

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023-2024

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023-2024

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Une version accessible de ce document est disponible en ligne.

Si vous éprouvez des difficultés techniques ou que vous souhaitez obtenir une version adaptée, veuillez communiquer avec la Direction des communications du Curateur public par téléphone au 1 844 LECURATEUR (532-8728) ou en ligne en complétant le formulaire de contact à [Québec.ca/joindre-curateur-public](https://quebec.ca/joindre-curateur-public).

Direction des communications du Curateur public du Québec

Bureau 1832

500, rue Sherbrooke Ouest

Montréal (Québec) H3A 0J2

Téléphone : 514 873-4074

Sans frais : 1 844 LECURATEUR (532-8728)

Courriel : [Québec.ca/joindre-curateur-public](mailto:quebec.ca/joindre-curateur-public)

Site Web : [Québec.ca/gouv/curateur-public](https://quebec.ca/gouv/curateur-public)

Dépôt légal – Octobre 2024

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-98734-5 (en ligne)

ISSN 1705 2025 (en ligne)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2024

MESSAGE DE LA MINISTRE



Madame Nathalie Roy

Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Présidente,

Je suis heureuse de vous soumettre le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* du Curateur public du Québec, qui fait notamment état de la performance de l'organisme relativement à son *Plan stratégique 2021-2026* et à sa *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*. Je vous transmets de plus les états financiers audités des comptes sous administration au 31 décembre 2023, conformément à la *Loi sur le curateur public*.

Le Curateur public est un maillon central du filet social qu'a choisi de se donner le Québec pour protéger les personnes parmi les plus vulnérables de notre société. L'expertise développée par l'équipe du Curateur public est unique et précieuse à la fois, puisqu'elle est tournée vers un objectif tout aussi essentiel que bienveillant.

La dernière année du Curateur public a été riche en réalisations et en réussites. Je pense ici à l'implantation réussie 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*, un dispositif de protection moderne et humaniste qui nous donne les outils pour assurer un leadership moderne dans la protection des personnes.

À titre de ministre responsable du Curateur public, je suis heureuse de travailler avec un organisme qui contribue activement à la valorisation de l'autonomie et de l'exercice des droits de nos concitoyens.

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

La ministre de la Famille

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Suzanne Roy'.

Suzanne Roy

Québec, octobre 2024

MESSAGE DE LA CURATRICE



Madame Suzanne Roy

Ministre de la Famille
Montréal
Québec

Madame la Ministre,

C'est avec fierté que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* du Curateur public, qui fait état d'excellents résultats au regard du *Plan stratégique 2021-2026* et de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*.

Au-delà des statistiques, l'atteinte de la grande majorité de nos cibles démontre ce qui fait l'unicité du Curateur public : l'engagement de toute l'équipe envers la mission, qui est de veiller à la protection des personnes inaptes. En finalité, ce sont ces personnes et leurs proches qui bénéficient des efforts soutenus du personnel du Curateur public. C'est ce qui est le plus important.

Le rôle unique que joue le Curateur public au Québec mérite d'être encore mieux connu. L'inaptitude n'est pas l'apanage d'une catégorie de gens en particulier. Elle peut toucher n'importe qui, à n'importe quel moment. C'est pourquoi il est primordial que davantage de Québécois connaissent les enjeux liés à l'inaptitude ainsi que les moyens de protection à leur disposition.

C'est dans cette optique que le Curateur public saisit diverses occasions de sensibiliser la population. Des efforts de communication soutenus sont déployés en continu afin de mieux faire connaître la mission de l'organisme et les services offerts à la population.

Sur diverses tribunes publiques autant que dans le cadre de tournées dans les milieux de vie des personnes représentées par le Curateur public, nous avons poursuivi nos efforts de sensibilisation au rôle important du Curateur public pour la protection des personnes en situation de vulnérabilité.

La dernière année a également marqué la première année de l'entrée en vigueur de la loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité, une réforme législative qui a changé la façon dont la protection de ces personnes est abordée en répondant mieux à leurs besoins et à ceux de leurs proches.

La qualité des services est en effet une des valeurs fondamentales de notre organisation. C'est dans cet esprit d'amélioration continue que le Curateur public a commencé des travaux visant à bonifier le soutien et l'accompagnement des familles qui prennent soin d'un proche inapte.

Le Curateur public est riche de son passé et confiant dans l'avenir. Au fil des ans, l'organisation a acquis un savoir-faire qui est en constant mouvement afin de toujours mieux servir les personnes qui en ont besoin. Nous avons tous un rôle à jouer pour contribuer à leur sécurité, à leur bien-être, à leur participation sociale et à leur épanouissement. À cet égard, le Curateur public répondra toujours présent.



M^e Julie Baillargeon-Lavergne

Québec, octobre 2024

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Je déclare que les données contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* du Curateur public du Québec ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2024.



M^e Julie Baillargeon-Lavergne

Curatrice publique

RAPPORT DE VALIDATION

Madame Suzanne Roy

Ministre de la famille

Madame Julie Baillargeon-Lavergne

Curatrice publique du Québec

Madame, la Ministre,

Madame la curatrice publique,

Nous avons procédé à l'examen de l'information, des résultats et des indicateurs présentés dans le Rapport annuel de gestion 2023-2024 du Curateur public du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2024.

La responsabilité de l'exactitude, de l'exhaustivité, de la fiabilité et de la divulgation des informations contenues dans le Rapport annuel de gestion 2023-2024 incombe à la direction du Curateur public du Québec. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail réalisé au cours de notre examen.

Ainsi, les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie pour l'examen. Par conséquent, notre conclusion ne constitue pas une opinion d'audit sur l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.



Jocelyn Godin, CPA auditeur, MBA

Directeur de l'audit interne et des enquêtes

Montréal, octobre 2024

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA MINISTRE	5
MESSAGE DE LA CURATRICE	7
DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	9
RAPPORT DE VALIDATION	10
1. L'ORGANISATION	15
1.1 L'organisation en bref	15
1.2 Faits saillants	24
2. LES RÉSULTATS	29
2.1 Plan stratégique	29
2.2 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	41
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	49
3.1 Utilisation des ressources humaines	49
3.2 Utilisation des ressources financières	51
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	52
4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES	55
4.1 Gestion des effectifs	55
4.2 Développement durable	56
4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	58
4.4 Accès à l'égalité en emploi	58
4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	63
4.6 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	63
4.7 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration	65
4.8 Égalité entre les femmes et les hommes	67
4.9 Politique de financement des services publics	68
ANNEXE A – Comités consultatifs du Curateur public	70
ANNEXE B – États financiers des comptes sous administration de l'exercice clos le 31 décembre 2023	71

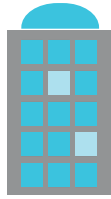
1.

L'ORGANISATION



1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref



1

siège social



4

directions territoriales



12

bureaux



Est présente dans
11 villes du Québec



Compte sur une équipe de près
de **900** personnes



Accompagne
les familles



Représente légalement
des personnes sous tutelle



Reconnaît les assistants dans le cadre
de la mesure d'assistance

Mission et clientèle

Sa mission

Le Curateur public a pour principale mission de veiller à la protection des personnes inaptes.

La principale mission du Curateur public est de veiller à la protection des personnes inaptes. Il le fait dans leur intérêt, le respect de leurs droits et en sauvegardant leur autonomie, tout en tenant compte de leurs volontés et préférences.

De plus, cette mission se bonifie, puisque le Curateur public accueille une nouvelle clientèle : les personnes bénéficiant de la mesure d'assistance¹ ainsi que leurs assistants. La mesure d'assistance permet aux personnes vivant une difficulté d'être accompagnées, si elles le désirent, dans l'exercice de leurs droits.

Le Curateur public a également le rôle :

- de reconnaître les assistants aux majeurs, notamment en analysant les demandes à cet effet et en tenant un registre public des assistants reconnus;
- de veiller à la protection du patrimoine de mineurs;
- d'informer les personnes représentées et les personnes bénéficiant de la mesure d'assistance, ainsi que leurs assistants ou représentants légaux, des règles qui les concernent;
- de sensibiliser la population aux enjeux liés à l'inaptitude et de l'informer des moyens permettant d'assurer la protection des personnes ayant une inaptitude, et d'accompagner les personnes vivant une difficulté.

Sa vision



**INSPIRE
CONFIANCE**



**VALORISE
L'AUTONOMIE**



**EST À
L'ÉCOUTE**

Le Curateur public inspire confiance, il valorise l'autonomie des personnes ayant une inaptitude ou vivant une difficulté et il est à l'écoute des citoyens et citoyennes, de ses partenaires et des membres de son personnel.

Inspirer confiance

Pour le Curateur public, inspirer confiance signifie :

- qu'il est reconnu dans son rôle de protecteur de l'exercice des droits des personnes ayant une inaptitude ou vivant une difficulté;
- qu'il est reconnu pour son humanité, sa bienveillance, son empathie, son intégrité et sa rigueur;
- que les citoyens et citoyennes et ses partenaires sont à l'aise de communiquer et de collaborer avec lui, qu'ils se tournent vers lui en toute confiance;
- que son personnel est fier de son rôle au sein de la société québécoise et qu'il est également fier de contribuer à sa mission.

1. Cette mesure, ainsi que l'ensemble des modifications légales prévues à 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* (2020, chapitre 11), est entrée en vigueur en novembre 2022.

C'est principalement en étant encore plus à l'écoute des personnes et en valorisant leur autonomie que le Curateur public compte inspirer confiance aux citoyens et citoyennes, à ses partenaires et aux membres de son personnel.

Valoriser l'autonomie

Les personnes ayant une inaptitude ou vivant une difficulté sont des citoyens et des citoyennes à part entière. Valoriser leur autonomie signifie de miser sur leurs facultés et sur leur potentiel. Il s'agit aussi de tenir compte des volontés et des préférences des personnes représentées, qui, comme toute autre personne, peuvent commettre des erreurs, tout en veillant à leur protection.

Être à l'écoute

Le Curateur public a toujours eu à cœur de rester en contact avec sa clientèle et ses partenaires. Toutefois, il va encore plus loin dans cette voie, en étant davantage à leur écoute et en tenant davantage compte de leurs besoins, de leurs attentes et de leurs préférences ainsi que de ceux de ses employés et employées. C'est pourquoi il accentue leur participation à l'évolution de ses services et de sa mission, ce qui contribue à ce que chacun soit au meilleur de lui-même.

Ses valeurs

Le Curateur public remplit une mission unique au Québec. Des décisions ayant des conséquences importantes sur la vie des personnes sont prises quotidiennement. Compte tenu de la nature de sa mission, le Curateur public privilégie les valeurs suivantes pour le guider dans ses choix :



RESPECT



EMPATHIE



TRANSPARENCE



QUALITÉ DES SERVICES

Le **respect**, qui signifie pour le Curateur public d'avoir de la considération pour les autres et de s'adresser à eux avec égard et politesse.

L'**empathie**, qui l'aide à écouter l'autre, ce qu'il exprime, ressent, pense ou vit ainsi qu'à comprendre et à reconnaître sa réalité.

La **transparence**, qui permet d'assurer la fluidité de la circulation d'informations complètes, justes et fiables entre le Curateur public, les citoyens et citoyennes et ses partenaires, mais aussi au sein de l'organisation, et ce, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant la confidentialité.

La **qualité des services**, qui vise à satisfaire au mieux les besoins et les attentes des citoyens et citoyennes à l'égard du Curateur public.

Les mesures de protection

Les mesures de protection sont composées de la mesure d'assistance et de différentes mesures de représentation.

Une personne vivant une difficulté et souhaitant être assistée par une personne de son choix dans sa prise de décisions et l'exercice de ses droits peut bénéficier d'une **mesure d'assistance**. Il peut, par exemple, s'agir d'une personne vieillissante, ayant une limitation fonctionnelle (ex. : visuelle, auditive ou motrice) ou présentant une déficience intellectuelle légère. Pour en bénéficier, la personne doit comprendre la portée de la mesure d'assistance et être capable d'exprimer ses volontés et ses préférences. Son assistant pourra notamment agir comme intermédiaire auprès d'organismes, d'entreprises et de professionnels, mais il ne pourra pas prendre de décisions à la place de la personne qu'il assiste. La personne bénéficiant de la mesure d'assistance conserve l'exercice de l'ensemble de ses droits. Cette mesure ne nécessite pas l'intervention du tribunal.

Une personne majeure est déclarée inapte par le tribunal lorsqu'elle est incapable de prendre soin d'elle-même ou de gérer ses biens et qu'elle a besoin d'être représentée dans l'exercice de ses droits civils. Les principales causes de l'inaptitude sont la déficience intellectuelle, les troubles mentaux, les maladies dégénératives et les traumatismes crâniens. Le tribunal met alors en place une **mesure de représentation**, et une ou plusieurs personnes sont nommées pour la représenter. Ces mesures peuvent être :

- la représentation temporaire²;
- la tutelle³;
- le mandat de protection homologué, si la personne avait préparé, alors qu'elle était apte, un mandat de protection.

Un proche peut représenter une personne ayant une inaptitude. Il s'agit alors d'une mesure de représentation privée. Lorsque ce n'est pas possible, le Curateur public peut être nommé tuteur ou représentant temporaire dans le cadre d'une mesure de représentation publique.

De plus, dans le cadre de la tutelle des biens d'un mineur, le ou les tuteurs d'un enfant mineur ont la responsabilité de protéger le patrimoine de celui-ci, que le rôle soit dévolu aux parents ou à un tuteur datif ou supplétif. Pour un tuteur légal ou supplétif, lorsque la valeur des biens excède 40 000 dollars, une surveillance de la gestion des biens est effectuée par un conseil de tutelle et par le Curateur public. Cette surveillance s'applique dans tous les cas pour un tuteur datif. Le Curateur public assume la charge de tuteur aux biens auprès d'enfants mineurs n'ayant personne pour exercer cette fonction dans leur entourage.

2. Cette mesure est entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2022.

3. Le 1^{er} novembre 2022, la mesure de représentation qu'était la curatelle a été abolie, lors de l'entrée en vigueur de la nouvelle loi. Les personnes qui bénéficiaient d'une curatelle continuent d'être représentées pour les mêmes actes, mais leur curateur est devenu un tuteur. Au moment de sa réévaluation, les évaluateurs détermineront si, compte tenu de ses facultés, des modifications doivent être apportées à la tutelle de la personne représentée.

