérer le plan de représentation » ajouté au système informatique du Curateur public. Le plan de représentation favorise une plus grande clarté et une meilleure personnalisation des interventions auprès des personnes représentées. De plus, il permet une meilleure documentation des actions réalisées et des interventions à venir, la facilitation des transferts de dossiers entre les membres du personnel et de meilleurs suivis auprès des personnes représentées.

Cible et indicateur		Résultats	
4.3	Délai de production de l'inventaire des biens des personnes représentées par le Curateur public	PROGRESSE BIEN	
Cible:	Réduction du délai moyen de 247 jours de 25 % d'ici mars 2019 et de 33 % d'ici mars 2021		

Le Curateur public a la responsabilité d'assurer la gestion du patrimoine des personnes qu'il représente. Il est tenu d'agir avec prudence et diligence, honnêteté et loyauté, dans l'intérêt de la personne représentée. Pour ce faire, il dresse notamment, dans la première année de représentation, l'inventaire des biens de la personne représentée.

Des changements dans les méthodes de travail ont été apportés, afin de maintenir des services de qualité dans un contexte de croissance des responsabilités. Ces changements devraient se traduire par une réduction de plus de 33 % des délais associés à la prise d'inventaire des biens des personnes que le Curateur public représente. En mars 2017, le délai moyen de production de l'inventaire était de 235 jours, ce qui représente déjà une réduction de 5 % du délai moyen.

À la suite des recommandations d'optimisation faites par le Contrôleur des finances et par la Direction de l'audit interne et de la gestion des risques du Curateur public, un projet-pilote a été réalisé en 2016, afin d'améliorer la prise d'inventaire. Puisque les conclusions de ce projet-pilote sont positives, la nouvelle façon de faire a été généralisée et la structure de l'organisation a été révisée en conséquence. Un nouveau « Service de l'inventaire des patrimoines » de la Direction de l'administration des patrimoines (DAP) regroupe désormais tous les intervenants en investigation des patrimoines.

ORIENTATION 3

RÉVISER NOS FAÇONS DE FAIRE EN MISANT SUR DES OUTILS MODERNES ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL

Le Curateur public s'acquitte de sa mission grâce à un personnel ayant à cœur la réalisation de cette mission et le bien-être des personnes inaptes. La charge de travail du Curateur public s'est toutefois accrue au cours des dernières années et devrait continuer de s'accroître, en raison d'une augmentation graduelle du nombre de personnes inaptes bénéficiant d'un régime de protection.

Le Plan stratégique 2016-2021 du Curateur public contribuera à maintenir la qualité de ses services par l'optimisation des façons de faire en misant notamment sur l'utilisation des technologies de l'information et la reconnaissance de l'apport essentiel du personnel.

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

Cible et indicateur	Résultats
5.1 Pourcentage des plans d'action réalisés pour préparer la relève potentielle établie dans l'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre Cible: 50 % d'ici mars 2017 et 100 % d'ici mars 2019	PROGRESSE BIEN 

Dans le contexte démographique actuel, les départs à la retraite se multiplient, le marché de l'emploi devient plus compétitif et d'importants défis se présentent en matière de gestion de la main-d'œuvre. Pour préparer la relève et faire face aux exigences de recrutement ou de remplacement de personnel, le Curateur public a entrepris un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. Cet exercice a permis d'identifier la relève potentielle et les actions favorisant leur cheminement de carrière, contribuant ainsi à reconnaître et à mettre à contribution leur expérience et leurs compétences.

Les employés identifiés parmi la relève potentielle ont reçu une documentation leur expliquant le processus pour préparer leur plan de cheminement de carrière. Appuyés par leur gestionnaire, ils doivent indiquer dans leur plan de relève les compétences requises pour le poste convoité et ils doivent sélectionner les moyens à mettre en œuvre pour l'obtenir. Au total, 51 plans de relève doivent être élaborés dans le cadre de cet exercice. Au 31 mars 2017, 30 plans ont été élaborés et signés, ce qui représente 59 % des plans prévus.

Cible et indicateur	Résultats
5.2 Cote de satisfaction de la reconnaissance de l'expérience et des compétences du personnel Cible: Augmentation de la cote de 5,95 à 6,95/10 d'ici mars 2019	À VENIR 

La capacité du Curateur public à réaliser sa mission avec efficience repose en partie sur une main-d'œuvre qualifiée et mobilisée. Pour améliorer la cote de satisfaction du personnel quant à la reconnaissance de l'expérience et des compétences, diverses actions ont été menées cette année.

Tout d'abord, afin de mettre en œuvre des actions qui auront un impact réel sur la satisfaction des employés, des groupes de discussion sur les besoins du personnel en matière de reconnaissance ont été organisés. Les actions suggérées ont ensuite été priorisées par les employés participants et les gestionnaires en ont été informés.

Par ailleurs, l'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre est susceptible d'améliorer la satisfaction du personnel quant à la reconnaissance de son expérience et de ses compétences.

De plus, un projet-pilote permettant d'intégrer l'appréciation des compétences à l'évaluation du rendement a été réalisé au sein d'une direction générale. Plusieurs employés ont également bénéficié de formations pour développer et mettre à jour leurs compétences.

OBJECTIF 6	AMÉLIORER LA GESTION DES DOSSIERS DES PERSONNES REPRÉSENTÉES
------------	--

Cible et indicateur	Résultats
6.1 Nombre de mesures permettant d'accentuer le passage vers le mode numérique Cible: Deux mesures réalisées d'ici mars 2018 et trois autres d'ici mars 2021	PROGRESSE BIEN 

La numérisation, la reconnaissance de caractères ou encore l'échange d'information numérique avec ses partenaires permet au Curateur public de constituer le dossier complet de la personne représentée en format numérique. Cet actif documentaire, centralisé et disponible rapidement pour l'ensemble des personnes concernées, facilite les échanges avec les intervenants au dossier. Un dossier numérique diminue également le risque de perte d'un document, tout en offrant une économie de temps, d'espace et de coût.

Au cours de l'exercice 2016-2017, une mesure a été réalisée: plus de 29 000 documents concernant la fiscalité des personnes représentées par le Curateur public ont été numérisés pour l'année d'imposition 2015. Cette réalisation représente un pas de plus vers la constitution des dossiers numériques.

Cible et indicateur	Résultats
6.2 Nombre de démarches d'optimisation en représentation publique et privée Cible: Deux démarches réalisées d'ici mars 2021	À VENIR 

Les développements informatiques à venir pour le secteur de la représentation publique et celui de la représentation privée permettront de mieux soutenir le personnel et de mieux répondre aux orientations et politiques institutionnelles. L'objectif est d'optimiser les interventions en privilégiant l'automatisation de certains gestes répétitifs. Un projet associé à chacun des deux secteurs de représentation offrira la possibilité de renforcer les services directs aux citoyens par un meilleur soutien au personnel, mais également de réaliser des gains d'efficience.

Concernant la représentation publique, le volet du système informatique du Curateur public consacré à la protection de la personne fera l'objet d'une modernisation, afin de s'adapter aux orientations de la politique relative à l'ouverture des régimes de protection et de soutenir davantage le personnel dans ses interventions. Ces travaux ont débuté en 2016-2017 par l'élaboration d'une vision commune concernant les interventions concertées favorisant l'engagement des proches et l'autonomie des personnes inaptes ainsi que l'élimination de certains gestes répétitifs. Par ailleurs, le Curateur public souhaite débiter, dans les prochaines années, les travaux d'optimisation concernant la représentation privée, l'organisation se consacrant d'abord aux travaux concernant la représentation publique.

3

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Déclaration de services aux citoyens du Curateur public tient compte des attentes et des besoins de sa clientèle, qui ont notamment été évalués à l'aide de discussions réunissant des tuteurs et des curateurs. Elle s'inspire également des valeurs de respect, d'empathie et d'ouverture d'esprit qui lui sont propres.

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.

La majorité des indicateurs présente des résultats positifs, à l'exception de certains, qui ont connu une diminution au cours de l'année. C'est le cas notamment de la proportion des bilans d'ouverture complétés dans la première année de l'ouverture du régime de protection ou encore de la proportion des rapports annuels reçus examinés en 60 jours ou moins.

3.1 - 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

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 2016-2017, le Curateur public a traité 28 plaintes concernant le respect, l'empathie ou la courtoisie du personnel. De ce nombre, trois plaintes se sont avérées fondées.

NOTRE ENGAGEMENT

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

Nos indicateurs de suivi	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Nombre de plaintes fondées concernant le respect, l'empathie et la courtoisie	6 (sur 22 plaintes traitées)	3 (sur 19 plaintes traitées)	3 (sur 28 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.

Nos indicateurs de suivi	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Nombre d'appels reçus par le service des renseignements généraux	24 786	27 034	27 055
Nombre de courriels reçus par le service des renseignements généraux	980	1 025	872
Nombre de visiteurs accueillis au siège social et dans les directions territoriales	5 327	5 112	4 755

Le site Web du Curateur public contient toute l'information sur ses services, les tarifs de ses honoraires, 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 version électronique. 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'incapacité et de protection juridique des personnes au Québec et ailleurs dans le monde.

Par ailleurs, on y trouve les guides décrivant le rôle de

chacun des représentants d'une personne protégée et qui 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 2016-2017, le Curateur public a traité deux plaintes concernant le registre public sur le Web. Les deux plaintes se sont avérées non fondées.

Nos indicateurs de suivi	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Nombre de plaintes fondées concernant le registre public sur le Web	1 (sur 1 plainte traitée)	0	0 (sur 2 plaintes traitées)

Des délais de réponse raisonnables

NOS ENGAGEMENTS

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

Nos indicateurs de suivi	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Proportion des appels auxquels on a répondu en moins de trois minutes	93 %	93 %	90 %
Proportion des courriels auxquels on a répondu en moins de deux jours ouvrables	100 %	100 %	98 %
Proportion des visiteurs dirigés vers l'interlocuteur approprié dans un délai de 15 minutes suivant l'heure du rendez-vous	98 %	100 %	98 %
Nombre de plaintes fondées de correspondants non rappelés	8 (sur 43 plaintes traitées)	16 (sur 52 plaintes traitées)	10 (sur 41 plaintes traitées)

Durant l'année 2016-2017, le Curateur public a traité 41 plaintes de personnes qui n'ont pas été rappelées dans les deux jours ouvrables. De ce nombre, 10 plaintes se sont avérées fondées.



3.2 - NOS ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

Envers les tuteurs et les curateurs

La Déclaration de services pour les tuteurs ou les 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.

Malgré une légère baisse, le Curateur public constate cette année un résultat de 77 % de tuteurs d'un mineur appelés dans un délai de 45 jours suivant leur nomination. Toutefois, les résultats des deux derniers trimestres de l'année indiquent 85 % et 88 %. Le Curateur public poursuit ses efforts pour s'approcher du 100 %.

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. Le Curateur public juge insatisfaisant le résultat concernant la proportion des rapports annuels reçus examinés en 60 jours ou moins et escompte de meilleurs résultats en 2017-2018. Il a implanté, en octobre 2016, de nouvelles fonctionnalités informatiques qui permettent, avec la formation donnée aux employés concernés, d'effectuer un meilleur contrôle des délais de traitement des rapports annuels.

