

RAPPORT ANNUEL 2019-2020

CURATEUR PUBLIC

DU QUÉBEC



Cette publication a été réalisée par le Curateur public du Québec en collaboration avec la Direction des communications.

Une version accessible de ce document est en ligne sur le site curateur.gouv.qc.ca. Si vous éprouvez des difficultés techniques, veuillez communiquer avec la Direction des communications au 514 873-4074 ou au curateur.gouv.qc.ca/nousjoindre.

Pour plus d'information :

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

Téléphone : 514 873-4074
Sans frais : 1 844 LECURATEUR (532-8728)
Courriel : curateur.gouv.qc.ca/nousjoindre
Site Web : curateur.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Novembre 2020
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-87660-1 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-87661-8 (version électronique)
ISSN 1705 2017 (version imprimée)
ISSN 1705 2025 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2020

**RAPPORT
ANNUEL
2019-2020**

CURATEUR PUBLIC

DU QUÉBEC

MESSAGE DU MINISTRE



Monsieur François Paradis

Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2019-2020. 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 2019, tel que l'exige la Loi sur le curateur public.

Veillez accepter, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

Le ministre de la Famille,



Mathieu Lacombe

Québec, novembre 2020

MESSAGE DU CURATEUR



Monsieur Mathieu Lacombe

Ministre de la famille
Montréal
Québec

Monsieur le Ministre,

L'année qui vient de s'écouler a été marquante pour le Curateur public du Québec.

Au printemps 2020, pendant la pandémie de la COVID-19, nous avons continué d'offrir nos services aux citoyens dans des circonstances exceptionnelles. J'aimerais souligner le grand engagement avec lequel le personnel du Curateur public a fait face aux enjeux entourant le confinement. Tous ont démontré une formidable capacité d'adaptation et d'ouverture, afin que nous puissions continuer d'assurer la protection des personnes inaptes et l'accompagnement de leurs proches. Nous avons fait la preuve que nous étions capables de jouer notre rôle, tout en préservant la santé et la sécurité des personnes inaptes et de notre personnel. Je tiens à remercier toute l'organisation pour sa réponse empathique en temps de crise et à exprimer ma reconnaissance.

Par ailleurs, tout au long de l'année, les travaux liés au projet de loi 18 ont progressé et ils ont culminé avec l'adoption par l'Assemblée nationale de la Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes en juin 2020.

Ce grand moment constitue l'aboutissement d'efforts importants déployés par le Curateur public et ses nombreux partenaires, afin que le dispositif de protection place davantage les personnes inaptes et en situation de vulnérabilité au cœur des décisions qui les touchent.

Lors de son entrée en vigueur, d'ici juin 2022, la loi aura un impact positif sur la vie de nombreux Québécois. En plus de valoriser l'autonomie des personnes inaptes ou vivant des difficultés, la loi offrira des mesures de protection adaptées aux facultés de chacun et reconnaîtra le rôle privilégié de la famille et des proches. Cette loi est une réussite collective et un tournant dans l'histoire du Curateur public.

Parmi les réalisations de la dernière année, j'aimerais mentionner le début des travaux entourant notre nouvelle planification stratégique, qui s'inscrivent dans un élan de modernisation de notre organisation. En effet, à 75 ans bien sonnés, le Curateur public est en pleine évolution. Nous nous engageons dans une grande transformation, qui permettra à l'organisation d'être encore plus efficace, tout en tenant compte des profonds changements sociaux et démographiques qui marquent le Québec. Nos façons de faire et l'accès à nos services seront revus et améliorés, au bénéfice des citoyens et des employés.

La protection des personnes inaptes et en situation de vulnérabilité est un sujet d'actualité en ce moment. Pour le Curateur public, une des plus anciennes organisations du gouvernement québécois, c'est une raison d'être et une responsabilité que nous assumons avec humanité et professionnalisme depuis maintenant trois quarts de siècle.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Denis Marsolais'. The signature is fluid and cursive, written on a white background.

Denis Marsolais

Québec, novembre 2020

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	3
RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE	5
1. L'ORGANISATION	7
1.1 L'organisation en bref	9
1.2 Faits saillants	16
2. LES RÉSULTATS	19
2.1 Plan stratégique	21
2.2 Déclaration de services aux citoyens	34
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	41
3.1 Utilisation des ressources humaines	43
3.2 Utilisation des ressources financières	45
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	46
4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES	47
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	49
4.2 Développement durable	50
4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	51
4.4 Accès à l'égalité en emploi	51
4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	55
4.6 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	55
4.7 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	57
4.8 Égalité entre les femmes et les hommes	58
4.9 Politique de financement des services publics	58
Annexe A – Comités consultatifs du Curateur public	61
Annexe B – États financiers des comptes sous administration de l'exercice clos le 31 décembre 2019	62

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

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 des enquêtes 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 pour la période se terminant au 31 décembre 2019.

Nous déclarons que le Rapport annuel de gestion 2019-2020 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 2020.

Le comité de direction,



Denis Marsolais
curateur public



Alain Dupont
directeur général des
services aux personnes



Nicole Fillion
directrice générale des
affaires juridiques



Jocelyne Hallé
directrice générale
du soutien à la mission
et du Secrétariat général



Sonia Nantel
directrice générale des
ressources humaines
et des communications



Sylvio Rancourt
directeur général
de l'innovation
et de la transformation



Pierre Roy
directeur général
de l'administration

RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE

Monsieur Mathieu Lacombe

Ministre de la famille

Monsieur Denis Marsolais

Curateur public du Québec

Monsieur le Ministre,

Monsieur le curateur public,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs et de l'information présentés dans le Rapport annuel de gestion 2019-2020 du Curateur public du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2020, 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 informations 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 service 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 2019-2020 incombe à la direction du Curateur public du Québec. Notre responsabilité consiste à évaluer 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 principalement 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. Notre examen ne constitue pas un audit, par conséquent nous n'exprimons pas une opinion d'auditeur sur l'information présentée dans le rapport annuel.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, renseignements et explications présentées dans le Rapport annuel de gestion 2019-2020 nous paraissent, dans tous leurs aspects, significatifs, plausibles et cohérents.



Jocelyn Godin, CPA auditeur, CGA, MBA

Directeur de l'audit interne et des enquêtes
Montréal, novembre 2020

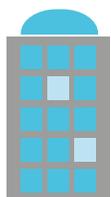
1.

L'ORGANISATION



1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref



1
siège social



4 directions
territoriales



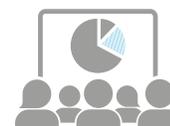
12 bureaux



11 Présent dans
villes du Québec



Plus de **700**
employés



Des dizaines
de domaines d'expertise



Sensibilise
la population



Accompagne
les familles



Agit comme
représentant légal

Sa mission

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

Sa vision

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

Ses valeurs

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

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

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

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 financiers 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 inaptes et du patrimoine de mineurs. Il ne représente pas toutes les personnes inaptes, 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.

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

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 établit une relation 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 veiller à la protection de sa personne ou à l'administration de ses biens, ou aux 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.

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 et il diffuse de l'information par la voie des réseaux sociaux. De plus, il rencontre des citoyens et des groupes dans le contexte d'événements publics, afin de favoriser une meilleure compréhension de la protection des personnes

inaptes. Il assure une réponse par téléphone, par courriel ou en personne aux demandes d'information. Finalement, il traite toute plainte qui lui est formulée à l'égard des services qu'il offre ou des décisions qu'il rend.

Le Curateur public reçoit également des informations visant à signaler des situations préjudiciables. Il donne suite à tous ces signalements, en intervenant lorsqu'il a compétence ou bien en 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 en situation de vulnérabilité.

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 Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes et de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, principalement par un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. De plus, le Curateur public a inscrit des actions dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Enfin, il participe également aux efforts de l'administration publique en matière de développement durable.

Ses enjeux

1. L'engagement des proches auprès des personnes inaptes

Des sondages menés au cours des dernières années par le Curateur public révèlent que les Québécois aspirent à ce que les personnes inaptes soient protégées par leurs proches¹. 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 lui demandait. Seulement 2 % des Québécois affirment n'avoir personne dans leur entourage à qui demander de s'occuper d'eux, s'ils devenaient inaptes. Pourtant, plusieurs ont encore des appréhensions au moment

1. curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/publications/rapports.html

de s'engager auprès des personnes inaptes de leur entourage : manque de temps, manque d'outils, manque de compétences.

De plus, 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'inaptitude. Il est aussi possible que les liens ne soient pas toujours suffisamment forts lorsque survient la nécessité de prendre en charge une personne devenue inapte.

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.

2. 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 près de 3 % en moyenne. Quant au nombre de mandats de protection homologués, on observe une augmentation moyenne de plus de 5 % par année pour la même période. Pour les régimes de protection, on anticipe que ce rythme de croissance sera toujours présent, mais moins prononcé pendant encore plus de 20 ans, soit jusqu'au moment où les baby-boomers auront tous plus de 75 ans. Quant à eux, les mandats de protection devraient croître à un rythme un peu plus soutenu que les régimes de protection.

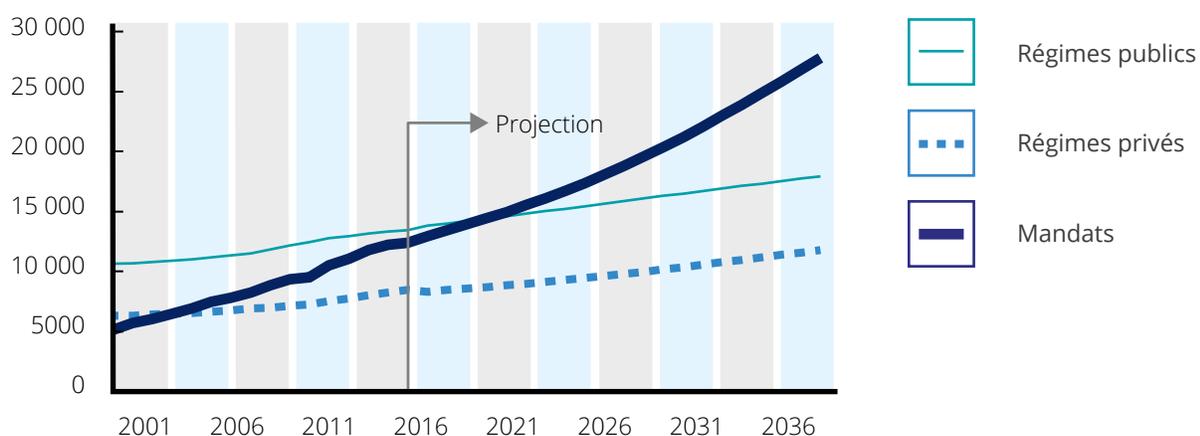
De plus, à la croissance du nombre de personnes sous régime de protection se juxtapose l'augmentation en valeur, en diversité et en complexité du patrimoine d'une partie des personnes sous régime de protection. Par exemple, au cours des 10 dernières années, la valeur des actifs administrés pour les personnes 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.

