



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

---

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente  
de l'administration publique**

**Le lundi 22 mars 2021 — Vol. 45 N° 12**

Audition du Curateur public sur le chapitre 6 du rapport de novembre 2019 du Vérificateur général du Québec intitulé *Protection des personnes inaptées sous régime public*

**Président de l'Assemblée nationale :  
M. François Paradis**

---

**2021**

## Commission de l'administration publique

Le lundi 22 mars 2021 — Vol. 45 N° 12

### Table des matières

Exposé de la Vérificatrice générale, Mme Guylaine Leclerc	1
Exposé du Curateur public, M. Denis Marsolais	2
Discussion générale	4

### Autres intervenants

M. Carlos J. Leitão, président

M. Vincent Caron

Mme Jennifer Maccarone

Mme Isabelle Lecours

Mme Chantale Jeannotte

M. Vincent Marissal

Mme Joëlle Boutin

M. Joël Arseneau

M. Mathieu Lemay

Mme Marwah Rizqy

Mme MarieChantal Chassé

M. Pierre Arcand

- \* M. Jean-Clet Gosselin, bureau du Curateur public
- \* M. Alain Dupont, idem
- \* M. Pierre Roy, idem
- \* Mme Sophie Breton, idem
  
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le lundi 22 mars 2021 — Vol. 45 N° 12

**Audition du Curateur public sur le chapitre 6 du rapport de novembre 2019 du Vérificateur général intitulé *Protection des personnes inaptes sous régime public***

*(Quatorze heures trente-huit minutes)*

**Le Président (M. Leitão) :** Donc, à l'ordre, s'il vous plaît. Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission de l'administration publique ouverte.

La commission est réunie virtuellement afin de procéder à l'audition du Curateur public sur le chapitre 6 du rapport de novembre 2019 du Vérificateur général du Québec intitulé *Protection des personnes inaptes sous régime public*.

M. le secrétaire, y a-t-il des remplacements ou des membres temporaires?

**Le Secrétaire :** Oui, M. le Président. Mme Nichols (Vaudreuil) est remplacée par Mme Maccarone (Westmount—Saint-Louis) et M. Gaudreault (Jonquière) est remplacé par M. Arseneau (Îles-de-la-Madeleine).

• (14 h 40) •

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien, merci beaucoup. Alors, nous débuterons par l'exposé du Vérificateur général du Québec, Mme Leclerc, puis nous enchaînerons avec celui du Curateur public.

Le reste de la séance sera consacrée aux échanges avec les membres de la commission. Les échanges se dérouleront par blocs d'une durée d'environ 10 minutes, incluant des questions et des réponses en alternance entre le gouvernement et les oppositions afin de permettre à tous les groupes parlementaires d'écouler graduellement leur temps de parole. Pour assurer le bon déroulement des échanges dans le cadre de cette première audition par visioconférence, je vous invite à me signifier votre intention de prendre la parole et à attendre que je vous accorde le droit de parole avant d'intervenir.

Alors, dans ce cas, nous allons commencer, et je demanderais à Mme Leclerc... Mme la Vérificatrice générale, je vous invite donc à nous présenter les personnes qui vous accompagnent et puis à faire votre exposé, et vous disposez d'environ 10 minutes.

**Exposé de la Vérificatrice générale, Mme Guylaine Leclerc**

**Mme Leclerc (Guylaine) :** Merci, M. le Président. Alors, M. le Président, Mmes, MM. les membres de la commission, M. le Curateur public, c'est avec intérêt que je participe à cette séance de la Commission de l'administration publique. Tout d'abord, permettez-moi de vous présenter les personnes qui m'accompagnent : Mme Janique Lambert, directrice principale d'audit, Sylvie Lessard, directrice d'audit, et une personne, donc, que vous ne voyez pas, là, mais qui est aussi présente, qui est M. Louis-Philippe Savoie, chargé de projet dans le dossier.

Le Curateur public du Québec a notamment pour mission de veiller à la protection des personnes déclarées inaptes par la Cour supérieure du Québec lorsque celle-ci le nomme tuteur ou curateur. Il doit ainsi s'assurer que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne et pour la sauvegarde de son autonomie. Il doit notamment maintenir dans la mesure du possible une relation personnelle avec la personne inapte, veiller au respect de ses droits et voir à ce qu'elle soit réévaluée par des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux dans les délais prévus par le Code civil du Québec.

Notre audit avait pour objectif de déterminer si le Curateur public du Québec prend les mesures nécessaires pour assurer avec efficacité et efficience la protection des personnes inaptes sous régime public. Nous avons observé que le Curateur public ne prend pas les mesures nécessaires pour veiller au respect des droits des personnes qu'il représente et à la sauvegarde de leur autonomie. En effet, les processus clés qu'il a mis en place présentent diverses lacunes, et l'information de gestion dont il dispose est insuffisante pour apprécier sa performance et en rendre compte adéquatement.

Voici nos principaux constats. D'abord, plus de huit ans ont été nécessaires pour qu'un plan de représentation uniforme et informatisé soit disponible. Or, au 31 décembre 2018, 1 028 personnes ne bénéficiaient pas encore d'un plan de représentation ou avaient un plan incomplet. De plus, la qualité des plans devait être améliorée, et leur mise à jour n'était pas réalisée systématiquement. Il faut comprendre que le plan de représentation est le principal outil sur lequel les curateurs délégués s'appuient dans leurs interventions auprès des personnes inaptes.

Par ailleurs, le Curateur public a réduit son analyse rigoureuse, son nombre de visites à effectuer en s'appuyant sur une gestion des risques. Depuis l'implantation de la modulation des visites, le nombre de visites effectuées auprès des personnes inaptes a diminué, et ce, malgré une légère hausse du nombre de personnes inaptes prises en charge par le Curateur public. En 2017-2018, celui-ci a réalisé 7 643 visites et 2 888 bilans téléphoniques, comparativement à plus de 12 000 visites en 2013-2014. De plus, de nombreux bilans n'étaient pas effectués et des visites n'étaient pas réalisées au moment de l'avis.

Un autre constat important porte sur la réévaluation des personnes inaptes. Le Curateur public, en tant que représentant légal, doit veiller à ce que chaque personne qu'il représente soit réévaluée par du personnel du réseau de la santé et des services sociaux dans les délais prévus par le Code civil du Québec. Or, des retards importants s'accumulent depuis des années. Des 12 993 réévaluations médicales et psychosociales demandées, entre le 1er avril 2013

et le 31 mars 2018, 47 % avaient été reçues en retard ou n'avaient pas été reçues par le Curateur public au 31 décembre 2018; en moyenne, les retards étaient de huit mois.

Enfin, nous avons constaté que l'information de gestion dont dispose le Curateur public à l'égard des activités examinées est insuffisante pour qu'il soit en mesure d'apprécier sa performance et d'en rendre compte adéquatement. Par exemple, certaines activités importantes ne font pas l'objet d'indicateur de gestion. Au terme de nos travaux, nous avons formulé des recommandations qui ont toutes été acceptées par l'entité. D'ailleurs, je tiens à remercier le personnel du Curateur public pour sa collaboration.

En terminant, j'aimerais assurer les membres de la commission qu'ils peuvent compter sur mon entière collaboration. Merci.

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien. Merci beaucoup, Mme Leclerc.

Alors, nous allons maintenant nous tourner du côté de l'équipe du Curateur public. Me Marsolais, je vous souhaite la bienvenue et je vous invite, tout d'abord, à nous présenter les personnes qui vous accompagnent et, par la suite, à faire votre exposé, et vous disposez aussi de 10 minutes. La parole est à vous.

Bon. Nous allons suspendre quelques instants pour régler des problèmes techniques.

*(Suspension de la séance à 14 h 44)*

*(Reprise à 14 h 46)*

**Le Président (M. Leitão) :** Voilà. Nous sommes de retour. Alors, nous allons maintenant nous tourner du côté de l'équipe du Curateur public. Me Marsolais, je vous souhaite la bienvenue et je vous invite à nous présenter les personnes qui vous accompagnent et puis à faire votre exposé, et vous disposez de 10 minutes. La parole est à vous.

### **Exposé du Curateur public, M. Denis Marsolais**

**M. Marsolais (Denis) :** Parfait. Merci, M. le Président. D'abord, bonjour à tous les commissaires. Je tiens tout d'abord à vous remercier, vous, M. le Président, et les membres de la commission, d'avoir accepté de nous recevoir rapidement et de nous permettre de faire état de notre plan d'action, dont la réalisation s'inscrit, vous en conviendrez, dans le contexte particulier de la pandémie. Je remercie aussi Mme Guylaine Leclerc et son équipe, la Vérificatrice générale du Québec.

J'aimerais d'abord vous présenter des personnes qui m'accompagnent aujourd'hui, et qui jouent un rôle important dans la réalisation de la mission du curateur. D'abord, M. Alain Dupont, directeur général de l'administration, qui est à ma gauche, mais je ne sais pas si vous le voyez bien. M. Pierre Roy, qui est directeur général de l'administration, qui est dans un autre bureau. Pierre, juste t'identifier pour que les gens puissent... Parfait. Ils sont accompagnés de M. Jean-Clet Gosselin, conseiller à la qualité, qui est avec moi, et de Mme Sophie Breton, conseillère à la planification et en suivi de la performance.

Alors, la protection des personnes inaptes et en situation de vulnérabilité est un sujet on ne peut plus d'actualité en ce moment. Pour le Curateur public, c'est une raison d'être depuis maintenant 75 ans. En effet, en juillet 2020, notre organisation a franchi le cap des trois quarts de siècle consacrés à veiller à la protection des plus vulnérables. Dès mon arrivée au Curateur public, en juin 2018, j'ai constaté à quel point la mission de cette organisation est la plus noble qui soit, noble, mais aussi malheureusement trop méconnue.

Permettez-moi de vous brosser un bref tableau de notre organisation. Alors, le Curateur public compte plus de 700 employés en poste dans 11 villes du Québec. C'est grâce à ce personnel, M. le Président, engagé que nous jouons notre rôle auprès des milliers de personnes inaptes et de leurs proches. L'un des volets de notre mission est d'accompagner les familles qui agissent comme représentant légal auprès d'environ 9 800 adultes inaptes sous régime privé. Nous sommes aussi chargés de surveiller leur administration. Lorsque la famille n'est pas en mesure de s'occuper d'un proche inapte, c'est le Curateur public qui devient le représentant légal. Nous jouons actuellement ce rôle auprès de 13 400 adultes sous régime public. Le Curateur public veille également à la protection du patrimoine environ de 4 000 mineurs. Finalement, nous avons un important devoir de sensibilisation et d'information auprès de la population concernant l'inaptitude et les moyens de se protéger.

Nos responsabilités envers la société québécoise sont grandes, et nous en sommes conscients. Nos façons de faire et nos pratiques peuvent et doivent toujours être améliorées. C'est pourquoi, malgré ces 75 ans bien sonnés, nous sommes résolument tournés vers l'avenir et soucieux de toujours mieux protéger les personnes inaptes.

La plus belle illustration de cette volonté est sans nul doute l'adoption le 2 juin 2020 de la Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, de la Loi sur le curateur public et de diverses dispositions en matière de protection des personnes. Il s'agit du résultat de plusieurs mois de collaboration avec une vingtaine de groupes communautaires, d'ordres professionnels, d'organisations publiques. Au terme des consultations particulières, l'Assemblée nationale a adopté le projet de loi à l'unanimité. Je me réjouis que les travaux ont été menés sans partisanerie par les parlementaires au bénéfice des personnes inaptes.

La façon dont ces personnes sont protégées sera favorablement transformée. Nous avons fait le choix de miser sur leurs forces plutôt que sur leurs limitations et de reconnaître le rôle privilégié des familles et des proches. Nous aurons tous les leviers nécessaires pour valoriser leur autonomie en tenant compte de leur volonté et de leurs

préférences et conserver autant que possible l'exercice de leurs droits. La loi révisé en profondeur les mécanismes de protection entourant les personnes inaptes. À son entrée en vigueur en juin 2022, elle permettra à l'organisation d'évaluer dans un cadre moderne en phase avec les tendances mondiales qui misent sur un plus grand respect les droits fondamentaux des personnes inaptes.

• (14 h 50) •

Il y aura un impact positif sur le quotidien de plusieurs citoyens, notamment les aînés, les proches aidants, les personnes vivant avec un trouble du spectre de l'autisme, une déficience intellectuelle, une maladie dégénérative, une maladie mentale ainsi que pour les personnes vivant certaines difficultés. Pourquoi? Parce que la façon dont ces personnes seront protégées changera complètement. Désormais, en plus de miser sur celles qui sont capables de le faire, nous valoriserons davantage leur autonomie et nous tiendrons davantage compte de leur volonté et leurs préférences.

L'implantation de ce nouveau dispositif de protection des personnes est un des volets qui s'inscrit dans un projet encore plus large, soit celui de la transformation de notre organisation. Cette transformation nous permettra d'effectuer un virage numérique en ce qui a trait à nos communications avec la clientèle et avec nos services directs aux citoyens. Nous voulons également moderniser l'environnement de travail de notre personnel. Notre offre de service sera alors élargie pour mieux répondre aux besoins des citoyens, aux enjeux de performance et de satisfaction de la clientèle et, finalement, aux nouvelles réalités du marché du travail. De plus, le Curateur public déposera sous peu sa planification stratégique 2021-2026 qui tient évidemment compte des recommandations du Vérificateur général, qui confirme par le fait même le sérieux de nos engagements.

Plus largement, cette planification stratégique s'inscrit dans notre volonté d'être en phase avec les tendances actuelles et d'évoluer constamment dans le respect de notre mission. Au cours des prochaines années, M. le Président, nos actions seront orientées afin de trouver le juste équilibre entre l'autonomie et la protection.

Comme vous le constatez, le Curateur public est en pleine évolution. C'est pourquoi j'ai accueilli positivement des recommandations du rapport sur l'audit de performance nous concernant. J'ai vu une opportunité d'améliorer nos pratiques dans un contexte où nous étions déjà en pleine action à cet égard. Nous étions conscients avant même le dépôt du rapport du Vérificateur général des possibilités d'amélioration dans le déploiement de nos services.

J'ai invité toute mon équipe à considérer les recommandations de la Vérificatrice générale comme des objectifs à atteindre au bénéfice de notre clientèle. Je réitère, M. le Président, ma fierté de diriger une organisation qui compte en ses rangs des gens dévoués et engagés qui ne sont... et qui n'est pas toujours facile. Je pense ici particulièrement aux curateurs et aux curatrices délégués qui sont mes yeux et mes oreilles auprès des personnes inaptes que nous représentons. Et elles prennent quotidiennement des décisions importantes dans la vie de ces personnes, ils doivent le faire avec empathie et compréhension dans des circonstances parfois fort difficiles.

Après avoir pris acte des recommandations du rapport, nous nous sommes immédiatement attelés à la production d'un plan d'action qui répond aux exigences du Vérificateur général. Nous avons rapidement identifié les mesures d'amélioration. Certaines sont déjà en cours d'implantation. Cependant, la gestion de la pandémie a bousculé les choses. Pour traverser cette situation hors du commun, vous comprendrez que notre priorité absolue a été et est toujours de nous assurer du bien-être des personnes inaptes. C'est pourquoi, considérant que certaines actions sont impossibles à réaliser dans le contexte de la COVID-19, nous demandons le report de certaines actions de notre plan dont on fera l'objet des discussions antérieurement.

Nous aurons l'occasion plus tard d'échanger sur chacun des constats du rapport et d'y apporter notre éclairage, cependant, de manière générale, nous pouvons dire que des réponses à certains constats, notamment en ce qui a trait au plan de représentation, se trouvent dans un important projet institutionnel de mobilisation des personnes. L'évolution de plan de représentation dans le cadre de ce projet va placer les enjeux importants dans la vie d'une personne inapte au coeur des actions du curateur délégué. Le plan de représentation devra contenir des enjeux de protection qui justifient la présence du régime de protection, sans quoi le curateur délégué devra évaluer la pertinence du régime en place. L'entrée en vigueur de la loi aura aussi un impact positif sur certains aspects relevés dans le rapport. Je pense ici, M. le Président, à l'article 132 qui fera passer le plan de représentation au statut d'existence juridique.

Également, en ce qui a trait aux réévaluations, la loi abolit le délai fixe pour une réévaluation des régimes de protection. C'est le tribunal dorénavant, à partir de juin 2022, lors du jugement d'ouverture du régime, qui déterminera le délai pour la réévaluation à partir des rapports d'évaluation médicale et psychosociale qui est déposé lors de l'ouverture du régime. Également, au sujet des délais de réévaluation, je souhaite souligner qu'à notre demande, nous sommes parvenus à une entente avec le ministère de la Santé et des Services sociaux afin d'assurer un suivi soutenu de ces réévaluations.

Le réseau a mis en place des stratégies pour pallier à cette lacune. Parmi celles-ci, notons l'ajout au cahier de charges des P.D.G. des CIUSSS et des CISSS, et l'obligation de désigner un répondant pour les dossiers en lien avec le curateur dans chacun des CIUSSS et des CISSS. Notons également qu'un groupe de travail est en place, avec ces répondants, pour documenter les pratiques actuelles et mettre en commun des solutions prometteuses.

Quelques mots maintenant sur les visites aux personnes représentées. Les visites, M. le Président, ne sont pas le seul moyen dont nous disposons pour nous assurer du bien-être des personnes représentées. Cependant, nous convenons de l'importance de ces visites et nous comprenons la préoccupation du Vérificateur général à ce sujet.

Depuis le début de la pandémie, nous avons suspendu les visites aux personnes représentées pour nous conformer aux directives de la Santé publique. Notre organisation a mis en oeuvre différentes actions pour jouer bien son rôle. Nous avons fait une priorité du suivi des personnes vivant à domicile ou âgées de plus de 70 ans. Des suivis téléphoniques ont été effectués auprès des personnes vivant en CHSLD ou en résidences pour aînés, et quand ce n'était pas possible, auprès de leur intervenant. Des équipes spéciales, au nombre de quatre, formées de membres du personnel ont été mises en place. Entre avril 2020 et mai 2020, 99 % des personnes que nous... représentons, pardon, ont été rejointes. De plus, nous avons instauré des visites virtuelles, un moyen complémentaire aux visites en personne.

Finalement, en ce qui a trait à l'information de gestion, je tiens à souligner que nous avons débloqué plusieurs indicateurs supplémentaires et que les travaux de notre équipe qualité, qui est sous la responsabilité de M. Jean-Clet Gosselin, ont été consolidés afin de bonifier des indicateurs de qualité déjà existants. Concernant le souhait de la Vérificatrice générale d'un indicateur sur la mission, il s'agit d'un projet pour le moins ambitieux. Nous nous y attardons pour tenter de trouver une façon de faire pour avoir un indicateur concernant la qualité des services.

Finalement, je tiens aussi à porter à votre attention la réponse favorable du Secrétariat du Conseil du trésor à notre demande d'ajouter des effectifs en représentation publique. Depuis la dernière année, 27 personnes supplémentaires seront rajoutées à titre de curatrices déléguées pour combler les retards qui ont été accumulés.

Je vous remercie, M. le Président ainsi que les membres de la commission, de votre attention. Et je suis maintenant prêt, moi et mon équipe, à répondre à vos questions. Voilà.

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien. Merci, merci beaucoup, Me Marsolais.

### Discussion générale

Alors, nous voilà maintenant, chers collègues, rendus à la période d'échange entre les membres de la commission et l'équipe du Curateur public. Comme vous savez, on a à peu près 2 h 30 min, à peu près. Et donc nous allons alterner entre les membres du gouvernement et les membres des partis d'opposition. On commence avec le gouvernement, la partie gouvernementale, pour un bloc de 10 minutes. Et je pense que c'est M. le député de Portneuf, c'est bien ça?

**M. Caron :** Oui, M. le Président.

**Le Président (M. Leitão) :** Allez-y.

**M. Caron :** Merci. Bonjour, Me Marsolais. Bonjour, Mme Leclerc, très heureux de vous rencontrer aujourd'hui.

En lien... on sait que la réalité est de plus en plus différente sur le terrain. Moi, j'aime, lorsque j'interviens comme ça, m'inspirer de faits vécus. Vous parliez, il y a quelques instants, de qualité du service. Considérant que les soins en santé mentale évoluent aussi avec le temps et s'orientent de plus en plus vers la réappropriation du pouvoir d'agir par les gens qui sont... qui peuvent être bénéficiaires de chez vous, je constate, puis là je peux vous donner même un exemple vécu, une personne de petite taille qui, finalement, aurait dû suivre les... poursuivre les recommandations du Curateur public. Finalement, vous aviez fait la recommandation de lui attribuer une maison, etc. Et cette personne refusait... après être allée fouiller un petit peu dans le dossier, refusait de l'avoir tout simplement parce que la maison en question n'était pas adaptée à sa situation. Donc, il se disait : Bien, dans ce cas-là, je préfère renoncer à ce qu'on me propose et me... ce que j'appelle me désaffilier du système finalement. Donc... Et moi, j'habite la semaine à Québec et je me rends compte qu'il y a de plus en plus de gens qui sont malheureusement dans la rue et qui sont... pour des raisons de consommation de toute sorte, qui sont des désaffiliés du système, justement.

Comment est-ce que vous... pour améliorer justement la qualité du service, comment est-ce que... Vous comprenez qu'on ne peut pas faire du mur-à-mur partout. Donc, est-ce qu'il y a matière à amélioration peut-être en vous référant au psychiatre au dossier qui suit la personne en question? Comment est-ce qu'on pourrait améliorer cette situation justement pour ne pas laisser pour compte ces gens qui volontairement, parce que la solution qui est proposée par le curateur ne leur convient pas, bien, finalement, ils se retrouvent à la rue, et qu'on ne les aide pas finalement.

**M. Marsolais (Denis) :** Écoutez... Vous me permettez de répondre, M. le Président?

**Le Président (M. Leitão) :** Certainement, oui, M. Marsolais, allez-y.

• (15 heures) •

**M. Marsolais (Denis) :** Alors, écoutez, évidemment, chaque cas est un cas d'espèce, c'est la raison pour laquelle... de l'importance des curatrices et des curateurs délégués, qui ont sous leur gouverne, sous leur responsabilité, un certain nombre de personnes auxquelles ils sont responsables. Ces curatrices-là, déléguées, connaissent très bien chacune des personnes dont elles sont responsables, connaissent les forces et les faiblesses, les objectifs atteindre ainsi que les points particuliers à surveiller. Évidemment qu'il y a toujours des cas d'exception. Je vous dirais que les personnes à qui vous référez, je crois comprendre votre question, c'est souvent des personnes qui sont en itinérance et qu'il y a un régime de protection qui a été établi. Elles sont souvent difficiles à rejoindre, ces personnes-là, malheureusement, pour les raisons que vous devinez, et il y a souvent des efforts qui sont faits avec le réseau de la santé, qui sont nos partenaires, et avec les travailleurs sociaux, avec tout le réseau, qui fait en sorte qu'ils maintiennent, autant que faire se peut, des contacts avec cette personne-là, et qui fait en sorte qu'on réussit à avoir un contact, là, sporadique, malheureusement, dans les cas que vous nous exposez. Mais ça reste encore des cas... C'est marginal. Il y en a beaucoup, de personnes qui sont en matière d'itinérance, mais ce n'est pas toutes les personnes qui sont en itinérance qui ont un régime de protection et donc qui sont sous notre responsabilité.

