

Rapport annuel de gestion

2017/2018

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 - 2018

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978 2 550 82151-9 (imprimé)

ISBN : 978 2 550 82152-6 (en ligne)

ISSN : 1705 2017(imprimé)

ISSN : 1705 2025 (en ligne)

© Gouvernement du Québec, 2018

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

Monsieur
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 2017-2018. 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 audités des comptes sous administration au 31 décembre 2017, tel que l'exige la Loi sur le curateur public.

Veuillez accepter, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

Le ministre de la Famille,



Mathieu Lacombe

Novembre 2018

Monsieur
Ministre de la Famille
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 2017-2018.

Ce rapport présente les résultats du Curateur public pour la deuxième année d'application de son Plan stratégique 2016-2021 et ceux de la quatrième 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 2017.

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

Le curateur public,



M^e Denis Marsolais

Novembre 2018

TABLE DES MATIÈRES

Message du curateur public	7
Déclaration du comité de direction attestant la fiabilité des données et des contrôles	8
Rapport de validation de la Direction de l'audit interne et de la gestion des risques	9
Coup d'œil sur l'année 2017-2018	10
Faits saillants	11

1. Présentation du Curateur public du Québec.....	14
Son organisation.....	15
Ses principales responsabilités.....	15
Ses clientèles.....	16
Le contexte et les enjeux.....	17

2. Résultats du Plan stratégique 2016-2021.....	21
2.1 Sommaire des résultats pour l'année 2017-2018.....	22
2.2 Résultats détaillés.....	24
Orientation 1: Encourager les proches à s'impliquer auprès des personnes inaptes.....	24
Orientation 2: Offrir un continuum de protection adapté aux besoins de la personne et à son environnement.....	26
Orientation 3: Réviser nos façons de faire en misant sur des outils modernes et le développement du personnel.....	30

3. Présentation des résultats de la Déclaration de services aux citoyens.....	33
3.1 Nos engagements généraux.....	33
3.2 Nos engagements spécifiques.....	35

4. Utilisation des ressources.....	41
4.1 Les ressources humaines.....	41
4.2 Les ressources informationnelles.....	45
4.3 Les ressources financières.....	48

5. Autres exigences législatives et gouvernementales.....	52
5.1 La politique linguistique.....	52
5.2 L'accès à l'information.....	53
5.3 La protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.....	54
5.4 Le programme d'accès à l'égalité.....	56
5.5 La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics.....	58
5.6 La stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021.....	59
5.7 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.....	59
5.8 Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022.....	59
5.9 Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics.....	60
5.10 La gestion et le contrôle de l'effectif et des renseignements relatifs aux contrats de service.....	60
5.11 Le développement durable.....	60



6. Annexes.....	63
Annexe A Coordonnées des bureaux du Curateur public.....	63
Annexe B Organigramme au 31 mars 2018.....	64
Annexe C Comités consultatifs du Curateur public.....	65
Annexe D États financiers des comptes sous administration de l'exercice clos le 31 décembre 2017.....	66



MESSAGE DU CURATEUR PUBLIC

C'est avec plaisir que je vous présente le Rapport annuel de gestion 2017-2018 du Curateur public du Québec. Il témoigne de nos activités pour assurer la protection des personnes inaptes, accompagner leurs proches et sensibiliser la population à l'importance d'être prévoyants face à l'inaptitude.

Le Curateur public vise à ce que chaque Québécois puisse compter sur un proche pour veiller sur lui et sur ses biens en cas d'inaptitude. Bien sûr, l'inaptitude ne se prévoit pas. Mais il est possible de s'y préparer. Le meilleur moyen est le mandat de protection. C'est pourquoi nous avons procédé en 2017 à une simplification et une vulgarisation de cet outil, offert gratuitement sur notre site Web. J'invite les personnes à passer à l'action dès maintenant.

Les proches jouent un rôle clé dans la protection d'une personne inapte. Ils sont souvent des protecteurs indispensables. Au cours de la dernière année, nous avons offert un soutien additionnel aux tuteurs et aux curateurs privés qui montraient plus de difficultés à assumer leur rôle et leurs responsabilités.

Bien qu'elle soit la mieux placée pour le faire, il arrive que la famille ne puisse pas prendre soin d'une personne inapte. Dans cette situation, le Curateur public est toujours là pour agir comme représentant légal, en dernier recours. À cet égard, notre organisation s'est engagée, dans son Plan stratégique 2016-2021, à protéger la personne par les mesures les plus adaptées à sa situation.

À titre de nouveau curateur public du Québec, j'entends continuer à veiller à la protection des personnes inaptes et à soutenir leurs proches. Je suis fier de compter sur la compétence et l'engagement du personnel du Curateur public pour remplir cette mission.

A stylized, handwritten signature in blue ink, consisting of a large, flowing loop.

M^e Denis Marsolais

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 contrôle 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 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 2017-2018 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 2018.

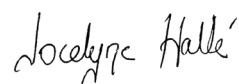
Le comité de direction,¹



M^e Denis Marsolais, curateur public



M^e Nicole Fillion, directrice générale des affaires juridiques



Jocelyne Hallé, directrice générale des affaires institutionnelles et secrétaire générale



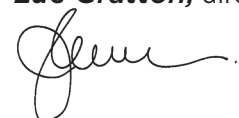
Pierre Lamarche, directeur général des services aux personnes



Pierre Roy, directeur général de l'administration



Luc Gratton, directeur général des technologies de l'information



Josée Saindon, directrice des communications

Novembre 2018

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 18 juin 2018, la structure actuelle est différente de celle présentée à l'annexe B, datée du 31 mars 2018.

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

M^e Denis Marsolais
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 2017-2018 du Curateur public du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2018, 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 2017-2018 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 2017-2018 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, novembre 2018

COUP D'ŒIL SUR L'ANNÉE 2017-2018

LE CURATEUR PUBLIC, C'EST :

693 EMPLOYÉS DONT :

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

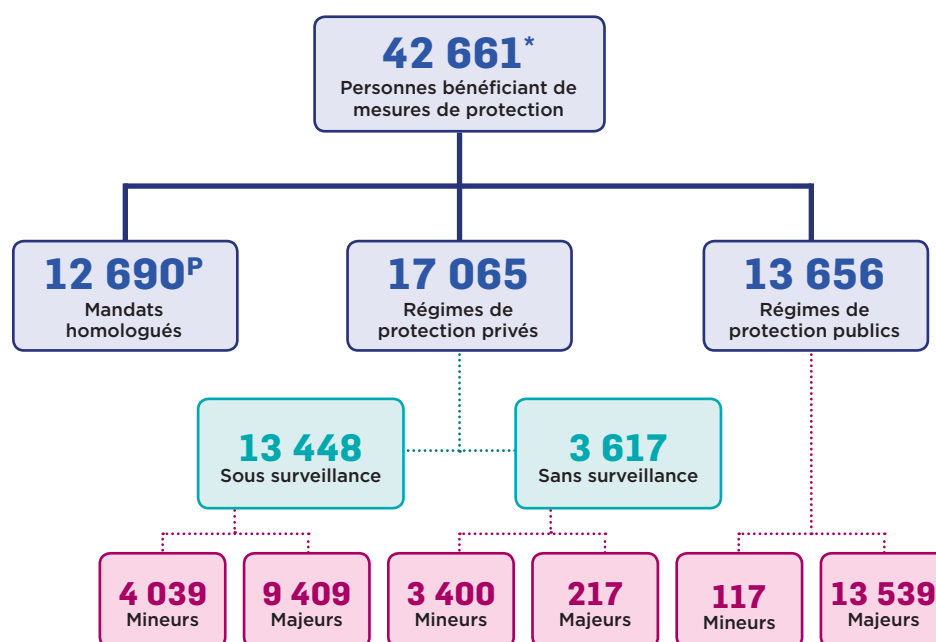
C'EST AUSSI :

- **1365** demandes d'ouverture d'un régime de protection;
- **866** personnes représentées ayant bénéficié d'un accompagnement juridique;
- **10366** demandes de consentement;
- **413** signalements traités dans l'année;
- environ **554 millions** de dollars d'actifs administrés au 31 décembre 2017, dont environ **560 biens immobiliers**;
- **68,8 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.

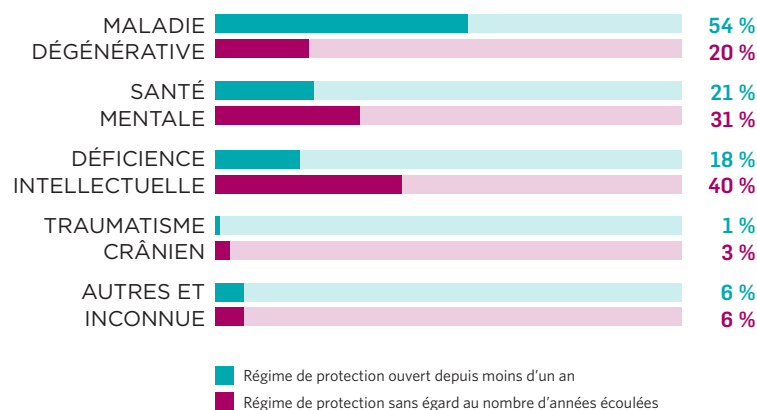
POUR DES MESURES DE PROTECTION ADAPTÉES AUX BESOINS DES PERSONNES



* 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.

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



FAITS SAILLANTS

Au-delà des dizaines de milliers d'actes accomplis en faveur des personnes représentées, la volonté du Curateur public d'offrir des services de qualité et de faire valoir les droits des personnes inaptes s'est traduite par plusieurs initiatives en 2017-2018.

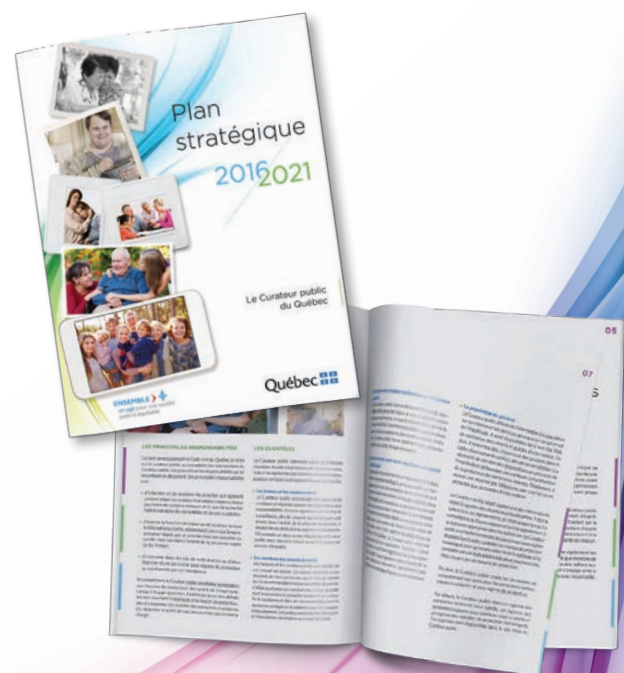
L'AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES AUX PERSONNES INAPTES, AUX TUTEURS ET AUX CURATEURS

Le Curateur public s'assure d'améliorer constamment la qualité de ses services. Le plan de représentation est au cœur de sa mission et est son principal outil pour préciser comment il assumera les responsabilités qui lui sont confiées auprès des personnes ayant un régime de protection public. Au cours de la dernière année, le Curateur public a établi un plan de représentation pour 76 % des personnes qu'il représente, moins de six mois après que la Cour lui eut confié la protection d'une personne. La cible que s'était donnée l'organisation à cet égard était de 70 % pour 2018. Les plans sont maintenant révisés annuellement pour 56 % des personnes qu'il représente, alors que la cible pour 2018 était de 50 %.

Le Curateur public doit, comme tous les tuteurs et curateurs, faire l'inventaire du patrimoine des personnes qu'il représente, ce qui constitue environ 1 200 inventaires par année. Le délai moyen de réalisation des inventaires, plus long cette année, est attribuable à des efforts intensifs pour traiter un retard de plus de 500 dossiers. Le Curateur public entreprend la nouvelle année sans retard. En outre, en ce qui concerne les visites aux personnes représentées et à leurs proches, le traitement des consentements aux soins et le traitement des signalements et des plaintes, le Curateur public est satisfait de ses résultats.

En matière de soutien et de surveillance des tuteurs et des curateurs, tous les dossiers ouverts depuis plus d'un an ont fait l'objet d'une évaluation du fonctionnement du régime, de façon qu'un soutien additionnel soit offert aux tuteurs et aux curateurs qui semblent avoir plus de difficultés à assumer leur rôle et leurs responsabilités.