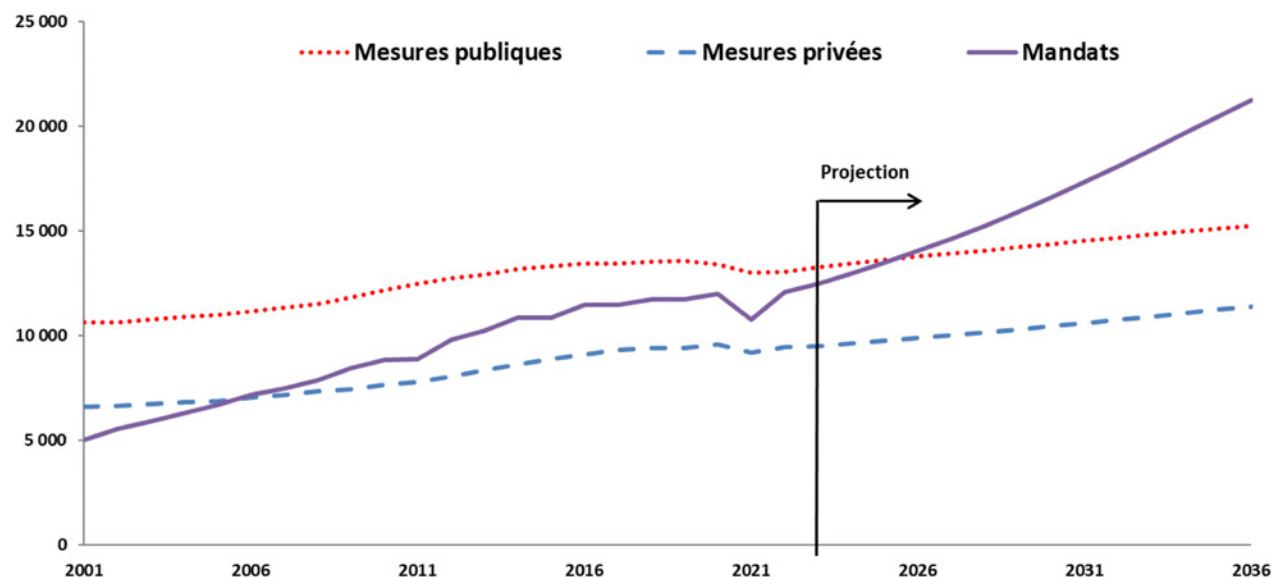
Ses clientèles

Les personnes représentées

Les personnes bénéficiant d'une des mesures de représentation présentées à la section précédente constituent une des principales clientèles du Curateur public. Plus de 34 000 personnes majeures bénéficient d'une mesure de représentation au Québec. Les principales causes de l'incapacité sont la déficience intellectuelle, les troubles mentaux, les maladies dégénératives et les traumatismes crâniens. Si la déficience intellectuelle est la cause d'incapacité la plus fréquente chez les personnes représentées par le Curateur public, les maladies dégénératives constituent la cause principale des nouvelles tutelles publiques.

Depuis plusieurs années, le nombre de personnes nécessitant une mesure de représentation s'accroît graduellement, en raison du vieillissement de la population, qui s'accroîtra au cours des prochaines décennies. Les personnes de 85 ans ou plus risquent davantage d'avoir des pertes cognitives et d'avoir besoin d'aide pour prendre soin d'elles-mêmes et de leurs biens. Leur nombre augmentera progressivement et quadruplera en 50 ans, passant de 188 000 en 2016 à 736 000 en 2066. Dès 2051, tous les baby-boomers feront partie de cette catégorie d'âge⁴. Selon les projections, de 2021 à 2031, le nombre de mesures de représentation augmentera chaque année d'environ 1 % pour les tutelles et d'environ 4 % pour les mandats homologués⁵.

Projections de la clientèle du Curateur public⁶



4. Institut de la statistique du Québec, Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2016-2066, Édition 2019, [En ligne]. [\[https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/perspectives-demographiques-du-quebec-et-des-regions-2016-2066-edition-2019.pdf\]](https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/perspectives-demographiques-du-quebec-et-des-regions-2016-2066-edition-2019.pdf), p. 8 et 26.

5. Projections produites en août 2020 selon les données de l'Institut de la statistique du Québec (scénario de référence 2019) et données des mesures de protection au 31 mars des trois dernières années (de 2018 à 2020) du Curateur public. Elles ne tiennent pas compte de l'effet de la pandémie de COVID-19 et n'incluent pas la clientèle de la mesure d'assistance.

6. Les projections de la clientèle comprennent les tutelles privées, les tutelles publiques et la représentation temporaire. Ceci n'inclut pas la clientèle de la mesure d'assistance. Sources : calculs effectués à partir de données du Curateur public du Québec et des données de l'Institut de la statistique du Québec, *Mise à jour 2021 des perspectives démographiques du Québec et des régions, 2020-2066*.

Les personnes vivant des difficultés

Selon les données de certaines enquêtes, environ 60 000 personnes au Québec auraient, sans être inaptes, des limitations d'activités qui rendent nécessaire l'appui d'un proche, notamment pour prendre soin d'elles-mêmes, administrer leur patrimoine ou exercer leurs droits par elles-mêmes⁷. Il peut s'agir, par exemple, de personnes vieillissantes, ayant une limitation fonctionnelle (ex. : visuelle, auditive ou motrice) ou présentant une déficience intellectuelle légère qui reçoivent l'aide informelle de leurs proches. Ces personnes pourraient particulièrement bénéficier de la mesure d'assistance issue de la révision du dispositif de protection des personnes. D'autres types de clientèle vivant des difficultés sociales diverses pourraient, par ailleurs, être aussi intéressés par cette mesure.

Les proches des personnes ayant une inaptitude ou vivant des difficultés

Une majorité de Québécois préférerait être représentée par un proche, plutôt que par l'État⁸. Toutefois, en raison du vieillissement de la population, le nombre de personnes en situation de vulnérabilité augmentera, alors que le nombre de personnes des tranches d'âge plus jeunes croîtra moins rapidement, ce qui créera une pression sur les proches susceptibles de s'impliquer auprès d'elles. Cette pression, jumelée au fait que les familles sont moins nombreuses, que les dynamiques familiales changent, qu'une proportion grandissante de personnes habitent seules ou sont éloignées géographiquement de leur famille, peut influencer sur l'aide que les proches apportent aux personnes de leur entourage qui sont en situation de vulnérabilité. En contrepartie, les membres de la famille proche (parents, enfants, sœurs, frères, conjoints) se disent le plus souvent prêts à s'engager auprès d'un proche qui en aurait besoin, même si la situation n'est pas idéale.

Ses partenaires et sa participation aux orientations gouvernementales

Le Curateur public ne peut remplir sa mission seul. Les problématiques vécues par les personnes en situation de vulnérabilité peuvent être complexes et nécessitent des collaborations étroites. Ainsi, il met en place et il maintient des arrimages avec plusieurs partenaires, notamment le personnel du réseau de la santé et des services sociaux, les ministères et les organismes gouvernementaux ainsi que les ordres professionnels, les entreprises, les groupes communautaires et les associations à but non lucratif qui sont engagés dans la protection des personnes en situation de vulnérabilité. Pour donner un aperçu des intervenants qui gravitent autour des personnes bénéficiant d'une mesure de protection et de leurs principaux champs d'intervention, l'outil *Écosystème de la protection des personnes assistées ou représentées* est disponible aux pages suivantes.

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.

7. Statistique Canada, Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes, 2018; Statistique Canada, Enquête sociale générale, 2012.

8. Léger, Étude sur le niveau de notoriété du Curateur public du Québec, 2017.

Contexte de l'organisation

Ses enjeux

Un équilibre entre l'autonomie et la protection

Le dispositif de protection des personnes vise un équilibre entre leur protection et l'exercice de leurs droits en toute autonomie, en offrant des mesures adaptées aux besoins de chacun et chacune, tout en favorisant l'implication de leurs proches. Les récentes modifications législatives québécoises à cet égard, inspirées par les tendances internationales, permettent d'accentuer la valorisation de l'autonomie des personnes ayant une inaptitude ou vivant une difficulté. Si la protection contre la maltraitance demeure bien sûr primordiale, bien gérer les risques pour protéger les personnes, tout en valorisant davantage leur autonomie, constitue un important changement de culture pour plusieurs intervenants concernés par ce dispositif, incluant le Curateur public.

La relation des citoyens et des partenaires avec le Curateur public

Les services qu'offre le Curateur public sont au bénéfice des citoyens, et la relation qu'il entretient avec eux doit être adaptée à leur réalité. Cette relation est d'autant plus importante que les citoyens et citoyennes en contact avec le Curateur public vivent, pour plusieurs, des moments difficiles, tels que la perte de leur autonomie ou de celle d'un être cher. L'augmentation de la clientèle du Curateur public, en raison du vieillissement de la population et de l'accueil de la clientèle de la mesure d'assistance, ajoute à ce défi. Cette préoccupation quant à la relation de l'organisation avec les citoyens et citoyennes est en cohérence avec les priorités du gouvernement visant à améliorer l'expérience des citoyens avec lui, en les plaçant au centre de l'évolution des services, afin notamment de leur en faciliter l'accès et de leur simplifier la vie.

Chiffres clés

Chiffres clés	Description
874	Effectif total incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires
110,1 millions de dollars	Budget de dépenses
819 millions de dollars	Actif administré au 31 décembre 2023 (valeur arrondie)
565	Nombre de biens immobiliers faisant partie de l'actif administré
1 004	Nombre de personnes représentées ayant bénéficié d'un accompagnement juridique (1 583 mandatements pour les 1 004 personnes)
1 599	Nombre de demandes d'ouverture d'une mesure de protection
636	Nombre de signalements traités
8 834	Nombre de demandes de consentement aux soins traitées



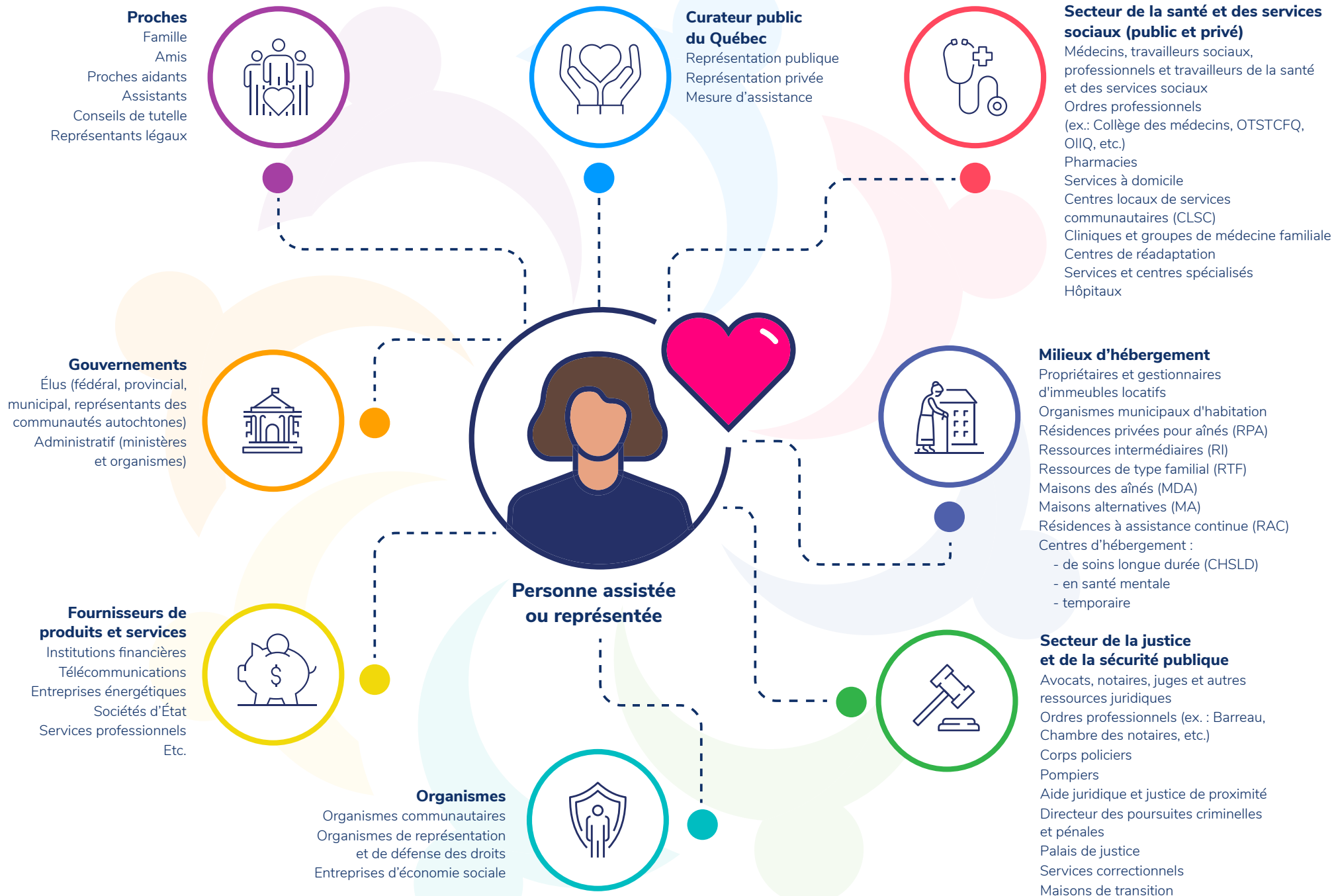
Ensemble pour bien protéger

Les intervenants

Bien protéger les personnes qui bénéficient d'une mesure d'assistance ou de représentation légale requiert un véritable travail d'équipe de la part de nombreux intervenants et partenaires.

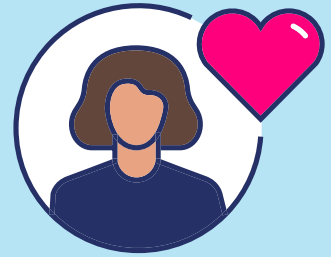
Chacun d'eux a un rôle à jouer et tous sont importants.

Écosystème de la protection des personnes assistées ou représentées



Des gestes qui font une différence : aperçu du rôle des intervenants

Protéger les personnes assistées ou représentées, c'est contribuer à leur sécurité, à leur bien-être, à leur participation sociale et à leur épanouissement.



Nous avons tous un rôle à jouer

- Prise en compte des volontés et préférences
- Reconnaissance des forces et valorisation de l'autonomie
- Aide à l'intégration
- Vigilance à l'égard des abus et de la maltraitance, et signalement le cas échéant
- Détection des signes d'incapacité et de pertes cognitives
- Consultation des registres publics (mesures de représentation, assistants)



Proches

- Liens affectifs significatifs
- Aide ponctuelle
- Soutien et accompagnement, parfois à titre :
 - de proches aidants
 - d'assistants
 - de représentants légaux
 - de membres d'un conseil de tutelle
- Etc.



Curateur public du Québec

- Sensibilisation à l'incapacité et information sur les mesures de protection
- Reconnaitance des assistants
- Soutien aux tuteurs et aux membres des conseils de tutelle
- Surveillance de la gestion faite par les tuteurs
- Représentation légale, en dernier recours
- Consentement aux soins, si requis
- Enquête en cas de signalement
- Tenue des registres publics (mesures de représentation, assistants)
- Etc.