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, sauf exception, les personnes inaptes, s'inscrit dans un long processus historique. Les principes de nécessité, de proportionnalité et de subsidiarité des mesures de protection sont largement partagés par de nombreux pays occidentaux. Ces principes visent à favoriser un plus grand respect des droits et des intérêts de la personne protégée ainsi que la sauvegarde de son autonomie. L'application de ces principes se traduit au Curateur public par un continuum de protection adapté aux besoins de la personne et à son environnement. La mobilisation des proches et la connaissance continue de la personne, de ses valeurs et de son environnement constituent des éléments centraux du continuum de protection. Les travaux actuels sur la révision du dispositif de protection (projet de loi 18) s'inscrivent dans cette mouvance de reconnaissance des droits et de valorisation de l'autonomie de la personne.

Clientèle du Curateur public 2001-2016 et projection jusqu'en 2036



Note : Les personnes ayant un régime mixte (public et privé) sont incluses dans la catégorie régimes publics.

Nécessité

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

Proportionnalité

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

Subsidiarité

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

3. 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 le bien-être des 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 efficacité 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 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 application 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, en 2015 et en 2018 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.

Chiffres clés

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
756	Effectif total incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires
76,8 millions de dollars	Budget de dépenses
649 millions de dollars	Actif administré au 31 décembre 2019 (valeur arrondie)
621	Nombre de biens immobiliers faisant partie de l'actif administré
993	Nombre de personnes représentées ayant bénéficié d'un accompagnement juridique
1 515	Nombre de demandes d'ouverture d'un régime de protection
434	Nombre de signalements traités
10 701	Nombre de demandes de consentement

Mesures de protection

MAJEURS BÉNÉFICIAIRE DE MESURES DE PROTECTION 35 524 ²		
Régimes de protection publics	Mandats homologués	Régimes de protection privés
13 426	13 092 ³	9 799

MINEURS BÉNÉFICIAIRE DE RÉGIMES DE PROTECTION 4 112 ²	
Régimes de protection publics	Régimes de protection privés avec surveillance
106	4 022

Principales causes d'incapacité des personnes sous régime public

RÉGIME DE PROTECTION SANS ÉGARD AU NOMBRE D'ANNÉES ÉCOULÉES	
Déficience intellectuelle	40 %
Maladie mentale	31%
Maladie dégénérative	20 %
Autres	6 %
Traumatisme crânien	3 %

1.2 Faits saillants

Un projet de loi pour mieux protéger ceux qui en ont besoin

Le ministre de la Famille et responsable du Curateur public, M. Mathieu Lacombe, a présenté en avril 2019 à l'Assemblée nationale le projet de loi 18 modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes, marquant ainsi la volonté du gouvernement du Québec de procéder à une importante refonte du dispositif québécois de protection des personnes en situation de vulnérabilité.

Ce projet de loi entend mieux protéger ceux qui en ont besoin et propose, entre autres :

- d'offrir des mesures de protection adaptées à chaque situation, notamment par l'introduction d'une nouvelle mesure d'assistance;
 - de valoriser l'autonomie en tenant compte des volontés et préférences;
 - de préserver autant que possible l'exercice des droits; et
 - de mieux encadrer la gestion du patrimoine de mineurs.
2. 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 mesure ne correspond pas au total des personnes représentées.
 3. Donnée provisoire. Ce nombre demeure provisoire pendant deux ans. Des épurations de données ont lieu chaque année pour rajuster le résultat.

Des consultations particulières et des auditions publiques se sont tenues en septembre 2019 sur ce projet de loi. Une vingtaine d'organismes, d'associations professionnelles et d'intervenants œuvrant auprès de personnes inaptes ou vivant des difficultés se sont exprimés sur les modifications proposées. Par la suite, la Commission des relations avec les citoyens a procédé à l'étude détaillée du projet de loi, dans une convivialité remarquée par tous les partis. Les participants avaient à cœur d'améliorer la protection offerte aux personnes en situation de vulnérabilité, et ces différentes étapes ont permis de bonifier le projet de loi, en vue de son adoption à l'Assemblée nationale.

Poursuite des travaux d'optimisation en représentation publique

Une série d'améliorations à l'application informatique du Curateur public a été mise en place dans le cadre du projet Mobilisation personne. Par ces changements, les renseignements concernant les personnes représentées sont plus complets, plus faciles à repérer et mieux structurés, permettant ainsi une meilleure connaissance du portrait et de la situation de la personne et une meilleure cohérence des interventions du Curateur public. Au-delà des améliorations informatiques, le projet Mobilisation personne concerne l'évolution du plan de représentation, en plaçant les éléments importants de la vie d'une personne inapte au cœur des actions du curateur délégué. Ce projet vise à ce que la personne inapte soit davantage engagée dans sa propre protection et que ses droits et son autonomie soient davantage reconnus.

Le curateur public du Québec nommé président de l'Association nationale de tuteurs et de curateurs publics

M^e Denis Marsolais, curateur public du Québec, a été nommé président de l'Association nationale de tuteurs et de curateurs publics en mai 2019. Cette organisation regroupe ses homologues des autres provinces et territoires canadiens. À titre de président, M^e Marsolais sera chargé d'organiser la prochaine rencontre annuelle de l'Association, prévue à Québec. Ces rencontres permettent d'échanger et de connaître les bonnes pratiques issues des différentes organisations. Elles permettent aussi de mieux comprendre les préoccupations liées à la protection des personnes inaptes dans le reste du pays.

Rapport sur l'audit de performance du Vérificateur général du Québec : une occasion d'amélioration

Le Vérificateur général du Québec a déposé en novembre 2019 un rapport à la suite de l'audit de performance qu'il a réalisé au Curateur public. Le Curateur public a pris acte de ces recommandations et y donnera suite à l'aide d'un plan d'action. L'amélioration des pratiques afin d'assurer la meilleure protection possible aux personnes inaptes est une préoccupation constante de l'organisation.

Réduction de 50 % du délai pour la production de l'inventaire des biens des personnes représentées par le Curateur public

Le délai moyen de production de l'inventaire des biens des personnes représentées par le Curateur public était de 123 jours, ce qui représente une réduction de 50 % par rapport à l'année 2015-2016.

Diminution de 15 % de la quantité de papier achetée par rapport à 2014-2015

L'organisation a misé sur l'utilisation des technologies de l'information par son personnel pour dépasser sa cible de diminution d'achat de papier par personne représentée.

Prévoyez l'imprévisible : une campagne publicitaire pour sensibiliser les Québécois

À travers une campagne publicitaire entièrement numérique, le Curateur public a fait la promotion du mandat de protection et a sensibilisé les Québécois à l'importance d'être prévoyant en ce qui concerne l'incapacité.



2.

LES RÉSULTATS

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2016-2021

Orientation 1 : Encourager les proches à s'impliquer auprès des personnes inaptes

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
1. Accroître l'implication des proches au sein des mesures de protection	1.1. Pourcentage d'adultes québécois ayant préparé un mandat de protection	Augmentation de 42 % à 45 % d'ici mars 2018 et à 50 % d'ici mars 2021	s. o.	24
	1.2. Pourcentage d'adultes représentés protégés en tout ou en partie par un proche	Augmentation de 64 % à 67 % d'ici mars 2018 et à 70 % d'ici mars 2021	64,4 %	25
2. Faciliter la prise en charge par les proches des personnes inaptes, en planifiant des actions concertées avec les partenaires	2.1. Nombre de nouvelles actions concertées réalisées	Deux nouvelles actions concertées réalisées d'ici mars 2018 et trois autres d'ici mars 2021	3 ⁴	26

4. Résultat cumulatif.

Orientation 2 : Offrir un continuum de protection adapté aux besoins de la personne et à son environnement

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
3. Assurer un accompagnement et une surveillance des tuteurs et des curateurs, qui contribuent à la protection de la personne inapte	3.1. Taux de satisfaction des représentants légaux assujettis à la surveillance du Curateur public	Taux de satisfaction de plus de 85 % au 31 mars 2021	s. o.	27
	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	À partir du 31 mars 2018, tous les régimes ouverts depuis plus d'un an	100 %	28
	3.3. Pourcentage des dossiers à risque pris en charge en moins de trois mois	80 % d'ici mars 2021	84 %	28
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	Augmentation de 66 % à 70 % d'ici mars 2018 et à 75 % d'ici mars 2021	85 %	29
	4.2. Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant un plan de représentation mis à jour annuellement	Augmentation de 31 % à 50 % d'ici mars 2018 et à 75 % d'ici mars 2021	66 %	30
	4.3. Délai de production de l'inventaire des biens des personnes représentées par le Curateur public	Réduction du délai moyen de 247 jours de 25 % d'ici mars 2019 et de 33 % d'ici mars 2021	- 50 %	30

Orientation 3 : Réviser nos façons de faire, en misant sur des outils modernes et le développement du personnel

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
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	50 % d'ici mars 2017 et 100 % d'ici mars 2019	s. o. (cible atteinte en 2017-2018)	31
	5.2. Cote de satisfaction de la reconnaissance de l'expérience et des compétences du personnel	Augmentation de la cote de 5,95 à 6,95/10 d'ici mars 2019	s. o. (cible atteinte en 2018-2019)	32
6. Améliorer la gestion des dossiers des personnes représentées	6.1. Nombre de mesures permettant d'accentuer le passage vers le mode numérique	Deux mesures réalisées d'ici mars 2018 et trois autres d'ici mars 2021	7	33
	6.2. Nombre de démarches d'optimisation en représentation publique et privée	Deux démarches réalisées d'ici mars 2021	0	33

Résultats détaillés 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2016-2021

ENJEU 1 : L'ENGAGEMENT DES PROCHES AUPRÈS DES PERSONNES INAPTES

Orientation 1 : Encourager les proches à s'impliquer auprès des personnes inaptes

OBJECTIF 1 : ACCROÎTRE L'IMPLICATION DES PROCHES AU SEIN DES MESURES DE PROTECTION

Contexte lié à l'objectif : Au Québec, les familles participent généralement à 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 champs d'intérêt et 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 plutôt d'une aide non formelle de la part de leur famille ou de leurs proches.

Indicateur 1.1 : Pourcentage d'adultes québécois ayant préparé un mandat de protection⁵

(mesure de départ : 42 % en 2015)

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	Augmentation de 42 % à 45 % d'ici mars 2018	s. o.	s. o.	Augmentation à 50 % d'ici mars 2021
Résultats	39 % ⁶ (Cible non atteinte)	s. o.	s. o.	

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Il n'y a pas de résultat disponible, car aucun sondage n'a été réalisé cette année. Un sondage est planifié en 2020-2021, afin de mesurer l'évolution de la proportion d'adultes québécois ayant préparé un mandat de protection.

Le Curateur public a toutefois poursuivi ses efforts de promotion du mandat de protection, afin de sensibiliser les citoyens à l'importance d'agir avant que ne survienne l'inaptitude. Il le fait notamment en rendant disponibles un formulaire gratuit et un guide détaillé sur son site Web. À cela s'ajoutent diverses publications sur Facebook et sur son site Web, des dépliants et la participation du Curateur public à 62 conférences et salons qui ont permis de sensibiliser et d'informer plus de 3 500 personnes.