Alors, le plan de représentation qu'on va vous présenter dans les prochaines heures va faire en sorte qu'on va avoir un topo exact. Je vous parle du plan de présentation nouvelle formule, dans le cadre du dossier mobilisation-personne, qui va faire en sorte qu'on va avoir dans un seul coup d'oeil, vraiment, l'image et les interventions qu'on doit faire par rapport à chacune des personnes, et ce qui va vous permettre d'agir encore plus rapidement.

Et ça, je vous ai envoyé, je pense, à tous et chacun... Peut-être, pour faire l'inventaire des documents que je vous ai envoyés, je vous ai envoyé quatre napperons concernant chacun des constats, qui est résumait un peu la

situation. Je vous ai envoyé aussi un document, un court document qui vous expliquait le dossier de mobilisation-personne, qui va être effectif et en vigueur à compter de mai prochain et sur lequel chaque curateur délégué devra, à partir de mai prochain, travailler sur un plan de représentation selon ce qui a été édicté dans le projet de mobilisation-personne, d'une part.

D'autre part, il faut que vous sachiez aussi que la loi, que j'aurai sûrement l'occasion de vous parler aussi, a fait en sorte, comme je l'ai dit dans mon discours d'ouverture, fait en sorte que, maintenant, le plan de représentation a un statut juridique. Alors, la loi fait en sorte que, dans chacun des dossiers, il y aura une obligation d'avoir un plan de représentation. La Vérificatrice générale a noté que le plan de représentation ne se retrouve pas dans tous les dossiers au moment où on se parle. Elle fait aussi état qu'il y a une période de huit ans qui s'est échelonnée depuis l'implantation des plans de représentation.

Il faut juste vous remettre les choses en perspective. D'abord, c'est nous, à l'origine, qui a fait en sorte qu'on souhaitait avoir un plan de représentation dans chacun des dossiers des personnes dont on est responsables. Ça a été, à l'époque — je vous en parle de ce qui m'a été conté parce que je n'étais pas là — ça a été, à l'époque, vraiment un changement de culture, de la façon de travailler, des manières de travailler. Il y avait... La façon de travailler a toujours été, je ne vous dis pas depuis 75 ans, là, mais au cours des 10, 15, 20 dernières années, en prenant des notes, des notes qui sont chronologiques avec des termes spécifiques qui faisaient en sorte que, l'accumulation des notes, on avait, chaque curatrice avait un portrait global de la personne qu'elle représente.

Le plan de représentation, initialement, a été créé pour faire en sorte pour que tout ce soit... se retrouve au terme d'une même fiche. Et ça, bien, comme tout changement majeur, bien, ça prend du temps à implanter. Il y a eu une progression quand même, une progression importante. La vérificatrice a noté que 92 % des dossiers avaient un plan de représentation au moment du 31 décembre 1918... 2018, et qu'en date de février — non, 1918, je n'étais pas né, M. le Président, rassurez-vous — et le décompte, en date de février, de cette année, 2020, 98 % des dossiers ont un plan de représentation complet. Alors, chacun des dossiers, au moment où je vous parle, à 98 %, a un plan de représentation. Dans le fond, il reste, parmi... en fait, c'est 99,9 % pour être plus précis. Il y a 19 dossiers qui sont à compléter et qui vont se faire dans les prochaines semaines. Alors, vous voyez, il y a eu une évolution, là, au niveau des plans de représentation. Bien, c'est dans le modèle actuel.

Je ne sais pas si je vais trop vite, là, mais l'idée de mobilisation-personne, c'est de reprendre le plan de représentation — changer les pages, évidemment — avec un système informatique qui va faire en sorte que chacune des curatrices déléguées va pouvoir noter directement, sur cette nouvelle application-là, l'ensemble des informations nécessaires que le plan de représentation devra contenir.

Mobilisation-personne, je vous le disais, je vous le redis, va être déployé en mai prochain. La formation va être donnée...

**Le Président (M. Leitão) :** Me Marsolais, est-ce que vous m'entendez?

**M. Marsolais (Denis) :** Pardon?

**Le Président (M. Leitão) :** Est-ce que vous m'entendez, Me Marsolais?

**M. Marsolais (Denis) :** Oui, je vous entends.

**Le Président (M. Leitão) :** Oui, excusez-moi de vous interrompre, on a eu un petit problème technique, je n'ai pas été capable de vous arrêter avant, excusez-moi. Mais j'aimerais conseiller tous les participants, incluant nos collègues, de garder les réponses un peu plus courtes pour que nous puissions tous participer.

Collègue de Portneuf, vous avez encore un peu de temps, est-ce que vous voulez poser une autre question?

**M. Caron :** Mais, écoutez, M. le Président, ça tombait bien, parce que ma deuxième question était justement, hein, l'état de situation où il y avait 8 % des personnes inaptes qui ne bénéficiaient pas d'un plan. Donc, vous avez répondu à la question que j'allais vous poser, j'en ai une autre. Donc, je comprends, concernant ma première question, que le Curateur public n'exclut pas d'aller s'informer de la vision de l'intervenant pivot puis, vous aussi, pour soigner au mieux les gens. O.K. Parfait.

Dans son rapport, la Vérificatrice générale nous indique aussi que 88 % des personnes avaient eu, au moins, un changement de curateur délégué entre début 2015 et la fin de 2018. Pouvez-vous nous faire un état de situation aussi à ce sujet-là, s'il vous plaît? Parce qu'on sait très bien que ça peut créer un sentiment d'instabilité chez les gens qui sont bénéficiaires.

**M. Marsolais (Denis) :** Oui. Alors, M. Gosselin, si vous voulez répondre à la question, s'il vous plaît.

**M. Gosselin (Jean-Clet) :** Bien, il y a eu, effectivement, de 2014 à 2018, dans les débuts, il y a eu un bon taux de roulement, les ressources étaient surchargées suite au départ de certaines personnes. Ça fait qu'il y a eu... comme, par exemple, il y a une direction territoriale où on notait qu'il y avait des plans avec des mentions à venir dans tous les plans. Dans tout le plan, bien, il y a eu... il manquait d'effectifs, donc la consigne a été de reporter cette information-là à compléter dans le plan, donc ça fait que c'est ça. Ça fait que oui, il y a, effectivement... il y a eu un bon taux de roulement, là, dans les dernières années.

**M. Marsolais (Denis) :** Puis je vous dirais, si je peux me permettre de rajouter, que les raisons pour lesquelles aussi, dès 2018, on a mis, sur notre planche à dessin, de refaire le plan de représentation dans le cadre du dossier de mobilisation-personne pour faire en sorte que, facilement, la transition d'une curatrice à une autre, avec le nouveau plan, va faire en sorte que, rapidement, cette personne-là va pouvoir connaître la situation de ses nouveaux dossiers. Alors, vous savez, le fait que, dans la fonction publique, il y ait beaucoup de changements de personnel, je pense que ce n'est pas rien que propre à notre organisation, il n'y a pas beaucoup de transfert d'expertise aussi au moment de la retraite à cause des doubléments des postes qui est impossible. Alors, il faut vraiment faire en sorte que les dossiers soient complets, le plus complet possible, et c'est l'objectif qui s'est poursuivi dès 2018 et qui finalement trouver sa finalité en mai prochain.

• (15 h 10) •

**Le Président (M. Leitão) :** Merci beaucoup. Alors, on va passer du côté de l'opposition officielle. Et, cher collègue de Portneuf, vous pourriez continuer dans le... si vous souhaitez, dans le bloc suivant. Alors, du côté de l'opposition officielle, Mme la députée de Westmount—Saint-Louis. Allez-y, la parole est à vous pour 10 minutes.

**Mme Maccarone :** Merci beaucoup, M. le Président. Bonjour, collègues. Bonjour à Me Marsolais. Bonjour, M. Roy. C'est un plaisir d'être parmi vous aujourd'hui, surtout que j'ai participé, comme vous le savez tous, lors d'un débat par rapport au projet de loi n° 18.

Alors, je vais sauter tout de suite dedans, de dire que je pense aussi que c'est important qu'on en discute aujourd'hui particulièrement car c'est la semaine de la sensibilisation à la déficience intellectuelle. Donc, nous savons que 41 % des personnes qui sont sous la responsabilité du Curateur public, ils souffrent de la déficience intellectuelle, alors d'où l'importance.

Je veux ramener un peu le discours maintenant sur qu'est-ce que vous avez dit, Me Marsolais, par rapport à la suspension des visites lors de la pandémie. Évidemment, ça soulève évidemment de la préoccupation, surtout que nous avons tous lu avec une grande tristesse le décès de l'homme autiste, 53 ans, qui a perdu sa vie à l'Hôpital Notre-Dame, il était sous la responsabilité du curateur et il était évidemment tout seul à l'hôpital. Alors, je voudrais savoir s'il y a des statistiques de savoir combien de personnes qui étaient sous la responsabilité du curateur ont perdu leur vie lors de la COVID.

**M. Marsolais (Denis) :** Oui. Les statistiques qu'on possède, c'est des statistiques non scientifiques, ça fait que les seules statistiques de décès, c'est évidemment la Santé publique qui détient ces informations-là. Mais le décompte qu'on a fait au fur et à mesure... Mais on a informé aussi les groupes communautaires de ces chiffres-là. Je vous dirais que grosso modo, la première vague, autour de 300, 350 personnes sont décédées. Et, depuis la deuxième vague, il y a peut-être 100, 125 personnes de plus malheureusement qui sont décédées. Je vous dirais que, depuis le dernier deux, trois semaines, il n'y a pas eu de décès dénombré au sein des personnes qui sont sous notre responsabilité. Toute comparaison gardée, si on peut se permettre de dire ça ainsi, ça suit un peu le pourcentage général des Québécois par rapport à la personne qui était sous notre juridiction.

Alors, nous, ce qui est important de vous dire, Mme Maccarone, c'est qu'on était très soucieux d'avoir de l'information sur ces personnes-là durant la période de COVID. Évidemment que les visites étaient interdites, et, même si les curatrices nous demandaient régulièrement d'aller visiter les personnes dont elles sont responsables... Parce qu'elles ont une relation d'intimité avec ces personnes-là, hein? Ces gens-là, depuis... dans certains cas, ça fait des années qu'ils s'occupent de leurs personnes. Alors donc, ce qu'on a fait entre le mois... aux mois d'avril et mai, lors de la première vague, c'est qu'on a constitué, comme je disais tantôt, quatre équipes qui avaient charge de communiquer directement avec la personne qui est sous notre juridiction ou avec le réseau de la santé pour avoir des nouvelles de chacune de ces personnes-là. Vous savez que sur les 13 400 personnes qui sont sous notre juridiction, il y en a près de 9 500 à 10 000 qui sont dans des centres d'hébergement, centres... des CHSLD ou des RPA... des RFA, plutôt, et donc c'est un nombre impressionnant, et on voulait avoir des nouvelles. Alors, ce qu'on a fait, c'est que d'abord j'ai communiqué, moi, avec le sous-ministre de l'époque de la Santé, M. Gendron, en lui demandant d'écrire à chacun de ses P.D.G. pour aviser les P.D.G. de chacun des CIUSSS et des CISSS que tous les sites d'hébergement du réseau soient avisés, lorsqu'un représentant du Curateur public va communiquer avec eux, qu'ils soient réceptifs et qu'ils donnent l'information, parce que ça fait partie de notre responsabilité de s'enquérir du bien-être des personnes dont on est responsables. Alors, entre le mois d'avril et mai, près de 99 % des personnes ont été soit contactées directement, ou soit on a obtenu de l'information des membres du réseau, qui, en passant, sont des partenaires incontournables en ce qui nous concerne dans toutes nos activités, et vous comprendrez que dans la situation pandémique, s'il y a des personnes qui étaient fort occupées, c'est bien les gens du réseau, et ils ont quand même fait l'effort de communiquer avec nous régulièrement pour nous donner des nouvelles. Le 1 % qu'on n'a pas pu communiquer, soit que c'est des personnes qu'on communiquait directement avec eux avant puis qui... ou ils ne veulent pas interagir avec nous, ça arrive, ou soit qu'ils étaient bien entourés, mais c'est vraiment 1 %. Alors, écoutez, il s'est passé autour de 40 000 appels durant cette période-là, et tous les gens qui avaient été identifiés comme étant affectés de la COVID, on a continué à régulièrement... à communiquer avec le réseau pour obtenir l'information.

Juste pour vous rassurer, c'est bien clair que l'ensemble des groupes communautaires qui protègent l'ensemble de ces personnes-là était soucieux de savoir ce qu'on faisait durant cette période-là. Alors, j'ai...

**Le Président (M. Leitão) :** Me Marsolais, je m'excuse de vous interrompre. Merci. Je vous inviterais dans la mesure du possible à être peut-être un peu plus bref. Collègue de Westmount—Saint-Louis, tu as la question suivante.

**Mme Maccarone :** Oui, bien, ça soulève... Merci, Me Marsolais. Ça soulève la question de... c'est sûr, ça me fait penser vraiment à ce qui est arrivé des... on a tous entendu les histoires des aînés morts déshydratés en CHSLD puis, évidemment, il y en avait plusieurs qui étaient sous la responsabilité du Curateur public. Comment le curateur s'est assuré que ces personnes qui étaient sous la responsabilité ont été dans un bon état puis s'ils n'avaient de mesure d'être en communication avec eux? Parce qu'il y en a plusieurs, évidemment, qui ne peuvent pas prendre le téléphone où on ne peut pas avoir une communication virtuelle. Mais bon nombre ont perdu leur vie dans nos milieux de vie pour nos aînés.

**M. Marsolais (Denis) :** D'abord, excusez-moi, M. le Président, j'ai la mauvaise habitude de répondre... j'ai beaucoup de...

**Le Président (M. Leitão) :** Ça va.

**M. Marsolais (Denis) :** ...et j'ai l'habitude de parler. Alors, corrigez-moi pour m'arrêter, là, parce que je suis une vraie machine à paroles. Alors, ceux qui me connaissent me reconnaissent.

Bien, écoutez, nous, là, l'important c'était de s'assurer, durant cette période-là qu'on vit encore aujourd'hui, du bien-être de ces personnes-là puis si elles étaient bien traitées puis s'il n'y avait pas de problèmes spécifiques. Il y avait différentes façons de faire. Évidemment, on ne peut pas faire de visite, alors la seule façon de le faire, c'est par voie téléphonique. Soit qu'on communiquait directement avec la personne concernée, parce qu'il y a des personnes qui sont inaptes — bien, on est en contact régulièrement avec eux autres par voie téléphonique — ou soit qu'on communiquait avec le réseau, avec le travailleur social, avec les gens dans les centres. Parce qu'on a des personnes-ressources dans chaque centre d'hébergement qui fait en sorte que ces personnes-là pouvaient nous donner des informations concernant chacune des personnes. Mais, écoutez, ce qu'on a fait, on l'a reproduit, on l'a expliqué à chacun des groupes communautaires. J'allais dire tantôt qu'on a tenu quatre Zoom, quatre ou cinq Zoom avec l'ensemble des groupes communautaires pour les tenir informés au fur et à mesure des dommages qu'on faisait. Et je pense que l'ensemble des groupes communautaires ont été satisfaits et ont été surtout rassurés de la façon de fonctionner. Moi...

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien. Merci, Me Marsolais. Je m'excuse. Collègue de Westmount—Saint-Louis.

**Mme Maccarone :** Oui. Bien, en même lien avec le suivi que le Curateur public a fait, je présume que c'était la même chose par rapport à la campagne de vaccination pour ces personnes qu'entre autres plusieurs ont été priorisées, qui habitent dans nos milieux de vie pour nos aînés, par exemple. Et maintenant aussi, on a quand même des personnes vulnérables puis handicapées qui demandent aussi d'être revues à l'ordre de priorisation. Alors, j'ose croire que le Curateur public a aussi fait des interventions et des suivis pour s'assurer que les personnes qui sont sous sa responsabilité ont été vaccinées.

**M. Marsolais (Denis) :** Vas-y donc.

**M. Dupont (Alain) :** Oui. Bonjour. Ça fait vraiment partie du rôle des curatrices déléguées. Quand on disait, tout à l'heure, que curateurs, curatrices déléguées ont un rôle au-delà des visites, actuellement, la priorité de la vaccination, c'est un fait. Donc, on s'assure, auprès des personnes ou des ressources intermédiaires, ou peu importe, que nos personnes vont bien se faire vacciner. Et aussi, les personnes qui sont à la maison, bien, on communique avec elles pour s'assurer qu'elles vont prendre leur rendez-vous. On va les aider à prendre leur rendez-vous pour que l'ensemble des personnes qui sont sous notre... sous le Curateur public puissent être vaccinées dans des délais raisonnables.

**Mme Maccarone :** Et dans le cas des personnes handicapées, est-ce que le Curateur public a l'intention de faire des interventions en leur nom pour s'assurer qu'au moins la séance serait revue pour s'assurer que cette clientèle qui, encore une fois, est souvent sous la responsabilité du Curateur public, serait revue pour s'assurer qu'eux-mêmes ils sont protégés? Parce qu'on sait tous, encore une fois, que la majorité d'entre eux sont confinés pendant au moins 12 mois. C'est rendu que leur milieu de vie, c'est une prison, de sorte... Alors, est-ce que le Curateur public a quand même une opinion là-dessus?

**M. Marsolais (Denis) :** C'est une très bonne question. Alors, écoutez, un de nos premiers rôles, je pense que c'est de ne pas agir ou intervenir politiquement auprès du réseau, auprès de la Santé publique pour remodifier l'ordre de priorité. Mais ils savent très bien que... notre volonté, que toutes nos personnes qui sont sous notre juridiction puissent se faire vacciner le plus rapidement possible. Ça, ils le savent.

Quant à l'ordre de priorité, je vous avoue que je laisse aux autorités compétentes d'établir ces ordres-là, mais ils le savent de notre côté que, pour nous, c'est une priorité que l'ensemble des personnes qui sont sous notre juridiction, et aussi les personnes inaptes qui sont... qui ont un tuteur ou un curateur privé, eux aussi, là, c'est des personnes inaptes. Alors, ils savent très bien l'importance pour ces personnes-là. Et je ne veux pas tomber dans un dossier particulier, là, mais on a vu un certain dossier où, lorsqu'il y a un branchement, bien, ça peut être délicat lorsque c'est une personne qui est inapte que cette personne-là demeure branchée puis qu'elle comprenne exactement l'importance de demeurer branché. On a vu ce qui est arrivé, là, dans un certain dossier auquel je suis intervenu, là, auprès du coroner.

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien, merci. Merci beaucoup, Me Marsolais. Alors, voilà, c'est tout pour ce bloc. Nous allons passer à nouveau du côté gouvernemental. Et si j'ai bien vu ici, c'est Mme Lecours de Lotbinière-Frontenac, à vous la parole. Vous avez à peu près huit minutes et demie.

• (15 h 20) •

**Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) :** D'accord, merci beaucoup. Bien, moi, j'ai une question concernant le nombre de visites et les bilans effectués auprès des personnes inaptes. On voit que, depuis 2014, il y a eu une diminution marquée du nombre de visites et de bilans effectués auprès des personnes inaptes. J'aimerais savoir comment votre organisation va parvenir à passer d'environ 7 000 à 8 000 visites par an pour en faire environ 13 000, là, bien, tu sais, réussir à voir tout le monde en plus de faire les changements, là, que vous planifiez, là, comme les plans de représentation auprès des personnes inaptes. Merci.

**M. Marsolais (Denis) :** Écoutez, je peux vous dire qu'on va réussir d'une part. Comment on va le faire maintenant? Trois facteurs importants. D'abord, le Trésor nous a accordé, sur un échelon de trois ans, donc l'année dernière, cette année et l'année prochaine, un nombre supplémentaire de 27 personnes qui vont agir à titre de curatrices déléguées. Elles étaient 90 curatrices déléguées, donc on en rajoute près du tiers. Donc, c'est un élément important.

Deuxième facteur, c'est qu'on va faire en sorte que les tâches des curatrices déléguées soient essentiellement concentrées sur leur expertise. Autrement dit, tout le volet administratif qu'elles font actuellement va être retranché de leurs tâches, ce qui va leur donner encore plus d'espace pour faire les visites et pour atteindre le nombre de visites qui sont... qu'on s'est fixé.

Et, troisièmement, bien, le fameux plan de représentation qui va être le nouveau plan va faire en sorte — comment dirais-je? — que la rapidité de noter, dans chacune des visites, les détails ou les suivis à faire, bien, on va le faire parce que l'application technologique numérique qui va en découler à compter de mai va faciliter leur tâche.

Autre facteur aussi à ne pas négliger, et vous m'arrêterez, M. le Président, là, moi, je pars, hein?

**Le Président (M. Leitão) :** Allez-y, on peut encore un peu, oui.

**M. Marsolais (Denis) :** Je pourrais vous faire un monologue de trois heures si vous voulez. Mais c'est parce que je suis vraiment convaincu de ce qu'on fait, là.

L'autre facteur, bien, la pandémie n'a pas rien eu que des volets négatifs, a eu le volet positif qu'au début de la pandémie, sur les 700 personnes, il y avait peut-être 250 personnes qui avaient une tablette donc qui pouvaient travailler à la maison ou à distance. Depuis la pandémie, la presque totalité de nos employés a une tablette. Donc, ça va permettre à chacune des curatrices déléguées, parce qu'elles sont toujours en déplacement, de faire en sorte de prendre les notes directement à chaque rencontre, à chaque visite, et donc de telle sorte d'accélérer le processus du travail.

Puis on s'est donné cette obligation-là, je vous dirais, un peu par la bande parce qu'en obligeant, dans la loi, d'avoir un plan de représentation statué juridiquement à compter de juin 2022, on s'oblige indirectement, à ce que s'il y a un plan de représentation, il doit y avoir une visite annuelle. Alors, on n'a pas le choix d'arriver à ce résultat-là, M. le Président. Alors, plan de représentation obligatoire, visite annuelle.

**Le Président (M. Leitão) :** Merci, M. Marsolais. Cher collègue de Lotbinière.

**Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) :** Oui, merci. Je voulais savoir pour les plans de représentation, on sait qu'ils doivent être personnalisés avec des objectifs et à jour, puis on comprend, là aussi, l'importance de bien documenter tout ça. Pourquoi ça ne s'est pas fait dans le passé? Pourquoi il y a eu des manques? C'était quoi, les obstacles? Puis qu'est-ce que vous allez faire pour que ça ne se reproduise plus, là?

**M. Marsolais (Denis) :** O.K. Je vais répondre à la première partie puis je vais laisser mes collègues répondre pour préciser davantage. Alors, pourquoi ça ne s'est pas fait? Dans le fond, là, ce que je vous ai dit, c'est que, depuis 2014 on a initié le fait d'avoir... de travailler d'une nouvelle façon. Donc, il y a vraiment un changement de culture dans l'organisation, d'avoir un plan de représentation dans tous les dossiers. Je vous ai expliqué tantôt que tout changement, parfois, c'est long. Je donne juste l'image puis je n'élaborerai pas sur le sujet, inquiétez-vous pas, M. le Président, du système de justice que je connais bien, hein, depuis 20 ans, on parle d'avoir une accessibilité plus grande de la justice, de faire en sorte d'informatiser le système de justice. On commence, là, depuis deux, trois ans à avoir des applications concrètes de l'amélioration de notre système de justice pour augmenter l'accessibilité.

Bien, un changement de culture, ça ne se fait pas en deux, trois ans, ça se fait de façon... sur une longue période, une moyenne période, et ça a pris sept, huit ans pour faire en sorte qu'on puisse déposer un programme, un projet structuré, informatisé qui va faire en sorte de faciliter la confection du plan de représentation. Parce que les systèmes informatiques d'antan ne nous permettaient pas d'aller aussi loin que ça, et c'est la raison pour laquelle le ministère des Finances nous a octroyé une somme importante pour procéder à la numérisation de nos façons de faire, et le plan de représentation sera une première démonstration. Je ne sais pas si vous voulez compléter.