Secteur de la santé et des services sociaux (public et privé)

- Évaluations médicales et psychosociales pour mesure de représentation
- Mise en œuvre des plans d'intervention
- Diagnostics et suivis
- Conseils, soins et services pour améliorer la qualité de vie
- Qualité et sécurité des soins et services
- Soutien à domicile
- Services d'hébergement
- Amélioration et harmonisation des pratiques
- Etc.



Milieu d'hébergement

- Qualité et sécurité du lieu d'hébergement
- Personnalisation des soins, des services et du milieu de vie en fonction des besoins
- Contribution au mieux-être de la personne hébergée
- Respect de sa dignité
- Soutien à son autodétermination
- Promotion de la bienveillance
- Etc.



Secteur de la justice et de la sécurité publique

- Conseils et accompagnement
- Démarches juridiques, incluant jugements pour l'ouverture des mesures de représentation et la mainlevée des tutelles
- Application des lois
- Interventions pour assurer la sécurité des personnes en cas d'abus, de maltraitance, d'acte criminel, d'incendie ou de sinistre, etc.
- Etc.



Organismes

- Réduction de l'isolement et promotion de l'entraide
- Soutien et services adaptés aux besoins
- Information et promotion des droits des personnes, des recours et des ressources disponibles
- Défense des droits collectifs et individuels
- Aide à l'inclusion sociale
- Représentations pour améliorer les conditions de vie des personnes et faire progresser les débats sociaux
- Etc.



Fournisseurs de produits et services

- Adaptation de l'offre de produits et services en fonction des besoins
- Sensibilisation aux mesures de protection et à leur effet sur le service à la clientèle auprès du personnel
- Etc.



Gouvernements

- Rédaction et adoption des lois
- Coordination de l'action gouvernementale et mise en œuvre des politiques
- Financement, conception, mise en œuvre et évaluation des programmes, mesures et services
- Promotion des ressources disponibles et campagnes de sensibilisation
- Etc.

Mesures de représentation

Personnes majeures bénéficiant de mesures de représentation ⁹		
34 530		
Tutelles publiques	Mandats homologués	Tutelles privées
12 724	12 990	9 594

Personnes mineures bénéficiant d'une surveillance de leur tutelle aux biens ¹⁰	
4 315	
Tutelles publiques	Tutelles privées
96	4 235

Répartition des adultes sous tutelle publique selon la cause d'inaptitude

Causes d'inaptitude	Tutelle sans égard au nombre d'années écoulées	Tutelle ouverte depuis moins d'un an
Déficiência intellectuelle	41 %	19 %
Troubles mentaux	29 %	11 %
Maladie dégénérative	22 %	65 %
Traumatisme crânien	4 %	1 %
Autres et inconnues	4 %	4 %

1.2 Faits saillants

Première année d'application de la loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité

Le 1^{er} novembre 2023 a marqué le premier anniversaire de l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions du *Code civil* et de la *Loi sur le curateur public* visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité¹¹. Ces nouveautés font une différence significative dans la vie de milliers de Québécois et Québécoises.

Chaque jour, des aînés, des personnes qui vivent une difficulté, des personnes ayant une inaptitude, des personnes assistées et des proches aidants profitent des changements législatifs que sont :

- la simplification des mesures de représentation avec l'abolition des curatelles et leur conversion en tutelles;

9. Une même personne peut avoir à la fois une mesure publique et une mesure privée. Pour cette raison, l'addition du nombre de personnes par type de mesure ne correspond pas au total des personnes représentées.

10. Donnée provisoire. Ce nombre demeure provisoire pendant deux ans. Des épurations de données ont lieu chaque année pour rajuster le résultat.

11. *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* (2020, chapitre 11).

- la modulation des tutelles en fonction des capacités des personnes;
- l'ajout de certaines obligations au mandat de protection afin de le rendre encore plus sécuritaire;
- l'introduction de la mesure d'assistance, qui permet aux personnes vivant une difficulté d'être accompagnées, si elles le désirent, dans l'exercice de leurs droits;
- la réflexion entourant un projet pilote visant à offrir la mesure d'assistance à des personnes isolées;
- la représentation temporaire, qui permet de désigner temporairement une personne pour accomplir un acte précis au nom d'une personne majeure ayant une inaptitude, évitant ainsi l'ouverture d'une tutelle.

Le démarrage d'un projet d'envergure

Le Curateur public poursuit son virage numérique avec le démarrage d'un grand projet visant notamment à bonifier le soutien et l'accompagnement offerts aux proches impliqués dans la représentation légale d'un des leurs vivant avec une inaptitude. À terme, le projet permettra de faciliter les démarches des citoyens et d'offrir des services plus simples et plus faciles d'accès grâce au numérique. De plus, ces travaux se réalisent en collaboration avec les citoyennes et les citoyens : une démarche de cocréation est en place afin de leur permettre de participer à des consultations et d'influencer les décisions.

Cette importante transformation tient également compte des recommandations du Protecteur du citoyen à l'égard d'une meilleure protection des intérêts des personnes représentées, auxquelles le Curateur public adhère pleinement.

De bons résultats dans les indicateurs de performance

Le Curateur public a obtenu de bons résultats quant à son plan stratégique, ce qui démontre son engagement envers sa vision. La grande majorité de ses cibles (8/10) a été atteinte, voire dépassée.

Notamment, l'ensemble des personnes représentées (100 %) a été visité pendant l'année, atteignant ainsi la cible visée. Ces rencontres permettent au Curateur public de mieux connaître les personnes qu'il représente, leur réalité et leurs besoins, en complément à la multitude de gestes qu'il accomplit au quotidien et qui contribuent à maintenir une relation personnalisée avec chacune d'entre elles. Ce travail est le fruit d'une grande mobilisation du personnel.

Par ailleurs, à la suite d'un sondage auprès de tuteurs privés et de secrétaires de conseils de tutelle, il appert que la très grande majorité des répondants (90 %) ayant été en contact avec le Curateur public est satisfaite des services reçus.

Également, une nouvelle *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* est entrée en vigueur, dans laquelle le Curateur public a inscrit des engagements sur la qualité et les délais de ses services. C'est avec fierté que l'organisation a atteint l'ensemble des cibles en 2023-2024.

Des efforts de communication soutenus

Le Curateur public a déployé tout au long de l'année des stratégies de communication afin de mieux faire connaître la mission essentielle de l'organisation ainsi que ses services, dont la mesure d'assistance.

L'organisation a saisi diverses occasions de sensibiliser la population et ses divers partenaires au rôle important du Curateur public en matière de protection des personnes en situation de vulnérabilité, dont la conférence 2023 de l'Association nationale de tuteurs et de curateurs publics, la tournée de la curatrice publique dans les milieux de vie des personnes représentées par le Curateur public et le colloque du Barreau sur la protection des personnes vulnérables.

Plus spécifiquement en ce qui a trait à la mesure d'assistance, une campagne publicitaire grand public et multiplateforme a été déployée à l'automne 2023 et a permis d'atteindre les clientèles les plus intéressées par la mesure d'assistance.

Le Curateur public a également effectué une refonte de ses publications en 2022-2023 pour les simplifier et mieux répondre aux besoins des citoyens. En 2023-2024, ce travail a été reconnu par un prix Zénith, qui récompense annuellement les artisans et artisanes des meilleures réalisations du milieu gouvernemental.

La ministre Suzanne Roy inaugure le nouveau siège social

La ministre de la Famille et responsable du Curateur public, M^{me} Suzanne Roy, a procédé à l'inauguration officielle du nouveau siège social en compagnie de la curatrice publique, M^e Julie Baillargeon-Lavergne, le 15 juin 2023. Le Curateur public occupait son précédent siège social depuis 33 ans. Ce déménagement permet aux quelque 535 employés visés de bénéficier d'un environnement de travail moderne favorisant le rassemblement, la complémentarité et la collaboration des équipes de travail.

2.

LES RÉSULTATS



2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2023-2024 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2021-2026

ENJEU STRATÉGIQUE 1 : UN ÉQUILIBRE ENTRE L'AUTONOMIE ET LA PROTECTION

Orientation 1 : Miser sur les facultés des personnes inaptes ou vivant une difficulté et protéger celles qui en ont besoin

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
Objectif 1.1 Préserver l'exercice des droits des personnes vivant une difficulté	Indicateur 1 Nombre de personnes bénéficiant de la mesure d'assistance	10 000	1 171	31
Objectif 1.2 S'assurer que les interventions du Curateur public sont adaptées à la situation de chaque personne qu'il représente	Indicateur 2 Pourcentage des personnes représentées ayant été visitées	100 %	100 %	33
	Indicateur 3 Pourcentage des personnes représentées ayant un plan de représentation	100 %	100 %	34
	Indicateur 4 Pourcentage des décisions prises au nom d'une personne représentée en fonction de critères de qualité, dont la prise en compte de ses volontés et préférences	Mesure de départ	Mesure de départ disponible : 66 %	34

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
Objectif 1.3 Accroître l'implication des proches auprès des personnes inaptes ou vivant une difficulté	Indicateur 5 Pourcentage d'adultes représentés ou assistés par un proche	71 %	67 %	35
Objectif 1.4 Améliorer la prévention des abus et de la maltraitance envers les personnes inaptes	Indicateur 6 Pourcentage des personnes sous tutelle privée ayant une situation à risque dont la prise en charge s'est faite en moins de trois mois	86 %	94 %	37

ENJEU STRATÉGIQUE 2 : LA RELATION DES CITOYENS ET DES PARTENAIRES AVEC LE CURATEUR PUBLIC

Orientation 2 : Faire en sorte que chacun vive la meilleure expérience possible avec le Curateur public

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
Objectif 2.1 Accroître la satisfaction des citoyens quant à l'expérience qu'ils vivent avec le Curateur public	Indicateur 7 Taux de satisfaction des citoyens	82 %	90 %	38
Objectif 2.2 Faciliter les démarches des citoyens, en simplifiant les services	Indicateur 8 Pourcentage des services ayant été simplifiés	5 %	7 %	39
	Indicateur 9 Nombre cumulatif de consultations de citoyens ou de partenaires relativement à la conception et à l'amélioration des services	23	24	39
Objectif 2.3 Offrir des services plus faciles d'accès grâce au numérique	Indicateur 10 Nombre cumulatif de produits numériques mis en place pour les citoyens et les partenaires dans le cadre des services du Curateur public	10	10	40

Résultats détaillés 2023-2024 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2021-2026

ENJEU STRATÉGIQUE 1 : UN ÉQUILIBRE ENTRE L'AUTONOMIE ET LA PROTECTION

Orientation 1 : Miser sur les facultés des personnes inaptes ou vivant une difficulté et protéger celles qui en ont besoin

OBJECTIF 1.1 : PRÉSERVER L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES VIVANT UNE DIFFICULTÉ

Contexte lié à l'objectif : Les changements législatifs ont introduit le 1^{er} novembre 2022 la mesure d'assistance. Celle-ci permet à une personne vivant une difficulté d'être assistée par la personne de son choix pour prendre soin d'elle-même, administrer son patrimoine et exercer ses droits civils. La personne bénéficiant de la mesure d'assistance conserve l'exercice de tous ses droits, mais cet exercice se voit facilité par la reconnaissance d'un assistant, qui pourra, par exemple, agir comme intermédiaire auprès d'organismes, d'entreprises et de professionnels avec lesquels elle a besoin d'être en contact.

La mise en œuvre de la mesure d'assistance est confiée au Curateur public, qui a pour rôle de reconnaître les assistants aux majeurs. Ce service du Curateur public implique un élargissement de sa clientèle. Le nombre de personnes qui pourraient particulièrement bénéficier de la mesure d'assistance est estimé à 60 000¹².

Indicateur 1 : Nombre de personnes bénéficiant de la mesure d'assistance

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	-	5 000	10 000	15 000	20 000
Résultats	-	75 Non atteinte	1 171 Non atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Malgré le nombre plus faible qu'anticipé de personnes bénéficiant de cette mesure, le recours à la mesure d'assistance a augmenté cette année. La cible prévue avait été établie à partir d'hypothèses de recours à la mesure d'assistance, ce nouveau moyen de soutenir un proche. Comme la mesure a peu de comparables tant au Canada qu'ailleurs dans le monde, il est difficile de prévoir précisément le nombre de personnes qui l'utiliseront.

La mesure d'assistance étant encore nouvelle, le principal défi demeure de la faire connaître à la population ainsi qu'aux partenaires, afin que les personnes susceptibles d'en avoir besoin sachent qu'elle existe. Le Curateur public poursuit ses efforts en ce sens. Des travaux à court, moyen et long terme sont prévus pour accompagner les Québécoises et Québécois à travers le cycle de découverte, de considération et de passage à l'action pour demander une mesure d'assistance.

12. Statistique Canada, Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes, 2018; Statistique Canada, Enquête sociale générale, 2012.

Cette année, c'est 1 171 citoyens qui se font assister dans la prise de décisions et l'exercice de leurs droits civils avec une mesure non judiciairisée. Par ailleurs, le Curateur public reçoit en continu des demandes de reconnaissance d'assistants qui pourront éventuellement s'ajouter au nombre de personnes bénéficiant de la mesure d'assistance. Une fois reconnu par le Curateur public, l'assistant voit son nom inscrit dans le Registre public des assistants, disponible en ligne¹³. À l'aide de ce registre, les intervenants peuvent s'assurer que l'assistant est officiellement reconnu. En 2023-2024, le registre a été consulté à cet effet à 3 244 reprises.

Pour améliorer ce résultat, le Curateur public prévoit :

- suivre l'évolution de l'opinion des citoyens sur la mesure d'assistance, de leurs besoins et attentes à cet égard ainsi que des obstacles à l'utilisation de la mesure;
- poursuivre la stratégie de communication pour faire connaître la mesure d'assistance, en déployant notamment une campagne publicitaire;
- mettre en œuvre des initiatives visant à favoriser le déploiement de la mesure d'assistance auprès des tiers;
- poursuivre l'amélioration en continu de la plateforme Mon dossier mesure d'assistance, destinée aux citoyens ayant recours à la mesure d'assistance.

OBJECTIF 1.2 : S'ASSURER QUE LES INTERVENTIONS DU CURATEUR PUBLIC SONT ADAPTÉES À LA SITUATION DE CHAQUE PERSONNE QU'IL REPRÉSENTE

Contexte lié à l'objectif : Lorsqu'il représente une personne bénéficiant d'une tutelle, le Curateur public doit adapter ses interventions à la situation propre de cette personne. Celle-ci exerce certains droits en toute autonomie, selon ses facultés, et, lorsqu'elle ne peut pas le faire elle-même, le Curateur public la représente dans l'exercice de ces droits et prend des décisions en son nom.

