

Le Curateur public
du Québec



Rapport annuel de gestion
2010-2011

Québec 

Rapport annuel de gestion 2010-2011

Le contenu de cette publication a été rédigé et édité par le Curateur public du Québec.
Il est également offert en format PDF sur le site Web de l'organisme.

Impression : Imprimerie Héon & Nadeau Ltée

Ce document a été imprimé sur du papier contenant 100 % de fibres recyclées après consommation.

Pour des renseignements sur cette publication ou sur toute autre activité du Curateur public du Québec,
s'adresser à :

Le Curateur public du Québec
600, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : 514 873-4074
Sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : 514 873-4972
Site Web : www.curateur.gouv.qc.ca

Dépôt légal - 2011
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-550-63280-1 (Imprimé)
ISBN : 978-2-550-63279-5 (pdf)
ISSN : 1705-2017 (Imprimé)
ISSN : 1705-2025 (pdf)

© Gouvernement du Québec, 2011

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

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2010-2011. Conformément aux règles établies par la Loi sur l'administration publique, il rend compte des résultats atteints au regard du plan stratégique, de la Déclaration de services aux citoyens et des autres exigences législatives et gouvernementales.

Je dépose également les états financiers des comptes sous administration au 31 décembre 2010, tel que l'exige la Loi sur le curateur public.

Veuillez accepter, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

La ministre de la Famille,



Yolande James
Novembre 2011

Madame Yolande James
Ministre de la Famille
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2010-2011.

Ce rapport présente les résultats du Curateur public pour la cinquième année d'application de son Plan stratégique 2006-2010 et ceux de la troisième année de la Déclaration de services aux citoyens. Vous y trouverez aussi, en plus d'une présentation de la mission du Curateur public et des faits saillants de l'année, les renseignements relatifs à l'utilisation des ressources accordées à l'organisme et un compte rendu de l'application de diverses exigences législatives et gouvernementales.

Je vous transmets également les états financiers des comptes sous administration au 31 décembre 2010.

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

La curatrice publique,



Diane Lavallée
Novembre 2011

Table des matières



Message de la curatrice publique	7
Déclaration du comité de direction attestant la fiabilité des données et des contrôles	9
Rapport de validation de la vérification interne	10
Faits saillants	11
1. LA PRÉSENTATION DU CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC	
1.1 Une mission unique au Québec	13
1.2 Les caractéristiques des personnes représentées par autrui	17
2. LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE	
Orientation 1 : S'assurer que toute personne sous régime de protection public reçoit le suivi que requiert sa condition	23
Axe 1 : La protection des personnes	23
Axe 2 : La gestion des patrimoines	25
Axe 3 : La circulation de l'information	26
Orientation 2 : Favoriser la prise en charge des personnes inaptes par la famille et par les proches	26
Axe 1 : L'information et le soutien	26
Axe 2 : La surveillance des mesures de protection privées	27
Orientation 3 : S'assurer de la collaboration en réseau des intervenants engagés dans la protection des personnes inaptes	28
Axe 1 : Les réseaux de services	28
Axe 2 : Les réseaux de réflexion	29
Orientation 4 : Le développement des compétences	30
Axe 1 : La formation de la main-d'œuvre	30
Axe 2 : La planification de la main-d'œuvre	31
Axe 3 : L'amélioration des services	31
3. LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	
3.1 L'accessibilité et l'accueil	32
Vous faciliter l'accès à nos services	32
Vous accueillir avec courtoisie et vous répondre avec diligence	33
Vous informer clairement et rapidement	33
3.2 La protection des personnes et de leurs biens	34
Si vous êtes représenté par un proche, nous restons en contact avec votre tuteur ou votre curateur.	34
Si vous êtes une personne mineure dont les parents gèrent le patrimoine	34
Si vous êtes représenté par le Curateur public	35
3.3 L'exigence de qualité	37
3.4 Pour un signalement ou une urgence	38
3.5 Pour déposer une plainte	39

4. UTILISATION DES RESSOURCES	
4.1 Les ressources humaines	41
4.1.1 Le personnel	41
4.1.2 La planification de la main-d'œuvre	41
4.1.3 La santé au travail	42
4.1.4 La prévention du harcèlement	42
4.1.5 La formation	42
4.1.6 Le développement de l'éthique	42
4.2 Les ressources informationnelles	42
4.3 Les ressources financières	44
4.3.1 Les ressources budgétaires et financières	44
4.3.2 La Politique de financement des services publics	45
5. LES AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES	
5.1 La Politique linguistique	47
5.2 L'accès à l'information	47
5.3 La protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information	49
5.4 Le Programme d'accès à l'égalité	49
5.5 Les primes au rendement	51
5.6 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	51
5.7 Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015	52
5.8 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	52
5.9 Le suivi des recommandations du Protecteur du citoyen	52
5.10 Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	53
5.11 Le développement durable	53
6. LES ANNEXES	
Annexe A – Liste et coordonnées des bureaux du Curateur public	56
Annexe B – Organigramme au 31 mars 2011	57
Annexe C – Les comités consultatifs du Curateur public	58
Annexe D – États financiers des comptes sous administration de l'exercice clos le 31 décembre 2010	
LISTE DES TABLEAUX	
Tableau 1 : Personnes bénéficiant de mesures de protection	17
Tableau 2 : Proportion, selon le sexe, des personnes bénéficiant de mesures de protection au 31 mars 2011	18
Tableau 3 : Adultes et mineurs bénéficiant de mesures de protection au 31 mars 2011	18
Tableau 4 : Personnes admises sous régime de protection et mandats homologués entre le 1 ^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011	18
Tableau 5 : Adultes sous régime de protection selon la région sociosanitaire au 31 mars 2011	20
Tableau 6 : Mineurs sous régime de protection privé selon la région sociosanitaire au 31 mars 2011	21
Tableau 7 : Nombre et nature des demandes de consentement	36
Tableau 8 : Plaintes reçues	39
Tableau 9 : Motifs des plaintes traitées	40
Tableau 10 : Répartition du personnel selon le regroupement d'emploi et le sexe au 31 mars 2011	41
Tableau 11 : Répartition de l'effectif par grands secteurs d'activité au 31 mars 2011	41

Tableau 12 : Ressources informationnelles - Dépenses planifiées et réelles pour la période 2010-2011	43
Tableau 13 : Ressources informationnelles - Nombre de projets pour la période 2010-2011	43
Tableau 14 : Dépenses comparées au budget et aux dépenses de l'exercice précédent	44
Tableau 15 : Coût des services tarifés	45
Tableau 16 : Coût des services non tarifés	46
Tableau 17 : Nombre de demandes d'accès à l'information reçues	47
Tableau 18 : Nombre de demandes d'accès à l'information traitées	48
Tableau 19 : Nombre d'employés réguliers	49
Tableau 20 : Embauche totale en 2010-2011	49
Tableau 21 : Embauche de membres de groupes cibles en 2010-2011	49
Tableau 22 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par catégorie d'emploi : résultats annuels comparatifs	50
Tableau 23 : Embauche de femmes en 2010-2011	50
Tableau 24 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier : résultats annuels comparatifs	50
Tableau 25 : Taux de représentativité au 31 mars 2011 des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier : résultats par regroupement d'emploi	50
Tableau 26 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier en 2010-2011	51
Tableau 27 : Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	51
Tableau 28 : Autres mesures ou actions	51
Tableau 29 : Primes au rendement	51

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Adultes sous régime de protection public selon l'âge et le sexe au 31 mars 2011	19
Graphique 2 : Adultes sous régime de protection privé avec surveillance selon l'âge et le sexe au 31 mars 2011	19
Graphique 3 : Adultes dont le mandat en prévision de l'invalidité a été homologué selon l'âge et le sexe au 31 mars 2011	19
Graphique 4 : Adultes sous régime de protection public selon la cause d'invalidité au 31 mars 2011	20
Graphique 5 : Adultes admis sous régime de protection public selon la cause d'invalidité entre le 1 ^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011	20
Graphique 6 : Adultes sous régime de protection public selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2011	21
Graphique 7 : Adultes sous régime de protection privé avec surveillance selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2011	21
Graphique 8 : Mineurs sous régime de protection privé selon l'âge et le sexe au 31 mars 2011	22
Graphique 9 : Mineurs sous régime de protection privé avec surveillance selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2011	22

MESSAGE DE LA CURATRICE PUBLIQUE

C'est avec grande fierté que je vous présente les résultats des actions du Curateur public pour l'exercice 2010-2011. Ils témoignent en effet de l'amélioration constante des services que nous offrons pour assurer la qualité de vie et le respect des droits des personnes inaptes et pour soutenir celles et ceux qui remplissent le rôle de protection d'un proche.

Ce rapport annuel de gestion constitue en quelque sorte le bilan de mon premier mandat comme curatrice publique. Vous y verrez comment nous avons poursuivi nos efforts pour atteindre les objectifs ambitieux de notre Plan stratégique 2006-2010 et pour concrétiser les engagements de notre Déclaration de services aux citoyens. Et j'aurai l'honneur de maintenir le cap au cours des cinq prochaines années, le gouvernement m'ayant confié un second mandat à titre de curatrice publique.

Ces mandats, je les ai acceptés avec enthousiasme et détermination. Avec enthousiasme d'abord, parce que je suis fermement convaincue du rôle essentiel du Curateur public dans la protection des personnes inaptes, celles que je représente directement et celles dont la famille et les proches assurent la protection. Je sais que le personnel du Curateur public partage cet engagement et qu'il ne ménage aucun effort pour que nous puissions toujours mieux protéger ces personnes, veiller au respect de leurs droits et de leur autonomie, assurer la saine gestion de leur patrimoine et agir pour prévenir et faire cesser les situations de maltraitance ou d'abus dont elles pourraient être victimes.

Ma détermination s'exprime aussi devant les défis que les années à venir poseront au Curateur public et à la société québécoise dans son ensemble. Le vieillissement de la population, entre autres, entraînera en effet une augmentation du nombre de personnes qui auront besoin de protection. Je veux que ces citoyens puissent, eux aussi, être protégés de la meilleure façon possible, avec des mesures qui soient les moins privatives de leurs droits et les plus respectueuses de leurs capacités.

Je veux aussi que le Curateur public, comme organisation, témoigne non seulement d'une rigueur exemplaire dans la gestion des fonds publics qui lui sont confiés, mais qu'il puisse aussi en rendre compte en toute transparence à la population et au gouvernement du Québec.

À tous ces égards, le Curateur public n'a cessé de s'améliorer au cours des dernières années, et il continuera de le faire en maintenant son exigence de qualité toujours aussi élevée.

Ainsi, nous connaissons mieux les personnes dont le tribunal nous a confié la protection, leurs besoins et leur milieu de vie. Nous les rencontrons et leur rendons visite régulièrement, nous nous assurons qu'elles reçoivent les soins et les services dont elles ont besoin et nous administrons leur patrimoine avec rigueur pour qu'elles puissent en tirer des bénéfices, avec un souci constant pour leur qualité de vie et leur bien-être. Nous avons resserré nos liens avec nos partenaires, engagés eux aussi auprès des personnes inaptes, qui leur prodiguent des soins, leur versent des prestations et leur fournissent des services. Les progrès que nous avons faits au cours des cinq dernières années sont appréciables, comme vous pourrez le constater dans ce rapport.

Vous verrez aussi que notre approche envers les familles et les proches qui assument la représentation d'une personne inapte ou encore la tutelle des biens d'un mineur est mieux définie qu'auparavant. Nous avons en effet adopté de nouvelles politiques qui affirment notre volonté de renforcer notre présence auprès d'eux pour mieux les soutenir et les aider dans l'exercice de leur rôle, tout en exerçant une surveillance efficace. Nous avons aussi voulu mieux comprendre leurs besoins dans l'accomplissement de leurs responsabilités à titre de représentants en effectuant différents sondages et études.

Par ailleurs, nous avons poursuivi la réflexion sur l'actuel dispositif de protection des personnes inaptes, en collaboration avec nos principaux partenaires. J'ai la conviction que, comme société, le Québec doit garantir à ces personnes, dont le nombre va croissant, l'accès à des mesures de protection encore plus efficaces, adaptées à leurs besoins, respectueuses de leurs volontés et du rôle primordial de leur famille et de leurs proches.



C'est ce à quoi nous travaillons, avec le souci de faire évoluer nos services et nos façons de faire pour que le Curateur public soit en mesure de répondre toujours mieux aux besoins présents et à ceux de l'avenir, et pour qu'il mobilise tous ceux et celles qui ont un rôle essentiel à remplir auprès des personnes inaptes.

Le présent rapport annuel de gestion rend compte de cette évolution, et c'est avec fierté que je vous invite à en prendre connaissance.

La curatrice publique,

A handwritten signature in black ink, reading "Diane Lavallée". The signature is written in a cursive, flowing style.

Diane Lavallée

DÉCLARATION DU COMITÉ DE DIRECTION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES

L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats et de l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents relèvent de la responsabilité de la direction du Curateur public.

Tout au long de l'exercice financier, nous avons veillé à ce que le Curateur public maintienne des systèmes d'information de gestion et des mesures de contrôles fiables, destinés notamment à assurer le suivi de la réalisation des objectifs du Plan stratégique 2006-2010 et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

La Direction de la vérification interne et des enquêtes a aussi évalué le caractère plausible et cohérent des résultats et des explications présentés au regard des objectifs poursuivis et a rédigé un rapport de validation en ce sens. Le Vérificateur général du Québec a audité les états financiers des comptes sous administration.

Nous déclarons que le rapport annuel de gestion 2010-2011 du Curateur public présente fidèlement les résultats obtenus par rapport à tous ses engagements. À notre connaissance, les données et les contrôles s'y rattachant sont fiables et décrivent fidèlement la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

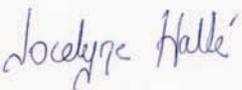
Le comité de direction,



Diane Lavallée, curatrice publique



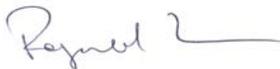
Nicole Filion, directrice générale des affaires juridiques



Jocelyne Hallé, secrétaire générale et directrice du Bureau des plaintes



Pierre Lamarche, directeur général des services aux personnes



Raynald Leblanc, directeur général de l'administration, de la planification et des communications

Novembre 2011

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Diane Lavallée
Le Curateur public du Québec

Madame la curatrice publique,

Nous avons procédé à l'examen de l'information figurant dans le rapport annuel de gestion 2010-2011 du Curateur public du Québec, à l'exception des états financiers des comptes sous administration, dont la responsabilité de l'audit est confiée au Vérificateur général du Québec. La responsabilité de la fiabilité et de la divulgation de l'information incombe à la direction du Curateur public du Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer la plausibilité et la cohérence de l'information fournie, en nous basant sur le travail que nous avons mené au cours de notre examen. Ce dernier ne constitue pas un audit.

Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser les calculs, à échanger avec les unités administratives sur l'information fournie et à leur demander des précisions au besoin.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.



Guy Lavallée, CA
Directeur de la vérification interne
et des enquêtes

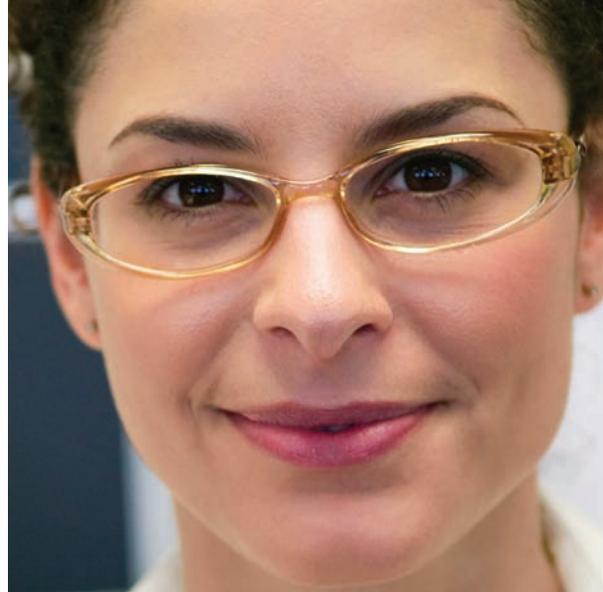
Québec, novembre 2011

FAITS SAILLANTS

- En ce qui concerne les services aux personnes représentées, le Curateur public a poursuivi activement sa démarche d'amélioration continue :
 - Pour une deuxième année consécutive, il a atteint ses objectifs de visites aux personnes inaptes, qu'elles soient représentées ou en instance de l'être.
 - Il a réduit de 5 % le délai moyen pour la production de l'inventaire des nouvelles personnes qu'il représente.
 - Il a répondu à plus de 8 000 demandes de consentement dans le délai prescrit dans 100 % des cas et a assumé une augmentation de 10 % des demandes reçues en dehors des heures d'ouverture.
- Les visites de la curatrice publique dans les régions du Québec ont permis à M^{me} Diane Lavallée de rencontrer plusieurs intervenants actifs auprès de personnes inaptes et d'échanger avec eux sur la mission du Curateur public et sur leur contribution à la qualité de vie de ces personnes.
- La Politique sur la tutelle des biens du mineur a été adoptée au printemps 2010. Son objectif est de mieux informer les tuteurs et de leur fournir du soutien et de l'accompagnement le plus tôt possible. Le Curateur public joue ainsi un rôle accru dans l'apprentissage des responsabilités des représentants légaux, tout en diminuant les risques de dilapidation du patrimoine.
- La Politique sur la tutelle et la curatelle privées du majeur inapte a été adoptée en novembre 2010. Elle orientera les interventions du Curateur public à l'égard des conseils de tutelle et des représentants légaux. Trois grands enjeux sont au cœur de cette politique, soit la participation de la famille et des proches, la consolidation des partenariats et le double rôle de soutien et de surveillance du Curateur public.
- La Politique sur l'exercice du droit de vote des personnes représentées est entrée en vigueur à l'été 2010. Elle définit le rôle du Curateur public quant à l'exercice de ce droit lors d'élections régies par la loi fédérale ou par les lois du Québec.
- Le Curateur public a complété la deuxième étape des travaux qu'il a entrepris avec ses principaux partenaires, en 2008, pour revoir le dispositif québécois de protection des personnes inaptes et pour faire en sorte qu'il soit en mesure d'assurer la meilleure protection possible à celles qui en auront besoin dans les années à venir. Il a produit des documents de référence et des outils pour faciliter la consultation de ses partenaires et l'examen des pistes de solutions envisagées.
- Le Curateur public a collaboré à la préparation du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015. Lancé par la ministre responsable des Aînés, M^{me} Marguerite Blais, en juin 2010, ce plan d'action reflète la préoccupation du Curateur public en ce qui a trait au vieillissement de la population et aux enjeux qu'il suscite.
- Le Curateur public a adopté son Plan d'action 2010-2013 à l'égard des personnes handicapées. Ce plan intègre des mesures visant à répondre aux dispositions de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale ainsi que des orientations gouvernementales de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, adoptée en juin 2009.
- Le Curateur public a continué d'accroître sa présence dans différents médias avec, entre autres, une campagne publicitaire nationale. Il cherche ainsi à sensibiliser la population à l'inaptitude et à mieux faire connaître sa mission. Il a également fait paraître plusieurs articles et infopublicités dans des publications aussi variées que *Protégez-Vous.ca*, *L'Observatoire de l'administration publique*, *Le Point*, *L'itinéraire*, *J.E.* et *Légitime dépense*.
- Le Curateur public a participé activement aux efforts gouvernementaux visant à augmenter la représentativité des membres de communautés culturelles, des anglophones, des personnes handicapées et des autochtones. Le taux de représentativité des membres des groupes cibles a presque doublé depuis le début de la mise en œuvre du plan stratégique, passant de 7 % à 14 % en cinq ans.
- Le nombre de demandes de renseignements concernant le mandat en prévision de l'inaptitude a augmenté de 43 % depuis cinq ans.
- Le Curateur public a continué de faire évoluer ses systèmes informatiques dans le but de se doter d'une infrastructure technologique sécuritaire, fiable et performante. Les travaux entourant l'architecture de la planification stratégique des technologies de l'information (PSTI) se sont achevés et les premières livraisons du programme sont amorcées. L'arrivée du nouvel écran de travail et des applications Web plus conviviales ainsi que la numérisation de certains documents permettront entre autres d'assurer une meilleure organisation du travail et d'améliorer la représentation des personnes inaptes.