**M. Dupont (Alain) :** Oui, peut-être aussi, dans notre nouvelle façon de faire qui va débiter le 31 mai, on a aussi... lorsqu'on reçoit un dossier, on va faire aussi le premier plan qui est le plan d'orientation. Donc, quand on nous dit toujours, le réseau, on nous dit : Telle personne s'en vient chez nous, avant même que ce soit au tribunal, on va commencer un plan. Ça fait que ce plan-là va se transférer, après ça, au plan de représentation, donc il y aura déjà

une partie du travail de fait. Ça, ça va nous aider beaucoup à ce que le plan d'orientation aille au plan de représentation, puis va faire en sorte d'aider. Quand on parlait tantôt de capacité, de notre capacité, va nous aider beaucoup en termes de capacité.

L'autre chose aussi, c'est que ça va se faire progressivement. À partir du mois de mai, toutes les nouvelles personnes qui vont être rendues au Curateur public va avoir son plan de représentation avec le nouveau format. Pour ce qui est des autres personnes, durant le renouvellement, donc, durant l'année, au fur et à mesure d'un renouvellement, on va passer à la nouvelle mouture du plan de représentation.

Puis la nouvelle mouture du plan de représentation aussi va nous permettre d'être beaucoup plus près des enjeux liés à la personne. Peut-être que mon collègue peut déterminer un petit peu plus, au niveau des enjeux, qu'est-ce qu'on va rechercher dans ce plan-là.

**M. Gosselin (Jean-Clet) :** Bien, des enjeux... Oui.

**Le Président (M. Leitão) :** Rapidement. Allez-y, allez-y, mais...

**M. Gosselin (Jean-Clet) :** Trois enjeux.

**M. Marsolais (Denis) :** Je suis contagieux, hein? Je m'excuse parce que je suis en train de contaminer tous mes collègues, là.

**Le Président (M. Leitão) :** Ça va, c'est très bien.

**M. Gosselin (Jean-Clet) :** Trois enjeux. Il va avoir trois grands principes, les principes d'autonomie, des principes de protection puis les principes d'engagements familiaux. Si, par exemple, on avait une personne qui demeure à domicile puis qui recouvre ses capacités, bien, on va vouloir lui permettre peut-être de payer l'Hydro, de commencer à payer son loyer pour éventuellement avoir une main levée. Ça fait que dans un type de dossier comme ça, bien, l'enjeu serait un enjeu d'autonomie pour éventuellement avoir une main levée. Puis les activités du plan vont être intégrées à même cet enjeu-là, alors qu'avant, il se retrouvait à un autre endroit dans notre système informatique.

**M. Marsolais (Denis) :** Tu sais, vous savez...

**Le Président (M. Leitão) :** Allez-y, en conclusion. Une trentaine de secondes.

**M. Marsolais (Denis) :** Vous savez que les... conclusion, vous savez que les curatrices déléguées, les visites, on trouve ça important, puis on est tout à fait d'accord avec la Vérificatrice générale, mais ils ne font pas que ça, là. Il n'y a pas que les visites physiques qui sont importantes, il y a tout le reste des interventions qu'ils font avec la personne directement, avec le réseau pour avoir de l'information, se tenir au courant de tout ce qui se passe au niveau de la personne qu'ils représentent. Et ça, bien, vous ne pouvez pas savoir le nombre, parfois, d'appels que ces personnes-là, ces curatrices déléguées là, reçoivent des personnes qui sont inaptes puis qu'ils trouvent ça agréable de leur parler puis d'avoir un contact. Plus souvent qu'autrement, ils ont 30, 40, 50 appels à retourner dans une journée, là. Alors, ça, là, il faut... Moi, j'ai été ébahi quand je suis arrivé ici, dans cette organisation-là, là. C'est pour ça que je dis tout le temps que : Chez nous, ce n'est pas des dossiers qu'on gère, on travaille avec du monde. Alors, c'est important d'avoir une proximité avec les gens qui sont sous notre responsabilité, puis c'est pour ça que le contact continu des curatrices déléguées avec chacune des personnes qui font partie de leur responsabilité, bien, c'est une lourde tâche. Honnêtement, là...  
• (15 h 30) •

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien. Merci, M. Marsolais. Et je m'excuse, là, vraiment, parce que ça, ce sont les défis de nos rencontres virtuelles. Si on était tous à la même salle, on pourrait se faire des signes, mais là c'est un peu plus compliqué.

Bon, on va continuer, on va continuer, cette fois-ci, du côté de l'opposition officielle, et c'est Mme la députée de Westmount—Saint-Louis à nouveau. Alors, allez-y, vous avez un bloc d'à peu près 10 minutes.

**Mme Maccarone :** Parfait. Merci beaucoup. Je veux revenir un peu sur le projet de loi n° 18, car nous savons tous, comme on a déjà dit, c'était un projet de loi mammoth, 251 articles. On a modifié 39 lois, 15 règlements. Et, lors de la mise en place de ce projet de loi, je l'ai dit à plusieurs reprises, même en commission, qu'on a des préoccupations parce qu'on sait que c'est un travail colossal dont nous faisons face lors de l'implantation de la réforme. Puis évidemment on veut que ça marche. Tu sais, on a entendu le rapport de la Vérificatrice générale, nous avons des préoccupations partagées. Les partenaires veulent que ça marche, je veux personnellement que ça marche.

Alors, j'aimerais savoir, Me Marsolais, si vous pouvez nous dire qu'est-ce que le projet de loi n° 18 va... pour corriger ce que le Vérificateur général a identifié comme étant problématique?

**M. Marsolais (Denis) :** Bon, d'abord, je tiens à vous rassurer que le projet de loi n° 18 est prévu pour sa mise en vigueur en juin 2022, et on maintient le cap là-dessus. Pourquoi? Parce que ça va en ligne aussi avec des actions importantes via le projet de loi qui... suite aux recommandations de la Vérificatrice générale.

Je parlais tantôt de l'article 132 qui vient préciser le statut juridique du plan de représentation. Donc, ça a été vraiment un continuum à partir de 2014 jusqu'à l'adoption de la loi. Là, on en fait... On n'aurait pas pu faire une

obligation juridique il y a cinq, six, sept, huit ans parce que c'était un cheminement, un changement de culture, changement de façon de faire, puis aussi tout le volet informatique. Alors, la loi, elle va venir concrétiser, comme je vous expliquais, l'obligation, dans chacun des dossiers, d'avoir un plan de représentation. Puis la beauté de la chose, et ce que ça veut dire aussi, c'est que, comme j'ai expliqué tantôt, s'il y a un plan de représentation révisé annuellement, bien, il devra avoir des visites annuelles, parce qu'on ne peut pas réviser un plan si on ne fait pas de visite physique.

Évidemment que vous comprendrez que, lorsqu'on a conçu tout ça, la pandémie n'était pas là. Alors, c'est pour ça que je vous ai écrit, M. le Président, pour demander un report de certaines dates parce que tous les scénarios, lors du dépôt du plan d'action, avaient été faits dans l'optique où c'était en septembre dernier qu'il devait avoir un retour quasi à la normale, à l'époque, et que force est de constater que ça ne sera pas, assurément, avant septembre prochain qu'on va retrouver une certaine normalité, du moins, tout le monde l'espère. Alors, c'est pour ça qu'il y a un an de différence, qu'on demande, de délai pour qu'on puisse appliquer les tableaux.

Et donc, si je reviens à votre question plus précise, bien, ça va faire en sorte que... un plan pour chacun des dossiers, une révision annuelle dans chacun des dossiers. Ça fait que, là, il n'y aurait plus de délai, puis on n'aurait plus besoin de faire une modulation des visites, là, on s'en crée l'obligation. On l'a faite, la modulation de visites, à l'époque, parce que — il faut se remettre dans le contexte de l'époque, en 2014 puis 2018 — on était dans une mesure de coupure budgétaire, et tout, et tout, puis on ne voulait pas rien échapper. Ça fait qu'on a priorisé puis on a fait analyser cette priorisation-là des risques par un expert, puis je pourrai vous en faire état tantôt, si vous voulez bien.

Alors, ça va se faire, on va arriver à temps, mais on a juste besoin un peu d'oxygène pour nos curatrices déléguées, pas parce qu'elles ne sont pas capables de faire la job physiquement, mais elles ne peuvent pas rendre des visites, actuellement, parce qu'elles n'ont pas le droit d'y aller, en zone rouge, particulièrement. Alors... Puis, les réévaluations, on pourra en parler au constat de réévaluations, là, ça aussi, c'est un autre enjeu qu'on a...

**Le Président (M. Leitão) :** ...très bien.

**M. Marsolais (Denis) :** ...pas vraiment tellement... J'arrête, M. le Président.

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien. Merci. Merci, M. Marsolais. Alors, députée de Westmount—Saint-Louis.

**Mme Maccarone :** Oui. En parlant de l'implantation du plan d'action, pouvez-vous élaborer un peu sur le plan d'engagement de personnel, combien d'employés ont été engagés à date puis combien sont prévus?

**M. Marsolais (Denis) :** Bon, je vous dis ça de mémoire, je n'ai pas les chiffres devant moi, mais je... on vous a parlé tantôt d'autour de 700 employés. On est, au moment où je vous parle, autour plus de 760, 770 employés.

Parce qu'encore là, puis j'en avais parlé en commission parlementaire, si vous vous souvenez, encore là le... et le Trésor et les Finances, évidemment que ça prend du monde pour gérer ce grand projet de transformation là non seulement dans le volet numérique, mais dans le volet aussi de déployer le projet de loi. Parce que ce n'est pas une mince tâche, déployer le projet de loi, là. C'est un changement de cap, c'est un changement de culture. Le ministre s'est même plu à dire : C'est un changement de société. Ça fait qu'il faut faire de l'information. C'est un défi supplémentaire, dans le cadre de la pandémie, de faire des communications. On en fait, des Teams puis des Zoom, depuis un an et demi, je peux vous garantir.

Alors donc, il y a un bon nombre d'employés qu'on a engagés depuis l'adoption du projet de loi. Il y a aussi tout le reste. Parce que la priorité, puis je tiens à le dire, la prioritaire ultime, dans mon livre à moi, c'est que... d'abord, avant de faire nos dossiers de transformation, là, c'est que j'aie l'assurance, moi, comme responsable de cette organisation-là, qu'on livre notre mission première, s'occuper de notre monde, donner de l'information puis surveiller les tuteurs et curateurs privés. Ça, moi, je peux vous garantir qu'on a... j'ai l'assurance qu'on fait... Même en cas de pandémie, on la fait, cette surveillance-là. Alors...

**Mme Maccarone :** Ça fait que ça veut dire... Ça fait que c'est toujours... Je comprends, peut-être, on n'a pas les nombres précis, alors peut-être que je peux changer de piste et vous demander par rapport à la formation. On a beaucoup entendu en commission pour le projet de loi n° 18... et je sais que vous êtes également préoccupé par ce sujet, mais la formation, on en a beaucoup entendu parler par l'ordre des travailleuses et travailleurs sociaux, qui ont dit que nous n'avons pas assez du personnel. Alors, je parle non seulement de la formation des gens qui vont pouvoir disséminer l'information, qui vont pouvoir s'occuper de ce monde puis aussi de formuler... former le monde sur le terrain, mais on parle des tonnes d'organismes qui sont impliqués : on parle des professionnels du réseau de la santé, on parle, comme vous, l'Ordre des notaires. On parle aussi, puis c'est très important de le noter, la pénurie de main-d'œuvre, c'est très important.

Ça fait que le réseau de l'éducation et l'éducation de la population, j'en ai reçu un peu, d'information, déjà, exemple, à mon bureau de comté, mais c'est vaste puis c'est large.

**M. Marsolais (Denis) :** Oui. M. le Président, vous donnez combien de temps pour répondre à cette large question?

**Le Président (M. Leitão) :** Écoutez, vous avez... pour ce bloc, vous avez à peu près trois, quatre minutes.

**M. Marsolais (Denis) :** Hé! d'abord, pour s'assurer qu'il y ait une bonne diffusion d'information et de formation, on a consulté l'ensemble des ordres professionnels, des ministères concernés, impactés par la loi et des groupes

communautaires depuis le début, vous en avez été témoins lors de la commission parlementaire, et, depuis l'adoption de la loi, on a constitué trois groupes consultatifs : un groupe consultatif des ordres professionnels, Chambre des notaires, Barreau, Collège des médecins, travailleurs sociaux, CPA, on a constitué un groupe consultatif concernant les groupes communautaires, ils sont une vingtaine.

Il y a eu, à date, peut-être, je vous dis autour de 12 à 14 réunions, depuis l'adoption de la loi, des groupes consultatifs et aussi avec les ministères, parce qu'on a été sélectionnés par le Trésor, je ne sais pas si c'est une chance ou une malchance, M. le Président, mais, comme... dans le cadre de la révision de programmes, parce que le Trésor trouvait que notre projet de transformation est un projet important. Donc, on a autour de nous un comité stratégique, un comité scientifique. On se réunit avec le Trésor, avec les différents ministères concernés pour s'assurer que tout le monde suit, pour s'assurer qu'au mois de juin prochain... en 2022, plutôt, qu'on va arriver tous sur la même piste d'atterrissage, puis que la loi va pouvoir prendre son ampleur puis être déployée. Alors, on s'est assurés, Mme la députée de Westmount—Saint-Louis, que l'ensemble des intervenants plus proches, des partenaires sont au fait de la loi, parce qu'encore une fois ça change beaucoup.

Et la meilleure démonstration que je peux vous donner, je vais terminer là-dessus, M. le Président... je ne sais pas si vous avez eu la chance de regarder le vidéo *Une petite révolution* avec les différents intervenants, où l'ensemble des partenaires ont, avec des parutions de 10, 15 secondes chacun, fait part de tout l'intérêt qu'ils ont dans la loi et toute la volonté de voir cette loi-là s'appliquer le plus rapidement possible. Ça démontre que les partenaires sont tous derrière nous, et ça, pour moi, c'est le meilleur facteur de succès du développement de cette loi-là. Mais on n'a pas encore terminé, on a encore beaucoup de job à faire.

• (15 h 40) •

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien. Députée de Westmount—Saint-Louis.

**Mme Maccarone :** Il me reste du temps? Mon Dieu!

**Le Président (M. Leitão) :** En une minute...

**M. Marsolais (Denis) :** Avoir su! Avoir su...

**Le Président (M. Leitão) :** ...1 min 30 s.

**Mme Maccarone :** Merci beaucoup pour la réponse. Puis je sais que vous n'aurez pas assez de temps, mais il y a pénurie de personnel. Je pense que c'est important. Puis une petite mention pour les régions. Alors, si vous pouvez, dans ce bloc ou peut-être dans les autres blocs, mentionner le plan d'action pour comment adresser la pénurie de personnel dans les régions.

**M. Marsolais (Denis) :** Parfait. Écoutez, je crois que vous faites référence surtout au rapport psychosocial et pénurie de personnel dans le réseau de la santé au niveau de l'émission des rapports psychosociaux à jour au moment de l'anniversaire de chacun des renouvellements. Est-ce que vous faites référence à ça?

**Mme Maccarone :** Pas nécessairement. Je fais référence que, lors de nos premières discussions ensemble, on a déjà ciblé que... je pense que vous l'avez dit, il y a 11 bureaux, mais très peu dans les régions. Alors, pour adresser le manque dans les régions du personnel pour gérer les besoins.

**M. Marsolais (Denis) :** Je comprends. Rome ne s'est pas construit en une journée, alors on va commencer d'abord à s'occuper de notre mission, ce qu'on fait depuis le début. En même temps, ce qu'on fait depuis le début, c'est de livrer le projet de loi. On a sept équipes à l'interne, là, qui travaillent avec et le projet de loi et tout le volet de l'opération pour que tout le monde soit prêt, et on va... et toute la numérisation que ça implique, l'avènement du projet de loi au niveau des mesures de représentation, qui est une nouvelle mesure. Et donc je vous dirais que, l'éléphant, on va le prendre par petites bouchées. Mais on a un programme de cinq ans, Mme la députée de Saint-Louis, là. Dans cinq ans, tout ce qu'on veut livrer, on va le livrer.

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien. Merci. Merci beaucoup. Alors, voilà, nous revenons du côté gouvernemental, et je présume que c'est Mme la députée de Labelle, c'est ça? Mme Jeannotte?

**Mme Jeannotte :** Oui, c'est ça. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien.

**Mme Jeannotte :** Bonjour à tous. Écoutez, je vais aller sur l'information de gestion, parce que la Vérificatrice générale nous indique que, dans le fond, le caractère public ne mesurerait pas les délais de réalisation et ne disposerait pas d'une évaluation de qualité. Dans le fond, question, de quelle façon allez-vous vous assurer que la haute direction va disposer, en temps opportun, d'une information de gestion suffisante, pertinente et fiable?

**M. Marsolais (Denis) :** D'ailleurs... Merci. D'ailleurs, on possède déjà des indicateurs, mais ils sont à peaufiner, et c'est ce qu'on s'appête à faire. Peut-être que je laisserais la chance à mon collègue Pierre Roy, qui est

dans mon bureau, qui n'est pas dans la même salle que nous, répondre à la question. Pierre, est-ce que tu veux prendre la relève?

**M. Roy (Pierre) :** Oui, merci, M. Marsolais. Merci, Denis. En fait, peut-être d'emblée, je distinguerais... dans un premier temps, mentionner que le Curateur public partage la même vision que le Vérificateur général quant à l'importance de l'information de gestion. Peut-être d'emblée vous mentionner qu'on a quand même déjà beaucoup d'information de gestion de disponible. Le Curateur public a à sa disposition un large éventail de l'information de gestion, des tableaux de bord qui sont mis à jour à chaque mois, trimestriellement. On a des suivis réguliers de la déclaration de service aux citoyens et du plan stratégique. On a aussi ce qu'on appelle notre application du Curateur, le PSO dans notre jargon, qui permet de multiples extractions en temps réel sous forme de listes. En fait, c'est des listes de contrôle. Et on a aussi des compléments d'information qui peuvent être fournis. D'ailleurs, beaucoup des observations du Vérificateur général s'appuient sur des extractions de notre système de mission qu'on a pu lui fournir. Et j'ajouterais aussi qu'on a un entrepôt de données, là, qui est quand même très à jour et qui est aussi très flexible, là, dans son utilisation.

Évidemment, pour apprécier la performance, pour l'instant, le Curateur consulte ses clientèles de diverses façons, là, par sondages, des groupes de discussion. C'est surtout comme ça qu'on fonctionne. Ce qui fait qu'évidemment, comme l'indique, à juste titre, le rapport du Vérificateur général, notre information de gestion, là, demeure incomplète puis se doit d'être bonifiée, je dirais, surtout au niveau des indicateurs de qualité.

Le deuxième bloc que je vous dirais, dans le fond, si on regarde les recommandations 1, 2 et 3, là, du rapport du Vérificateur général, bien, je vous dirais qu'on a, en annexe à notre plan d'action, on a une annexe I qui vous explique le cycle de gestion... le cycle de préparation de l'information de gestion et le plan aussi, là, avec la série d'indicateurs qu'on est à développer. Si le temps le permet, M. le Président, soit maintenant ou plus tard, ma collègue, Mme Breton, pourra aller un peu plus loin à ce niveau-là.

Mais je vous dirais d'emblée que, concernant les visites, les bilans et les réévaluations, là, plusieurs nouveaux indicateurs sont prévus dans notre plan d'action, et je vous dirais même qu'à ce jour cinq nouveaux indicateurs sont déjà diffusés, là, aux directions, là, dans la liste d'indicateurs qu'on s'était donné comme objectif de développer, soient les indicateurs 1.1.1, qui est le pourcentage de personnes représentées depuis plus de six mois qui bénéficient d'un plan d'action, donc on a l'information à jour maintenant, la haute direction l'a, le pourcentage des plans de représentation complet, l'indicateur 1.1.2, 1.1.3, le pourcentage des plans de représentation qui a au moins un objectif à atteindre, on en a abordé tantôt, ou une justification au dossier lors de l'absence d'objectif à atteindre. On a également les indicateurs 2.1.2, les pourcentages des personnes ayant une visite ou un bilan en cours d'année financière, ça, on en a parlé un peu, 2.3.1, le pourcentage des grilles d'évaluation du risque des personnes sous régime de protection depuis plus de six mois complétées.

**Mme Jeannotte :** Donc, excusez-moi de vous interrompre...

**Le Président (M. Leitão) :** Allez-y, allez-y.

**Mme Jeannotte :** ...vous allez avoir plusieurs indicateurs qui vont être rendus publics?

**M. Roy (Pierre) :** Oui, en fait, dans le fond, on va... ça reste à être évalué, dans le fond, qu'est-ce qui va être rendu public, mais certainement que, sous l'angle de la reddition de comptes, dans ce qu'on doit rendre compte par rapport aux remarques du Vérificateur général... D'ailleurs, j'attire votre attention que, dans le plan stratégique du Curateur public, on s'est fixé un objectif qui, lui, va être rendu public et pour... à l'égard du rapport du Vérificateur général et qu'on va rendre compte publiquement.

**Mme Jeannotte :** Est-ce que ce sont les curatrices déléguées qui vont s'attarder à la reddition de comptes ou si c'est des employés totalement différents? Parce que, là, on change... on arrive dans des tâches totalement différentes. Donc, ces gens-là, j'abonde dans le même sens que ma collègue, ça va prendre énormément de formations ou... à moins que ça soit des agents administratifs qui vont s'occuper de la reddition de comptes. Pouvez-vous m'expliquer?

**M. Roy (Pierre) :** Je vous dirais qu'on vise à ce que ce soit le plus informatisé possible. Donc, dans le fond... C'est sûr que l'action principale de faire une visite, vous conviendrez avec moi que c'est une curatrice déléguée qui la fait. Donc, celle-ci va devoir rentrer la liste d'informations dans le système, et le système va aller chercher ces informations-là pour, après ça, produire une reddition de comptes en bonne et due forme.

**Mme Jeannotte :** Oui, mais, pour faire le constat annuel, il faut qu'il y ait des systèmes informatisés. Puis, tu sais, moi, j'en ai fait, des rapports de visite, puis après ça, bien, il fallait que tu rendes compte sur des indicateurs de rendement, puis il faut que ce soit rentré... J'imagine que ça va être publié à chaque année, ça, surtout ceux que vous comptez faire rendre public. Donc, c'est tout un apprentissage, là, pour les employés.

**M. Roy (Pierre) :** Oui, tout à fait. D'ailleurs, il y a une étroite collaboration, là, je vous dirais, entre la direction générale de la protection, la direction des opérations, et la direction de la planif pour justement transmettre les bonnes... le modus operandi. L'expertise est détenue par la direction de la planif, et il y a beaucoup de formations

de prévues, là, pour les directions d'opération à cet effet-là, là, pour s'assurer que les bonnes informations soient rentrées et aussi, je vous dirais, minimiser le temps requis pour les curatrices déléguées à saisir cette information-là afin qu'ils se concentrent sur leur...

**M. Marsolais (Denis) :** Si vous permettez...

**Mme Jeannotte :** Mais sans vous dire que vous avez assez de... l'information de gestion dont dispose le Curateur public est suffisante, ce n'est pas ce que nous dit la Vérificatrice générale. Elle nous dit que ce n'est pas possible, en ce moment, avec l'information dont le Curateur public dispose, de pouvoir apprécier sa performance. Alors, je suis surprise d'entendre que vous dites que vous avez suffisamment d'information.