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2014-2015	2015-2016	2016-2017
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.	71 %	76 %	79 %
	Proportion des tuteurs ou des curateurs d'un mineur appelés dans un délai de 45 jours suivant leur nomination.	73 %	82 %	77 %
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.	87 %	94 %	93 %
	Proportion des rapports annuels reçus examinés en 60 jours ou moins.	68 %	61 %	52 %

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.

Notre engagement	Notre indicateur de suivi	2014-2015	2015-2016	2016-2017
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.	64 %	70 %	71 %

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 895 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 rédigeant un mandat de protection.



Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2014-2015	2015-2016	2016-2017
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.	94 %	93 %	96 %
	Proportion des personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection public ou mixte dont les proches ont été contactés.	91 %	90 %	93 %
Vérifier si vous avez rédigé un mandat de protection et recueillir les volontés que vous y avez exprimées.	Nombre de recherches de mandats de protection réalisées à la Chambre des notaires.	942	882	895

Pendant la représentation par le Curateur public

Pour protéger la personne

Le Curateur public vérifie la situation légale, médicale, psychosociale et financière d'une personne représentée lorsqu'il la visite 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.

Une nouvelle pratique a été développée en 2015-2016, afin de moduler la visite à la personne représentée en fonction de son niveau de vulnérabilité. Ainsi, selon la situation et

le contexte propre à la personne, les visites sont faites au plus à des intervalles de 12 mois, de 18 mois et de 24 mois. Entre chaque visite, de nombreuses interventions sont effectuées, par exemple, des contacts téléphoniques avec la personne représentée, des discussions avec ses intervenants ou même des visites ponctuelles, si requis. L'implantation de la pratique de modulation des visites a été finalisée cette année et donne de bons résultats. Une présentation des nouvelles fonctionnalités technologiques a été faite aux employés concernés et une formation sur le niveau de risque (indice de vulnérabilité) qui détermine la fréquence des visites a été donnée. Au terme de l'année 2016-2017, la proportion des personnes représentées qui ont fait l'objet d'une visite selon leurs besoins dans leur milieu de vie se situe à 91 %.

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2014-2015	2015-2016	2016-2017
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.	76 %	79 %	91 %
	Proportion de nouveaux régimes publics qui ont un plan de représentation six mois après leur ouverture.	66 %	65 %	65 %
Consentir à vos soins si vous ne pouvez le faire vous-même. Nous répondons aux demandes de consentement aux soins qu'on vous propose en moins de deux jours ouvrables ou dans l'heure qui suit, s'il s'agit d'une urgence.	Proportion de demandes de consentement urgentes traitées en moins d'une heure.	100 %	100 %	100 %
	Proportion de demandes de consentement non urgentes traitées en moins de 48 heures.	100 %	100 %	100 %

Pour administrer son patrimoine

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

Le Curateur public juge insatisfaisant le résultat concernant la proportion des bilans d'ouverture complétés dans la première année de l'ouverture du régime de protection. Pour améliorer ses indices de performance, il a révisé et amélioré substantiellement les processus d'inventaire

qui mènent au bilan d'ouverture. Un nouveau service, le Service de l'inventaire des patrimoines (SIP), a été créé. Un outil informatique et de nouveaux processus ont aussi été développés. Le Curateur public prévoit une amélioration de ses résultats en 2017-2018.

Durant l'année 2016-2017, le Curateur public a traité 12 plaintes liées à l'accès au dossier de la personne représentée. Une plainte s'est avérée fondée à cet égard. Le Curateur public a aussi traité 123 plaintes liées au budget de dépenses des personnes représentées. De ce nombre, 11 plaintes se sont avérées fondées ou relevaient de la responsabilité d'un tiers. Il s'agit certes d'une augmentation par rapport aux années précédentes, mais celle-ci est essentiellement liée à une refonte⁴ la comptabilisation des motifs de plaintes reçues des clients et des citoyens.

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2014-2015	2015-2016	2016-2017
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.	90 %	89 %	92 %
	Proportion des bilans d'ouverture complétés dans la première année de l'ouverture du régime de protection.	72 %	57 %	55 %
	Proportion des plans de gestion du patrimoine de la personne réalisés au plus tard trois mois après le bilan d'ouverture.	94 %	91 %	88 %
	Nombre de motifs fondés, ou de la responsabilité d'un tiers, concernant le budget de dépenses d'une personne représentée. ⁴	4 (sur 31 plaintes traitées)	1 (sur 24 plaintes traitées)	11 (sur 123 plaintes traitées)
	Nombre de motifs de plaintes fondées et traitées provenant des personnes représentées concernant l'accès à leur dossier.	1 (sur 3 plaintes traitées)	0 (sur 2 plaintes traitées)	1 (sur 12 plaintes traitées)
Vous renseigner sur votre situation financière, si vous en faites la demande.	Proportion des comptes sommaires produits au 31 janvier.	100 %*	100 %	100 %

* 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.

⁴ Une refonte de la méthode de catégorisation des plaintes reçues au Curateur public a été réalisée cette année. Par conséquent, les résultats de l'année en cours ne peuvent être comparés à ceux observés au cours des années précédentes.

Pour traiter les plaintes et les signalements

Le Curateur public 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 Curateur public a traité 362 plaintes au cours du dernier exercice. La proportion des motifs fondés est passée de 16 % en 2015-2016 à 14,2 % en 2016-2017, incluant ceux qui concernent la responsabilité d'un tiers. La proportion de plaintes suivies de mesures correctives a diminué, passant de 18 % à 16 %. Quant à lui, le délai de traitement

a été de 14,9 jours ouvrables en moyenne, alors qu'il était de 12,7 jours ouvrables en 2015-2016.

Le Bureau des plaintes a traité 181 plaintes et les unités administratives en ont également traité 181 en tout. Parmi les 362 plaintes traitées, deux 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 réalisée dans le délai de deux jours ouvrables pour 340 des 362 plaintes traitées. La rétroaction s'est réalisée dans le délai de 20 jours ouvrables pour 352 des 362 plaintes traitées.

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2014-2015	2015-2016	2016-2017
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.	93 %	91 %	94 %
Les premières conclusions vous seront transmises en moins de 20 jours ouvrables.	Proportion de plaintes dont les premières conclusions sont transmises en 20 jours ouvrables ou moins.	91 %	96 %	97 %

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2014-2015	2015-2016	2016-2017
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.	87 %	80 %	88 %
Assurer la prise en charge du signalement en moins de 20 jours ouvrables.	Proportion des signalements pris en charge en 20 jours ouvrables ou moins.	87 %	89 %	94 %

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. S'il y a urgence, il agit immédiatement.

4

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 et soutenu par le personnel des services administratifs. Le personnel est composé de 704 employés en poste au 31 mars 2017.

Tableau 1 : Répartition du personnel en poste au 31 mars 2017 selon la catégorie d'emploi et le sexe

Catégorie d'emploi *	2014-2015	2015-2016	2016-2017		
			Femmes	Hommes	Total
Haute direction	3	2	0	2	2
Cadres	30	31	16	17	33
Professionnels	336	330	253	100	353
Fonctionnaires	299	298	242	74	316
TOTAL	668	661	511	193	704

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

Pour 2016-2017, le Secrétariat du Conseil du trésor a accordé un ajout d'employés à l'effectif du Curateur public, afin qu'il réponde à la croissance de la clientèle et à sa complexification.

Le Conseil du trésor a édicté en 2016-2017 de nouvelles modalités de calcul du niveau de l'effectif. Il est désormais basé sur les heures rémunérées⁵, alors qu'auparavant l'effectif était calculé en équivalent temps complet (ETC). Par conséquent, la cible autorisée pour 2016-2017 est établie à 1 177 000 heures rémunérées.

Le Curateur public effectue régulièrement un suivi de la consommation des ETC afin de s'assurer de respecter la cible établie par le Secrétariat du Conseil du trésor. Les 1182 125 heures rémunérées au 31 mars 2017 dépassent de 5 125 heures rémunérées la cible de 1 177 000. Il s'agit d'un dépassement qui équivaut à 2,8 ETC. Le Curateur public avait prévu ce dépassement nécessaire pour assurer la protection des personnes inaptes vulnérables et remplir les obligations de sa mission.

⁵ Cette nouvelle présentation de l'information découle d'une décision du Conseil du trésor du 17 mai 2016 (C.T.216343). Elle concerne l'établissement du niveau d'effectif dont dispose chaque ministre pour l'ensemble des organismes publics dont le personnel est assujéti à la Loi sur la fonction publique et dont il est responsable.

Tableau 2 : Les heures rémunérées par catégorie d'emploi pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017

Catégorie *	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Total en ETC transposés	Nombre d'employés au 31 mars 2017
Personnel d'encadrement	59 267	0	59 267	32	35
Personnel professionnel	587 847	7 315	595 162	326	353
Personnel de bureau technicien et assimilé	525 113	2 583	527 696	289	316
Total en heures	1 172 227	9 898	1 182 125	647	704
Total en ETC transposés	642	5	647		

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

Tableau 3 : Répartition de l'effectif en poste par secteur d'activité*

Secteur d'activité	Au 31mars2017**	Au 31mars2016**	Écart
Représentation publique : protection de la personne	256	234	22
Représentation publique : administration du patrimoine	273	260	13
Représentation privée, enquêtes et abus financiers	81	71	10
Services à la collectivité***	94	97	-3
TOTAL	704	662	42

* Les données sont basées sur la liste des employés en poste au 31mars de l'année concernée. Elles incluent les employés directs et indirects par secteur d'activité.

** Les employés en poste correspondent au nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires. Les données au 31mars 2016 ne peuvent pas être comparées à celles publiées dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016*, qui les présentait selon les modalités précédentes (ETC).

*** Les services à la collectivité correspondent aux services rendus à la population en général.

Tableau 4 : Les heures rémunérées par secteur d'activité*

Secteur d'activité	Heures rémunérées 2016-2017	Heures rémunérées 2015-2016	Écart
Représentation publique : protection de la personne	422 212,9	s. o.	s. o.
Représentation publique : administration du patrimoine	462 089,3	s. o.	s. o.
Représentation privée, enquêtes et abus financiers	130 343,3	s. o.	s. o.
Services à la collectivité	167 479,7	s. o.	s. o.
Total en heures rémunérées**	1 182 125,2	s. o.	s. o.
Total en ETC transposés***	647,3	s. o.	s. o.

* Les données présentées incluent les heures rémunérées directes et indirectes par secteur d'activité.

** Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures effectuées en temps supplémentaire par le personnel régulier et occasionnel, à l'exclusion des stagiaires et des étudiants.

*** Un équivalent temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine correspond à 1826,3heures rémunérées par année.

Départs volontaires

Les départs volontaires incluent les mutations, les démissions et les retraites. Leur taux a augmenté par rapport à l'année 2015-2016. En effet, il y a eu huit départs à la retraite de plus que l'année précédente, ainsi que cinq mutations et deux démissions supplémentaires.

Pour retenir le personnel compétent, le Curateur public mise sur des activités de planification de la relève, de valorisation des compétences et de reconnaissance du personnel.