5. Cet indicateur est calculé à l'aide d'un sondage réalisé auprès de la population québécoise. Il présente une estimation du nombre d'adultes québécois ayant préparé un mandat par rapport au nombre total d'adultes québécois.

6. Ce résultat est considéré comme étant stable par rapport à la mesure de départ, puisqu'il se trouve à l'intérieur de la marge d'erreur des sondages réalisés au cours des dernières années, soit $\pm 3,1$ % selon un intervalle de confiance de 95 %. Ce sont 1 000 adultes québécois qui ont été sondés en 2018.

Le Curateur public a aussi tenu une campagne publicitaire entièrement numérique, du 10 février au 15 mars 2020, pour promouvoir le mandat de protection et sensibiliser les Québécois à l'importance de faire preuve de prévoyance en ce qui concerne l'inaptitude. Intitulée *Prévoyez l'imprévisible*, la campagne s'articulait principalement autour de la diffusion de quatre capsules vidéo et de publicités sur des pages Web.

Indicateur 1.2 : Pourcentage d'adultes représentés protégés en tout ou en partie par un proche⁷

(mesure de départ : 62,2 %⁸ au 31 mars 2016)

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	Augmentation de 64 % ⁸ à 67 % d'ici mars 2018	s. o.	s. o.	Augmentation à 70 % d'ici mars 2021
Résultats	62,8 % ⁹ (Cible non atteinte)	62,9 % ^{9 10}	64,4 % ¹⁰	

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Au 31 mars 2020, 64,4 % des adultes représentés (sous curatelle, tutelle ou mandat de protection homologué) étaient protégés en tout ou en partie par un de leurs proches. Les proches 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 et, plus généralement, à accroître l'implication des proches au sein des mesures de protection.

Chaque année, des campagnes publicitaires et la présence dans les réseaux sociaux visent la sensibilisation de la population à l'importance de planifier sa protection et au rôle des proches.

Malgré ces efforts, d'importants changements semblent nécessaires pour réussir à atteindre la cible de 70 %. C'est, entre autres, dans cet esprit que la révision du dispositif de protection (projet de loi 18) contient des mesures qui pourraient favoriser l'implication de la famille et des proches dans la représentation des personnes de leur entourage lorsqu'un régime de protection devient nécessaire.

7. Cet indicateur présente le nombre d'adultes représentés en tout ou en partie par un proche par rapport au total des adultes représentés au Québec.
8. 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 %.
9. Donnée révisée en fonction de l'épuration du registre des mandats de protection homologués.
10. Donnée 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 mandats décédés.

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

Contexte lié à l'objectif : La protection des personnes incaptes est une responsabilité collective qui touche plusieurs intervenants des domaines social, médical, psychologique, légal, financier, etc. La complémentarité et la cohérence de leurs actions avec celles du Curateur public sont déterminantes pour assurer une protection adéquate des personnes incaptes et faciliter leur protection par les proches. Le Curateur public collabore déjà avec un grand nombre de partenaires, afin d'assumer son rôle de tuteur ou de curateur. D'autres partenariats avec des organismes publics et des institutions financières permettraient d'encourager l'engagement des familles dans la protection des personnes incaptes et de faciliter les solidarités familiales et collectives.

Indicateur 2.1 : Nombre de nouvelles actions concertées réalisées

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	Deux nouvelles actions concertées réalisées d'ici mars 2018	s. o.	s. o.	Trois autres d'ici mars 2021
Résultats	2 (Cible atteinte)	3	3	

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le Curateur public n'a pas réalisé de nouvelles actions concertées en 2019-2020. Néanmoins, plusieurs partenariats ont été accentués avec différents ministères et organismes, avec des ordres professionnels et avec le milieu communautaire, afin de procéder de manière concertée, dès l'an prochain, à la mise en œuvre du projet de loi 18.

Depuis 2016-2017, trois actions concertées permettant de faciliter la prise en charge des personnes incaptes par leurs proches ont été réalisées.

ENJEU 2 : DES SERVICES DE QUALITÉ DANS UN CONTEXTE DE CROISSANCE DES RESPONSABILITÉS

Orientation 2 : Offrir un continuum de protection adapté aux besoins de la personne et à son environnement

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

Contexte lié à l'objectif : Bien que les membres d'un conseil de tutelle exercent un premier niveau de surveillance, puisqu'ils veillent à ce que le tuteur ou le curateur s'acquitte adéquatement de ses obligations, le Curateur public exerce également un rôle d'assistance et de surveillance à l'endroit des tuteurs et des curateurs. L'accompagnement, plus important au début du régime, et modulé par la suite en fonction des besoins, permet aux tuteurs et aux curateurs de bien connaître leurs obligations et de les remplir adéquatement.

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 leur patrimoine. Lorsqu'il constate des erreurs ou des anomalies, le Curateur public effectue un suivi rigoureux de la situation et il intervient pour la corriger.

Indicateur 3.1 : Taux de satisfaction des représentants légaux assujettis à la surveillance du Curateur public

(mesure de départ : Taux de satisfaction des représentants légaux de majeurs en 2015-2016 : 90 %; Taux de satisfaction des représentants légaux de mineurs en 2015-2016 : 85 %)

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	S. O.	S. O.	S. O.	Taux de satisfaction de plus de 85 % au 31 mars 2021
Résultats	S. O.	S. O.	S. O.	

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Il importe au Curateur public de maintenir la satisfaction des représentants légaux à l'égard de ses produits et 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.

Toutefois, la mesure de cet indicateur a été abandonnée, en raison d'importants changements aux services offerts par le Curateur public entraînés par le projet de loi 18. Il n'est donc pas possible de mesurer l'évolution des résultats dans le temps.

Le sondage auprès des représentants légaux a également été abandonné pour des raisons méthodologiques. La collecte de données devait se dérouler en même temps que diverses communications entourant la transformation institutionnelle et les activités publiques du projet de loi 18, ce qui aurait pu créer des préjugés importants chez les représentants légaux et donc fausser les résultats recueillis.

Indicateur 3.2 : Pourcentage des tuteurs et des curateurs dont la représentation d'un proche a fait l'objet d'une évaluation du fonctionnement du régime¹¹

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	À partir du 31 mars 2018, tous les régimes ouverts depuis plus d'un an	À partir du 31 mars 2018, tous les régimes ouverts depuis plus d'un an	À partir du 31 mars 2018, tous les régimes ouverts depuis plus d'un an	À partir du 31 mars 2018, tous les régimes ouverts depuis plus d'un an
Résultats	100 % (Cible atteinte)	100 % (Cible atteinte)	100 % (Cible atteinte)	

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le Curateur public a atteint cette cible en 2018. L'évaluation du fonctionnement du régime est maintenant une pratique bien en place et, cette année encore, au 31 mars 2020, 100 % des représentations des tuteurs et des curateurs nommés depuis plus d'un an avaient fait l'objet d'une évaluation.

Cette évaluation consiste à établir les besoins et les problèmes éprouvés pour chaque tuteur et curateur, afin de déterminer les interventions requises pour s'assurer qu'ils ont une bonne compréhension de leurs obligations, qu'ils les remplissent adéquatement et qu'ils s'adressent, 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 3.3 : Pourcentage des dossiers à risque pris en charge en moins de trois mois¹²

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	S. O.	S. O.	S. O.	80 % d'ici mars 2021
Résultats	S. O.	S. O.	84 % ¹³	

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La proportion de dossiers à risque pris en charge en moins de trois mois par le Curateur public s'est établie à 84 %. Cette proportion est supérieure à la cible, et ce, un an avant l'échéance prévue.

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 manquements. De plus, les méthodes

11. Le pourcentage représente le nombre de régimes de protection privés avec surveillance ouverts avant le 31 mars et ayant fait l'objet d'une évaluation, par rapport au nombre total de régimes de protection privés avec surveillance ouverts avant le 31 mars.

12. Le pourcentage représente le nombre de dossiers à risque dont la prise en charge a été réalisée en 90 jours ou moins, par rapport au nombre total de dossiers dont le délai depuis l'événement les classant à risque a atteint 90 jours.

13. Les dossiers n'ayant pas été pris en charge en moins de trois mois font l'objet d'un suivi serré afin qu'ils soient pris en charge de manière prioritaire.

de traitement des manquements et des soupçons d'abus financiers ont récemment été révisées et améliorées, afin d'obtenir plus rapidement les documents nécessaires à la surveillance de la représentation et, lorsque nécessaire, de remplacer rapidement les tuteurs, les curateurs ou des membres de conseils de tutelle fautifs.

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

Contexte lié à l'objectif : Le plan de représentation constitue un outil privilégié guidant le Curateur public dans l'exercice de ses fonctions de représentant légal. Ce plan personnalise la représentation et l'aide à s'assurer du respect des droits de la personne inapte et de la valorisation des rôles sociaux qu'elle est toujours en mesure d'assumer. À travers ce plan de représentation, le curateur délégué détermine également les proches de la personne inapte qui pourraient participer totalement ou en partie à sa représentation.

Le Curateur public a également la responsabilité d'assurer la gestion du patrimoine qui lui est confié. Il est tenu d'agir avec prudence et diligence, honnêteté et loyauté, dans l'intérêt de la personne représentée. Pour ce faire, il dresse dans la première année de représentation un bilan d'ouverture, comprenant l'inventaire des biens de la personne représentée. Un plan de gestion du patrimoine est ensuite élaboré, afin qu'il puisse agir de manière appropriée pour préserver et protéger les biens de la personne.

Indicateur 4.1 : Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime¹⁴

(mesure de départ : 66 % en 2015-2016)

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	Augmentation de 66 % à 70 % d'ici mars 2018	s. o.	s. o.	Augmentation à 75 % d'ici mars 2021
Résultats	76 % (Cible atteinte)	84 %	85 %	

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Pour l'exercice 2019-2020, 85 % des personnes représentées par le Curateur public avaient un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime. Le Curateur public continue ainsi à dépasser la cible fixée à cet égard pour 2021.

14. Cette donnée exclut les personnes pour lesquelles un plan de représentation n'a pas à être établi, c'est-à-dire les personnes sous tutelle dative, sous tutelle ad hoc ou sous tutelle à l'absent, les régimes d'administration provisoires ou d'offices, les personnes résidant hors Québec et les personnes décédées dans les six premiers mois de leur représentation.

Indicateur 4.2 : Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant un plan de représentation mis à jour annuellement

(mesure de départ : 31 % en 2015-2016)

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	Augmentation de 31 % à 50 % d'ici mars 2018	s. o.	s. o.	Augmentation à 75 % d'ici mars 2021
Résultats	56 % ¹⁵ (Cible atteinte)	61 %	66 % ¹⁶	

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Au 31 mars 2020, une mise à jour du plan de représentation a été effectuée pour 66 % des personnes représentées par le Curateur public. Depuis l'atteinte de la cible intermédiaire, établie à 50 % et dont l'échéance était le 31 mars 2018, les résultats de cet indicateur progressent bien, mais restent à surveiller de près, compte tenu de la cible finale fixée à 75 %.