Les activités de soutien des tuteurs et des curateurs et des membres des conseils de tutelle ont été l'objet de beaucoup d'attention au cours de la dernière année et les résultats sont positifs. Il reste des retards à rattraper dans le traitement des rapports annuels d'administration des tuteurs et des curateurs, mais les nouvelles ressources consenties par le gouvernement au Curateur public permettront de le faire au cours du prochain exercice financier. Le Curateur public a procédé à un ajustement de la structure de gouvernance des équipes qui soutiennent les tuteurs et les curateurs, et il y a ajouté des ressources professionnelles pour s'adapter à la complexité de plus en plus grande des situations à traiter.



LE MANDAT DE PROTECTION, UN OUTIL INDISPENSABLE

Une nouvelle version du mandat de protection a été lancée en octobre 2017. Le nouveau document proposé est simplifié et a fait l'objet d'un important travail de vulgarisation. Son contenu et le guide qui l'accompagne ont été entièrement revus et des outils pratiques, comme un lexique, ont été ajoutés. Plusieurs invités des domaines bancaire, financier, associatif et communautaire étaient présents à ce lancement, qui a été relayé de nombreuses fois dans la presse et les médias sociaux.

De plus, une campagne publicitaire faisant la promotion du mandat de protection a eu lieu en octobre 2017. Entièrement numérique, cette campagne s'adressait aux adultes de la génération X et aux jeunes baby-boomers. De plus, le Curateur public a réalisé sa première campagne de marketing social, qui visait à valoriser l'engagement des proches envers les personnes inaptes. Elle s'est déroulée en février 2018. En plus d'être sur Facebook et sur le Web, elle a été diffusée sur les ondes de 60 stations de radio à la grandeur du Québec.



CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Durant la dernière année, le Curateur public a adopté un Code d'éthique et de déontologie destiné aux membres du personnel. Le curateur public s'assure que les plus hauts standards en matière d'intégrité et d'éthique sont appliqués au sein de son organisation, puisque les décisions prises par son personnel peuvent avoir des conséquences importantes sur la vie des personnes. En novembre 2017, les membres du Comité de placement du Curateur public ont aussi adopté un Code d'éthique et de déontologie. Ce comité, dont les membres sont nommés par le ministre responsable du Curateur public, conseille le curateur public en matière de placement des biens dont il assume l'administration collective. Leur code présente notamment les valeurs préconisées par les membres du Comité ainsi que les principes d'éthique et les règles de déontologie qu'ils doivent respecter.

PARTICIPATION AU GROUPE D'EXPERTS SUR L'INAPTITUDE ET L'AIDE MÉDICALE À MOURIR

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a mis en place en octobre 2017 un groupe d'experts sur la question de l'inaptitude et de l'aide médicale à mourir. Deux de ses membres proviennent du Curateur public. M^{re} Nicole Filion, directrice générale des affaires juridiques, y participe en tant que coprésidente. De plus, Dre Véronique Chaput, médecin-évaluatrice au Curateur public, a également été invitée à se joindre à ce groupe d'experts, qui devra se pencher sur l'application de l'aide médicale à mourir aux personnes inaptes, notamment en ce qui a trait aux demandes médicales anticipées.

ENSEMBLE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES ÂÎNÉS

Depuis février 2018, le Curateur public est signataire de l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées. Au total, huit ministères et organismes se sont mobilisés autour de ce projet. Cette entente vise à mettre en place un processus d'interventions permettant des actions rapides, concertées et complémentaires entre les partenaires, afin d'intervenir dans des situations de maltraitance touchant des personnes âgées. La mise en œuvre de cette entente se déploiera sur l'ensemble des régions du Québec au cours des trois prochaines années.

Le Curateur public a en outre inscrit trois actions au nouveau Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022, lancé en juin 2017 par le Secrétariat aux aînés. Ce dernier a organisé en février 2018 le Forum sur la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées, auquel le Curateur public a participé. Ce forum a mené à la création d'un comité consultatif sur la maltraitance financière et matérielle, auquel siège le directeur de la gestion des patrimoines du Curateur public, M. Owen-John Peate.

MISE EN PLACE D'UN PROCESSUS POUR PRÉVENIR LES ABUS FINANCIERS

Le Curateur public a aussi mis en place un processus, afin que les personnes qu'il représente soient davantage protégées contre les abus financiers et qu'une surveillance étroite et un contrôle des montants versés aux personnes soient exercés. Ces nouvelles règles ont été portées à la connaissance de toutes les institutions du réseau de la santé et des services sociaux qui hébergent des personnes sous régime de protection. Le Curateur public s'est assuré que sa publication produite en 2017 *La gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des personnes représentées par le Curateur public* fasse l'objet d'une vaste distribution au sein de ces institutions.



SENSIBILISER LA POPULATION À L'INAPTITUDE

En 2017-2018, le Curateur public a poursuivi ses efforts visant à sensibiliser la population à l'inaptitude. En plus des tournées régionales du curateur public, la participation à 75 événements publics (salons et conférences) ainsi que la publication d'articles dans divers médias ont permis à l'organisation d'atteindre un public diversifié.

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'incapacité 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'incapacité 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. Il exerce à l'égard de son personnel les pouvoirs que confère la Loi sur la fonction publique à un dirigeant d'organisme. Trois comités consultatifs l'assistent dans l'exercice 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 693 employés au service des personnes inaptes. Quatre directions territoriales offrent des services directs aux personnes inaptes et à leurs représentants. L'organisation compte des bureaux régionaux et plusieurs points de service partout au Québec. Ils sont énumérés à l'annexe A. Au siège social, situé à Montréal, les directions de l'administration des patrimoines et du consentement aux soins appuient le personnel des directions territoriales et offrent aussi certains services. De plus, des directions de soutien à la mission épaulent celles qui offrent les services directs, informent les citoyens et alimentent les connaissances et les réflexions entourant l'inaptitude et les mesures de protection.

SES PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

Les devoirs et obligations du Curateur public sont édictés par la Loi sur le curateur public. 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.

De plus, le Curateur public sensibilise la population aux besoins de protection découlant de l'inaptitude. Lorsqu'il le juge opportun, il participe aussi aux débats sociaux touchant l'inaptitude et le besoin de protection, afin d'y exprimer les intérêts des personnes inaptes 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 et du patrimoine de mineurs. Il ne représente pas toutes les personnes incapables, puisque certaines sont représentées par leurs proches.

Les tuteurs et les curateurs privés

Les tuteurs et les curateurs privés représentent légalement un proche, afin de s'assurer de sa protection, de l'exercice de ses droits civils ou de l'administration de ses biens. Le Curateur public accompagne les tuteurs et les curateurs privés et il les soutient dans l'exercice 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 incapables 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 incapable 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 incapable 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 incapables, le Curateur public diffuse de l'information à la population sur sa mission et ses services ainsi que sur l'incapacité. Il fait la promotion du mandat de protection et sensibilise ainsi les citoyens à la nécessité de prendre des dispositions en prévision de l'incapacité. 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 incapables. 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 transmettant 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 une évaluation 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.



SES PARTENAIRES ET SA PARTICIPATION AUX ORIENTATIONS GOUVERNEMENTALES

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 à la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes. 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.

LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

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

L'engagement des proches auprès des personnes inaptes

Deux sondages menés dans les dernières années par le Curateur public révèlent que les Québécois aspirent à ce que les personnes inaptes soient protégées par leurs proches. Neuf Québécois sur dix souhaiteraient que ce soit un proche qui les protège s'ils devenaient inaptes et la même proportion accepterait de le faire si on le leur demandait. Seulement 1 % des Québécois affirment n'avoir personne dans leur entourage à qui demander de s'occuper d'eux s'ils devenaient inaptes.

Bien sûr, la composition des familles a changé au cours des 40 dernières années et ces changements peuvent influencer les solidarités sociales et familiales à venir. 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 penser 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 demeure aussi possible que les liens ne soient pas toujours suffisamment forts lorsque survient la nécessité de prendre en charge une personne devenue inapte.

Actuellement, plus de 60 % des adultes inaptes (sous tutelle, curatelle ou mandat de protection homologué) sont représentés en tout ou en partie par un proche.

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 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, plus 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 % 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. Par exemple, au cours des 10 dernières années, la valeur des actifs administrés pour les personnes représentées par le Curateur public a presque doublé.

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.

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.

La reconnaissance des droits des personnes handicapées, dont font partie les personnes incapables, 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.

Nécessité :

Ce principe signifie que la mesure de protection légale doit être justifiée. L'incapacité 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.

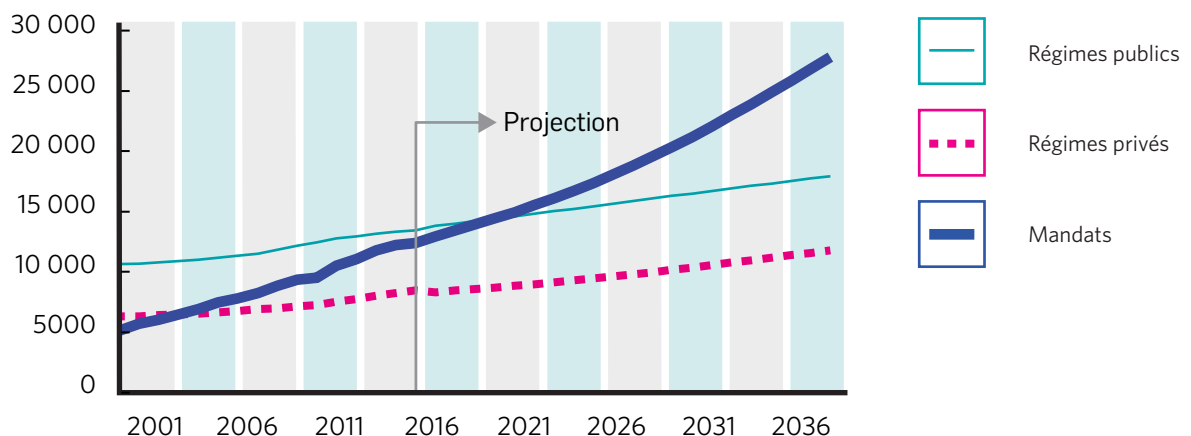
Proportionnalité :

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 incapables 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 incapables 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 ni 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 totale 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 ses 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.

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.

L'année 2017-2018 est la deuxième année d'application du plan stratégique. Deux cibles sur treize ont déjà été atteintes, quatre progressent bien et trois sont à surveiller, ne progressant pas comme prévu. Les résultats pour les quatre 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 2.1 présente plus en détail les mesures mises en œuvre pour atteindre les cibles du plan stratégique et les résultats obtenus en 2017-2018.

Le tableau ci-contre 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 au-delà du délai prévu.
Progresses bien	L'activité est en cours et les travaux avancent comme prévu. 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.
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 2017-2018

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 incapables	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 incapables, 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 incapable	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 du nombre de familles vieillissantes, recomposées ou plus petites. La famille et les proches d'une personne inapte s'impliquent auprès d'elle d'abord et avant tout par amour. Ils connaissent ses valeurs, ses intérêts, ses préférences et sont souvent mieux placés pour répondre à ses besoins. Plus de 160 000 adultes québécois ne seraient pas en mesure de gérer leurs finances ou de voir à leur bien-être, et, si près du tiers de ces personnes ont une mesure de protection formelle (curatelle, tutelle, mandat de protection homologué ou administration de prestations par un tiers), les autres bénéficieraient ainsi d'une aide non formalisée 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 à faciliter l'implication des proches auprès des personnes inaptes, notamment en les accompagnant davantage, 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				
Indicateur et cible		Résultats			Cote cible 2021	
		2017-2018	2016-2017	2015-2016		
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		39 % ²	-	42 %	À SURVEILLER	

Un sondage téléphonique réalisé en 2018 a permis d'établir que 39 % de la population adulte québécoise avait préparé un mandat de protection. De plus, 2 % des répondants ont affirmé que leur mandat était en cours de préparation. La proportion de personnes ayant préparé un mandat de protection demeure donc stable par rapport à 2015. Cette année-là, 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 %.

Bien que la cible intermédiaire visée n'ait pas été atteinte en mars 2018, le Curateur public a poursuivi tout au long de l'année ses efforts de promotion du mandat de

² Les résultats sont considérés comme stables, puisqu'ils se trouvent à l'intérieur de la marge d'erreur des sondages réalisés au cours des dernières années, qui est de $\pm 3,1$ %, selon un intervalle de confiance de 95 %. Ce sont 1 000 adultes québécois qui ont été sondés.

protection, afin de sensibiliser les citoyens à l'importance d'agir avant que ne survienne l'incapacité. En octobre 2017, il lançait une toute nouvelle version simplifiée du guide et du mandat de protection. À la même période, il tenait sa campagne annuelle sur le mandat de protection. Cette activité phare a été soutenue toute l'année par diverses publications sur les réseaux sociaux, le Web, divers dépliants et la participation à 75 événements publics.