Tableau 5 : Taux de départ volontaire du personnel régulier

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Taux de départ volontaire	9 %	7 %	9 %

Tableau 6 : Nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite

Catégorie d'emploi	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Cadres	1	2	5
Professionnels	16	9	11
Fonctionnaires	11	10	13
TOTAL	28	21	29

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. Une démarche de collecte d'information auprès du personnel a été mise en œuvre en 2016-2017, afin de prévoir les mouvements de personnel et d'identifier les relèves et les postes vulnérables. La rédaction des plans pour diminuer la vulnérabilité des postes est en cours. De plus, les relèves, soutenues par leur gestionnaire, ont amorcé la rédaction de plans pour acquérir les compétences qui les aideront dans leur progression de carrière.

Ainsi, le Curateur public encourage la progression de carrière de ses employés. Le personnel des ressources humaines offre du soutien aux employés concernant leur cheminement professionnel et des ateliers sont offerts sur la gestion de leur carrière. De plus, les employés sont informés de la tenue de processus de qualification

gouvernementale menant à une promotion ou à un recrutement. De nombreux documents leur sont proposés pour les soutenir dans leur démarche de préparation aux examens. Lorsqu'un poste devient vacant au Curateur public, les personnes qualifiées sont considérées parmi les candidats potentiels. En 2016-2017, 22 employés qualifiés ont obtenu une promotion à l'interne.



4.1.3 La santé au travail

Durant l'année 2016-2017, le Curateur public a poursuivi le développement d'une approche intégrée en matière de santé au travail dans ses différentes sphères d'intervention, tout en demeurant proactif dans le domaine. Les gestionnaires ont été soutenus dans la mise en œuvre d'actions favorisant un climat de travail sain. Des activités favorisant le mieux-être ont continué d'être offertes aux employés, à l'heure de la pause-repas. Diverses autres activités ont été organisées au siège social et dans les directions territoriales, afin d'inciter les employés à adopter ou à maintenir de saines habitudes de vie. Des ententes avec des centres de conditionnement physique permettent aux membres du personnel de profiter de tarifs préférentiels. De plus, le vaccin contre l'influenza a été offert dans les bureaux de l'organisation aux employés qui en ont payé les coûts. L'ergonomie des postes de travail a continué d'occuper une place de choix dans les mécanismes de prévention, et le Curateur public dispose d'un réseau de répondants formés à cet égard. Ces derniers travaillent en étroite collaboration avec des conseillers de l'APSSAP (Association paritaire pour la santé et sécurité du travail, secteur Administration provinciale). L'élaboration des programmes de santé se poursuit. Ils consistent à déterminer quels sont les risques pour la santé présents dans les milieux de travail et ils sont mis en œuvre en collaboration avec l'équipe de santé au travail des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS). Cette année, l'élaboration de programmes de santé a été réalisée dans quatre bureaux du Curateur public et amorcée dans deux autres bureaux. Finalement, une séance d'information a été donnée aux employés du Curateur public par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) concernant les nouvelles obligations réglementaires sur l'amiante.

La gestion de l'invalidité se fait selon un processus optimal qui favorise la concertation des acteurs impliqués. Un outil facilitant le suivi des invalidités permet d'adapter davantage les mesures de prévention aux principaux facteurs de risque de l'organisation. De plus, le programme de réintégration au travail est bien implanté au Curateur public. Il vise à soutenir les gestionnaires et les employés pour favoriser le retour harmonieux des employés

terminant un congé d'invalidité, tout en diminuant leur risque de rechute. Certains moyens ont été mis de l'avant pour permettre la réintégration plus rapide des employés au travail, selon leurs capacités. Il s'agit, par exemple, de donner à un employé, lorsque c'est possible, des tâches différentes de son emploi habituel, mais pour lesquelles il est qualifié et qu'il est en mesure d'accomplir compte tenu de ses capacités et limitations fonctionnelles.

Le programme de prévention en santé et sécurité au travail du Curateur public oriente les actions de ce dernier en santé et sécurité au travail, en ciblant les risques présents dans l'organisation. Les rapports d'accidents continuent d'être compilés et acheminés aux comités de santé et de sécurité, afin que l'organisme apporte des mesures correctives appropriées, tout en ciblant davantage les risques et la prévention à effectuer. Un budget santé et mieux-être a été accordé aux comités de santé et de sécurité, afin de soutenir leurs efforts de prévention dans l'organisation de telles activités.

4.1.4 La prévention du harcèlement

Afin de favoriser un climat de travail sain et de prévenir le développement de situations pouvant conduire au harcèlement, diverses actions ont été effectuées. Des ateliers sur la collaboration et la communication ont été offerts dans quelques unités de l'organisation, selon les besoins exprimés. Une démarche visant le décroisement entre des équipes de travail a été amorcée. Le Curateur public s'est doté d'une trousse d'outils sur la civilité au travail, qui vise à prévenir les situations problématiques ou à assainir le climat de travail. Cette trousse est proposée par le Secrétariat du Conseil du trésor. Diverses interventions ont été réalisées afin de soutenir les employés dans la résolution de conflits au travail.

En 2016-2017, aucun grief ni aucune plainte formelle en vertu de la Politique contre le harcèlement et la violence en milieu de travail entre les membres du personnel n'ont été déposés.

4.1.5 La formation

Pendant l'année civile 2016⁶, le Curateur public a consacré 1,1 % de sa masse salariale à la formation de son personnel. Il a ainsi investi une somme de 439 991 \$, 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 1 474 jours de formation, soit une moyenne de deux jours 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 7 : Évolution des dépenses en formation

	2014-2015	2015-2016	1 ^{er} janv. au 31 déc. 2016
Proportion de la masse salariale (%)	1,6 %	0,9 %	1,1 %
Jours de formation par personne	3,6	1,5	2,0
Montant alloué par personne	922 \$	547 \$	590 \$

Tableau 8 : Jours de formation selon la catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	2014-2015	2015-2016	1 ^{er} janv. au 31 déc. 2016
Personnel d'encadrement	94	129	79
Personnel professionnel	1 437	587	804
Personnel technique	688	292	408
Personnel de bureau et autres*	401	68	183
TOTAL	2 620	1 076	1 474

* Cette catégorie inclut les stagiaires et les étudiants

Tableau 9 : Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel par champ d'activité

Champ d'activité	2014-2015	2015-2016	1 ^{er} janv. au 31 déc. 2016
Favoriser le développement des compétences	114 831 \$	237 480 \$	255 277 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	417 704 \$	50 222 \$	36 476 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	109 783 \$	63 617 \$	125 905 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	32 017 \$	36 846 \$	22 333 \$
TOTAL	674 335 \$	388 165 \$	439 991 \$

⁶ À compter de cette année, afin d'assurer la cohérence avec la reddition de comptes à l'égard de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, les données sont comptabilisées en fonction de l'année civile plutôt que de l'année financière.

4.1.6 Le développement de l'éthique

L'année 2016-2017 a permis de poursuivre la réalisation du plan d'action en éthique 2015-2018 au sein du Curateur public, dont les objectifs sont :

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

À cet effet, un code d'éthique et de déontologie destiné aux employés du Curateur public a été développé et est en processus de validation. La répondante en éthique a formé 55 employés et gestionnaires sur les conflits d'intérêts, conformément aux Lignes directrices sur les conflits d'intérêts. Aussi, la répondante en éthique a offert un accompagnement à la réflexion éthique, à la suite de 10 demandes provenant d'employés ou de gestionnaires. Enfin, un invité est venu présenter une conférence abordant notamment le thème de l'éthique lors de la rencontre annuelle des gestionnaires du Curateur public.

4.2 - LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

4.2.1 Le site Web

Au cours de l'année 2016-2017, 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.

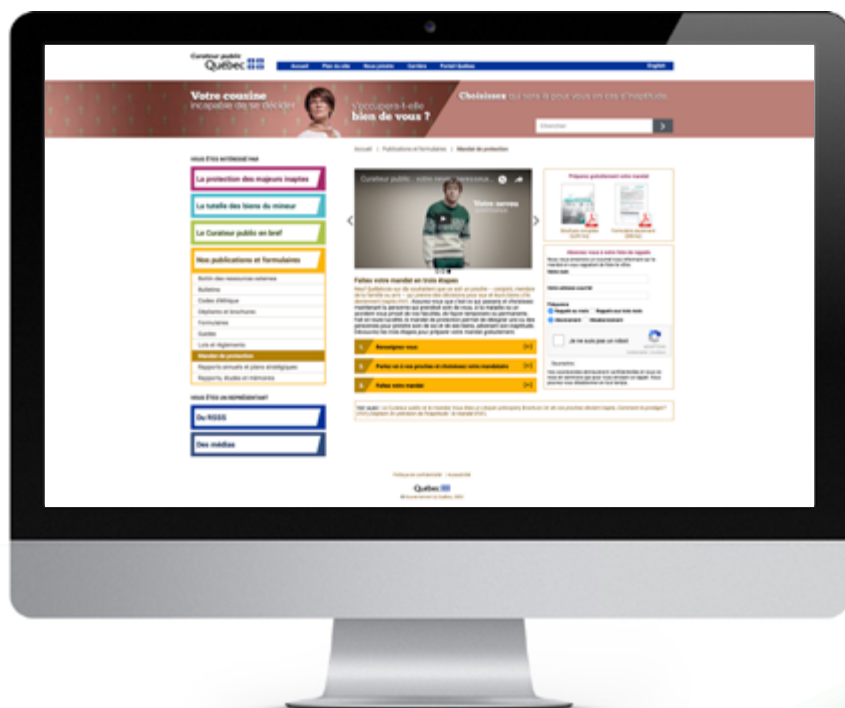


Tableau 10 : Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2016-2017

	Éléments de réponse
Liste des sections ou des sites Web pas encore conformes	En général, les pages Web et les documents déposés sur le site respectent les standards sur l'accessibilité d'un site Web, sauf les rapports annuels de gestion.
Prévision d'une refonte	Non
Résumé des réalisations de mise en œuvre des trois standards sur l'accessibilité du Web adoptés par le Conseil du trésor	Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) ■ Révision systématique de toutes les pages, anciennes et nouvelles Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) ■ Application des normes à tous les nouveaux documents déposés Standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03) ■ Aucun document multimédia n'est disponible sur le site Web.
Liste des obstacles et des situations particulières	■ Manque de formation des propriétaires de documents à déposer sur le site Web
Élaboration d'un plan d'action	Non
Démarche de sensibilisation et de formation	Oui
Ressources mises à contribution	■ Webmestre, édimestre et graphiste de la Direction des communications ■ Responsables de la création de documents téléchargeables destinés au site Web
Existence d'un cadre de gouvernance	Non

Améliorations

Aucune amélioration majeure n'a été apportée au site Web en 2016-2017.

Pages les plus consultées

Les pages les plus consultées en 2016-2017, excluant les pages d'accueil du site Web et de ses sections, et celle des coordonnées du Curateur public, sont les suivantes :

1. Faites votre mandat en trois étapes;
2. Registres des régimes de protection;
3. Formulaires;
4. L'homologation d'un mandat de protection;
5. L'inaptitude et le besoin de protection.

Le Curateur public a aussi maintenu une présence active sur les médias sociaux. Cela lui a, entre autres, permis d'avoir une augmentation du nombre d'abonnés à sa page Facebook de 179 % en 2016-2017, passant de 1296 à 3 623 abonnés.