**M. Roy (Pierre) :** Non, bien, en fait, je vous dirais... ce que j'ai dit, c'est qu'on avait déjà une base d'information à notre disposition, juste une petite nuance. Et aussi, peut-être, ce que j'attirerais votre attention, c'est que, si vous regardez l'annexe II, il y a une série d'indicateurs qui sont à développer. De cette série-là... Ils ne sont pas développés, tous développés encore. De cette...

**Mme Jeannotte :** Puis, avec le qualitatif, c'est très difficile de développer des indicateurs de rendement. Ce n'est pas... Avec des êtres humains...

**M. Roy (Pierre) :** Tout à fait. D'ailleurs, je vous dirais que de cette liste, à l'annexe II, comme je vous ai mentionné, il y en a cinq, en date d'aujourd'hui, qui sont développés. On a tout un plan d'action, là. Au niveau... Je ne veux pas laisser, certainement pas, l'impression que tout est fait, loin de là. Le plan de développement de l'information de gestion, présentement, c'est un plan. Nos échéances sont respectées à ce niveau-là pour le constat 4, et, dans le fond, on continue à progresser.

Quant à l'indicateur de qualité, là, dans le fond, je pense que vous faites peut-être plus référence, et Me Marsolais, dans son discours d'ouverture, l'a aussi mentionné, à l'indicateur de mission, un indicateur de mission qui, vraiment, nous permettrait de rendre compte de notre mission. Je vous dirais que, pour cet aspect-là, là je vous rejoins totalement, ce n'est vraiment pas simple. C'est vraiment ardu, ne serait-ce qu'à la base, la mission du Curateur public, il faut être conscient que — puis je vous donne ça à titre d'exemple — qu'on a près de 1 000 personnes qui vivent seules à domicile, qui ont un certain niveau d'autonomie. On en a un nombre équivalent ou plus qui vivent en CHSLD, dans les hôpitaux. On a 200 personnes qui sont emprisonnées, aussi, qui sont dans les prisons. Donc, on a des gens qui viennent de toutes origines, de tout... Ils ont des richesses ou de... Il y en a qui ont beaucoup d'argent, il y en a qui n'en ont pas beaucoup. Ça fait que d'aller chercher un indicateur qui va mesurer l'impact de notre mission, de notre action sur ces gens-là aussi diversifiée, ce n'est pas simple.

Ce qu'on a fait...

**Mme Jeannotte :** Non seulement ce n'est pas simple, mais peut-être que ça ne s'applique pas, puis, à ce moment-là, il faut trouver d'autres façons de faire pour pouvoir expliquer à la population à quoi vous servez. Sinon, ça donne une impression que ça ne fonctionne pas.

• (15 h 50) •

**M. Roy (Pierre) :** Bien, je vous dirais que, d'ailleurs, ce qu'on a fait, puis je vais revenir avec votre observation, ce qu'on a fait à date, c'est qu'on a fait une vigie. Des collègues de la direction de la planif sont allés sur les différents sites des différents curateurs, les curateurs canadiens. Les curateurs canadiens ont quand même une mission très différente du Curateur public. C'est les biens seulement, dans la grande majorité des cas, si ce n'est la totalité. On est allés aussi sur les curateurs australiens, trois curateurs australiens, là, de la Nouvelle-Galles du Sud, Victoria, Queensland, on est allés dans deux États américains, l'Illinois, le Vermont, dans un pays européen, le Service de protection de l'adulte dans le canton de Genève, en Suisse, et honnêtement, à travers les sites Web, on n'a pas retrouvé cet indicateur aggloméré là.

Donc, on poursuit nos recherches. Là, il faut tomber dans une deuxième étape de recherche. Il faut que nos gens prennent contact verbalement. Zoom et Teams vont nous aider là-dessus, parler aux chercheurs de ces... à leur équivalent dans ces organisations-là pour aller plus loin.

Maintenant, je reviens avec votre propos. Nonobstant l'indicateur de qualité mission, d'ici à ce qu'on puisse vraiment en définir un ou deux, parce que, d'après moi, ça pourrait peut-être être plus qu'un, là, qui pourrait... un seul peut-être ne pourra pas mesurer notre mission, je vous rementionne que, dans l'annexe II, on a quand même une série d'indicateurs qui vont nous aider à apprécier la qualité, la qualité de nos services. Là, ma collègue, Mme Breton, pourra, si vous voulez, passer à travers ça. Et, à travers ces différents indicateurs-là, vous en avez quand même une liste assez exhaustive, on va retrouver des indicateurs qui vont nous permettre d'apprécier ce que je qualifierais des dimensions de la qualité de la protection qu'on offre.

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien. Merci. Merci beaucoup. C'est déjà tout pour ce bloc. On reviendra, bien sûr, du côté gouvernemental, et collègue, vous pourriez peut-être continuer.

Maintenant, on passe du côté du deuxième groupe d'opposition. M. le député de Rosemont, la parole est à vous.

**M. Marissal :** Merci, M. le Président. Me Marsolais et vos collègues, bonjour. Merci d'être là. Me Marsolais, vous trouviez que vous n'aviez pas beaucoup de temps pour répondre, moi, je vous dis que j'ai deux blocs de six minutes pour poser des questions. On va essayer de faire ça court, si possible.

J'ai posé la question, tout à l'heure, à l'équipe de la Vérificatrice générale. Le roulement de personnel chez vous, il est de combien?

**M. Marsolais (Denis) :** En pourcentage? Pendant que mes collègues cherchent un chiffre...

**M. Marissal :** Oui, deuxième question pendant que vous cherchez, c'est une bonne idée, ça. Pourquoi vous dites que le transfert d'expertise, à la retraite, est impossible? Je n'ai pas très bien compris pourquoi.

**M. Marsolais (Denis) :** Je n'ai pas dit qu'il était impossible, il était difficile à faire, parce que, pour faire un transfert d'expertise, souvent, une personne qui prend sa retraite, on doit engager une autre personne pour la remplacer. Alors, pour que cette personne-là puisse... une personne qui quitte puisse donner son expertise à la nouvelle personne, il faut dédoubler un poste pour un certain nombre de temps, cinq, six mois, ça dépend. Alors, actuellement, depuis fort longtemps, doubler des postes pour des départs à la retraite, c'est difficile...

**M. Marissal :** Est-ce que vous avez fait la demande formellement au Trésor de permettre ça? Parce que, je veux dire, on le sait, là, l'expertise, là, ça fuit, là. C'est comme de l'eau dans la main, là. On n'est pas capable de la retenir si on ne la capte pas. Ce n'est pas si compliqué que ça, là. Ce n'est pas «rocket science», puis ça coûterait deux, trois mois, là.

**M. Marsolais (Denis) :** Bien, ce n'est pas que c'est... À la grandeur du gouvernement, ça peut être assez compliqué. Quand j'étais dans d'autres ministères, on l'a demandé à quelques reprises, dédoubler des postes dans des postes plus... Dans des postes stratégiques, on réussit quand même, tant bien que mal, à faire un transfert d'expertise, là, au minimum, mais, écoutez, former une nouvelle curatrice déléguée, je prends juste cet exemple-là, ça prend six mois, ça prend huit mois, là. Ça fait qu'avant que cette personne-là soit opérationnelle en remplacement d'une autre personne, bien, c'est sûr que c'est...

Puis, écoutez, ce défi-là, je ne suis pas le seul à l'avoir, là.

**M. Marissal :** Assurément.

**M. Marsolais (Denis) :** Dans tous les ministères et organismes, ils le vivent. Je donne juste un exemple parce que je ne veux pas couper votre six minutes, là, mais, si on prend juste l'exemple du district de Québec, hein, la division territoriale à Québec, il y a autour de... Combien de curatrices déléguées?

**Une voix :** 27.

**M. Marsolais (Denis) :** 27 curatrices déléguées? Il y en a, au moment où on se parle, sept qui manquent à l'appel : grossesses, congés de maladie, etc., donc, ça, c'est le tiers. Évidemment qu'on ne peut pas remplacer ce monde-là, ils sont en congé de maladie ou en congé de grossesse. On doit composer avec cette situation-là aussi. Québec est un peu particulier, là, je donne l'exemple le plus patent, là, mais c'est quand même... on vit avec ça.

**M. Marissal :** Bien, moi, je plaiderais, puis ce n'est peut-être pas l'endroit pour le faire, qu'on gagnerait du temps et possiblement même de l'argent en se donnant une zone tampon de passation de l'expertise plutôt que de recommencer à zéro avec quelqu'un qui est parti avec son gros bagage. Enfin, il y a peut-être quelque chose à réfléchir là. Ça ouvre des pistes de réflexion, puis je vous remercie de votre réponse.

Il y a eu beaucoup de retard dans les cours de justice, évidemment, à cause de la COVID. Ça a mis du sable dans l'engrenage de toute la machine.

**M. Marsolais (Denis) :** Je connais bien ça.

**M. Marissal :** Oui? Et puis vos gens, là, avant qu'ils se retrouvent sous vos bons soins, ils ont besoin d'un jugement de la cour, là, si je comprends bien, pour l'immense majorité.

**M. Marsolais (Denis) :** Tout à fait. Tout à fait.

**M. Marissal :** Est-ce qu'on en a échappé, du monde? Est-ce qu'il y a du monde qui attend encore? Puis est-ce qu'il y a eu beaucoup de délais pour ces gens-là, qui avaient... autrement dit, là, leur ticket, ils vont le chercher devant un juge de la Cour supérieure?

**M. Marsolais (Denis) :** Écoutez, il y a eu des délais, comme vous le savez. Il y a eu, durant... particulièrement durant la première phase, presque l'arrêt d'audition de plusieurs requêtes puis plusieurs actions. Durant l'été, ça a retrouvé le rythme, et je vous dirais qu'actuellement ça va assez bien. Évidemment que les délais d'avant la pandémie sont toujours là aussi, là. On s'entend, là. Ce n'est pas : On présente une demande d'ouverture de régime, même avant la pandémie, puis, trois semaines après, on a la décision, là. Ça dépend du district judiciaire, parce que, vous savez, je connais bien le domaine de la justice, là, ça fait que ça dépend du district judiciaire, mais on est en

rattrapage. Je vous dirais que le pire est vraiment derrière nous, là, au niveau du système de justice, parce que la première phase a été douloureuse pour bien du monde, pas seulement pour notre organisation, mais pour d'autres. Mais là les cours de justice ont repris depuis l'été, et ça va relativement assez bien. Honnêtement, là, il y a eu... Puis l'informatisation puis des... à distance aussi, ça prend du gallon aussi dans le système de justice depuis le temps, là, et là ça a été l'occasion de concrétiser, là, les travaux qui se font depuis les 10 dernières années, là, qui... On voit l'aboutissement, là.

**M. Marissal :** Il y a un organisme dans ma circonscription qui s'appelle le Montrose, pour ne pas le nommer, là, qui est probablement le plus gros organisme de défense des droits des personnes âgées dans Rosemont, puis il ratisse large. Ils me disaient avoir remarqué une augmentation du nombre de fraudes ou de tentatives de fraude, notamment économiques auprès des personnes âgées. J'imagine que c'est quelque chose que vous avez remarqué chez vos... je n'aime pas le mot «clientèles», là, mais chez vos protégés, parce qu'ils sont encore plus vulnérables.

**M. Marsolais (Denis) :** Oui, mais, chez nos protégés, la majorité des personnes qui sont inaptes n'ont pas accès à l'administration de leurs biens, donc il faut qu'ils passent par le curateur, là, c'est plus compliqué pour eux autres. Mais des fraudes des personnes âgées, bon, je ne me considère pas comme une personne âgée, mais j'ai fait l'objet d'une arnaque, là, sur le Web récemment. Puis il y en a plein. Et j'ai appelé la Sûreté du Québec, puis ils m'ont dit : On ne peut pas s'occuper de ça, là, appelez à fraude Canada. Voilà, c'est l'histoire.

Mais ça, évidemment que c'est un fléau actuellement. Puis les gens qui sont remplis de mauvaises pensées, bien, ils profitent de la vulnérabilité des personnes âgées, malheureusement.

**M. Marissal :** Peut-être une dernière question, là, si jamais j'ai du temps.

**Le Président (M. Leitão) :** Oui, une dernière, oui. Une minute.

**M. Marissal :** Votre degré de pénétration chez les gens de l'immigration, comment ça se vit? Avez-vous vu des changements démographiques chez vos usagers récemment?

**M. Marsolais (Denis) :** Bien, dépendant de la région, évidemment. La région de Montréal, ça a toujours été ce fait-là. Il y a beaucoup de gens... D'ailleurs, le reflet de nos employés reflète très bien ce que vous dites. On a beaucoup d'employés issus de plusieurs communautés au sein de nos employés, ce qu'on voit moins, là, à Québec, parce que, bon... à Montréal et Québec, c'est différent. Ça fait que, oui, on a des clientèles fort différentes, de différentes nationalités au niveau des personnes inaptes. Et là, bien, il faut trouver des personnes qui... parce qu'il y en a qui parlent anglais, d'autres qui parlent français, d'autres qui parlent... et on essaie de trouver une curatrice déléguée, parce que, comme il y a plusieurs communautés qui sont représentées au sein de nos employés, bien, il y a des Espagnols puis il y a des gens qui parlent toutes les langues, alors on essaie d'amalgamer... le terme n'est pas exact, là, mais de joindre une personne inapte dans le langage que la curatrice peut bien comprendre.

Elles font toute une job, les curatrices déléguées, hein? Moi, je peux vous dire que j'ai beaucoup d'admiration pour ces gens-là, surtout dans les temps qu'on traverse, parce que les personnes inaptes, là, eux aussi ressentent la période pandémique, puis ils ont besoin de parler, puis ils sont en détresse encore plus que d'habitude. Alors, ces gens-là entendent ça toute la journée, là. Ils ont beaucoup de mérite. Honnêtement, là, moi, j'ai beaucoup de respect pour ces gens-là.

**Le Président (M. Leitão) :** Merci. Merci, M. Marsolais. Alors, on revient du côté gouvernemental. Mme Boutin de Jean-Talon, la parole est à vous pour à peu près neuf minutes.

• (16 heures) •

**Mme Boutin :** Oui. Bonjour, M. Marsolais. Bonjour à toute votre équipe. Vous allez voir, moi, je suis assez concise comme personne. Je vais essayer de poser le plus de questions possible. C'est très intéressant.

Premièrement, je veux vous féliciter, là, tout le travail que vous faites. Je sais que, tu sais, la pente est peut-être un peu dure à remonter, mais vous avez l'air d'être motivé, là, de vous attaquer à la tâche.

Ma première question... bon, il y avait plusieurs enjeux de retard au niveau des suivis, au niveau des réévaluations, des visites, c'est assez inquiétant. Donc, moi, ça m'amène sur la question de la gestion, carrément. Puis là vous avez parlé d'un virage numérique. Parce qu'on s'est posé les questions nous-mêmes avant, en séance de travail, est-ce que vous aviez des enjeux au niveau des ressources humaines. Là, vous venez de nous dire que vous allez avoir plus d'employés, plus de curateurs, ce qui est très bien. Puis là dans votre plan, dans votre plan d'action, mais vous l'avez aussi mentionné, vous parlez aussi d'un virage numérique. Puis là je... Vous avez parlé d'une application pour avoir peut-être un meilleur... offrir des meilleurs services aux citoyens.

Moi, je me demandais, est-ce que vous allez intégrer comme, excusez-moi les anglicismes, là, un CRM ou un outil de gestion de données vraiment assez performant, là, pour qu'on n'ait plus de perte, qu'on ne perde pas de monde en chemin? Parce que, là, mon collègue de Rosemont l'a mentionné, est-ce qu'on en a échappé en chemin, puis ça, c'est parce que ça disparaît, tu sais, c'est... on ne peut pas juste travailler avec du papier.

Moi, c'est ma première question. Au niveau du virage numérique concrètement parlant, dans les outils de gestion numérique, qu'est-ce que vous prévoyez intégrer?

**M. Marsolais (Denis) :** Bien, d'entrée de jeu, je vous dirais que le projet mobilisation-personne, qui est en déploiement, là, qui va être opérationnel en mai prochain, je parle de deux mois, là, un mois et demi, deux mois,

alors, ce projet-là fait en sorte qu'au-delà de rendre plus uniforme et cohérent de plan de présentation, donc le même pour tout le monde, il y a une implication technologique, là. Il y a une façon de faire qui va permettre aux curatrices, à distance, avec leur tablette, en visite chez la personne concernée, lors de la réévaluation du plan de présentation annuel, de pouvoir saisir la même... de pouvoir saisir des données. Et ces écrans-là, bien, il va y avoir des indicateurs aussi, là. Qui l'a fait, qui ne l'a pas fait. Il va y avoir des champs qui doivent être complétés, etc.

Et ce qu'on n'a pas dit tantôt, là, c'est qu'il y a tout un système de vigie qui va se faire suite à ça. Les gestionnaires... Évidemment, les curatrices déléguées ont un rôle. Les gestionnaires... Il y a 40 gestionnaires dans notre boîte. Les gestionnaires vont avoir un rôle de vigie. Les directeurs de chacune des divisions territoriales vont avoir un rôle sur les gestionnaires. Alors, il va y avoir une séquence, une rafale de vérifications pour que la job se fasse dans le temps qu'on l'a... qu'on le souhaitait.

Puis là c'est difficile de dire : Bien, comment ça se fait que vous allez tout faire ça tout d'un coup? On ne fera pas ça tout d'un coup, là. Il y a une période transitoire. Puis les curatrices, ça fait huit ans qu'elles sont en phase de modification. Là, le grand coup, ça va être au mois de mai, là. Ils sont déjà... Puis il y en a quand 98, dossiers qui sont complets, là, sur l'ensemble des personnes représentées dans l'ancienne formule. Alors, quand ils vont faire la transition lors de la réévaluation, ils vont tout simplement faire migrer sur la nouvelle application qui va être plus simple, plus facile.

Puis, surtout, moi, je veux faire travailler les curatrices dans leur expertise, ne pas faire des tâches administratives.

**Mme Boutin** : Non, mais, tu sais, justement, souvent, le numérique, ce n'est vraiment pas une finalité en soi. Ah! ça coupe, hein?

**M. Marsolais (Denis)** : Non.

**Le Président (M. Leitão)** : Vas-y, vas-y! On t'entend bien, vas-y!

**Mme Boutin** : Ça a comme coupé. Je m'excuse, je ne voulais pas vous couper. Mais c'est parce que le numérique, souvent, ce n'est pas une finalité en soi, c'est vraiment un outil pour faciliter la vie des intervenants. Puis ça m'amène comme à ma deuxième question, parce que, dans votre plan d'action, vous parlez d'entente avec le MSSS.

**M. Marsolais (Denis)** : Oui.

**Mme Boutin** : Puis moi, je ne suis pas une experte, là, de ce que vous faites, là, je vous le dis. Tu sais, j' imagine qu'il y a des travailleurs sociaux, qu'il y a des gens du réseau de la santé qui sont impliqués pour pallier justement à certaines lacunes. De quoi est-ce que vous parlez quand vous dites «une entente avec le MSSS»? Puis vous mentionnez aussi, je vais vous mettre une deuxième question, des mesures en amont qui ont été prises, peut-être pour palier aux retards, et tout ça, entre autres avec le MSSS. Comment ça marchait?

**M. Marsolais (Denis)** : O.K. je vais essayer de calculer ça en en trois, quatre minutes, M. le Président. Alors, vous parlez du dossier, notamment annoté par la vérificatrice, des retards dans les réévaluations, notamment des rapports psychosociaux. Alors, ce qu'on a fait depuis les derniers mois, on a... d'abord, j'ai communiqué avec le sous-ministre et j'ai fait en sorte qu'on puisse créer un comité avec le réseau, tout en étant conscients que le réseau est débordé ces temps-ci, là. Mais on a quand même créé un comité formé de répondants dans chacun des CIUSSS pour qu'on ait un suivi, CIUSSS par CIUSSS, de l'état des situations des retards ou des évaluations à faire pour qu'on puisse intervenir en amont auprès de chacun des CIUSSS, et non pas qu'on ait une approche globale. Mais, si le CIUSSS, par exemple, de Lanaudière, on s'aperçoit que, dans nos statistiques, ils sont en retard de tant de délais concernant le délai de production de réévaluation, bien, on va pouvoir intervenir directement avec la personne déléguée par le directeur général du CIUSSS en question. Ça, c'est le premier aspect.

Deuxième aspect, on a engagé une personne, sur un contrat de deux ans, qui était dans le réseau de la santé, qui travaille pour nous mais au sein du ministère. Moi, je voulais qu'il y ait un contact direct curateur-ministère par le ministère. Et cette personne-là a comme première responsabilité de maintenir les ponts et les contacts avec la santé, avec le réseau, et de faire en sorte de faire un suivi avec tous les répondants pour s'assurer que ce qu'on veut... on n'en veut plus, de retard, là, dans les évaluations, mais en même temps, je suis obligé de vous dire qu'il faut du monde pour faire les rapports d'évaluation psychosociale, ça prend des TS. Puis je pense qu'il manque un petit peu de personnel au niveau des travailleurs sociaux dans le réseau de la santé actuellement, ça a été décrié par tous les ordres, ça a été décrié par tous les groupes communautaires en commission parlementaire.

**Mme Boutin** : Mais ça m'amène à une autre petite question parce que je ne me souviens plus c'est où que c'est indiqué, là, sûrement dans un vos de rapports sur votre site. Vous prévoyez une hausse des mandats de 13 000 à 25 000 en 2036. Donc, j' imagine que, là, vous prévoyez... vous êtes en train de travailler sur votre plan stratégique, j' imagine que, dans votre plan stratégique où... vous allez faire des recommandations pour avoir plus de ressources, avoir, tu sais, pour pouvoir pallier. Comment vous allez gérer ça, cette hausse-là?

**M. Marsolais (Denis)** : En fait, ce n'est pas des mandats que vous faites référence, c'est des mesures de représentation... mesures d'assistance, pardon, ce qui est prévu dans la loi. L'entrée en vigueur de la loi, c'est le

juin 2022, on avait prévu, dans les cinq premières années, à l'origine lorsqu'on a demandé des subventions aux Finances, il y a trois, quatre ans, d'avoir à peu près un volume de 5 000 demandes dans les trois ou quatre premières années de l'entrée en vigueur de la loi, de la mesure d'assistance. Force est de constater qu'on a été obligés de revisiter ça, et on a fait faire une expertise par une firme externe qui nous a évalué le potentiel de, puis ils arrivent avec un chiffre moyen de, la première année, tenez-vous bien, 17 000 demandes. Pourquoi? Parce que ça touche les aidants naturels, ça touche... je ne veux pas rentrer dans... je pense, dans le dossier du projet de loi de la mesure d'assistance, là, mais c'est une mesure qui va être sans frais, sans intervention judiciaire puis qui va faire en sorte qu'un fils va pouvoir aider son père à appeler à un ministère pour avoir des questions pour lui transmettre pour que son père puisse prendre des décisions, etc. Alors, c'est ça. Puis là, on est en train de gérer ça avec le trésor, puis le trésor est tout à fait conscient de la possibilité qu'il y ait autant de demandes, puis ils vont répondre à l'appel, le trésor, pour qu'on puisse livrer la marchandise.

**Mme Boutin :** Est-ce qu'il reste du temps, M. le Président?

**Le Président (M. Leitão) :** Une minute, une minute.

**Mme Boutin :** Bon, bien, une dernière petite question. C'est à la page 9 de votre plan d'action, point 13, dans les commentaires, il me semble que c'est ça. Vous avez... si vous avez une cible pour mars 2022, 75 %, je pense que c'est les plans de réévaluation. Donc, il y a 25 % des plans qui sont... qui vont être décalés, qui vont être reportés. Est-ce qu'il y a une priorisation justement au niveau de ces cas? Comment est-ce que... Est-ce que vous avez des critères pour prioriser les cas? Parce que 25 %, à un moment donné, il faut les passer.