Indicateur 4.3 : Délai de production de l'inventaire des biens des personnes représentées par le Curateur public¹⁷

(mesure de départ : Délai moyen de 247 jours en 2015-2016)

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	s. o.	Réduction du délai moyen de 247 jours de 25 % d'ici mars 2019	s. o.	Réduction du délai moyen de 247 jours de 33 % d'ici mars 2021
Résultats	+ 9 %	- 39 % (Cible atteinte)	- 50 %	

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019-2020, le délai moyen de production de l'inventaire des biens des personnes représentées par le Curateur public était de 123 jours, ce qui représente une réduction de 50 %, par rapport à l'année de référence. La cible à atteindre d'ici mars 2021 a donc déjà été dépassée.

Cette amélioration est principalement attribuable aux changements apportés aux méthodes de travail.

15. Le calcul de cet indicateur est basé sur le nombre de personnes représentées dont la mise à jour du plan de représentation est planifiée dans l'année et dont le régime de protection a été ouvert depuis le 1^{er} avril 2013.

16. Le calcul de cet indicateur cible l'ensemble des personnes représentées dont la mise à jour du plan de représentation est planifiée dans l'année. La mise à jour du plan de représentation est planifiée lorsque la personne est représentée depuis un an et demi ou plus par le Curateur public. Cette note s'applique aussi au calcul de l'année 2018-2019.

17. Le délai de production de l'inventaire est la différence entre la date d'ouverture du régime de protection public et la date de fin de réalisation de l'inventaire. Un inventaire doit être réalisé pour toutes les personnes sous protection d'un régime public et dont le Curateur public a la responsabilité des biens.

ENJEU 3 : UNE ORGANISATION INNOVANTE ET EFFICIENTE

Orientation 3 : Réviser nos façons de faire, en misant sur des outils modernes et le développement du personnel

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

Contexte lié à l'objectif : Pour préparer la relève et faire face aux exigences de recrutement ou de remplacement de personnel, le Curateur public a entrepris un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. Cet exercice a permis à l'organisation d'établir et d'anticiper les besoins en ressources humaines, tant en volume qu'en compétences. En plus de prévoir les départs à venir, cet exercice détermine la relève potentielle pour un poste plus élevé et les actions favorisant le cheminement de carrière, contribuant ainsi à reconnaître et à mettre à contribution l'expérience et les compétences du personnel.

De plus, la capacité du Curateur public à réaliser sa mission avec efficacité repose en partie sur la disponibilité d'un personnel qualifié et mobilisé. Un sondage sur la qualité de vie au travail mené auprès de l'ensemble du personnel en 2012, en 2015 et en 2018 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.

Indicateur 5.1 : Pourcentage des plans d'action réalisés pour préparer la relève potentielle établie dans l'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre¹⁸

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	s. o.	100 % d'ici mars 2019	s. o.	s. o.
Résultats	100 % (Cible atteinte)	s. o.	s. o.	

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La cible pour mars 2019 a été atteinte dès mars 2018, puisque la totalité des plans d'action prévus pour préparer la relève avait été rédigée à cette date.

Cette démarche s'inscrit dans un exercice triennal de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, entrepris à l'automne 2015, et vise à préparer la relève et à faire face aux mouvements de personnel. Les employés constituant des relèves potentielles ont accès à plusieurs outils pour mettre en œuvre leur plan de développement, élaboré avec leur gestionnaire : formation, soutien et accompagnement, participation à des projets et à des comités, lectures, profils de compétences existants, etc.

18. Cet indicateur présente le nombre de plans d'action pour préparer la relève rédigés, par rapport au nombre de plans d'action prévu en 2016-2017, en excluant les relèves retirées de l'exercice, en raison d'un départ de l'organisation ou de choix différents de l'employé ou du gestionnaire.

L'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre prévoit également d'autres mesures pour favoriser le cheminement professionnel du personnel : atelier carrière, information sur la tenue des processus de qualification gouvernementaux, soutien aux employés et nombreux outils disponibles dans l'intranet¹⁹.

Les activités de développement de la relève se sont poursuivies cette année et des travaux d'analyse ont aussi été réalisés, afin de bonifier l'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.

Indicateur 5.2 : Cote de satisfaction de la reconnaissance de l'expérience et des compétences du personnel²⁰

(mesure de départ : 5,95/10 en 2015-2016)

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	s. o.	Augmentation de la cote de 5,95 à 6,95/10 d'ici mars 2019	s. o.	s. o.
Résultats	s. o.	7,05 (Cible atteinte)	s. o.	

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Après avoir dépassé sa cible concernant la satisfaction de la reconnaissance de l'expérience et des compétences du personnel à l'automne 2018, avec une cote de satisfaction de 7,05 sur 10, le Curateur public a poursuivi ses actions en matière de reconnaissance.

Parmi ces actions, des investissements ont été consentis en formation, des plans de relève ont été élaborés et des démarches d'accompagnement professionnel ont été effectuées. Depuis mai 2017, un comité organisationnel sur la reconnaissance au travail a le mandat de promouvoir une culture de reconnaissance au sein de l'organisation, en proposant et en réalisant des activités avec la collaboration de divers acteurs. Cette année, le comité a poursuivi la réalisation de son plan d'action, notamment en organisant une deuxième semaine spéciale sur le thème de la reconnaissance pour l'ensemble du personnel, dont le personnel étudiant. Des actions ont également été entreprises pour préparer l'élaboration de l'« expérience employé » au sein de l'organisation.

OBJECTIF 6 : AMÉLIORER LA GESTION DES DOSSIERS DES PERSONNES REPRÉSENTÉES

Contexte lié à l'objectif : En s'appuyant sur les progrès technologiques qu'il a réalisés au cours des dernières années, le Curateur public souhaite améliorer ses façons de faire et renforcer les services directs à la clientèle. Grâce à la numérisation, à la reconnaissance optique de caractères et à des ententes d'échange d'information avec ses partenaires, l'objectif à long terme est de constituer un dossier intégré de la personne représentée. Ainsi, l'actif documentaire pourrait être centralisé et disponible rapidement pour l'ensemble des intervenants au dossier. Le dossier intégré diminue également le risque de perte d'un document, tout en offrant une économie de temps, d'espace et de coût.

19. L'intranet est un réseau informatique privé utilisé par les employés du Curateur public du Québec. Il sert principalement à partager de l'information.

20. Cette cote est obtenue à l'aide d'un sondage auprès du personnel sur la qualité de vie au travail.

De plus, de nouveaux projets pour le secteur de la représentation privée et celui de la représentation publique permettront de mieux soutenir le personnel dans le cadre de ses activités en fonction des récentes orientations et politiques institutionnelles. Cette modernisation des façons de faire vise à optimiser les interventions, en privilégiant l'automatisation de certains gestes répétitifs.

Indicateur 6.1 : Nombre de mesures permettant d'accentuer le passage vers le mode numérique

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	Deux mesures réalisées d'ici mars 2018	s. o.	s. o.	Trois autres d'ici mars 2021
Résultats cumulatifs	2 (Cible atteinte)	3	7 (Cible atteinte)	

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Cette année, quatre nouvelles mesures permettant d'accentuer le passage vers le mode numérique ont été réalisées, ce qui porte le nombre total de mesures à sept.

Ainsi, l'ensemble des curateurs délégués à l'accueil et à la représentation publique ont été munis de tablettes électroniques; un prototype de solution informatique pour soutenir l'opérationnalisation de la mesure d'assistance prévue dans le cadre du projet de loi 18 a été conçu; un nouveau système de numérisation des procédures judiciaires et des jugements a été implanté; et une nouvelle fonctionnalité permettant de traiter numériquement les demandes d'accès à l'information des citoyens a été ajoutée.

En plus de ces nouvelles mesures, un projet pilote portant sur la transmission et le paiement électronique de factures a été lancé.

Indicateur 6.2 : Nombre de démarches d'optimisation en représentation publique et privée

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Cibles	s. o.	s. o.	s. o.	Deux démarches réalisées d'ici mars 2021
Résultats	0	0	0	

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Les travaux concernant la démarche d'optimisation en représentation publique ont débuté en 2016-2017. L'année suivante, la création du projet Mobilisation personne a permis de franchir une étape importante avec l'élaboration de pratiques de référence en matière d'accueil et d'orientation des personnes représentées. Cette année, la modernisation de l'application informatique du Curateur public qui permet de mieux soutenir les employés qui assurent le continuum de protection de la personne s'est concrétisée avec une première livraison. Les travaux pour l'opérationnalisation des pratiques de référence se poursuivront en 2020-2021, et la deuxième livraison informatique qui suivra cette étape fournira l'outil soutenant l'implantation de ces pratiques.

Quant à la représentation privée, la définition des besoins d'optimisation a débuté en 2018-2019 et s'est poursuivie en 2019-2020. En 2020-2021, les solutions proposées feront l'objet d'une validation et pourront ensuite laisser place à la mise en œuvre du projet.

2.2 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.

La majorité des indicateurs présente des résultats positifs cette année. Le Curateur public reste vigilant quant au suivi de ces résultats, afin de s'assurer de la qualité de ses services.

Sommaire des résultats des engagements généraux

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE DANS LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018
1. Nous vous écoutons avec attention et vous traitons avec respect et courtoisie.	Nombre de plaintes fondées concernant le respect, l'empathie et la courtoisie	s. o.	5 (sur 26 plaintes traitées)	1 (sur 24 plaintes traitées)	9 (sur 37 plaintes traitées)
2. Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone, par la poste, par courriel ou en personne, directement à nos bureaux.	Nombre d'appels reçus par le service des renseignements généraux	s. o.	24 478	26 600 ²¹	25 768
	Nombre de courriels reçus par le service des renseignements généraux	s. o.	1 078	1 117	946
	Nombre de visiteurs accueillis au siège social et dans les directions territoriales	s. o.	4 519	4 361	4 197

21. En raison d'un problème avec le système de comptabilisation des appels, les données des mois de décembre 2018 et de janvier 2019 ont dû être estimées.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE DANS LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018
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.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
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.	Nombre de plaintes fondées concernant le registre public sur le Web	s. o.	0	0 (sur 2 plaintes traitées)	0
5. Si vous avez besoin d'information, vous pouvez communiquer avec notre service de renseignements par courriel, en passant par notre site Web, au 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.	Proportion des appels auxquels on a répondu en moins de trois minutes ²²	s. o.	89 %	91 % ²³	81 %
	Proportion des courriels auxquels on a répondu en moins de deux jours ouvrables ²⁴	s. o.	100 %	100 %	100 %

22. Cette proportion s'applique à l'ensemble des appels reçus aux numéros suivants : 514 873-4074, 1 844 LECURATEUR (532-8728) et 1 800 363-9020.

23. En raison d'un problème avec le système de comptabilisation des appels, cette donnée exclut les mois de décembre 2018 et de janvier 2019.