Documents les plus téléchargés

1. Brochure et formulaire *Mon mandat de protection*
2. Formulaire *Évaluation psychosociale dans le cadre d'une demande d'ouverture d'un régime de protection ou de l'homologation d'un mandat*
3. Formulaire *Évaluation médicale dans le cadre d'une demande d'ouverture d'un régime de protection ou de l'homologation d'un mandat*
4. Formulaire *Avis dans le cadre d'une réévaluation*
5. Dépliant *En prévision de l'inaptitude : le mandat*

4.2.2 LES SYSTÈMES INFORMATIQUES

La Direction générale des technologies de l'information du Curateur public fait constamment la promotion des technologies pour la prestation des services de l'organisation. Cette année, le Curateur public a misé principalement sur la mise en place d'outils d'aide à la performance pour ses opérations.

Au chapitre de la prestation de services électroniques, au cours de 2016-2017, le Curateur public a mis en ligne une nouvelle fonctionnalité qui permet la transmission de procédures judiciaires par l'entremise de son site Web. Par ailleurs, une réflexion plus globale sur le potentiel des services en ligne à l'intention de ses clientèles et de ses partenaires a été amorcée. Un inventaire des services que le Curateur public pourrait offrir en ligne a été réalisé.

L'année 2016-2017 s'est également démarquée par la mise en œuvre de plusieurs projets de développement informatique pour répondre aux besoins de l'organisation. Une modernisation des infrastructures technologiques a permis de réduire considérablement le délai des traitements informatiques les plus complexes, d'accroître la performance générale du système informatique du Curateur public et d'augmenter sa plage de disponibilité de trois heures supplémentaires par jour pour les employés au service des personnes inaptes. Le Curateur public a également remplacé son système téléphonique par un système plus moderne qui lui permet de profiter d'économies importantes dans ses frais de télécommunication.

Par ailleurs, au bénéfice du Curateur public, la Direction générale des technologies de l'information a poursuivi le

plan d'actualisation de ses processus de travail dont ceux touchant la gestion des ressources informationnelles. Ce plan vise à renforcer la gestion des projets, la gestion de la capacité organisationnelle et la gestion de la qualité des services en technologies de l'information ainsi qu'à organiser les processus de travail en fonction des orientations gouvernementales en matière de gouvernance et de gestion des ressources informationnelles. Cette année, les efforts ont été mis sur les façons de faire en gestion contractuelle. Plus précisément en cette matière, les processus de gestion des acquisitions de biens et de services, d'évaluation des fournisseurs et de gestion des mandats confiés aux prestataires de services en technologies de l'information ont été actualisés et améliorés.

En ce qui concerne la gestion des ressources informationnelles, la consolidation des mécanismes de gouvernance a grandement progressé au cours de l'année 2016-2017 au Curateur public. Les effets directs sont les suivants : un suivi rigoureux des coûts et de la portée des projets, un meilleur contrôle des délais de livraison, une utilisation plus efficiente des ressources-clés, des implantations facilitées par la réduction des anomalies, une gestion du changement omniprésente et des périodes de rodage réduites.

Cette rigueur explique en partie les économies observées par rapport à la planification initiale 2016-2017 présentée à la Programmation annuelle des ressources informationnelles (PARI). Les tableaux suivants reprennent les données des rapports que le Curateur public a déposés aux organismes centraux du gouvernement, conformément aux directives en vigueur.

Tableau 11 : Coûts prévus et coûts réels en ressources informationnelles 2016-2017

Catégories de coûts	Capitalisables prévus (000 \$) (investissements)	Capitalisables réels (000 \$) (investissements)	Non capitalisables prévus (000 \$) (dépenses)	Non capitalisables réels (000 \$) (dépenses)
Activités d'encadrement	0,0	0,0	708,9	646,5
Activités de continuité	4 016,1	3 051,9	4 742,2	4 992,6
Projets	2 983,9	1 712,1	19,4	9,9
TOTAL	7 000,0	4 764,0	5 470,5	5 649,0

Considérant le total des investissements et des dépenses en ressources informationnelles de 2016-2017 du Curateur public, l'écart total de 2 millions de dollars s'explique par une baisse de 1,3 million de dollars en capital sur les projets et de 0,7 million de dollars liés aux activités de continuité. La planification des travaux de continuité a été révisée selon l'évolution du calendrier d'adoption du projet de loi

n° 96 présenté à l'Assemblée nationale, afin d'assurer la disponibilité des ressources au moment opportun pour ce projet. Pour la même raison, le Curateur public a revu la planification des investissements prévus pour ce projet ainsi que ses développements informatiques.

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

Tableau 12 : Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles

Liste des projets	Avancement (%)	Explication sommaire des écarts
Suivi des avis – Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	100 %	Terminé comme prévu.
Automatisation des coûts de revient	100 %	Terminé. Des économies ont été générées lors du recours à des services externes, moins coûteux qu'anticipé. L'échéancier a été prolongé pour profiter des données de l'exercice financier 2015-2016, en plus de celles de 2014-2015 déjà prévues au projet, ceci, afin d'améliorer la qualité des résultats.
Mise à jour du registre des personnes sous protection	0 %	Compte tenu des besoins actuels de l'organisation, ce projet est reporté, le temps de réviser la planification de sa mise en œuvre.
Traitement de masse	100 %	Terminé comme prévu.
Automatisation des requêtes d'ouverture de régime de protection	100 %	Terminé. Des ajustements ont dû être effectués pour intégrer les modifications apportées au Code de procédure civile du Québec, qui est entré en vigueur après le début du projet. Ces ajustements expliquent le dépassement de coût et d'échéancier.
Optimisation de la gestion des liquidités	100 %	Terminé. Afin d'éviter un dépassement de coût, le Curateur public a décidé de renoncer à deux fonctionnalités dont le développement aurait pu s'avérer complexe et coûteux. Des mesures administratives compensent celles-ci. Les résultats escomptés ont été atteints malgré tout.
Optimisation des traitements spécialisés liés à la protection des personnes	100 %	Le projet s'est terminé en deçà des coûts prévus. La portée du projet a été réduite, afin de terminer les travaux visant à améliorer les pratiques de référence du Curateur public.
Modifications à l'administration et aux modalités de versement des allocations du programme CIS	100 %	Terminé en deçà des coûts prévus. L'échéancier a été légèrement prolongé, afin d'offrir aux utilisateurs une période de rodage adéquate.
Surveillance privée (gestion des risques)	100 %	Terminé avec un dépassement des coûts inférieur à 5 %. L'échéancier a été prolongé, afin d'offrir une période de rodage suffisante aux utilisateurs.
Gestion électronique de documents – volet administratif	0 %	Ce projet a été annulé. Une autre solution à moindre coût est mise en œuvre pour satisfaire au besoin.
Cheminement des réévaluations (nouveau formulaire)	100 %	Terminé. Une réévaluation des besoins pour ce projet a été réalisée. Le budget initial du projet a été maintenu pour pallier les difficultés techniques de la solution. L'échéancier du projet a été prolongé pour régler des enjeux opérationnels nécessitant un positionnement de l'organisation et pour régler les difficultés techniques.

⁷ On peut consulter l'ensemble des projets à cette adresse : www.tableaubordprojetsri.gouv.qc.ca/tableau-de-bord. Au moment de la publication du rapport annuel, il se peut que les données de l'année 2016-2017 ne soient pas encore disponibles sur le site.

Le prochain tableau reprend les mêmes projets en comparant les ressources humaines et financières prévues et réellement utilisées au cours de l'exercice financier 2016-2017 ainsi qu'en expliquant les écarts.

Tableau 13 : Liste et ressources affectées aux principaux projets en ressources informationnelles

Liste des projets	Ressources humaines prévues* (000 \$)	Ressources humaines utilisées* (000 \$)	Ressources financières prévues** (000 \$)	Ressources financières utilisées** (000 \$)	Explication sommaire des écarts
Suivi des avis de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	13,8	10,0	38,8	37,5	
Automatisation des coûts de revient	16,2	8,8	23,8	22,9	
Mise à jour du registre des personnes sous protection	15,4	0,0	70,3	0,0	Compte tenu des besoins actuels de l'organisation, ce projet a été reporté.
Traitement de masse	12,2	9,1	87,0	90,4	
Automatisation des requêtes d'ouverture de régime de protection	2,3	4,0	24,1	32,5	
Optimisation de la gestion des liquidités	12,9	7,1	30,8	31,0	
Optimisation des traitements spécialisés liés à la protection des personnes	19,8	15,6	164,3	142,2	La portée a été réduite, afin de terminer les travaux visant à améliorer les pratiques de référence du Curateur public.
Modifications à l'administration et aux modalités de versement des allocations du programme CIS	92,1	28,8	249,6	272,9	
Surveillance privée (gestion des risques)	146,7	43,5	271,0	271,1	
Gestion électronique de documents - volet administratif	0,0	0,0	186,6	0,0	Ce projet a été annulé. Une solution a été trouvée à moindre coût.
Cheminement des réévaluations (nouveau formulaire)	5,8	0,8	20,5	10,7	

* Les coûts en ressources humaines correspondent aux dépenses en rémunération du personnel.

** Les montants des ressources financières présentés incluent tous les coûts du projet, à l'exception de la rémunération des ressources humaines.

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 2016-2017, le budget de dépenses du Curateur public s'établissait à 66,8 millions de dollars, soit plus de 50,1 millions associés aux crédits votés, 15,4 millions aux crédits renouvelables ainsi qu'un budget supplémentaire d'amortissement de plus de 1,2 million. L'exercice financier s'est terminé avec des dépenses réelles de 64,7 millions de dollars. Le tableau 14 fait état des écarts entre le budget et les dépenses de l'année.

Les revenus versés au Fonds consolidé du revenu ont totalisé 16,0 millions de dollars. Le budget d'investissement du Curateur public s'élevait à 7,1 millions de dollars en 2016-2017. Le tableau 15 fait état des écarts entre le budget et les investissements de l'exercice.

Tableau 14 : Dépenses comparées au budget et aux dépenses de l'exercice précédent

En milliers de \$	Budget de dépenses 2016-2017	Dépenses 2016-2017	Dépenses 2015-2016	Écart budget vs dépenses 2016-2017	Écart dépenses 2016-2017 vs 2015-2016
Traitements et avantages sociaux	46 468,6	45 404,0	43 683,5	1 064,6	1 720,5
Fonctionnement					
Loyers	4 572,0	4 535,9	4 530,2	36,1	5,7
Services professionnels, administratifs et autres	3 685,0	3 481,4	3 377,2	203,6	104,2
Transport et communications	1 590,4	1 257,4	1 259,9	333,0	(2,5)
Fournitures, matériel et équipement	444,6	373,7	390,9	70,9	(17,2)
Compensations pour dossiers déficitaires*	1 100,0	850,1	1 112,2	249,9	(262,1)
Compensations des pertes financières et autres**	350,0	284,5	401,7	65,5	(117,2)
Total fonctionnement	11 742,0	10 783,0	11 072,1	959,0	(289,1)
Créances douteuses et autres provisions	100,0	48,1	27,1	51,9	21,0
Amortissement des immobilisations	8 455,0	7 343,2	6 404,4	1 111,8	938,8
Perte, moins-value et abandon de projets	-	975,2	736,1	(975,2)	239,1
Perte sur disposition	-	136,6	-	(136,6)	136,6
Total des dépenses	66 765,6	64 690,1	61 923,2	2 075,5	2 766,9
Sources de financement					
Crédits votés	50 143,8	49 290,1	47 423,2	853,7	1 866,9
Crédits renouvelables	15 400,0	15 400,0	14 500,0	0,0	900,0
Budget supplémentaire d'amortissement	1 221,8	-	-	1 221,8	-
TOTAL	66 765,6	64 690,1	61 923,2	2 075,5	2 766,9

* Les compensations pour dossiers déficitaires correspondent aux honoraires et déboursés radiés lorsque l'incapacité de payer d'une personne représentée est reconnue ou lorsqu'il est impossible de récupérer le solde de ces dossiers.