Les tournées du curateur public permettent également de renseigner la population sur les divers enjeux liés à l'incapacité. Au cours de ses tournées dans les régions de Montréal, de la Montérégie, de la Mauricie, de l'Estrie et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, il a rencontré des personnes représentées, des représentants du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que la presse.

Indicateur et cible	Résultats			Cote cible 2021	
	31 mars 2018 ^P	31 mars 2017 ^P	31 mars 2016 (donnée révisée ³)		
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	63,5 %	62,6 %	62,2 %	À SURVEILLER	

Au 31 mars 2018, 63,5 % des adultes représentés (sous curatelle, tutelle ou mandat de protection homologué) étaient protégés en tout ou en partie par un de leurs proches. Ces derniers sont les premiers concernés par la protection d'une personne inapte, 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.

Bien que la cible intermédiaire visant une augmentation de trois points de pourcentage n'ait pas été atteinte, le Curateur public a poursuivi ses efforts tout au long de l'année 2017-2018 pour favoriser l'engagement des

proches. En plus de faire la promotion du mandat de protection, il a réalisé sa première campagne de marketing social valorisant l'engagement des proches envers les personnes incapables. Elle s'est déroulée en février 2018.

De plus, le nombre de régimes de protection publics au 31 mars 2018 a peu augmenté. Lorsqu'il reçoit un rapport d'évaluation médicale et psychosociale recommandant l'ouverture d'un régime de protection public, le Curateur public s'assure que toutes les autres solutions ont été examinées et que la situation de la personne requiert effectivement qu'elle soit représentée, et il vérifie auprès des proches s'ils peuvent assumer le rôle de tuteur ou de curateur.

3 Puisque la loi n'exige pas des mandataires qu'ils informent 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 la révision à la baisse de la proportion indiquée comme point de départ dans la cible, la faisant passer de 64 % à 62,2 %.

P Provisoire : Cette donnée inclut le nombre de mandats homologués qui demeure provisoire pendant deux ans, puisque des épurations ont lieu chaque année pour retirer les mandants décédés.

OBJECTIF 2 FACILITER LA PRISE EN CHARGE PAR LES PROCHES DES PERSONNES INAPTES, EN PLANIFIANT DES ACTIONS CONCERTÉES AVEC LES PARTENAIRES					
Indicateur et cible		Résultats cumulatifs			Cote cible 2021
		2017-2018	2016-2017	2015-2016	
2.1 Nombre de nouvelles actions concertées réalisées Cible: Deux nouvelles actions concertées d'ici mars 2018 et trois autres d'ici mars 2021					PROGRESSE BIEN (cible intermédiaire atteinte) 
		2	1	-	

Le Curateur public a atteint sa cible intermédiaire cette année. En effet, une première action concertée avait été réalisée en 2016-2017 avec la Régie de l'assurance maladie du Québec. Une deuxième action concertée a été réalisée cette année avec l'Association de médiation familiale du Québec. Cette collaboration a permis de développer une formation de médiation propre aux régimes et aux mandats de protection, donnée à 30 médiateurs familiaux accrédités. Ces derniers pourront offrir la médiation en cas de conflit, notamment lors de l'ouverture de régimes, l'homologation de mandats ou le maintien de régimes de protection privés, favorisant l'engagement des familles et

des proches dans la représentation des personnes inaptes.

Le Curateur public a de plus entamé une autre action concertée en 2017-2018, en signant une lettre d'entente avec l'Office des personnes handicapées du Québec. Un comité de travail a été mis sur pied et visera principalement à faciliter l'orientation de la clientèle vers les services du partenaire chaque fois que cela sera pertinent. Cette coopération permettra d'agir davantage en complémentarité et de faciliter, notamment, l'accès aux programmes et services aux personnes inaptes et à leurs représentants légaux.

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 permettent 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 qui mise, notamment, sur le déploiement de nouvelles pratiques permettant d'accentuer l'implication des proches auprès des personnes inaptes. Ainsi, le Curateur public mise sur 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 une assistance. 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, d'un curateur ou d'un mandataire 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
------------	---

Indicateur et cible		Résultats			Cote cible 2021	
		2017-2018	2016-2017	2015-2016		
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	Représentants de majeurs			À VENIR		
	-	-	90 %			
	Représentants de mineurs					
	-	-	85 %			

Deux sondages ont été effectués en 2015 et 2016 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 permettront d'obtenir des résultats 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 qu'elles permettent d'accompagner convenablement les représentants légaux dans l'exercice de leurs responsabilités.

Indicateur et cible	Résultats			Cote cible 2018	
	2017-2018	2016-2017	2015-2016		
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	100 %	80 %	-	ATTEINT	

Le Curateur public a atteint sa cible cette année, puisqu'au 31 mars 2018 100 % des tuteurs et des curateurs nommés depuis plus d'un an avaient fait l'objet d'une évaluation du fonctionnement du régime.

Cette évaluation consiste à établir les besoins et les problématiques rencontrées par chaque tuteur et

curateur, afin de déterminer les interventions requises pour s'assurer qu'il a une bonne compréhension de ses obligations, qu'il les remplit adéquatement et qu'il s'adresse, en cas de besoin, aux bons interlocuteurs. Le Curateur public adapte ainsi ses interventions à chacun, et mise sur le soutien et l'accompagnement pour assurer une protection adéquate des personnes inaptes.

Indicateur et cible	Résultats			Cote cible 2021	
	2017-2018	2016-2017	2015-2016		
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.

Par la mise en œuvre, au cours des dernières années, d'une nouvelle 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.

En 2017, le traitement des manquements et des soupçons d'abus financiers par le Curateur public a été révisé et amélioré. Les objectifs de ce projet étaient d'obtenir plus rapidement les documents nécessaires à la surveillance et, dans le cas des tuteurs, des curateurs ou des membres de conseils de tutelle fautifs, de systématiser le recours aux mises en demeure et, lorsque nécessaire, de remplacer rapidement ces personnes.

D'ailleurs, le Curateur public a poursuivi le développement d'un indicateur de suivi des interventions réalisées dans le cadre des dossiers à risque. Cet indicateur contribuera à améliorer et à standardiser les interventions effectuées lorsqu'une problématique sera soulevée.

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

Indicateur et cible	Résultats			Cote cible 2021	
	2017-2018	2016-2017	2015-2016		
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	76 %	65 %	66 %	PROGRESSE BIEN (cible intermédiaire atteinte)	
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	56 %	50 %	31 %	PROGRESSE BIEN (cible intermédiaire atteinte)	

Pour l'exercice 2017-2018, 76 % des personnes représentées avaient un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime. Le Curateur public a ainsi déjà dépassé les cibles fixées à cet égard pour 2018 et 2021.

De plus, au 31 mars 2018, une mise à jour de ce plan avait été réalisée pour 56 % des personnes pour qui elle était requise. Ce résultat dépasse la cible que l'organisation s'était fixée pour 2018.

Le plan de représentation est un outil guidant le Curateur public dans l'exercice de ses fonctions de représentant légal. Il permet aux curateurs délégués d'analyser individuellement la situation d'une personne représentée, et 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 le Curateur public 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. Ce plan 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. Il comprend aussi un plan de gestion du patrimoine de la personne représentée, qui est établi une fois que l'investigation et l'inventaire complet de ses avoirs ont été complétés.

Indicateur et cible		Résultats			Cote cible 2021	
		2017-2018	2016-2017	2015-2016		
4.3 Délai de production de l'inventaire des biens des personnes représentées par le Curateur public		+ 8,5 %	- 5,0 %	-	À SURVEILLER	
		Délais moyens				
	Cible: Réduction du délai moyen de 247 jours de 25 % d'ici mars 2019 et de 33 % d'ici mars 2021	268 j	235 j	247 j		

En mars 2018, le délai moyen de production de l'inventaire était de 268 jours, ce qui représente une augmentation de 8,5 %. Cette augmentation est attribuable à des efforts intensifs effectués pour traiter un retard accumulé d'environ 500 inventaires. Au 31 mars 2018, aucun inventaire de ce groupe ne restait à produire.

Par ailleurs, le délai moyen des nouveaux inventaires produits était de 165 jours. Les nouvelles méthodes de travail semblent donc donner les résultats attendus. Le Curateur public n'ayant plus d'anciens inventaires à traiter, l'année 2018-2019 permettra d'établir un portrait

plus précis de l'évolution des délais de traitement des inventaires.

Le Curateur public a la responsabilité d'assurer la gestion du patrimoine des personnes qu'il représente et, pour ce faire, il dresse notamment, dans la première année de représentation, l'inventaire des biens de la personne représentée. Des changements apportés aux méthodes de travail 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.

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 totale 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

Indicateur et cible	Résultats			Cote cible 2019	
	2017-2018	2016-2017	2015-2016		
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	100 %	59 %	-	ATTEINT	

La cible visée pour mars 2019 est déjà atteinte, puisqu'au 31 mars 2018 la totalité des plans d'action prévus pour préparer la relève avaient été rédigés. Initialement, en 2016-2017, 51 employés avaient été identifiés comme relèves potentielles. Au cours de l'année 2017-2018, 16 relèves ont été retirées de l'exercice, en raison d'un départ de l'organisation ou de choix différents de l'employé ou du gestionnaire. De plus, dans le courant de l'année, 11 nouvelles relèves se sont ajoutées à l'exercice, portant ainsi le total à 46 relèves. Toutes ont rédigé leur plan d'action.

Cette démarche s'inscrit dans un exercice triennal de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, entrepris à l'automne 2015. Il 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. Par cette démarche, le Curateur public vise à préparer sa relève et à faire face aux mouvements de personnel. Les employés identifiés comme relèves potentielles ont reçu une documentation leur expliquant le processus pour préparer leur plan de relève. Appuyés par leur gestionnaire, ils doivent

indiquer dans un plan de relève les compétences requises pour le poste convoité et les moyens à mettre en œuvre pour l'obtenir.

Par ailleurs, le Curateur public encourage la progression de carrière de ses employés, et ce, dans une vision globale de la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. 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. Les employés sont informés de la tenue des processus de qualification gouvernementaux menant à une promotion ou à un recrutement. De nombreux documents sont mis à leur disposition pour les soutenir dans leur démarche de préparation aux examens. Au moment de la dotation d'un poste vacant au Curateur public, les personnes qualifiées issues du personnel sont considérées parmi les candidats potentiels.

Indicateur et cible	Résultats			Cote cible 2019	
	2017-2018	2016-2017	2015-2016		
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	-	-	5,95	À VENIR	

Un sondage sur la qualité de vie au travail, prévu à l'automne 2018, permettra de mesurer à nouveau la cote de satisfaction de la reconnaissance de l'expérience et des compétences du personnel.

Diverses actions ont été menées cette année pour améliorer la satisfaction du personnel quant à la reconnaissance de l'expérience et des compétences. À la suite de consultations, le Curateur public a mis en place en mai 2017 un comité organisationnel sur la reconnaissance au travail. Son mandat est de promouvoir une culture de reconnaissance au sein de l'organisation, en proposant et en réalisant des activités avec la collaboration de divers acteurs. Le comité a élaboré un plan d'action sur la reconnaissance au travail qui prévoit notamment

l'identification d'« ambassadeur-reconnaissance », une semaine spéciale sur le thème de la reconnaissance pour l'ensemble du personnel et une journée pour le personnel étudiant ainsi que des activités pour la reconnaissance des années de service du personnel.

Afin de reconnaître la relève potentielle présente dans l'organisation, un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre a permis de réaliser des plans de relève (voir l'indicateur 5.1). Plusieurs employés ont de plus bénéficié de formations pour développer et mettre à jour leurs compétences. Finalement, un nouveau formulaire d'évaluation du rendement basé sur les compétences est utilisé, afin d'intégrer l'appréciation des compétences à l'évaluation des employés.

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

Indicateur et cible	Résultats cumulatifs			Cote cible 2021	
	2017-2018	2016-2017	2015-2016		
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	2	1	-	PROGRESSE BIEN (cible intermédiaire atteinte)	

Le Curateur public a atteint la cible intermédiaire prévue, puisqu'au cours de l'exercice 2017-2018 il a réalisé une deuxième mesure permettant d'accentuer le passage vers le mode numérique : la numérisation des documents de preuve permettant de dresser l'inventaire du patrimoine des personnes représentées. Cette réalisation représente un pas de plus vers la constitution des dossiers numériques. À terme, ces documents seront disponibles dans l'application informatique du Curateur public.

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 employés concernés, 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.

Une première mesure avait été réalisée en 2016-2017 par la mise en place d'un processus de numérisation pour les milliers de documents concernant la fiscalité des personnes représentées par le Curateur public.