24. La proportion des courriels auxquels nous avons répondu en moins de deux jours ouvrables est calculée à partir de l'ensemble des courriels reçus dans l'année.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE DANS LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018
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.	Proportion des visiteurs dirigés vers l'interlocuteur approprié dans un délai de 15 minutes suivant l'heure du rendez-vous ²⁵	s. o.	98 %	98 %	98 %
7. Si vous nous laissez un message téléphonique, nous vous rappellerons dans les deux jours ouvrables suivants.	Nombre de plaintes fondées de correspondants non rappelés dans un délai de deux jours ouvrables	s. o.	16 (sur 47 plaintes traitées)	11 (sur 36 plaintes traitées)	21 (sur 54 plaintes traitées)

Sommaire des résultats des engagements envers les proches engagés dans la protection d'une personne inapte

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE DANS LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018
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 ²⁶	s. o.	93 %	94 %	85 %
	Proportion des tuteurs d'un mineur appelés dans un délai de 45 jours ²⁶	s. o.	99 %	97 %	87 %

25. Le délai est mesuré à partir de l'heure prévue du rendez-vous.

26. Le délai de 45 jours débute au moment où le jugement ou l'avis payeur est saisi au système opérationnel du Curateur public.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE DANS LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018
9. Surveiller la conformité de votre inventaire et de vos rapports annuels, afin de s'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 ²⁷	s. o.	94 %	95 %	93 %
	Proportion des rapports annuels reçus examinés en 60 jours ou moins ²⁸	s. o.	74 %	72 %	54 %
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 ²⁹	s. o.	94 %	89 %	81 %

Sommaire des résultats des engagements envers les personnes représentées par le curateur public

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE DANS LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018
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 ³⁰	s. o.	97 %	99 %	98 %
	Proportion des personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection public ou mixte dont les proches ont été contactés ³¹	s. o.	96 %	98 %	98 %

27. Le pourcentage représente les inventaires reçus de la part des tuteurs et des curateurs privés et examinés par le Curateur public en 60 jours ou moins, par rapport au nombre total d'inventaires reçus de la part des tuteurs et des curateurs privés.

28. Le pourcentage représente le nombre de rapports annuels reçus de la part des tuteurs et des curateurs privés et examinés par le Curateur public en 60 jours ou moins, par rapport au nombre total de rapports annuels reçus de la part des tuteurs et des curateurs privés.

29. Le délai de 45 jours débute au moment où la nomination est saisie au système opérationnel du Curateur public.

30. Le pourcentage représente le nombre de personnes pour lesquelles une recommandation d'ouverture de régime a été déposée au tribunal par le Curateur public et qui ont été visitées à l'accueil, par rapport au nombre total de recommandations d'ouverture de régime déposées au tribunal par le Curateur public.

31. Le pourcentage représente le nombre de personnes pour lesquelles une recommandation d'ouverture de régime a été déposée au tribunal par le Curateur public et dont les proches ont été contactés, par rapport au nombre total de recommandations d'ouverture de régime déposées au tribunal par le Curateur public.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE DANS LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018
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 ³²	s. o.	1 055	950	1 006
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	s. o.	90 % ³³	92 %	88 %
	Proportion de nouveaux régimes publics qui ont un plan de représentation six mois après leur ouverture ³⁴	s. o.	85 %	84 %	76 %
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 ³⁵ .	Proportion de demandes de consentement urgentes traitées en moins d'une heure	s. o.	98 %	98 %	99 %
	Proportion de demandes de consentement non urgentes traitées en moins de 48 heures	s. o.	99 %	100 %	99 %

32. Sommes de toutes les demandes de recherche de mandat à la Chambre des notaires du Québec lorsqu'une personne susceptible d'avoir pu faire un mandat est visée par une demande d'ouverture d'un régime de protection public.

33. Parmi les visites réalisées, 58 % ont été réalisées à l'intérieur de la période prévue selon le niveau de risque et 32 % après cette période.

34. Cette donnée exclut les personnes pour lesquelles un plan de représentation n'a pas à être établi, c'est-à-dire les personnes sous tutelle dative, sous tutelle ad hoc ou sous tutelle à l'absent, les régimes d'administration provisoires ou d'offices, les personnes résidant hors Québec et les personnes décédées dans les six premiers mois de leur représentation.

35. Le statut urgent ou non urgent des demandes est défini par le demandeur.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE DANS LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018
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 ³⁶	s. o.	97 %	99 %	97 %
	Proportion des bilans d'ouverture complétés dans la première année de l'ouverture du régime de protection ³⁷	s. o.	95 %	85 %	64 %
	Proportion des plans de gestion du patrimoine de la personne réalisés au plus tard trois mois après le bilan d'ouverture ³⁸	s. o.	94 %	93 %	96 %
	Nombre de motifs de plaintes fondées concernant le budget de dépenses d'une personne représentée	s. o.	8 (sur 78 plaintes traitées) ³⁹	6 (sur 81 plaintes traitées)	5 (sur 94 plaintes traitées)
	Nombre de motifs de plaintes fondées provenant des personnes représentées concernant l'accès à leur dossier	s. o.	0 (sur 3 plaintes traitées)	0 (sur 8 plaintes traitées)	1 (sur 6 plaintes traitées)

36. Le pourcentage représente le nombre de demandes de prestations gouvernementales canadiennes produites dans un délai de 10 jours suivant la réception du jugement d'ouverture d'un régime public au Curateur public, par rapport au total des demandes produites pour les personnes admissibles suivant la réception du jugement d'ouverture d'un régime public au Curateur public.

37. Le pourcentage représente le nombre de bilans d'ouverture complétés en moins de 365 jours pour les régimes de protection ouverts entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019, par rapport au nombre total de régimes de protection ouverts pendant cette même période.

38. Le pourcentage représente le nombre de plans de gestion du patrimoine réalisés en trois mois ou moins, par rapport au nombre de bilans d'ouverture terminés.

39. Parmi les huit motifs de plaintes fondées, un motif était de la responsabilité d'un tiers.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE DANS LA DÉCLARATION	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018
16. Vous renseigner sur votre situation financière, si vous en faites la demande.	Proportion des comptes sommaires disponibles au 31 janvier ⁴⁰	s. o.	100 % ⁴¹	100 % ⁴²	100 %
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 ⁴³	s. o.	97 %	96 %	92 %
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 ⁴⁴	s. o.	100 %	98 %	98 %
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 ⁴⁵	s. o.	94 %	95 %	89 %
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 ⁴⁶	s. o.	98 %	97 %	94 %

40. Le pourcentage représente le nombre de comptes sommaires déposés dans le dossier de la personne représentée le ou avant le 31 janvier, par rapport au nombre de comptes sommaires à déposer au 31 décembre.

41. La production des comptes sommaires s'est terminée le 22 février 2020, plutôt que le 31 janvier.

42. La production des comptes sommaires s'est terminée le 9 février 2019, plutôt que le 31 janvier.

43. Le pourcentage représente le nombre de plaintes traitées par les unités administratives et par le Bureau des plaintes pour lesquelles le plaignant a été contacté dans un délai de deux jours ouvrables ou moins, par rapport au nombre total de plaintes traitées.

44. Le pourcentage représente le nombre de plaintes traitées par les unités administratives et par le Bureau des plaintes pour lesquelles les premières conclusions ont été transmises au plaignant dans un délai de 20 jours ouvrables ou moins, par rapport au nombre total de plaintes traitées.

45. Le pourcentage représente le nombre de premières interventions effectuées en 48 heures ou moins suivant la réception d'un signalement, par rapport au nombre total de signalements traités. Dans certains cas particuliers, la demande d'accès au dossier physique de la personne protégée par un mandat constitue la première intervention.

46. Le pourcentage représente le nombre de signalements traités en 20 jours ou moins, par rapport au nombre total de signalements traités.



3.

**LES RESSOURCES
UTILISEES**

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2019-2020	2018-2019	ÉCART
Représentation publique : protection de la personne	284	263	21
Représentation publique : administration du patrimoine	345	329	16
Représentation privée	108	110	- 2
Sensibilisation de la population	19	19	0
Total	756	721	35

Formation et perfectionnement du personnel

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité

CHAMP D'ACTIVITÉ	2019	2018
Favoriser le perfectionnement des compétences	564 730 \$	460 821 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	57 855 \$	89 589 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	47 093 \$	76 490 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	225 390 \$	149 346 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	96 519 \$	118 816 \$

Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2019	2018
Proportion de la masse salariale (%)	2	1,9
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,5	3,3
Somme allouée par personne	1 195 \$	1 179 \$

Jours de formation selon les catégories d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2019	2018
Cadre	136	265
Professionnel	1 985	1 593
Fonctionnaire ⁴⁷	804	678

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés régulier (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire ministériel comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

Les départs involontaires comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

Données accessibles concernant le taux de départ volontaire

Le taux de départ volontaire de la fonction publique ne comprend pas les mouvements de type mutation et n'est donc pas comparable au taux de départ volontaire ministériel. Toutefois, le taux de départ volontaire ministériel serait comparable à la moyenne de l'ensemble des taux de départ volontaire de chaque organisation, puisqu'il comprendrait alors les mouvements de type mutation.

47. Cette catégorie inclut les stagiaires et les étudiants.

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Taux de départ volontaire (%)	15	12	10

Taux d'employés ayant reçu des attentes et taux d'employés dont la performance a été évaluée

Taux d'employés ayant reçu des attentes et taux d'employés dont la performance a été évaluée

	2019-2020
Taux d'employés ayant reçu des attentes (%)	s. o. ⁴⁸
Taux d'employés dont la performance a été évaluée (%)	61

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2019-2020 (000 \$)	Dépenses prévues au 31 mars 2020 (000 \$)	Dépenses réelles 2018-2019 (000 \$) Source : Comptes publics 2018-2019	Écart (000 \$)	Variation (%)
Direction et administration du Curateur public	29 122,4	28 603,5	30 656,1	(2 052,6)	- 6,7
Mesures de protection	47 671,9	47 984,1	41 478,9	6 505,2	15,7
Total	76 794,3	76 587,6	72 135,0	4 452,6	6,2

48. En 2019-2020, le Curateur public ne disposait pas d'un processus formel de compilation du nombre d'employés ayant reçu des attentes. Il sera mis en place pour être en mesure de faire cette compilation pour l'exercice financier 2020-2021.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2019-2020

TYPE D'INTERVENTION	INVESTISSEMENTS (000 \$)	DÉPENSES (000 \$)
Projets ⁴⁹	2 062,1	287,9
Activités ⁵⁰	2 086,2	8 382,4
Total	4 148,3	8 670,3

49. Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.

50. Toutes les autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.



4.