Le Curateur public réalise des actions pour établir une relation personnalisée avec chaque personne qu'il représente, afin de bien connaître ses besoins, ses facultés, ses volontés et ses préférences. Entre chaque visite planifiée, de nombreuses interventions sont effectuées par des contacts téléphoniques, des discussions avec les intervenants de la personne ou ses proches ou des rencontres ponctuelles, au besoin. Avant avril 2021, les personnes étaient visitées selon le niveau de risque établi en fonction de la situation et du contexte propre à chacune. Au cours de la durée du Plan stratégique 2021-2026, grâce à l'élaboration de nouvelles pratiques, chaque personne sera visitée au moins une fois par année. Ces rencontres auront lieu dans le milieu de vie de la personne ou à un autre endroit déterminé en fonction des besoins de celle-ci, contribuant à maintenir une relation personnalisée avec chacune d'elles.

Le plan de représentation constitue un outil privilégié guidant le Curateur public dans l'exercice de ses fonctions de représentant d'une personne sous tutelle. L'élaboration de ce plan, une pratique en place depuis quelques années, vise à orienter ses interventions, en vue de s'assurer qu'elles sont adaptées aux besoins et aux facultés de chacune des personnes qu'il représente. Dans son Plan stratégique 2016-2021, le Curateur public visait à ce que 75 % des personnes nouvellement représentées aient un plan de représentation six mois après l'ouverture du régime et il a obtenu un résultat de 78 % en mars 2021. Le Curateur public a démarré des travaux

13. Gouvernement du Québec (Québec.ca), Vérifier l'identité d'un assistant au Registre public des assistants, [<https://www.quebec.ca/justice-et-etat-civil/protection-legale/mesure-assistance/verifier-identite-assistant-registre-public>].

visant à améliorer ses pratiques à cet égard. De plus, depuis l'entrée en vigueur de la loi, le 1^{er} novembre 2022, l'élaboration du plan de représentation et sa communication à la personne inapte sont désormais des obligations légales. Le Curateur public s'engage donc à ce que toutes les personnes qu'il représente depuis plus de six mois aient un plan de représentation et à maintenir ce résultat au fil des années. De grands bonds ont été faits en ce sens dans les dernières années, permettant le respect entier de l'engagement. En effet, la proportion de personnes représentées ayant un tel plan est passée de 80 % à 98 % entre 2018 et 2021. Pour maintenir ce résultat, le Curateur public devra poursuivre l'élaboration de ces plans pour les personnes nouvellement représentées, tout en mettant en place de nouvelles pratiques à cet égard.

La nouvelle loi a amené plusieurs changements concernant la tutelle. Notamment, le Curateur public doit s'assurer de la prise en compte des volontés et préférences d'une personne représentée dans les décisions qui la concernent, ce qui contribue à valoriser son autonomie. Cette prise en compte faisait déjà partie des pratiques du Curateur public, mais son inscription à titre d'obligation légale amène l'organisation à structurer davantage ses pratiques à cet égard. Ainsi, lorsqu'un employé du Curateur public est amené à prendre une décision au nom d'une personne représentée, la pratique est encadrée par des critères de qualité qui portent sur la prise en compte de ses volontés et préférences, mais aussi sur d'autres éléments, tels l'intérêt de la personne, le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie. Des analyses sur la considération de ces critères, réalisées à partir d'un échantillon de décisions, ont débuté en 2023-2024, soit une fois que ces critères de qualité ont été mis en place dans l'organisation.

Indicateur 2 : Pourcentage des personnes représentées ayant été visitées¹⁴

(Mesure de départ : 49 % au 31 mars 2021)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	75 %	85 %	100 %	100 %	100 %
Résultats	66 % Non atteinte	88 % Atteinte	100 % Atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Cette cible a pu être atteinte notamment grâce aux efforts soutenus du personnel et à sa mobilisation autour de l'objectif commun. Des travaux pour optimiser les activités en représentation publique ont de plus été entamés. Ils contribuent à ce que l'ensemble des personnes représentées soit visité annuellement par le Curateur public. En complément à ces visites, le Curateur public accomplit également une multitude de gestes au quotidien qui contribuent à maintenir une relation personnalisée avec les personnes représentées ou leurs proches. Le suivi des soins de santé, la gestion des avoirs, le choix de l'hébergement en fonction de la situation et la défense de leurs droits auprès de diverses institutions en sont de bons exemples.

14. L'ensemble des personnes représentées avec un plan de représentation à réviser dans l'année doit être visité, sauf quelques exceptions, par exemple, les personnes avec une représentation légale aux biens seulement, les personnes qui sont hors du Québec, les personnes qui représentent un danger pour la sécurité des curateurs délégués ou les personnes qui refusent d'être visitées.

Indicateur 3 : Pourcentage des personnes représentées ayant un plan de représentation¹⁵

(Mesure de départ : 98 % au 31 mars 2021)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Résultats	99 % Non atteinte	100 % Atteinte	100 % Atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au 31 mars 2024, la proportion des personnes représentées ayant un plan de représentation s'est établie à 100 %. La cible est donc atteinte. Le Curateur public fait un suivi constant des dossiers des personnes n'ayant pas de plan de représentation depuis plus de six mois, afin de s'assurer qu'elles en ont un.

Indicateur 4 : Pourcentage des décisions prises au nom d'une personne représentée en fonction de critères de qualité, dont la prise en compte de ses volontés et préférences¹⁶

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	-	-	Mesure de départ	Cible : + 5 %	Cible : + 10 %
Résultats	-	-	Mesure de départ disponible : 66 % Atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La cible 2023-2024 a été atteinte, puisqu'elle consistait à réaliser une première mesure de l'indicateur et que cette mesure a été effectuée durant l'année financière. Pour obtenir ce résultat, un échantillon de décisions prises par le Curateur public au nom d'une personne représentée a été analysé afin de déterminer si elles respectent les critères de qualité. De plus, des travaux visant à améliorer les pratiques relatives à la prise de décisions au nom des personnes représentées ont été entamés cette année. Ces efforts permettront de solidifier la prise de décisions en fonction des critères de qualité établis, dont la prise en compte des volontés et préférences des personnes représentées. Cette prise en compte était déjà présente, mais ces travaux permettront de la structurer davantage.

15. Pour obtenir ce résultat, tous les dossiers de plus de six mois sont analysés, afin de vérifier si un plan de représentation est complété. Les dossiers ayant les caractéristiques suivantes sont exclus : mineurs, tutelle à l'absent, administration provisoire, tutelle *ad hoc*, hors Québec, juridiction fermée (ex. : la tutelle publique va devenir une tutelle privée), juridiction d'office et tutelle modulée aux biens.

16. Pour obtenir ce résultat, un échantillon de décisions prises au nom d'une personne représentée a été analysé afin de déterminer si elles respectent les critères de qualité. La prise en compte des volontés et préférences de la personne fait partie de ces critères.

OBJECTIF 1.3 : ACCROÎTRE L'IMPLICATION DES PROCHES AUPRÈS DES PERSONNES INAPTES OU VIVANT UNE DIFFICULTÉ

Contexte lié à l'objectif : Les proches d'une personne ayant une inaptitude connaissent ses valeurs, ses champs d'intérêt et ses préférences, et sont souvent mieux placés pour répondre à ses besoins, mais aussi pour valoriser son autonomie, en fonction de ses facultés. Leur implication contribue de plus à renforcer le tissu social de la personne. La plupart des Québécoises et Québécois préféreraient, s'ils devenaient inaptes, être représentés par un proche. Ils affirment aussi qu'ils auraient l'intention de représenter un membre de leur famille proche, si cette personne devenait inapte. L'implication des proches constitue toutefois un défi, entre autres, pour des raisons démographiques : le nombre de personnes ayant une inaptitude augmente, en raison du vieillissement de la population, mais le nombre de personnes des tranches d'âge plus jeunes susceptibles de s'impliquer auprès d'elles croît moins rapidement.

Au cours de la durée de son Plan stratégique 2021-2026, le Curateur public vise à poursuivre les efforts entrepris au cours de son plan stratégique précédent pour accroître l'implication des proches auprès des personnes ayant une inaptitude ou vivant une difficulté. Il le fait principalement en bonifiant le soutien et l'accompagnement qui sont offerts aux tuteurs, mais aussi en ayant mis en place la mesure d'assistance, cette nouvelle forme d'implication formelle d'un proche auprès d'une personne vivant une difficulté.

Indicateur 5 : Pourcentage d'adultes représentés ou assistés par un proche¹⁷

(Mesure de départ : 63 % au 31 mars 2021)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	64 %	67 %	71 %	74 %	76 %
Résultats	64 % Atteinte	65 % Non atteinte	67 % Non atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au 31 mars 2024, 67 % des adultes ayant une mesure de protection étaient représentés ou assistés par un proche. La cible fixée pour l'année n'a pas été atteinte. Ce résultat s'explique principalement par le fait que l'utilisation de la mesure d'assistance par les citoyens est, pour l'instant, plus faible qu'anticipée. Celle-ci étant encore nouvelle, le principal défi demeure de faire connaître la mesure d'assistance aux personnes qui pourraient bénéficier de cette forme de soutien.

17. Cet indicateur présente le nombre d'adultes représentés en tout ou en partie par un proche ou bénéficiant de la mesure d'assistance, par rapport au total des adultes représentés ou bénéficiant de la mesure d'assistance au Québec.

Pour améliorer ce résultat, le Curateur public prévoit :

- réaliser un projet visant, notamment, à bonifier le soutien et l'accompagnement offerts aux tuteurs, afin de favoriser leur implication auprès des proches inaptes;
- suivre l'évolution de l'opinion des citoyens sur la mesure d'assistance, de leurs besoins et attentes à cet égard ainsi que des obstacles à l'utilisation de la mesure;
- poursuivre la stratégie de communication pour faire connaître la mesure d'assistance et le mandat de protection en déployant notamment une campagne publicitaire;
- mettre en œuvre des initiatives visant à favoriser le déploiement de la mesure d'assistance auprès des tiers;
- poursuivre l'amélioration en continu de la plateforme Mon dossier mesure d'assistance destinée aux citoyens ayant recours à la mesure d'assistance.

OBJECTIF 1.4 : AMÉLIORER LA PRÉVENTION DES ABUS ET DE LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES INAPTES

Contexte lié à l'objectif : Le Curateur public exerce un rôle de soutien et de surveillance à l'endroit des tuteurs qui représentent un proche. L'accompagnement qu'il offre, plus important au début de la tutelle et modulé par la suite en fonction des besoins, permet aux tuteurs de bien connaître leurs obligations et de les remplir adéquatement. Un plan de soutien et de surveillance permet de déterminer les interventions requises pour s'assurer que les tuteurs ont une bonne compréhension de leurs obligations, qu'ils les remplissent adéquatement et qu'ils s'adressent, en cas de besoin, aux bons interlocuteurs. 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 rapidement pour la corriger. L'organisation apporte une attention particulière à l'évolution de ses pratiques dans un objectif d'amélioration continue des services, afin de garder l'agilité nécessaire pour répondre dans les meilleurs délais aux situations de maltraitance.

Dans le cadre de sa transformation et du déploiement d'une offre de services numériques, le Curateur public consolidera son approche de soutien et de surveillance auprès des tuteurs, afin de bien protéger les personnes représentées. Dans son Plan stratégique 2016-2021, le Curateur public s'était engagé à prendre en charge 80 % des dossiers à risque en moins de trois mois. En mars 2021, il a obtenu un résultat de 85 % pour cet engagement. Dans les prochaines années, le Curateur public poursuivra ses efforts en ce sens, en vue d'améliorer davantage la prévention des abus et de la maltraitance envers les personnes représentées.

Indicateur 6 : Pourcentage des personnes sous tutelle privée ayant une situation à risque dont la prise en charge s’est faite en moins de trois mois¹⁸

(Mesure de départ : 85 % au 31 mars 2021)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	85 %	85 %	86 %	88 %	90 %
Résultats	82 % Non atteinte	85 % Atteinte	94 % Atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au 31 mars 2024, la proportion des personnes sous tutelle privée ayant une situation à risque dont la prise en charge s’est faite en moins de trois mois s’est établie à 94 %. La cible a donc été atteinte. Les dossiers dont la prise en charge dépasse le délai de trois mois font l’objet d’un suivi serré, afin qu’ils soient traités de manière prioritaire.

En 2023-2024, le Curateur public a démarré un projet d’optimisation de la représentation privée. Ce projet permettra, notamment, de poursuivre les améliorations à la prévention des abus et de la maltraitance envers les personnes représentées.

ENJEU STRATÉGIQUE 2 : LA RELATION DES CITOYENS ET DES PARTENAIRES AVEC LE CURATEUR PUBLIC

Orientation 2 : Faire en sorte que chacun vive la meilleure expérience possible avec le Curateur public

OBJECTIF 2.1 : ACCROÎTRE LA SATISFACTION DES CITOYENS QUANT À L’EXPÉRIENCE QU’ILS VIVENT AVEC LE CURATEUR PUBLIC

Contexte lié à l’objectif : Des sondages effectués auprès de certaines clientèles du Curateur public ont permis d’établir qu’elles avaient une satisfaction relativement élevée à l’égard de ses services. En effet, en 2015-2016, 90 % des curateurs et des tuteurs d’un adulte étaient plutôt ou tout à fait satisfaits des services offerts par le Curateur public, tandis que, pour les tuteurs d’un mineur, le taux de satisfaction se situait à près de 85 %. Pendant la durée de son Plan stratégique 2021-2026, le Curateur public élargira cette mesure de satisfaction à différents groupes parmi sa clientèle, en vue de vérifier si les citoyens avec lesquels il est en interaction vivent la meilleure expérience possible avec l’organisation.

18. Cet indicateur présente le nombre de personnes sous tutelle privée (ou sous curatelle avant le 1^{er} novembre 2022) ayant eu une situation à risque dont la prise en charge a été réalisée en 90 jours ou moins, par rapport au nombre total de personnes sous tutelle privée ayant eu une situation à risque dont le délai a atteint 90 jours.

Indicateur 7 : Taux de satisfaction des citoyens¹⁹

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	80 %	-	82 %	-	85 %
Résultats	- Non atteinte	-	90 % Atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le résultat obtenu à l'égard du taux de satisfaction des citoyens a permis au Curateur public de dépasser la cible établie pour 2023-2024. En effet, lors d'un sondage réalisé auprès de tuteurs privés et de secrétaires de conseil de tutelle, 90 % des répondants qui ont été en contact avec le Curateur public se sont dit globalement très ou assez satisfaits des services reçus²⁰. Une personne sur deux (51 %) a affirmé être très satisfaite. Les résultats pour les prochaines années devraient intégrer des mesures auprès d'autres clientèles du Curateur public.