Indicateur et cible	Résultats cumulatifs			Cote cible 2021	
	2017-2018	2016-2017	2015-2016		
6.2 Nombre de démarches d'optimisation en représentation publique et privée Cible: Deux démarches réalisées d'ici mars 2021	0	0	-	À VENIR	

L'optimisation des interventions pour le secteur de la représentation publique et celui de la représentation privée permettra de mieux soutenir la réalisation des processus de travail établis pour répondre aux orientations et politiques institutionnelles. Cette optimisation vise à privilégier l'automatisation de certains gestes répétitifs, à renforcer les services directs aux citoyens par un meilleur soutien au personnel et à réaliser des gains d'efficience.

Concernant la représentation publique, les travaux ont débuté en 2016-2017 par l'élaboration d'une vision commune des interventions effectuées par les curateurs délégués pour favoriser l'engagement des proches et l'autonomie des personnes inaptes. Ces travaux se sont poursuivis en 2017-2018 par l'esquisse d'une solution informatique qui permettra de soutenir davantage le Curateur public dans la représentation de la personne. Un dossier d'affaires décrivant cette solution a été transmis au Secrétariat du Conseil du trésor, qui l'a approuvé en mars 2018.

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 établis 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 cette année, bien que certains connaissent un léger recul. Le Curateur public reste vigilant quant au suivi de ces résultats, afin de s'assurer de la qualité de ses services.

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.

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.

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

des services sociaux, 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 des 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.

NOTRE ENGAGEMENT

1. Nous vous écoutons avec attention et vous traitons avec respect et courtoisie.
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.
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	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Nombre de plaintes fondées concernant le respect, l'empathie et la courtoisie	9 (sur 37 plaintes traitées)	3 (sur 28 plaintes traitées)	3 (sur 19 plaintes traitées)
Nombre d'appels reçus par le service des renseignements généraux	25 768	27 055	27 034
Nombre de courriels reçus par le service des renseignements généraux	946	872	1 025
Nombre de visiteurs accueillis au siège social et dans les directions territoriales	4 197	4 755	5 112
Nombre de plaintes fondées concernant le registre public sur le Web	0	0 (sur 2 plaintes traitées)	0
Proportion des appels auxquels on a répondu en moins de trois minutes	81 %	90 %	93 %
Proportion des courriels auxquels on a répondu en moins de deux jours ouvrables	100 %	98 %	100 %
Proportion des visiteurs dirigés vers l'interlocuteur approprié dans un délai de 15 minutes suivant l'heure du rendez-vous	98 %	98 %	100 %
Nombre de plaintes fondées de correspondants non rappelés	21 (sur 54 plaintes traitées)	10 (sur 41 plaintes traitées)	16 (sur 52 plaintes traitées)

3.2 - NOS ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

Envers les proches engagés dans la protection d'une personne inapte

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

d'une personne représentée sont gérés correctement, en examinant l'inventaire et les rapports annuels que son tuteur ou son curateur lui a remis.

Au cours de l'année, le Curateur public a consolidé ses équipes à la représentation privée. Cette consolidation avait notamment pour objectif d'améliorer l'offre de service visant à soutenir et à accompagner les tuteurs et les curateurs dans la réalisation de leur mandat. Bien que certains résultats restent à améliorer, notamment concernant la proportion des rapports annuels reçus examinés en 60 jours, les quatre indicateurs qui concernent les tuteurs et les curateurs ont connu une amélioration cette année.

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2017-2018	2016-2017	2015-2016
8. 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.	85 %	79 %	76 %
	Proportion des tuteurs ou des curateurs d'un mineur appelés dans un délai de 45 jours suivant leur nomination.	87 %	77 %	82 %
9. 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.	93 %	93 %	94 %
	Proportion des rapports annuels reçus examinés en 60 jours ou moins.	54 %	52 %	61 %
10. 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.	81 %	71 %	70 %

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 à lui, le tuteur d'un mineur aura à s'assurer que les biens de l'enfant qu'il représente sont bien gérés et que ses intérêts sont pris en compte.

Les membres des conseils 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.

Envers les personnes représentées par le Curateur public

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	2017-2018	2016-2017	2015-2016
11. 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.	98 %	96 %	93 %
	Proportion des personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection public ou mixte dont les proches ont été contactés.	98 %	93 %	90 %
12. 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.	1 006	895	882

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

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.

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 à des intervalles d'au plus 12 mois, 18 mois ou 24 mois. Entre chaque visite, de nombreuses interventions sont effectuées, par exemple par des contacts téléphoniques avec la personne représentée, des discussions avec ses intervenants ou même des visites ponctuelles, si requis.

Pendant la représentation par le Curateur public

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.

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2017-2018	2016-2017	2015-2016
13. 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.	88 %	91 %	79 %
	Proportion de nouveaux régimes publics qui ont un plan de représentation six mois après leur ouverture.	76 %	65 %	65 %
14. 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.	99 %	100 %	100 %
	Proportion de demandes de consentement non urgentes traitées en moins de 48 heures.	99 %	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 publique, de la curatelle publique ou d'un régime d'administration provisoire aux biens. 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.

De nouvelles méthodes de travail concernant le processus d'inventaire menant au bilan d'ouverture semblent porter fruit. Le résultat concernant la proportion des bilans d'ouverture complétés dans la première année de l'ouverture du régime de protection est en augmentation cette année. Par ailleurs, durant l'année 2017-2018, le Curateur public a traité 94 plaintes liées au budget de dépenses des personnes représentées. De ce nombre, cinq plaintes se sont avérées fondées. Il s'agit d'une diminution par rapport à l'année précédente⁴.

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2017-2018	2016-2017	2015-2016
15. 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.	97 %	92 %	89 %
	Proportion des bilans d'ouverture complétés dans la première année de l'ouverture du régime de protection.	64 %	55 %	57 %
	Proportion des plans de gestion du patrimoine de la personne réalisés au plus tard trois mois après le bilan d'ouverture.	96 %	88 %	91 %
	Nombre de motifs de plaintes fondées concernant le budget de dépenses d'une personne représentée.	5 (sur 94 plaintes traitées)	11 (sur 123 plaintes traitées)	1 (sur 24 plaintes traitées)
	Nombre de motifs de plaintes fondées et traitées provenant des personnes représentées concernant l'accès à leur dossier.	1 (sur 6 plaintes traitées)	1 (sur 12 plaintes traitées)	0 (sur 2 plaintes traitées)
16. Vous renseigner sur votre situation financière, si vous en faites la demande.	Proportion des comptes sommaires produits au 31 janvier.	100 %*	100 %	100 %

⁴ Une refonte de la méthode de catégorisation des plaintes reçues au Curateur public a été réalisée en 2016-2017. Par conséquent, les résultats de l'année 2015-2016 ne peuvent être comparés à ceux observés ces deux dernières années, soit 2016-2017 et 2017-2018.

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 299 plaintes au cours du dernier exercice. Le Bureau des plaintes en a traité 149 et les unités administratives, 150. La proportion des motifs fondés est passée de 14 % en 2016-2017 à 18 % en 2017-2018, incluant ceux qui concernent la responsabilité d'un tiers. De plus, la proportion de plaintes ayant donné lieu à des mesures correctives a augmenté, passant de 16 % à 20 %. Quant à lui, le délai de traitement des plaintes a été de 13,2 jours ouvrables en moyenne, alors qu'il était de 14,9 jours ouvrables en 2016-2017. La prise de contact avec le plaignant s'est réalisée dans le délai de deux jours ouvrables pour 275 des 299 plaintes traitées, et les premières conclusions ont été transmises au plaignant dans un délai de 20 jours ouvrables pour 293 plaintes traitées.

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.

Nos engagements	Nos indicateurs de suivi	2017-2018	2016-2017	2015-2016
17. Un personnel attentif prendra connaissance de votre plainte en moins de deux jours ouvrables.	Proportion de prises de contact effectuées en moins de deux jours ouvrables.	92 %	94 %	91 %
18. 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.	98 %	97 %	96 %
19. 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.	89 %	88 %	80 %
20. 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.	94 %	94 %	89 %

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 693 employés en poste au 31 mars 2018.

Tableau 1 : Répartition du personnel en poste au 31 mars 2018 selon la catégorie d'emploi* et le sexe

Catégorie d'emploi	2017-2018			2016-2017	2015-2016
	Femmes	Hommes	Total		
Haute direction	0	2	2	2	2
Cadres	19	17	36	33	31
Professionnels	256	100	356	353	330
Fonctionnaires	225	74	299	316	298
TOTAL	500	193	693	704	661

* Inclut les employés réguliers et occasionnels et exclut les étudiants et les stagiaires.

Pour 2017-2018, le Secrétariat du Conseil du trésor a autorisé une cible de 1 223 693 heures rémunérées. Le Curateur public effectue régulièrement un suivi, afin de s'assurer de respecter cette cible. Les heures rémunérées utilisées au 31 mars 2018 sont inférieures au nombre autorisé.

Tableau 2 : Les heures rémunérées par catégorie d'emploi* pour la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018

Catégorie d'emploi	Heures travaillées	Heures supplémentaires**	Total des heures rémunérées	Total en ETC***	Nombre d'employés au 31 mars 2018*
Personnel d'encadrement	67 693	347	68 040	37,25	38
Personnel professionnel	605 753	3 006	608 759	333,33	356
Personnel de bureau technicien et assimilé	522 879	1 491	524 370	287,12	299
Total en heures	1 196 325	4 844	1 201 169		
Total en ETC transposés	655	3	658		

* Inclut les employés réguliers et occasionnels et exclut les étudiants et les stagiaires. Conformément aux directives, les données de consommation des heures rémunérées ont été calculées sur la base d'une année de 261 jours aux fins de l'exercice de reddition de comptes.

** Les heures supplémentaires du personnel d'encadrement ont été effectuées par le personnel devenu cadre dans l'année. Ces heures ont été effectuées alors qu'ils agissaient à titre de professionnels.

*** Équivalent temps complet.

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

Secteur d'activité	Au 31 mars 2018	Au 31 mars 2017**	Écart
Représentation publique : protection de la personne	254	267	(13)
Représentation publique : administration du patrimoine	259	261	(2)
Représentation privée	87	82	5
Services à la collectivité***	93	94	(1)
TOTAL	693	704	(11)

* Les données sont basées sur la liste des employés en poste au 31 mars 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 31 mars 2017 ont été reclassées, afin de les rendre conformes à la méthode utilisée au 31 mars 2018.

*** 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 2017-2018	Heures rémunérées 2016-2017	Écart
Représentation publique : protection de la personne	435 162,2	422 212,9	12 949,3
Représentation publique : administration du patrimoine	461 929,0	462 089,3	(160,3)
Représentation privée	142 027,5	130 343,3	11 684,2
Services à la collectivité	162 050,2	167 479,7	(5 429,5)
Total en heures rémunérées**	1 201 168,9	1 182 125,2	19 043,7
Total en ETC transposés***	657,7	647,3	10,4

* 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 supplémentaires effectuées par le personnel régulier et occasionnel, à l'exclusion des stagiaires et des étudiants. Conformément aux directives, les données de consommation des heures rémunérées ont été calculées sur la base d'une année de 261 jours aux fins de l'exercice de reddition de comptes.

*** Un équivalent temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine correspond à 1 826,3 heures rémunérées par année.

Départs volontaires

Les départs volontaires incluent les mutations, les démissions et les retraites. Leur taux a légèrement augmenté par rapport à 2016-2017, puisqu'il est de 10 % cette année.

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

	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Taux de départ volontaire	10 %	9 %	7 %

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

Catégorie d'emploi	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Cadres	4	5	2
Professionnels	5	11	9
Fonctionnaires	7	13	10
TOTAL	16	29	21

4.1.2 La santé au travail et la prévention du harcèlement

En 2017-2018, le Curateur public a poursuivi le développement d'une approche intégrée en matière de santé au travail, dans le respect de la vision globale en santé des personnes au travail du Secrétariat du Conseil du trésor et de son cadre de référence. Le Curateur public valorise la santé de son personnel et réalise des actions concrètes en ce sens.

Notamment, la gestion de l'invalidité se fait selon un processus optimal qui favorise la concertation des acteurs impliqués, tout en favorisant la présence au travail. L'utilisation d'un programme de réintégration au travail favorise le retour durable et harmonieux des employés terminant un congé d'invalidité, tout en diminuant le risque de rechute, et ce, en permettant une réintégration plus rapide selon leurs capacités.

Le Curateur public s'engage aussi à favoriser un climat de travail sain, en mettant en œuvre des actions spécifiques à l'égard de la prévention du harcèlement, de la santé psychologique et physique, du mieux-être et de l'adoption ou du maintien de saines habitudes de vie. Afin de prévenir les situations pouvant conduire au harcèlement, diverses actions ont été réalisées. Notamment, une démarche de décroisement entre des équipes de travail est en vigueur depuis 2016, et des actions de promotion de la civilité au travail ont été réalisées, visant à prévenir les situations problématiques ou à assainir le climat de travail.