** 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 15 : Investissements comparés au budget et aux investissements de l'exercice précédent

En milliers de \$	Budget d'investissements 2016-2017	Investissements réels 2016-2017	Investissements réels 2015-2016	Écart budget vs investissements 2016-2017	Écart investissements 2016-2017 vs 2015-2016
Immobilisations	7 100,0	4 784,1	7 039,3	2 315,9	(2 255,2)

Écart des dépenses avec le budget

Le Curateur public présente un excédent budgétaire de 2,1 millions de dollars. Cette somme est principalement constituée de 1,1 million en rémunération et 1,0 million en fonctionnement. Pour permettre l'augmentation du budget d'amortissement, un montant de 1,2 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 2,8 millions de dollars celui de l'année précédente. Cet écart est composé d'une augmentation de 1,3 million dans la catégorie amortissement, perte sur moins-value et abandon de projet et perte sur disposition, de 1,7 million dans la catégorie rémunération et d'une diminution de 0,3 million dans la catégorie fonctionnement.

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 24 % de ses dépenses (soit 15,4 millions de dollars de crédits renouvelables sur des dépenses totales de 64,7 millions) a été financée par la tarification de ses services en 2016-2017. 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 16 : Coût des services tarifés

En milliers de \$	REPRÉSENTATION PUBLIQUE		TOTAL
	Protection de la personne	Administration du patrimoine	
Honoraires			
Honoraires bruts	6 461	13 955	20 416
Honoraires non exigés	(2 784)*	(5 122)**	(7 906)
	3 677	8 833	12 510
Gestion de portefeuille	-	3 652	3 652
Honoraires nets en 2016-2017	3 677	12 485	16 162
Honoraires nets en 2015-2016***	2 715	11 838	14 553
Coûts			
Traitements	16 803	14 056	30 859
Fonctionnement	3 186	3 159	6 345
Coûts totaux en 2016-2017	19 989	17 215	37 204
Coûts totaux en 2015-2016***	19 424	16 395	35 819
Niveau de financement en 2016-2017	18 %	73 %	43 %
Niveau de financement en 2015-2016***	14 %	72 %	41 %

* 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 2015-2016 ont été révisées, afin de les rendre conformes à la méthode utilisée pour 2016-2017.

Tableau 17 : Coût des services non tarifés (en milliers de dollars)

Représentation privée et autres services non tarifés*	Total
Traitements	8 173
Fonctionnement	1 653
Coûts totaux en 2016-2017	9 826
Coûts totaux en 2015-2016***	9 417

Services à la collectivité et autres dépenses**	Total
Traitements	6 373
Fonctionnement	11 287
Coûts totaux en 2016-2017	17 660
Coûts totaux en 2015-2016***	16 687

* 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, telles que l'amortissement et les compensations financières.

*** Les données relatives à l'année 2015-2016 ont été révisées, afin de les rendre conformes à la méthode utilisée pour 2016-2017.

5

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, cinq formations linguistiques différentes ont été suivies par un total de 119 participants.

Le tableau suivant rend compte des exigences de la politique.

Tableau 18 : 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 2016-2017, le Curateur public a reçu 146 demandes d'accès, qui ont été traitées dans un délai moyen de 18,9 jours. Il a rendu 141 décisions.

Tableau 19 : Nombre de demandes d'accès reçues en 2016-2017

	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	65	61	20	146
Nombre de demandes d'accès traitées	65	58	18	141
Acceptées	15	26	7	48
Partiellement acceptées	2	6	1	9
Refusées	10 Motifs : articles 52 (2) et (4) de la LCP, LAI 2.2	10 Motifs : LAI articles 1, 88.1, 94, 28, 53, 54, 59 (1), 37 et 94 et CDLP 9	1	21
Ayant fait l'objet d'un accommodement raisonnable	0	0	0	0
Portant sur des documents inexistantes	3	4	1	8
Manque d'informations pour compléter la demande	13	10	8	31
Transférées	22	2	0	24
Demandes de révision à la Commission d'accès à l'information				5
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				0

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 devant être suivie par tous les membres du personnel.

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

Le Curateur public met en œuvre un mécanisme de veille qui lui permet de respecter en tout temps les exigences dictées par ce règlement. En effet, les documents 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'assurer la qualité de cet exercice.

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 relève du comité de la sécurité de l'information, composé de représentants des directions de l'organisme. 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 gouvernementale⁸.

Réalisations

Au cours de l'exercice 2016-2017, le Curateur public a répondu aux exigences gouvernementales en matière de sécurité de l'information. Plus précisément, il a accompli les activités suivantes :

- Le comité de sécurité de l'information a tenu deux rencontres qui ont permis de faire le suivi des actions inscrites au plan d'action annuel du Curateur public en matière de sécurité de l'information;
- La Directive sur les règles de sécurité applicables par les utilisateurs de l'actif informationnel et des systèmes d'information du Curateur public a été révisée. Cette directive indique au personnel du Curateur public les comportements à mettre en pratique pour assurer la sécurité de l'information;
- Des activités pour optimiser la gestion des accès du système informatique du Curateur public ont été réalisées, dont :
 - un exercice annuel de validation des accès, afin d'assurer la conformité des accès attribués aux utilisateurs,
 - une analyse de risques liés aux accès qui a permis de déterminer des mesures concrètes pouvant accroître le niveau de protection des renseignements détenus par le Curateur public;
- Une étude sur le mécanisme de contrôle des accès des utilisateurs qui a permis d'amorcer un projet organisationnel visant à perfectionner les outils de contrôle.

⁸ 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 d'embauche d'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, d'accroître leur intérêt à se joindre à l'organisation à la fin de leurs études.

Tableau 20 : Embauche totale en 2016-2017

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre total de personnes embauchées	38	101*	39*	6	184

* 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 40 % au cours de l'année. Les tableaux qui suivent fournissent les données relatives à l'embauche au 31 mars 2017.

Tableau 21 : Embauche de membres de groupes cibles en 2016-2017

Groupes cibles	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Communautés culturelles	17	34	15	2	68
Autochtones	-	-	-	-	-
Anglophones	-	-	1	-	1
Personnes handicapées	2	3	-	-	5
Total des groupes cibles	19	37	16	2	74
Embauche totale	38	101	39	6	184
Taux d'embauche de membres de groupes cibles	50 %	37 %	41 %	33 %	40 %

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

Catégorie d'emploi	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Réguliers	37 %	43 %	50 %
Occasionnels	45 %	43 %	37 %
Étudiants	67 %	50 %	41 %
Stagiaires	50 %	25 %	33 %

Tableau 23 : Embauche de femmes en 2016-2017

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	31	76	26	5	138
Embauche totale	38	101	39	6	184
Taux d'embauche de femmes	82 %	75 %	67 %	83 %	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. Cependant, plusieurs employés omettent de faire cette déclaration. Par conséquent, le taux de membres des groupes cibles dans l'effectif régulier est probablement plus élevé en réalité que celui qui est comptabilisé. Pour l'année 2016-2017, les communautés culturelles représentent 21 % de l'effectif régulier du Curateur public, les autochtones 0,35 %, les anglophones 0,9 % et les personnes handicapées 2 %.

Tableau 24 : Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2017

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Effectif total (personnes)	551	560	576

Tableau 25 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier

Groupe cible	2014-2015		2015-2016		2016-2017	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Communautés culturelles	95	17 %	108	19 %	120	21 %
Autochtones	3	1 %	3	1 %	2	0 %
Anglophones	7	1 %	5	1 %	5	1 %
Personnes handicapées	10	2 %	10	2 %	11	2 %
Total des groupes cibles	115	21 %	126	23 %	138	24 %
Effectif total	551	-	560	-	576	-

Tableau 26 : Taux de représentativité au 31 mars 2017 des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier, selon la catégorie d'emploi

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technique et de bureau		Total	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Communautés culturelles	2	6 %	44	14 %	74	33 %	120	21 %
Autochtones	-	-	1	0 %	1	0 %	2	0 %
Anglophones	-	-	5	2 %	-	-	5	1 %
Personnes handicapées	-	-	5	2 %	6	3 %	11	2 %
Total des groupes cibles	2	6 %	55	18 %	81	36 %	138	24 %
Effectif total	35	-	315	-	226	-	576	-

Tableau 27 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2017

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	Total
Femmes	16	220	125	56	417
Effectif total	35	315	160	66	576
Taux de représentativité	46 %	70 %	78 %	85 %	72 %

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

	Printemps 2014	Printemps et automne 2015	Printemps et automne 2016
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	1	3	4
	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année	0	1	1

5.5 - LES BONIS AU RENDEMENT ACCORDÉS EN 2016-2017 POUR LA PÉRIODE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DU 1^{ER} AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

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 2016-2017 pour la période d'évaluation du rendement du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016.

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 2016-2017, puisque toutes les cibles ont été atteintes en 2014-2015. Le Curateur public a par contre tenu une rencontre avec le Secrétariat à la condition féminine, en vue de participer à la prochaine Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes.

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 correspondant à plusieurs priorités de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, qui vise à accroître la participation sociale des personnes handicapées. Il propose dans son plan d'action diverses mesures liées à la réalisation de sa mission et à titre d'organisme public.

En 2016-2017, le Curateur public a notamment réalisé des activités de sensibilisation. Il a, par exemple, sensibilisé ses employés à l'accessibilité des documents et des services pour les personnes handicapées, et il a souligné plusieurs événements, tels que la Semaine québécoise des personnes handicapées et la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle.

Le bilan des réalisations 2016-2017 du Curateur public à l'égard des personnes handicapées de même que ses engagements pour 2017-2018 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 2010-2017

Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2017 a pris fin le 31 mars 2017. Il a été l'occasion pour le Curateur public de développer et de structurer ses actions pour lutter contre la maltraitance des personnes âgées représentées, notamment en informant la population des services et des recours offerts à ces personnes, au moyen de tournées du curateur public et de participation à des salons et conférences. Le renforcement de l'équipe des enquêtes de 2010 à 2012 a permis d'améliorer les délais dans la réalisation des enquêtes. Une politique sur la tutelle et la curatelle privées des majeurs inaptes, reconnaissant l'importance de l'engagement et du rôle des proches en matière de représentation, est venue définir son approche dans les régimes privés. Enfin, à la suite des travaux effectués dans le cadre de la révision du dispositif de protection des personnes inaptes, un projet de loi a été déposé le 7 juin 2016. Ce projet de loi vise à simplifier certaines démarches et à adapter les mesures de protection aux besoins des personnes.