Section 1

La présentation du Curateur public du Québec



1.1 UNE MISSION UNIQUE AU QUÉBEC

Le Curateur public est une instance administrative du gouvernement du Québec, qui nomme une personne à titre de curatrice ou de curateur public pour un mandat de cinq ans, rôle que M^{me} Diane Lavallée assume depuis avril 2006. En plus de diriger cette organisation, la curatrice publique est mandatée pour représenter légalement les personnes inaptes n'ayant pas de famille ou de proches qui puissent le faire et pour surveiller l'administration des tutelles et des curatelles privées.

Les pouvoirs et les devoirs du Curateur public, qui relève de la ministre de la Famille, sont définis par la Loi sur le curateur public et par le Code civil du Québec. Trois comités assistent la curatrice publique dans l'accomplissement de son mandat et la soutiennent dans la définition de ses orientations et dans sa prise de décisions : le comité de placement et le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées, constitués en vertu de la Loi sur le curateur public, et le comité de vérification, créé à l'initiative du Curateur public. Une description de leur mandat ainsi que leurs principales réalisations de la dernière année sont présentées à l'annexe C.

À la rencontre de la personne

Le Curateur public veille à la protection de personnes inaptes par des mesures adaptées à leur état et à leur situation. De plus, il s'assure que toute décision relative à leur personne ou à leurs biens soit prise dans leur intérêt, dans le respect de leurs droits et pour la sauvegarde maximale de leur autonomie.

En tant que membre de l'Administration publique, le Curateur public adhère aux valeurs de compétence, d'impartialité, d'intégrité, de loyauté et de respect énoncées par le gouvernement du Québec. De plus, il s'est doté, depuis quelques années, de valeurs qui lui sont propres, ajoutant l'empathie et l'ouverture d'esprit à celles du gouvernement.

Enfin, dans l'exercice de son rôle de représentant de personnes inaptes, le Curateur public agit dans le seul intérêt de ces personnes et intervient en leur faveur auprès de tout organisme privé ou public qui leur offre des services.

Les différents visages de la protection des personnes

Les principales causes de l'inaptitude sont la déficience intellectuelle, les maladies mentales ainsi que les maladies dégénératives et les traumatismes crâniens. Le Code civil du Québec prévoit différentes mesures pour combler le besoin de protection lorsque survient l'inaptitude. Selon l'état de la personne, les mesures les plus légères seront d'abord appliquées pour respecter son autonomie.

Les diverses mesures de protection sont :

- **le mandat donné en prévision de l'inaptitude**, pour permettre à un majeur de désigner à l'avance une personne de son choix qui prendra soin de lui et de ses biens advenant son inaptitude;
- **le conseiller au majeur**, pour assister une personne généralement apte, mais qui a besoin d'aide pour certains actes concernant l'administration de ses biens déterminés par le tribunal;
- **la tutelle au majeur**, pour la gestion des biens ou pour la protection d'une personne ayant une inaptitude partielle ou temporaire;
- **la curatelle au majeur**, pour la gestion des biens et pour la protection d'une personne ayant une inaptitude totale et permanente.

Le Code civil du Québec prévoit également un autre mode de protection qui s'adresse aux personnes de moins de 18 ans, soit la tutelle légale ou dative aux mineurs.

La personne inapte et son besoin de protection

Pour qu'un tribunal puisse ordonner l'ouverture d'une tutelle ou d'une curatelle à l'égard d'une personne de 18 ans ou plus, deux critères essentiels doivent être respectés :

- la personne doit être inapte et
- elle doit avoir besoin de protection.

L'ouverture d'un régime de protection est basée sur une évaluation médicale et sur une évaluation psychosociale de la personne concernée.

Le Code civil du Québec privilégie la famille et les proches pour s'occuper d'une personne devenue inapte ayant besoin de protection. Au Québec, la loi permet de choisir soi-même, au moyen d'un mandat donné en prévision de l'inaptitude, la personne qui deviendra notre représentant légal. En l'absence d'un tel mandat, l'ouverture d'un régime de protection privé est privilégiée. Ce n'est que lorsqu'une personne est isolée ou que sa famille ne peut s'occuper d'elle que le Curateur public demande au tribunal d'ouvrir un régime de protection public. La curatrice publique assume alors les tâches associées à la fonction de tuteur ou de curateur, selon le cas.

La tutelle s'applique à une personne dont l'inaptitude est partielle ou temporaire. Selon le degré d'inaptitude de la personne à protéger, trois scénarios sont envisageables : une tutelle aux biens, où le tuteur aura la simple administration du patrimoine de la personne protégée; une tutelle à la personne, où le tuteur a la responsabilité de la personne et de son entretien; ou un régime qui couvre ces deux aspects à la fois. La personne soumise à un régime de tutelle peut faire certains actes seule, par exemple rédiger son testament, ou avec l'assistance de son tuteur; celui-ci devra parfois la représenter complètement pour d'autres actes. Le tribunal détermine l'étendue des responsabilités du tuteur suivant le degré de capacité de la personne inapte.

La curatelle s'applique à une personne dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même et à administrer ses biens est totale et permanente. Le tribunal nomme un curateur qui agit à l'égard de la personne et de ses biens. Ce dernier a alors la pleine administration des biens de la personne, sous réserve de ne faire que des placements présumés sûrs, et la représente dans l'exercice de ses droits civils.

Suivant l'ouverture d'un régime de protection privé, un conseil de tutelle est constitué. Il est généralement formé de trois personnes désignées par une assemblée de parents, d'alliés ou d'amis, ou d'une seule personne si le tribunal en décide ainsi. Le conseil de tutelle est le premier à soutenir le représentant légal et à surveiller son administration.

Le Curateur public joue également un rôle d'assistance, de soutien et de surveillance à l'égard des représentants légaux privés, notamment en leur offrant de l'information et des conseils, en exigeant l'inventaire des biens de la personne représentée au début du régime, ainsi qu'une reddition de comptes annuelle de leur gestion.

Le mineur et son besoin de protection

Les parents sont d'office les tuteurs légaux de leur enfant mineur et il leur revient de protéger son patrimoine. Si l'un d'eux ne peut assumer ce rôle ou décède, l'autre se chargera seul de la tutelle légale. Si les deux parents ne peuvent plus remplir leurs obligations, un tuteur datif, généralement un membre de la famille ou un proche, est désigné.

Le Code civil du Québec fixe les balises que les tuteurs datifs et légaux doivent respecter pour protéger le patrimoine d'un mineur. Ainsi, le tuteur datif doit toujours produire un inventaire des biens à administrer dans les 60 jours de l'ouverture de la tutelle, fournir une sûreté si le patrimoine de l'enfant est supérieur à 25 000 \$ et faire un compte rendu annuel de sa gestion au Curateur public. Les tuteurs légaux sont tenus aux mêmes obligations que les tuteurs datifs si le patrimoine de leur enfant est de 25 000 \$ ou plus, ou si le tribunal l'ordonne.

Le rôle du Curateur public est d'assister et d'informer les tuteurs légaux et datifs de leurs obligations et de surveiller leur administration des tutelles des biens des mineurs. Dans certains cas, il peut aussi être chargé de l'administration de ces biens.

L'INAPTITUDE : UN ENJEU DE SOCIÉTÉ

Une population vieillissante aux besoins grandissants

L'évolution de la société québécoise amène une croissance modérée, mais continue du nombre de personnes ayant un besoin de protection, notamment en raison de l'augmentation de l'espérance de vie, qui a pour effet d'accroître le nombre de personnes susceptibles de développer des troubles cognitifs. Aussi, de plus en plus de personnes âgées vivent seules et ont un patrimoine important à gérer. Ces facteurs contribuent à faire augmenter la fréquence et la complexité des interventions du Curateur public auprès des personnes vulnérables ayant besoin d'être protégées.

Des réseaux de services et de soutien essentiels

Lorsque survient une situation d'inaptitude, le réseau familial et social joue un rôle de première importance pour que le bien-être de la personne soit assuré et que ses droits et intérêts soient respectés. La collaboration des réseaux de professionnels du domaine de la santé et des services sociaux, des milieux juridique et financier ainsi que du secteur des services et des organismes communautaires est essentielle pour atteindre cet objectif.

Pour bien remplir sa mission, le Curateur public met en place et maintient des mécanismes de collaboration permanents avec tous ces acteurs, particulièrement avec ceux du réseau de la santé et des services sociaux, ainsi qu'avec les autres fournisseurs de services publics.

Un défi : être la voix des personnes inaptes

La protection des personnes inaptes implique des actions diversifiées, multiples et parfois complexes, comme en témoignent régulièrement les représentants privés et les familles des personnes représentées. Pour le Curateur public, la tâche de protéger près de 12 700 personnes sous régime public, chacune vivant une situation qui lui est propre, est d'une ampleur qui ne se réduit pas à l'addition des besoins individuels. En conséquence, il doit pouvoir disposer des ressources nécessaires et faire appel à un personnel compétent et motivé.

Par ailleurs, les responsabilités du Curateur public vont au-delà de la représentation légale des personnes inaptes. En effet, le Curateur public surveille également l'administration des régimes de protection privés. Il peut aussi intervenir sur signalement pour les gens qui ont un mandat en prévision de l'inaptitude homologué et pour les personnes présumées inaptes qui ne bénéficient pas d'une mesure de protection.

Un des défis du Curateur public est de sensibiliser l'ensemble des intervenants aux conditions de vie des personnes inaptes, qu'elles bénéficient ou non d'un régime de protection, et de faire connaître leur réalité et leurs besoins pour qu'elles soient traitées avec respect, empathie et ouverture d'esprit. Dans cette perspective, il est amené à commenter des politiques et des projets de loi ou de règlement ayant des répercussions sur ces personnes.

AU SERVICE QUOTIDIEN DES PERSONNES INAPTES ET DE LEURS PROCHES

C'est grâce à l'appui de plus de 674 employés, dont des travailleurs sociaux, des infirmières, des médecins, des comptables, des avocats, des professionnels de différents domaines, des techniciens, du personnel de soutien et des gestionnaires que le Curateur public peut exercer pleinement ses fonctions.

Les ressources du Curateur public sont ainsi présentes dans 11 points de service, nommés à l'annexe A, et dans quatre établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Le personnel du Curateur public s'assure de la protection et de la représentation de près de 12 700 Québécois inaptes. Il voit à protéger et à défendre leurs droits et leurs intérêts, à administrer leur patrimoine ainsi qu'à consentir aux soins dont ils ont besoin lorsqu'ils ne sont pas en mesure de le faire, tout en veillant à leur sécurité et à la sauvegarde de leur autonomie.

Le Curateur public informe les quelque 11 700 tuteurs et curateurs privés au sujet de leurs devoirs et obligations, et les soutient dans l'exercice de leurs fonctions. Il surveille également leur administration et intervient pour assurer la protection d'un mineur ou d'un majeur lorsqu'il constate un manquement aux obligations de la représentation ou détecte des signes d'abus.

Le Curateur public privilégie une approche de collaboration et de prévention avec tous les intervenants en vue de s'assurer de la qualité de vie et des services offerts aux personnes qu'il représente et de promouvoir la reconnaissance de leurs droits.

Le Curateur public dispose également de certains pouvoirs d'intervention et d'enquête lorsqu'il soupçonne des manquements ou des abus envers des personnes protégées. Il peut alors intervenir de sa propre initiative ou sur signalement. Lorsque les situations qui lui sont signalées concernent d'autres personnes vulnérables, il les porte à l'attention du réseau de la santé et des services sociaux ou d'autres organismes de protection, selon la nature du problème.

Afin de sensibiliser la population à la réalité des personnes inaptes et de la renseigner sur les régimes de protection, le Curateur public propose son site Web (www.curateur.gouv.qc.ca), qui contient une information vulgarisée concernant l'incapacité, les régimes de protection et le rôle de l'organisation. Un modèle de mandat donné en prévision de l'incapacité est également disponible en ligne. Enfin, le site Web du Curateur public offre de l'information visant à assister les représentants privés, les membres des conseils de tutelle et les autres intervenants dans l'exercice de leurs responsabilités. Plusieurs formulaires ainsi que des guides explicatifs y sont également diffusés à leur intention et leur sont envoyés dès l'ouverture d'un régime de protection.

Le Curateur public produit aussi plusieurs brochures et dépliants destinés au grand public. Il les distribue sur demande, à l'occasion d'événements, tels que des salons et des colloques, ou encore par l'entremise de quelques réseaux de distribution, dont Services Québec.

ACTIVITÉS COURANTES DU CURATEUR PUBLIC

- Étudier les quelque 1 700 rapports reçus annuellement des directeurs généraux des établissements de santé et de services sociaux pour demander l'ouverture d'un régime de protection, analyser les rapports de professionnels de la santé et des services sociaux, rencontrer les personnes concernées, leur famille ainsi que les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, puis formuler, s'il y a lieu, des recommandations au tribunal.
- Décider et agir chaque jour pour près de 12 700 personnes qu'il représente afin d'assurer leur bien-être physique, moral et matériel. Pour chacune d'elles, selon le régime :
 - s'assurer que ses besoins de base sont satisfaits;
 - s'assurer de sa qualité de vie et de celle des services qu'elle reçoit;
 - consentir aux soins dont elle a besoin (ex. : hébergement, contention, intervention chirurgicale, réanimation);
 - favoriser le maintien de ses liens familiaux et sociaux;
 - gérer son budget courant, payer ses factures et ses frais de subsistance, percevoir ses revenus et ses allocations;
 - administrer son patrimoine;
 - produire ses déclarations fiscales;
 - examiner les procédures judiciaires qui la concernent;
 - assurer sa représentation devant les instances judiciaires et administratives;
 - assurer la disposition de son corps après son décès et remettre ses actifs au liquidateur de sa succession ou à la Direction générale du centre de perception fiscale et des biens non réclamés de Revenu Québec, selon le cas;
 - lui rendre compte de son administration et lui remettre ses actifs si elle redevient apte.
- Administrer des actifs d'environ 360 millions de dollars, dont la gestion d'un parc immobilier de plus de 450 immeubles (ex. : paiements d'hypothèques et d'assurances, entretien et réparations, location, renouvellement de baux, perception des revenus, vente).
- Informer les tuteurs et curateurs privés de leurs obligations et les assister sur demande.
- Recevoir les rapports annuels et autres documents exigibles d'environ 11 700 représentants légaux privés et surveiller leur administration.
- Enquêter au besoin; selon les résultats de l'enquête, convenir de mesures correctives avec les représentants légaux, ou demander la destitution et le remplacement d'un tuteur, d'un curateur ou d'un mandataire.
- Intervenir sur signalement en cas de gestion inadéquate ou de manquement de la part d'un tuteur, d'un curateur ou d'un mandataire.
- Tenir à jour le registre des tutelles au mineur, le registre des tutelles et des curatelles au majeur ainsi que le registre des mandats homologués.
- Renseigner le public sur les régimes de protection et sur les conséquences de l'incapacité.

1.2 LES CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES REPRÉSENTÉES PAR AUTRUI⁽¹⁾

Tableau 1 : Personnes bénéficiant de mesures de protection

	Au 31 mars 2010	Au 31 mars 2011	Variation
Régimes de protection publics			
Curatelle (adultes)	6 739	6 778	
Tutelle au majeur	5 420	5 661	
Tutelle dative (mineurs)*	193	186	
Autres**	42	54	
SOUS-TOTAL	12 394	12 679	2,3 %
Mesures de protection privées			
Régimes privés sous la surveillance du Curateur public			
Curatelle (adultes)	5 271	5 339	
Tutelle au majeur	2 288	2 347	
Tutelle au mineur	3 236	3 067	
Tutelle dative (mineurs)*	622	728	
Autres**	235	261	
Total partiel	11 652	11 742	0,8 %
Régimes privés sans surveillance			
Tutelle au mineur	6 073	5 729	
Conseiller au majeur	322	334***	
Total partiel	6 395	6 063	- 5,2 %
Mandats homologués (adultes) ****	9 661	9 887	2,3 %
SOUS-TOTAL	27 708	27 692	- 0,1 %
Personnes bénéficiant de mesures de protection (publiques ou privées)			
TOTAL*****	39 597	39 846	0,6 %

* Tutelles assumées par des personnes autres que le père ou la mère du mineur.

** Le groupe « Autres » comprend notamment les régimes d'administration provisoire (une mesure qui vise à répondre à un besoin urgent de protection d'une personne présumée inapte) et les tutelles à l'absent (qui visent la protection des biens d'une personne absente qui n'a pas désigné un administrateur ou si ce dernier n'est pas connu, refuse ou néglige d'agir, ou en est empêché) ainsi que certains autres régimes d'administration des biens.

*** Dans le cadre des régimes de conseiller au majeur, il n'y a pas d'obligation d'informer le Curateur public du décès de la personne protégée. Une épuration de la liste de ces dossiers faite en mai 2011 a permis de retrancher 72 des 334 régimes de conseiller au majeur alors inscrits au registre du Curateur public.

**** Les mandataires n'ont pas l'obligation d'informer le Curateur public du décès du mandant. Le Curateur public procède à une épuration trimestrielle du registre, par échange de fichiers avec la Régie de l'assurance maladie du Québec.

***** Un certain nombre de personnes représentées disposent simultanément d'un régime public et d'un régime privé : elles étaient 525 dans ce cas au 31 mars 2011 et 505 au 31 mars 2010. Le total a donc été rajusté pour éviter de les comptabiliser deux fois. Au 31 mars 2011, on comptait 2 882 régimes en instance d'ouverture (comparativement à 2 875 au 31 mars 2010).

(1) Les renseignements présentés dans cette section sont tirés de l'entrepôt de données du Curateur public.