En 2023-2024, le Curateur public a démarré un projet visant notamment à bonifier le soutien et l'accompagnement offerts aux tuteurs, ce qui devrait d'autant plus contribuer à améliorer leur satisfaction quant aux services reçus. Les citoyens qui le souhaitent peuvent participer à des activités de cocréation dans le cadre du projet. De plus, engagé à offrir une expérience client réussie, le Curateur public a mis en œuvre certains moyens pour y parvenir, par exemple, une activité pour tout le personnel axée sur l'impact de chacun sur la satisfaction des citoyens.

OBJECTIF 2.2 : FACILITER LES DÉMARCHES DES CITOYENS, EN SIMPLIFIANT LES SERVICES

Contexte lié à l'objectif : Les citoyens et citoyennes souhaitent des services publics simples, accessibles et adaptés à leurs besoins, et que les arrimages avec les partenaires soient transparents pour eux. Pendant la durée de son Plan stratégique 2021-2026, le Curateur public travaillera à faciliter les démarches des citoyens avec lui, en simplifiant ses services.

Pour ce faire, les démarches que les citoyens doivent réaliser dans le cadre des services du Curateur public seront analysées, afin d'en réduire, lorsque possible, le nombre d'étapes. Des consultations auprès de citoyens et citoyennes permettront de s'assurer que les services répondent bien à leurs besoins et à leurs attentes. Les partenaires du Curateur public seront aussi fréquemment consultés, afin de contribuer à la conception de services simples et à l'amélioration des services en place. Des consultations intensives se sont tenues en 2020-2021 et se poursuivront chaque année jusqu'en 2026, d'abord dans le cadre de la révision du dispositif de protection, puis de manière régulière, afin de contribuer à la poursuite de la transformation des services du Curateur public.

19. Le taux de satisfaction des citoyens est mesuré à l'aide de sondages auprès des différentes clientèles du Curateur public.

20. Sondage téléphonique auprès de 1 102 répondants, dont 569 qui ont répondu à cette question, ± 3,7 % au seuil de confiance 95 %.

Indicateur 8 : Pourcentage des services ayant été simplifiés²¹

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	1 %	2 %	5 %	7 %	10 %
Résultats	0 % Non atteinte	4 % Atteinte	7 % Atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La cible a pu être dépassée en 2023-2024 grâce à la simplification de l'inscription des citoyens aux consultations du Curateur public. Les citoyens peuvent ainsi manifester plus simplement et de manière autonome leur intérêt à participer à des rencontres leur permettant de donner leur avis sur les services de l'organisation. En remplissant un formulaire sur la plateforme gouvernementale Consultation Québec, ils sont notifiés lorsqu'une nouvelle consultation les concernant est disponible. Le Curateur public modernise ses services avec la collaboration des citoyennes et des citoyens. Ceux-ci ont ainsi l'opportunité de partager des idées, d'influencer les décisions et d'être un acteur de changement pour une meilleure expérience avec l'organisation.

Indicateur 9 : Nombre cumulé de consultations de citoyens ou de partenaires relativement à la conception et à l'amélioration des services²²

(Mesure de départ : 15 consultations au 31 mars 2021)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	10	20	23	26	30
Résultats	14 Atteinte	21 Atteinte	24 Atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Cette année, trois consultations supplémentaires ont été menées auprès de citoyens ou de partenaires, pour un total de 24 consultations depuis le 1^{er} avril 2021.

Une consultation auprès de plusieurs partenaires a été réalisée dans le cadre de travaux préparatoires à la mise en place d'un projet pilote visant à favoriser l'accès à la mesure d'assistance pour les personnes isolées. Un comité regroupant 14 organismes, dont 12 communautaires, a été créé afin de réfléchir à un projet de décret afin de baliser le projet pilote. En outre, une ronde de rencontres s'est tenue auprès de tuteurs privés et de membres de conseil de tutelle, en vue de les consulter sur leurs interactions avec les principaux partenaires pour identifier des pistes d'amélioration du soutien offert. Finalement, un sondage auprès de citoyens a été

21. Cet indicateur mesure la proportion cumulative de services ayant été simplifiés. Un service est considéré comme simplifié lorsque la modification du parcours du citoyen a permis d'appliquer au moins un des trois critères suivants : réduire le nombre d'étapes que doit réaliser le citoyen, réduire le nombre de ruptures dans le parcours citoyen ou favoriser la réalisation des étapes de façon autonome.

22. Cet indicateur mesure le nombre cumulé de consultations réalisées depuis avril 2021 visant à contribuer à la conception et à l'amélioration des services. Une consultation est une action du Curateur public pour solliciter l'avis des citoyens et des partenaires, et recueillir leurs besoins, attentes et préférences, en excluant les rencontres d'information.

réalisé concernant la mesure d'assistance. Il visait à poursuivre la documentation des besoins, des attentes et des préoccupations des citoyens à l'égard de cette nouvelle mesure.

OBJECTIF 2.3 : OFFRIR DES SERVICES PLUS FACILES D'ACCÈS GRÂCE AU NUMÉRIQUE

Contexte lié à l'objectif : En cohérence avec la *Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023*, le Curateur public prend un virage numérique, afin d'offrir aux citoyens et à ses partenaires la possibilité de communiquer avec lui par cette voie. Le Curateur public a à cœur que les produits numériques qu'il met graduellement en place contribuent à l'expérience positive des citoyens avec lui et il veille à ce qu'ils soient sécuritaires et faciles d'utilisation. Ce passage au numérique contribuera de plus à l'efficacité de l'organisation. Par ailleurs, les modes de communication traditionnels, tels que le téléphone, les rencontres en présentiel et les envois postaux, sont maintenus, afin que chaque citoyen puisse utiliser le mode qui lui convient le mieux.

S'il est en premier lieu offert principalement aux utilisateurs de la mesure d'assistance, le numérique sera ensuite graduellement introduit dans les autres services du Curateur public. La mise en place de différents produits numériques permettra de faciliter l'accès aux services du Curateur public, en offrant un nouveau mode de communication aux citoyens et aux partenaires.

Indicateur 10 : Nombre cumulatif de produits numériques mis en place pour les citoyens et les partenaires dans le cadre des services du Curateur public²³

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Cibles	1	5	10	20	30
Résultats	0 Non atteinte	6 Atteinte	10 Atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le Curateur public est pleinement engagé dans sa transformation numérique, afin d'offrir des services qui répondent aux attentes des citoyennes et citoyens et leur simplifient la vie. En 2023-2024, il a mis en place quatre produits numériques supplémentaires pour les citoyens et les partenaires.

Il s'agit des produits suivants :

- Une page Web permettant aux citoyens de fournir leur consentement à être sollicités pour des consultations;
- Un formulaire numérique permettant aux citoyens de manifester leur intérêt à participer à des consultations afin de donner leur avis sur les services de l'organisation;
- Un courriel d'information pour les citoyens, expliquant le projet en cours et fournissant des informations sur les activités de consultation;
- Un outil de transfert de fichiers volumineux ou de format restreint pour certains partenaires du Curateur public.

23. Un produit numérique est, par exemple, un outil, un formulaire ou différentes fonctionnalités numériques. Cet indicateur mesure le nombre cumulatif de produits numériques mis en place à partir du 1^{er} avril 2021.

2.2 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

En 2023-2024, le Curateur public a diffusé une nouvelle *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*, dans laquelle il a inscrit des engagements à l'égard de sa clientèle sur la qualité et les délais de services. Les résultats présentés constituent la première reddition de comptes à l'égard de ces engagements.

Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services

Afin d'offrir des services de qualité, le Curateur public est animé par les engagements suivants de sa *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* : le respect, la fiabilité, la personnalisation, la confidentialité et l'équité.

Les résultats concernant ces engagements se mesurent par le taux de satisfaction des citoyens ainsi que par le suivi de plaintes. Ces informations sont disponibles à la section 2.1 sur le plan stratégique (indicateur 7) ainsi qu'à la section sur le suivi des plaintes, à la fin de la section 2.2.

Résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de service

Sommaire des résultats des engagements portant sur les normes de service de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*²⁴

Date d'entrée en vigueur : 1^{er} avril 2023

Engagements	Résultats 2022-2023	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Délai moyen 2023-2024
Accessibilité des services				
1. Répondre aux appels à notre service de renseignements généraux en moins de 3 minutes, pendant nos heures d'ouverture ²⁵	93 %	Pour 90 % des appels	97 % ²⁶ Atteinte	25 secondes

24. À moins d'indication contraire, les délais sont calculés en jour civil.

25. 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.

26. Du 5 avril au 3 mai 2023 inclusivement, une panne du système de récolte des statistiques a fait en sorte que les données n'ont pas été colligées pour ces jours.

Engagements	Résultats 2022-2023	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Délai moyen 2023-2024
2. Répondre aux courriels envoyés à notre service de renseignements généraux en moins de 2 jours ouvrables ²⁷	100 %	Pour 95 % des courriels	98 % Atteinte	Non disponible ²⁸
Reconnaissance des assistants				
3. Répondre aux demandes de reconnaissance d'un assistant dans un délai de 60 jours ou moins lorsque celle-ci est complète ²⁹	s. o.	Pour 80 % des demandes	89 % Atteinte	44 jours
Soutien aux responsabilités des tuteurs				
4. Lorsqu'une personne est nommée tuteur d'un majeur ou secrétaire de conseil de tutelle, communiquer avec elle dans un délai de 45 jours ou moins suivant sa nomination ³⁰	78 %	Pour 80 % des nominations	85 % Atteinte	28 jours
5. Lorsque nous sommes informés d'un versement de plus de 40 000 \$ à un mineur, communiquer avec son tuteur aux biens dans un délai de 10 jours ou moins ³¹	s. o.	Pour 80 % des avis de versements reçus	98 % Atteinte	4,8 jours
6. Examiner la conformité de l'inventaire qui nous est envoyé dans un délai de 60 jours ou moins ³²	82 %	Pour 80 % des dossiers	88 % Atteinte	27 jours

27. 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.

28. Le délai moyen n'est pas disponible, compte tenu de la méthode actuelle de compilation des données.

29. La mesure du délai démarre lorsque la demande est considérée comme complète, c'est-à-dire lorsque toutes les informations nécessaires à son traitement ont été fournies par les demandeurs. Il faut prendre en compte que, si un citoyen ne prend pas son rendez-vous en temps opportun, les délais liés à l'indicateur sont alors suspendus. La période de suspension de la demande n'est alors pas prise en compte dans le calcul.

30. Le délai de 45 jours débute au moment où la nomination ou le jugement est saisi au système opérationnel du Curateur public.

31. Ce pourcentage représente la proportion de lettres d'information envoyées au tuteur légal du mineur à l'intérieur du délai de 10 jours suivant la réception d'un avis payeur de plus de 40 000 dollars par le Curateur public. À noter que certaines situations sont exclues, notamment si le tuteur a déjà été informé, s'il ne s'agit pas du premier avis reçu ou si la tutelle est déjà sous la surveillance du Curateur public.

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

Engagements	Résultats 2022-2023	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Délai moyen 2023-2024
Accueil et orientation lors de l'ouverture d'une tutelle publique				
7. Rencontrer la personne pour connaître son opinion envers la mesure de protection envisagée ³³	100 %	Pour 95 % des personnes visées par une demande d'ouverture	100 % Atteinte	s. o. ³⁴
8. Contacter ses proches pour connaître leur opinion envers la mesure de protection envisagée ³⁵	100 %	Pour 95 % des personnes visées par une demande d'ouverture	100 % Atteinte	s. o.
Représentation des personnes sous tutelle publique				
9. Élaborer le plan de représentation de la personne afin de documenter sa situation et guider nos actions ³⁶	100 %	Pour 100 % des personnes représentées par le Curateur public	100 % Atteinte	s. o.
10. Produire les demandes pour récupérer les prestations gouvernementales auxquelles la personne a droit dans un délai de 10 jours suivant l'ouverture de son dossier ³⁷	83 %	Pour 85 % des personnes représentées par le Curateur public	92 % Atteinte	6 jours
11. Répondre aux demandes de consentement aux soins urgentes en moins d'une heure, si la personne ne peut pas le faire elle-même ³⁸	94 %	Pour 95 % des demandes	98 % Atteinte	18 minutes

33. Le pourcentage représente la proportion des personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection public ou mixte ayant été visitées.

34. Certains engagements ne contiennent pas de cibles de délai et ne présentent donc pas de résultats pour le délai moyen.

35. 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.

36. Pour obtenir ce résultat, tous les dossiers de plus de six mois sont analysés, afin de vérifier si un plan de représentation est complété. Les dossiers ayant les caractéristiques suivantes sont exclus : mineurs, tutelle dative, tutelle à l'absent, administration provisoire, tutelle *ad hoc*, hors Québec, juridiction fermée, juridiction d'office, tutelle légale et tutelle modulée aux biens.

37. 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.

38. Le pourcentage représente le nombre de demandes de consentement urgentes traitées en moins d'une heure sur l'ensemble des demandes de consentement urgentes reçues.

Engagements	Résultats 2022-2023	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Délai moyen 2023-2024
12. Produire chaque année un relevé détaillant ses revenus, ses dépenses et l'état de ses finances ³⁹	100 %	Pour 95 % des personnes représentées par le Curateur public	100 % Atteinte	s. o.
Traitement des signalements de maltraitance, de négligence et d'abus				
13. Réaliser nos premières interventions en moins de deux jours ouvrables suivant la réception du signalement ⁴⁰	92 %	Pour 90 % des signalements	92 % Atteinte	21,3 heures ouvrables
Responsabilités, recours et plaintes				
14. Prendre contact avec vous en moins de deux jours ouvrables après la réception de votre plainte ⁴¹	97 %	Pour 90 % des plaintes	94 % Atteinte	8,4 heures ouvrables
15. Transmettre les premières conclusions du traitement de votre plainte en moins de 20 jours ouvrables ⁴²	99 %	Pour 90 % des plaintes	99 % Atteinte	5,4 jours ouvrables

Explication des résultats obtenus

La *Déclaration de services aux citoyennes et 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. Elle s'inspire également des valeurs de respect, d'empathie, de transparence et de qualité des services qui lui sont propres.

C'est avec fierté que l'organisation a atteint l'ensemble des cibles de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* en 2023-2024, démontrant l'engagement du Curateur public à livrer des services de qualité.

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

40. 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 pris en charge. Dans certains cas particuliers, la demande d'accès au dossier physique de la personne protégée par un mandat constitue la première intervention.

41. 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.

42. 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.