Par ailleurs, en janvier 2017, le Curateur public a déposé un mémoire et participé aux consultations publiques sur le projet de loi n° 115 visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Deux amendements ont été apportés au projet de loi, et la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, M^{me} Francine Charbonneau, a mentionné avoir tenu compte des arguments du Curateur public concernant certaines de ces modifications. Un des changements vise à obliger le signalement de certains cas de maltraitance, entre autres, à l'égard de toute personne sous tutelle, sous curatelle ou sous mandat homologué. L'autre amendement prévoit la conclusion d'une entente-cadre nationale concernant la maltraitance envers les aînés, dont le Curateur public fera partie. Il s'agit d'un pas important dans la lutte à la maltraitance envers les plus vulnérables de notre société.

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. La lettre d'observation et 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 mise en œuvre.

Le Curateur public a poursuivi la 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 ».

Les travaux prévus au plan d'action approuvé par le Comité de la sécurité de l'information et concernant les recommandations visant à réduire le risque d'anomalies dans le traitement des données du système informatique du Curateur public se sont poursuivis au cours de l'année.

Une autre recommandation concerne la mise en place d'un suivi formel et documenté des actions critiques faites par les utilisateurs possédant des accès privilégiés au logiciel de gestion électronique des documents. Depuis décembre 2016, un processus de contrôle des accès des administrateurs du système de gestion électronique documentaire a été implanté au Curateur public. Ainsi, les accès des administrateurs sont contrôlés mensuellement en jumelant leurs demandes d'intervention avec les journaux d'accès. L'intégrité du processus est assurée par le responsable de la gestion des accès et les activités de contrôle par les responsables des unités concernées.

De plus, les travaux se poursuivent pour donner suite à la recommandation sur le délai de publication des états financiers des comptes sous administration.

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 2015-2016, 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, en 1999, un code d'éthique et de déontologie du curateur public, en tant qu'administrateur public, qui peut être consulté sur son site Web. 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 déontologie. En 2016-2017, aucun manquement n'a été signalé à cet égard.

5.12 - LA GESTION ET LE CONTRÔLE DE L'EFFECTIF ET DES RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICE

Quatorze contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ ou plus ont été conclus du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017.

Tableau 29 : Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ ou plus conclus du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique*	0	-
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique**	14	1 227 029,70
Total des contrats de service	14	1 227 029,70

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

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

5.13 - LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2016-2017, le Curateur public s'est doté d'un plan d'action 2016-2020 en développement durable. Il contient quatre actions élaborées en cohérence avec la nouvelle Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 (SGDD). La mission du Curateur public trouve particulièrement écho dans l'aspect social du développement durable, qui vise la cohésion et l'équité sociale et qui met notamment l'accent, pour les prochaines années, sur l'inclusion sociale. Par ailleurs, le Curateur public poursuit sa participation aux efforts environnementaux du développement durable, notamment en améliorant les connaissances de son personnel en la matière et en allant plus loin dans la gestion écoresponsable.

Il s'agit de la première année d'application du plan d'action. Cette année, les efforts ont notamment porté sur le développement des connaissances du personnel et sur les différents projets contribuant à favoriser l'inclusion sociale des personnes inaptes. S'ils ne sont pas encore au rendez-vous, les résultats attendus concernant la réduction de consommation de papier devraient se faire sentir dans les prochaines années.

Objectif gouvernemental	Action	Cibles	Indicateurs
1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	1. Poursuivre et renforcer les pratiques de gestion écoresponsables	D'ici mars 2020, réduire de 10 %, par rapport à 2015, la quantité de papier achetée par personne représentée	Quantité de papier achetée par personne représentée
Résultats de l'année			
Résultat lié à la cible	En 2016-2017, la quantité de papier achetée en fonction du nombre de personnes représentées a augmenté de 3,6 % par rapport à 2014-2015.		
Mesure de l'indicateur	Cet indicateur est calculé à partir de deux données : le nombre de feuilles pour imprimantes et photocopieurs achetées par le Curateur public durant une année financière, et le nombre de personnes représentées au Québec au 31 mars de la même année. Ces données permettent de calculer le ratio de feuilles achetées par personne représentée et de calculer la variation de ce ratio par rapport à 2014-2015, qui est l'année de référence pour cet indicateur. Cette méthode de calcul permet de tenir compte de la variation de la clientèle, qui peut avoir une influence sur la quantité de papier achetée par l'organisation.		
Liens avec la SGDD	Domaine 1, résultat 1 (papier). Domaine 3, résultat 5 (aménagement).		
Description	Plusieurs projets au Curateur public devraient permettre de réduire la consommation de papier dans les prochaines années et donc l'achat de papier. Par exemple, il sera désormais possible de réaliser électroniquement les inventaires du patrimoine des personnes nouvellement représentées par le Curateur public, plutôt que sur papier. Les projets organisationnels permettant de réduire la consommation de papier n'ont pas encore porté leurs fruits, mais leur effet devrait se faire sentir au cours des prochaines années. Par ailleurs, plusieurs autres moyens sont mis en œuvre pour poursuivre et renforcer les pratiques de gestion écoresponsables au Curateur public. Notamment, la réutilisation et la récupération des composantes servant à l'aménagement des bureaux se sont poursuivies cette année, particulièrement lors de l'aménagement du nouveau local du rez-de-chaussée ouest au siège social.		

Objectif gouvernemental	Action	Cibles	Indicateurs
1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics	2. Renforcer la prise en compte des principes de développement durable	D'ici mars 2020, 80 % du personnel ciblé est formé à la prise en compte des principes de développement durable D'ici mars 2020, prendre en compte les principes de développement durable lors de l'élaboration d'au moins une action structurante	Proportion du personnel ciblé formé à la prise en compte des principes de développement durable Nombre d'actions structurantes ayant fait l'objet de la prise en compte des principes de développement durable
Résultats de l'année			
Résultat lié à la cible	En 2016-2017, 0 % du personnel ciblé a été formé. Aucune action structurante n'a fait l'objet d'une prise en compte des principes de développement durable en 2016-2017.		
Mesure de l'indicateur	Un suivi est fait des formations et des démarches de prise en compte des principes dans les actions structurantes de l'organisation.		
Liens avec la SGDD	Résultats 10 et 16.		
Description	Les moyens prévus pour réaliser cette action devraient être mis en œuvre dans les prochaines années. En 2016-2017, le personnel à former a été ciblé. De plus, si aucune démarche de prise en compte des principes n'a été réalisée en 2016-2017, un tel exercice a toutefois eu lieu l'année précédente lors de l'élaboration de la planification stratégique 2016-2021 de l'organisation.		

Objectif gouvernemental	Action	Cibles	Indicateurs
1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique	3. Développer davantage les connaissances du personnel en matière de développement durable	Quatre activités de sensibilisation réalisées par année	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées
Résultats de l'année			
Résultat lié à la cible	Huit activités de sensibilisation ont été réalisées en 2016-2017.		
Mesure de l'indicateur	Un suivi est fait de chaque activité de sensibilisation réalisée au cours de l'année.		
Liens avec la SGDD	Résultat 17.		
Description	Cette année, quatre activités de sensibilisation ont porté sur le transport : ■ un sondage sur le vélo a été mené auprès des employés; ■ une conférence sur le vélo-boulot a été donnée au siège social; ■ le Curateur public a participé au Défi sans auto solo; ■ le Curateur public a publié un article intranet pour annoncer l'obtention d'un Certificat de reconnaissance Pro-mobilité durable soulignant ses efforts de promotion de l'utilisation de modes de transport durables auprès de ses employés. De plus, quatre articles intranet ont été publiés sur divers sujets liés au développement durable.		

Objectif gouvernemental	Action	Cibles	Indicateurs
A21-7 Reconnaître le rôle de la culture comme vecteur de cohésion sociale. Valoriser l'engagement des artistes et des citoyennes et citoyens dont l'action culturelle contribue au développement social et économique de leur milieu de vie	4. Favoriser l'inclusion sociale des personnes inaptes	D'ici mars 2021, 70 % des adultes représentés sont protégés en tout ou en partie par un proche D'ici mars 2021, 75 % des personnes représentées par le Curateur public ont un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime et 75 % ont une mise à jour annuelle de ce plan	Pourcentage d'adultes représentés protégés en tout ou en partie par un proche Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime et une mise à jour annuelle
Résultats de l'année			
Résultat lié à la cible	Au 31 mars 2017, 63,3 % des adultes représentés étaient protégés en tout ou en partie par un proche. Au 31 mars 2017, 65 % des personnes représentées par le Curateur public avaient un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime et 50 % des personnes pour qui un suivi du plan était à faire ont eu une mise à jour de ce plan entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017.		
Mesure de l'indicateur	Les résultats proviennent du suivi des cibles 1.2, 4.1 et 4.2 du Plan stratégique 2016-2021 du Curateur public.		
Liens avec la SGDD	Lien général avec l'orientation 4 de la SGDD. Objectif 7 de l'Agenda 21 de la culture du Québec.		
Description	Pour la réalisation de cette action, plusieurs moyens sont actuellement utilisés. Par exemple, des projets-pilotes ont été menés cette année pour développer des pratiques visant à encourager les proches à représenter les personnes inaptes ou à contribuer à la représentation par le Curateur public. De plus, un nouvel outil a été implanté cette année dans le système informatique du Curateur public. Il permet une plus grande clarté et une plus grande personnalisation des plans de représentation. Ces plans, élaborés pour les personnes représentées par le Curateur public, visent notamment à tenir compte du degré d'autonomie de chaque personne. Ils peuvent être liés à l'objectif 7 de l'Agenda 21, puisqu'ils permettent de valoriser la prise en compte des valeurs et de l'identité des personnes représentées, dans toute leur diversité.		

6

ANNEXES

ANNEXE A -
COORDONNÉES DES BUREAUX DU CURATEUR PUBLIC

Vous pouvez joindre le Curateur public en composant le **514 873-4074** ou le **1800 363-9020** ou par courriel au **www.curateur.gouv.qc.ca/nousjoindre**.