Tableau 2 : Proportion, selon le sexe, des personnes bénéficiant de mesures de protection au 31 mars 2011*

	Femmes	Hommes
Régimes publics ou mixtes		
Curatelle (adultes)	49 %	51 %
Tutelle au majeur	44 %	56 %
Tutelle dative (mineur)	46 %	54 %
Régimes privés avec surveillance		
Curatelle (adultes)	54 %	46 %
Tutelle au majeur	45 %	55 %
Tutelle au mineur	48 %	52 %
Tutelle dative (mineur)	51 %	49 %
Régimes privés sans surveillance		
Tutelle au mineur	43 %	57 %
Conseiller au majeur	43 %	57 %
Mandats homologués	68 %	32 %

* Les données ne sont pas disponibles pour 2,2 % des dossiers de régimes de protection privés.

Tableau 3 : Adultes et mineurs bénéficiant de mesures de protection au 31 mars 2011

	Adultes	Mineurs
Régimes publics	12 479	200
Régimes privés sous la surveillance du Curateur public	7 782	3 960
Régimes privés sans surveillance	334	5 729
Mandats homologués	9 887	s.o.
Personnes bénéficiant de mesures de protection*	29 979	9 867

* 503 adultes et 22 mineurs bénéficient simultanément d'un régime public et d'un régime privé. Le total a donc été rajusté pour éviter de les comptabiliser deux fois.

Tableau 4 : Personnes admises sous régime de protection et mandats homologués entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011

	Adultes	Mineurs
Régimes publics	1 156*	2
Régimes privés sous la surveillance du Curateur public	1 060*	608
Régimes privés sans surveillance	7	1 145
Mandats homologués	2 507	s.o.
Personnes admises**	4 652	1 753

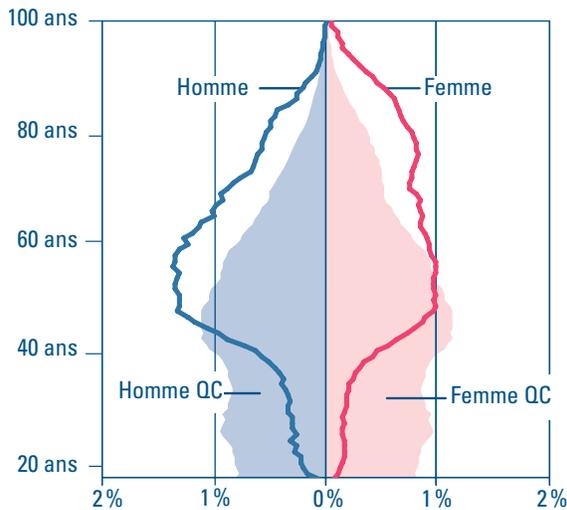
* Ne comprend ni les 158 régimes privés transformés en régimes publics, ni les 56 régimes publics transformés en régimes privés.

** 78 adultes et 2 mineurs bénéficient simultanément d'un régime public et d'un régime privé. Le total a donc été rajusté pour éviter de les comptabiliser deux fois.

ADULTES SOUS RÉGIME DE PROTECTION

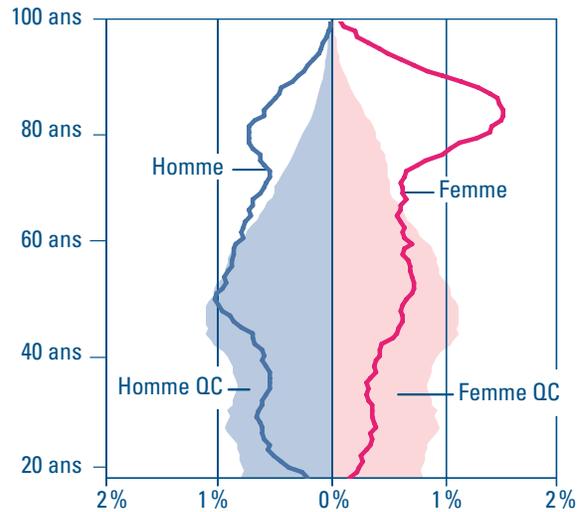
Répartition des adultes bénéficiant d'une mesure de protection par rapport à celle de l'ensemble de la population du Québec

Graphique 1 : Adultes sous régime de protection public selon l'âge et le sexe au 31 mars 2011



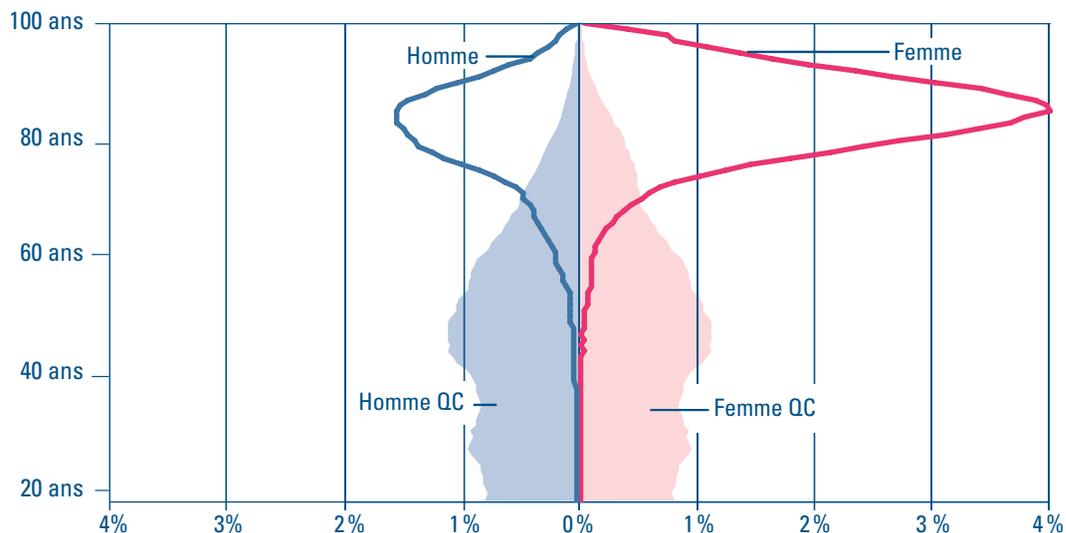
Parmi les adultes protégés par un régime public, 38 % ont 65 ans ou plus, comparativement à 19 % de la population adulte du Québec.

Graphique 2 : Adultes sous régime de protection privé avec surveillance selon l'âge et le sexe au 31 mars 2011



La proportion des adultes de 65 ans ou plus protégés par un régime privé sous la surveillance du Curateur public est de 44 %. Chez les 85 ans ou plus qui bénéficient d'un tel régime, on compte 78 % de femmes.

Graphique 3 : Adultes dont le mandat en prévision de l'inaptitude a été homologué selon l'âge et le sexe au 31 mars 2011



Parmi les personnes dont le mandat est homologué, 96,4 % sont âgées de 65 ans ou plus.

Tableau 5 : Adultes sous régime de protection selon la région sociosanitaire au 31 mars 2011

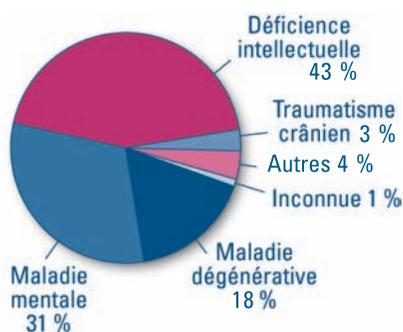
Région sociosanitaire	Adultes représentés				Population du Québec (adultes)*
	Régimes publics		Régimes privés (avec surveillance)		
	Nombre	%	Nombre	%	%
Abitibi-Témiscamingue	234	1,9 %	140	1,8 %	1,8 %
Bas-Saint-Laurent	331	2,7 %	258	3,3 %	2,6 %
Chaudière-Appalaches	731	5,9 %	434	5,6 %	5,1 %
Côte-Nord	148	1,2 %	100	1,3 %	1,2 %
Estrie	507	4,1 %	422	5,4 %	3,9 %
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	147	1,2 %	126	1,6 %	1,2 %
Lanaudière	640	5,1 %	442	5,7 %	5,8 %
Laurentides	677	5,4 %	432	5,6 %	6,8 %
Laval	373	3,0 %	299	3,8 %	4,9 %
Mauricie et Centre-du-Québec	775	6,2 %	482	6,2 %	6,4 %
Montréal	1 377	11,0 %	1 244	16,0 %	17,9 %
Montréal	3 782	30,3 %	1 843	23,7 %	24,8 %
Outaouais	329	2,6 %	330	4,2 %	4,5 %
Québec	1 854	14,9 %	894	11,5 %	9,0 %
Saguenay-Lac-Saint-Jean	490	3,8 %	272	3,5 %	3,5 %
Nord-du-Québec, Nunavik et Terres-Cries-de-la-Baie-James	49	0,4 %	15	0,2 %	0,4 %
Hors Québec et autres**	35	0,3 %	49	0,6 %	0,0 %
Total	12 479	100 %	7 782	100 %	100 %

* Source : Banque de données des statistiques officielles sur le Québec, Estimation de la population des régions administratives selon le groupe d'âge et le sexe, Québec (3 février 2011), estimation au 1^{er} juillet 2010.

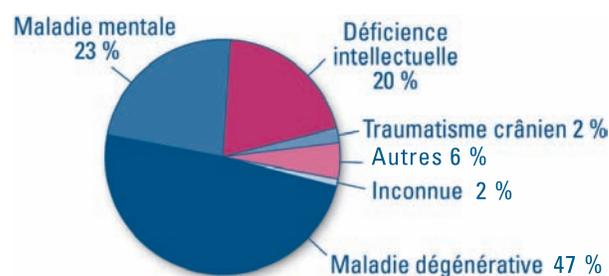
** Information non inscrite dans le cas de 20 personnes.

Répartition des adultes sous régime de protection selon la cause de l'inaptitude et la valeur du patrimoine

Graphique 4 : Adultes sous régime de protection public selon la cause d'inaptitude au 31 mars 2011

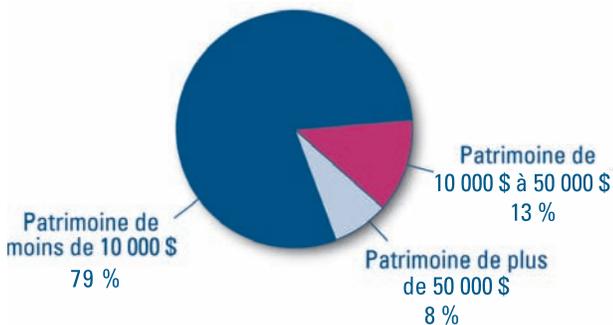


Graphique 5 : Adultes admis sous régime de protection public selon la cause d'inaptitude entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011*

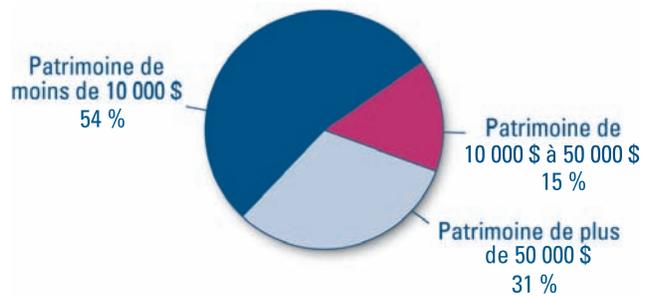


* Excluant les 158 adultes inaptes sous régime de protection privé transformé en régime public en cours d'année.

Graphique 6 : Adultes sous régime de protection public selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2011



Graphique 7 : Adultes sous régime de protection privé avec surveillance selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2011



MINEURS SOUS RÉGIME DE PROTECTION

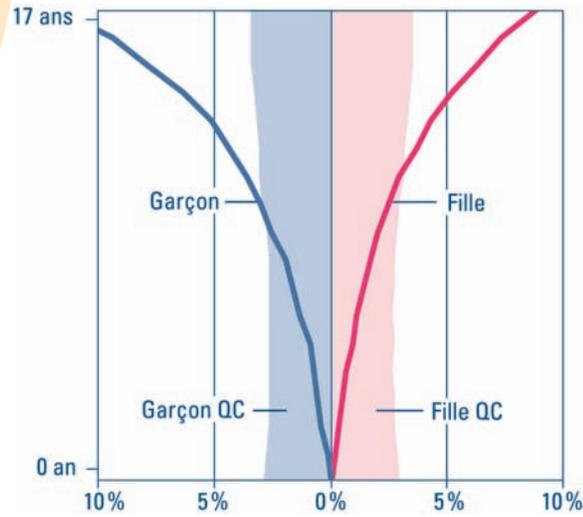
Tableau 6 : Mineurs sous régime de protection privé selon la région sociosanitaire au 31 mars 2011

Région sociosanitaire	Mineurs sous régime privé				Population du Québec (mineurs)*
	Avec surveillance		Sans surveillance		
	Nombre	%	Nombre	%	%
Abitibi-Témiscamingue	121	3,1 %	138	2,4 %	2,0 %
Bas-Saint-Laurent	98	2,5 %	143	2,5 %	2,3 %
Chaudière-Appalaches	264	6,7 %	375	6,5 %	5,2 %
Côte-Nord	66	1,7 %	109	1,9 %	1,3 %
Estrie	215	5,4 %	295	5,1 %	3,9 %
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	49	1,2 %	92	1,6 %	1,0 %
Lanaudière	360	9,1 %	425	7,4 %	6,3 %
Laurentides	325	8,2 %	395	6,9 %	7,5 %
Laval	160	4,0 %	211	3,7 %	5,4 %
Mauricie et Centre-du-Québec	310	7,8 %	470	8,2 %	5,9 %
Montérégie	735	18,6 %	1 095	19,1 %	19,5 %
Montréal	538	13,6 %	823	14,4 %	22,9 %
Outaouais	148	3,7 %	235	4,1 %	4,9 %
Québec	310	7,8 %	535	9,3 %	7,7 %
Saguenay-Lac-Saint-Jean	159	4,0 %	306	5,3 %	3,3 %
Nord-du-Québec, Nunavik et Terres-Cries-de-la-Baie-James	41	1,0 %	35	0,6 %	0,9 %
Hors Québec et autres**	61	1,5 %	47	0,8 %	0,0 %
Total	3 960	100 %	5 729	100 %	100 %

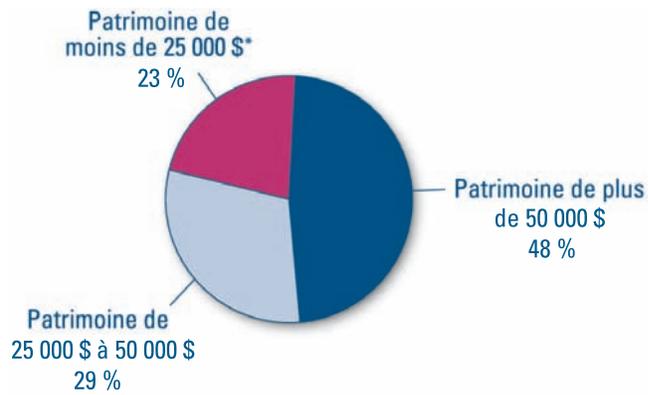
* Source : Banque de données des statistiques officielles sur le Québec, Estimation de la population des régions administratives selon le groupe d'âge et le sexe, Québec (3 février 2011), estimation au 1^{er} juillet 2010.

** Information non inscrite dans le cas de 54 personnes.

Graphique 8 : Mineurs sous régime de protection privé selon l'âge et le sexe au 31 mars 2011



Graphique 9 : Mineurs sous régime de protection privé avec surveillance selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2011



* Le Curateur public a la responsabilité de surveiller toutes les tutelles datives, peu importe la valeur du patrimoine du mineur. Il a également la responsabilité de surveiller les tuteurs légaux qui gèrent actuellement un patrimoine inférieur à 25 000 \$, mais pour lequel d'autres actifs seront évalués ultérieurement.



Section 2

Les résultats à l'égard du plan stratégique

Le Plan stratégique 2006-2010 du Curateur public met en lumière quatre grands enjeux :

- le maintien d'une relation personnelle entre le Curateur public et les personnes qu'il représente;
- l'application de deux principes difficiles à concilier, soit la primauté de la responsabilité familiale et le droit de regard du Curateur public sur les mesures privées;
- la présence active du Curateur public dans la communauté, au service des personnes inaptes;
- le développement des compétences multiples sur lesquelles reposent la représentation et la protection des personnes inaptes.

Le Curateur public termine la mise en œuvre de son plan stratégique 2006-2010⁽²⁾, lequel a été prolongé d'un an. Les résultats présentés ci-dessous en font le bilan. Au cours de la dernière année, il a amorcé la préparation d'un nouveau plan stratégique pour la période 2011-2016.

ORIENTATION 1 : S'ASSURER QUE TOUTE PERSONNE SOUS RÉGIME DE PROTECTION PUBLIC REÇOIT LE SUIVI QUE REQUIERT SA CONDITION

Afin d'assumer pleinement sa responsabilité de représentant légal, le Curateur public maintient une relation personnelle avec les personnes qui sont sous sa protection. Il leur rend visite régulièrement pour connaître leurs besoins, faciliter ses communications avec elles, établir leur patrimoine de façon diligente, en assurer la saine gestion et leur offrir toute la protection juridique nécessaire.

Axe 1 : La protection des personnes

Objectif 1.1 : Poursuivre et intensifier l'établissement d'une relation personnelle entre le Curateur public et les personnes protégées.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Proportion des personnes représentées vivant à domicile qui ont fait l'objet d'une visite d'évaluation	80 %	83 %	84 %	91 %	89 %
Proportion des personnes représentées habitant dans une ressource d'hébergement qui ont fait l'objet d'une visite d'évaluation	67 %	78 %	89 %	96 %	98 %
Nombre de signalements concernant les personnes protégées par un régime public	40 cas	39 cas	48 cas	38 cas	29 cas

Les curateurs délégués effectuent généralement une visite d'évaluation des personnes que le Curateur public représente au moins une fois par année, qu'elles soient hébergées dans une ressource publique ou privée, ou qu'elles habitent à domicile. Au début de l'exercice, le Curateur public s'est doté d'une approche harmonisée des visites aux personnes représentées. Ainsi, à ces occasions, les curateurs délégués vérifient leur situation légale, médicale, psychosociale et financière. Au besoin, ils planifient alors des actions pour donner suite à leurs observations.

(2) La version intégrale du Plan stratégique 2006-2010 est disponible à l'adresse suivante : <http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/plan-strategique-2006-2010.pdf>

Au cours de l'exercice 2010-2011, 89 % des personnes protégées habitant à domicile ont été visitées, ce qui représente 1 475 personnes, comparativement à 1 372 pour l'année précédente. En ce qui concerne les personnes hébergées, 10 563 d'entre elles ont fait l'objet d'une visite, soit 98 %. Il s'agit d'une augmentation de 31 points de pourcentage depuis 2006-2007.

Le Curateur public dispose aussi d'autres moyens pour maintenir un contact significatif avec les personnes qu'il représente, tels que des échanges téléphoniques ou des rencontres à l'extérieur de leur milieu de vie, ou lorsque ces personnes se présentent elles-mêmes à ses points de services. Au besoin, il participe à l'élaboration des plans de services individualisés mis en place par les établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Objectif 1.2 : Effectuer une vigie, en complémentarité avec d'autres organismes du gouvernement du Québec, auprès des ressources et des établissements privés et publics qui hébergent des personnes représentées par le Curateur public afin de s'assurer de la qualité des services qui sont offerts à ces dernières.