Suivi des plaintes

Répartition des motifs des plaintes traitées par le Curateur public

Catégories de motifs	Résultats 2022-2023			Résultats 2023-2024		
	Fondés	Motif responsabilité tiers	Non fondés	Fondés	Motif responsabilité tiers	Non fondés
Gestion des biens						
Dossiers publics	28	1	186	22	7	149
Dossiers privés	1	0	13	2	0	13
Aspect relationnel						
Courtoisie, respect	8	0	31	4	0	25
Non-retours d'appels	79	0	72	29	0	55
Accessibilité et qualité des services	26	2	68	25	1	74
Protection de la personne	0	1	41	6	0	47
Honoraires (contestation)	0	0	2	0	0	1
Mesure d'assistance	16	0	12	1	3	2
Autre	0	0	12	2	0	9
Total :	158	4	437	91	11	375

Le Curateur public a reçu 357 plaintes en 2023-2024, ce qui représente une diminution notable de 24 % par rapport à l'année précédente. De ce nombre, 86 plaintes se sont avérées fondées⁴³. Au total, 477 motifs de plainte ont été enregistrés (une plainte pouvant comporter jusqu'à deux motifs).

La source d'insatisfaction la plus fréquente concerne la rapidité des retours d'appel. Le nombre de motifs de plaintes fondés à ce sujet a toutefois diminué de plus de la moitié (passant de 79 en 2022-2023 à 29 en 2023-2024).

Étant donné le niveau de vulnérabilité et le besoin de protection des personnes représentées, le Curateur public agit avec rigueur à chaque plainte fondée. Les 91 motifs de plaintes fondés ont engendré 102 mesures correctives. Par ailleurs, 33 mesures correctives supplémentaires ont été apportées à la suite de motifs de plaintes évalués « non fondés » ou encore « de la responsabilité d'un tiers » (ex. : interventions psychosociales pour soutenir la personne représentée, accélération de traitement de dossiers, clarification d'informations selon le niveau de compréhension de la personne). Le Curateur public vise l'exemplarité dans la livraison des services.

43. Une plainte est évaluée comme étant « fondée » lorsque l'un des motifs invoqués est fondé.

3.

LES RESSOURCES UTILISÉES



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 stagiaires⁴⁴

Secteur d'activité	2022-2023	2023-2024	Écart
Représentation publique : protection de la personne	340	351	11
Représentation publique : administration du patrimoine	359	340	(19)
Représentation privée	140	138	(2)
Mesure d'assistance ⁴⁵	19	24	5
Sensibilisation de la population ⁴⁶	24	21	(3)
Total	882	874	(8)

Formation et perfectionnement du personnel

Proportion de la masse salariale investie en formation

	2022	2023
Proportion de la masse salariale (%)	1,3 %	1,7 %

Nombre moyen de jours de formation par personne

	2022	2023
Cadre	1,88	2,46
Professionnel	3,06	3,51
Fonctionnaire	1,19	2,04
Total	2,04	2,67

44. Les effectifs en soutien aux opérations ont été répartis dans les différents secteurs d'activité au prorata du poids de chaque secteur.

45. La mesure d'assistance a été implantée le 1^{er} novembre 2022.

46. Les effectifs présentés au *Rapport annuel de gestion 2022-2023* incluaient ceux de la mesure d'assistance, qui sont présentés distinctement dans le présent exercice.

Somme allouée par personne

	2022	2023
Somme allouée par personne ⁴⁷	909 \$	1 200 \$

Taux de départ volontaire du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (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, quant à eux, 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.

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Taux de départ volontaire (%)	15	15	10

Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	19	27	15

Régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique

En octobre 2018, le gouvernement du Québec s'est engagé à réaliser un projet ambitieux et porteur pour l'ensemble de l'administration publique québécoise⁴⁸ : la régionalisation de 5 000 emplois. Le projet, sur un horizon de 10 ans, est une priorité pour renforcer l'occupation et la vitalité économique du territoire québécois.

47. Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, le personnel professionnel et le personnel fonctionnaire.

48. Les termes « administration publique » et « organisations de l'administration publique (OAP) », dans le cadre du *Plan gouvernemental de régionalisation*, excluent les réseaux de la santé et de l'éducation, qui ne sont pas visés par le plan.

Emplois régionalisés au 31 janvier 2024⁴⁹

Cible des emplois à régionaliser par l'organisation au 30 septembre 2028	Total des emplois régionalisés par l'organisation du 1 ^{er} octobre 2018 au 31 janvier 2024
42	24

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2023-2024 ⁵⁰ (000 \$) (1)	Dépenses prévues au 31 mars 2024 ⁵¹ (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) - (1)	Dépenses réelles 2022-2023 ⁵² (000 \$) (4)
Direction et administration du Curateur public	36 643,8	36 447,3	(196,5)	33 813,8
Mesures de protection	73 454,1	73 231,7	(222,4)	67 230,8
Total	110 097,9	109 679,0	(418,9)	101 044,6

La sous-utilisation du budget de 418 900 \$ par rapport aux dépenses prévues au 31 mars 2024 est principalement attribuable à une utilisation additionnelle des crédits renouvelables.

La hausse des dépenses comparativement à l'année dernière est également attribuable aux indexations salariales, mais s'explique aussi par les dépenses relatives à la transformation numérique.

49. Emplois régionalisés au 31 janvier 2024, selon les critères du *Plan gouvernemental de régionalisation* et les détails fournis dans le document de questions et réponses.

50. Budget de dépenses 2023-2024, provient des sommes obtenues au livre des crédits, plus ajouts autorisés par le Secrétariat du Conseil du trésor.

51. Dépenses préliminaires dans le contexte où les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.

52. Comptes publics 2022-2023.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)	Total (000 \$)
Projets ⁵³	4 291,7	903,5	5 195,2
Activités ⁵⁴	2 208,2	22 507,1	24 715,3
Total	6 499,9	23 410,6	29 910,5

Au cours de l'exercice 2023-2024, le Curateur public a entamé la phase d'exécution du projet qualifié Gestion de la représentation – volet privé à la suite de l'approbation du dossier d'affaires par le Conseil du trésor le 15 août 2023. Le ministère de la Cybersécurité et du Numérique a identifié ce projet au portefeuille des projets prioritaires en ressources informationnelles en matière de transformation numérique. La somme totale de la catégorie Projets inclut également les travaux pour le passage à l'infonuagique, qui se sont terminés en 2023-2024, ainsi que des travaux d'amélioration du système de mission du Curateur public.

La catégorie Activités inclut, quant à elle, les dépenses liées à la réalisation du plan de cyberdéfense, aux activités d'entretien des infrastructures informationnelles et à l'achat de matériel de bureautique. Des efforts importants ont aussi été consacrés aux divers services internes liés à la gouvernance des ressources informationnelles. Ces équipes permettent, entre autres, d'appuyer la transformation numérique du Curateur public.

53. 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*.

54. 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 des effectifs

Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en ETC transposés⁵⁵

Catégories	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3]/1 826,3	2022-2023 Total en ETC transposés [5]	Évolution [6] = [4] [5]
1. Personnel d'encadrement	83 693	0	83 693	46	42	4
2. Personnel professionnel	890 968	6 496	897 464	491	483	9
3. Personnel infirmier	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
4. Personnel enseignant	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
5. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	560 811	3 278	564 089	309	288	21
6. Agents de la paix	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
7. Ouvriers, personnel d'entretien et de service	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
Total	1 535 472	9 774	1 545 245	846	813	33

Pour la période 2023-2024, le Curateur public a dépassé la cible fixée par le Conseil du trésor de 2,3 % (34 991 heures ou 19 équivalents temps complet). Ce résultat s'explique par différentes raisons : le démarrage d'un important projet organisationnel (projet Gestion de la représentation – volet privé), auquel est affecté l'équivalent de 10 ETC, le remplacement de personnel en congé de longue durée, le transfert de connaissances des personnes en préretraite ainsi qu'un nombre de départs volontaires moins élevé qu'anticipé. Le Curateur public a mis en place plusieurs mesures pour atteindre les cibles, telles qu'un contrôle accru des heures supplémentaires et le non-renouvellement de certains contrats occasionnels.

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.

55. Nombre d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine. Les données présentées ont été arrondies. Par conséquent, il est possible que les totaux ne correspondent pas exactement à la somme des parties.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 dollars ou plus, conclus du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0,00 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	18	7 464 007,19 \$ ⁵⁶
Total des contrats de service	18	7 464 007,19 \$

4.2 Développement durable

Sommaire des résultats 2023-2024 du Plan d'action de développement durable 2023-2028

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
3.1.1. Répondre aux besoins essentiels en offrant des solutions durables	1- S'assurer que les besoins essentiels de chaque personne représentée par le Curateur public soient comblés	1.1. Pourcentage des personnes représentées avec qui le Curateur public entretient un lien, ainsi qu'avec ses proches ou ses intervenants, pour répondre aux enjeux vécus par la personne ⁵⁷	95 %	100 % Atteinte
5.1.1. Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales	2- Évaluer la durabilité des interventions structurantes du Curateur public	2.1. Proportion des interventions structurantes du Curateur public ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité	70 %	100 % Atteinte
5.4.1. Accroître la part des acquisitions responsables	3- Accroître la part des acquisitions intégrant des composantes responsables	3.1. Proportion des acquisitions du Curateur public intégrant des composantes responsables	20 %	33 % Atteinte
5.5.1. Accroître la performance environnementale des systèmes numériques gouvernementaux	4- Améliorer la maturité numérique responsable du Curateur public	4.1. Indice de maturité numérique responsable du Curateur public (en pourcentage)	30 %	38 % Atteinte

56. Certains contrats sont à exécution sur demande et s'échelonnent sur plusieurs années. La valeur des contrats de service n'est donc pas représentative des sommes dépensées.

57. Ce résultat représente la proportion de personnes représentées par le Curateur public pour qui au moins une action ciblée a été réalisée dans l'année. Ces actions permettent de réviser le plan de représentation d'une personne et de répondre aux enjeux de la personne inscrits à ce plan. Il peut, par exemple, s'agir de visiter la personne dans son milieu de vie, de participer à son plan d'intervention ou de vérifier la gestion de ses dépenses personnelles.

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
5.7.1. Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles	5- Obtenir l'attestation ICI on recycle + de niveau performance	5.1. Nombre d'attestations ICI on recycle + obtenues par le Curateur public	0	0 Atteinte
5.8.2. Accroître la part modale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo des employés de l'État	6-Sensibiliser le personnel au transport actif et collectif	6.1. Nombre de personnes rejointes par les activités de sensibilisation	300	522 Atteinte

Synthèse des activités :

Action 1 : Pour atteindre la cible, le Curateur public réalise une multitude de gestes au quotidien qui contribuent à maintenir une relation personnalisée avec les personnes représentées et à répondre aux enjeux qu'elles vivent. Il peut s'agir, par exemple, de visiter les personnes dans leur milieu de vie, de communiquer avec leurs proches ou de communiquer avec leurs intervenants. La réponse aux besoins essentiels des personnes représentées par le Curateur public fait partie intégrante des services de l'organisme, en collaboration avec le réseau de la santé et des services sociaux.

Action 2 : Une seule évaluation de durabilité a été réalisée en 2023-2024, puisqu'une seule initiative répondant à la définition d'une intervention structurante a été mise en œuvre. Il s'agissait d'une intervention nécessitant le dépôt d'un mémoire au Conseil des ministres à l'égard d'un projet pilote visant à offrir la mesure d'assistance auprès des personnes isolées. Une vigie est faite en cours d'année pour identifier les interventions nécessitant la réalisation d'une évaluation de durabilité.

Action 3 : Pour accroître ses acquisitions responsables, des activités de sensibilisation du personnel ont été réalisées, permettant de dépasser la cible prévue pour l'année.

Action 4 : La maturité numérique de l'organisation a progressé en 2023-2024, grâce à certains projets et actions réalisés en cours d'année, tels que la migration des serveurs vers l'informatique.

Action 5 : Le Curateur public a démarré certains travaux en vue d'obtenir d'ici 2028 une attestation ICI on recycle +. En effet, un comité de travail a été mis en place afin de travailler à la réalisation de l'objectif et de déterminer les étapes pour y arriver, en collaboration avec toutes les parties prenantes.

Action 6 : Pour sensibiliser le personnel au transport actif et collectif, plusieurs activités ont été réalisées, telles qu'un webinaire sur le vélo d'hiver et la publication de plusieurs articles intranet.

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'organisme peuvent s'adresser à cette personne. De plus, une procédure officielle visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles est en œuvre depuis le 1^{er} octobre 2017 et est diffusée auprès de l'ensemble des employés.

Au cours de l'exercice 2023-2024, 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 2024

Nombre de personnes occupant un poste régulier
689

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2023-2024

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
97	141	25	4

Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, Autochtones et personnes handicapées

Embauche des membres de groupes cibles en 2023-2024

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2023-2024	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	97	31	1	1	1	33	34,0
Occasionnel	141	49	6	2	0	53	37,6
Étudiant	25	10	2	0	0	10	40,0
Stagiaire	4	0	1	0	0	1	25,0

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

Statut d'emploi	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Régulier (%)	41,9	36,7	34,0
Occasionnel (%)	29,7	22,2	37,6
Étudiant (%)	42,1	20,0	40,0
Stagiaire (%)	42,9	-	25,0

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 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2024 (%)
Anglophones	5	0,8	7	1,1	13	1,9
Autochtones	2	0,3	2	0,3	3	0,4
Personnes handicapées	11	1,7	12	1,9	14	2,0

Rappel de la cible de représentativité

Pour les personnes handicapées, atteindre la cible 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 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)
MVE Montréal/Laval	229	39,1	228	37,9	262	43,2
MVE Outaouais/Montérégie	11	19	8	13,6	13	21,7
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	5	5,9	7	7,4	8	8,6
MVE Capitale-Nationale	5	5,7	5	5,8	5	6,3
MVE Autres régions	0	0	0	0	1	2,6

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 2024

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	8	17,8

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 2023-2024 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	97	141	25	4	267
Nombre de femmes embauchées	71	105	13	4	193
Taux d'embauche des femmes (%)	73,2	74,5	52,0	100,0	72,3

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 2024

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	47	435	166	41	s. o.	s. o.	689
Nombre total de femmes	25	309	121	32	s. o.	s. o.	487
Taux de représentativité des femmes (%)	53,2	71,0	72,9	78,0	s. o.	s. o.	70,7

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles⁵⁸

Autres mesures ou actions en 2023-2024 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Diffusion de la formation « Découvrir la diversité et l'inclusion » à l'ensemble des employés	Personnes handicapées, personnes autochtones, minorités visibles et ethniques	Environ 918 (Tout le personnel)

58. Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Diffusion d'une formation sur les biais inconscients	Personnes handicapées, personnes autochtones, minorités visibles et ethniques	Environ 131 (Gestionnaires et chefs d'équipe)
Diffusion d'un atelier sur les biais inconscients en contexte de gestion	Personnes handicapées, personnes autochtones, minorités visibles et ethniques	Environ 131 (Gestionnaires et chefs d'équipe)
Présence d'un conseiller en gestion des ressources humaines à titre de répondant en diversité et inclusion dans l'organisation et auprès du SCT	Personnes handicapées, personnes autochtones, minorités visibles et ethniques	918 environ (Tout le personnel)
Promotion de divers événements et activités auprès du personnel (Semaine québécoise des rencontres interculturelles, Mois de l'histoire des Noirs, Semaine québécoise des personnes handicapées, Journée internationale des personnes handicapées, Journée mondiale de sensibilisation à l'autisme)	Personnes handicapées, personnes autochtones, minorités visibles et ethniques	918 environ (Tout le personnel)
Accompagnement des gestionnaires et de leur équipe lors de l'embauche d'une personne handicapée (ergonomie, technologie, etc.)	Personnes handicapées	45 environ (Gestionnaires)
Développement d'une stratégie afin de promouvoir nos emplois auprès d'un organisme travaillant avec les personnes handicapées (L'étape)	Personnes handicapées	Population des personnes handicapées en recherche d'emploi
Activités afin de souligner la diversité ethnoculturelle au sein des équipes de travail	Minorités visibles et minorités ethniques	236 environ (Trois directions)
Promotion de nos emplois auprès de deux organismes œuvrant en employabilité auprès de personnes immigrantes de la région de Québec (Soit Québec et Centre R.I.R.E. 2000)	Minorités visibles et minorités ethniques	Population de minorités visibles et ethniques en recherche d'emploi
Promotion de nos offres d'emploi au Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec	Minorités visibles et minorités ethniques	Population de minorités visibles et ethniques en recherche d'emploi
Intégration de 3 questions sur le thème de la diversité et de l'inclusion dans nos sondages organisationnels de mobilisation	Minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, personnes autochtones	918 environ (Tout le personnel)

4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics

La curatrice publique est une administratrice publique au sens du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*. L'organisme a donc adopté, en 1999, un code d'éthique et de déontologie du Curateur public en tant qu'administrateur public⁵⁹. Au cours de l'année 2023-2024, 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 déontologie⁶⁰. En 2023-2024, aucun manquement n'a été signalé à cet égard. Ces différents codes d'éthique sont accessibles sur le site Web du gouvernement du Québec.