**M. Marsolais (Denis) :** Oui, bien rapidement, dans le fond les dossiers ou les personnes qui n'auront pas eu de révision de plan en 2020-2021, on compte les rencontrer en début d'année 2021-2022. Puis après ça, bien, ce sera selon le niveau de risque pour la prochaine année. Ça fait que la... puis la rencontre avec la personne va précéder la révision du plan de représentation.

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien. Écoutez, c'est parfait. Vous tombez pile dans le temps. Vous tombez pile dans le temps, bravo!

**M. Marsolais (Denis) :** On s'améliore, hein? On s'améliore avec le temps.

• (16 h 10) •

**Le Président (M. Leitão) :** On s'améliore, tout à fait. Alors, on passe maintenant du côté du troisième groupe d'opposition. M. le député des Îles-de-la-Madeleine, à vous pour sept minutes.

**M. Arseneau :** Merci beaucoup, M. le Président. Alors, merci, Me Marsolais, et toute votre équipe. Je sens un optimisme débordant, de votre part, d'atteindre vos objectifs. Et juste, parce qu'on est allés un petit peu dans tous les sens, j'aimerais mieux comprendre ce qui fait que vous êtes convaincu, à ce point, aujourd'hui, de réussir là où on semble avoir échoué pendant des années et des années.

Qu'est-ce qui est fondamentalement différent, là, aujourd'hui, d'hier dans les ressources, la technologie, ou l'approche, ou la gestion?

**M. Marsolais (Denis) :** Je suis en mesure de répondre. Juste pour répondre à M. Marissal, il y a 12 % de départs personnels. Roulement de personnel, 12 %, des retraites ou... Alors, je m'excuse.

Mais, d'abord, oui, je suis profondément convaincu pour différentes raisons.

D'abord, la photographie qui a été prise par l'équipe du vérificateur, c'est de 2014 à 2018. C'était dans le... Puis, écoutez, on... Je suis prêt à mettre les genoux à terre sur certaines déficiences qu'on avait, là. Je ne mets pas en question ce que la vérificatrice, ce que l'équipe a fait comme recommandations. D'ailleurs, on a adhéré au plan d'action.

Ce qui fait que je suis débordant d'enthousiasme, comme vous dites, pour la livraison de ce qu'on a à livrer, c'est qu'il y a plein de choses qui ont changé. D'abord, il y a la loi, qui va venir consacrer le plan de représentation, une des recommandations qui se retrouve dans le rapport du Vérificateur général. D'abord, il y a le projet de mobilisation-personne, qui voit le jour dans les prochains mois.

Ce sont toutes des déficiences qu'on a dénotées dès 2018 puis qu'on a tout de suite commencé à trouver des solutions qui vont faire en sorte que, oui, on va réussir à... Le plan d'action, il est ambitieux, je le concède, mais on a des outils maintenant ou on va avoir des outils qui n'existaient pas à l'époque.

On va recentrer le rôle des curatrices déléguées dans leur expertise, parce que, vous savez, il y a beaucoup de travailleurs... des TS qui sont curatrices déléguées. Il y a aussi des gens en criminologie. Il y a des gens qui ont... C'est des gens qui ont de l'expertise, en travailleur social, et tout.

Alors, on va recentrer le rôle des curatrices déléguées. On va faire en sorte qu'on ait un plan de représentation dans chaque cas. On a la loi.

Puis ma gang me suit, là, tous les employés. Je donne toujours l'exemple de la chaloupe, là. Tous les employés sont dans la chaloupe, puis ils ont une rame, puis ils rament. Puis tout le monde a comme objectif d'atterrir ou d'arriver au même port. On a...

Puis pourquoi je vous dis ça? Pourquoi je vous dis ça avec autant de certitude? Lors de la première période de la pandémie, on a tenu une quinzaine de webinaires à toutes les semaines, 700 quelques employés étaient branchés

webinaires, ils avaient le plaisir de m'entendre parler pendant une heure de temps, puis ça ne s'est pas... c'est le même nombre autour des deux mois qui ont suivi. Tout ça pour mettre à jour toutes les informations de nos employés. La pandémie, ils se sont retrouvés chacun chez eux, là, ce n'est pas facile de maintenir la cohésion de maintenir la cohésion dans une période de transformation, ça fait qu'il fallait toujours maintenir.

Depuis l'automne... en fait, depuis le mois de février, j'ai rencontré 34 groupes différents d'une trentaine, une quarantaine d'employés en Zoom. Je finis, là, le 24 mars, je termine, groupes, employés par titre d'emploi, pour ne pas qu'ils m'entendent cette fois-là, parce qu'ils m'ont assez entendu, pour que, moi, je les entende : Comment ils vont? C'est quoi, leurs problèmes? On peut-tu les aider? Il y a-tu des choses qu'on peut améliorer? Il est en transformation, on va manger par petite bouchée. Oui, je suis très conscient que la bouchée est grosse, mais comme un éléphant, on va le manger à petite bouchée, mais on va livrer. Je vous dis qu'on va livrer.

**M. Arseneau :** Mais, en fait...

**Le Président (M. Leitão) :** M. le député, allez-y, oui.

**M. Arseneau :** Oui, je ne veux pas mettre en doute, et on l'espère aussi, que vous allez livrer, on veut juste savoir comment puis dans quel délai. Puis quand vous parlez, par exemple, de recentrer le travail des curateurs délégués, quand on dit «recentrer», souvent, ça veut dire qu'on choisit de faire un certain nombre de choses puis de ne pas faire peut-être d'autres tâches. Je veux juste comprendre, quand on recentre, qu'est-ce qu'on élimine puis est-ce que ça veut dire qu'on faisait du travail qui n'était pas nécessaire, ou que quelqu'un va le faire à leur place? Vous avez parlé tantôt d'administration, je n'ai pas trop saisi.

**M. Marsolais (Denis) :** Oui, votre question est pertinente, parce que ça pourrait... vous pourriez penser qu'on va délaissier le point de vue administratif, le point de vue administratif qui est fait actuellement, souvent, malheureusement, par des curatrices déléguées, va être relégué aux professionnels. Il y a des professionnels rattachés à chacune des curatrices déléguées, des techniciens, c'est des techniciens qui vont faire des... ceux qui font de l'administration, entre guillemets, là, c'est eux qui vont faire... Donc, on va restructurer et on va recentrer la job des curatrices déléguées qui va faire en sorte qu'ils vont être dégagés puis qu'ils vont...

Nous, on veut arriver à nos objectifs, là, alors il faut s'orchestrer pour que la personne pivot, là, du plan représentation... revisiter les plans de représentation puis des visites, pour l'instant, eu égard... il y a bien d'autres choses, là, eu égard au rapport du vérificateur, c'est la curatrice déléguée. Alors, on va faire en sorte qu'elle ait assez d'oxygène pour faire la job qu'elle a à faire. Puis pour la mise en oeuvre du plan d'action, on a toute une équipe puis avec une mise en oeuvre bien planifiée, là, c'est lui, Jean-Clet, là, que si on ne livre pas, là, c'est lui qui va avoir affaire à moi, là. Alors, tu peut-être parler, Jean-Clet, de ton plan, rapidement.

**Le Président (M. Leitão) :** Ah, bien, une minute, alors peut-être M. le député des Îles-de-la-Madeleine. Vous avez une minute.

**M. Arseneau :** Oui. Bien, je veux juste, en fait, préciser, quand on parle des techniciens, est-ce que ce sont des nouvelles ressources qui apparaissent ou c'est, là aussi, des gens qui ne faisaient pas tout le travail, maintenant qu'on va leur donner davantage de travail à cet égard pour...

**M. Dupont (Alain) :** En fait, on est en train d'analyser la capacité organisationnelle de toute notre représentation publique. Et c'est sûr et certain que, si on transfère des tâches d'un corps d'emploi à un autre corps d'emploi, on va prévoir des ressources supplémentaires, on a parlé de l'an prochain, pour justement rééquilibrer. Parce que, vous savez, la tâche des curateurs et curatrices délégués a augmenté, mais là, on va aussi, là, on va se pencher vraiment aussi sur les techniciens. Ça fait que c'est comme cette... bien, capacité organisationnelle là qu'on est en train de revoir, de façon à demander des ressources supplémentaires, mais pour le volet technicien.

**M. Marsolais (Denis) :** Et la beauté de la chose, comme on est en révision de programme avec le Conseil du trésor, bien, ils sont en mesure de voir l'évolution de notre réflexion et de faire... de voir venir.

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien. C'est déjà tout, merci. Merci beaucoup.

**M. Arseneau :** Merci.

**Le Président (M. Leitão) :** On s'améliorer parce que là aussi on tombe pile dans le moment. Alors, on revient du côté gouvernemental. M. le député Masson, allez-y, à votre tour, 10 minutes.

**M. Lemay :** Merci beaucoup. Donc, M. Marsolais, je crois qu'on n'a pas traité cet enjeu-là encore. En fait, j'aimerais savoir, au niveau du traitement des plaintes, vous en faites mention dans votre rapport 2019-2020, à la page 40, là, comme quoi que vous avez un délai... en fait, vous répondez à l'intérieur de huit jours ouvrables. Moi, j'aimerais savoir, dans les situations où les familles ne sont pas satisfaites des conclusions que vous faites, qu'est-ce qui se passe par après. Est-ce qu'on s'en va en médiation ou c'est un processus qui est plus judiciairisé?

**M. Marsolais (Denis) :** Qui est en mesure de répondre ça?

**M. Dupont (Alain) :** Ça dépend du niveau...

**M. Marsolais (Denis) :** Ça dépend du niveau des plaintes.

**M. Dupont (Alain) :** Je pourrais peut-être... Ça dépend vraiment du niveau des plaintes, soit qu'on aille directement avec notre service des plaintes, mais je n'ai pas les statistiques devant moi, mais je peux vous dire que la très grande majorité des plaintes sont non fondées, ça fait que donc, si on s'attarde aux plaintes qui sont fondées, bien, on les... ce n'est pas nécessairement toujours judiciairisé, là, des fois on peut les régler directement avec les personnes.

**M. Marsolais (Denis) :** Mais il n'y a pas une plainte qui est escamotée, là, parce que c'est trop important. Moi, je suis au courant des plaintes qui rentrent, là, puis à chaque fois, il y a une analyse qui est faite, rigoureuse, qui fait en sorte qu'on la retient, on ne la retient pas, puis il y a des motifs si on ne la retient pas, évidemment, là. Puis moi, je veux un suivi de chacune des plaintes pour voir ce qui s'est passé. Alors, il y a un suivi dans tous les cas. La majorité des cas, je vous dirais qu'il y a... les plaintes sont réglées à l'amiable. Il y a des cas, par exemple, que... comment je pourrais... Il y a des cas qui ne sont vraiment pas justifiés comme plaintes, puis il y a certains qui sont justifiés. On fait des erreurs de temps en temps, aussi, là. Je suis moins emballé quand on fait des erreurs comme ça, mais on en fait des erreurs, de temps en temps. Je ne veux pas donner l'impression qu'on est parfaits, là, au contraire.

**M. Lemay :** En tout cas, je crois comprendre, c'est que vous avez un processus, là, un diagramme qui détermine si la plainte est fondée ou non puis il y a des critères pour, là, justement en arriver à un traitement.

**M. Marsolais (Denis) :** Tout à fait et dans le rapport annuel, on fait état de l'ensemble du topo des plaintes, celles refusées, celles traitées...

**M. Dupont (Alain) :** Si je peux compléter, je suis aussi responsable de tous nos bureaux régionaux. Donc, à tous les mois, quand je fais mes rencontres avec les directeurs, on a toujours le point des plaintes puis on regarde avec eux pour voir où est-ce que c'est rendu pour s'assurer qu'on réponde bien aux demandes.

**M. Lemay :** Très bien, merci. Je me réfère à un retour. Tantôt, vous parliez... on adressait l'enjeu de la formation et puis, dans le fond, parce que, tu sais, on s'entend, avec toute la transformation numérique, le fait que les employés sont rendus avec des tablettes, le fait qu'il y a des nouveaux indicateurs puis là-dessus, vous mentionnez aussi après ça que vous n'avez pas eu la chance d'élaborer et peut-être ce serait le bon moment de le faire. Vous avez dit que Mme Breton, elle pourrait nous donner plus de détails sur les indicateurs, mais moi, j'aimerais avoir l'acte aussi de la formation, là. Il semblait que vous aviez manqué de temps pour répondre adéquatement à cet enjeu-là, puis j'avais un intérêt particulier pour ça.

**M. Dupont (Alain) :** Vous parlez de la formation de nos employés puis la formation à l'externe?

• (16 h 20) •

**M. Lemay :** Exactement, surtout dans le contexte de la transformation numérique et les nouveaux indicateurs. Ça fait que, tu sais, comment vous faites pour bien jumeler cette formation-là puis s'assurer que ça soit bien transmis. Parce qu'en réalité, l'objectif, comme vous l'avez mentionné aussi tout à l'heure, c'est de faire en sorte qu'ils vont pouvoir s'attarder aux tâches qu'ils affectionnent le plus et qui ont le plus de valeur pour les mandats qui leur sont conférés et non faire juste de l'administratif, là, tu sais.

**Une voix :** Jean-Clet.

**M. Gosselin (Jean-Clet) :** Bien, d'abord, pour ce qui est des pratiques de mobilisation de personnes, que ce soit le plan d'orientation ou le plan de représentation, on a d'abord voulu se questionner sur ce qu'était la pratique puis comment on la voulait, la pratique, avant de penser au système informatique pour l'appuyer. Puis des formations de mobilisation de personnes, là, sont prévues, M. Marsolais en parlait tantôt. En mai prochain, là, il y a quelques séquences de formation, formation de formateur et des formations qui découlent jusqu'en mai prochain et pour le plan de représentation et pour le plan d'orientation, où on devra avoir des gens qui vont... les curateurs délégués vont commencer à compléter les nouveaux écrans à partir de ce moment-là.

**M. Marsolais (Denis) :** Je pourrais ajouter aussi qu'en plus de la formation, il y a de l'accompagnement, parce que, tu sais, c'est bien beau faire de la formation de nos curateurs et curatrices délégués et il va y avoir un plan d'accompagnement, de notre langage, leurs chefs d'équipe, si on veut, là. Donc, il va y avoir aussi un suivi puis c'est ça qui est important, s'il y a des problématiques ou quoi que ce soit, il va y avoir de l'accompagnement de ce personnel-là, qui est clé dans le cadre de mobilisation-personnes, puis dans le cadre de plus ce qu'on discutait aujourd'hui.

**M. Marsolais (Denis) :** Puis pour l'externe, je pense, c'est important, vous ne pouvez pas savoir le nombre de conférences qu'on donne depuis deux ans, là, même depuis la pandémie c'est par Zoom, là, ou par Teams. Tout

ce qui bouge aux groupes communautaires, aux banques, aux institutions, toutes les conférences qu'on donne pour parler de la loi, ce qui s'en vient, etc.

Et au niveau des ordres professionnels, on a créé un comité d'experts depuis un an et demi avec les travailleurs sociaux puis le curateur pour développer parce que... puis là, je ne veux pas tomber dans la loi parce que, M. le Président, vous allez m'arrêter, c'est sûr, là, mais aux termes de la loi, on va... on met en évidence des tutelles... parce qu'il va rester juste un régime qui va s'appeler tutelle, il n'y aura plus de curatelle, juste le régime de tutelle, mais ce régime de tutelle là doit être modulé en fonction des capacités d'une personne, de ses faiblesses.

Donc, ça va prendre un document qui va indiquer au tribunal, qui va être saisi de la demande d'ouverture de régime de tutelle, à savoir quels droits on enlève à cette personne-là puis quels droits on lui conserve. Ça va être un rapport psychosocial 2.0 qui va faire état des recommandations des droits qu'une personne peut conserver, et on travaille avec l'Ordre des travailleurs sociaux depuis un an et demi pour développer un canevas qui va permettre au tribunal de bien identifier les forces d'une personne.

Parce que contrairement à ce qu'on fait aujourd'hui, c'est que la philosophie de la loi fait en sorte — on est très au courant — fait en sorte de regarder d'abord les forces d'une personne avant de regarder ses faiblesses puis de tout faire pour faire en sorte de conserver le maximum d'exercice des droits sur la tête de la personne qui fait la demande d'ouverture. Pourquoi? Pour respecter la dignité de la personne, favoriser son autonomie puis voir ses préférences et son intérêt.

Mais là, ça sera au terme d'un autre acompte, je pense, je pourrais vous entretenir.

**M. Lemay :** ...très bien, merci. Et puis...

**M. Marsolais (Denis) :** Et les notaires vont avoir une formation obligatoire, les avocats aussi. Les TS sont en train de préparer une formation, les banques sont en train de préparer une formation auprès de leurs commettants et le Collège des médecins aussi. Alors, vous voyez que c'est comme un bulldozer qui passe tranquillement, là, mais qui essaie de faire le plus large possible, les CPE aussi. Alors, on essaie d'en couvrir large malgré... je vous avoue que la pandémie ne nous a pas aidés, mais ça nous a juste stimulés davantage, c'est tout.

**M. Lemay :** M. Marsolais, un autre sujet, tantôt, vous mentionniez... puis je ne sais pas si c'était un exemple au hasard ou s'il y avait vraiment une problématique quelconque, mais vous mentionniez qu'avec le CISSS de Lanaudière, là, s'il y avait des retards...

**M. Marsolais (Denis) :** Non, c'est parce que je viens de là. Non, je demeure à Joliette, c'est le premier... Non, non, ça n'a rien rapport avec ce qui est arrivé au cours des... Je le sais que Joliette, c'est une ville très populaire depuis les derniers mois, mais c'est un pur hasard parce que je demeure là. Inquiétez-vous pas, il n'y a pas de lien de cause à effet, là, c'est à titre d'exemple seulement. N'essayez pas de tirer des conclusions, il n'y en a pas.

**M. Lemay :** Je voulais juste m'en assurer. Je voulais m'en assurer. Vous me rassurez, très bien. Moi aussi, je suis de Lanaudière, donc c'est pour ça que j'avais porté... vous m'aviez piqué avec votre commentaire tout à l'heure.

**M. Marsolais (Denis) :** C'est une belle région, hein, Lanaudière. C'est une très belle région, Lanaudière, mais ces temps-ci, il y a moins de monde qui vient. Je ne sais pas pourquoi, là, mais ils sont moins portés à visiter la belle région de Lanaudière.

**M. Lemay :** Ça sera le cas éventuellement. J'aimerais ça revenir aussi, tantôt, ma collègue députée de Jean-Talon, elle nous a mentionné le fait que les effectifs allaient augmenter, et puis... en fait, pas les effectifs, mais vous alliez avoir plus de mandats à couvrir dans les prochaines années, puis elle vous a demandé comment vous alliez voir tout ça. Mais moi, je vais prendre la question, parce que j'ai vu aussi que mon... un autre de mes collègues, député de Rosemont, a dit : Mais le taux de roulement du personnel, ça fait que là je me dis... puis là, c'est pour ça, avec la formation que je vous parlais tout à l'heure, tu sais, c'en est quoi, votre taux de roulement de personnel? C'est quoi vos prévisions au niveau effectif, là. Je veux dire, à un moment donné, c'est beau la rétention de personnel aussi puis de bien les former, mais au niveau du taux de roulement, ça dit quoi? Puis c'est quoi vos... Bien, je ne sais pas si j'ai assez de temps, M. le Président, mais en tout cas, allez-y.

**M. Marsolais (Denis) :** Le taux du roulement du personnel, des départs volontaires, est de 12 %. Je pense que c'est très comparable à l'ensemble des ministères et organismes, là. J'en ai fait, d'autres ministères, puis les gens à la retraite... les gens prennent leur retraite, et tout, là, ça fait que c'est à peu près 12 % du staff habituellement. On est confrontés à ça, c'est un enjeu. Je ne peux pas vous cacher que c'est un enjeu. Mais quand Mme faisait référence à 25 000, là, mandats, ce n'est pas des mandats, c'est des mesures d'assistance qu'on retrouve... c'est la nouvelle mesure qu'on retrouve dans la loi qui va être en vigueur au mois de juin 2022.

Alors, on a sous-estimé, à l'époque, la popularité de cette mesure d'assistance là, parce que, écoutez, il y a 1 400 000 proches aidants au Québec, là, on a l'impression, après... au fil des mois, que les proches aidants, leur plus grande... le plus grand problème, c'est leur légitimité auprès des tiers. La mesure d'assistance pour aider l'aidé va faire en sorte qu'ils vont avoir une légitimité parce que l'assistant, son nom, va être retrouvé dans un registre public, donc tous les intervenants vont savoir que Joe Blow est assistant de telle autre personne et va pouvoir obtenir de l'information pour son assisté.

Alors, c'est ça le «gap» entre le 5 000 et le 17 000 ou 25 000, là. Et ça, le Trésor est déjà très au fait puis très sensible à ça puis très conscient que cette mesure-là, il va falloir livrer la marchandise si on est autant populaires que ça avec cette mesure-là. Oui.

**M. Dupont (Alain) :** Si je pourrais compléter, en termes de ressources, pour cette mesure-là, il va avoir du personnel qui va être dédié à ça dans une de mes équipes, mais aussi, s'il y a du débordement, que ce soit en région... que ce soit dans les régions éloignées, c'est là qu'on fait appel aux avocats et aux notaires qui vont pouvoir aussi nous aider à mettre cette mesure-là en place. Ça fait qu'on a comme deux volets pour s'assurer de bien couvrir le Québec, de bien couvrir les régions et aussi de répondre rapidement, parce que c'est une mesure qui doit être répondue en quelques mois.

**M. Marsolais (Denis) :** C'est une mesure extraordinaire...

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien, merci.

**M. Marsolais (Denis) :** M. le Président, c'est vraiment une belle mesure.

**Le Président (M. Leitão) :** Merci. Merci. On est déjà arrivés à la fin de ce bloc. On va passer au bloc prochain, mais, avant de passer au bloc prochain, j'ai besoin de votre consentement, chers collègues. Le député de Rosemont nous a indiqué qu'il doit malheureusement quitter la rencontre, mais qu'il accorde son temps qui lui reste au troisième groupe d'opposition. Est-ce que nous avons le consentement?

**Une voix :** Oui, consentement, M. le Président.

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien, merci. Mais on n'est pas encore arrivés là. Maintenant, on est arrivés à l'opposition officielle, donc Mme la députée de Saint-Laurent. Est-ce que c'était bien la députée de Saint-Laurent ou la députée de Westmount—Saint-Louis?

**Mme Rizqy :** Oui, je peux y aller, M. le Président.

**Le Président (M. Leitão) :** Allez-y, s'il vous plaît.

**Mme Rizqy :** Merci. Juste pour être sûre et certaine, est-ce que vous êtes en mesure de... je n'ai pas bien entendu tantôt le taux de rétention en pourcentage.