De plus, différents services, activités et ententes, notamment avec des prestataires externes, sont disponibles pour l'ensemble du personnel (massothérapie, pilates, yoga et entraînement, rabais dans les centres de conditionnement physique, adaptation ergonomique des postes de travail, etc.).

Finalement, le Curateur public soutient les efforts de prévention des comités de santé et de sécurité qui apportent des mesures correctives appropriées lors d'une situation problématique, tout en ciblant davantage les risques et les actions préventives à effectuer.



4.1.3 La formation

Pendant l'année civile⁵ 2017, le Curateur public a consacré 2,1 % de sa masse salariale à la formation de son personnel. Il a ainsi investi une somme de 890 597 \$, 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 2 578,5 jours de formation, soit une moyenne de 3,4 jours par employé.

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

Tableau 7 : Évolution des dépenses en formation

	Du 1 ^{er} janv. au 31 déc. 2017	1 ^{er} janv. au 31 déc. 2016
Proportion de la masse salariale (%)	2,1 %	1,1 %
Jours de formation par personne	3,4	2,0
Montant alloué par personne	1 183 \$	590 \$

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

Catégorie d'emploi	Du 1 ^{er} janv. au 31 déc. 2017	1 ^{er} janv. au 31 déc. 2016
Personnel d'encadrement	256	79
Personnel professionnel	1 351	804
Personnel technique	664	408
Personnel de bureau et autres*	308	183
TOTAL	2 579	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	Du 1 ^{er} janv. au 31 déc. 2017	1 ^{er} janv. au 31 déc. 2016
Favoriser le développement des compétences*	605 231 \$	255 277 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	112 481 \$	36 476 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	70 983 \$	125 905 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	101 902 \$	22 333 \$
TOTAL	890 597 \$	439 991 \$

* Ce champ inclut les activités permettant d'améliorer les capacités de communication orale et écrite.

⁵ Depuis 2016, 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 (de janvier à décembre), plutôt que de l'année financière (d'avril à mars).

4.1.4 Le développement de l'éthique

En 2017-2018, le Curateur public a poursuivi la réalisation de son plan d'action en éthique 2015-2018, dont les priorités d'action sont les suivantes :

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

Les objectifs du plan d'action sont organisés en quatre volets :

- Élaborer un cadre de référence en éthique pour le personnel du Curateur public;
- Sensibiliser le personnel aux droits et obligations des employés de l'État;
- Établir un plan de communication interne pour faciliter l'intégration d'un langage commun;
- Instaurer des mécanismes de suivi et d'évaluation efficaces de la démarche éthique.

Dans le cadre du développement de l'éthique, un code d'éthique et de déontologie destiné aux employés a été développé et une formation obligatoire doit être suivie par les employés dès leur entrée en fonction. De plus, une répondante en éthique offre aux employés et aux gestionnaires les services suivants :

- formation sur les conflits d'intérêts, conformément aux « Lignes directrices sur les conflits d'intérêts »;
- accompagnement à la réflexion éthique;
- participation aux séances d'accueil des nouveaux employés, afin de présenter son rôle et les outils disponibles en éthique ainsi que pour les sensibiliser aux conflits d'intérêts.

4.2 - LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

4.2.1 Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

Au cours de l'année 2017-2018, 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. Aucun audit de conformité n'a été effectué.

Tableau 10 : État de situation de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web 2017-2018

	Éléments de réponse
Liste des sections ou sites Web non 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.
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards	Standard sur l'accessibilité d'un site Web ■ Révision systématique de toutes les pages, anciennes et nouvelles Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable ■ Application des normes à tous les nouveaux documents déposés Standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web ■ Disponibilité de <i>Mon mandat de protection</i> en version audio et en version PDF accessible
Liste des obstacles et des situations particulières	■ Manque de formation des propriétaires de documents à déposer sur le site Web
Ressources mises à contribution	■ Webmestre, édimestre et graphiste de la Direction des communications ■ Responsables de la création de documents téléchargeables destinés au site Web
Prévision d'une refonte	Non
Élaboration d'un plan d'action	Non
Démarche de sensibilisation et de formation	Oui
Existence d'un cadre de gouvernance	Non

Améliorations

Aucune amélioration majeure n'a été apportée au site Web en 2017-2018.



4.2.2 LES SYSTÈMES INFORMATIQUES

Conformément à la Stratégie gouvernementale en technologies de l'information, le Curateur public fait la promotion des technologies comme levier de transformation permettant d'améliorer l'efficacité de ses opérations et d'améliorer les services aux citoyens. La valeur ajoutée des ressources informationnelles se reflète dans tous les secteurs de l'organisation. Elles contribuent, entre autres, à l'atteinte des cibles du plan stratégique, telles que la réduction des délais de production de l'inventaire des biens des personnes représentées par le Curateur public, l'accentuation de l'utilisation du mode numérique, notamment par la numérisation de documents, ainsi que la démarche d'optimisation en représentation publique. La Direction générale des technologies de l'information du Curateur public réalise notamment des activités assurant la conservation intégrale et inaltérable des documents numériques, qui permet la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information. L'apport de la numérisation et des technologies est également crucial à la participation du Curateur public à l'effort gouvernemental d'écoresponsabilité et de développement durable.

L'année 2017-2018 s'est démarquée par la poursuite d'un chantier majeur sur le rôle du Curateur public en représentation publique, pour lequel le soutien des technologies de l'information a été essentiel. Le modèle d'affaires, développé en 2016-2017 et appuyé sur les

orientations du plan stratégique, a permis l'élaboration d'une vision commune des interventions effectuées par les curateurs délégués pour favoriser l'engagement des proches et l'autonomie des personnes inaptes. Ce modèle requiert des outils informatiques permettant de mieux encadrer la connaissance de la personne inapte et de son environnement. Un dossier d'affaires, dans lequel une solution informatique est esquissée pour soutenir davantage le Curateur public dans la représentation de la personne, a été complété et autorisé, afin de permettre la réalisation des travaux informatiques qui seront amorcés en 2018-2019.

La contribution des ressources informationnelles à la réalisation de la mission du Curateur public ne se limite pas à la conception de nouvelles fonctionnalités, mais se traduit également par la qualité du maintien des actifs informationnels en soutien à la performance de l'organisation. En 2017-2018, plusieurs activités de continuité ont permis d'assurer cette pérennité. Le taux de disponibilité de l'application informatique du Curateur public, principal outil servant à la prestation de services, est demeuré à 99,7 %.

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 2017-2018

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	684,7
Activités de continuité	2 908,4	2 791,5	5 359,8	4 768,0
Projets	1 091,6	391,1	14,9	3,5
TOTAL	4 000,0	3 182,6	6 155,6	5 456,2

La majorité des travaux de continuité ont été réalisés tels que planifiés pour l'année 2017-2018, mais à moindres coûts. Notamment, les frais de télécommunication ont été réduits, en raison de l'achèvement de la migration vers la téléphonie IP.

Des délais d'autorisation plus longs que prévus ont eu pour conséquence le report en 2018-2019 des investissements dans les projets prévus à la Programmation annuelle en ressources informationnelles. Le tableau suivant présente les projets les plus importants et leur état d'avancement⁶.

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

Liste des projets	Avancement (%)	Explication sommaire des écarts
Mise à jour du registre des personnes sous protection	100 %	Terminé. Considérant l'importance du projet pour le public, la solution prévue a été simplifiée et sa mise en œuvre a été accélérée. Le projet s'est terminé plus rapidement et sous les coûts autorisés au départ.
Gestion électronique des procédures judiciaires	12 %	L'étape d'autorisation du projet a été complétée plus tard que prévu, expliquant le report du début des travaux.
Mise à niveau du progiciel gouvernemental de gestion intégrée (SAGIR) – implantation	1 %	Le projet a été arrimé au dossier gouvernemental de mise à niveau des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR).

Le prochain tableau reprend les mêmes projets, en comparant les ressources humaines et financières prévues et réellement utilisées au cours de l'exercice financier 2017-2018 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
Mise à jour du registre des personnes sous protection	21,8	18,4	128,2	119,9	La solution prévue a été simplifiée et sa mise en œuvre a été accélérée. Le projet s'est terminé sous les coûts prévus au départ.
Gestion électronique des procédures judiciaires	44,2	12,1	315,5	58,3	Le démarrage du projet a été retardé, expliquant les débours moindres que planifiés.
Mise à niveau du progiciel gouvernemental de gestion intégrée (SAGIR) – implantation	0	1,4	0	0,1	Les travaux amorcés suivent la planification du Centre de services partagés du Québec pour ce projet.

* 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.

⁶ 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 2017-2018 ne soient pas encore disponibles sur le site.

Pour l'exercice financier 2017-2018, le budget de dépenses du Curateur public s'établissait à 68,8 millions de dollars, soit 51,6 millions associés aux crédits votés, 16,0 millions, aux crédits renouvelables ainsi qu'un budget supplémentaire d'amortissement de 1,2 million. L'exercice financier s'est terminé avec des dépenses réelles de 67,5 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 16,3 millions de dollars. Le budget d'investissement du Curateur public s'élevait à 4,1 millions de dollars en 2017-2018. 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 2017-2018	Dépenses 2017-2018	Dépenses 2016-2017	Écart budget vs dépenses 2017-2018	Écart dépenses 2017-2018 vs 2016-2017
Traitements et avantages sociaux	48 463,6	47 872,5	45 404,0	591,1	2 468,5
Fonctionnement					
Loyers	4 908,4	4 889,1	4 535,9	19,3	353,2
Services professionnels, administratifs et autres	3 752,2	3 396,0	3 481,4	356,2	(85,4)
Transport et communications	1 510,8	1 355,2	1 257,4	155,6	97,8
Fournitures, matériel et équipement	363,0	305,6	373,7	57,4	(68,1)
Compensations pour dossiers déficitaires*	1 000,0	951,6	850,1	48,4	101,5
Compensations des pertes financières et autres**	199,5	212,9	284,5	(13,4)	(71,6)
Total fonctionnement	11 733,9	11 110,4	10 783,0	623,5	327,4
Créances douteuses et autres provisions	100,0	21,7	48,1	78,3	(26,4)
Amortissement des immobilisations	8 484,5	7 799,3	7 343,2	685,2	456,1
Perte, moins-value et abandon de projets	-	685,2	975,2	(685,2)	(290,0)
Perte sur disposition	-	-	136,6	-	(136,6)
Total des dépenses	68 782,0	67 489,1	64 690,1	1 292,9	2 799,0
Sources de financement					
Crédits votés	51 630,7	51 489,1	49 290,1	141,6	2 199,0
Crédits renouvelables	16 000,0	16 000,0	15 400,0	-	600,0
Budget supplémentaire d'amortissement	1 151,3	-	-	1 151,3	-
TOTAL	68 782,0	67 489,1	64 690,1	1 292,9	2 799,0

* 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 2017-2018	Investissements réels 2017-2018	Investissements réels 2016-2017	Écart budget vs investissements 2017-2018	Écart investissements 2017-2018 vs 2016-2017
Immobilisations	4 100,0	3 183,6	4 784,1	916,4	(1 600,5)

Écart des dépenses avec le budget

Le Curateur public présente un excédent budgétaire de 1,3 million de dollars. Cette somme est constituée principalement de 0,6 million en rémunération et de 0,6 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 2,5 millions dans la catégorie rémunération et de 0,3 million dans la catégorie fonctionnement.

4.3.2 La Politique de financement des services publics

La Politique de financement des services publics 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 16 millions de dollars de crédits renouvelables sur des dépenses totales de 67,5 millions) a été financée par la tarification des services en 2017-2018.

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	8 017	14 230	22 247
Honoraires non exigés	(4 382)*	(5 203)**	(9 585)
	3 635	9 027	12 662
Gestion de portefeuille	-	3 855	3 855
Honoraires nets en 2017-2018	3 635	12 882	16 517
Honoraires nets en 2016-2017	3 677	12 485	16 162
Coûts			
Traitements	17 912	14 456	32 368
Fonctionnement	3 337	3 041	6 378
Coûts totaux en 2017-2018	21 249	17 497	38 746
Coûts totaux en 2016-2017	19 989	17 215	37 204
Niveau de financement en 2017-2018	17 %	74 %	43 %
Niveau de financement en 2016-2017	18 %	73 %	43 %

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

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

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

Représentation privée et autres services non tarifés*	Total
Traitements	9 074
Fonctionnement	1 727
Coûts totaux en 2017-2018	10 801
Coûts totaux en 2016-2017	9 826

Services à la collectivité et autres dépenses**	Total
Traitements	6 431
Fonctionnement	11 511
Coûts totaux en 2017-2018	17 942
Coûts totaux en 2016-2017	17 660

* 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.