La curatrice publique prêche une attention particulière au volet éthique, relativement à l'amélioration de la connaissance organisationnelle de risques éthiques ainsi qu'au renforcement du raisonnement éthique pour l'ensemble des employés. Une personne responsable de l'éthique est désignée pour assurer une vigie à cet effet, proposer des démarches novatrices, élaborer des mécanismes préventifs et traiter, au besoin, les cas présentés. Pendant l'exercice 2023-2024, un plan d'action triennal en éthique organisationnelle a été élaboré. De plus, une sensibilisation des employés du Curateur public a été faite de façon permanente grâce à un événement d'information portant sur l'éthique ainsi que des séances de formation liées à l'éthique et à la déontologie.

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 LCP encadre l'accès aux renseignements 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, incluant la représentation temporaire.

La LAI s'applique aux demandes d'accès à des documents contenus dans les dossiers des personnes sous tutelle privée, des personnes faisant l'objet d'une demande d'ouverture d'une tutelle, des personnes bénéficiant d'une représentation provisoire ou d'une administration provisoire aux biens ou d'une représentation temporaire assumée par une autre personne que le Curateur public, des personnes faisant l'objet d'une demande liée à la mesure d'assistance ou bénéficiant de la mesure d'assistance ainsi que des personnes faisant l'objet d'une demande d'homologation de mandat de protection ou pour lesquelles un tel mandat a été homologué. Cette loi s'applique également aux documents administratifs du Curateur public.

59. [Code d'éthique et de déontologie du Curateur public en tant qu'administrateur public \(Québec.ca\)](#)

60. [Comités du Curateur public \(Québec.ca\)](#)

Plusieurs activités ont été réalisées par le secteur de l'accès à l'information, dont neuf évaluations de projet de sondage pour assurer la protection des renseignements personnels ainsi qu'une semaine de sensibilisation à la sécurité de l'information et à la protection des renseignements personnels auprès des employés du Curateur public en collaboration avec le secteur de la sécurité de l'information.

De plus, une formation obligatoire en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels est systématiquement offerte aux nouveaux employés et des documents de référence sont également disponibles dans l'intranet du Curateur public.

Par ailleurs, le Curateur public a assuré sur une base régulière la diffusion des documents et des renseignements visés par le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* sur son site Internet.

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	
	202

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	11	126	0
21 à 30 jours	12	29	0
31 jours et plus (le cas échéant)	1	19	0
Total	24	174	0

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)	7	30	0	s. o.
Partiellement acceptée	6	52	0	LCP : 52(2), 52(4), 53(1) LAI : 1, 9, 47.2, 53, 53.1, 54, 57, 59(1), 88, 88(1)
Refusée (entièrement)	5	40	0	LCP : 50, 51, 52, 52(2), 52(4), 53(1) LAI : 9(2), 53, 54, 59, 88, 88.1
Autres	6	52	0	LCP : 50, 51, 52(4), 53.1 LAI : 1 (Document inexistant ou détruit), demande transférée, désistement

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
1	7

4.7 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration

La Politique linguistique de l'État et sa directive guident le Curateur public dans l'application de l'obligation d'exemplarité de l'Administration en matière de langue française. Le comité sur la langue française du Curateur public a mis en place de nombreuses actions pour s'assurer que l'organisation remplit cette nouvelle obligation.

Les tableaux suivants rendent compte des exigences de la politique.

Émissaire et comité permanent

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire?	Oui
Avez-vous un comité permanent ou avez-vous choisi de mettre en place un comité permanent?	Oui
Si oui, combien y a-t-il eu de rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	8 rencontres
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État? Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :	Oui Une boîte courriel (Français@curateur.gouv.qc.ca) a été créée afin que les employés puissent poser des questions quant à leurs obligations en matière de langue. De plus, une section intranet sur la langue française a été élaborée. Elle regroupe l'ensemble des documents mis à la disposition des employés. Cette section intranet a été annoncée dans un article intranet le 22 juin 2023.

Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation dispose d'une directive particulière approuvée par le ministre de la Langue française?	Non
Si vous avez une directive particulière : <ul style="list-style-type: none"> Indiquez la date à laquelle elle a été approuvée par le ministre de la Langue française : Combien d'exceptions cette directive compte-t-elle? 	s. o.
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le <i>Règlement sur la langue de l'Administration</i> et le <i>Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration</i> et les documents rédigés ou utilisés en recherche?	Oui
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions :	205
Au cours de l'exercice, quelle proportion des employés de votre organisation a reçu de l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle (du ministre ou particulière) afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la <i>Charte de la langue française</i> ?	100 % ⁶¹

61. Bien qu'il n'y ait pas eu de consultation distincte auprès des employés du Curateur public (tel que proposé par le Secrétariat du Conseil du trésor), l'organisation est confiante que, avec la somme des moyens mis en œuvre au courant de l'année, l'ensemble des employés du Curateur public a reçu de l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle.

Prendre en compte les réalités, attentes et besoins distinctifs des femmes et des hommes

Dans le cadre de la *Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2022-2027*, et en s'appuyant sur les actions réalisées dans le cadre de la stratégie précédente (qui s'est terminée en juin 2022), le Curateur public a inscrit l'action « Développer et améliorer les services du Curateur public en prenant en compte les réalités, les besoins et les attentes distinctifs des femmes et des hommes ». Cette action vise à intégrer la démarche d'analyse différenciée selon les sexes et les réalités intersectionnelles (ADS+) dans son projet de bonification du soutien et de l'accompagnement offerts aux personnes jouant un rôle de représentant légal ou faisant partie d'un conseil de tutelle. Les travaux d'ADS+ ont été lancés en 2023-2024. Ils visent à mieux connaître les effets différenciés que peuvent avoir les services du Curateur public sur les représentants légaux, en considérant les multitudes de parcours des personnes qui exercent ce rôle.

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 le financement public 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 représentées et d'administration de leurs biens ainsi que de remboursement des dépenses engagées pour maintenir son offre de services. Une somme correspondant à environ 24 % de ses dépenses (soit 25,9 millions de dollars de crédits renouvelables sur des dépenses totales de 110 millions) a été financée par les honoraires, intérêts et autres sommes perçues en 2023-2024.

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.

Coût des services tarifés

Représentation publique			
	Protection de la personne	Administration du patrimoine	Total
Honoraires			
Honoraires bruts (000 \$)	10 267,6	15 377,7	25 645,3
Honoraires non exigés (000 \$)	(3 523,8) ⁶²	(1 857,2) ⁶³	(5 381,0)
Total partiel (000 \$)	6 743,8	13 520,5	20 264,3
Gestion de portefeuille (000 \$)	0	6 172,3	6 172,3
Honoraires nets 2023-2024 (000 \$)	6 743,8	19 692,8	26 436,6
Honoraires nets 2022-2023 (000 \$)	5 457,7	17 169,5	22 627,2
Coûts			
Traitements (000 \$)	31 725,0	24 427,4	56 152,4
Fonctionnement (000 \$)	12 049,1	14 072,9	26 122,0
Coûts totaux 2023-2024 ⁶⁴ (000 \$)	43 774,1	38 500,3	82 274,4
Coûts totaux 2022-2023 (000 \$)	42 034,7	35 555,6	77 590,3
Niveau de financement 2023-2024 (%)	15,4	51,1	32,1
Niveau de financement 2022-2023 (%)	13,0	48,3	29,2

Coût des services non tarifés

	Représentation privée (000 \$)	Mesure d'assistance (000 \$)	Sensibilisation de la population (000 \$)	Autres services de la représentation publique (000 \$)	Total (000 \$)
Traitements	10 113,5	2 373,4	2 055,0	3 115,9	17 657,8
Fonctionnement	5 185,1	1 685,7	1 332,9	1 543,3	9 747,0
Coûts totaux 2023-2024	15 298,6	4 059,1	3 387,9	4 659,2	27 404,8
Coûts totaux 2022-2023	14 817,2	1 386,6 ⁶⁵	2 805,9 ⁶⁶	4 444,4	23 454,1

62. Les honoraires de représentation d'une personne sont payables à la fin de sa tutelle, selon l'actif réalisable disponible.

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

64. 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.

65. La mesure d'assistance a été implantée le 1^{er} novembre 2022. Les données 2022-2023 couvrent par conséquent une période de cinq mois.

66. Les coûts totaux de 4 192,5 M \$ présentés au rapport annuel de gestion en 2022-2023 incluaient ceux de la mesure d'assistance, qui sont présentés distinctement dans le présent exercice.

ANNEXE A

Comités consultatifs du Curateur public

Le comité de protection

Institué en vertu de la *Loi sur le curateur public* (art. 17.1), le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées est formé de six membres représentant la diversité de la clientèle du Curateur public. Leur rôle est de conseiller la curatrice publique sur tout sujet qu'elle porte à leur attention et de lui formuler des recommandations, le cas échéant.

Ses membres sont choisis pour leur engagement auprès de personnes représentées ou protégées et sont nommés par la ministre responsable du Curateur public pour une durée d'au plus trois ans. Ils demeurent en fonction à l'expiration de leur mandat, jusqu'à ce qu'ils soient nommés de nouveau ou remplacés (art. 17.2). Au 31 mars 2024, les six membres du comité étaient M. Paul-Antoine Beaudoin, M^{me} Sarita Israël, D^{re} Yvette Lajeunesse, M^{me} Anik Larose, M^e Jocelin Lecomte et M^e Christine Morin.

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.

Les membres qui ont siégé au comité d'audit, au cours de l'exercice 2023-2024, sont M^{me} Christiane Lecomte, M. Jacques Bisson, M. Jean Tessier et M. Jean Paul Dutrisac. Le 14 février 2024, deux nouveaux membres ont été nommés au comité d'audit. Il s'agit de M^{me} Danielle Harvey et M^{me} Manon Durivage.

Le rôle de ces membres consiste à soutenir la curatrice publique 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'organisme. À la demande de la curatrice publique, les membres du comité ont poursuivi leur engagement cette année. Ils se sont réunis à deux reprises au cours de celle-ci.

Le comité de placement

Institué en vertu de l'article 46 de la *Loi sur le curateur public*, le comité de placement a pour mandat de conseiller le Curateur public en matière de placement des biens dont ce dernier assume l'administration.

Le comité est constitué de trois membres nommés par la ministre responsable de l'application de la *Loi sur le curateur public* pour une période d'au plus trois ans.

Ses membres actuels sont M. Michel Toupin, M. Charles Lefebvre et M. Gilles Chouinard.

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.

ANNEXE B

États financiers des comptes sous administration de l'exercice clos le 31 décembre 2023

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.

La curatrice publique reconnaît qu'elle 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.

La curatrice publique surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et elle approuve les états financiers. Elle est assistée 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 à la curatrice publique.

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.