**M. Marsolais (Denis) :** C'est 12 %, je pense, c'est ça, hein?

**Une voix :** 21 %.

**M. Marsolais (Denis) :** 21 %.

**Une voix :** Oui, 12 %, c'est les départs.

**M. Marsolais (Denis) :** 12 %, c'est les départs, et 21 %, c'est quoi?

**Une voix :** Le roulement au complet en 2018.

**M. Marsolais (Denis) :** Le roulement... oui, le roulement en 2018, 21 %.

**Mme Rizqy :** En 2018, O.K., donc, c'est une personne sur cinq, chez vous, là, qui... O.K. Puis... Oui, allez-y.

**M. Marsolais (Denis) :** Je rajouterai que les 10 dernières années, avant de venir ici, à Québec, le taux... le remplacement est beaucoup plus facile à Québec qu'à Montréal, parce que les listes, les fameuses listes, là, font en sorte qu'il y a beaucoup moins de fonctionnaires à Montréal qu'à Québec, ce qui fait en sorte qu'on ne déménage pas... on déménage difficilement quelqu'un de Québec à venir à Montréal, et donc ça, ça nous rend aussi la tâche un peu difficile, mais on finit par y arriver, là. Honnêtement, on est tellement attractifs, maintenant, là, parce qu'on bouge... que les gens... Ah! Honnêtement, je ne fais presque pas de blagues. Les gens... Mon objectif, c'est que le curateur ne soit plus jamais perçu comme il était perçu avant. On est malheureusement perçus par certaines personnes, au fil des ans, comme un organisme où on enlève des droits à des personnes inaptes. Plus tard, à l'entrée en vigueur de la loi, c'est que non seulement on ne les enlève pas, mais on protège l'exercice des droits aux personnes inaptes. C'est bien différent comme approche, bien différent comme approche.

• (16 h 30) •

**Mme Rizqy :** O.K., mais lorsque quelqu'un quitte, est-ce que vous faites une entrevue de départ pour affirmer qu'au fond les gens quittent parce qu'ils se perçoivent comme une personne qui retire des droits? Parce que... Qu'est-ce qui vous permet, en fait, d'affirmer...

**M. Marsolais (Denis) :** Non, mais je ne vous parle pas des employés, moi, je vous parle des personnes inaptées, là.

**Mme Rizqy :** Ah! O.K., parce que, moi, je parlais du taux de rétention de vos employés.

**M. Marsolais (Denis) :** C'est ça. Alors, il y a un roulement d'à peu près 20 % des employés. Parce qu'on a des employés que ça fait longtemps qu'ils travaillent ici, ça fait que c'est normal qu'on arrive, là, à un changement de personnel important, parce que les gens qui viennent ici, habituellement, ils restent longtemps.

**Mme Rizqy :** O.K. Dans ceux qui quittent, quelle est la proportion, dans votre taux de rétention, disons que c'est une personne sur cinq qui quitte, dans ce un sur cinq, donc dans ce 20 %, quelle est la proportion qui s'en va à la retraite?

**M. Marsolais (Denis) :** 12 %, c'est-tu ça... oui, 12 %, départs volontaires à la retraite.

**Mme Rizqy :** O.K. Donc, c'est 80 % du 20 %, donc environ 15 % qui eux quittent...

**M. Marsolais (Denis) :** Quittent pour un autre emploi ou toutes sortes de raisons.

**Mme Rizqy :** O.K. Et là-dedans, est-ce qu'il y a des entrevues de départ?

**M. Marsolais (Denis) :** Qu'est-ce que vous entendez par entrevue de départ?

**Mme Rizqy :** Avant qu'une personne quitte, une personne des ressources humaines s'assoit avec cette personne pour savoir quelles sont les raisons de son départ, c'est une entrevue de départ qui est souvent faite dans différents organismes dans le secteur aussi privé.

**M. Marsolais (Denis) :** C'est clair, c'est clair qu'à chaque départ il y a une entrevue de départ pour d'abord savoir l'ampleur de la tâche de cette personne-là, qu'elle laisse sur la table, si elle peut, minimalement, avoir de la documentation, si on ne veut pas faire de développement de poste, avoir une documentation ou une marche à suivre de son travail pour qu'on puisse le transférer à la nouvelle personne. Et évidemment qu'on essaie de retenir les personnes, là.

**Mme Rizqy :** Mais j'aimerais savoir, dans l'entrevue de départ, est-ce que vous êtes capable de... si vous posez la question, pour déterminer, au fond, c'est quoi, les éléments qui font en sorte qu'une personne quitte.

**M. Marsolais (Denis) :** Je présume que oui, je ne veux pas donner de garantie, parce que ce n'est pas moi qui les fais, mais je présume que les ressources humaines, ça fait partie de leur job de faire en sorte de trouver le motif pour lequel cette personne-là quitte. Puis je suis sûr que c'est identifié dans chacun des dossiers.

**Mme Rizqy :** O.K. Puis en matière de protection des données des personnes inaptées, c'est quoi, les prochaines étapes que vous allez faire?

**M. Marsolais (Denis) :** Bien, il y a un programme gouvernemental qui nous oblige à avoir une protection de données, de toute façon, supplémentaire. Le mandat est donné aux gens des TI chez nous. Ça demande aussi du temps, ça aussi, puis des sous parce que les systèmes informatiques, comme dans tous les ministères, vont avoir besoin d'être peaufinés. Mais on a un souci parce que, nous, la matière première, là, des données confidentielles des personnes qu'on représente, c'est, lorsqu'on passe une entrevue, par exemple, pour un cas... jamais on ne donne l'information, parce que c'est des renseignements personnels. Évidemment que ça frustre souvent les journalistes, mais on dit : Écoutez, c'est des informations personnelles qui appartiennent à la personne représentée, puis on ne peut pas vous donner de l'information. On n'a pas eu, par chance — puis je vais toucher à du bois — au cours des dernières années, à ma connaissance, des hackers qui ont permis d'avoir des vols de données chez nous.

**Mme Rizqy :** Ça, est-ce que vous avez engagé une firme externe pour tenter de vérifier si vous étiez vulnérables ou ça, ça n'a pas été fait?

**M. Marsolais (Denis) :** Oui, une fois. Je pense que Pierre, tu peux répondre à ça, Pierre Roy?

**M. Roy (Pierre) :** Oui, tout à fait. Même l'année dernière, ça a été fait, il y a eu une simulation qui a été faite. En fait, on s'est attaché même avec le groupe de cyberdéfense du gouvernement du Québec. On a donné un petit contrat à une firme qui a fait une simulation de hacking dans nos systèmes. Il y a eu quelques remarques qui nous ont été faites, rien de majeur, je vous dirais, et on est déjà en train de mettre en place un plan d'action.

**Mme Rizqy :** Et est-ce qu'on peut savoir c'est quoi, l'étendue des remarques?

**M. Roy (Pierre) :** Bien, je ne les ai pas avec moi, mais je pense, de mémoire, là, je vous dis ça sous... de mémoire, parce que je n'ai pas cette information-là devant moi. Il faut comprendre que le système sur lequel les

données des personnes qu'on représente présentement n'est pas en mode transactionnel. C'est quelque chose qu'on essaie justement de migrer dans le plan que Me Marsolais faisait, la transition numérique, mais présentement, dans le fond, ce retard-là, entre guillemets, nous aide au niveau de la protection face aux cyberattaques. Donc, ça, là-dessus, c'était un point-phare qui nous était mentionné au niveau de la remarque... le hacking.

Là où on avait une faiblesse à rattraper, je pense, c'est le propre de plusieurs organisations, c'est dans les attaques via les courriels, les courriels frauduleux, et ça, il y a eu une campagne d'information à l'interne. Je pense que c'est quelque chose qu'on va devoir répéter plusieurs fois, là, mais la faiblesse majeure que je me souviens qu'on avait, c'était du côté du hameçonnage, là.

**Mme Rizqy :** O.K. Puis je me demandais, tantôt, on a parlé des institutions financières, là, il y a quand même plusieurs fraudes qui ont cours, là, c'est publicisé. Vous, est-ce que vous allez faire peut-être une démarche plus affirmative? Parce qu'il y a quand même certains aînés qui sont seuls et qui... ce n'est pas par eux-mêmes qu'ils vont lever la main pour dire qu'ils ont besoin d'un régime de protection, puis même plusieurs d'entre eux sont même gênés lorsqu'ils se font frauder, alors par eux-mêmes, de s'avouer d'avoir besoin d'aide, de s'avouer d'avoir besoin d'une protection supplémentaire. Est-ce que vous, de votre côté, vous allez faire des démarches affirmatives, vraiment peut-être les accompagner vers cette étape qui des fois peut être difficile puis, là-dedans, peut-être faire un partenariat avec les institutions financières?

Tu sais, je vous donne un exemple très concret, là, la semaine passée, il y a une dame de 82 ans qui s'est fait appeler pour... puis j'ai reçu ça, moi, comme appel de la fille de cette dame de 82 ans, elle s'est fait appeler, la personne s'est rendue chez elle, a pris ses cartes de débit avec son NIP. Alors, pour moi et vous, ça semble très, très évident qu'on ne le fait pas, mais une personne qui déjà est en perte d'autonomie n'a pas compris qu'on ne fait pas ça puis se retrouve 12 000 \$ plus tard dans le trou, aucune protection parce qu'évidemment elle a donné, de façon volontaire, son NIP à ce voleur.

**M. Marsolais (Denis) :** Puis malheureusement il y en a des tonnes, de cas comme ça, depuis les derniers mois. Écoutez, ce que je peux vous dire, c'est que, pour moi, la maltraitance financière, au Québec, on devrait avoir des outils plus importants pour permettre de dénoncer cette maltraitance financière là. On ne les a pas encore. Je sais que l'équipe de Mme Blais travaille sur cette disposition-là. Moi, je travaille avec les petits comités, là, les CPA, le Mouvement Desjardins, avec les banques, on en discute aussi, avec la Justice, pour essayer de voir comment on peut faire en sorte qu'il puisse y avoir une dénonciation de la maltraitance financière de façon... C'est difficile d'en faire actuellement, là, il faut démontrer, là, le problème psychologique, et tout, c'est pas mal compliqué, là. Alors, on essaie de voir d'abord comment ça peut se simplifier pour que, par exemple, un comptable qui est au fait de... un de ses clients fait l'objet de maltraitance financière, qu'il puisse aisément dénoncer ce fait-là à qui de droit.

On est en train de regarder ça, puis je suis très préoccupé par cet aspect-là aussi parce que ce n'est pas souvent des personnes qui sont inaptes qui font l'objet de maltraitance financière, en tout cas, pas... mais c'est surtout les aînés, les personnes dites en situation de vulnérabilité, puis ça, moi, ça me concerne, dans mon carré de sable, des personnes en situation de vulnérabilité. Ça ne veut pas dire que parce qu'ils ne sont pas inaptes, que je ne m'inquiète pas de ces personnes-là puis je ne dois pas m'en soucier. Alors, je suis en train de travailler sur cet aspect-là. Je ne sais pas si je vais réussir, mais mettons qu'il y a beaucoup de chaudrons sur mon poêle, beaucoup de marrons au feu, là, mais ça aussi, c'est un dossier important.

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien. Merci. Merci beaucoup. Nous sommes déjà arrivés à la fin de ce bloc. Merci. Alors, nous revenons du côté gouvernemental, et Mme la députée de Châteauguay, la parole est à vous pour neuf minutes.

**Mme Chassé :** Oui. Merci, M. le Président. M. Marsolais, est-ce que c'est possible de vous voir? Parce que, là, on voit un rond avec... en tout cas, je ne sais pas si je suis la seule à ne pas vous voir, là, mais ça serait vraiment génial si on pouvait vous voir. Mais, si c'est un problème technique...

**M. Marsolais (Denis) :** Je ne sais pas quoi faire, là, moi, je me vois, là, avec mon écran à côté, là. Mais est-ce que tout le monde ne me voit pas?

**Le Président (M. Leitão) :** On vous voit. Oui, je...

**Mme Chassé :** Ah! bon, bien, regardez, le problème technique est de mon côté. Content de vous retrouver, hein, on avait...

**M. Marsolais (Denis) :** Mais on se connaît, on se connaît quand même. Même si vous ne me voyez pas, là, on s'est fréquenté pendant plusieurs mois à la commission parlementaire.

• (16 h 40) •

**Mme Chassé :** On s'est fréquenté, Denis. Alors, on a fait, là, toutes les discussions sur le beau projet de loi d'ailleurs avec Jennifer, Mme Maccarone. Ça a été vraiment un beau projet qui permettait de faire un rattrapage sur plusieurs décennies. Vous vivez... Là, je vais être un petit peu plus corsée parce qu'on se connaît, O.K., ça fait que je vous invite à embarquer avec moi, M. Marsolais. Puis là mes collègues avaient peur que je sois un peu trop dure avec vous puis que je détruise votre optimisme, puis je les ai rassurés : Regardez, inquiétez-vous pas...

**M. Marsolais (Denis) :** Vous ne serez pas capable.

**Mme Chassé :** ...c'est une machine, on ne le détruira pas. Vous vivez des grosses années, le projet de loi qui est important, qui est à mettre en oeuvre, des grands changements où est-ce qu'il y a eu des recommandations importantes de la Vérificatrice générale... de la Vérificatrice, c'est ça, générale, la VG, et que vous prenez au sérieux. On apprécie énormément.

Là, je regarde au niveau de la gouvernance de votre organisation puis je vous nomme les inquiétudes, puis j'ai eu des collègues précédemment... puis encore une fois, celui des Îles-de-la-Madeleine, on a l'air à s'entendre facilement, lui et moi, donc... bon, je suis en train de me faire une réputation virtuelle, «whatever», bon, alors sur la capacité organisationnelle à gérer ces changements-là, M. Marsolais.

Vous avez, au coeur de votre organisation, 90 curatrices — merci pour la délicatesse, hein, de les nommer curatrices puisque c'est en majorité des femmes — déléguées qui sont pivot, O.K., 90. On va monter éventuellement à 117. 90 sur 770 employés, ça représente 12 % de l'organisation. Ça, moi, ça me préoccupe. Il y a une quarantaine de gestionnaires qui les appuient, O.K., un pour deux, un pour trois. Il y a des techniciens qui sont là aussi, dont je ne connais pas le nombre.

Là, ce qui s'en vient, par une augmentation de 30 % du personnel, on va réussir à adresser une augmentation de plus de 60 % de visites, une autre inquiétude de mon côté. Et en plus, je vous ai entendu tantôt dire que ces curatrices, et je ne serais pas étonnée d'ailleurs, peuvent recevoir 30, 40, 50 appels par jour. Je peux vous croire, sérieusement, parce que ces gens-là sont dans des situations de détresse et ils ne sont certainement pas en train de mesurer de façon rationnelle quand ils appellent, quand ils n'appellent pas, là, tu sais, c'est tellement critique, quand on vit ces choses-là. Alors, moi, j'ai des préoccupations importantes pour y arriver, puis je sais que vous êtes optimiste, mais je ne suis pas convaincue au niveau des moyens.

Vous avez à mettre en place, en ce moment, tout votre système informationnel de gestion, c'est important, avec le plan de représentation qui va être annuel, un autre élément majeur de changement qui devra être toujours fait. Puis vous dites : Il sera toujours fait parce qu'on va être obligés par la loi. Bien, je fais, non, il faut qu'il soit toujours fait, point. Alors, il faut qu'il soit toujours fait et qu'il soit de qualité.

Là, j'ai besoin... puis j'aimerais bien qu'aussi Mme Breton intervienne dans la discussion pour savoir un peu mieux les critères de qualité de ces plans de représentation là, les mesures de contrôle, les indicateurs de performance. J'ai besoin d'en entendre parler parce que je veux savoir si on a les bons outils pour prendre les bonnes décisions. Parce que je ne suis pas certaine, moi, en ce moment, je ne suis pas convaincue, je suis désolée, j'aimerais l'être, mais je ne suis pas convaincue que l'organisation, elle est suffisamment bien sustentée ou... pour arriver à relever tous ces défis-là et à atteindre les objectifs de performance qui sont à atteindre, qui sont nommés par la Vérificatrice générale.

**M. Marsolais (Denis) :** Merci. Alors, M. le Président, on a combien de temps pour apaiser les inquiétudes?

**Le Président (M. Leitão) :** Vous avez à peu près quatre minutes.

**M. Marsolais (Denis) :** Hé! il y a beaucoup de questions, beaucoup de commentaires. Écoutez, au-delà d'être enthousiaste, là, je demeure une personne fondamentalement réaliste aussi. On a créé une direction dans notre organisation, depuis deux ans, qui s'appelle la direction de la transformation. Il y a une personne et une équipe qui est chargée, depuis deux ans, de travailler sur la gestion de changement.

Il y a deux facteurs importants dans ce qu'on a initié il y a deux ans. Au-delà des projets, il y a la gestion de changement, on en a parlé en commission parlementaire, vous vous en souviendrez, et les communications. On a une équipe dédiée de communication qui s'occupe depuis fort longtemps de faire des plans de communication pour informer la majorité des citoyens puis des intervenants. Mais la gestion de changement fait partie de l'analyse de la capacité organisationnelle.

Puis, oui, ça ne sera pas de la tarte, on est conscients, là, ça ne sera pas simple, là, mais on va le faire parce que, encore une fois, si c'était complètement réaliste, là...

**Mme Chassé :** Je veux des étapes.

**M. Marsolais (Denis) :** Oui, mais...

**Mme Chassé :** Je veux des étapes, je veux des faits, je veux... Je suis contente de savoir, là, je suis contente de savoir qu'il y a quelqu'un qui est responsable de la transformation. Juste cette équipe-là, là, il y a une personne qui est responsable de la transformation, il y a combien de personnes qui travaillent avec cette personne-là?

**M. Marsolais (Denis) :** Il y a plusieurs personnes qui travaillent avec cette personne-là, notamment une équipe de bureau de projet où, là, il y a je ne sais pas combien d'employés puis de personnes externes qui voient à notamment l'implication et au déploiement des TI, mais cette personne-là travaille en interface avec toutes les directions ici. Moi, je vais arrêter de parler parce que je vais prendre trop de temps, puis je ne laisserai pas la chance puis je ne répondrai pas à vos questions, mais je peux juste vous rassurer, là, on va la faire, la job. Puis, si...

**Mme Chassé :** C'est ça, mais, moi, je suis désolée, j'ai un background d'ingénieure, ça fait que je suis très gestion de projet.

**M. Marsolais (Denis) :** Bon. Bien, on va la faire, la job, puis je vais céder ma parole à d'autres tout de suite après. Je veux juste 30 secondes. On va la faire, la job, parce que, si notre projet était irréaliste, ce qu'il n'est pas, le projet ne serait pas identifié comme dossier prioritaire au Trésor avec les différentes interfaces de numérisation. À tous les étages, au Trésor, ils sont dans notre dossier, puis on a des rencontres...

**Mme Chassé :** Mais...

**M. Marsolais (Denis) :** Mais j'arrête de parler. Jean-Clet puis après Mme Breton.

**M. Gosselin (Jean-Clet) :** Oui. Bien, c'est ça, dans le fond, on a un plan de mise en oeuvre qu'on va mettre en branle pour tout le plan d'action qu'on a ici. Le plan de mise en oeuvre, il comprend...

**Mme Chassé :** Un plan de mise en oeuvre qu'on va mettre en oeuvre?

**M. Gosselin (Jean-Clet) :** Qu'on a déjà commencé à mettre en place dès décembre, là, novembre, décembre, il a été mis en place. À tous les trimestres, on rencontre les directeurs territoriaux, les conseillers qualité rencontrent les directeurs territoriaux avec les données qui sont déjà préparées pour connaître les scores par direction territoriale, avec des listes qui accompagnent sur les dossiers qui demandent à être... soit avoir des visites, soit avoir un plan de représentation, les plans incomplets. Puis il va y avoir d'autres indicateurs de développés aussi dans la foulée du projet Mobilisation-personne. À tous les trimestres, on rencontre les directeurs. Le mois d'après, à tous les trimestres, c'est le comité de gestion de la Direction générale des services aux personnes où il y aura une rencontre pour discuter des résultats. Puis, dans...

**Mme Chassé :** Les tableaux de bord vont être informatisés, puis j'imagine qu'il y a des espèces de balises, parce qu'on est dans des situations critiques, puis il y a des décisions... Tu sais, la base d'une bonne décision, c'est l'information, puis l'information juste permet de prendre des bonnes décisions. Il y a des décisions dans ce genre de dossiers là, là, qui sont hypercritiques, qu'il faut que le flag lève, tu sais, que ce n'est pas juste au-delà de faire des sondages ou de faire des vigies, il faut que, tout à coup, l'information monte puis que, là, on l'adresse. Est-ce que, ça, c'est des processus qui sont envisagés dans vos systèmes informatiques à mettre en place?

**M. Gosselin (Jean-Clet) :** Bien, déjà, présentement, il y a des déclencheurs, là. Les gens qui ont des activités à faire, comme une visite, par exemple, bien, ils vont avoir, dans leur plan de travail, un déclencheur pour dire qu'ils ont une visite à faire. Mais des fois il y a plusieurs activités dans leur plan de travail, puis ils les oublient ou... ils en ont beaucoup. Ça fait que c'est ça...

**Mme Chassé :** Puis c'est-tu vrai, là, 30, 40, 50 appels par jour, sérieux?

**M. Marsolais (Denis) :** Pas tout le monde, pas tout le monde, mais il arrive des cas où des curatrices déléguées reçoivent un nombre impressionnant d'appels, mais pas à tous les jours puis pas toutes les curatrices. Mais ce n'est pas exceptionnel.

**Mme Chassé :** Mais, en tout cas, c'est une donnée à prendre, dans les visites à faire, évidemment, mais...

**Le Président (M. Leitão) :** Je m'excuse, mais nous sommes arrivés à la fin de ce bloc. Alors, nous allons repasser du côté de l'opposition officielle. Je pense que c'est M. le député de... non, voyons, de Mont-Royal—Outremont, c'est ça?

**M. Arcand :** Oui, exact.

**Le Président (M. Leitão) :** Allez-y, M. le député, vous avez à peu près 10 minutes.

**M. Arcand :** Merci infiniment, M. le Président. Ma question porte... Vous avez parlé tout à l'heure des liens que vous vouliez avoir avec les organismes communautaires, et vous avez dit que c'était, pour vous, une priorité, mais le problème c'est qu'à chaque fois qu'on entend les groupes communautaires, ce n'est pas nécessairement très positif, que ce soit, là, L'Association des groupes d'intervention pour la défense des droits en santé mentale, l'association de la défense des droits des personnes retraitées, et il y a aussi une Association pour la défense des personnes et des biens sous curatelle publique qui intervient. Est-ce que vous les avez déjà rencontrés? Et est-ce qu'à travers leurs demandes il y a des points que la nouvelle loi corrige à tout le moins?

**M. Marsolais (Denis) :** On a... Merci de la question, M. Arcand, ça me donne l'occasion de dire qu'on a rencontré tous les groupes communautaires qui ont une représentation à travers le Québec, alors la COPHAN, je ne pourrai pas toutes les nommer, l'association de déficience intellectuelle, qui sont justement en semaine actuellement de promotion de leur... Et il y en a un, groupe, que vous avez là-dedans qu'on n'a pas rencontré, mais qu'on souhaite la correspondance depuis les 20 dernières années. J'arrête mon commentaire concernant ce groupe-là, je ne le nommerai pas, correspondance qui est redondante d'année en année, là, mais bon. Mais tous les groupes qui ont une

représentation à travers le Québec sont tous rencontrés, ont tous été rencontrés depuis juillet dernier et sont tous encore rencontrés.

Alors, ces gens-là ont eu l'occasion au cours des deux dernières années, ils ont eu l'occasion en commission parlementaire de faire état de tout ce que, autant de la loi, là, mais de faire état de l'organisation du Curateur public. Et moi, je peux vous dire que l'ensemble de ces groupes-là, il n'y a pas d'exception, là, l'ensemble de ces groupes-là voient les énergies et voient où on veut mener les régimes de protection au Québec, voient qu'on veut respecter... on recherche à respecter la dignité des personnes inaptes. Et l'ensemble des groupes communautaires sont tout à fait d'accord avec notre démarche.