Indicateur
Milieus de vie visités
Correctifs proposés et apportés par les institutions

À l'occasion de ses visites, le Curateur public est à même de constater directement la qualité des services et l'environnement physique, professionnel et humain dont bénéficient les personnes qu'il représente. Il vérifie l'adéquation entre leurs besoins et les services qui leur sont offerts.

Le Curateur public est également invité à participer aux visites d'appréciation des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) qu'organise le ministère de la Santé et des Services sociaux. Au cours de l'année 2010-2011, les curateurs délégués ont participé à 11 visites d'appréciation de CHSLD, de ressources intermédiaires et de ressources de type familial. Les rapports d'évaluation du MSSS sont disponibles sur son site Web⁽³⁾. Les correctifs proposés ou apportés par les institutions y sont également présentés.

Le Curateur public, par l'entremise de ses curateurs délégués, a participé à 120 visites d'appréciation depuis le lancement de ce programme en 2005. Cependant, depuis le milieu de l'année 2010-2011, il les cible davantage en fonction des besoins des personnes qu'il représente. Il continue d'être informé des visites d'appréciation du MSSS et participe notamment à celles qui se font dans des milieux qui hébergent plusieurs personnes qu'il représente ou encore, dans ceux où il a constaté des faits se rapportant à ces personnes qu'il juge pertinent de porter à l'attention de l'équipe ministérielle.

Par ailleurs, la curatrice publique a poursuivi ses visites dans des CHSLD et dans diverses ressources offrant des services aux personnes qu'elle représente. Elles lui ont donné l'occasion de rencontrer plusieurs intervenants actifs auprès de personnes inaptes et d'échanger avec eux sur la mission du Curateur public et sur leur contribution à la qualité de vie de ces personnes.

Objectif 1.3 : S'assurer que les personnes protégées bénéficient de l'accompagnement juridique nécessaire.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de personnes représentées ayant bénéficié d'un accompagnement juridique	420	447	444	505	682*

* Au cours de l'année, le Curateur public a resserré les contrôles afin d'avoir un meilleur dénombrement des accompagnements.

L'équipe juridique du Curateur public travaille de concert avec les curateurs délégués et les fiduciaires pour s'assurer que les personnes sous régime de protection public obtiennent l'accompagnement juridique nécessaire. En 2010-2011, 682 personnes représentées ont bénéficié d'un tel accompagnement, pour un total de 832 mandats de représentation. Les mandats ainsi confiés à des avocats de cabinets privés ou de l'aide juridique assurent que les intérêts et les droits de ces personnes sont préservés.

Le Plan stratégique 2006-2010 visait à assurer un accompagnement juridique adéquat aux personnes protégées. Pour atteindre cet objectif, trois moyens ont été retenus.

Ainsi, depuis 2008, le Curateur public participe au Comité d'évaluation et de suivi du *Programme d'accompagnement Justice et Santé mentale* de la cour municipale de Montréal. Il a également signé en 2009 un protocole d'échange de renseignements avec le ministère

(3) Les rapports des visites d'appréciation de la qualité des services sont disponibles à l'adresse suivante : http://www.msss.gouv.qc.ca/sujets/organisation/visites_appreciation/visites.php

de la Sécurité publique relatif aux personnes incarcérées. De plus, il a optimisé le suivi des avis d'autorisation de recours et des avis de jugements sur les recours collectifs au Québec.

Le Curateur public a également suivi la recommandation du Protecteur du citoyen, formulée dans son rapport annuel 2009-2010⁽⁴⁾, et a cessé de facturer les frais de signification et de timbres judiciaires au patrimoine des personnes qui sont bénéficiaires de l'aide sociale. Il a aussi entrepris des travaux pour mettre en place un processus administratif qui permettra d'appliquer des critères d'admissibilité financière comparables à ceux du programme de l'aide juridique, et ce, aussi bien pour les personnes qui y auraient droit gratuitement que pour celles qui y auraient accès moyennant une contribution.

Axe 2 : La gestion des patrimoines

Objectif 1.4 : S'assurer de la saine gestion du patrimoine des personnes protégées, et ce, dès l'ouverture d'un régime public :

- Les inventaires sont produits en 90 jours ou moins.
- Les personnes représentées bénéficient de tous les revenus auxquels elles ont droit et leurs obligations financières sont respectées en tout temps.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Proportion des inventaires produits en 90 jours ou moins	13 %	16 %	23 %	30 %	8 %*
Délai moyen de production des inventaires	246 jours	237 jours	233 jours	239 jours	227 jours
Proportion des revenus encaissés en 90 jours ou moins	82 %	80 %	80 %	81 %	81 %
Valeur des réparations versées concernant la gestion des biens de personnes sous régime public**	173 200 \$	39 500 \$	288 200 \$	18 800 \$	170 000 \$
Nombre de plaintes fondées ou partiellement fondées sur ces sujets	8	8	12	4	0

* Depuis 2010, le Curateur public utilise une méthode plus précise pour compiler les résultats. Si cette méthode avait été appliquée à l'année 2009-2010, le résultat aurait été de 23 %.

** Inclut les réparations autorisées pendant l'année pour les personnes représentées ou ayant été représentées par le Curateur public, sans égard à la date du déboursé. Certaines réparations ont été versées pour des situations qui se sont produites dans les années antérieures.

Le processus servant à établir un portrait concis et complet du patrimoine d'une personne et à récupérer tous les revenus auxquels elle a droit commence dès l'ouverture de son régime de protection. En 2010-2011, 8 % des inventaires ont été produits en 90 jours ou moins, en baisse par rapport à l'exercice précédent. Cette situation est liée au fait que les efforts du Curateur public ont porté sur des dossiers plus anciens. Toutefois, on constate que la durée moyenne de la production des inventaires a été quelque peu réduite, et ce, malgré la hausse constante du nombre de dossiers. Aussi, entre le début et la fin de l'année 2010-2011, le délai moyen de la production des inventaires est passé de 249 à 200 jours.

Le Curateur public a donc en partie amélioré ses temps de traitement des inventaires, mais son engagement de produire l'inventaire en 90 jours ou moins n'a pas encore été atteint. Les plans de redressement demeurent donc en vigueur.

Soulignons que cet engagement devra éventuellement être revu à la lumière de la nouvelle réalité des personnes représentées. En effet, si une majorité des patrimoines des personnes que le Curateur public représente est composée de peu de biens, une proportion de plus en plus importante d'entre eux comporte des actifs significatifs et variés. Les personnes âgées d'aujourd'hui sont plus susceptibles qu'autrefois d'être propriétaires, de bénéficier d'un fonds de retraite et de posséder des biens au Canada ou à l'étranger.

Par ailleurs, le montant des réparations que le Curateur public a versé pour des pertes financières liées à la gestion du patrimoine de personnes sous régime public a été de 170 000 \$ en 2010-2011. Ce montant varie d'une année à l'autre, en fonction de la diversité et de la spécificité des dossiers traités.

Il n'y a eu aucune plainte fondée concernant la production des inventaires et la récupération des revenus en 2010-2011.

(4) Le Protecteur du citoyen, Rapport annuel d'activités 2009-2010 – Administration publique, septembre 2010, Québec, p. 35-41.

Axe 3 : La circulation de l'information

Objectif 1.5 : Améliorer la circulation de l'information sur les personnes représentées et sur leur patrimoine afin de faciliter et d'accélérer la prise de décisions.

Indicateur
Mécanismes mis en place pour accélérer le traitement et l'expédition des documents*

* Depuis 2006, cet indicateur remplace l'indicateur Délai de réception, de traitement et d'expédition des documents, selon leur nature.

Pour atteindre l'objectif du Plan stratégique 2006-2010 visant à améliorer la circulation de l'information, plusieurs mécanismes ont été mis en place.

En 2010-2011, l'organisation des équipes de travail et l'aménagement des locaux du Centre de traitement documentaire ont permis d'optimiser la vitesse de traitement du matériel reçu pour préparer l'implantation de la gestion électronique des documents. La numérisation et l'indexation de certains types de documents permettront leur reconnaissance et leur traitement préliminaire automatisé en 2011-2012.

Également, depuis le début de la mise en œuvre du plan stratégique, le Curateur public a centralisé la réception du courrier, effectué le catalogage selon les types de documents reçus et amélioré ses processus de travail pour assurer la constitution rapide d'un dossier fiable et complet ainsi qu'une meilleure gestion des investigations. Il a également signé des ententes avec la Fédération des caisses Desjardins du Québec et avec certains ministères en vue d'échanger des renseignements concernant les personnes représentées.

ORIENTATION 2 : FAVORISER LA PRISE EN CHARGE DES PERSONNES INAPTES PAR LA FAMILLE ET PAR LES PROCHES

En matière de régimes de protection, la famille et les proches d'une personne inapte jouent un rôle de premier plan. Dans cette optique, le Curateur public les sensibilise à l'importance d'établir des conditions propices à la représentation de cette personne, dans le respect de ses droits et pour le maintien de son bien-être. Il vise également à informer la population en général des avantages de planifier sa propre protection en prévision de l'incapacité.

Axe 1 : L'information et le soutien

Objectif 2.1 : Offrir aux citoyens une meilleure information et leur faciliter la planification et l'organisation de leur propre protection en cas d'incapacité.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de nouveaux mandats homologués inscrits au registre	2 225	2 299	2 688	2 581	2 507
Nombre de demandes de renseignements concernant le mandat en prévision de l'incapacité	1 320	1 284	1 856	1 695	1 890

Afin d'aider les citoyens à planifier et à organiser leur propre protection en cas d'incapacité, le Curateur public diffuse le formulaire et le guide sur le mandat en prévision de l'incapacité sur son site Web. Il a comptabilisé plus de 50 000 téléchargements du formulaire et plus de 14 000 du guide au cours de l'année 2010-2011.

Le nombre de mandats homologués inscrits au registre en 2010-2011 s'élève à 2 507, soit légèrement en baisse depuis l'an dernier, mais en augmentation de près de 13 % depuis cinq ans. Pendant la même période, le nombre de demandes de renseignements concernant le mandat en prévision de l'incapacité a, quant à lui, augmenté de 43 %.

Un sondage sur la notoriété et l'utilisation des mandats donnés en prévision de l'incapacité a été réalisé au début de l'année 2010. On constate que plus du tiers (36 %) des répondants ont préparé un tel mandat. Ce taux est identique à celui qu'on a observé en 2006. Par ailleurs, c'est plus de la moitié (53 %) des personnes de 55 ans ou plus qui ont préparé un mandat.

Objectif 2.2 : Mieux informer les familles et faciliter leurs démarches pour la protection de leurs proches inaptes.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de demandes de renseignements reçues ayant pour sujet la représentation privée	4 092	3 976	4 822	4 465	5 200

Au cours de l'exercice 2010-2011, le Curateur public a reçu 5 200 demandes de renseignements ayant pour sujet la représentation privée, soit 16 % de plus que l'année précédente. Par ailleurs, 36 % des demandes concernaient le mandat donné en prévision de l'inaptitude.

La campagne publicitaire visant à accroître la notoriété du Curateur public et à sensibiliser la population à l'importance de la prise en charge des proches en cas d'inaptitude a été diffusée dans une quarantaine d'hebdomadaires, sur les sites Web d'information *Canoe* et *LCN*, sur les écrans du métro montréalais, dans divers quotidiens et sur les sites de *Cyberpresse* et de *Protégez-Vous*. Plusieurs articles et infopublicités ont également paru dans des publications aussi variées que *Protégez-Vous.ca*, *L'Observatoire de l'administration publique*, *Le Point*, *L'Itinéraire*, *J.E.* et *Légitime dépense*. De plus, le Curateur public est présent sur Facebook.

La stratégie d'affichage du Curateur public sur le Web est un succès. Le nombre de personnes ayant consulté la brochure *Un de vos proches a besoin d'aide*, en cliquant sur l'animation numérique, a connu une ascension appréciable au moment de la diffusion de cette capsule sur le site *Canoe.ca*, passant de 600 téléchargements en décembre 2010 à 6 500 en janvier 2011.

Au cours de l'année 2010-2011, le Curateur public a regroupé tous ses formulaires et ses publications dans la même section de son site Web, ce qui permet une navigation plus conviviale et intuitive. Les pages les plus consultées et les documents les plus téléchargés, excluant les pages d'accueil et de coordonnées du Curateur public, sont les suivants :

- Registre des régimes de protection (page Web)
- Formulaires – *Protection des majeurs inaptes* (page Web)
- *Mon mandat en cas d'inaptitude* (page Web et documents téléchargés)
- L'inaptitude et le besoin de protection (page Web)
- *Un de vos proches devient inapte – Comment le protéger?* (brochure téléchargée)
- *Rapport du directeur général – Volet psychosocial et Rapport du directeur général – Volet médical* (formulaires téléchargés)
- *En prévision de l'inaptitude : le mandat* (dépliant téléchargé)

Axe 2 : La surveillance des mesures de protection privées

Objectif 2.3 : Implanter des modes de surveillance plus efficaces et plus rapides afin d'accroître les interventions préventives et de diminuer les situations à risque.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Pourcentage des rapports d'inventaires reçus en 60 jours ou moins (délai légal)	40 %*	42 %*	42 %	46 %	51 %
Pourcentage des rapports annuels reçus en six mois ou moins (délai administratif)	80 %	80 %	82 %	82 %	83 %
Pourcentage de redditions de comptes finales reçues dans les délais (délai administratif)	57 %	61 %	63 %	62 %	66 %
Nombre de requêtes de remplacement du représentant privé	129	120	106	139	87
Nombre de plaintes fondées ou partiellement fondées ayant pour motif la surveillance de représentants privés	4	2	2	1	3
Délai moyen de la première intervention à la suite d'un signalement	21 heures	21 heures	21 heures	17 heures	27 heures

* Données corrigées.

Le premier indicateur de ce tableau concerne l'obligation des nouveaux représentants privés de produire un rapport d'inventaire des biens qu'ils doivent administrer dans les 60 jours suivant l'ouverture d'un régime de protection. La proportion des rapports d'inventaire reçus en 60 jours ou moins s'est améliorée de façon continue depuis la mise en œuvre du plan stratégique. Les représentants légaux se conforment éventuellement à l'exigence du Code civil pour faire l'inventaire des biens de la personne représentée, mais dans des délais plus longs que ceux qui sont prescrits. Par ailleurs, la proportion des rapports annuels reçus en six mois ou moins se chiffre à 83 %, légèrement en hausse comparativement aux années antérieures.

Lors d'entrevues individuelles réalisées en 2009⁽⁵⁾, des représentants privés ont fait valoir que l'obligation de fournir un inventaire survient souvent au moment où la famille vit des moments difficiles, tels que l'annonce du diagnostic de l'incapacité ou le deuil d'un conjoint. À cela s'ajoutent des éléments propres à la gestion des biens de la personne représentée avec lesquels les représentants privés sont rarement familiers, comme le règlement d'une succession, la division des avoirs entre les conjoints dont l'un est devenu inapte et la liquidation de certains actifs.

En ce qui concerne le remplacement du représentant légal, cette situation fait habituellement suite à des conflits entre ce dernier et la personne représentée ou son entourage, en raison de la lourdeur de la tâche ou encore suite à la maladie ou au décès du représentant légal. Les démarches visant à le remplacer pour des manquements à ses obligations de gestion ou pour des abus financiers sont généralement amorcées par le Curateur public. En 2010-2011, 87 requêtes de remplacement du représentant privé ont été effectuées; ce nombre varie d'une année à l'autre. La Politique sur la tutelle des biens du mineur, adoptée en avril 2010, vise à soutenir davantage le représentant légal et le conseil de tutelle dans la réalisation de leurs tâches, notamment durant la première année au cours de laquelle ils assument leurs nouvelles responsabilités. À cette fin, le Curateur public a accentué la prise de contact initiale avec les nouveaux tuteurs et les secrétaires d'un conseil de tutelle après l'ouverture de celle-ci. Cette politique vise également à mieux structurer ses interventions et à prévenir le plus efficacement possible les abus financiers.

La population peut également faire un signalement au Curateur public pour dénoncer tout abus dont serait victime une personne inapte qu'il représente ou dont il surveille la représentation, ou encore une personne dont le mandat en prévision de l'incapacité a été homologué.

Le délai moyen de la première intervention à la suite d'un signalement est de 27 heures, en augmentation de 5,5 heures comparativement à la moyenne des quatre années précédentes. Le Curateur public examine les facteurs à l'origine de cette augmentation afin de remédier à la situation. Il a aussi entamé la rédaction d'une politique sur le cheminement des signalements. Il vise ainsi à corriger rapidement les situations potentiellement préjudiciables pour la personne inapte en intervenant dès les premières manifestations de manquement ou de maltraitance et en réduisant les délais d'action.

ORIENTATION 3 : S'ASSURER DE LA COLLABORATION EN RÉSEAU DES INTERVENANTS ENGAGÉS DANS LA PROTECTION DES PERSONNES INAPTES

La protection des personnes incaptes comporte de multiples dimensions, notamment juridique, médicale et psychosociale, et plusieurs institutions y contribuent activement. Afin de favoriser la concertation de l'ensemble de ces acteurs, le Curateur public maintient une présence active dans la communauté, en participant entre autres aux débats sociaux relatifs aux droits des personnes incaptes et à leurs conditions de vie.

Axe 1 : Les réseaux de services

Objectif 3.1 : Élargir et consolider le réseau de partenaires engagés dans la protection des personnes incaptes, notamment en mettant en œuvre des mécanismes facilitant l'échange d'information ainsi qu'en s'ouvrant davantage à la participation des groupes communautaires.

Indicateur
Étendue du réseau de collaboration

(5) Entrevues individuelles réalisées dans le cadre de l'étude *À la rencontre des curateurs, des tuteurs et des membres de conseil de tutelle*. Disponibles à l'adresse suivante : <http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/publications/rapports.html>.

Pour encore mieux s’acquitter de sa mission à l’égard des personnes qu’il représente, le Curateur public a agi de concert avec plusieurs ministères et organismes engagés dans la protection des personnes inaptes.

Depuis l’hiver 2011, le Curateur public participe au comité interministériel sur l’adaptation du système judiciaire aux personnes handicapées, coordonné par l’Office des personnes handicapées du Québec, en collaboration avec plusieurs ministères et organismes.

De plus, le Curateur public a réalisé un projet pilote avec la Chambre des notaires afin d’éviter l’ouverture d’un régime de protection pour une personne ayant préparé un mandat en prévision de son inaptitude. Lorsqu’il reçoit une demande d’ouverture d’un tel régime, il demande à la Chambre des notaires de vérifier l’existence d’un mandat au nom de la personne concernée dans les registres des dispositions testamentaires et des mandats du Québec, ce qui permet de respecter les volontés que le mandant a exprimées avant que son inaptitude soit constatée.