La curatrice publique du Québec,



Julie Baillargeon-Lavergne

Le curateur public adjoint,

pour 

Owen-John Peate

Le directeur général
des services aux personnes,



Dave Lépine

Le directeur général
de l'administration,



Pierre Roy

La directrice de la comptabilité
des patrimoines,



Josée Boivin

Montréal, le 3 octobre 2024

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 2023, 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 les informations significatives sur les 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 2023, 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
Directeur principal d'audit

Montréal, le 3 octobre 2024

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

État de la situation financière des comptes sous administration au 31 décembre 2023

(En milliers de dollars)

	2023	2022
ACTIF DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION		
ACTIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (notes 5, 14)		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	19 347	79 766
Compte à recevoir	2 206	815
Placements	396 302	292 964
	417 855	373 545
ACTIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS		
Comptes bancaires, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme (note 7)	40 679	47 419
Frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance	16 793	16 130
Placements (note 8)	160 901	155 470
Billets et autres créances	45 496	47 300
Biens immobiliers	123 560	119 027
Valeur de rachat des polices d'assurance vie	7 112	7 196
Arrangements funéraires préalables	4 506	4 702
Autres actifs	2 533	2 679
	401 580	399 923
	819 435	773 468
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION		
PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (note 14)		
Charges à payer	325	273
Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalité de remboursement	2 290	1 473
	2 615	1 746
PASSIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS		
Sommes à payer	59 476	60 603
Emprunts hypothécaires	5 862	5 697
Prestations, avantages et indemnités perçus d'avance	7 855	6 699
Bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité (note 9)	47 239	46 227
	120 432	119 226
ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION	696 388	652 496
	819 435	773 468

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Accepté et approuvé

La curatrice publique du Québec

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

État du résultat net et global des comptes sous administration de l'exercice clos le 31 décembre 2023

(En milliers de dollars)

	2023	2022
Produits d'intérêts des portefeuilles collectifs	17 037	10 350
Moins :		
Honoraires d'administration	5 950	4 765
Taxes sur les honoraires d'administration	892	714
Frais de garde et autres services	287	284
Produits d'intérêts nets	9 908	4 587
Gains (pertes) réalisés à la disposition de placements	(1 175)	(2 552)
Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements	7 264	(39 520)
RÉSULTAT NET ET GLOBAL DE L'EXERCICE (note 10)	15 997	(37 485)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

État de la variation de l'actif net des comptes sous administration de l'exercice clos le 31 décembre 2023

(En milliers de dollars)

	2023	2022
Résultat net et global de l'exercice	15 997	(37 485)
Sommes gagnées et charges engagées pour le compte des patrimoines administrés		
Prestations, avantages et indemnités gagnés (note 11)	314 783	291 717
Frais d'hébergement et de subsistance engagés (note 12)	(277 209)	(264 539)
Honoraires du Curateur public du Québec	(19 586)	(17 072)
	17 988	10 106
Variation relative à la réception et à la réévaluation d'éléments de patrimoine		
Variation nette des éléments d'actifs	125 149	128 152
Variation nette des éléments de passifs	(18 209)	(20 026)
	106 940	108 126
Remises		
Remises nettes des passifs	(97 033)	(50 341)
AUGMENTATION DE L'ACTIF NET	43 892	30 406
ACTIF NET AU DÉBUT DE L'EXERCICE	652 496	622 090
ACTIF NET À LA FIN DE L'EXERCICE	696 388	652 496

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Tableau des flux de trésorerie des comptes sous administration de l'exercice clos le 31 décembre 2023

(En milliers de dollars)

	2023	2022
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Entrées de trésorerie		
Encaissements de prestations, avantages et indemnités	309 390	278 285
Encaissements découlant de la cession d'actifs	70 411	62 240
Encaissements transitoires pour le compte du fonds consolidé du revenu	4 240	4 009
Encaissements du fonds consolidé du revenu	1 211	1 050
Encaissements d'intérêts sur placement	6 152	1 897
	391 404	347 481
Sorties de trésorerie		
Décaissements liés aux frais d'hébergement et de subsistance	266 665	251 908
Remises	53 025	23 815
Versements au fonds consolidé du revenu	25 246	21 832
Paiements des sommes à payer et des emprunts hypothécaires	13 539	13 796
Achats d'actifs	1 077	810
	359 552	312 161
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	31 852	35 320
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisitions de placements dans les portefeuilles collectifs	(281 266)	(125 594)
Dispositions de placements dans les portefeuilles collectifs	188 995	66 099
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(92 271)	(59 495)
DIMINUTION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(60 419)	(24 175)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	79 766	103 941
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE (note 6)	19 347	79 766

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

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

1. Statut et nature des activités

La curatrice publique 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 500, rue Sherbrooke Ouest, bureau 1832, Montréal (Québec) H3A 0J2, Canada.

Les fonctions du Curateur public du Québec (« Curateur public ») sont principalement :

- De représenter les personnes majeures jugées inaptes en s'assurant de leur intérêt, du respect de leurs droits et de la sauvegarde de leur autonomie, tout en tenant compte de leurs volontés et préférences;
- De surveiller, d'informer et d'assister dans leur administration 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 2023.

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public ont été approuvés et autorisés pour publication par la curatrice publique le 3 octobre 2024.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

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

2b) Base d'évaluation

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

- La juste valeur par le biais du résultat net et le coût amorti pour les instruments financiers des portefeuilles collectifs définis à la note 4a);
- La valeur de réalisation pour les actifs des patrimoines administrés définis à la note 4b);
- La valeur de règlement pour les passifs des patrimoines administrés définis à la note 4b).

L'état de la situation financière des comptes sous administration 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 méthodes comptables significatives à la note 4.

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 par le Curateur public (« 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.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

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

Évaluation des billets et autres créances – patrimoines administrés

Le Curateur public administre des billets et d'autres créances tels que des reconnaissances de dettes, des droits successifs et d'autres créances découlant de jugements de cour au bénéfice des personnes qu'il représente.

Le Curateur public effectue annuellement une analyse détaillée des billets et autres créances afin de déterminer dans quelle mesure ils sont recouvrables.

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

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

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

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

Méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés

En l'absence d'une norme 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.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

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

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. Ils ne font l'objet ni d'une stratégie d'investissement structurée ni d'une gestion globale des risques. Ainsi, le recours au coût amorti ou à la juste valeur comme base d'évaluation ne serait pas approprié, puisque la prise en charge des placements par le Curateur public n'engendre aucun coût et que les décisions liées à l'administration des patrimoines ne sont pas prises selon la juste valeur. En conséquence, la norme IFRS 9 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 norme IFRS 7 sur 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 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, la valeur de réalisation et la valeur de règlement comptent parmi les bases d'évaluation à la valeur actuelle utilisées 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 significatives 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 4.

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 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 \$.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

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

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.

3. Modifications aux normes comptables

Le 1^{er} janvier 2023, le Curateur public a adopté la version modifiée de la norme IAS 1 – Présentation des états financiers qui s'applique à la période ouverte à compter de cette date. Les modifications exigent que les entités fournissent des informations significatives sur leurs méthodes comptables, plutôt que leurs principales méthodes comptables. L'adoption de la norme modifiée n'a eu aucune incidence sur les états financiers des comptes sous administration, sauf pour ce qui est des informations à fournir sur les méthodes comptables à la note 4.

4. Méthodes comptables significatives

4a) 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.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

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

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

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.

Instruments financiers

Les actifs financiers et les passifs financiers sont constatés initialement à la juste valeur, à la date d'acquisition par le Curateur public. Ils sont comptabilisés ultérieurement en fonction de la catégorie à laquelle ils appartiennent. Les actifs financiers sont classés et évalués au coût amorti ou à la juste valeur par le biais du résultat net (JVBRN), selon la façon dont le Curateur public gère l'actif financier et selon les caractéristiques des flux de trésorerie contractuels de celui-ci. Les actifs financiers et les passifs financiers classés au coût amorti sont évalués ultérieurement selon la méthode du taux d'intérêt effectif, moins toute perte de valeur.

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

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

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

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

Les placements du fonds de revenu classés à la JVBRN 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 14.

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 à l'état du résultat net et global des comptes sous administration. 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.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

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

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 des comptes sous administration.

4b) 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. Cet article stipule également 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.

Les actifs des patrimoines administrés comprennent principalement 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.

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

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.

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 2023.
- 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 2023 par échantillonnage statistique.

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.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

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

Placements

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

Billets et autres créances

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

Biens immobiliers

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

Valeur de rachat des polices d'assurance vie

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

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 règlement lors de leur prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de règlement établie sur la base d'états de compte en date de fin d'exercice.

4c) 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.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

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

4d) 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 des comptes sous administration à après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice.

4e) 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.

4f) 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 réévaluations, des annulations et des radiations d'éléments d'actif au poste Variation nette des éléments d'actifs, tandis que les passifs pris en charge durant l'exercice sont présentés nets des réévaluations, des annulations et des radiations d'éléments de passif au poste Variation nette des éléments de passifs.

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.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

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

5. Portefeuilles collectifs

ACTIF	Fonds d'encaisse		Fonds de revenu		Total	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Trésorerie et équivalents de trésorerie*	19 347	79 766	–	–	19 347	79 766
Compte à recevoir	2 206	815	–	–	2 206	815
Placements**	141 122	52 787	255 180	240 177	396 302	292 964
	162 675	133 368	255 180	240 177	417 855	373 545

* Trésorerie et équivalents de trésorerie

Les équivalents de trésorerie incluent des bons du trésor (au 31 décembre 2022 : des bons du trésor, des acceptations bancaires et du papier commercial). Les taux d'intérêt effectifs sont de 5,07 % (au 31 décembre 2022, ils varient de 3,89 % à 4,47 %). Ces placements viennent à échéance en janvier 2024.

** Placements

Les placements du fonds d'encaisse incluent des bons du trésor, des billets à escompte et un billet à terme (au 31 décembre 2022 : des bons du trésor et des obligations). Les taux d'intérêt effectifs varient de 4,57 % à 5,40 % (au 31 décembre 2022 : de 3,77 % à 4,35 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en novembre 2024.

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 2023, la juste valeur des unités de participation se détaille comme suit :

	Fonds de revenu	
	2023	2022
Nombre d'unités	10 982 389	10 597 525
Juste valeur par unité (\$)	23,23534	22,66350
Juste valeur des unités	255 180	240 177

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 1,09 % à 5,12 % (au 31 décembre 2022 : de 1,09 % à 5,12 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en février 2060.

6. Trésorerie et équivalents de trésorerie – portefeuilles collectifs

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

	2023	2022
Trésorerie (Découvert)	(931)	17 079
Équivalents de trésorerie	20 278	62 687
	19 347	79 766

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

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

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

	2023	2022
Dépôts à terme	16 327	19 596
Comptes bancaires	14 909	18 390
Encaisse chez les courtiers	5 852	5 982
Caisses des bénéficiaires	3 591	3 451
	40 679	47 419

8. Placements – patrimoines administrés

	2023	2022
Placements inclus dans les régimes enregistrés	136 309	125 815
Placements non enregistrés	24 592	29 655
	160 901	155 470

9. 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.

Lorsqu'ils sont maintenus dans le REEI pendant 10 ans, à la 11^e année, les bons et les subventions pour l'épargne-invalidité deviennent acquis par la personne représentée et ils sont comptabilisés comme des sommes gagnées au compte de son patrimoine administré. Au 31 décembre 2023, les bons et les subventions reportés pour l'épargne-invalidité ont été diminués d'un montant de 3 912 356 \$ (3 675 146 \$ au 31 décembre 2022) et un montant équivalent a été constaté au poste Régime enregistré d'épargne-invalidité présenté à la note 11.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

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

10. Résultat net et global des comptes sous administration

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenu		Total	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Produits d'intérêts des portefeuilles collectifs	7 698	2 536	9 339	7 814	17 037	10 350
Moins :						
Honoraires d'administration	2 253	1 275	3 697	3 490	5 950	4 765
Taxes sur les honoraires d'administration	338	191	554	523	892	714
Frais de garde et autres services	110	107	177	177	287	284
Produits d'intérêts nets	4 997	963	4 911	3 624	9 908	4 587
Gains (pertes) réalisés à la disposition de placements	–	–	(1 175)	(2 552)	(1 175)	(2 552)
Variation des gains (pertes) non réalisés sur placements	–	–	7 264	(39 520)	7 264	(39 520)
Résultat net et global de l'exercice	4 997	963	11 000	(38 448)	15 997	(37 485)

11. Prestations, avantages et indemnités gagnés

	2023	2022
Programme de la sécurité de la vieillesse	110 461	102 386
Programme de la solidarité sociale	97 068	79 407
Autres prestations	27 860	26 230
Régime de rentes du Québec	27 058	26 266
Crédits de taxes et impôts	28 880	36 197
Société de l'assurance automobile du Québec	11 539	10 516
Régime enregistré d'épargne-invalidité	3 912	3 675
Autres prestations, avantages et indemnités	8 005	7 040
	314 783	291 717

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

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

12. Frais d'hébergement et de subsistance engagés

	2023	2022
Frais d'hébergement et dépenses personnelles	236 547	224 447
Frais médicaux	9 535	8 663
Impôts et taxes	8 371	8 506
Services funéraires	3 883	3 807
Services publics	6 340	6 104
Frais immobiliers	2 649	2 285
Primes d'assurance	2 606	2 585
Autres frais	7 278	8 142
	277 209	264 539

13. 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 2023 et 2022, le Curateur public a respecté les règles auxquelles il est assujéti.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

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

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

14a) Politique de placement et Comité de placement

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

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

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

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

- passe en revue les catégories d'actifs et les flux monétaires nets des fonds collectifs;
- discute des perspectives économiques et des projets de placement de chaque gestionnaire;
- passe en revue la composition de l'actif et prend les mesures nécessaires pour assurer la conformité avec la présente politique;
- reçoit et évalue les statistiques sur le rendement des placements des fonds collectifs de chacun des gestionnaires;
- s'assure que chaque gestionnaire agit en conformité avec son mandat et avec la politique de placement.

14b) 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.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

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

14c) 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 2023, 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.

14d) 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 l'autre risque de prix. Le Curateur public est seulement exposé au risque 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 2023, l'exposition maximale au risque de taux d'intérêt correspond à la valeur comptable des placements des portefeuilles collectifs.

Au 31 décembre 2023, en présumant un mouvement parallèle de la courbe de taux, si les taux d'intérêt avaient été supérieurs ou inférieurs de 0,50 %, toutes les autres variables étant demeurées constantes, l'actif net des comptes sous administration aurait été supérieur ou inférieur d'un montant approximatif de 8 595 230 \$ (7 615 605 \$ au 31 décembre 2022).

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

(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. En mars 2023, la limite de détention maximale des titres émis ou garantis par les municipalités et titres permis en vertu de l'article 77 de la *Loi sur l'administration financière* du fonds d'encaisse a été modifiée à la suite de la révision de la politique de placement des fonds collectifs.

Au 31 décembre 2023, 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	
	2023	2022	2023	2022
	Min/Max	Min/Max		
Trésorerie	0 % / 5 %	0 % / 5 %	0 %	0 %
Titres échéant à moins d'un an	95 % / 100 %	95 % / 100 %	100 %	100 %
			100 %	100 %

	% limite de détention		% de détention	
	2023	2022	2023	2022
	Min/Max	Min/Max		
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada	0 % / 35 %	0 % / 35 %	0 %	0 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec	50 % / 100 %	50 % / 100 %	96 %	91 %
Titres émis ou garantis par les municipalités et titres permis en vertu de l'article 77 de la <i>Loi sur l'administration financière</i>	0 % / 50 %	0 % / 30 %	0 %	0 %
Titres émis par les banques et Mouvement Desjardins	0 % / 15 %	0 % / 15 %	4 %	9 %
Titres émis ou garantis par les gouvernements des autres provinces canadiennes	0 % / 15 %	0 % / 15 %	0 %	0 %
			100 %	100 %

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

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

Fonds de revenu*

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2023	2022
Trésorerie et titres échéant à moins d'un an	0%	10%	4 %	8 %
Titre échéant à plus d'un an	90 %	100 %	96 %	92 %
			100 %	100 %

	% limite de détention		% de détention	
	Minimum	Maximum	2023	2022
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Canada	0 %	20 %	0 %	0 %
Titres émis ou garantis par le gouvernement du Québec	50 %	100 %	59 %	56 %
Titres émis ou garantis par les municipalités et titres permis en vertu de l'article 77 de la <i>Loi sur l'administration financière</i>	0 %	50 %	41 %	44 %
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.

14e) 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

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

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

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 2023 et 2022, il n'y a eu aucun transfert significatif entre les différents niveaux hiérarchiques.

Aux 31 décembre 2023 et 2022, 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.

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Notes complémentaires au 31 décembre 2023

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

15. 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 2023, ces remises se sont élevées à 27 200 000 \$ (2 660 300 \$ au 31 décembre 2022). 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.