Le service de l'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, boulevard 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-Lemoyne
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

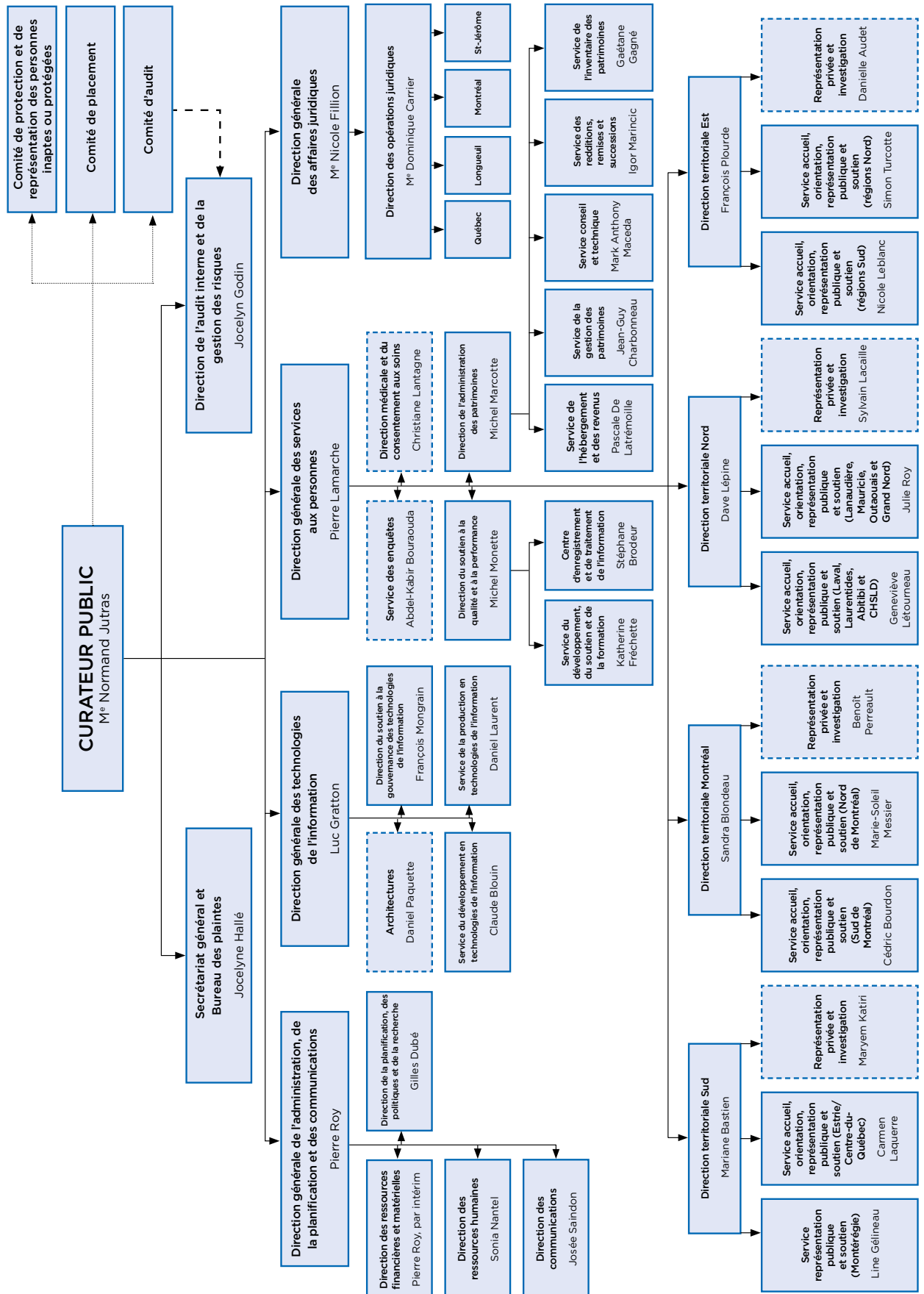
Bureau de Victoriaville

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

**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.

**Pour plus d'informations sur la protection
des majeurs inaptes, le mandat de protection
ou la tutelle des biens d'un mineur, visitez
notre site Web au www.curateur.gouv.qc.ca**



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 2017, 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^{me} Louise Francoeur.

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 de placement 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. Gilles Chouinard et de M^{me} Louise Charette.

Le Comité d'audit

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

Les membres actuels du Comité d'audit sont M^{me} Marjolaine Loisel, M^{me} Diane Leblanc, M^{me} Christiane Lecompte et M. Jacques Bisson. De plus, M. Jean Tessier s'est joint au comité en janvier 2017.

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 quatre reprises.

À la demande du curateur public, les membres ont accepté le renouvellement de leur acte de nomination en juin 2016.

ANNEXE D – ÉTATS FINANCIERS DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2016

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,



M^e Normand Jutras

Le directeur général des services aux personnes,



Pierre Lamarche

Le directeur général de l'administration,



Pierre Roy

Le directeur des ressources financières et matérielles,



Denis Lacroix

Montréal, le 24 octobre 2017



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 2016, l'état du résultat net et global, l'état de la variation de l'actif net et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi 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 2016, 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

Vérificateur général adjoint

Montréal, le 24 octobre 2017

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
AU 31 DÉCEMBRE 2016
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2016	2015
ACTIF SOUS ADMINISTRATION		
PORTEFEUILLES COLLECTIFS (notes 3a, 3e, 3f, 5, 16)		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (notes 3d, 6)	63 964	63 691
Intérêts à recevoir	104	122
Placements	223 705	212 344
	287 773	276 157
PATRIMOINES ADMINISTRÉS (notes 2e, 3b, 3f)		
Comptes bancaires, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme (notes 2d, 7)	30 077	30 755
Frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance	13 231	12 801
Placements (note 8)	79 633	68 688
Billets et autres créances (note 2d)	14 943	15 953
Biens immobiliers	85 345	81 666
Valeur de rachat des polices d'assurance vie	5 339	4 929
Arrangements préalables funéraires	4 885	4 945
Autres actifs (note 9)	2 884	2 646
	236 337	222 383
	524 110	498 540
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION		
PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (notes 3e, 3f, 16)		
Charges à payer	171	200
Dû au fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalité de remboursement	1 302	1 068
	1 473	1 268
PASSIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS (notes 2e, 3c, 3f)		
Sommes à payer (note 10)	37 932	30 787
Emprunts hypothécaires	5 374	6 064
Prestations, avantages et indemnités perçus d'avance	4 833	4 770
Bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité (note 11)	34 281	29 957
	82 420	71 578
ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION	440 217	425 694
	524 110	498 540

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 2016
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2016	2015
Produits d'intérêts des portefeuilles collectifs (<i>note 3g</i>)	7 734	7 778
Moins :		
Honoraires d'administration	3 594	3 467
Taxes sur les honoraires d'administration	538	519
Frais de garde et autres services	232	230
Produits d'intérêts nets	3 370	3 562
Gains (pertes) à la disposition de placements (<i>note 3g</i>)	(465)	(1 533)
Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements (<i>note 3g</i>)	(2 576)	2 156
RÉSULTAT NET ET GLOBAL DE L'EXERCICE (<i>notes 3h, 12</i>)	329	4 185

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 2016
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2016	2015
Résultat net et global de l'exercice	329	4 185
Sommes gagnées et charges engagées pour le compte des patrimoines administrés (note 3i)		
Prestations, avantages et indemnités gagnés (note 13)	221 024	212 256
Frais d'hébergement et de subsistance engagés (note 14)	(215 551)	(207 965)
Honoraires du Curateur public du Québec	(12 331)	(10 287)
	(6 858)	(5 996)
Variation relative à la réception et à la réévaluation d'éléments de patrimoine (note 3i)		
Biens reçus durant l'exercice	83 278	79 776
Passifs pris en charge au cours de l'exercice	(18 558)	(13 966)
Réévaluation d'éléments d'actif	1 639	2 339
	66 359	68 149
Remises (note 3i)		
Remises nettes des passifs	(45 307)	(46 999)
AUGMENTATION DE L'ACTIF NET	14 523	19 339
ACTIF NET AU DÉBUT DE L'EXERCICE	425 694	406 355
ACTIF NET À LA FIN DE L'EXERCICE	440 217	425 694

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 2016

(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2016	2015
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Entrées de trésorerie		
Encaissements de prestations, avantages et indemnités	216 750	210 627
Encaissements découlant de la cession d'actifs	53 929	46 793
Encaissements transitoires pour le compte du fonds consolidé du revenu	3 130	3 584
Encaissements du fonds consolidé du revenu	1 809	1 292
Encaissements d'intérêts sur placement	789	717
	276 407	263 013
Sorties de trésorerie		
Décaissements liés aux frais d'hébergement et de subsistance	209 256	203 417
Remises	29 273	31 259
Versements au fonds consolidé du revenu	16 165	16 354
Palements des emprunts hypothécaires et des sommes à payer	9 826	7 858
Achats d'actifs	583	788
	265 103	259 676
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	11 304	3 337
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisitions de placements dans les portefeuilles collectifs	(73 242)	(60 021)
Dispositions de placements dans les portefeuilles collectifs	62 211	57 115
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(11 031)	(2 906)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	273	431
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	63 691	63 260
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE (notes 3d,6)	63 964	63 691

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2016****(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)****1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS**

Le curateur public est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la Loi sur le curateur public (RLRQ, chapitre C-81). Le siège social de l'organisme 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 de mineurs, en plus d'assumer lui-même parfois la tutelle des biens de mineurs.

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

Conformément à l'article 55 de la Loi sur le curateur public, 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 qui sont comptabilisés dans les états financiers consolidés du gouvernement du Québec.

2. BASE DE PRÉPARATION**2a) Déclaration de conformité**

Les présents états financiers des comptes sous administration du Curateur public ont été préparés selon les Normes internationales d'information financière (IFRS) en vigueur au 31 décembre 2016.

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public ont été approuvés et autorisés pour publication par le curateur public le 24 octobre 2017.

2b) Base d'évaluation

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

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

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

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2016****(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)****2c) Monnaie fonctionnelle et monnaie de présentation**

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

2d) Utilisation d'estimations

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

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

Évaluation des caisses des bénéficiaires – patrimoines administrés

Les établissements reçoivent périodiquement au 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 d'autres créances tels que des reconnaissances de dettes, des droits successifs et d'autres créances découlant de jugements de cour au bénéfice des personnes qu'il représente. Le Curateur public effectue annuellement une analyse détaillée des billets et autres créances afin de déterminer dans quelle mesure ils sont recouvrables.

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

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

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

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2016****(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 les passifs des patrimoines administrés par le Curateur public lui sont confiés par la loi, sans égard à leur forme économique. La prise en charge de ces actifs et passifs n'entraîne aucun coût d'acquisition, de transformation ou d'exploitation pour le Curateur public.

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

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

Dans leur cas, les biens immobiliers sont généralement utilisés par les personnes représentées dans le but de se loger. Étant donné qu'ils ne sont pas utilisés dans le but de produire des biens et des services, 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 ces biens.

Quant à eux, les placements des patrimoines administrés comprennent une diversité d'éléments détenus de façon nominative par les personnes représentées par le Curateur public. Ils ne font l'objet ni d'une stratégie d'investissement structurée ni d'une gestion globale des risques. Ainsi, le recours au coût amorti ou à la juste valeur comme base d'évaluation ne serait pas approprié puisque la prise en charge des placements par le Curateur public n'engendre aucun coût et que les décisions liées à l'administration des patrimoines ne sont pas prises selon la juste valeur. En conséquence, la norme 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'aurait en soi aucune signification et ne procurerait aucun avantage supplémentaire pour les utilisateurs des états financiers.

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

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2016****(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 des pierres précieuses, des collections d'objets, des œuvres d'art, des instruments et des outils spécialisés pour lesquels aucune évaluation fiable n'est disponible au prix d'un effort raisonnable. En l'absence d'une telle évaluation, le Curateur public inscrit ces actifs et ces passifs à la valeur symbolique de 1 \$.

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

Compte tenu de la diversité des biens administrés par le Curateur public, il peut arriver qu'il ne soit pas possible d'obtenir une évaluation fiable d'un élément de patrimoine en date du 31 décembre. Une telle situation peut survenir lorsqu'un tiers, par exemple une institution financière, ne répond pas aux demandes d'informations du Curateur public. Lorsque la valeur au 31 décembre n'est pas disponible et que la direction juge qu'il n'est pas possible de l'obtenir au prix d'un effort raisonnable, 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 ses organismes, toute entente en vue de l'application de la Loi sur le curateur public. Dans ce cas, la gestion des portefeuilles doit respecter les règles du Code civil du Québec relatives aux placements présumés sûrs.