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.

Les tableaux suivants rendent compte des exigences de la politique.

Tableau 18: Comité permanent et mandataire

Avez-vous un mandataire?	Oui
Combien d'employées et employés votre organisation compte-t-elle? ▪ moins de cinquante ▪ cinquante ou plus	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ? Si oui, combien ?	Non

Tableau 19: Statut de la politique linguistique institutionnelle

Votre ministère ou organisme a-t-il adopté une politique linguistique institutionnelle?	Oui
Si oui, à quelle date a-t-elle été approuvée par la plus haute autorité de l'organisme après que vous avez reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française?	1999-12-02
Depuis son adoption, cette politique linguistique a-t-elle été révisée?	Oui
Si oui, à quelle date les modifications ont-elles été officiellement approuvées par la plus haute autorité de l'organisme après que vous avez reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française?	2012-07-12

Tableau 20: Implantation de la politique linguistique institutionnelle

Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle? Si oui, lesquelles?	Non
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour faire connaître votre politique linguistique et pour informer le personnel quant à son application?	À déterminer, selon les besoins.

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 (LCP) 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 (LAI) s'applique aux demandes d'accès à des 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 2017-2018, le Curateur public a reçu 126 demandes d'accès, qui ont été traitées dans un délai moyen de 17,8 jours. Il a rendu 135 décisions. Le tableau suivant a été modifié cette année, afin de présenter les détails des délais de traitement des demandes.

Tableau 21 : Nombre de demandes traitées en 2017-2018, en fonction de leur nature et des délais

Délais de traitement	Nature des demandes d'accès			
	Documents administratifs	Renseignements personnels		
	En vertu de la LAI (nombre)	En vertu de la LAI (nombre)	En vertu de la LCP (nombre)	En vertu des deux lois (nombre)
De 0 à 20 jours	7	32	34	11
De 21 à 30 jours	5	5	21	2
31 jours ou plus	1	2	14	1
Total	13	39	69	14

Tableau 22 : Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et de la décision rendue

Décision rendue	Nature des demandes d'accès			
	Documents administratifs	Renseignements personnels		
	En vertu de la LAI (nombre)	En vertu de la LAI (nombre)	En vertu de la LCP (nombre)	En vertu des deux lois (nombre)
Acceptée (entièrement)	5	22	32	8
Partiellement acceptée*	5	3	3	0
Refusée* (entièrement)	1	4	12	1
Autres				
Document inexistant	1	5	3	1
Demande transférée	0	0	10	1
Absence ou désistement du requérant	1	5	9	3
Total autres	2	10	22	5

* Dispositions invoquées : LAI, articles 53, 54, 59 (1), 88.1 et 94; LCP, articles 51, 52 (2) et (4); CCQ 739 (1); RLRQ (E-2.2).

Tableau 23 : Accommodements raisonnables et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	Aucune
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	1

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.

Par ailleurs, cette formation fait actuellement l'objet d'une mise à jour, afin de vulgariser son contenu, tout en conservant sa pertinence, le tout dans le but de la rendre plus conviviale et dynamique.

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 le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. En effet, les documents visés sont diffusés sur son site Web avec diligence, c'est-à-dire avec promptitude, sans retard ni délai injustifié, et ils sont mis 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 privée des personnes représentées. 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 à l'information et de sécurité de celle-ci. De plus, des principes directeurs et des objectifs à atteindre 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 encadrent des processus de travail et assurent la mise en œuvre de mesures de sécurité et de protection des renseignements personnels. Notamment, un cadre de gestion de la sécurité de l'information, qui reflète la gouvernance organisationnelle, précise les rôles et les responsabilités des principaux intervenants et comités en la matière ainsi que des responsables des domaines connexes à la sécurité de l'information. La structure de gouvernance s'assure que les processus de sécurité sont respectés, tant à l'égard des principes de sécurité de l'information que des principes de protection des renseignements personnels.

La formulation des actions et des recommandations en matière de sécurité de l'information est assurée par un comité, 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 conformité avec l'approche stratégique en sécurité de l'information gouvernementale.

Principales réalisations

Au cours de l'exercice 2017-2018, le Curateur public a répondu aux exigences gouvernementales en matière de sécurité de l'information et d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Plus précisément, il a accompli les activités suivantes :

Sécurité de l'information

- Adoption d'une directive sur la gestion des accès

La Directive sur les accès à l'information disponible au système opérationnel du Curateur public (ORG-098) a été adoptée en juin 2017. Elle présente notamment les règles d'accès à l'application informatique du Curateur public et les rôles et responsabilités du personnel administrant les accès des utilisateurs.

- Vérification des droits d'accès à l'application informatique du Curateur public

Le personnel d'encadrement a validé les habilitations de tous les utilisateurs de l'application informatique du Curateur public lors d'un exercice annuel de contrôle des accès impliquant toutes les unités administratives de l'organisation.

- Perfectionnement de la cybersécurité du site Web du Curateur public

Durant la dernière année, le site Web du Curateur public a fait l'objet d'un test d'intrusion et de vulnérabilité, afin de déterminer des failles pouvant être exploitées par des personnes ayant des intentions malveillantes. À l'aide des résultats de ce test, des actions ont été mises en œuvre, afin d'adapter les mesures de protection du site Web aux dernières techniques d'attaque informatique.

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

- Tournée de sensibilisation du personnel

Le personnel des directions territoriales et celui du service des redditions, remises et successions ont été sensibilisés à leur rôle dans le cadre d'une demande d'accès à un document, par rapport au rôle du secteur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, et ce, en vue d'une collaboration mutuelle.

- Adoption d'une directive sur l'utilisation de la vidéosurveillance

La Directive sur l'utilisation de la vidéosurveillance (ORG-143) a été adoptée en décembre 2017. Elle définit des règles minimales en matière d'utilisation de la vidéosurveillance avec enregistrement au Curateur public, afin d'assurer un juste équilibre entre la protection des renseignements personnels, la vie privée et la sécurité. De plus, elle décrit le processus d'approbation pour l'installation et l'exploitation des moyens de surveillance par caméra dans les espaces occupés par le Curateur public et établit le rôle et les responsabilités de chaque intervenant concerné.

- Modification de la directive sur les exigences d'identification

La Directive relative aux exigences d'identification requises dans le cadre d'une demande d'accès à un renseignement personnel (ORG-045) a été mise à jour en mars 2018. Certaines notions ont été précisées concernant les demandes d'accès à l'information par un successible ou un héritier lorsqu'un testament a été fait alors que la personne représentée était sous tutelle.

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 représentativité 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.

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 36 % au cours de l'année. Les tableaux qui suivent fournissent les données relatives à l'embauche au 31 mars 2018.

Tableau 24 : Embauche totale en 2017-2018

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre total de personnes embauchées	47	69*	35*	5	156

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

Tableau 25 : Embauche de membres de groupes cibles en 2017-2018

Groupes cibles	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Communautés culturelles	20	17	18	-	55
Autochtones	-	-	-	-	-
Anglophones	-	-	-	-	-
Personnes handicapées	-	1	-	-	1
Total des groupes cibles	20	18	18	-	56
Embauche totale	47	69	35	5	156
Taux d'embauche de membres de groupes cibles	43 %	26 %	51 %	-	36 %

Tableau 26 : Taux d'embauche global de membres des groupes cibles par catégories d'emploi

Catégorie d'emploi	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Réguliers	43 %	50 %	43 %
Occasionnels	26 %	37 %	43 %
Étudiants	51 %	41 %	50 %
Stagiaires	0 %	33 %	25 %

Tableau 27 : Embauche de femmes en 2017-2018

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	32	50	25	2	109
Embauche totale	47	69	35	5	156
Taux d'embauche de femmes	68 %	72 %	71 %	40 %	70 %

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 représentativité de membres des groupes cibles dans l'effectif régulier est probablement plus élevé en réalité que celui qui est comptabilisé. Pour l'année 2017-2018, les communautés culturelles représentaient 21 % de l'effectif régulier du Curateur public et les personnes handicapées, 2 %.

Tableau 28 : Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2018

	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Effectif total (personnes)	589	576	560

Tableau 29 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier

Groupe cible	2017-2018		2016-2017		2015-2016	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Communautés culturelles	123	21 %	120	21 %	108	19 %
Autochtones	3	1 %	2	0 %	3	1 %
Anglophones	6	1 %	5	1 %	5	1 %
Personnes handicapées	11	2 %	11	2 %	10	2 %
Total des groupes cibles	143	24 %	138	24 %	126	23 %
Effectif total	589	-	576	-	560	-

Tableau 30 : Taux de représentativité au 31 mars 2018 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	4	11 %	40	13 %	79	34 %	123	21 %
Autochtones	0	-	1	0 %	2	1 %	3	1 %
Anglophones	1	3 %	5	2 %	0	-	6	1 %
Personnes handicapées	0	-	5	2 %	6	3 %	11	2 %
Total des groupes cibles	5	13 %	51	16 %	87	37 %	143	24 %
Effectif total	38	-	317	-	234	-	589	-

Tableau 31 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2018

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	Total
Femmes	19	222	122	58	421
Effectif total	38	317	166	68	589
Taux de représentativité	50 %	70 %	73 %	85 %	71 %

Le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

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. En 2017-2018, le Curateur public a fait la promotion de ce programme auprès de ses gestionnaires au moyen d'une note de service.

Tableau 32 : Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	Printemps et automne 2017	Printemps et automne 2016	Printemps et automne 2015
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	7	3	4
	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année	2	1	1

5.5 - LA DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS

Un acte répréhensible peut prendre plusieurs formes, par exemple, une contravention à une loi ou à un règlement, un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie ou un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public. La Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, en vigueur le 1^{er} mai 2017, permet de divulguer, en toute sécurité, un tel acte commis au sein ou à l'égard d'un organisme public.

Comme tous les organismes publics, le Curateur public a désigné au cours de l'année un responsable des divulgations internes, pour recevoir les divulgations du personnel. Seuls les employés de l'organisation peuvent s'adresser à cette personne. De plus, une procédure officielle visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles a été mise en place le 1^{er} octobre 2017 et diffusée auprès de l'ensemble des employés.

Tableau 33 : Reddition de comptes 2017-2018 concernant l'article 25 de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

	Nombre
1. Divulgations reçues par la personne responsable du suivi des divulgations	1
2. Divulgations auxquelles il a été mis fin, en application du paragraphe 3 ^o de l'article 22	1
3. Divulgations fondées	0
4. Divulgations réparties selon chacune des catégories d'actes répréhensibles visées à l'article 4 : • Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi • Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie • Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux que celui-ci gère ou détient pour autrui • Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité • Le fait, par un acte ou par une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement • Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible mentionné précédemment	0
5. Communications de renseignements, effectuées en application du premier alinéa de l'article 23	0

5.6 - LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE POUR L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES VERS 2021

Le Curateur public a inscrit une action à la nouvelle Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021, en vigueur depuis juin 2017. Cette action concerne les représentants légaux et les membres des conseils de tutelle, les femmes étant plus nombreuses que les hommes à exercer ces rôles. Le Curateur public s'est engagé à réaliser des activités visant à faciliter l'exercice de leurs responsabilités auprès des personnes incapables. Cette facilitation pourra notamment se faire par une diversification des mesures de soutien auprès de ces personnes et par des actions concertées avec les partenaires.

À cet effet, le Curateur public a réalisé en 2017 une action concertée avec l'Association de médiation familiale du Québec, en développant une formation de médiation propre aux régimes et aux mandats de protection. Cette formation a été donnée à 30 médiateurs familiaux accrédités, qui pourront désormais offrir la médiation en cas de conflit, notamment auprès de représentants légaux et de membres de conseils de tutelle. Cette action concertée contribuera à faciliter l'exercice des responsabilités de ces personnes, qui sont majoritairement des femmes.

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 y inscrit diverses mesures liées à la réalisation de sa mission et à titre de gestionnaire d'organisme public. Le bilan des réalisations 2017-2018 du Curateur public à l'égard des personnes handicapées de même que ses engagements pour 2018-2019 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 ÂNÉES 2017-2022

Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 a été lancé en juin 2017. Le Curateur public y a inscrit trois actions :

- Sensibiliser et mobiliser la population sur la bientraitance des personnes incapables;
- Intégrer les critères de risque et de vulnérabilité dans l'analyse de la gestion du risque pour la surveillance des régimes de protection privés;
- Contribuer au développement d'une formation en médiation dans le contexte de régimes et de mandats de protection.