Encore une fois, on n'est pas parfaits, on peut arriver dans certains dossiers où il y a un problème, on le règle tout de suite. J'ai eu un cas la semaine passée ou il y a deux semaines, où j'ai été appelé par un bureau de comté. J'ai appelé la personne, j'ai... Ça a pris dans... Dans la journée même, ça a été réglé, ce dossier-là. Je pense qu'il y a quelqu'un à l'écran qui est témoin de... À chaque fois que j'ai un cas à régler, on le règle. Mais globalement les groupes communautaires, pour moi, ce sont des alliés. Puis j'irais même jusqu'à dire que c'en est maintenant mes amis. Tous les représentants, les directeurs généraux de ces groupes communautaires là, vous avez vu en commission parlementaire quelle proximité on a avec eux. Ça, c'est important. Alors, s'il y a des problèmes, ça peut arriver, des problèmes, je vais être le premier avisé. Ils ont tous mon numéro de téléphone cellulaire, ces gens-là, là. Ils m'appellent directement, puis on le règle, le problème. Ça fait que la proximité qu'on a créée avec les intervenants est pour moi capitale.

• (16 h 50) •

**M. Arcand :** Et est-ce que ce sont des problèmes individuels à chaque fois ou si, à travers certaines de leurs demandes, de façon générale, il y a des points qui reviennent constamment là-dessus?

**M. Marsolais (Denis) :** Je vous dirais que, lorsque je suis interpellé par les directeurs ou les présidents d'organismes, ils m'interpellent sur un cas en particulier parce qu'ils savent qu'ils vont avoir de l'écoute puis qu'on va répondre, on va essayer de trouver... Des fois, il n'y a pas de solution, là, on s'entend, là, mais je leur dis à ce moment-là. Puis généralement... Je vous parlais tantôt, dans le cas de la pandémie, il y avait des inquiétudes des groupes : Qu'est-ce qu'on fait avec les personnes qu'on représente qui sont dans les CHSLD, et tout? Tout le monde était inquiet, de toute façon, la population du Québec était inquiète. Alors, on a rapidement fait en sorte de donner la bonne information, de dire ce qu'on faisait, et tout ça, puis on a fait en sorte que l'ensemble des groupes... Et je parlais à tout le monde en même temps, pas rien qu'à un groupe, là.

Alors, moi, je n'ai pas... je pense que tout le monde est au fait, dans ces groupes communautaires là, que, s'il y a un problème, il y a... il peut avoir une réponse ou il va avoir un contact avec le curateur, puis que, si je peux donner... si je peux solutionner, je vais le faire. Encore une fois, quand je ne peux pas le faire, je le dis d'entrée de jeu : Ça, ça ne nous concerne pas, c'est un cas de réseau, etc. Mais, si c'est dans ma cour, je prends le dossier puis je le règle avec mes partenaires puis mes employés.

**M. Arcand :** O.K. Est-ce que vous avez des liens avec la Protectrice du citoyen?

**M. Marsolais (Denis) :** Oui.

**M. Arcand :** Vous avez dit que vous n'alliez pas intervenir sur le plan politique sur le cas de certaines choses qui se règlent de façon... Est-ce que... Expliquez-moi donc le lien que vous avez avec la Protectrice du citoyen. Est-ce que vous pouvez lui transférer certains dossiers où vous dites : Écoute, ça serait une bonne chose que tu fasses enquête là-dessus?

**M. Marsolais (Denis) :** Ce n'est pas arrivé qu'on a demandé, depuis que je suis en poste, là, qu'on a demandé à la protectrice de faire enquête sur certains dossiers, mais la protectrice a des appels parfois dans des cas plus litigieux. Les employés de la curatrice communiquent avec moi, avec... particulièrement, c'est M. Dussault, là, qui est le vice-président, ou le bureau de la curatrice... pas de la curatrice, de la protectrice, c'est juste à côté de notre bureau à Montréal, alors on a des contacts fréquents. Et une des personnes qui travaille au bureau de la protectrice a déjà travaillé dans nos murs, au bureau du curateur, donc elle connaît bien notre environnement. Il y a une excellente collaboration entre les deux organismes, là.

**M. Dupont (Alain) :** Peut-être pour compléter, on a, au niveau des opérations, on a des réunions à tous les trois mois pour regarder des dossiers avec eux parce qu'on travaille vraiment en collaboration, là. Si eux ont des plaintes, ils travaillent... ils peuvent même travailler directement avec des gens qui travaillent pour moi pour essayer de faire avancer ces dossiers-là. Ça fait que les dossiers, je vous dirais, les dossiers les plus litigieux vont monter jusqu'à ma direction générale, mais il y a aussi, dans le quotidien, il y a des dossiers qui sont discutés directement avec le personnel.

**M. Marsolais (Denis) :** Il y a un pont avec l'équipe de la Protectrice du citoyen et nous, là, ce n'est pas... On a un bel esprit de collaboration.

**M. Arcand :** Moi, j'avais une question également, parce que vous avez un budget de revenus, hein, ça fait partie, j'imagine, de vos opérations, votre budget de revenus... Parce que parfois j'ai des appels de citoyens qui trouvent que

ça coûte cher. Mais évidemment les citoyens trouvent toujours que tout devrait être le moins cher possible. Est-ce que vous avez beaucoup de plaintes? Est-ce que vous avez de la difficulté à vous faire payer pour vos services? Puis ça représente à peu près combien du budget total, votre budget de revenus, actuellement?

**M. Marsolais (Denis) :** Alors, on a la chance d'avoir le directeur de l'administration avec nous. Alors, Pierre, toi qui connais tous les chiffres par coeur dans ton esprit comptable et rationnel, tu peux-tu répondre à M. Arcand, s'il te plaît?

**M. Roy (Pierre) :** Oui, certainement, je vais essayer de... En fait, grosso modo, le budget du Curateur public, ce qui provient de la facturation des honoraires, c'est 25 % du budget du Curateur public. Je vous dirais d'entrée de jeu que toute la tarification du Curateur public, à l'exception des honoraires de gestion de portefeuille, qui sont des honoraires basés sur le prix du marché, toute notre tarification est basée sur le coût de revient, coût de revient qu'on a mis à jour récemment de façon très exhaustive, mais qu'on met à jour à chaque année aussi également.

Et, dans le fond, il y a toute une grille tarifaire, là, qui est sur le site du Curateur public. On tarifie essentiellement les gestes d'administration des biens et on a des principes qu'on s'est donnés. Je peux vous en donner un très rapidement, là, c'est-à-dire la gestion d'un immeuble qui appartient à une personne représentée. Bien, cette gestion-là qui est faite, du même immeuble, si elle était faite par un curateur privé, le curateur privé le ferait bénévolement ou ne facturerait pas son temps et, s'il ne peut pas, mandaterait une firme externe. Donc, le même immeuble qui est administré par le Curateur public, par un employé du Curateur public, en termes de principe, dans le fond, on va venir facturer le coût de revient que ça coûte pour gérer l'immeuble, là. Puis j'y vais très rapidement parce qu'on a quand même une grille tarifaire, là, on a quatre tarifs au niveau des immeubles, allant du terrain vacant jusqu'au multiplex.

Donc, grosso modo, là, le principe de base, c'est que c'est 25 % de notre budget. Tout l'argent est réinvesti dans la mission de protection. D'ailleurs, on a un article dans notre loi qui nous permet de réutiliser 100 % de la tarification pour financer les activités du Curateur public. Et on a toujours maintenu cet équilibre-là, je vous dirais, ça n'a jamais dépassé 25 %. Ça joue aux alentours de 23 %, 24 % depuis, moi, je vous dirais, au moins les 15 dernières années à cet effet-là. C'est ce qu'on appelle, nous, dans notre jargon, les crédits renouvelables.

Et le deuxième principe, comme je vous mentionnais, c'est vraiment... la tarification est basée sur le coût de revient, et, dans le fond, on facture nos services, coût de revient, qu'on met à jour régulièrement. J'insiste aussi pour dire que nos revenus nets sont de l'ordre de 18,5 millions de dollars, mais nos honoraires bruts sont de 28 millions. On renonce à 8 millions de revenus, d'honoraires à chaque année, essentiellement des gens qui sont sur l'aide sociale et qui ont le supplément de revenu garanti. Et on est très à l'affût, là, de protéger cette clientèle vulnérable là au niveau de son pouvoir d'achat. On s'aligne d'ailleurs sur les futurs seuils de revenu minimum garanti qui sont mis de l'avant, là, récemment, puis on est toujours à l'affût à cet effet-là, et on s'assure évidemment, même dans les cas où on facture des honoraires, on s'assure qu'une bonne partie de nos honoraires sont facturés à la fin du régime ou au décès de la personne pour ne pas pénaliser la personne de son vivant au niveau de ses biens.

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien. Merci. Nous sommes arrivés à la fin de ce bloc. Merci beaucoup. Alors, voilà, chers collègues, je vous informe, parce qu'on a dû réaménager un peu les temps, le temps qu'il nous reste, alors il nous reste quatre blocs. Donc, il y en aura deux, blocs, pour le gouvernement, de sept minutes chaque, un bloc pour la troisième opposition, de 12 minutes, et puis on finit avec un bloc pour l'opposition officielle d'aussi sept minutes. Et ça va nous amener à peu près à la fin, vers les 17 h 30.

Alors, on reprend maintenant avec le gouvernement, avec un bloc de sept minutes. À qui la parole, chers collègues, on ne me l'a pas indiqué, alors je ne sais pas lequel de vos collègues va prendre la parole.

**Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) :** M. le Président, Isabelle Lecours, députée de Lotbinière-Frontenac.

**Le Président (M. Leitão) :** Allez-y, chère collègue. Allez-y, sept minutes.

**Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) :** Merci. Donc, je voulais revenir sur les retards dans les réévaluations. C'était le constat n° 3 du Vérificateur général. Pouvez-vous nous parler de l'entente qui est intervenue avec le ministère de la Santé et Services sociaux, quelles améliorations, et ça va avoir quoi, comme impact, cette entente-là, sur les personnes vulnérables sous votre responsabilité?

• (17 heures) •

**M. Marsolais (Denis) :** D'abord, peut-être juste une précision, Mme Lecours, c'est que la responsabilité de rédiger un rapport psychosocial est un acte réservé pour les membres de l'Ordre des travailleurs sociaux. Donc, nous, on ne peut pas compenser les retards en rédigeant nous-mêmes ces rapports-là, c'est vraiment un exercice exclusif de la part des travailleurs sociaux.

Depuis plusieurs années, on a noté beaucoup de retard, puis la vérificatrice l'a noté aussi dans son rapport, et elle mentionnait, dans le rapport, qu'on devait veiller à ce que ces évaluations-là soient faites à temps, c'est une chose, mais pour qu'elles soient... on peut veiller à ce qu'elles soient faites à temps, mais on ne peut pas les faire à la place de...

Alors, ce qu'on a décidé de faire, il y a déjà un an, de commencer les pourparlers avec le réseau de la santé, puis on est tout à fait conscients que les travailleurs sociaux, au terme du réseau de la santé qui sont attirés à faire des rapports psychosociaux, ne sont peut-être pas... ce n'est pas à moi d'en juger, c'est au réseau, là, mais ils ne sont

peut-être pas en nombre suffisant. Ça a été, comme je vous l'avais mentionné tantôt, décrié par tous les intervenants qui sont comparés, au niveau de la loi, en disant qu'il y avait des retards au niveau des rapports psychosociaux. Alors, ce qu'on a fait, c'est que j'ai communiqué avec le sous-ministre responsable, dans le réseau, pour lui dire : Il faudrait — j'en ai parlé un peu tantôt, mais je vais donner plus de précisions — il faudrait trouver des façons de faire en sorte d'avoir un topo exact à jour dans chacun des CIUSSS, puis qu'on ait surtout un répondant dans chacun des CIUSSS qui, lui, sera responsable de faire en sorte qu'on puisse arriver à régulariser le retard dans la production des rapports psychosociaux.

Alors, on a, à l'aide de... puis j'ai la lettre ici du sous-ministre Desharnais qui me répondait, en disant : Vous m'avez interpellé... vous avez interpellé le ministère, en lien avec l'intervention du Vérificateur général, concernant les retards. Afin d'améliorer cette situation, nous mettons en place les stratégies suivantes, si vous permettez je vais lire, ça a deux, trois paragraphes, mais courts :

«Rencontre des présidents-directeurs généraux afin d'exposer la situation et réitérer leur obligation de réaliser ces évaluations selon les modalités de leur choix;

«Ajout aux cahiers de charges des P.D.G. de l'obligation de nommer un répondant pour les dossiers en lien avec le Curateur public;

«Mise en place d'un groupe de travail, avec les répondants identifiés, afin de documenter les pratiques actuelles et mettre en commun les initiatives prometteuses.»

Je vous fais fi du reste de la lettre.

Alors, cette première rencontre, d'abord, il y a eu l'identification des promoteurs au mois de décembre dans chacun des CIUSSS puis des CISSS. Il y a eu une première rencontre, il y a déjà quelques semaines, où il y avait deux personnes de chacun des CIUSSS, je pense, Alain, tu étais là, ils étaient autour de 50 quelques représentants. Et, vraiment, ce groupe de répondants là a la responsabilité de veiller, dans chacun de leur CIUSSS, de l'état de situation des fameuses réévaluations, de la production des réévaluations. Puis l'avantage qu'on recherche en faisant ça, c'est de faire en sorte que, si un CIUSSS a des bonnes pratiques, qu'on puisse les faire migrer à un autre CIUSSS qui aurait peut-être amélioration à copier les pratiques du CIUSSS performant. C'est un échange, vraiment, qu'on veut faire. Ça, c'est... Puis ça, je vous dirais qu'on a... on prend les mérites, au curateur, d'avoir initié cette démarche-là.

Puis pour être sûr d'avoir un facteur de succès... Parce que, là, je ne suis pas rien qu'optimiste dans la vie, on fait des choses, là. Pour être certain... Je m'adresse à madame... Oui. Alors, pour être certain que ça va se réaliser, c'est qu'on a... comme je disais aussi, on a engagé une personne qu'on paie de nos deniers pour... qui est dans le réseau, qui, elle, veille à faire les ponts avec chacun des répondants puis qui est responsable du bon fonctionnement de ce groupe de travail là.

Alors, oui, on fait tout pour faire en sorte de résorber des évaluations, mais non, malheureusement, ce n'est pas nous autres qui les faisons. Puis je ne veux pas lancer la pierre au réseau, là. Je pense qu'actuellement on développe un peu... il faut développer un peu d'empathie à la situation des employés du réseau de la santé, ils en ont par-dessus leurs bottes, on est conscients de ça. Mais rien n'empêche qu'on ne peut pas structurer des choses durant ce temps-là. C'est ce qu'on fait avec les responsables de la qualité du réseau de la santé, qu'on a une excellente collaboration, en passant, là. Il faut juste livrer les rapports d'évaluation, puis là ils vont voir à trouver des solutions pour livrer les rapports d'évaluation parce que c'est leur responsabilité puis c'est la seule... c'est seulement les TS qui peuvent faire des rapports psychosociaux.

Alors, c'est ça, la situation. On la déplore, on est conscients, mais on ne peut pas faire bien, bien plus. Honnêtement, là, on ne peut pas faire bien, bien plus.

**Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) :** Merci. M. le Président, est-ce qu'il...

**Le Président (M. Leitão) :** Vous avez encore une minute, allez-y. À peu près une minute.

**Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) :** Merci. Donc, je voulais savoir aussi, dans votre plan d'action en lien avec la recommandation n° 3, vous avez mis... bien, vous allez mettre en place une action, là, l'action n° 26 : «Sur une base annuelle, prendre des mesures en amont pour les réévaluations concernées». J'aimerais savoir ce que vous entendez par «prendre des mesures en amont pour la réévaluation».

**Le Président (M. Leitão) :** Rapidement, si possible.

**M. Marsolais (Denis) :** Je vais essayer de faire ça vite, là. En amont, c'est annuellement le Curateur public transmet un rapport au réseau pour l'informer de l'ensemble des réévaluations. Cinq mois avant la date d'anniversaire de la réévaluation, nous allons confirmer l'adresse de chacune des personnes et transmettre une lettre individualisée au réseau pour rappeler qu'il y a un rapport à produire. Et, deux mois avant la date de la réévaluation, une communication est réalisée par le curateur délégué pour aviser que la réévaluation est à produire. Ça, c'est en amont, puis il y a tout un mécanisme aussi si jamais on va après l'échéance.

Alors, vraiment, on intervient en amont, puis la beauté de la chose, c'est qu'il va y avoir un répondant dans chacun des CIUSSS. Ça fait que l'adresse qu'on va faire et le drapeau qu'on va lever, cinq mois avant puis deux mois avant, bien, ça va se faire directement au responsable du CIUSSS concerné.

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien. Merci. Merci beaucoup. Alors, voilà, maintenant, on passe du côté de la troisième opposition. M. le député des Îles-de-la-Madeleine, vous avez un bloc qui... 12 minutes. Voilà. Allez-y.

**M. Arseneau :** Oui, merci, M. le Président. Et c'est vraiment le grand luxe, 12 minutes.

**Le Président (M. Leitão) :** Grâce à votre collègue de Rosemont.

**M. Arseneau :** Merci. M. Marsolais, vous avez mentionné à quelques reprises le trésor, le trésor est très au fait de la situation. Moi, j'aime beaucoup les chasses au trésor et j'aimerais savoir, en fait, ce que ça veut dire exactement en termes de capacité budgétaire pour votre organisation, parce que ce que je comprends de cette affirmation-là, c'est que vous n'aviez peut-être pas les moyens de vos ambitions avant. Vous les auriez éventuellement. Qu'est-ce que ça veut dire en termes de progression de moyens financiers pour réaliser le travail?

**M. Marsolais (Denis) :** Bien, Pierre, tu pourras répondre au niveau quantitatif, là, mais ce que je peux vous dire, c'est que je parle souvent du trésor, parce qu'on est très transparents avec notre capacité financière et des besoins qu'on a à réaliser ce qu'on a à réaliser. Et, encore une fois, dans le cadre de la révision des programmes, ils ne peuvent pas être tous au courant de nos dossiers. Évidemment qu'au trésor ce n'est pas vraiment une... il m'appelle presque par mon petit nom, parce que je suis quelqu'un qui demande beaucoup, parce que j'ai des choses à faire puis j'ai besoin souvent de ressources et de ressources financières pour réaliser ces choses-là.

Est-ce qu'on en a assez? On n'en a jamais assez. Mais je pense qu'on a l'ambition de nos moyens. Avec les deux mesures budgétaires qu'on a eues l'année passée et l'autre année avant, on a, je pense, puis Pierre, tu pourras me corriger dans les chiffres, dans les deux projets, autour de 113 millions, là, provenant du ministère des Finances. Donc, je pense qu'on a les moyens de nos ambitions.

Ce qu'il faut faire maintenant, puis la donne... puis on n'en a pas parlé beaucoup, là, des reports de dates, là, je pense qu'il faudrait en parler, mais mon plus grand enjeu actuellement, c'est la pandémie. C'est de tout faire... réussir à faire au même rythme que si la pandémie n'existait pas, et ça, c'est un enjeu important. On met tous la pédale au fond pour... on n'est pas en retard, le projet de loi n'est pas en retard, la numérisation, l'informatisation n'est pas retard aussi, mais il faut toujours être aux aguets, là.

Alors, Pierre, tu peux peut-être répondre de façon plus spécifique au niveau des montants.

• (17 h 10) •

**M. Roy (Pierre) :** Oui. Dans le fond, pour la... les curateurs délégués, on parle de 27 curateurs délégués, donc on parle d'un montant de 2,5 millions récurrent, de notre budget de dépenses pour financer cette hausse de la masse salariale là.

Pour la transformation numérique, comme Me Marsolais le mentionnait, c'est un chiffre de 113 millions, en fait, qui... une partie est autofinancée par notre budget d'immobilisation qu'on avait déjà, et une partie plus importante encore, là, de l'ordre de 78 millions, est de l'argent neuf qui provient du trésor.

Quant au projet de loi, quant à l'implantation du projet de loi, la mesure budgétaire prévoyait une somme de 3,5 millions et l'équivalent de 15 ressources, 15 ressources qui vont être dédiées à l'implantation du projet de loi et qui, après l'implantation, vont aussi servir pour le traitement des mesures d'assistance. Donc, grosso modo, c'est les trois grands piliers, là, je vous dirais, là, au niveau financier et ajout de ressources pour les réformes à venir et à mener ainsi que l'implantation du plan d'action.

**M. Arseneau :** Donc, si je comprends bien, vous êtes satisfaits de ce que le trésor met à votre disposition. Maintenant, la balle est dans votre camp pour réaliser le travail, là, dans les différentes sphères qu'on vient de mentionner.

**M. Marsolais (Denis) :** On est satisfaits, mais on est toujours en demande aussi, là. Parce que, je donne un exemple, la mesure d'assistance qui est prévue dans la loi, où on a prévu, selon l'expertise qu'on a obtenue, et le trésor a ce rapport-là aussi entre les mains, une augmentation importante de demandes d'assistance, il va falloir livrer aussi. Alors, on a évalué le nombre de personnes qu'on aurait de besoin de façon supplémentaire, puis le trésor a ça entre les mains, puis il est conscient que ce n'est pas des chiffres farfelus, là. C'est que si jamais on arrive à ça, bien, je n'ai pas de réponse officielle, là, mais j'ai l'impression que le trésor va être au rendez-vous.

**M. Arseneau :** Merci. Maintenant, j'aimerais parler des choses plus spécifiques quand on... des lacunes, en fait, qui avaient été identifiées par la Vérificatrice générale. Dans les plans de représentation, par exemple, bon, on parlait de l'élaboration, puis de la mise en oeuvre, puis de la révision, là, qui faisaient défaut, notamment 39 % au 31 mars 2019, 39 % des plans qui n'étaient pas révisés. Est-ce qu'en deux ans on a fait des progrès là-dedans? Est-ce qu'aujourd'hui on peut déjà dire que c'est en cours et puis qu'on est passé de 39 %, à 30 %, ou à 25 %, ou à 18 %?

**M. Marsolais (Denis) :** Les chiffres... Sophie, est-ce que tu as des chiffres avec toi?

**Mme Breton (Sophie) :** Oui, bien, dans le fond, si on y va à l'inverse, là, parce que c'est des données clés, il y avait 61 % des plans qui étaient révisés quand le rapport du VGQ est sorti. En 2019-2020, on était rendu à 66 %, donc on avait une progression de 5 %, ça progressait, là, selon notre cible aussi qu'on avait au plan stratégique. Par contre, là, avec l'année présentement qu'on a, je suis vraiment désolée de vous dire qu'on est juste à 43 %, là, de révision. Il reste encore un mois pour en faire, mais c'est clairement plus bas que d'habitude, là.

**M. Arseneau :** Et ça, c'est en raison de la pandémie, c'est ce que vous...

**Mme Breton (Sophie) :** Oui, parce qu'il faut faire une visite avant pour, en tout cas, avoir un contact significatif, là, avec les personnes avant de faire cette révision de plan là. Puis comme il y a eu un ralentissement aussi au niveau des visites puis des bilans, bien, c'est sûr que ça a eu un impact, là, sur la révision des plans. Donc...