Également, dans les années antérieures, le Curateur public et le ministère de la Santé et des Services sociaux ont instauré un comité de concertation permanent qui vise à améliorer les pratiques dans de nombreux domaines touchant les personnes inaptes. Pour sa part, la collaboration avec le ministère de l’Emploi et de la Solidarité sociale permet la simplification des réévaluations annuelles et du traitement des avoirs liquides des bénéficiaires de l’assistance sociale sous régime de protection public. Un protocole d’échange de renseignements entre le Curateur public et le ministère de la Sécurité publique concernant les personnes incarcérées a également été signé. Le Curateur public a aussi participé au groupe de travail dirigé par l’Autorité des marchés financiers afin de proposer des moyens pour réduire la vulnérabilité des personnes inaptes face aux abus et aux crimes financiers et pour favoriser une meilleure détection de ces cas.

Axe 2 : Les réseaux de réflexion

Objectif 3.2 : Prendre part aux réseaux de réflexion et aux forums sur les droits des citoyens vulnérables.

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Recension, justification et portée des interventions					
Nombre total d’interventions	70	93	101	71*	61

* Depuis l’exercice 2009-2010, le Curateur public compile la liste des interventions selon une nouvelle méthode, suivant les orientations de son plan de communication institutionnel, ce qui rend les résultats non comparables à ceux des années antérieures.

La contribution du Curateur public aux débats relatifs à la protection des personnes inaptes étant essentielle, il y joue un rôle actif. À cet effet, la curatrice publique a amorcé une réflexion sur le dispositif de protection, en collaboration avec ses partenaires gouvernementaux. L’objectif est de proposer au gouvernement des solutions susceptibles de faire évoluer le dispositif en faveur des personnes inaptes et des familles qui les représentent, compte tenu du contexte sociodémographique et des ressources limitées. Les commentaires recueillis lors de consultations de nombreux intervenants ont aidé à dégager des pistes d’action qui pourraient assurer aux personnes inaptes de demain l’accès aux meilleures mesures de protection.

Par ailleurs, afin de présenter sa mission et son rôle, le Curateur public a participé à plusieurs salons, tels que le Rendez-vous avec la justice au Palais de justice de Montréal, le Salon des Générations de Sherbrooke, Trois-Rivières et Québec, le Salon de la FADOQ – *Mouvement des Aînés du Québec* à Trois-Rivières et à Saint-Hyacinthe, ainsi que le Salon d’information pour aînés, organisé par le Centre du Vieux Moulin dans l’arrondissement de LaSalle, à Montréal.

Le Curateur public a également pris part à divers congrès et colloques, dont ceux du Regroupement québécois des résidences pour aînés à La Malbaie, de l’Association francophone pour le savoir à Montréal, du Conseil pour la protection des malades à Québec ainsi que de la Table de concertation des aînés et des retraités de la Mauricie.

Le Curateur public était aussi présent à des conférences sur les régimes de protection et sur le mandat donné en prévision de l’inaptitude à Thetford Mines et à Mirabel, ainsi qu’à la 6^e Soirée-bénéfice *De l’ombre à la lumière*, qui visait à soutenir La Grande Marelle, un programme de prévention de l’itinérance et de réinsertion sociale pour les femmes de la région de Québec. En outre, il a participé à la conférence annuelle de l’Association nationale des tuteurs et des curateurs publics qui s’est tenue à Saint-Jean, Terre-Neuve.

Objectif 3.3 : Poursuivre le développement de la connaissance des clientèles et des facteurs qui influencent l'évolution de la demande de services avec les milieux intéressés.

Indicateur
Nature des études effectuées
Activités de diffusion des connaissances

Réalisée en 2010, une analyse descriptive des mandats homologués de 2007 à 2009 a permis de mieux connaître le nombre de mandataires impliqués, les liens entre le mandat et son ou ses mandataires, ainsi que les responsabilités associées à la fonction de mandataire.

Une étude sur les motifs de remplacement des représentants légaux des majeurs inaptes menée en 2010 a révélé que les cas de mauvaise administration, d'abus ou de manquement grave constituent une minorité des situations où il devient nécessaire de les remplacer.

Également en 2010, une étude de l'administration des tutelles légales sous la surveillance du Curateur public a été effectuée pour dresser un portrait global plus détaillé du patrimoine des mineurs et, plus précisément, pour avoir un aperçu des raisons qui expliquent sa variation.

D'autres études ont été réalisées au cours des dernières années, notamment sur la déficience intellectuelle, au moyen d'une action concertée avec le Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture, ainsi qu'un sondage sur la satisfaction des tuteurs et des curateurs au majeur, et deux autres sur la notoriété des mandats donnés en prévision de l'inaptitude, menés en 2006 et en 2010.

Enfin, en mai 2010, lors du congrès de l'Association francophone pour le savoir, le Curateur public a présenté les résultats de la recherche effectuée auprès des représentants légaux⁽⁶⁾.

ORIENTATION 4 : LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

La complexité des fonctions du Curateur public ainsi que l'évolution du contexte social et des pratiques professionnelles imposent une mise à jour régulière des connaissances et des habiletés de son personnel dans tous ses champs de compétence.

Axe 1 : La formation de la main-d'œuvre

Objectif 4.1 : Offrir au personnel l'information et la formation requises afin de mieux répondre aux besoins des personnes protégées, aux exigences de la prestation de services et à celles des technologies de l'information :

- Offrir des sessions de formation et d'information sur les besoins des personnes protégées.
- Offrir des sessions de formation visant l'adaptation aux changements organisationnels et technologiques.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Formation sur les besoins des personnes protégées					
Nombre de sessions	58	111	78	49	188
Nombre de participants	802	637	840	756*	839
Formation visant l'adaptation aux changements organisationnels et technologiques					
Nombre de sessions	78	84	104	156	110
Nombre de participants	871	891	630	1 377	747

* Le nombre de participants aux formations sur les besoins des personnes protégées se chiffre à 756, contrairement à 317 tel qu'indiqué dans le rapport annuel de gestion 2009-2010.

(6) Le rapport *À la rencontre des curateurs, des tuteurs et des membres de conseils de tutelle* est disponible à l'adresse suivante : <http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/publications/rapports.html>.

La nature même de la mission du Curateur public exige que son personnel tienne ses connaissances à jour et en acquière de nouvelles. Dans cette optique, 188 sessions de formation sur les connaissances reliées à la représentation des personnes se sont tenues au cours de l'exercice 2010-2011. Ces activités, qui ont regroupé 839 participants, concernent l'intégration à la tâche ainsi que la consolidation des habiletés du personnel.

Il s'est également tenu 110 sessions de formation visant l'adaptation aux changements organisationnels et technologiques, dont 79 ont permis à 315 participants de faire l'apprentissage de l'application informatique du Curateur public. Aussi, six sessions de préparation à la gestion électronique des documents ont été données. Elles ont regroupé une moyenne de 50 personnes, pour un total de 319. Les 25 autres sessions de formation de cette catégorie ont porté sur de nouveaux processus et sur l'apprentissage de logiciels spécialisés.

Axe 2 : La planification de la main-d'œuvre

Objectif 4.2 : Appliquer un plan de gestion de la main-d'œuvre afin d'assurer à l'organisme la disponibilité du personnel dans tous les champs de compétence requis.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de postes vacants pendant plus de 30 jours (représente la situation au 31 mars de chaque année)	36	36	31,5	24	n.d.*
Répartition des ressources en fonction des exigences de représentativité (effectif régulier)	Voir la section 5.4 sur le programme d'accès à l'égalité				

* Le nombre de postes vacants pendant plus de 30 jours ne constitue pas en soi un reflet de la capacité du Curateur public à faire face au départ d'employés. Il arrive qu'il laisse des postes volontairement vacants pendant une telle période à cause de réorganisations administratives ou pour des raisons budgétaires. Le Curateur public a donc cessé de compiler cette information.

Le Curateur public a entrepris un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre devant contrer les effets d'éventuelles pénuries, autant à son siège social que dans ses bureaux régionaux (voir la section 4.1.2 sur la planification de la main-d'œuvre).

Axe 3 : L'amélioration des services

Objectif 4.3 : Élaborer et mettre en œuvre un plan de gestion des risques permettant de cibler les services pouvant faire l'objet d'interventions visant à en améliorer l'efficience ou l'efficacité.

Indicateur
Améliorations apportées aux programmes ou services

Le Curateur public a créé un comité de vérification dont le mandat est de soutenir la curatrice publique dans tous les domaines relevant de sa compétence, notamment l'audit interne, la gestion des risques et l'audit des états financiers des comptes sous administration. Ce comité fournit des conseils et une évaluation de la pertinence des mécanismes de contrôle et des processus de reddition de comptes instaurés dans l'organisation. Sur ses recommandations, le Curateur public a adopté une politique de vérification interne en janvier 2010.

Le Curateur public a poursuivi en 2010-2011 le travail d'analyse et d'évaluation des risques organisationnels entrepris au cours de l'exercice précédent. Le comité de direction, impliqué étroitement dans toute la démarche, a d'ailleurs approuvé le guide de mise en œuvre de la gestion des risques et le portefeuille des risques organisationnels. De plus, le Curateur public a démarré les travaux d'analyse et les discussions entourant l'adoption d'une politique de gestion des risques et d'un plan de mise en œuvre des risques opérationnels et de ceux des projets.

Section 3

Les résultats à l'égard de la déclaration de services aux citoyens



L'application de la Déclaration de services aux citoyens entreprise le 1^{er} avril 2008 s'est poursuivie au cours de l'exercice 2010-2011. Cette déclaration met l'accent sur la protection des personnes et de leurs biens, sur l'accessibilité aux services et sur l'accueil ainsi que sur l'exigence de qualité. Les résultats présentés ici recourent ces trois objectifs principaux, divisés en 28 engagements.

3.1 L'ACCESSIBILITÉ ET L'ACCUEIL

Vous faciliter l'accès à nos services

Engagements

1. Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courrier électronique ou directement à nos bureaux, selon votre choix.
2. Nos documents et nos formulaires sont rédigés dans une langue simple et facile à comprendre. Nous offrons, au besoin, des explications adaptées aux personnes qui ont des incapacités.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre d'appels reçus	17 095	15 366	17 495	19 070	21 505
Nombre de demandes par courriel	1 116	879	1 115	1 039	1 176
Nombre de visiteurs à la réception*	n.d.	n.d.	6 346	6 409	5 605

* Au siège social et dans les bureaux régionaux.

Les demandes de renseignements parviennent principalement par téléphone, par courriel et par le contact direct avec les visiteurs qui se présentent aux bureaux du Curateur public. Elles proviennent tant de personnes protégées que de leurs représentants légaux, leurs familles et leurs proches, de juristes, d'intervenants du réseau de la santé et des services sociaux ou des milieux communautaires, de journalistes et du public.

Les demandes reçues par téléphone ou par courriel au cours de l'année ont augmenté d'environ 13 % comparativement à 2009-2010, tandis que le nombre de visiteurs à l'accueil a diminué du même pourcentage. Une meilleure planification des visites et des besoins des personnes représentées pourrait notamment expliquer la diminution du nombre de visiteurs à la réception.

Durant l'exercice 2010-2011, 5 850 demandes d'information concernaient les régimes de protection publics, comparativement à 6 371 l'année précédente, tandis que les demandes portant sur les régimes privés et sur les mandats en prévision de l'incapacité ont augmenté, passant de 4 465 à 5 200.

En plus du personnel disponible pour répondre aux demandes de renseignements, le Curateur public diffuse divers documents sur son site Web; ces textes sont rédigés dans un langage simple et présentés en gros caractères pour les malvoyants. Certains d'entre eux peuvent être interprétés par un lecteur d'écran, un appareil spécialisé qui transpose les écrits en synthèse vocale ou en braille. Le mandat en prévision de l'incapacité est également disponible en version audio.

Vous accueillir avec courtoisie et vous répondre avec diligence

Engagements

3. Notre personnel est tenu en tout temps de vous donner son identité (nom et fonction), de vous écouter avec attention et de vous traiter avec respect et courtoisie, comme vous le faites vous-même à son égard.
4. Si vous appelez l'un d'entre nous en son absence, vous pouvez lui laisser votre message et on vous rappellera en moins de 24 heures, les jours ouvrables.
5. Si vous vous rendez à l'une de nos directions territoriales, un préposé vous accueillera immédiatement et vous orientera, en moins de 15 minutes, vers quelqu'un qui peut répondre à vos besoins.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de plaintes traitées concernant la courtoisie du personnel	12	9	10	14	12
Nombre de plaintes traitées de correspondants non rappelés	43	35	32	54	50
Proportion des visiteurs dirigés vers l'interlocuteur approprié dans un délai de moins de 15 minutes	96 %	96 %	97 %	98 %	99 %
Délai moyen d'attente des visiteurs	3 minutes	4 minutes	3 minutes	3 minutes	4 minutes

Plus de 3 900 visiteurs se sont présentés aux bureaux du Curateur public, dont 99 % ont été dirigés vers la personne appropriée en moins de 15 minutes, avec un délai d'attente moyen de quatre minutes.

Le nombre de plaintes concernant des correspondants non rappelés est légèrement à la baisse en 2010-2011, mais demeure plus élevé qu'au début de la mise en œuvre du plan stratégique 2006-2010. Le personnel connaît les attentes de l'organisation en cette matière et les directions doivent se doter des moyens appropriés pour répondre à tous les appels. Certaines personnes représentées peuvent cependant s'avérer difficiles à joindre.

Vous informer clairement et rapidement

Engagements

6. Nos préposés aux renseignements vous répondront immédiatement par téléphone et la journée même par Internet. S'ils ne peuvent répondre eux-mêmes à vos questions, ils vous mettront en communication avec le service qui peut le faire.
7. Notre site Web a été conçu pour vous faciliter les choses : vous y trouverez toute l'information voulue sur nos services, nos tarifs, nos engagements et nos coordonnées, de même que des formulaires dont vous avez besoin pour vos démarches.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Durée moyenne d'attente au téléphone	23 secondes	23 secondes	22 secondes	32 secondes	39 secondes
Proportion des appels dont l'interlocuteur a raccroché avant de recevoir une réponse	7 %	7 %	8 %	10 %	11 %
Proportion des courriels répondus le jour de leur réception*	n.d.	n.d.	100 %	100 %	100 %
Nombre de dépliants	15	15	15	17	19
Nombre de formulaires	17	17	20	22	22

* Résultat calculé au moyen d'un échantillon aléatoire des courriels reçus.

La durée moyenne d'attente au téléphone est passée de 32 à 39 secondes en une année. Par ailleurs, le nombre d'appels reçus a augmenté de 13 % depuis l'exercice précédent. La proportion des appels dont l'interlocuteur a raccroché avant de recevoir une réponse a aussi légèrement augmenté depuis les années antérieures.

Au cours de l'année 2010-2011, trois nouvelles publications se sont ajoutées aux 17 déjà disponibles sur le site Web du Curateur public; il s'agit de la brochure *Un de vos proches devient inapte – Comment le protéger?*, *Le conseil de tutelle – Tutelle ou curatelle d'un majeur inapte* et *Le conseil de tutelle – Tutelle des biens du mineur*. Ces deux derniers dépliants remplacent l'ancienne version concernant le conseil de tutelle.

De plus, les dépliants *Papa, Maman, savez-vous comment protéger mes biens?*, *Les régimes de protection publics en bref* (anciennement *Le Curateur public en bref*) et *Le consentement aux soins* ont été légèrement modifiés pour en préciser le contenu.

3.2 LA PROTECTION DES PERSONNES ET DE LEURS BIENS

Si vous êtes représenté par un proche, nous restons en contact avec votre tuteur ou votre curateur

Engagements

8. Nous l'informons de son rôle et de ses obligations, en lui adressant de la documentation et en l'appelant personnellement dans le mois qui suit sa nomination. Nous le soutenons, au besoin, dans l'accomplissement de ses tâches.
9. Nous vérifions l'inventaire de vos biens et le rapport annuel de gestion qu'il nous envoie, afin de vous éviter un éventuel préjudice.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Proportion des nouveaux représentants privés à qui la documentation a été envoyée dans un délai de 30 jours*	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Nombre de demandes de renseignements reçues ayant pour sujet la représentation privée	4 092	3 976	4 822	4 465	5 200
Proportion des inventaires reçus qui sont examinés en 60 jours ou moins	83 %	88 %	67 %	88 %	89 %
Proportion des rapports annuels reçus qui sont examinés en 60 jours ou moins	64 %	65 %	51 %	63 %	63 %

* Selon la pratique courante du Curateur public, l'envoi de la documentation appropriée se fait généralement dans les deux ou trois jours ouvrable suivant la saisie du jugement par le secteur du greffe.

Dans les jours suivant l'ouverture d'un régime de protection privé, le Curateur public envoie divers documents au représentant légal, notamment les formulaires à remplir pour produire le rapport annuel, en version standard et simplifiée, ainsi que les dépliants d'information *Le tuteur et le curateur au majeur* et *Le conseil de tutelle – Tutelle ou curatelle d'un majeur inapte*. De cette façon, il contribue à la saine gestion des patrimoines et poursuit sa mission d'information auprès des représentants privés.

Les agents d'aide à la représentation privée du Curateur public sont également disponibles pour offrir du soutien aux représentants légaux. Les tuteurs et les curateurs privés peuvent en effet compter sur eux pour les accompagner dans l'exercice de leurs fonctions et pour bien les informer sur leur rôle et ses implications.

La proportion des inventaires et des rapports annuels reçus qui sont examinés en 60 jours ou moins est demeurée relativement stable par rapport à l'année 2009-2010.

Si vous êtes une personne mineure dont les parents gèrent le patrimoine

Engagement

10. Nous informons vos parents de leurs obligations concernant la gestion de votre patrimoine.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Pourcentage des nouveaux représentants légaux informés*	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

* Selon la pratique courante du Curateur public, l'envoi de la documentation appropriée se fait généralement dans les deux ou trois jours ouvrables suivant la saisie du jugement par le secteur du greffe.

Le Curateur public doit être informé si un mineur reçoit un don ou un héritage dont la valeur excède 25 000 \$ ou s'il touche une indemnité, sans égard à son montant. Il expédie alors de l'information par courrier au tuteur des biens de l'enfant dans les jours suivant la réception de l'information, notamment le guide à l'usage du tuteur ainsi que les dépliants *Papa, maman, savez-vous comment protéger mes biens?*, *Le tuteur au mineur* et *Le conseil de tutelle – Tutelle des biens du mineur*. L'envoi se fait toujours en moins de trois jours ouvrables.

Si vous êtes représenté par le Curateur public

Nous établissons une relation personnelle avec vous

Engagements

11. En vous rendant visite dès les premières démarches, et périodiquement par la suite, en fonction de vos besoins.
12. En veillant à ce que vous obteniez les services médicaux, sociaux ou juridiques auxquels vous avez droit, comme tout autre citoyen.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Proportion des personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection public ou mixte rencontrées	96 %	91 %	97 %	98 %	98 %
Proportion des personnes représentées vivant à domicile qui ont fait l'objet d'une visite d'évaluation	80 %	83 %	84 %	91 %	89 %
Proportion des personnes représentées habitant dans une ressource d'hébergement qui ont fait l'objet d'une visite d'évaluation	67 %	78 %	89 %	96 %	98 %
Nombre de demandes de consentement à des soins médicaux	1 411	1 426	1 544	1 677	1 415
Nombre de personnes représentées ayant bénéficié d'accompagnement juridique	420	447	444	505	682*

* Au cours de l'année, le Curateur public a resserré les contrôles afin d'avoir un meilleur dénombrement des accompagnements.