Les deux dernières actions ont été réalisées en 2017-2018. En effet, des critères de risque et de vulnérabilité ont été intégrés à un outil de travail pour le personnel du Curateur public, concernant la surveillance des régimes de protection privés. Cet outil favorisera une plus grande efficacité des employés dans la détection des situations présentant des risques d'abus. De plus, une formation sur la médiation propre aux régimes et aux mandats de protection a été développée et donnée à 30 médiateurs familiaux accrédités. La médiation ainsi offerte favorisera la résolution des conflits familiaux concernant l'ouverture ou le maintien de régimes de protection de personnes incapables, incluant des situations où il y a une forme ou une autre de maltraitance.

5.9 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. Au cours de l'année 2017-2018, 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 est doté d'un code d'éthique et de déontologie, celui du Comité de placement ayant été adopté en novembre 2017. En 2017-2018, aucun manquement n'a été signalé à cet égard. Ces différents codes d'éthique sont accessibles sur le site Web du Curateur public⁷.

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

Huit contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ ou plus ont été conclus entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018.

Tableau 34 : Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ ou plus conclus entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique*	0	-
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique**	8	704 463,45
Total des contrats de service	8	704 463,45

* 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.

⁷ <http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/publications/ethique.html>.

5.11 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Curateur public s'est doté en 2016 d'un plan d'action en développement durable qui s'échelonne jusqu'à 2020. Ce plan contient quatre actions élaborées en cohérence avec la nouvelle Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020. 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 deuxième année d'application du plan d'action. En 2017-2018, une réduction de la quantité de papier acheté par le Curateur public a été observée. De plus, les efforts de l'organisation en développement durable ont notamment porté cette année sur les différents projets contribuant à favoriser l'inclusion sociale des personnes inaptes ainsi que sur les pratiques de gestion écoresponsables, telles que le suivi des acquisitions écoresponsables.

Action	1. Poursuivre et renforcer les pratiques de gestion écoresponsables
Indicateurs	Quantité de papier acheté par personne représentée
Cibles	D'ici mars 2020, réduire de 10 %, par rapport à 2015, la quantité de papier acheté par personne représentée
Liens et contributions gouvernementales	Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 : ■ Objectif 1.1 - Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique ■ Activité incontournable 1 ■ Domaine d'intervention 1, résultat recherché 1 (consommation de papier) ■ Domaine d'intervention 2, résultat recherché 3 (transport collectif et actif) ■ Domaine d'intervention 6, résultat recherché 9 (acquisitions écoresponsables)
Résultats	Consommation de papier En 2017-2018, la quantité de papier acheté en fonction du nombre de personnes représentées a diminué de 5,6 % par rapport à 2014-2015. L'organisation mise de plus en plus sur l'utilisation des technologies de l'information par son personnel, ce qui permet de travailler davantage à l'écran et favorise la réduction des impressions. Elle a, par exemple, commencé cette année à fournir des tablettes électroniques aux curateurs délégués. De plus, les membres du comité de direction peuvent désormais utiliser des tablettes, en vue de tenir des rencontres sans papier. Transport collectif et actif Le Curateur public favorise le transport collectif et actif chez son personnel, en mettant à sa disposition des douches et des supports à vélo dans plusieurs de ses bureaux et en poursuivant son programme de fidélisation aux transports collectifs. Ce programme fait l'objet d'une promotion périodique auprès de son personnel et, à ce titre, un article intranet sur le sujet est paru en avril 2017. Acquisitions écoresponsables En mai 2017, une formation a eu lieu auprès du personnel responsable des acquisitions au Curateur public. Elle portait sur les nouvelles fonctionnalités informatiques permettant de faire un suivi des acquisitions écoresponsables. Un système de suivi est graduellement mis en place au Curateur public.

Action	2. Développer davantage les connaissances du personnel en matière de développement durable
Indicateurs	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées
Cibles	Quatre activités de sensibilisation réalisées par année
Liens et contributions gouvernementales	Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 : ■ Objectif 1.4 - Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique ■ Résultat recherché 17
Résultats	Cinq activités de sensibilisation auprès du personnel ont été réalisées en 2017-2018 au Curateur public. Une activité de sensibilisation a eu lieu en mai auprès du personnel responsable des acquisitions, qui a reçu une formation sur les nouvelles fonctionnalités informatiques permettant de faire le suivi des acquisitions écoresponsables. De plus, un mini-marché de Noël s'est tenu au siège social en décembre 2017, pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées : trois organismes ont présenté et vendu des objets d'artisanat réalisés localement par des personnes handicapées, permettant une sensibilisation sur l'inclusion sociale et l'économie locale. Enfin, trois articles publiés dans l'intranet du Curateur public au cours de l'année ont permis de sensibiliser le personnel et de mettre en valeur quelques bons coups sur divers sujets liés au développement durable.

Action	3. Renforcer la prise en compte des principes de développement durable
Indicateurs	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
Cibles	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
Liens et contributions gouvernementales	Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 : ■ Objectif 1.2 - Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics ■ Activité incontournable 2 ■ Résultats recherchés 10 et 16
Résultats	En 2017-2018, 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 2017-2018. Les moyens prévus pour atteindre les cibles de cette action devraient être mis en œuvre dans les prochaines années. Par ailleurs, en 2017-2018, un article a été publié dans l'intranet du Curateur public, pour informer le personnel sur le principe de consommation responsable, pouvant être mis en lien avec les pratiques de l'organisation concernant les acquisitions écoresponsables.

Action	4. Favoriser l'inclusion sociale des personnes inaptes
Indicateurs	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
Cibles	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
Liens et contributions gouvernementales	Liens avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 : ■ Lien principal avec l'orientation 4 - Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques ■ Liens additionnels avec les objectifs 1.3 et 1.5 ■ Activité incontournable 3 Liens avec l'Agenda 21 de la culture du Québec : ■ Objectif 7 - Reconnaître le rôle de la culture comme vecteur de cohésion sociale Lien avec le Plan stratégique 2016-2021 du Curateur public : ■ Cibles 1.2, 4.1 et 4.2 Liens avec d'autres actions gouvernementales d'envergure : ■ Politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité
Résultats	Au 31 mars 2018, 63,5 % des adultes représentés étaient protégés en tout ou en partie par un proche. De plus, à la même date, 76 % des personnes représentées par le Curateur public avaient un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime et 56 % des personnes pour qui un suivi du plan était à faire avaient eu une mise à jour de ce plan. Une des trois cibles a donc été atteinte cette année. Plusieurs moyens ont contribué cette année à la réalisation de cette action. La participation des proches à la représentation d'une personne inapte favorise son inclusion sociale et le renforcement de ses liens sociaux. Le Curateur public a donc mené cette année sa première campagne de marketing social, qui visait à valoriser l'engagement des proches envers les personnes inaptes. En outre, en plus de sa campagne publicitaire annuelle sur le mandat de protection, en 2017-2018, le Curateur public a rendu disponible une toute nouvelle version simplifiée du guide et du formulaire du mandat de protection. Il a donné plusieurs conférences et participé à des salons, afin de faire connaître les différentes façons de protéger une personne inapte. Le Curateur public a aussi consolidé ses équipes de travail en représentation privée, dans le but d'améliorer les services de soutien et d'accompagnement des proches de personnes inaptes ayant été nommés tuteurs ou curateurs et ainsi de favoriser leur engagement. Par ailleurs, la culture peut aussi être un vecteur de cohésion et d'inclusion sociale et permet une sensibilisation à l'inaptitude. Le mini-marché de Noël qui s'est tenu au siège social du Curateur public en décembre 2017 a permis d'inviter trois organismes venant en aide, par l'artisanat et la création, à des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un problème de santé mentale.

6

ANNEXES

ANNEXE A -
COORDONNÉES DES BUREAUX DU CURATEUR PUBLIC

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

Le service de l'accueil et des renseignements généraux est ouvert 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 il ouvre à 10 h.

Les bureaux régionaux du Curateur public sont aussi ouverts 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 : 1 877 221-7043
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 : 1 877 221-7043
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 : 1 800 463-4652
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 : 1 800 463-4652
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 déterminés 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 :

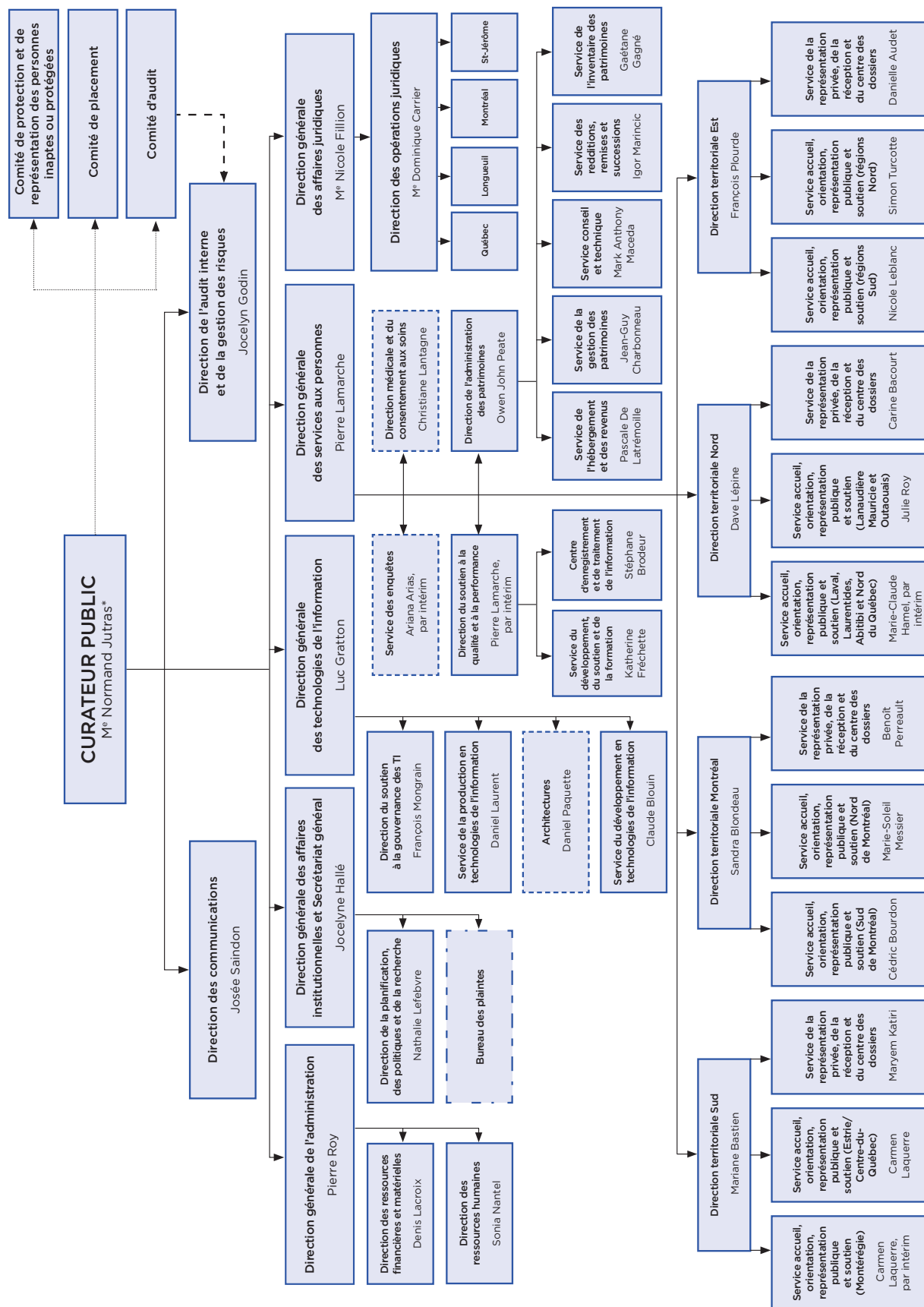
SITE WEB

www.curateur.gouv.qc.ca

BUREAUX

www.curateur.gouv.qc.ca/nousjoindre

ANNEXE B – ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2018



----- Professionnel en situation de gestion

- - - - - Service relevant du Secrétariat général

* Le 17 juin 2018, le mandat de M^e Normand Jutras a pris fin. Le conseil des ministres a nommé M^e Denis Marsolais pour un mandat de cinq ans.

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 2018, les six membres du comité étaient M. Paul-Antoine Beaudoin, M^e Nathalie Drouin, M^{me} Sarita Israël, Dre 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 formuler des recommandations, le cas échéant.

Le Comité de placement

Le Comité de placement a pour mandat de 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 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. Charles Lefebvre, 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 en poste.

Les membres actuels du Comité d'audit sont M^{me} Marjolaine Loiselle, M^{me} Diane Leblanc, M^{me} Christiane Lecompte, M. Jacques Bisson et M. Jean Tessier.

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. À la demande du curateur public, les membres du comité ont poursuivi leur engagement cette année.