**ANNEXES -
AUTRES EXIGENCES**

4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

CATÉGORIE	HEURES TRAVAILLÉES [1]	HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2]	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1] + [2]	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS [4] = [3] / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement	73 714	142	73 856	40
2. Personnel professionnel	709 014	5 773	714 787	391
3. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	499 893	1 751	501 644	275
Total 2019-2020	1 282 621	7 666	1 290 287 ⁵¹	706
Total 2018-2019	s. o.	s. o.	1 228 973	673

Contrats de service

Un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	1	54 000
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	15	28 228 288,49
Total des contrats de service	16	28 282 288,49

51. Le total des heures rémunérées respecte la cible fixée par le Conseil du trésor en 2019-2020, soit 1 293 396 heures.

4.2 Développement durable

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
1. Poursuivre et renforcer les pratiques de gestion écoresponsables	Quantité de papier achetée par personne représentée	D'ici mars 2020, réduire de 10 %, par rapport à 2015, la quantité de papier achetée par personne représentée	Réduction de 15 % de la quantité de papier achetée en fonction du nombre de personnes représentées	Atteinte
2. Développer davantage les connaissances du personnel en matière de développement durable	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées	Quatre activités de sensibilisation réalisées par année	Quatre activités de sensibilisation réalisées	Atteinte
3. Renforcer la prise en compte des principes de développement durable	Proportion du personnel ciblé formé à la prise en compte des principes de développement durable	D'ici mars 2020, former 80 % du personnel ciblé à la prise en compte des principes de développement durable	0 % du personnel ciblé formé à la prise en compte des principes de développement durable	Non atteinte
	Nombre d'actions structurantes ayant fait l'objet de 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	Trois actions structurantes ont fait l'objet de la prise en compte des principes de développement durable	Atteinte
4. Favoriser l'inclusion sociale des personnes inaptes	Pourcentage d'adultes représentés protégés en tout ou en partie par un proche	D'ici mars 2021, 70 % des adultes représentés protégés en tout ou en partie par un proche	64 % ⁵² des adultes représentés protégés en tout ou en partie par un proche	Non atteinte ⁵³
	Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime	D'ici mars 2021, 75 % des personnes représentées par le Curateur public	85 % des personnes représentées par le Curateur public	Atteinte

52. Donnée 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 mandats décédés.

53. Le statut de la cible n'est pas définitif, car l'échéance de cette dernière est mars 2021.

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
4. Favoriser l'inclusion sociale des personnes inaptes	Pourcentage des personnes représentées par le Curateur public ayant une mise à jour annuelle de leur plan de représentation	D'ici mars 2021, 75 % des personnes représentées par le Curateur public	66 % des personnes représentées par le Curateur public	Non atteinte ⁵³

4.3 Divulgence 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 depuis 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.

Un responsable des divulgations internes est désigné 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 est en place depuis le 1^{er} octobre 2017 et est diffusée auprès de l'ensemble des employés.

Au cours de l'exercice 2019-2020, aucune divulgation d'actes répréhensibles n'a été reçue par le responsable du suivi des divulgations.

4.4 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2020

NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER
626

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2019-2020

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
53	110	46	6

53. Le statut de la cible n'est pas définitif, car l'échéance de cette dernière est mars 2021.

Membres des minorités visibles et ethniques, anglophones, Autochtones et personnes handicapées

Embauche des membres de groupes cibles en 2019-2020

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2019-2020	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	53	30	0	0	1	31	58
Occasionnel	110	33	1	0	0	34	31
Étudiant	46	14	1	0	0	15	33
Stagiaire	6	3	0	0	0	3	50

Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

STATUT D'EMPLOI	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Régulier (%)	58	45	43
Occasionnel (%)	31	66	26
Étudiant (%)	33	50	51
Stagiaire (%)	50	20	0

Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires étant des membres des minorités visibles et ethniques, des anglophones, des Autochtones ou des personnes handicapées, afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier - résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2018 (%)
Anglophones	5	0,8	5	0,8	6	1,0
Autochtones	1	0,2	4	0,7	3	0,5
Personnes handicapées	14	2,2	11	1,8	11	1,9

Rappel de la cible de représentativité

Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2018 (%)
MVE Montréal/Laval	180	23,9	179	24,9	Données non disponibles pour l'année de transition	Données non disponibles pour l'année de transition
MVE Outaouais/Montérégie	14	1,9	10	1,4		
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	4	0,5	5	0,7		
MVE Capitale-Nationale	3	0,4	3	0,4		
MVE Autres régions	0	0	0	0		

Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, les cibles régionales suivantes :

- Montréal/Laval : 41 %
- Outaouais/Montérégie : 17 %
- Estrie/Lanaudière/Laurentides : 13 %
- Capitale-Nationale : 12 %
- Autres régions : 5 %

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2020

GRUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT (NOMBRE)	PERSONNEL D'ENCADREMENT (%)
Minorités visibles et ethniques	6	14

Rappel de la cible de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, la cible de représentativité de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2019-2020 par statut d'emploi

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	53	110	46	6	215
Nombre de femmes embauchées	38	86	34	4	162
Taux d'embauche des femmes (%)	72	78	74	67	75

Pour le tableau suivant, il est à noter que le personnel professionnel inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2020

Groupe cible	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	AGENTES ET AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	42	358	168	58	0	0	626
Femmes	23	258	125	46	0	0	452
Taux de représentativité des femmes (%)	55	72	74	79	0	0	72

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

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

Nombre de dossiers soumis au Centre de services partagés du Québec en lien avec le PDEIPH

AUTOMNE 2019 (COHORTE 2020)	AUTOMNE 2018 (COHORTE 2019)	AUTOMNE 2017 (COHORTE 2018)
3	3	7

Nombre de nouveaux participants et participantes au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril au 31 mars

2019-2020	2018-2019	2017-2018
1	2	2

Autres mesures ou actions en 2019-2020 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

MESURE OU ACTION	GROUPE CIBLE	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Note de service faisant la promotion du PDEIPH	Gestionnaires	Environ 40

4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et 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 2019-2020, 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. En 2019-2020, aucun manquement n'a été signalé à cet égard. Ces différents codes d'éthique sont accessibles sur le site Web du Curateur public⁵⁴.

4.6 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

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 (LCP), soit par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (LAI).

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

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels 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.

Nombre total de demandes reçues

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES
169

54. curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/publications/ethique.html

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

DÉLAI DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION
0 à 20 jours	6	119	s. o.
21 à 30 jours	3	26	s. o.
31 jours et plus (le cas échéant)	1	12	s. o.
Total	10	157	s. o.

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

DÉCISION RENDUE	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS	DISPOSITIONS DE LA LOI INVOQUÉES ↓
Acceptée (entièrement)	2	77	s. o.	s. o.
Partiellement acceptée	4	13	s. o.	LCP : 52(2), 52(4) CDLPQ ⁵⁵ : 9 LAI : 1, 9, 32, 53, 54, 59(1), 86.1, 88.1
Refusée (entièrement)	2	17	s. o.	LCP : 50, 51, 52, 52(2), 52(4) LAI : 1, 9, 15, 53, 54, 59, 88.1 CDLPQ : 9 LRCCD ⁵⁶ : 48.1
Autres	2	50	s. o.	N'a pas donné suite, document inexistant, demande transférée

Mesures d'accommodement et avis de révision

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES D'ACCÈS AYANT FAIT L'OBJET DE MESURES D'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE	NOMBRE D'AVIS DE RÉVISION REÇUS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
0	0

55. Charte des droits et libertés de la personne.

56. Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès.

4.7 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Comité permanent et mandataire

QUESTIONS	RÉPONSES
Avez-vous un ou une mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	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 ?	Oui
Si oui, donnez le nombre de ces rencontres : 1	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ?	Non
Si oui, expliquez lesquelles : s.o.	

Statut de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation ?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée : 7 juillet 2012	
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ?	Non
Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française : s.o.	

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ?	Non
Si oui, expliquez lesquelles : s.o.	
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application ?	Mise à jour de la politique linguistique et diffusion de la nouvelle version à l'interne et à l'externe.

4.8 Égalité entre les femmes et les hommes

Les personnes exerçant un rôle de représentation légale ou faisant partie d'un conseil de tutelle sont majoritairement des femmes. Différentes activités sont en cours de réalisation au Curateur public, afin de faciliter l'exercice de leurs responsabilités, favorisant ainsi un meilleur équilibre entre la vie familiale, professionnelle, étudiante, sociale et politique. Une action à cet égard a été inscrite à la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021, en vigueur depuis juin 2017.

À cet effet, des travaux pour mieux connaître les besoins de soutien des personnes ayant un rôle de représentant légal se sont terminés en 2019. Ils permettent d'alimenter la prise de décision concernant la diversification des mesures de soutien offertes par le Curateur public à ces personnes, en vue de faciliter l'exercice de leurs responsabilités. De plus, le Curateur public contribue activement aux travaux entourant le projet de loi 18. Cette révision du dispositif de protection des personnes en situation de vulnérabilité devrait notamment assouplir des règles considérées comme trop restrictives et reconnaître les personnes qui assistent un proche dans l'exercice de ses droits.

Ces activités contribueront à faciliter l'exercice des responsabilités des personnes exerçant un rôle de représentation légale ou faisant partie d'un conseil de tutelle, qui sont majoritairement des femmes.

4.9 Politique de financement des services publics

Coût des services tarifés et non tarifés

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 services. Une somme correspondant à environ 25 % de ses dépenses (soit 18,8 millions de dollars de crédits renouvelables sur des dépenses totales de 76,6 millions) a été financée par les honoraires, intérêts et autres sommes perçues en 2019-2020.

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. Les honoraires sont indexés annuellement, en fonction de l'indice des prix à la consommation au Québec. En 2018-2019, le Curateur public a révisé le coût de revient de ses activités. Dès lors, l'ensemble des coûts (tarifés et non tarifés) est considéré dans le coût de ses activités.

Statut de la politique linguistique institutionnelle

Représentation publique			
Honoraires	Protection de la personne	Administration du patrimoine	Total
Honoraires bruts (000 \$)	9 417,0	14 877,7	24 294,7
Honoraires non exigés (000 \$)	(5 917,6) ⁵⁷	(4 879,3) ⁵⁸	(10 796,9)
Total partiel (000 \$)	3 499,4	9 998,4	13 497,8
Gestion de portefeuille (000 \$)		4 862,7	4 862,7
Honoraires nets 2019-2020 (000 \$)	3 499,4	14 861,1	18 360,5
Honoraires nets 2018-2019 (000 \$)	3 930,8	14 498,0	18 428,8
Coûts			
Traitements (000 \$)	22 609,7	20 765,2	43 374,9
Fonctionnement (000 \$)	7 272,7	10 188,5	17 461,2
Coûts totaux 2019-2020 ⁵⁹ (000 \$)	29 882,4	30 953,7	60 836,1
Coûts totaux 2018-2019 ⁶⁰ (000 \$)	26 569,2	29 587,9	56 157,1
Niveau de financement			
Niveau de financement 2019-2020 (%)	11,7	48,0	30,2
Niveau de financement 2018-2019 (%)	14,8	49,0	32,8

La baisse du niveau de financement observée pour la mission de la protection de la personne s'explique notamment par une diminution des honoraires réimputés dans les dossiers des personnes représentées décédées. Également, l'embauche de nouveaux curateurs délégués contribue à l'augmentation des coûts de cette mission et accentue la diminution de son niveau de financement.

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

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

59. L'ensemble des dépenses a été ajouté aux coûts des activités. Certaines dépenses ne sont toutefois pas tarifées, notamment l'amortissement et les compensations financières.