Le Curateur public s'engage à visiter les personnes qu'il représente dès le processus d'ouverture d'un régime de protection pour formuler des recommandations au tribunal. Au cours de l'année 2010-2011, il a fait plus de 1 100 visites à des personnes pour lesquelles le directeur général d'un établissement de santé et de services sociaux lui avait transmis un rapport et plus de 1 200 visites à des proches de ces personnes.

Une fois le régime de protection public ouvert, le Curateur public a pour objectif de visiter régulièrement les personnes protégées. En 2010-2011, 89 % de celles qui vivent à domicile l'ont été. Ce fut aussi le cas de 98 % des personnes hébergées dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ou dans une ressource d'hébergement. Les curateurs délégués ont tenu d'autres rencontres, soit plus de 1 300, à l'extérieur des milieux de vie des personnes représentées, notamment dans des centres hospitaliers, aux bureaux du Curateur public, dans les palais de justice ou dans des ateliers de travail.

Nous donnons, au besoin, le consentement requis aux soins qu'on vous propose

Engagements

13. Dans l'heure qui suit, 24 heures sur 24, s'il s'agit d'une urgence.
14. En moins de deux jours ouvrables pour les demandes non urgentes.

Tableau 7 : Nombre et nature des demandes de consentement

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Accès aux dossiers médicaux	1 859	3 272	3 033	3 119	3 228
Changement de milieu de vie	1 244	1 311	1 333	1 423	1 459
Niveau de soins	999	1 098	1 043	1 215	1 250
Soins médicaux*	1 411	1 426	1 544	1 677	1 415
Mesures de contrôle	874	1 033	954	858	751
Captation ou utilisation de l'image et de la voix	328	219	248	216	311
Divers	196	110	66	12	0
Total	6 911	8 469	8 221	8 520	8 414

* Inclut examens diagnostiques, soins, sismothérapie, traitements, soins dentaires, expérimentation, autopsie et don d'organes.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Proportion des demandes de consentement urgentes traitées en moins d'une heure	n.d.	100 %	100 %	100 %	100 %
Proportion des demandes de consentement non urgentes traitées en moins de deux jours ouvrables	n.d.	100 %	100 %	99 %	99 %

Les demandes urgentes de consentement à des soins adressées au Curateur public sont traitées immédiatement, 24 heures sur 24, et ce, 365 jours par année, par une équipe d'infirmières, d'infirmiers et de médecins. Les demandes non urgentes le sont majoritairement le jour même ou, au plus tard, deux jours ouvrables suivant leur réception. Au cours de l'exercice 2010-2011, le Curateur public a répondu à 8 414 demandes de consentement, en comparaison avec 8 520 pendant l'année précédente.

Nous gérons votre patrimoine avec soin

Engagements

15. En récupérant les revenus auxquels vous avez droit.
16. En équilibrant votre budget de dépenses en fonction de vos revenus.
17. En gérant vos actifs avec prudence et rigueur.
18. En vous renseignant, à votre demande, sur votre situation financière.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Proportion des revenus de transferts récupérés en 90 jours ou moins	82 %	80 %	80 %	81 %	81 %
Proportion de comptes sommaires de gestion produits	96 %	99 %	97 %	96 %	98 %
Nombre de plaintes traitées concernant le budget de dépenses d'une personne représentée	n.d.	n.d.	77	22	24
Proportion des inventaires produits en 90 jours ou moins	13 %	16 %	23 %	30 %	8 %*
Nombre de plaintes fondées ou partiellement fondées concernant l'inventaire ou la récupération des revenus	8	8	12	4	0
Nombre de comptes détaillés de gestion demandés	27	32	27	12**	16

* Le Curateur public a utilisé une nouvelle méthode pour compiler les résultats, rendant cet indicateur plus comparable à celui du Délai moyen de production des inventaires. Si cette méthode avait été appliquée à l'année 2009-2010, le résultat aurait été de 23 %.

** Donnée corrigée.

Le Curateur public s'engage à récupérer tous les revenus auxquels une personne qu'il représente a droit dans les 90 jours suivant l'ouverture de son régime de protection. Il mène ainsi une investigation de la situation financière de la personne pour déterminer les sommes qu'elle devrait recevoir, notamment de la Régie des rentes du Québec, du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que de Service Canada (Pension de la sécurité de la vieillesse).

Le Curateur public doit gérer le budget des personnes qu'il représente en fonction des revenus qui leur sont propres. Il doit également répondre aux demandes des personnes représentées ou de leurs proches qui désirent obtenir un supplément à leur allocation mensuelle de base pour des dépenses ponctuelles. Il arrive que les revenus de ces personnes ne permettent pas au Curateur public d'accéder à leur demande, auquel cas des explications leur sont offertes pour qu'elles puissent comprendre le budget établi.

Au cours de l'année 2010-2011, 24 plaintes concernant le budget de dépenses d'une personne représentée ont été formulées, ce qui constitue une diminution importante depuis 2008-2009. Quatre d'entre elles ont été jugées fondées ou partiellement fondées.

Par ailleurs, aucune plainte fondée concernant l'inventaire ou la récupération des revenus n'a été enregistrée en 2010-2011, comparativement à quatre l'année précédente.

3.3 L'EXIGENCE DE QUALITÉ

Vous pouvez compter sur :

Engagements

19. La qualité de nos interventions et la formation continue de notre personnel.
20. Notre empressement à vous servir dans des délais satisfaisants, selon des normes internes régulièrement mises à jour.
21. Le respect de votre droit à la vie privée.
22. Le respect de votre droit à consulter votre dossier, compte tenu de votre condition, et la protection des renseignements qui y sont inscrits.
23. Notre constance à informer clairement les citoyens et les institutions de la situation et des besoins des personnes inaptes, ainsi que des soins et des services auxquels elles ont droit.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Proportion des plaintes suivies de mesures correctives	34 %	29 %	29 %	28 %	23 %
Formations sur les besoins des personnes protégées					
Nombre de sessions	58	111	78	49	188
Nombre de participants	802	637	840	756*	839
Nombre de plaintes traitées concernant le respect de la vie privée	n.d.	n.d.	8	3	3
Nombre de plaintes traitées provenant de personnes représentées concernant l'accès à leur dossier	0	4	4	6	4
Nombre d'interventions publiques auprès de citoyens ou d'institutions	70	93	101	71**	61

* Le nombre de participants aux formations sur les besoins des personnes protégées se chiffre à 756, contrairement à 317 tel qu'indiqué dans le rapport annuel de gestion 2009-2010.

**Le Curateur public a utilisé une nouvelle manière de compiler les résultats en 2009-2010, ce qui les rend non comparables à ceux des années antérieures.

Le Curateur public a le souci d'offrir des services de qualité et il accorde une grande importance aux commentaires et aux plaintes qui lui sont adressés.

Dans le cas de 77 % des plaintes traitées en 2010-2011, aucune mesure corrective n'a été requise, les unités du Curateur public visées s'étant acquittées correctement de leurs responsabilités et de leurs obligations envers la clientèle. Pour chaque situation, des conclusions motivées ont été transmises au plaignant, verbalement ou par écrit.

Lorsque l'examen des plaintes révèle l'existence d'un problème systémique, le Curateur public cherche à rendre permanentes les solutions retenues. Aucune plainte de cette nature n'a toutefois été rapportée en 2010-2011.

Le Curateur public s'est également doté d'un cadre d'intervention de qualité en matière de représentation publique. Ce cadre présente les principaux facteurs servant à améliorer de façon continue la qualité des services offerts aux personnes sous régime de protection public.

3.4 POUR UN SIGNALEMENT OU UNE URGENCE

Si vous avez connaissance d'une situation où une personne inapte ou présumée inapte est victime de négligence ou d'abus, empressez-vous de nous la signaler à ce numéro : 1 800 363-9020. Votre geste restera confidentiel.

Engagements

- 24. Nous commençons notre intervention au plus tard deux jours ouvrables après le signalement.
- 25. Nous traitons votre signalement en moins de 20 jours ouvrables.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Proportion des premières interventions effectuées en moins de deux jours ouvrables	91 %	86 %	92 %	95 %	91 %
Proportion des signalements traités en 20 jours ouvrables ou moins	83 %	80 %	89 %	87 %	88 %

Le Curateur public a traité 470 signalements au cours de l'année 2010-2011. Dans 91 % des situations, la première intervention a été effectuée en moins de deux jours ouvrables. Le traitement complet des signalements s'est fait en 12 jours ouvrables en moyenne, comparativement à 14 jours pour l'exercice 2009-2010. Certains des signalements que le Curateur public reçoit ne relèvent pas de sa compétence. Ils sont alors transmis aux autorités responsables dans le réseau de la santé et des services sociaux, aux services policiers ou encore, à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, cette dernière ayant notamment pour mandat de mener des enquêtes, en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne, dans les cas de discrimination, de harcèlement et d'exploitation de personnes âgées ou handicapées.

Le Curateur public a aussi participé au groupe de travail dirigé par l'Autorité des marchés financiers, dont le mandat était d'établir des pistes de réflexion sur les moyens à prendre pour mieux protéger les personnes plus vulnérables face aux abus et aux crimes financiers ainsi que pour favoriser une meilleure détection de ces cas.

En cas d'urgence

Engagement

- 26. En cas d'urgence concernant une personne inapte ou présumée inapte, vous pouvez nous appeler en tout temps, à ce même numéro, 24 heures par jour, sept jours par semaine.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Disponibilité du service	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

En dehors des heures ouvrables, le Curateur public offre un service de garde quotidien pour répondre aux demandes urgentes concernant des personnes inaptes ou présumées inaptes. Durant l'année 2010-2011, ce service a traité 1 878 urgences, comparativement à 1 706 l'année précédente, soit une augmentation de 10 %. Celles-ci concernaient notamment une hospitalisation, des soins ou le niveau des soins, une fugue, un décès ou une atteinte aux biens d'une personne représentée.

3.5 POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ

Si vous êtes insatisfait d'un service du Curateur public, vous pouvez déposer une plainte en vous adressant au Bureau des plaintes, aux heures d'ouverture : 514 864-7053 ou, sans frais : 1 800 363-9020.

Vous pouvez aussi vous adresser à nos bureaux de Montréal, Québec, Longueuil ou Saint-Jérôme, ou remplir le formulaire de plainte sur notre site Web, à l'adresse suivante : www.curateur.gouv.qc.ca.

Nous garantissons un examen équitable et confidentiel de votre plainte.

Engagements

27. Un personnel attentif prendra note de votre plainte en moins de deux jours ouvrables.

28. Les premières conclusions vous seront transmises en moins de 20 jours ouvrables.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Proportion des prises de contact effectuées en moins de deux jours ouvrables*	n.d.	n.d.	96 %	86 %	76 %**
Proportion des plaintes où les premières conclusions sont transmises en 20 jours ouvrables ou moins	84 %	84 %	86 %	89 %	74 %

* Lorsque le plaignant s'adresse directement au Curateur public.

** Les données reflètent désormais la situation au Bureau des plaintes du siège social et dans les directions territoriales.

Le Curateur public accorde une attention particulière aux plaintes concernant ses services ou son personnel, puisqu'elles lui permettent de dégager des pistes de solutions pour les problèmes identifiés et d'améliorer ainsi la qualité de ses services.

Le premier contact avec 327 personnes qui ont formulé une plainte en 2010-2011 a été établi en moins de 14 heures ouvrables dans 76 % des cas; le délai moyen a été de 11,5 heures.

Le délai moyen de rétroaction aux plaignants a été de 16 jours, tandis que la conclusion finale des dossiers a été rendue en 20 jours ou moins dans 57 % des cas.

La proportion des prises de contact effectuées en moins de deux jours ouvrables et celle des plaintes dont les premières conclusions ont été transmises en 20 jours ouvrables ou moins ont connu une baisse respective de 10 et 15 points de pourcentage. Deux facteurs sont à l'origine de cette diminution, soit l'augmentation du nombre de plaintes et la réduction temporaire des ressources du Bureau des plaintes. L'embauche d'un employé occasionnel devrait permettre d'améliorer la situation au cours du prochain exercice.

Tableau 8 : Plaintes reçues

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de plaintes reçues	328	386	377	345	393

Durant l'exercice 2010-2011, le Curateur public a reçu 393 plaintes, ce qui représente une augmentation en comparaison des dernières années. Il faut y ajouter les 43 plaintes qui étaient déjà en traitement au 1^{er} avril 2010, soit un nombre équivalant à celles qui l'étaient toujours au 31 mars 2011. L'examen de 393 plaintes a donc été finalisé au cours de l'exercice.

Pour l'année 2010-2011, des modifications ont été apportées aux motifs de plainte. Certaines catégories ont été créées et d'autres, modifiées pour intégrer d'anciennes catégories, et ce, afin de refléter plus précisément la nature des plaintes.

Tableau 9 : Motifs des plaintes traitées

Motif	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Accessibilité et qualité des services	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	68
Application des normes légales et administratives*	4	7	4	8	26
Aspect relationnel	94	87	90	129	100
Communications verbales ou écrites**	15	46	36	33	s.o.
Délais pour régler un aspect d'un dossier**	15	10	24	26	s.o.
Demande de révision d'un dossier	2	0	1	4	2
Gestion des biens – dossiers publics	166	220	228	184	199
Gestion des biens – dossiers privés	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	44
Honoraires du Curateur public	7	14	9	8	10
Protection de la personne	97	105	104	76	76
Surveillance des représentants légaux***	19	13	7	10	s.o.
Autres	4	9	5	6	10
Total****	423	511	508	484	535

* Anciennement appelée Application des lois et rigidité administrative.

** Cette catégorie a été intégrée à Accessibilité et qualité des services.

*** Cette catégorie a été intégrée à Gestion des biens – dossiers privés.

**** Une plainte peut avoir plus d'un motif. Le nombre total des motifs peut donc être supérieur au nombre de plaintes reçues.

La réorganisation des catégories rend plus difficile la comparaison avec les années précédentes. En 2010-2011, on observe que les plaintes liées à la gestion des biens – dossiers publics représentent 37 % de l'ensemble des motifs. Elles portent sur les allocations pour dépenses personnelles, le paiement des comptes, les autorisations de dépenses, la perte de biens ou la gestion immobilière. Précisons également que 20 % de ces motifs sont fondés ou partiellement fondés.

Toujours en 2010-2011, 26 des 44 motifs de la nouvelle catégorie Gestion des biens – dossiers privés étaient liés à la surveillance des représentants légaux, alors qu'on en comptait 10 l'année précédente. Seulement 16 % de l'ensemble des motifs de cette catégorie sont fondés ou partiellement fondés.

De plus, on note une augmentation des motifs liés à l'application des normes légales et administratives comparativement à l'année précédente, soit de huit à 26 motifs, dont 12 % se sont révélés fondés ou partiellement fondés.

On remarque enfin une baisse des motifs relatifs à l'aspect relationnel, passés de 129 en 2009-2010 à 100 en 2010-2011. Ces motifs étaient fondés ou partiellement fondés dans 25 % des cas.

De façon globale, 19 % des motifs invoqués par les personnes ayant formulé une plainte ont été jugés fondés ou partiellement fondés au cours de l'exercice, comparativement à 23 % pour l'exercice précédent. En outre, l'analyse des plaintes a donné lieu à 108 mesures correctives.

Section 4

L'utilisation des ressources



4.1 LES RESSOURCES HUMAINES

4.1.1 LE PERSONNEL

Le Curateur public ne pourrait s'acquitter de sa mission sans un personnel motivé et dédié à la protection des personnes inaptes. Les 674 employés en poste correspondent à une cible d'effectif utilisé de 614 équivalents temps complet.

Tableau 10 : Répartition du personnel selon le regroupement d'emploi et le sexe au 31 mars 2011

	Femmes	Hommes	Total
Haute direction	1	1	2
Cadres	20	15	35
Professionnels	219	106	325
Fonctionnaires	233	79	312
Total	473	201	674

Tableau 11 : Répartition de l'effectif par grands secteurs d'activité au 31 mars 2011

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Représentation publique : Protection de la personne	160	170	176	176	178
Représentation publique : Administration du patrimoine	191	203	209	210	212
Représentation privée	57	59	62	62	62
Services administratifs*	174	162	162	162	162
Total**	582	594	609	610	614

* Comprend le bureau de la curatrice publique, la Direction générale de l'administration et la Direction générale de la planification, des politiques et du développement. Comprend aussi l'effectif dédié au programme de la planification stratégique des technologies de l'information (PSTI) soit l'équivalent de 18 ETC.

** Correspond à la cible de l'effectif autorisé.

4.1.2 LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Au cours de l'année 2010, le Curateur public a entrepris un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre devant contrer les effets d'éventuelles pénuries, autant à Montréal qu'ailleurs au Québec. Une analyse sociodémographique du personnel de l'organisation a été réalisée et les gestionnaires ont été rencontrés pour déterminer le nombre de mouvements d'employés anticipés ayant un effet direct sur le nombre de postes à combler. Également, les particularités des emplois au Curateur public ont été étudiées afin de comprendre leur influence sur les difficultés de recrutement et d'élaborer des stratégies de rétention. Entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011, 17 employés réguliers ont pris leur retraite.

4.1.3 LA SANTÉ AU TRAVAIL

En 2009, le Curateur public a réalisé une étude visant à déterminer les habitudes de vie de ses employés. Au cours de l'année 2010, ses résultats ont été transmis aux gestionnaires et aux comités de santé et de sécurité, qui ont pour mandat d'élaborer un plan d'action qui en tiennent compte. Ils devront en faire rapport en 2011-2012.

Également, les efforts que le comité de santé et de sécurité de la Direction territoriale Sud a déployés pour faire de cet établissement un environnement de travail plus sain et sécuritaire ont été récompensés par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur de l'Administration provinciale (APSSAP).

Par ailleurs, le Curateur public continue d'offrir à son personnel la possibilité de recevoir le vaccin contre l'influenza, ainsi que de la formation continue aux membres des comités de santé et de sécurité du travail, à ceux des groupes d'intervention des directions territoriales et aux personnes-ressources en ergonomie, le tout en collaboration avec l'APSSAP.

4.1.4 LA PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT

En 2010-2011, aucune plainte pour harcèlement parmi les membres du personnel n'a été déposée. Des interventions rapides de la Direction des ressources humaines ont permis de prévenir le développement de certaines situations pouvant conduire à du harcèlement. Les gestionnaires sont conscients qu'ils ont la responsabilité de mettre en place des moyens adéquats pour prévenir de telles conduites. De plus, ils sont soucieux de réagir dès qu'une situation de cette nature est portée à leur attention.