**M. Marsolais (Denis) :** Puis c'est la raison pour laquelle, si vous me permettez, qu'on demande un report des échéances qu'on avait inscrites au plan d'action, ce que vous avez entre les mains parce que, pour faire la révision, comme elle vous l'expliquait, ça prend une visite. Puis comme on ne peut pas faire de visite, on ne peut pas faire de révision. Puis on ne peut pas faire plus de visites. Ça fait que les échéances pour les visites aussi doivent être reportées parce qu'à l'impossible nul n'est tenu, là. Puis quand qu'on voudrait, on ne peut pas débarquer. Puis moi, je ne veux pas mettre en péril... Puis même la Santé publique nous a fortement recommandé... Parce que j'ai demandé une opinion, puis j'ai une lettre de la Sécurité civile concernant le réseau, qui l'ont fortement recommandé, de n'absolument pas, même en zone orange, de favoriser une visite.

**M. Arseneau :** Bien, justement, si on parle des visites un peu, là, lorsque vous aviez décidé de moduler les visites, je pense que c'est à partir de 2015.

**M. Marsolais (Denis) :** Oui.

**M. Arseneau :** Bon. Vous les étaliez, si j'ai bien compris. Là, au lieu de les faire annuellement, ça pouvait aux 18 mois ou aux 24 mois, puis il y avait des bilans, puis, bon, tout ça était dans le rapport. Maintenant, on se demandait, on se posait la question à savoir est-ce qu'aujourd'hui vous estimez que cette pratique-là était mal avisée? Est-ce que c'est simplement la recommandation du VG ou est-ce que, par exemple, le consultant qui vous a accompagné pour le plan d'action a recommandé, là, de revenir à des visites annuelles?

**M. Marsolais (Denis) :** Je pense que ce n'était pas mal avisé à l'époque où la décision a été prise parce qu'il faut se mettre dans les circonstances de l'époque, entre 2014 puis 2018. C'était la solution, je pense, à prendre. Ce que la vérificatrice a noté, c'est que la mesure d'évaluation des risques, selon la VG, n'avait pas été faite de façon rigoureuse. C'est ce qui avait été noté. Je vous dis presque mot à mot le rapport, là, parce que je ne l'ai pas appris par coeur, mais certaines notes que je m'en souviens très bien. Et nous, pour s'assurer que... Parce que, là, on va vivre avec ça encore pour quelque temps, là, tant et aussi longtemps que la révision de tous les rapports va être faite, là, puis, les visites, on va pouvoir les faire, on a demandé à un expert. Si vous permettez, je vais vous lire quelques lignes du rapport d'expert. Évidemment, si ces lignes n'étaient pas favorables à ce que je vous dis, je ne vous les lirais pas, là, mais vous présumez qu'elles vont dans le sens... Alors, l'expert nous dit... l'expert, je ne me souviens plus de son... M. Hébert, je crois. Alors : «L'approche de modulation des visites du curateur qui est basée sur la documentation des facteurs de risque et des éléments de protection relatifs au dossier des personnes représentées permet de poser un jugement sur le niveau de risque lié à celles-ci et d'adapter en conséquence la fréquence des visites dans les milieux de vie. Bien que les facteurs de risque ne soient pas issus d'un balisage avec d'autres organisations comparables, j'ai été — c'est lui qui parle — en mesure de constater qu'ils sont cohérents avec la mission de l'organisation et qu'ils représentent bien les enjeux relatifs à la protection des personnes représentées.»

Alors, est-ce que je condamne ce qui a été fait il y a sept, huit ans? Non. Est-ce que ça aurait pu être autrement? Je ne sais pas, peut-être. Mais ce que je peux vous dire, avec le rapport d'expert, c'est que je pense que c'était une bonne décision.

Puis, encore une fois, il y a un contexte, là. On était dans une période, souvenez-vous, de coupures budgétaires à l'époque et qui faisait en sorte qu'on ne pouvait pas cogner à la porte du trésor pour demander des ressources supplémentaires. À l'époque, les curatrices déléguées pouvaient avoir — puis Alain, tu me corrigeras si je dis des niaiseries, là — 160... 170 dossiers, personnes à être responsables. Le niveau acceptable, là, pour faire un job correctement, là, c'est 120 dossiers.

Alors, il fallait prendre des décisions pour évaluer les risques, puis il y a des gens qui n'étaient pas à risque du tout. Ça ne veut pas dire que, parce qu'il n'y avait pas de visite pour ces gens-là qu'il n'y avait pas de suivi, là. Les appels téléphoniques, les contacts avec le réseau, et tout ça, ça suivait tout le temps, là.

La visite, ce n'est pas une finalité en soi pour s'occuper des suivis, pour s'assurer du suivi des personnes dont on est représenté. Il faut des visites. Ça, je suis conscient. Mais ce n'est pas la seule façon pour s'assurer... et moi, que j'aie la conviction que les curatrices déléguées feront bien leur job pour assurer le bien-être de l'ensemble des personnes dont on est responsable. C'est une façon.

**M. Arseneau :** Oui, mais, en même temps, on va y revenir, aux visites annuelles, là, on s'entend là-dessus, là.

**M. Marsolais (Denis) :** Oui. On va y revenir parce que...

**M. Arseneau :** Oui. J'aurais juste une petite dernière question...

**M. Marsolais (Denis) :** On va y revenir parce que, dans un monde idéal, les visites annuelles, c'est ce qu'il faut faire. Le monde idéal.

**M. Arseneau :** D'accord.

**M. Marsolais (Denis) :** Mais, dépendant des circonstances, il faut gérer en fonction des circonstances avec lesquelles on doit composer à une époque donnée.

**M. Arseneau :** D'accord. Juste une petite dernière question, j'ai peut-être 30 secondes.

**Le Président (M. Leitão) :** Rapidement, oui.

**M. Arseneau :** On a parlé de statistiques, et qualité, et de quantité, là, des plans, puis les pourcentages, et tout ça. Qu'en est-il de qualité? Est-ce que là aussi on peut... Parce que ça avait été justement identifié, là, comme une lacune, la qualité des plans.

**M. Marsolais (Denis) :** Alors, je ne veux pas me décharger de la réponse, mais le grand responsable, le grand manitou de la qualité, là, c'est Jean-Clet, alors vas-y, Jean-Clet.

**Le Président (M. Leitão) :** Rapidement, très rapidement.

**M. Gosselin (Jean-Clet) :** ...dans les précédentes évaluations, on a regardé si le plan, suite à une visite, était personnalisé, si on retrouvait des éléments dans le dossier de la personne qui concernent sa situation. Ça fait qu'on s'assurait que, dans le plan... le plan était personnalisé.

Dans le nouveau plan, on va s'attendre à ce qu'il soit toujours personnalisé, le plan personnalisé pour la personne. C'est dans notre loi d'ailleurs, d'établir une relation personnelle avec les personnes représentées. Puis on va aussi vérifier s'il y a des enjeux qui n'ont pas été soulevés qui seraient dans le dossier. On va aller regarder plusieurs aspects du dossier au niveau de leur qualité pour s'assurer que le service qui est rendu est aussi de qualité...

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien.

**M. Gosselin (Jean-Clet) :** ...et pas seulement quantité de...

**Le Président (M. Leitão) :** Merci. Merci beaucoup. Alors, on revient du côté gouvernemental pour un dernier bloc d'à peu près sept minutes. Je ne sais pas qui...

**Des voix :** ...

**M. Marsolais (Denis) :** M. le Président.

**Le Président (M. Leitão) :** Oui.

**M. Marsolais (Denis) :** Sans vouloir enlever du temps à la députée de Westmount—Saint-Louis, je pense qu'il y a un aspect important qu'il faudrait traiter. C'est drôle que je renverse... c'est moi qui pose les questions, là, mais... Vous avez un document qu'on vous a envoyé concernant le report de certaines dates d'échéance, et la Vérificatrice générale nous a dit qu'une fois que le dépôt d'un plan d'action est déposé entre vos mains, c'est votre responsabilité, à la commission, de statuer sur la pertinence des reports, je ne voulais juste pas qu'on l'oublie.  
• (17 h 20) •

**Le Président (M. Leitão) :** Oh non! on ne va pas oublier. Mais là on revient du côté gouvernemental. Donc, un dernier bloc gouvernemental d'à peu près six minutes.

**M. Caron :** Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Leitão) :** Oui, M. le député de Portneuf, allez-y.

**M. Caron :** On a, depuis tout à l'heure, entendu... en tout cas, moi, j'ai appris beaucoup de choses et puis, en effet, je suis... j'aime entendre votre enthousiasme, mais je vous fais bien confiance et j'espère que tout ça sera mené à bon terme et le plus rapidement possible, dans les délais, finalement.

Mais parmi les 36 actions du plan, on en a donc survolé quelques-unes, lesquelles est-ce que vous jugez prioritaires? Vous allez commencer par quoi finalement? Lesquelles sont prioritaires?

**M. Marsolais (Denis) :** Je vais essayer de faire ça... une réponse courte. Alors, les recommandations du Vérificateur général font en sorte que ces recommandations et les actions, tout le monde souhaite d'atteindre 100 % de résultats à terme. Alors, je vous dirais habilement que 100 % des 36 actions sont importantes. Évidemment qu'il y a action qui sont phares, là. L'action... tout ce qui entoure... vous l'avez dans les napperons, là, tout ce qui entoure le projet de loi, les mesures de représentation, qui devient un statut juridique, tout ce qui entoure mobilisation-personnes qui est un enjeu important, puis par chance, on avait pris de l'avance. On avait décelé cette faiblesse-là. Donc, ce sont deux mesures phares et les autres actions se greffent à tout ça, là.

Alors, je vous dirais que si vous me disiez de privilégier deux actions particulières, bien c'est de faire en sorte que le nouveau plan de représentation voie le jour le plus rapidement possible et s'il voit le jour le plus

rapidement possible, bien ça veut dire qu'on va réinstaurer les visites annuelles, parce que, comme je vous expliquais à quelques reprises, pour faire une révision du plan de représentation, bien on fait... il faudra faire des visites.

Mais entretemps, il y a quand même 98 % des plans actuels dans la présentation qui sont effectifs, qui sont en force, là. Pas avec la nouvelle formule, mais il y a quand même 98 % des personnes représentées qui ont un plan de représentation. Puis parmi les 98 % qui ont un plan de présentation, 99,9 % ont un plan de présentation complet. 10... bien, en fait, il y a 19 dossiers qui... 19 personnes qui n'ont pas encore de plan de représentation ou qui n'ont pas de plan de représentation complet. Alors, on a cheminé quand même, là. Est-ce que je réponds bien à votre question?

**M. Caron :** Oui. Oui, oui, c'est parce qu'il y a une petite différence entre l'écran à la télévision, l'écran... Je pensais que vous n'aviez pas terminé.

**M. Marsolais (Denis) :** Je parle trop vite.

**M. Caron :** Oui, ça répond. Écoutez, je comprends que tout ça, c'est intimement lié et que pour évoluer, il faut bien commencer par quelque chose. Moi, je reprendrais un petit peu... tout à l'heure, une de mes collègues vous a posé une question concernant le personnel. Puis là, si je regarde la structure actuellement, donc on a les curateurs délégués, les conseillers aux opérations, directeurs territoriaux, directeurs du soutien à la qualité, tout à l'heure vous nous parliez d'une nouvelle direction qui a été mise en place, la direction générale des services aux personnes, la direction de la recherche. C'est... Comment... Est-ce qu'on peut en savoir un peu plus sur votre structure? En tout cas, quelle est la responsabilité de chacun finalement? Parce que l'essence... Et je sais qu'il faut une structure, bien entendu, mais on s'entend. En tout cas, moi, je suis à même de penser que le service aux citoyens est absolument prioritaire. Donc, est-ce que les intervenants sur le terrain, finalement, on ne leur laisse pas suffisamment de place en rapport au nombre de personnes qui sont encadrantes?

**M. Marsolais (Denis) :** On a créé, si vous voulez, dans le cadre de la grande transformation, des équipes quasi distinctes de gens qui livrent des choses sur le terrain qui doivent livrer notre mission première.

Pour répondre à une question tantôt, combien qu'on était dans la nouvelle direction de transformation — puis on vient de m'envoyer un texto, là, je ne le savais pas par coeur — on est... il y a 175 personnes qui ont la responsabilité de gérer le changement et de voir à faire atterrir les projets et de suivre les projets. Il y a le volet informatique aussi là-dedans. Ça fait qu'il y a quand même 175 personnes. Il y a sept équipes différentes pour chaque portion de la transformation, qui est composée des gens provenant de l'équipe à Alain. L'équipe à Alain a 400 personnes sous sa responsabilité, et des gens provenant aussi de la gestion de programme puis de la gestion des différents dossiers.

Le directeur des opérations est copromoteur de l'ensemble du projet de loi et incluant le plan de représentation, avec une personne qui était attitrée exclusivement pour livrer le projet de loi, qui se nomme Pierre Lamarche, qui était, avant, directeur des opérations. Pierre connaît très bien l'organisation, connaît très bien les enjeux de la loi.

Et toutes les autres directions, bien, c'est des directions qui collaborent à travers les équipes, les sept équipes, pour faire en sorte qu'il y ait une cohérence dans la livraison des différents chantiers : mobilisation-personne, projets de loi, numérisation. Les ressources humaines aussi sont impactées dans une des équipes. Les directions des communications évidemment sont impactées aussi dans une des équipes parce qu'il faut livrer tout ça puis faire connaître ça.

Alors, tout le monde a l'épaule à la roue, je vous dirais. Il y a vraiment une structure, là... j'allais dire pyramidale, là, mais dans un sens positif du terme, qui fait en sorte que tout le monde est impacté à différents degrés toujours en préservant... puis ça, c'est ma... c'est la prunelle de mes yeux pour moi, toujours en préservant la livraison de notre mission première, ça veut dire de prendre soin et s'assurer du bien-être des personnes qu'on représente et de surveiller adéquatement les curateurs, les tuteurs privés. Encore une fois, on ne vous dit pas qu'on n'en échappe jamais, mais je pense que la moyenne est bonne au bâton. Honnêtement, là, suivre 13 400 personnes, suivre près de 9 500 curateurs privés, je pense qu'on s'en tire assez bien.

Puis si vous me permettez 30 secondes de plus pour...

**Le Président (M. Leitão) :** 15 secondes.

**M. Marsolais (Denis) :** 15 secondes, je vais en avoir assez pour avoir beaucoup de reconnaissance auprès de l'ensemble des employés. Je vous dirais que tout le monde... le sentiment d'empathie chez moi qui était peut-être enfoui un peu dans mes jobs antérieures, je peux vous dire qu'il prend toute sa place depuis que je suis ici. Puis les gens...

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien.

**M. Marsolais (Denis) :** ...ont tous cette particularité-là.

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien. Merci, merci beaucoup, M. Marsolais. Alors, voilà, nous arrivons à la fin et à un dernier bloc, un dernier bloc pour l'opposition officielle d'à peu près sept minutes. J'ai besoin, chers collègues, de votre consentement parce qu'on va dépasser le temps. Consentement? Je ne vois pas de...

**Une voix :** Consentement.

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien. Donc, Mme la députée de Westmount—Saint-Louis, c'est à vous pour sept minutes. Allez-y.

**Mme Maccarone :** Oui. «We always save the best for last», c'est bon. Merci beaucoup, M. le Président. Je vais y aller rapidement, sept minutes, ce n'est pas long. Juste rappeler un peu l'objectif de l'audit de la Vérificatrice générale et le critère d'évaluation. On sait que le Curateur public, on s'attend que, pour le plan de représentation, on a une qualité pour chaque personne inapte puis qu'on veut effectuer un suivi afin d'y apporter des ajustements au besoin. Ça me fait rappeler un peu des débats que nous avons eus lors du projet de loi n° 18, quand nous avons discuté de vérification d'antécédents judiciaires.

**M. Marsolais (Denis) :** Oui.

**Mme Maccarone :** Me Marsolais, vous vous en souvenez que c'était probablement un de nos plus gros débats à ce sujet, puis je le mentionne aussi parce que ça se peut que ça figure dans un futur rapport de la Vérificatrice générale dans l'année prochaine ou les années qui vont nous suivre. Parce qu'on a discuté beaucoup de cet enjeu, c'est très important, nous avons eu en tête puis nous devons mettre en place des mécanismes pour mieux protéger des personnes qui vont utiliser les mesures d'assistance aux majeurs. Alors, je voulais savoir quelles démarches ont été prises à date pour s'assurer que ce lien puis des partenariats sont développés ainsi qu'aussi il faut réserver du budget pour faire ces démarches. Alors, je veux juste vous entendre là-dessus. Puis pas trop long parce que j'ai deux autres questions.

**M. Marsolais (Denis) :** Je vais répondre en 30 secondes. Je vais essayer de faire un homme de moi. Alors, les antécédents judiciaires, c'est dans le cadre de la mesure d'assistance, souvenez-vous, où, dans tous les cas, on va accorder... on va nommer un assistant. On aura fait au préalable la vérification des antécédents judiciaires. Je suis déjà en pourparlers avec, pour ne pas le nommer, SOQUIJ qui détient le plumitif puis qui est en mesure de donner l'information, pour créer une passerelle informatique qui va nous permettre, dans chacun des dossiers, de faire la demande automatiquement puis donner une réponse automatiquement si elle est positive ou négative.

**Mme Maccarone :** Alors, c'est sûr, on n'aura pas de retard parce que je sais que le but du rapport puis de la vérificatrice, c'est d'éviter les reports, les retards. Alors, ceci, ce serait fait?

**M. Marsolais (Denis) :** Oui.

• (17 h 30) •

**Mme Maccarone :** O.K. Excellent. Ça m'amène une deuxième question pour vous. C'est par rapport au droit de vote. J'ai eu l'occasion de partager au débat par rapport au projet de loi n° 85, le projet de loi n° 85 qui va quand même nous amener à une prochaine étape pour un droit de vote par correspondance. Puis, comme vous le savez aussi, à l'intérieur de nos débats que nous avons eus pour le projet de loi n° 18, nous avons maintenant le droit qui était accordé à des personnes qui sont peut-être sous la responsabilité du curateur d'avoir le droit de vote. Alors, on aura des élections municipales qui auront lieu en novembre, on aura des élections scolaires, au moins pour le réseau anglophone, qui s'en viennent. Alors, je voulais savoir quelles mesures sont en place pour s'assurer que ces personnes vont avoir les informations nécessaires et l'accompagnement nécessaire, incluant les démarches qui ont été faites avec le Directeur général des élections.

**M. Marsolais (Denis) :** Bien, on était en contact avant l'élaboration du projet de loi n° 18 avec le directeur, avec Pierre Reid, pour s'assurer que... Puis il était, je vous dirais, heureux de cette démarche qu'on souhaitait que tout le monde soit au même niveau, qu'il y ait un droit de vote. Et donc la loi, une fois qu'elle va être en vigueur, automatiquement tous les gens auront droit de vote, sauf... il y a une exception, souvenez-vous, puis le ministre a très bien décidé que c'est vraiment une exception d'exception, où le travailleur social, dans son rapport psychosocial, préciserait une impossibilité pour une personne d'être en mesure de voter. Mais le principe général, là, sauf exception, c'est que tout monde a le droit de voter, qui était une iniquité flagrante pour les personnes qui auront une mesure d'incapacité ou qui seront déclarées incapables comparativement, puis j'y vais très rapidement... Souvenez-vous que les gens qui avaient un mandat d'incapacité homologué, eux, parce que ce n'était pas un régime de protection, pouvaient voter de toute façon. Alors, c'était complètement inéquitable par rapport à une personne qui avait un régime de protection versus une personne qui a fait un mandat puis qui est devenu inapte, et donc qui a eu homologation de son mandat. Souvenez-vous de cette distinction-là?

**Mme Maccarone :** Oui, je m'en souviens très bien, c'est plus une question de savoir, parce que nous avons des élections qui s'en viennent dans les mois prochains, si ces gens vont avoir la possibilité de participer.

**M. Marsolais (Denis) :** O.K. Bien, ce que j'allais dire, c'est que, inquiétez-vous pas, les groupes communautaires qui sont toujours en contact avec nous vont s'occuper avec grand plaisir d'informer... on va le faire, nous, de notre côté, mais d'informer, dans chacune de leur région que, maintenant, leurs membres sont en mesure de voter.

**Mme Maccarone :** O.K., excellent. J'ai deux autres sujets. Là, on a parlé beaucoup de formation, mais moi, ma question est vraiment précise. On a beaucoup de discussions par rapport à la formation...

**Le Président (M. Leitão) :** Deux minutes, deux minutes.

**Mme Maccarone :** ... — bon, j'aurai juste une question, d'abord, merci, M. le Président — par rapport à la formation de la population, très précise, par exemple, quand on parle d'Hydro-Québec, quand on parle des banques, quand on parle de Bell, Vidéotron, puis on a une représentation temporaire, pour les personnes qui vont accompagner les gens qui se retrouvent en situation de vulnérabilité, est-ce que cette formation est faite, prévue? Et c'est quoi, le plan d'action pour ceci?

**M. Marsolais (Denis) :** Oui. On a tout un plan d'action relativement aux partenaires avec un grand P, là, dans le sens large auquel, moi, j'ai une job à faire. Là, j'en ai à peu près une quinzaine, là, à faire dans les deux prochaines semaines, Vidéotron, Hydro-Québec et tout ça. Là, les banques, les institutions... J'ai pas mal fait les plus... pas importants, là, mais où il y a plus d'incidence, les gens sont informés. Il y a des webinaires qui sont offerts sur notre site Web à la population pour se brancher et pour avoir de l'information concernant la loi, il y a une infolettre. Le premier webinaire qu'on a fait la semaine dernière, là, en l'espace de... — je ne veux pas dire de niaiseries, là — de quelques heures, je pense, 1 000 personnes se sont inscrites. Alors, on en a rajouté depuis le temps, là. Alors, il y a tout... des modes de communication qui vont être à la disposition de la population, parce que, plus le temps va se rapprocher de juin 2022, plus l'information va être plus précise. Au début, c'était de l'information générale de la loi. Là, on va aller vraiment avec des cibles, avec des groupes-cibles pour donner la bonne information aux bonnes personnes, et je vous dirais que le nirvana de l'information va se situer entre janvier 2022 à juin 2022, avec une petite pause pour l'été, puis de septembre 2022 à décembre 2022.

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien.

**Mme Maccarone :** J'espère qu'à l'intérieur de cette portion, on va avoir aussi le plaisir de vous entendre dans un futur... — parce que je sais que je n'ai plus de temps — par rapport aux projets pilotes, dont nous avons déjà discuté, pour venir en aide pour les communautés plus éloignées des bureaux du Curateur public.

**M. Marsolais (Denis) :** Oui, et la campagne de publicité avec une ambassadrice qu'on a... qui est avec nous, avec... voyons, Kim Thúy, on fait des capsules actuellement pour que ces... soient diffusées pour la population, qui donnent l'information. Kim Thúy rencontre le curateur, un médecin, un travailleur social, un notaire, un avocat. Ça fait que ça va faire vraiment une information qui va déterminer le rôle de chacun dans tout ce processus-là.

**Le Président (M. Leitão) :** Très bien. Merci, merci, merci beaucoup, M. Marsolais. Bravo, là, on a réussi à passer à travers tout un marathon, mais franchement merci, merci de votre présence, de votre participation ainsi que celle de votre équipe, aussi Mme Leclerc — vous êtes toujours là — l'équipe du Vérificateur général, merci aussi de votre aide et de votre participation à cette commission.

Alors, la commission suspend ses travaux quelques instants, collègues, pour se réunir en séance de travail afin de statuer sur les observations, conclusions et recommandations. Et encore une fois, je vous remercie, M. Marsolais et votre équipe. Et, chers collègues, n'oubliez pas que vous devez vous débrancher et vous rebrancher tout de suite après. Alors, à très bientôt, et merci.

*(Fin de la séance à 17 h 36)*