60. Les coûts de 2018-2019 ont été reclassés, afin de les rendre conformes à la méthode utilisée pour 2019-2020.

Coût des services non tarifés

	Représentation privée (000 \$)	Sensibilisation de la population (000 \$)	Autres services de la représentation publique (000 \$)	Total (000 \$)
Traitements	7 738,1	1 623,5	2 480,9	11 842,5
Fonctionnement	2 414,3	461,9	1 032,7	3 908,9
Coûts totaux 2019-2020	10 152,4	2 085,4	3 513,6	15 751,4
Coûts totaux 2018-2019	10 127,1	2 573,5	3 277,3	15 977,9

ANNEXE A

Comités consultatifs du Curateur public

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 2020, les six membres du comité étaient M. Paul-Antoine Beaudoin, M^e Nathalie Drouin, M^{me} Sarita Israël, D^{re} Yvette Lajeunesse, M^e Jocelin Lecomte et M^{me} Louise Francœur.

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

Le Comité 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 M. Jacques Bisson, désigné président par le curateur public en poste.

Les membres qui ont siégé au Comité d'audit, au cours de l'exercice 2019-2020, sont M^{me} Marjolaine Loiseau, M^{me} Diane Leblanc, M^{me} Christiane Lecompte, M. Jacques Bisson, M. Jean Tessier et M. Jean Paul Dutrisac.

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.

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 a présentés. Il a également offert une contribution significative aux instances du Curateur public lors de la révision de sa politique de placement des fonds collectifs.

Le Comité de placement a été créé en vertu de la Loi sur le curateur public et ses membres sont nommés par le ministre responsable du Curateur public. Il est actuellement formé de M. Charles Lefebvre, de M. Gilles Chouinard et de M^{me} Louise Charette.

ANNEXE B

États financiers des comptes sous administration de l'exercice clos le 31 décembre 2019

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.

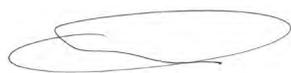
Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent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



Denis Marsolais

Le directeur général des
services aux personnes,



Alain Dupont

Le directeur général
de l'administration,



Pierre Roy

Le directeur des
ressources financières
et matérielles,



Denis Lacroix

Montréal, le 15 octobre 2020



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers des comptes sous administration du Curateur public du Québec (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2019, et l'état du résultat net et global, l'état de la variation de l'actif net et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 décembre 2019, 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).

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Autres informations

La responsabilité des autres informations incombe à la direction. Les autres informations se composent des informations contenues dans le rapport annuel de gestion, mais ne comprennent pas les états financiers et mon rapport de l'auditeur sur ces états.

Mon opinion sur les états financiers ne s'étend pas aux autres informations et je n'exprime aucune forme d'assurance que ce soit sur ces informations.

En ce qui concerne mon audit des états financiers, ma responsabilité consiste à lire les autres informations et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celles-ci et les états financiers ou la connaissance que j'ai acquise au cours de l'audit, ou encore si les autres informations semblent autrement comporter une anomalie significative. J'ai obtenu le rapport annuel de gestion avant la date du présent rapport. Si, à la lumière des travaux que j'ai effectués, je conclus à la présence d'une anomalie significative dans les autres informations, je suis tenue de signaler ce fait dans le présent rapport. Je n'ai rien à signaler à cet égard.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux 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.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et je fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit 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;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

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 15 octobre 2020

États financiers des comptes sous administration de l'exercice clos le 31 décembre 2019

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
AU 31 DÉCEMBRE 2019
(En milliers de dollars)

	2019	2018
ACTIF SOUS ADMINISTRATION		
PORTEFEUILLES COLLECTIFS (notes 4, 15)		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	89 234	69 035
Intérêts à recevoir	99	153
Placements	231 904	231 203
	<u>321 237</u>	<u>300 391</u>
PATRIMOINES ADMINISTRÉS		
Comptes bancaires, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme (note 6)	29 625	32 159
Frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance	14 606	13 676
Placements (note 7)	132 672	106 531
Billets et autres créances	27 398	26 038
Biens immobiliers	110 367	89 566
Valeur de rachat des polices d'assurance vie	5 795	6 018
Arrangements funéraires préalables	4 993	5 023
Autres actifs (note 8)	2 735	2 430
	<u>328 191</u>	<u>281 441</u>
	<u>649 428</u>	<u>581 832</u>
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION		
PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (note 15)		
Charges à payer	235	234
Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalité de remboursement	1 517	2 396
	<u>1 752</u>	<u>2 630</u>
PASSIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS		
Sommes à payer (note 9)	56 364	50 394
Emprunts hypothécaires	8 327	5 691
Prestations, avantages et indemnités perçus d'avance	5 643	5 305
Bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité (note 10)	41 095	41 474
	<u>111 429</u>	<u>102 864</u>
ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION	<u>536 247</u>	<u>476 338</u>
	<u>649 428</u>	<u>581 832</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé
Le curateur public du Québec



Denis Marsolais

États financiers des comptes sous administration de l'exercice clos le 31 décembre 2019

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
ÉTAT DU RÉSULTAT NET ET GLOBAL DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2019
 (En milliers de dollars)

	2019	2018
Produits d'intérêts des portefeuilles collectifs	9 635	9 179
Moins :		
Honoraires d'administration	4 793	4 350
Taxes sur les honoraires d'administration	717	651
Frais de garde et autres services	245	245
Produits d'intérêts nets	3 880	3 933
Gains (pertes) réalisés à la disposition de placements	(856)	(396)
Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements	10 053	(4 952)
RÉSULTAT NET ET GLOBAL DE L'EXERCICE (note 11)	13 077	(1 415)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

États financiers des comptes sous administration de l'exercice clos le 31 décembre 2019

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA VARIATION DE L'ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2019
(En milliers de dollars)

	2019	2018
Résultat net et global de l'exercice	13 077	(1 415)
Sommes gagnées et charges engagées pour le compte des patrimoines administrés		
Prestations, avantages et indemnités gagnés (note 12)	248 889	235 223
Frais d'hébergement et de subsistance engagés (note 13)	(240 033)	(226 101)
Honoraires du Curateur public du Québec	(13 459)	(13 331)
	(4 603)	(4 209)
Variation relative à la réception et à la réévaluation d'éléments de patrimoine		
Biens reçus durant l'exercice	122 440	104 992
Passifs pris en charge au cours de l'exercice	(20 607)	(16 319)
Réévaluation d'éléments d'actif	8 907	(414)
	110 740	88 259
Remises		
Remises nettes des passifs	(59 305)	(60 914)
AUGMENTATION DE L'ACTIF NET	59 909	21 721
ACTIF NET AU DÉBUT DE L'EXERCICE	476 338	454 617
ACTIF NET À LA FIN DE L'EXERCICE	536 247	476 338

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

États financiers des comptes sous administration de l'exercice clos le 31 décembre 2019

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2019
(En milliers de dollars)

	2019	2018
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Entrées de trésorerie		
Encaissements de prestations, avantages et indemnités	242 629	230 830
Encaissements découlant de la cession d'actifs	54 829	52 352
Encaissements transitoires pour le compte du fonds consolidé du revenu	3 765	3 638
Encaissements du fonds consolidé du revenu	1 357	1 236
Encaissements d'intérêts sur placement	2 036	1 494
	304 616	289 550
Sorties de trésorerie		
Décaissements liés aux frais d'hébergement et de subsistance	230 518	217 564
Remises	33 933	40 098
Versements au fonds consolidé du revenu	19 867	18 212
Paiements des emprunts hypothécaires et des sommes à payer	11 612	10 909
Achats d'actifs	710	791
	296 640	287 574
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	7 976	1 976
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisitions de placements dans les portefeuilles collectifs	(70 154)	(122 821)
Dispositions de placements dans les portefeuilles collectifs	82 377	114 594
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	12 223	(8 227)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	20 199	(6 251)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	69 035	75 286
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE (note 5)	89 234	69 035

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

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, le Curateur public 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 2019.

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public ont été approuvés et autorisés pour publication par le curateur public le 15 octobre 2020.

2b) Base d'évaluation

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public ont été préparés sur les bases d'évaluation suivantes :

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

- la juste valeur et le coût amorti pour les instruments financiers définis à la note 3e);
- la valeur de réalisation pour les actifs des patrimoines administrés définis à la note 3f);
- la valeur de règlement pour les passifs des patrimoines administrés définis à la note 3f).

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

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

2c) Monnaie fonctionnelle et monnaie de présentation

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

2d) Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers selon les IFRS requiert l'utilisation de certaines estimations et hypothèses de la part de la direction ayant une incidence sur la comptabilisation et l'évaluation des actifs et 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.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

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 de fournir des informations pertinentes pour les utilisateurs.

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

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

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

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

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 qu'elle juge qu'il n'est pas possible de l'obtenir au prix d'un effort raisonnable, la direction peut utiliser une valeur qu'elle juge fiable établie à une autre date.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

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 4 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 d'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.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

3d) Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

3e) Instruments financiers – portefeuilles collectifs

Évaluation initiale

Les actifs et les passifs 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.

Classement et évaluation ultérieure des instruments financiers

Le classement des actifs financiers s'effectue en fonction du modèle économique dans le cadre duquel un actif financier est géré et des caractéristiques de ses flux de trésorerie contractuels. Les actifs financiers sont classés et évalués en fonction des catégories suivantes : au coût amorti, à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global (JVBAÉRG) et à la juste valeur par le biais du résultat net (JVBRN).

Un actif financier est évalué au coût amorti s'il satisfait aux deux conditions qui suivent :

- La détention de l'actif financier s'inscrit dans un modèle économique dont l'objectif est de détenir des actifs financiers afin d'en percevoir les flux de trésorerie contractuels;
- Les conditions contractuelles de l'actif financier donnent lieu, à des dates spécifiées, à des flux de trésorerie qui correspondent uniquement à des remboursements de principal et à des versements d'intérêts sur le principal restant dû.

Un actif financier doit être évalué à la JVBAÉRG s'il satisfait aux deux conditions qui suivent :

- La détention de l'actif financier s'inscrit dans un modèle économique suivi pour la gestion des actifs en vue d'atteindre un objectif particulier par le recouvrement des flux de trésorerie contractuels et la vente des actifs financiers;
- Les conditions contractuelles de l'actif financier donnent lieu, à des dates spécifiées, à des flux de trésorerie qui correspondent uniquement à des remboursements de principal et à des versements d'intérêts sur le principal restant dû.

Un actif financier doit être évalué à la JVBRN à moins qu'il ne soit évalué au coût amorti ou à la JVBAÉRG.

Lors de la comptabilisation initiale, le Curateur public peut désigner irrévocablement un actif financier qui, autrement, remplirait les conditions pour être évalué au coût amorti ou à la JVBAÉRG, comme étant évalué

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

à la JVBRN si cette désignation élimine ou réduit sensiblement une non-concordance comptable qui serait survenue autrement.

Les passifs financiers sont classés et évalués en fonction de deux catégories : au coût amorti ou à la JVBRN. Le Curateur public peut également, dans certaines circonstances, désigner des passifs financiers à la JVBRN.