ANNEXE D – ÉTATS FINANCIERS DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2017

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 Denis Marsolais

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 17 octobre 2018

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 2017, 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 2017, 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,



Roch Guérin, CPA auditeur, CA

Directeur principal

Montréal, le 17 octobre 2018

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
AU 31 DÉCEMBRE 2017
(En milliers de dollars canadiens)

	2017	2016
ACTIF SOUS ADMINISTRATION		
PORTEFEUILLES COLLECTIFS (notes 3a, 3e, 3f, 5, 16)		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (notes 3d, 6)	75 286	63 964
Intérêts à recevoir	86	104
Placements	224 420	223 705
	299 792	287 773
PATRIMOINES ADMINISTRÉS (notes 2e, 3b, 3f)		
Comptes bancaires, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme (notes 2d, 7)	32 325	30 077
Frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance	13 445	13 231
Placements (note 8)	85 440	79 633
Billets et autres créances (note 2d)	22 299	14 943
Biens immobiliers	88 102	85 345
Valeur de rachat des polices d'assurance vie	5 144	5 339
Arrangements funéraires préalables	5 039	4 885
Autres actifs (note 9)	1 970	2 884
	253 764	236 337
	553 556	524 110
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION		
PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (notes 3e, 3f, 16)		
Charges à payer	155	171
Dû au fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalité de remboursement	2 412	1 302
	2 567	1 473
PASSIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS (notes 2e, 3c, 3f)		
Sommes à payer (note 10)	47 219	37 932
Emprunts hypothécaires	5 542	5 374
Prestations, avantages et indemnités perçus d'avance	4 859	4 833
Bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité (note 11)	38 752	34 281
	96 372	82 420
ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION	454 617	440 217
	553 556	524 110

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 2017
(En milliers de dollars canadiens)

	2017	2016
Produits d'intérêts des portefeuilles collectifs (<i>note 3g</i>)	8 254	7 734
Moins :		
Honoraires d'administration	3 756	3 594
Taxes sur les honoraires d'administration	562	538
Frais de garde et autres services	235	232
Produits d'intérêts nets	3 701	3 370
Gains (pertes) réalisés à la disposition de placements (<i>note 3g</i>)	(24)	(465)
Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements (<i>note 3g</i>)	1 406	(2 576)
RÉSULTAT NET ET GLOBAL DE L'EXERCICE (<i>notes 3h,12</i>)	5 083	329

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 2017
 (En milliers de dollars canadiens)

	2017	2016
Résultat net et global de l'exercice	5 083	329
Sommes gagnées et charges engagées pour le compte des patrimoines administrés (note 3i)		
Prestations, avantages et indemnités gagnés (note 13)	230 081	221 024
Frais d'hébergement et de subsistance engagés (note 14)	(219 556)	(215 551)
Honoraires du Curateur public du Québec	(11 846)	(12 331)
	(1 321)	(6 858)
Variation relative à la réception et à la réévaluation d'éléments de patrimoine (note 3i)		
Biens reçus durant l'exercice	90 094	83 278
Passifs pris en charge au cours de l'exercice	(19 813)	(18 558)
Réévaluation d'éléments d'actif	2 709	1 639
	72 990	66 359
Remises (note 3i)		
Remises nettes des passifs	(62 352)	(45 307)
AUGMENTATION DE L'ACTIF NET	14 400	14 523
ACTIF NET AU DÉBUT DE L'EXERCICE	440 217	425 694
ACTIF NET À LA FIN DE L'EXERCICE	454 617	440 217

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 2017
(En milliers de dollars canadiens)

	2017	2016
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Entrées de trésorerie		
Encaissements de prestations, avantages et indemnités	222 918	216 750
Encaissements découlant de la cession d'actifs	46 554	53 929
Encaissements transitoires pour le compte du fonds consolidé du revenu	3 467	3 130
Encaissements du fonds consolidé du revenu	997	1 809
Encaissements d'intérêts sur placement	961	789
	274 897	276 407
Sorties de trésorerie		
Décaissements liés aux frais d'hébergement et de subsistance	210 977	209 256
Remises	33 462	29 273
Versements au fonds consolidé du revenu	14 716	16 165
Paievements des emprunts hypothécaires et des sommes à payer	8 159	9 826
Achats d'actifs	629	583
	267 943	265 103
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	6 954	11 304
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisitions de placements dans les portefeuilles collectifs	(68 210)	(73 242)
Dispositions de placements dans les portefeuilles collectifs	72 578	62 211
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	4 368	(11 031)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	11 322	273
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	63 964	63 691
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE (notes 3d,6)	75 286	63 964

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2017****(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 2017.

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public ont été approuvés et autorisés pour publication par le curateur public le 17 octobre 2018.

2b) Base d'évaluation

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

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

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

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

2c) Monnaie fonctionnelle et monnaie de présentation

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2017****(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)****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 des allocations, au bénéfice des personnes représentées, 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.

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.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2017****(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)**

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.

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.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2017****(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)****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.

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.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2017****(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)**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.

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 au moyen 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 DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2017****(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)**

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. Lors de la disposition d'un placement, la différence entre la juste valeur et le coût des placements est incluse dans le poste Gains (pertes) réalisés à la disposition de placements de ce même état.

Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen.

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

Patrimoines administrés**■ Comptes 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 est comptabilisée à la valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation établie selon l'une des deux méthodes suivantes :

- La valeur des caisses des bénéficiaires, détenues au nom des personnes représentées dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, est estimée en fin d'exercice à partir de la valeur moyenne des soldes confirmés au 1^{er} juillet 2017.
- La valeur de celles détenues dans les autres établissements est estimée en fin d'exercice à partir de la valeur moyenne des soldes confirmés au 1^{er} juillet 2017 par échantillonnage statistique.

■ Frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance

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

■ Placements

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

■ Billets et autres créances

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2017****(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)****■ 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.

■ Arrangements funéraires préalables

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

■ Autres actifs

Les véhicules automobiles 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 réalisés 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.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2017****(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)****3h) Distribution des produits des portefeuilles collectifs**

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

3i) Comptabilisation des variations de l'actif net

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

Les actifs et les passifs administrés pour autrui sont comptabilisés au moment de l'établissement de la juridiction par le Curateur public et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Les biens reçus durant l'exercice sont présentés nets des annulations et radiations d'éléments d'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 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 économique 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 le nouveau modèle prévoit la comptabilisation des 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, mais le Curateur public ne l'a pas appliquée de façon anticipée. Selon l'évaluation de la direction, il n'y a pas d'incidences majeures de cette norme sur les états financiers des comptes sous administration.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2017

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

5. PORTEFEUILLES COLLECTIFS

ACTIF	Fonds d'encaisse		Fonds de revenu		Total	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Trésorerie et équivalents de trésorerie*	75 286	63 964	—	—	75 286	63 964
Intérêts à recevoir	86	104	—	—	86	104
Placements**	16 358	20 806	208 062	202 899	224 420	223 705
	91 730	84 874	208 062	202 899	299 792	287 773

* 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 1,04 % à 1,35 % (au 31 décembre 2016 : de 0,55 % à 0,83 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en mars 2018.

** Placements

Les placements du fonds d'encaisse incluent des obligations. Les taux d'intérêt effectifs varient de 0,85 % à 1,60 % (au 31 décembre 2016 : de 1,36 % à 1,46 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en septembre 2018.

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 2017, la juste valeur des unités de participation se détaille comme suit :

Fonds de revenu		
	2017	2016
Nombre d'unités	7 751 731	7 613 632
Juste valeur par unité (\$)	26,84071	26,64947
Juste valeur des unités	208 062	202 899

Les instruments financiers détenus au moyen 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 2016 : de 1,62 % 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 2017

(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 :

	2017	2016
Trésorerie	11 096	6 747
Équivalents de trésorerie	64 190	57 217
	75 286	63 964

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

	2017	2016
Dépôts à terme	16 585	16 065
Comptes bancaires	10 123	9 439
Encaisse chez les courtiers	2 939	1 344
Caisses des bénéficiaires	2 678	3 229
	32 325	30 077

8. PLACEMENTS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2017	2016
Placements inclus dans les régimes enregistrés	73 077	63 823
Obligations	2 761	5 786
Fonds communs de placement	6 849	6 513
Actions	2 753	3 511
	85 440	79 633

9. AUTRES ACTIFS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2017	2016
Objets de valeur	810	1 686
Véhicules automobiles	1 107	1 150
Biens en entrepôt	40	35
Autres actifs	13	13
	1 970	2 884

10. SOMMES À PAYER – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2017	2016
Sommes à payer diverses	47 064	37 874
Dépôts sur offres d'achat	155	58
	47 219	37 932

**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.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2017

(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	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Produits d'intérêts des portefeuilles collectifs	943	772	7 311	6 962	8 254	7 734
Moins :						
Honoraires d'administration	730	582	3 026	3 012	3 756	3 594
Taxes sur les honoraires d'administration	109	87	453	451	562	538
Frais de garde et autres services	104	103	131	129	235	232
Produits d'intérêts nets	–	–	3 701	3 370	3 701	3 370
Gains (pertes) réalisés à la disposition de placements	–	–	(24)	(465)	(24)	(465)
Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements	–	–	1 406	(2 576)	1 406	(2 576)
Résultat net et global de l'exercice	–	–	5 083	329	5 083	329

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2017****(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)****13. PRESTATIONS, AVANTAGES ET INDEMNITÉS GAGNÉS**

	2017	2016
Programme de la sécurité de la vieillesse	86 231	81 057
Programme de la solidarité sociale	69 872	69 943
Autres prestations	18 924	18 940
Régime de rentes du Québec	23 823	23 804
Crédits de taxes et impôts	17 831	14 407
Société de l'assurance automobile du Québec	8 393	7 925
Salaires et avantages sociaux	1 316	1 077
Loyers	926	918
Assurances	1 180	511
Intérêts et dividendes	434	644
Compensations pour pertes financières	179	487
Indemnités reçues	62	209
Autres produits	910	1 102
	230 081	221 024

14. FRAIS D'HÉBERGEMENT ET DE SUBSISTANCE ENGAGÉS

	2017	2016
Frais d'hébergement et dépenses personnelles	189 213	185 430
Frais médicaux	8 094	8 287
Impôts et taxes	6 191	6 652
Services funéraires	3 619	3 471
Services publics	4 170	3 768
Achats de biens meubles de consommation courante	1 275	1 193
Frais immobiliers	1 295	1 613
Primes d'assurance	2 110	1 844
Frais juridiques	1 102	902
Frais pour préparation des déclarations fiscales	854	787
Frais de déménagement ou d'entreposage	284	297
Pensions alimentaires	399	409
Autres frais	950	898
	219 556	215 551

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 2017****(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 les mesures nécessaires 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.

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.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2017

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

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 2017, 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 2017, l'exposition maximale au risque de taux d'intérêt correspond à la valeur comptable des placements des portefeuilles collectifs.

Au 31 décembre 2017, 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 9 108 000 \$ (8 909 000 \$ au 31 décembre 2016).

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 2017, 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 :

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2017

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

Fonds d'encaisse

	Minimum	Maximum	% de détention	
			2017	2016
Trésorerie	0 %	5 %	0,01 %	0,04 %
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 %	99,99 %	99,96 %
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 2017, la limite de détention pour les titres de municipalités du Québec était de 35,80 % (30,80 % au 31 décembre 2016).

Fonds de revenu*

	Minimum	Maximum	% de détention	
			2017	2016
Trésorerie	0 %	10 %	2,48 %	3,33 %
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 %	97,52 %	96,67 %
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 au moyen des 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 2017, la limite de détention pour les titres de municipalités du Québec était de 29,18 % (24,46 % au 31 décembre 2016).

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2017****(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 des exercices clos les 31 décembre 2017 et 2016, il n'y a eu aucun transfert significatif entre les différents niveaux hiérarchiques.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****AU 31 DÉCEMBRE 2017****(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)**

Aux 31 décembre 2017 et 2016, les instruments financiers détenus au moyen 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 d'évaluation. 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.

17. PARTIES LIÉES

Les biens sous administration du Curateur public sont liés au Curateur public, à titre de fiduciaire des biens d'autrui.

Les biens sous administration du Curateur public sont aussi liés à tous les ministères et à tous les fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et à toutes les entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable du gouvernement du Québec. En plus des opérations divulguées dans les états financiers et qui ont été comptabilisées à la juste valeur, le Curateur public fait des remises pour les successions non réclamées des personnes représentées décédées à l'Agence du revenu du Québec, en qualité d'administrateur du bien d'autrui. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2017, ces remises se sont élevées à 7 800 000 \$ (3 800 000 \$ au 31 décembre 2016). Ces transactions sont comptabilisées au poste « Remises nettes des passifs » à l'état de la variation de l'actif net des comptes sous administration.

Aucune autre transaction individuellement ou collectivement significative n'a été conclue avec d'autres parties liées au cours de l'exercice.