4.1.5 LA FORMATION

Pendant l'exercice 2010-2011, le Curateur public a consacré 1,2 % de sa masse salariale à la formation de son personnel. Pour ces activités, une somme de plus de 325 000 \$ a été consacrée au salaire des participants et des formateurs internes. Une moyenne de près de deux jours de formation a été donnée, par employé, durant cet exercice.

Les technologies de l'information ont été l'objet de plusieurs cours, que ce soit sur l'application du Curateur ou des sessions de gestion du changement relié à l'implantation de la gestion électronique des documents. De plus, des formations ont été offertes pour permettre à des employés de consolider certaines de leurs habiletés de gestion, particulièrement les professionnels en situation de coordination d'équipe. Des formations sur les communications écrites et sur l'intégration à la tâche ont aussi été données.

4.1.6 LE DÉVELOPPEMENT DE L'ÉTHIQUE

Poursuivant la mise en œuvre de son Plan d'action en éthique 2008-2013, le Curateur public a tenu des rencontres dans ses différentes directions pour discuter de ce dossier avec les équipes de gestion et les répondants en éthique.

Après plus d'une année d'existence du réseau interne de ces répondants, il s'agissait d'apprendre comment les équipes de gestion les mettent à contribution, ainsi que de déterminer les besoins à combler et les actions à privilégier pour renforcer l'éthique dans l'organisation. Les constats établis à la suite de ces rencontres ont servi de base à la révision de l'offre de service en matière d'éthique.

Par ailleurs, conformément à l'exercice de son rôle de soutien et de conseil, la conseillère à l'éthique de l'organisation a répondu à plusieurs demandes de la part des gestionnaires et des employés au cours de l'année.

4.2 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Le Curateur public continue de faire évoluer ses systèmes informatiques pour qu'ils répondent toujours mieux à ses besoins et qu'ils contribuent ainsi à l'atteinte de ses objectifs stratégiques.

Durant l'année 2010-2011, il a notamment modernisé certaines des composantes matérielles de ces systèmes, en plus de faire l'acquisition des équipements et des logiciels nécessaires à la mise en place des nouveaux processus de travail, le tout dans le but de se doter d'une infrastructure technologique sécuritaire, fiable et performante.

Dans la poursuite de ses travaux de planification stratégique des technologies de l'information (PSTI), autorisés par le Conseil du Trésor en mai 2008, le Curateur public a élaboré six appels d'offres en collaboration avec le Centre de services partagés du Québec, qui est notamment chargé de valider les devis techniques afin de s'assurer que les prestataires de services puissent bien saisir le mandat qui leur serait confié.

Les travaux d'implantation d'un système de gestion électronique des documents ont continué. En juin 2010, le Curateur public a aussi entrepris les activités visant la modernisation et la sécurité de son système opérationnel. Afin de soutenir les équipes affectées à cette réalisation, il s'est adjoint les services de spécialistes. De plus, des travaux pour implanter un système d'aide à la tâche ont été lancés en janvier 2011.

Parallèlement, un appel d'offres a été publié en vue de la réalisation du projet Patrimoine, comptabilité et budget. Ce projet englobe cinq sous-systèmes financiers du système opérationnel du Curateur public et constitue une pièce maîtresse de sa modernisation. Le contrat a été octroyé en juillet 2010 et les travaux ont démarré en septembre.

En plus de mener la planification et la réalisation de ces dossiers avec rigueur, le Curateur public a mis en place différentes mesures visant à gérer les risques qui pourraient y être associés. Il a notamment établi un programme de gestion des risques à trois niveaux (stratégique, tactique et opérationnel) afin d'assurer l'atteinte des objectifs et la réalisation du programme.

Dans la perspective de réussir l'implantation des nouveaux systèmes, le Curateur public s'est doté, en février 2010, d'une équipe dédiée à la gestion du changement. Celle-ci a effectué des analyses d'impacts, proposé un plan de communication et tenu des activités de sensibilisation et de familiarisation. Le Curateur public a également travaillé à l'élaboration d'un plan de formation pour l'ensemble de ses employés.

De plus, afin de respecter les exigences gouvernementales et de disposer d'une expertise de pointe en matière de gestion de projet, le Curateur public travaille de concert avec le ministère des Services gouvernementaux et le Centre de services partagés du Québec, qui suivent l'évolution des travaux en continu et interviennent régulièrement en assistant le Bureau de programme de la PSTI. Ainsi, le Centre de services partagés du Québec assure les services pour tous les achats mandatés en fonction du programme.

Le programme de la PSTI entrant dans les phases critiques de la livraison des travaux réalisés à ce jour, différentes mesures ont été mises en place pour s'assurer qu'il restera bien maîtrisé jusqu'à la fin de l'échéancier prévu.

Tableau 12 : Ressources informationnelles – Dépenses planifiées et réelles pour la période 2010-2011 (en milliers de dollars)

	Dépenses planifiées	Dépenses réelles	Écart
Projets de développement	9 389,6	6 067,2	3 322,4
Autres activités	3 729,5	4 188,3	(458,8)
Total	13 119,1	10 255,5	2 863,6

L'écart entre les prévisions des dépenses planifiées en ressources informationnelles et les dépenses réelles s'explique par un retard dans la réalisation de certains projets. Cela induit un écart positif pour l'année fiscale 2011-2012.

Tableau 13 : Ressources informationnelles – Nombre de projets pour la période 2010-2011

	Nombre de projets
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	11
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	9
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	17
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	3

4.3 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

4.3.1 LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

Le Curateur public dispose de deux sources de financement : les crédits votés par l'Assemblée nationale et les crédits renouvelables. En effet, la Loi sur le curateur public prévoit que les honoraires, intérêts et autres sommes que l'organisation perçoit sont versés au Fonds consolidé du revenu et constituent un crédit pour l'année financière en cours, aux conditions et dans la mesure que le gouvernement détermine. Les dépenses financées par les crédits renouvelables sont associées aux activités d'administration du patrimoine des personnes représentées.

Pour l'exercice financier 2010-2011, le Curateur public a bénéficié d'un budget de dépenses de 53,0 millions de dollars, soit 42,7 millions associés aux crédits votés et 10,3 millions aux crédits renouvelables. L'exercice s'est terminé avec des dépenses réelles de 50,7 millions de dollars.

Le budget d'investissement du Curateur public est demeuré à 11,6 millions de dollars en 2010-2011. Les revenus versés au Fonds consolidé du revenu ont totalisé 11,3 millions de dollars. Par ailleurs, dans le cadre des mesures de réduction de dépenses (projet de loi n^o 100), l'utilisation des crédits renouvelables a été plafonnée à 10,3 millions de dollars.

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

	Budget	Dépenses 2010-2011	Dépenses 2009-2010	Écart budget vs dépenses 2010-2011	Écart dépenses 2010-2011 vs 2009-2010
Traitements et avantages sociaux	37 162 949	36 503 990	37 021 532	658 959	(517 542)
Fonctionnement					
Loyers	4 736 708	5 259 147	4 930 435	(522 439)	328 712
Services professionnels, administratifs et autres	5 346 143	4 036 737	3 786 426	1 309 406	250 311
Transport et communications	1 696 142	1 731 449	1 870 408	(35 307)	(138 959)
Fournitures, matériel et équipement	528 495	460 650	586 065	67 845	(125 415)
Compensations pour dossiers déficitaires*	1 003 422	1 014 255	882 951	(10 833)	131 304
Compensations des pertes financières**	183 441	159 235	34 620	24 206	124 615
Perte, moins-value et abandon de projets	-	-	1 480	-	(1 480)
Total des dépenses de fonctionnement	13 494 351	12 661 473	12 092 385	832 878	569 088
Autres	100 000	7 230	1 587	92 770	5 643
Amortissement des immobilisations	2 218 200	1 550 309	1 219 753	667 891	330 556
Total des dépenses	52 975 500	50 723 002	50 335 257	2 252 498	387 745
Sources de financement					
Crédits votés	42 675 500	40 423 002	39 835 257	2 252 498	587 745
Crédits renouvelables	10 300 000	10 300 000	10 500 000	-	(200 000)
Total	52 975 500	50 723 002	50 335 257	2 252 498	387 745

* Les honoraires du Curateur public ne sont pas exigés ou sont radiés lorsque l'incapacité de payer d'une personne représentée est reconnue ou lorsqu'il est impossible de récupérer le solde des dossiers déficitaires.

** Les compensations des pertes financières correspondent principalement aux indemnités que le Curateur public accorde pour des pertes subies par des personnes qu'il représente, qu'il a représentées ou qui sont soumises à son rôle de surveillance.

Écart entre les dépenses et le budget

Le Curateur public présente un excédent budgétaire de 2,3 millions de dollars. Cet excédent est composé de 0,7 million en traitements et avantages sociaux, de 1,3 million en services professionnels liés à la gestion du changement du programme de la PSTI, de 0,7 million en amortissement des immobilisations, de 0,1 million en gel gouvernemental et d'un déficit de 0,5 million dans les dépenses de loyers.

Écart entre les dépenses effectuées en 2010-2011 et celles de l'année précédente

Le montant total dépensé excède de 0,4 million de dollars celui de l'année précédente. Cet excédent provient entre autres d'un montant inférieur de 0,5 million dans les traitements et avantages sociaux, attribuables à une sous-utilisation temporaire des ressources humaines, et de montants supérieurs de 0,4 million en gestion du programme de la PSTI, de 0,3 million en amortissement et de 0,2 million dans les autres dépenses de fonctionnement.

4.3.2 LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Dans le cadre du budget 2009-2010, le gouvernement a rendu publique sa Politique de financement des services publics. Celle-ci vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer ce financement pour maintenir la qualité des services et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes du processus tarifaire.

Comme l'autorise sa loi constitutive, le Curateur public exige des honoraires lui permettant de financer les services nécessaires pour remplir ses obligations légales de protection des personnes inaptes et d'administration de leurs biens ainsi que de rembourser les dépenses engagées pour maintenir son offre de service. Une somme correspondant à environ 20 % de son budget de dépenses provient actuellement de la tarification des services. Ces honoraires sont établis en vertu du Règlement d'application de la Loi sur le curateur public (L.R.Q., chapitre C-81, r. 1) et s'appuient sur le coût de revient de ces services ou sur les prix du marché, selon une étude réalisée en 2004. Depuis cette dernière révision, les honoraires sont indexés annuellement, en fonction de l'indice des prix à la consommation au Canada.

Au cours de l'exercice 2010-2011, le Curateur public a complété ses travaux pour actualiser le coût de revient de ses activités. Cette révision pourrait mener à une nouvelle grille tarifaire en 2011-2012.

Tableau 15 : Coût des services tarifés (en milliers de dollars)

	REPRÉSENTATION PUBLIQUE		Total
	Protection de la personne	Administration du patrimoine	
Revenus			
Honoraires exigés	3 610	10 345	13 955
Honoraires non exigés	(1 535)*	(4 612)**	(6 147)
	2 075	5 733	7 808
Gestion de portefeuille	-	3 353	3 353
Revenus nets en 2010-2011	2 075	9 086	11 161
Revenus nets en 2009-2010	2 373	8 272	10 645
Coûts			
Traitements	13 620	13 053	26 673
Fonctionnement	3 344	4 081	7 425
Coûts totaux en 2010-2011	16 964	17 134	34 098
Coûts totaux en 2009-2010***	17 173	17 338	34 511
Niveau de financement en 2010-2011			
	12 %	53 %	33 %
Niveau de financement en 2009-2010			
	14 %	48 %	31 %

* Les honoraires de protection de la personne sont payables à la fin du régime selon l'actif réalisable disponible.

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

*** Les chiffres de 2009-2010 ont été révisés afin de les rendre conformes à la méthode utilisée pour l'exercice 2010-2011.

Tableau 16 : Coût des services non tarifés (en milliers de dollars)

REPRÉSENTATION PRIVÉE*	Total
Coûts	
Traitements	3 561
Fonctionnement	910
Coûts totaux en 2010-2011	4 471
Coûts totaux en 2009-2010**	4 525
SERVICES À LA COLLECTIVITÉ ET AUTRES DÉPENSES***	Total
Traitements	6 270
Fonctionnement	5 884
Coûts totaux en 2010-2011	12 154
Coûts totaux en 2009-2010**	11 299

* Aucune tarification n'est appliquée à la surveillance des régimes privés afin de favoriser la prise en charge des personnes inaptes par les familles et les proches.

** Les chiffres de 2009-2010 ont été révisés pour les rendre conformes à la méthode utilisée pour l'exercice 2010-2011.

*** Comprend les coûts associés à la mission gouvernementale et les autres dépenses qui ne sont pas attribuables directement au coût des services rendus, tels que l'amortissement et les compensations financières.

Section 5

Les autres exigences législatives et gouvernementales



5.1 LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Politique linguistique du Curateur public vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française sur le plan administratif. Elle a été révisée en novembre 2009 pour prendre en considération les changements législatifs et les réalités technologiques. Elle tient compte des principes de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. Elle est accessible aux employés, qui doivent s'y conformer dans leurs communications tant orales qu'écrites. Elle est aussi disponible sur le site Web du Curateur public, dans la section « Accès à l'information ».

Cette année encore, le Curateur public s'est assuré du respect de sa politique linguistique dans tous les documents qu'il a produits et diffusés. Il a eu recours aux services de réviseurs professionnels pour s'assurer de la qualité de la langue de certains textes destinés au public. De plus, 17 employés ont participé à quatre activités de formation linguistique.

5.2 L'ACCÈS À L'INFORMATION

La confidentialité des renseignements personnels et l'accessibilité aux documents que le Curateur public détient sont régies soit par la Loi sur le curateur public, soit par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (ci-après nommée « Loi sur l'accès »).

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

La Loi sur l'accès s'applique aux documents administratifs du Curateur public et aux renseignements personnels qui concernent les personnes sous régime de protection privé, les personnes faisant l'objet d'une demande d'ouverture d'un régime de protection, les personnes bénéficiant d'une représentation provisoire à la personne ou d'une administration provisoire aux biens par quelqu'un d'autre que le Curateur public et les personnes pour lesquelles un mandat donné en prévision de l'incapacité a été homologué ou est en voie de l'être.

Tableau 17 : Nombre de demandes d'accès à l'information reçues

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
En vertu de la Loi sur le curateur public	106	89	111	55	62
En vertu de la Loi sur l'accès	67	84	72	70	67
Total	173	173	183	125	129

En 2010-2011, le Curateur public a reçu 129 demandes d'accès, soit sensiblement le même nombre que l'année précédente.

Tableau 18 : Nombre de demandes d'accès à l'information traitées

	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées	Ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	Portant sur des documents inexistantes	Manque d'informations pour compléter la demande	Total
Loi sur le curateur public	29	1	10	0	4	21	65
Loi sur l'accès à l'information	27	5	7	0	6	18	63

Le Curateur public a rendu 128 décisions à cet égard au cours du dernier exercice. Sur les 65 demandes traitées en vertu de sa loi constitutive, 29 ont été acceptées, une l'a été partiellement et 10 ont été refusées. Quatre portaient sur des documents inexistantes, tandis que dans le cas des 21 autres, les requérants n'ont pas fourni le complément d'information qui leur a été demandé pour que le traitement de leur demande puisse se poursuivre.

Les demandes refusées l'ont été parce que le requérant ne répondait pas aux exigences des paragraphes 2 et 4 du premier alinéa de l'article 52 de la Loi sur le curateur public, qui définissent les catégories de personnes pouvant avoir accès aux renseignements contenus dans les dossiers de l'organisation.

Sur les 63 demandes examinées en vertu de la Loi sur l'accès, 60 concernaient des renseignements personnels. De ce nombre, 26 ont été acceptées, cinq l'ont été partiellement et six ont été refusées. Cinq portaient sur des documents inexistantes et, pour les 18 autres, le complément d'information demandé aux requérants n'a pas été fourni. Des trois demandes d'accès à des documents administratifs traitées en vertu de la Loi, une a été acceptée, une concernait des documents inexistantes et une a été refusée.

Les demandes refusées l'ont été en vertu des articles 9, 14, 21, 22, 31, 32, 33, 37, 39, 53, 54, 59, premier alinéa, 87, 88 et 88.1 de la Loi sur l'accès.

L'ensemble de ces demandes ont été traitées dans un délai moyen de 25,4 jours.

Au cours de l'exercice, six demandes de révision ont été déposées à la Commission d'accès à l'information (CAI). Pour trois d'entre elles, le Curateur public demande l'exclusion prévue à l'article 2.2 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Un des requérants s'est désisté de sa demande de révision.

Pendant cette même période, la CAI a rendu deux décisions. L'une confirmait celle que le Curateur public avait prise concernant le dossier en question⁽⁷⁾ et dans l'autre cas, la CAI a cessé d'examiner l'affaire, étant donné l'absence du demandeur à l'audition⁽⁸⁾.

Compte tenu que le Curateur public respecte le droit à la vie privée, il s'assure que les renseignements qu'il détient sont utilisés uniquement par le personnel dûment autorisé et que les directives en vigueur en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels sont respectées. Il a poursuivi la formation visant à familiariser les employés aux dispositions de la Loi sur le curateur public et de la Loi sur l'accès. Cette formation, adaptée à leurs besoins, a pour but de renforcer leur vigilance à cet égard. De plus, un suivi régulier est effectué pour consolider les connaissances du personnel en ces matières.

Enfin, un mécanisme de veille permet au Curateur public de respecter en tout temps les exigences du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. En effet, les documents ainsi visés doivent être diffusés sur le site Web avec diligence, c'est-à-dire avec promptitude, sans retard ou sans délai injustifié, et y rester tant qu'ils sont à jour ou jusqu'à ce qu'ils aient le statut de documents semi-actifs selon le calendrier de conservation. À cet égard, des mesures de suivi ont été élaborées et seront mises en œuvre au cours du prochain exercice.

(7) U.G. c. Québec (Curateur public), 2010 QCCA 315, 19 novembre 2010.

(8) S.R. c. Québec (Curateur public), 2010 QCCA 284, 26 octobre 2010.

5.3 LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Le Curateur public détient des renseignements détaillés et sensibles sur des milliers de personnes inaptes. Comme organisme public, il possède aussi un éventail de renseignements privilégiés de nature administrative, juridique et stratégique. Ces données constituent un bien important dont il faut assurer la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité tout au long de son cycle de vie.

Le Curateur public a en conséquence précisé les responsabilités de l'ensemble de ses secteurs d'activité qui participent à la gestion de ses actifs informationnels et de ses systèmes d'information, et ce, pour protéger les renseignements personnels contenus dans ses dossiers et pour accroître la sécurité de l'information.

Au cours de l'exercice 2010-2011, le Curateur public a implanté un logiciel permettant de sécuriser les supports de données numériques portables qui se connectent à son système informatique, telles que les clés USB. L'information transportée à l'extérieur de ses locaux est chiffrée et protégée contre les risques de vol ou de perte. Une nouvelle procédure visant à encadrer l'utilisation de ces supports a aussi été adoptée en mars 2011.

De plus, le Curateur public a mis à jour sa directive assurant la destruction sécuritaire de l'information. Elle prévoit des procédés propres à chacun des supports afin d'empêcher toute reconstitution de l'information. Elle définit les responsabilités des différentes unités administratives à cet égard.