Un passif financier est classé en tant que passif financier à la JVBRN s'il est détenu à des fins de transactions, s'il s'agit d'un dérivé ou s'il est désigné comme tel lors de sa comptabilisation initiale. Les passifs financiers à la JVBRN sont évalués à la juste valeur, et les profits et pertes qui en résultent, prenant en compte les charges d'intérêt, sont comptabilisés au résultat net.

Les actifs financiers et les passifs financiers ne sont pas reclassés après leur comptabilisation initiale, sauf si le Curateur public change son modèle économique pour les gérer. Le cas échéant, l'ensemble des actifs et passifs financiers concerné est reclassé de manière prospective à compter de la date de reclassement.

Le Curateur public a effectué le classement suivant pour ses actifs financiers :

- Les placements du fonds de revenu sont classés comme étant à la JVBRN;
- La trésorerie, les équivalents de trésorerie, les intérêts à recevoir et les placements du fonds d'encaisse sont classés comme étant au coût amorti.

Le Curateur public a effectué le classement suivant pour ses passifs financiers :

- Les charges à payer sont classées et évaluées au coût amorti.

Dépréciation des actifs financiers

À chaque date de clôture, le Curateur public évalue une correction de valeur pour pertes pour un instrument financier à un montant correspondant aux pertes de crédit attendues pour la durée de vie, si le risque de crédit que comporte l'instrument financier a augmenté de manière importante depuis la comptabilisation initiale. Lorsque le risque de crédit n'a pas augmenté de façon importante, le Curateur public évalue la perte de valeur au montant des pertes de crédit attendues pour les 12 mois à venir. Les pertes de valeur le cas échéant, sont comptabilisées à l'état du résultat net et global.

3f) Méthode d'évaluation des actifs et passifs

Portefeuilles collectifs

Les placements du fonds de revenu sont comptabilisés à la juste valeur, établie de la manière suivante :

- Les unités de participation sont évaluées à leur valeur liquidative telle que calculée par une institution financière.

Le Curateur public s'en remet à son gardien de valeurs pour établir la juste valeur des placements comme mentionné à la note 15.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

La fluctuation de la juste valeur des placements du fonds de revenu 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 2019.
- 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 2019 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.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

- Billets et autres créances

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

- Biens immobiliers

Les biens immobiliers sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée établie selon le rôle d'évaluation transmis par les organismes municipaux.

- Valeur de rachat des polices d'assurance vie

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

- 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.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

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.

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 l'ouverture du régime de protection 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.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

4. Portefeuilles collectifs

ACTIF	Fonds d'encaisse		Fonds de revenu		Total	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Trésorerie et équivalents de trésorerie*	89 234	69 035	–	–	89 234	69 035
Intérêts à recevoir	99	153	–	–	99	153
Placements**	14 225	19 832	217 679	211 371	231 904	231 203
	103 558	89 020	217 679	211 371	321 237	300 391

* Trésorerie et équivalents de trésorerie

Les équivalents de trésorerie incluent des bons du Trésor, des billets escomptés, des acceptations bancaires et du papier commercial. Les taux d'intérêt effectifs varient de 1,76 % à 2,03 % (au 31 décembre 2018 : de 1,79 % à 2,20 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en mars 2020.

** Placements

Les placements du fonds d'encaisse incluent des obligations. Les taux d'intérêt effectifs varient de 1,81 % à 2,25 % (au 31 décembre 2018 : de 2,18 % à 2,62 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en septembre 2020.

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 2019, la juste valeur des unités de participation se détaille comme suit :

	Fonds de revenu	
	2019	2018
Nombre d'unités	7 968 623	8 081 198
Juste valeur par unité (\$)	27,31700	26,15592
Juste valeur des unités	217 679	211 371

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 1,99 % à 4,68 % (au 31 décembre 2018 : de 1,78 % à 4,68 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en septembre 2053.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

5. 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 :

	2019	2018
Trésorerie	15 214	11 272
Équivalents de trésorerie	74 020	57 763
	89 234	69 035

6. Comptes bancaires, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme – patrimoines administrés

	2019	2018
Dépôts à terme	10 874	12 430
Comptes bancaires	14 387	13 390
Encaisse chez les courtiers	1 874	3 504
Caisses des bénéficiaires	2 490	2 835
	29 625	32 159

7. Placements – patrimoines administrés

	2019	2018
Placements inclus dans les régimes enregistrés	94 434	80 759
Obligations	4 356	3 444
Fonds communs de placement	12 555	11 396
Actions	21 327	10 932
	132 672	106 531

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

8. Autres actifs – patrimoines administrés

	2019	2018
Objets de valeur	1 324	1 317
Véhicules automobiles	1 339	1 036
Biens en entrepôt	40	54
Autres actifs	32	23
	2 735	2 430

9. Sommes à payer – patrimoines administrés

	2019	2018
Sommes à payer diverses	56 189	50 352
Dépôts sur offres d'achat	175	42
	56 364	50 394

10. 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.

Lorsque les bons et les subventions pour l'épargne-invalidité sont maintenus dans le REEI pendant 10 ans, à la 11^e année, ils deviennent acquis par la personne représentée et ils sont comptabilisés comme des sommes gagnées au compte de son patrimoine administré. Au 31 décembre 2019, les bons et les subventions reportés pour l'épargne-invalidité ont été diminués d'un montant de 4 432 217 \$ (0 \$ au 31 décembre 2018) et un montant équivalent a été constaté au poste Régime enregistré d'épargne-invalidité présenté à la note 12.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

11. Résultat net et global des comptes sous administration

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenu		Total	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Produits d'intérêts des portefeuilles collectifs	1 992	1 567	7 643	7 612	9 635	9 179
Moins :						
Honoraires d'administration	1 506	1 242	3 287	3 108	4 793	4 350
Taxes sur les honoraires d'administration	225	186	492	465	717	651
Frais de garde et autres services	102	103	143	142	245	245
Produits d'intérêts nets	159	36	3 721	3 897	3 880	3 933
Gains (pertes) réalisés à la disposition de placements	–	–	(856)	(396)	(856)	(396)
Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements	–	–	10 053	(4 952)	10 053	(4 952)
Résultat net et global de l'exercice	159	36	12 918	(1 451)	13 077	(1 415)

12. Prestations, avantages et indemnités gagnés

	2019	2018
Programme de la sécurité de la vieillesse	92 678	89 065
Programme de la solidarité sociale	77 035	73 676
Autres prestations	19 880	18 988
Régime de rentes du Québec	25 241	24 600
Crédits de taxes et impôts	16 534	16 382
Société de l'assurance automobile du Québec	8 072	7 244
Régime enregistré d'épargne-invalidité	4 432	–
Salaires et avantages sociaux	1 661	1 499
Loyers	967	1 073
Assurances	699	1 063
Intérêts et dividendes	237	325
Compensations pour pertes financières	218	296
Indemnités reçues	38	37
Autres produits	1 197	975
	248 889	235 223

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

13. Frais d'hébergement et de subsistance engagés

	2019	2018
Frais d'hébergement et dépenses personnelles	205 280	193 508
Frais médicaux	8 249	8 150
Impôts et taxes	7 776	7 512
Services funéraires	3 925	3 888
Services publics	4 890	4 482
Achats de biens meubles de consommation courante	1 489	1 410
Frais immobiliers	2 226	1 391
Primes d'assurance	2 147	2 033
Frais juridiques	1 281	1 145
Frais pour préparation des déclarations fiscales	874	859
Frais de déménagement ou d'entreposage	396	333
Pensions alimentaires	365	396
Autres frais	1 135	994
	240 033	226 101

14. Gestion du capital

Le Curateur public définit le capital comme étant l'actif net des comptes sous administration et est soumis aux exigences en matière de gestion du capital édictées par la Loi sur le curateur public et son règlement d'application ainsi qu'aux dispositions du Code civil du Québec en matière d'administration du bien d'autrui.

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 respectant les règles auxquelles il est soumis, notamment celles relatives aux placements présumés sûrs, 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.

Au cours des exercices clos les 31 décembre 2019 et 2018, le Curateur public a respecté les règles auxquelles il est assujéti.

15. Instruments financiers et gestion des risques financiers – portefeuilles collectifs

15a) 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 CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

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.

15b) 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 juge que le risque de liquidité est faible. Le Curateur public gère ce risque en tenant compte des besoins quotidiens de liquidité pour chaque compte administré. Le Curateur public établit des prévisions de trésorerie afin de s'assurer qu'il dispose des fonds nécessaires pour satisfaire aux obligations qui lui sont dévolues.

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

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

15c) 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 juge que le risque de crédit est faible. 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.

Au 31 décembre 2019, 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.

15d) 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, la 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 2019, l'exposition maximale au risque de taux d'intérêt correspond à la valeur comptable des placements des portefeuilles collectifs.

Au 31 décembre 2019, 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 9 701 800 \$ (9 090 000 \$ au 31 décembre 2018).

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

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 2019, les limites de détention prévues par la politique de placement pour chacun des portefeuilles collectifs ainsi que les pourcentages de détention par catégorie d'instruments financiers s'établissaient comme suit :

Fonds d'encaisse

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2019	2018
Trésorerie	0 %	5 %	0 %	0 %
Titres échéant à moins de 365 jours	95 %	100 %	100 %	100 %
			100 %	100 %

Fonds d'encaisse

	% Limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2019	2018
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada	0 %	35 %	0 %	0 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec	50 %	100 %	69 %	70 %
Titres émis ou garantis par les municipalités et titres permis en vertu de l'article 77 de la Loi sur l'administration financière	0 %	30 %	16 %	30 %
Titres émis par les banques et Mouvement Desjardins	0 %	15 %	15 %	0 %
Titres émis ou garantis par les gouvernements des autres provinces canadiennes	0 %	15 %	0 %	0 %
			100 %	100 %

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

Fonds de revenu*

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2019	2018
Trésorerie et titres échéant à moins de 365 jours	0 %	10 %	7 %	3 %
Titre échéant à plus d'un an	90 %	100 %	93 %	97 %
			100 %	100 %

* Instruments financiers détenus au moyen des unités de participation du fonds de revenu.

Fonds de revenu*

	% Limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2019	2018
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada	0 %	20 %	0 %	0 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec	50 %	100 %	73 %	70 %
Titres émis ou garantis par les municipalités et titres permis en vertu de l'article 77 de la Loi sur l'administration financière	0 %	30 %	27 %	30 %
Titres émis par les banques et Mouvement Desjardins	0 %	15 %	0 %	0 %
Titres émis ou garantis par les gouvernements des autres provinces canadiennes	0 %	15 %	0 %	0 %
			100 %	100 %

* Instruments financiers détenus au moyen des unités de participation du fonds de revenu.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

15e) 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), soit 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 2019 et 2018, il n'y a eu aucun transfert significatif entre les différents niveaux hiérarchiques.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2019

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

Aux 31 décembre 2019 et 2018, les instruments financiers évalués à la juste valeur 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 actifs et passifs financiers au coût amorti des portefeuilles collectifs est comparable à la valeur comptable, en raison de l'échéance rapprochée de ces instruments financiers.

16. 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 2019, ces remises se sont élevées à 6 185 000 \$ (7 016 000 \$ au 31 décembre 2018). 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.