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

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

Les portefeuilles collectifs du Curateur public comprennent un fonds d'encaisse et un fonds de revenu. La note 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 qu'il administre. Ces patrimoines comprennent des comptes bancaires, des caisses des bénéficiaires et des 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 2016****(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 à eux, les emprunts hypothécaires 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 collectifsÉvaluation 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 les créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Les prêts et les 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 2016****(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, car 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 les informations sur ceux-ci sont fournies sur cette base à la direction;
- La trésorerie et les intérêts à recevoir sont classées en tant que prêts et créances;
- Les charges à payer sont classées comme autres passifs.

3f) Méthode d'évaluation des actifs et passifsPortefeuilles 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 public s'en remet à son gardien de valeurs pour établir la juste valeur des équivalents de trésorerie et des placements comme 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.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2016****(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)**Patrimoines administrés

■ Comptes bancaires, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme

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

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

La valeur des caisses des bénéficiaires, détenues au nom des personnes représentées dans les établissements, est comptabilisée à la valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond à l'estimation en fin d'exercice à partir de la valeur moyenne des soldes confirmés au 1^{er} juillet 2016.

■ 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 établie selon le rôle d'évaluation transmis par les organismes municipaux.

■ Valeur de rachat des polices d'assurance vie

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2016****(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)****■ Arrangements préalables funéraires**

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

■ Autres actifs

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

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

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

■ Sommes à payer, emprunts hypothécaires et bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité

Les sommes à payer, les emprunts hypothécaires et les bons et subventions reportés pour l'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 2016****(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. MODIFICATION AUX MÉTHODES COMPTABLES**Nouvelle norme comptable publiée mais qui n'est pas encore en vigueur****IFRS 9 - *Instruments financiers***

En février 2015, le CNC a approuvé et publié la version définitive de la nouvelle norme IFRS 9, « Instruments financiers », qui 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 aux 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 à elles, les dispositions de la comptabilité de couverture comprennent notamment un élargissement des risques admissibles à celle-ci, des changements significatifs dans la façon d'aborder l'évaluation de l'efficacité d'une couverture, et des obligations d'informations étendues quant aux activités d'une entité en matière de gestion de risques.

Cette norme s'appliquera aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2018 de façon rétroactive 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 d'appliquer celle-ci de façon anticipée.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2016

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

5. PORTEFEUILLES COLLECTIFS

ACTIF	Fonds d'encaisse		Fonds de revenu		Total
	2016	2015	2016	2015	
Trésorerie et équivalents de trésorerie*	63 964	63 691	-	-	63 964
Intérêts à recevoir	104	122	-	-	104
Placements**	20 806	19 271	202 899	193 073	223 705
	84 874	83 084	202 899	193 073	287 773
					276 157

* **Trésorerie et équivalents de trésorerie**

Les équivalents de trésorerie incluent des billets escomptés et des bons du Trésor. Les taux d'intérêt effectifs varient de 0,55 % à 0,83 % (au 31 décembre 2015 : 0,54 % à 0,80 %).

** **Placements**

Les placements du fonds d'encaisse incluent des obligations. Les taux d'intérêt effectifs varient de 1,36 % à 1,46 % (au 31 décembre 2015 : 1,31 % à 1,57 %).

Les placements du fonds de revenu représentent les sommes disponibles provenant des biens que le Curateur public administre et sont investis dans des unités de participation du fonds de revenu. Ces unités sont encaissables sans préavis à leur valeur liquidative par part. Au 31 décembre 2016, la juste valeur des unités de participation se détaille comme suit :

	Fonds de revenu	
	2016	2015
Nombre d'unités	7 613 632	7 144 214
Juste valeur par unité (\$)	26,64947	27,02519
Juste valeur des unités	202 899	193 073

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 effectifs varient de 1,62 % à 5,11 % (au 31 décembre 2015 : 2,00 % 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 2016****(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 :

	2016	2015
Trésorerie	6 747	12 316
Équivalents de trésorerie	57 217	51 375
	63 964	63 691

**7. COMPTES BANCAIRES, CAISSES DES BÉNÉFICIAIRES ET DÉPÔTS
À TERME – PATRIMOINES ADMINISTRÉS**

	2016	2015
Dépôts à terme	16 065	14 294
Comptes bancaires	9 439	11 825
Encaisse chez les courtiers	1 344	1 503
Caisses des bénéficiaires	3 229	3 133
	30 077	30 755

8. PLACEMENTS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2016	2015
Placements inclus dans les régimes enregistrés	63 823	55 549
Obligations	5 786	5 114
Fonds communs de placement	6 513	4 775
Actions	3 511	3 250
	79 633	68 688

9. AUTRES ACTIFS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2016	2015
Objets de valeur	1 686	1 601
Véhicules automobiles	1 150	974
Biens en entrepôt	35	58
Autres actifs	13	13
	2 884	2 646

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2016****(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)****10. SOMMES À PAYER – PATRIMOINES ADMINISTRÉS**

	2016	2015
Sommes à payer diverses	37 874	30 662
Dépôts sur offres d'achat	58	125
	37 932	30 787

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

Les bons et les subventions reportés pour l'épargne-invalidité correspondent aux montants que le gouvernement fédéral verse dans les régimes enregistrés d'épargne-invalidité (REEI) pour les patrimoines administrés. À moins que le bénéficiaire satisfasse aux critères établis par l'Agence du revenu du Canada, ces montants doivent être maintenus dans le régime pendant au moins 10 ans. Lorsque les fonds sont retirés avant cette date, tous les bons et subventions versés dans le REEI pendant les 10 ans avant le retrait doivent être remboursés au gouvernement.

(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	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Produits d'intérêts	772	752	6 962	7 026	7 734	7 778
Moins :						
Honoraires d'administration	582	566	3 012	2 901	3 594	3 467
Taxes sur les honoraires d'administration	87	85	451	434	538	519
Frais de garde et autres services	103	101	129	129	232	230
Produits d'intérêts nets	-	-	3 370	3 562	3 370	3 562
Gains (pertes) à la disposition de placements	-	-	(465)	(1 533)	(465)	(1 533)
Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements	-	-	(2 576)	2 156	(2 576)	2 156
Résultat net et global	-	-	329	4 185	329	4 185

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2016****(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)****13. PRESTATIONS, AVANTAGES ET INDEMNITÉS GAGNÉS**

	2016	2015
Programme de la sécurité de la vieillesse	81 057	75 542
Programme de la solidarité sociale	69 943	68 431
Autres prestations	26 865	26 124
Régime de rentes du Québec	23 804	23 500
Crédits de taxes et impôts	14 407	14 412
Salaires et avantages sociaux	1 077	1 007
Loyers	918	981
Assurances	511	604
Intérêts et dividendes	644	444
Compensations pour pertes financières	487	219
Indemnités reçues	209	45
Autres produits	1 102	947
	221 024	212 256

14. FRAIS D'HÉBERGEMENT ET DE SUBSISTANCE ENGAGÉS

	2016	2015
Frais d'hébergement et allocations pour menues dépenses	185 430	179 880
Frais médicaux	8 287	7 580
Impôts et taxes	6 652	5 128
Services funéraires	3 471	3 971
Services publics	3 768	3 585
Achats de biens meubles de consommation courante	1 193	1 072
Frais immobiliers	1 613	1 720
Primes d'assurance	1 844	1 510
Frais juridiques	902	944
Frais pour préparation des déclarations fiscales	787	796
Frais de déménagement ou d'entreposage	297	347
Pensions alimentaires	409	444
Autres frais	898	988
	215 551	207 965

15. GESTION DU CAPITAL

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

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

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2016

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

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

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

La politique de placement prévoit qu'au moins quatre fois l'an, le Curateur public doit soumettre un rapport au Comité de placement sur l'état des placements.

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

- passe en revue les catégories d'actifs et les flux monétaires nets des fonds collectifs;
- discute des perspectives économiques et des projets de placement de chaque gestionnaire;
- passe en revue la composition de l'actif et prend 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;
- s'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 2016****(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 le curateur public et de l'article 1339 du Code civil du Québec en matière de placements présumés sûrs.

En outre, le Curateur public gère ce risque en s'assurant de traiter avec des émetteurs de titres dont la cote de crédit est élevée et en établissant des limites de détention par catégorie d'instruments financiers dans le cadre de sa politique de placement. 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 ou les universités du Québec ne doit pas représenter plus de 15 % de la juste valeur de chaque portefeuille collectif. La somme des titres municipaux ne doit pas représenter plus de 50 % de la juste valeur du portefeuille des titres émis et garantis par le gouvernement du Québec. Elle est aussi sujette à un échantillon représentatif des titres municipaux du Québec.

Au 31 décembre 2016, 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 2016, l'exposition maximale au risque de taux d'intérêt correspond à la valeur comptable des placements des portefeuilles collectifs.

Au 31 décembre 2016, en présumant un mouvement parallèle de la courbe de taux, si les taux d'intérêt avaient été supérieurs ou inférieurs de 0,50 %, toutes les autres variables étant demeurées constantes, l'actif net des comptes sous administration aurait été supérieur ou inférieur d'un montant approximatif de 8 909 000 \$ (8 750 000 \$ au 31 décembre 2015).

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2016****(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)**

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

Au 31 décembre 2016, 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	2016	2015
Encaisse	0 %	5 %	0,04 %	0,03 %
Titres échéant à moins de 365 jours émis et garantis par le gouvernement du Canada	0 %	35 %	0,00 %	0,00 %
Titres échéant à moins de 365 jours émis et garantis par le gouvernement du Québec*	65 %	100 %	99,96 %	99,97 %
Titres échéant à moins de 365 jours de banques et de Mouvement Desjardins	0 %	15 %	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 % de la juste valeur du portefeuille selon la politique de placement. Au 31 décembre 2016, la limite de détention pour les titres de municipalités du Québec était de 30,80 % (29,60 % au 31 décembre 2015).

Fonds de revenu*

	% de détention			
	Minimum	Maximum	2016	2015
Encaisse	0 %	10 %	3,33 %	5,54 %
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an émis et garantis par le gouvernement du Canada	0 %	20 %	0,00 %	0,00 %
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an émis et garantis par le gouvernement du Québec**	80 %	100 %	96,67 %	94,46 %
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an émis et 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 et de Mouvement Desjardins	0 %	15 %	0,00 %	0,00 %
			100 %	100 %

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

** 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 % de la juste valeur du portefeuille selon la politique de placement. Au 31 décembre 2016, la limite de détention pour les titres de municipalités du Québec était de 24,46 % (12,76 % au 31 décembre 2015).

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2016****(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 (déterminées à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables.
- Niveau 3 :** Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables (données non observables). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires, ajusté pour refléter les différences entre les instruments évalués et les données de marché disponibles. Ce niveau comprend également les instruments dont l'évaluation repose sur des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte de données de marché observables, mais ajustées de manière importante afin de refléter les caractéristiques propres à l'instrument évalué.

Le classement des instruments financiers entre les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale de l'instrument et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque exercice. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2016, il n'y a eu aucun transfert significatif entre les différents niveaux hiérarchiques.

Au 31 décembre 2016, 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 valeurs 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 des créances et des autres passifs des portefeuilles collectifs est comparable à la valeur comptable en raison de l'échéance rapprochée de ces instruments financiers.