Par ailleurs, le Curateur public communique ses attentes en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information à l'ensemble des employés. Ainsi, une présentation des enjeux et des bonnes pratiques en ce domaine est intégrée à la session d'accueil des nouveaux employés et chacun d'eux doit suivre une formation en ligne sur ce sujet.

Enfin, le Curateur public a poursuivi la réalisation de son programme de planification stratégique des technologies de l'information. C'est ainsi qu'il a entrepris des travaux en vue d'assurer une protection optimale des renseignements personnels contenus dans ses dossiers par la mise en place de mesures de contrôle des accès.

5.4 LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

Le Curateur public participe aux efforts gouvernementaux visant à augmenter la représentativité des membres de communautés culturelles, des anglophones, des personnes handicapées et des autochtones. A cet égard, il a atteint un taux d'embauche global de 40 %. Les tableaux qui suivent fournissent les données relatives à l'embauche en date du 31 mars 2011.

Tableau 19 : Nombre d'employés réguliers

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Effectif total (personnes)	479	493	524	508	513

Tableau 20 : Embauche totale en 2010-2011

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre total de personnes embauchées	42	84	28	8	162

Tableau 21 : Embauche de membres de groupes cibles en 2010-2011

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Communautés culturelles	15	32	12	1	60
Autochtones	0	0	0	0	0
Anglophones	2	1	2	0	5
Personnes handicapées	0	0	0	0	0
Total groupes cibles	17	33	14	1	65
Embauche totale	42	84	28	8	162
Taux d'embauche de membres de groupes cibles	40 %	39 %	50 %	13 %	40 %

Tableau 22 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par catégorie d'emploi : résultats annuels comparatifs

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Réguliers	33 %	25 %	26 %	20 %	40 %
Occasionnels	38 %	15 %	38 %	34 %	39 %
Étudiants	53 %	29 %	22 %	35 %	50 %
Stagiaires	25 %	0 %	0 %	0 %	13 %

Tableau 23 : Embauche de femmes en 2010-2011

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	32	59	20	2	113
Nombre total de personnes embauchées	42	84	28	8	162
Taux d'embauche de femmes	76 %	70 %	71 %	25 %	70 %

Le taux de représentativité des membres des groupes cibles a presque doublé depuis le début de l'application du plan stratégique. Le nombre total d'employés réguliers appartenant à un groupe cible s'élève à 73, soit 15 de plus qu'en 2009-2010. Les tableaux qui suivent fournissent les données relatives à la représentativité en date du 31 mars 2011.

Tableau 24 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier : résultats annuels comparatifs

Groupes cibles	2006-2007		2007-2008		2008-2009		2009-2010		2010-2011	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Communautés culturelles	25	5,2 %	25	5,1 %	35	6,7 %	41	8,1 %	57	11,1 %
Autochtones	1	0,2 %	2	0,4 %	2	0,4 %	2	0,4 %	2	0,4 %
Anglophones	5	1,0 %	4	0,8 %	6	1,1 %	5	1,0 %	5	1,0 %
Personnes handicapées	4	0,8 %	8	1,6 %	7	1,3 %	10	2,0 %	9	1,8 %
Total groupes cibles	35	7,4 %	39	7,9 %	50	9,5 %	58	11,4 %	73	14,2 %
Effectif total	479		493		524		508		513	

Tableau 25 : Taux de représentativité au 31 mars 2011 des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier : résultats par regroupement d'emploi

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien et de bureau		Total	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Communautés culturelles	1	2,7 %	25	9,3 %	31	15,0 %	57	11,1 %
Autochtones	0	0 %	1	0,4 %	1	0,5 %	2	0,4 %
Anglophones	0	0 %	4	1,5 %	1	0,5 %	5	1,0 %
Personnes handicapées	1	2,7 %	3	1,0 %	5	2,4 %	9	1,8 %
Total groupes cibles	2	5,4 %	33	12,2 %	38	18,4 %	73	14,2 %
Effectif total	37		270		206		513	

Tableau 26 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier en 2010-2011

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Femmes	21	179	101	55	356
Effectif total	37	270	143	63	513
Taux de représentativité	57 %	66 %	71 %	87 %	69 %

Tableau 27 : Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année	1	2	1
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	3	2	4*

* Quatre projets ont été soumis en 2010-2011, mais ils n'ont été approuvés qu'au printemps 2011.

Tableau 28 : Autres mesures ou actions

Mesure ou action	2010-2011	
	Groupes cibles visés	Nombre de personnes visées
Atelier de sensibilisation à la collaboration interculturelle pour les gestionnaires et chefs d'équipe	Membres de communautés culturelles	8

5.5 LES PRIMES AU RENDEMENT

En mars 2010, le gouvernement a annoncé de nouvelles règles concernant les primes au rendement des cadres et des titulaires d'emplois supérieurs. Il a en outre prévu que les organismes concernés doivent rendre compte de l'application de ces nouvelles mesures dans leur rapport annuel de gestion. Le tableau ci-dessous présente les primes versées au cours de l'exercice 2010-2011 pour la période d'évaluation du rendement du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010.

Tableau 29 : Primes au rendement

	Nombre de primes au rendement	Montant total
Cadres	14	55 471 \$
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	0	0 \$
Total	14	55 471 \$

5.6 LE PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

En mars 2010, le Curateur public a adopté son Plan d'action 2010-2013 à l'égard des personnes handicapées⁽⁹⁾, dans lequel il s'engage notamment à agir contre toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance et à soutenir l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles. Ce plan met également de l'avant des objectifs visant l'accessibilité à des environnements ainsi que l'intégration et le maintien en poste des personnes handicapées que le Curateur public emploie.

La première année du plan d'action s'est concrétisée par un bilan fructueux puisque les activités prévues sont réalisées, en voie de l'être ou exercées de façon continue. Au regard de sa mission, le Curateur public a notamment poursuivi sa collaboration avec des partenaires externes, a proposé des formations aux intervenants pivots du réseau de la santé et des services sociaux, informé la population sur les services et les recours offerts aux personnes inaptes en situation de maltraitance et continué ses travaux sur la révision du dispositif de protection des personnes inaptes. Par ailleurs, il a rendu ses locaux plus accessibles puisque tous les étages de son siège social sont désormais pourvus d'un système d'ouverture de portes automatique.

(9) Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées est disponible à l'adresse suivante : http://www.curteur.gouv.qc.ca/cura/publications/plan_action_pers_handicap.pdf.

Deux nouveautés s'ajoutent au Plan d'action 2010-2013 à l'égard des personnes handicapées. Des orientations en matière de cheminement des signalements et de traitement des abus financiers, de même que la participation aux travaux du comité interministériel visant l'adaptation du système judiciaire aux personnes handicapées y seront désormais inscrites. Le Curateur public poursuit ainsi ses actions visant à accroître la participation sociale des personnes vivant avec un handicap.

Le Curateur public a simultanément poursuivi la mise en œuvre de ses engagements inscrits dans le plan global de mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, adoptée en juin 2009.

5.7 LE PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES 2010-2015

En 2010, la ministre responsable des Aînés, M^{me} Marguerite Blais, a entrepris l'élaboration d'un plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Ce plan d'action reflète la préoccupation du gouvernement en ce qui a trait au vieillissement de la population et aux enjeux qu'il suscite. Le Curateur public s'est notamment engagé à mieux faire connaître les droits de chacun, à améliorer son offre de formation, à mieux outiller les intervenants et à renforcer les actions visant à mieux contrer la maltraitance.

Au cours de cette première année, le Curateur public a réalisé plusieurs actions déterminantes en ce sens. Une campagne publicitaire dans l'ensemble du Québec, la publication d'un nouveau document d'information intitulé *Un de vos proches devient inapte, comment le protéger?* et la participation à une douzaine d'événements publics et de salons ainsi qu'à une vingtaine de conférences ont permis d'informer la population sur les services et les recours offerts aux personnes inaptes en situation de maltraitance.

Durant l'année écoulée, 113 intervenants du réseau de la santé et des services sociaux ont bénéficié de la formation initiale que le Curateur public leur offre et une cinquantaine d'autres ont participé à des sessions de mise à jour. Cette formation leur permet de mieux comprendre les enjeux liés à l'inaptitude et au besoin de protection.

Afin d'améliorer la protection des personnes, le Conseil du Trésor a autorisé quatre postes d'enquêteurs additionnels en septembre 2010; une réorganisation visant la professionnalisation de cette fonction et l'embauche de personnel supplémentaire sont en cours. Le comité de direction du Curateur public a adopté les orientations de la Politique sur la tutelle et la curatelle privées du majeur inapte à l'automne 2010. Les travaux du groupe de travail interministériel relevant de l'Autorité des marchés financiers, qui visaient à contrer les abus financiers, auxquels le Curateur public participait, sont également terminés. Par ailleurs, les travaux de révision du dispositif de protection des personnes inaptes se poursuivent tels que planifiés, notamment ceux qui visent à faciliter l'inclusion de dispositions de reddition de comptes pour faire du mandat en prévision de l'inaptitude un outil plus sécuritaire.

5.8 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général procède chaque année à l'audit des états financiers des comptes sous administration du Curateur public. Il peut ensuite lui formuler des recommandations, lesquelles sont suivies rigoureusement. Ses derniers rapports à l'Assemblée nationale ne contenaient aucune recommandation à l'égard du Curateur public.

5.9 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Dans son rapport annuel 2009-2010, le Protecteur du citoyen recommandait que le Curateur public cesse de comptabiliser dans le calcul du revenu mensuel des personnes qu'il représente les prestations du programme Allocation-logement qu'elles reçoivent. Il veut ainsi éviter que ces personnes aient à payer des honoraires si les prestations faisaient passer leur revenu au-dessus du seuil fixé par la directive du Curateur public sur les critères de non-exigence de ses honoraires, une situation qui annulerait en tout ou en partie les bénéfices du programme.

Le Curateur public partage cet objectif. Il entend d'ailleurs profiter de la révision de la tarification de ses services pour élargir la portée de sa directive et pour exclure le montant de ces prestations du calcul du revenu mensuel des personnes qu'il représente.

Ainsi, les bénéficiaires des programmes d'assistance sociale ou du supplément de revenu garanti seront exemptés du paiement des honoraires de leur vivant, ce qui représente une somme d'environ six millions de dollars par année.

Le Protecteur du citoyen annonce également son intention de suivre le dossier des frais et des honoraires que le Curateur public perçoit lorsqu'il effectue des démarches d'ouverture de régimes de protection au nom de personnes incapables prestataires de l'assistance sociale. Ces personnes seraient pourtant admissibles aux services de l'aide juridique si les démarches étaient faites par un tiers, et non par le Curateur public.

Aussi, depuis le 1^{er} septembre 2009, le Curateur public ne facture plus les frais d'huissiers et de timbres judiciaires au patrimoine des personnes bénéficiant des programmes de l'assistance sociale qui se qualifiaient également pour la gratuité des services de l'aide juridique. Il a également élaboré un nouveau processus administratif qui lui permettra d'appliquer, dès le prochain exercice, des critères d'admissibilité similaires à ceux de l'aide juridique et, ainsi, de corriger en permanence les iniquités soulevées par le Protecteur du citoyen.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen reconnaît les améliorations que le Curateur public a apportées à différents égards, notamment pour réduire les délais d'ouverture d'un régime de protection, faire preuve de vigilance en matière de consentement, s'assurer du respect des droits des personnes représentées qui sont incarcérées ou encore, pour préciser les mécanismes de surveillance des tutelles et des curatelles privées de manière à diminuer les risques d'abus à l'égard des personnes vulnérables et à faire cesser de telles situations le plus rapidement possible lorsqu'elles sont constatées.

Enfin, le Protecteur du citoyen souhaite être informé des orientations que le Curateur public entend privilégier à l'issue de sa réflexion sur le dispositif de protection des personnes incapables. Soucieux de maintenir ses liens de collaboration avec cette institution, le Curateur public lui présentera ses conclusions et les moyens envisagés pour offrir aux personnes incapables d'aujourd'hui et de demain la meilleure protection possible et toute l'attention qu'elles requièrent.

5.10 LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

La curatrice publique est un administrateur public au sens du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. À ce titre, le Curateur public a adopté un code d'éthique et de déontologie en 1999, lequel peut être consulté dans son site Web⁽¹⁰⁾. Au cours de l'année, aucun manquement à ce code n'a été signalé.

De plus, les membres du comité de placement et les membres du Comité de protection et de représentation des personnes incapables ou protégées sont également des administrateurs publics au sens de ce règlement. Chacun de ces comités s'est doté d'un code d'éthique et de déontologie⁽¹¹⁾. En 2010-2011, aucun manquement n'a été signalé à cet égard.

5.11 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Plan d'action de développement durable du Curateur public couvre la période 2009-2013 et vise à mieux faire connaître ce concept et ses principes, à appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables ainsi qu'à accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.

Afin d'atteindre ces objectifs, le Plan d'action de développement durable contient sept actions, dont la majorité se sont poursuivies tel que prévu cette année et continueront pendant toute la durée du plan d'action.

Les tableaux suivants font état de chacune des actions inscrites au plan d'action du Curateur public pour l'année 2010-2011 et présentent certains gestes mettant en évidence les réalisations de l'année.

(10) http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/Code_ethiq_CPQ.pdf

(11) http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/Code_ethiq_com_plac.pdf
http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/Code_ethiq_CPRPI.pdf

Objectif gouvernemental 1 : Mieux faire connaître le concept et les principes du développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et du savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel : Mieux faire connaître le concept et les principes du développement durable.

Action : Sensibiliser le personnel du Curateur public	Geste : Publication de bulletins et de chroniques électroniques Suivi : Poursuivi
	Geste : Élaborer une stratégie de communication sur le développement durable Suivi : Débuté
	Geste : Formation du personnel sur le développement durable Suivi : Début des activités de formation en 2011-2012
Indicateur	Proportion du personnel sensibilisé à la démarche et formé aux pratiques de développement durable
Cible	Sensibiliser 80 % des employés à la démarche de développement durable d'ici à 2011 Toucher 50 % des employés par des activités de formation d'ici à 2013
Résultats de l'année	La sensibilisation du personnel au développement durable s'est poursuivie avec la publication de chroniques intranet et l'organisation d'événements et de conférences thématiques. Le taux de sensibilisation à la démarche de développement durable, tel que mesuré par l'ISQ pour l'ensemble des ministères et organismes, est de 90 %.

Objectif gouvernemental 6 : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables dans les ministères et organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables.

Action : Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant à la Politique pour un gouvernement écoresponsable	Geste : Réutilisation de locaux, de matériaux et d'accessoires lors de travaux d'aménagement Suivi : Poursuivi, entre autres lors du réaménagement du 5 ^e étage du siège social et des bureaux des directions territoriales
	Geste : Consommation responsable du papier Suivi : Remplacement de nombreux photocopieurs, portant à 90 % le matériel ayant la fonction d'impression recto-verso implantée par défaut
	Geste : Implantation d'un système de récupération multimatières Suivi : Poursuivi
	Geste : Mesures préconisant le transport collectif ou le covoiturage Suivi : Non débuté
Indicateur	État d'avancement de l'amélioration des pratiques administratives du Curateur public
Cible	Réaliser au moins quatre gestes contribuant à la Politique pour un gouvernement écoresponsable
Résultats de l'année	Les pratiques contribuant à la Politique pour un gouvernement écoresponsable se sont poursuivies cette année. Celles qui sont implantées facilitent la détermination des gestes utiles à l'élaboration du cadre de gestion environnementale, qui débutera en 2011.
Action : Réduire l'énergie consommée par les équipements informatiques et le volume des impressions	Geste : Sensibilisation du personnel à éteindre les micro-ordinateurs et à réduire l'impression de documents Suivi : Poursuivi
	Geste : Élimination de l'impression automatisée de certains rapports Suivi : Débuté
Indicateur	Nombre de postes éteints par rapport aux postes ouverts Nombre d'impressions éliminées annuellement
Cible	Fermeture de 100 % des postes le soir Nombre d'impressions éliminées annuellement
Résultats de l'année	La sensibilisation du personnel à la réduction d'énergie se poursuit.

Action : Implanter des systèmes de gestion électronique des documents d'information de référence	Gestes : Mettre en place un système de gestion électronique des documents (dossiers virtuels) Mettre en place un système d'information de référence (aide à la tâche contextuelle) Sensibiliser le personnel à favoriser les échanges électroniques de documents Suivi : Débutés
Indicateur	Quantité de papier utilisé et volume d'échanges électroniques
Cible	Diminuer la quantité de papier utilisé et augmenter les échanges électroniques de documents
Résultats de l'année	L'implantation des systèmes de gestion électronique des documents s'inscrit dans le cadre d'un vaste projet de planification stratégique des technologies de l'information. La conception-réalisation est amorcée et l'implantation est prévue en 2011.

Action : Implanter un cadre de gestion environnementale	Geste : Identifier les gestes qui apparaissent les plus efficaces pour diminuer l'impact environnemental du Curateur public Suivi : Débuté
	Geste : Élaborer un cadre de gestion environnemental Suivi : Travaux d'élaboration se déroulant de 2011 à 2013, tel que prévu dans le plan d'action
Indicateur	État d'avancement du cadre de gestion environnemental
Cible	Adopter un cadre de gestion environnementale
Résultats de l'année	L'implantation progressive du cadre de gestion environnementale débutera en 2011, pour une mise en place prévue en 2013. La détermination des gestes à adopter a débuté.

Action : Implanter un cadre d'acquisition écoresponsable	Geste : Achat de certains types de papiers Suivi : Achat de papier fin 100 % recyclé contenant au moins 30 % de fibres de postconsommation
	Geste : Location de certains types de véhicules Suivi : Refus des offres de surclassement des locateurs d'automobiles, dans la mesure du possible
	Geste : Achat de certains types de micro-ordinateurs Suivi : Achat d'ordinateurs répondant aux critères EPEAT
Indicateur	État d'avancement du cadre d'acquisition écoresponsable
Cible	Adopter un cadre d'acquisition écoresponsable
Résultats de l'année	Divers gestes visant à appliquer des mesures de gestion environnementale sont en place. Leur poursuite permettra l'implantation d'un cadre d'acquisition écoresponsable, dont les travaux débiteront en 2011.

Objectif gouvernemental 24 : Accroître la participation des citoyens dans leur communauté.

Objectif organisationnel : Accroître la participation des citoyens dans leur communauté.

Action : Favoriser l'implication de la collectivité dans la protection des personnes inaptes	Geste : Politiques favorisant l'implication de la famille et des proches dans la protection des personnes Suivi : Adoption de la Politique sur les régimes de protection privés au majeur
	Geste : Révision du dispositif de protection des personnes inaptes Suivi : Étude d'impacts des pistes de solutions avec la collaboration des ministères concernés et d'autres partenaires
	Geste : Contribution à la connaissance de l'inaptitude Suivi : Poursuivi
Indicateur	État d'avancement des projets
Cible	Réalisation des projets
Résultats de l'année	Des politiques sur les régimes de protection ont été élaborées et adoptées, et la révision du dispositif de protection des personnes inaptes est en cours. Pour faciliter l'implication de la famille, le Curateur public diffuse de nombreuses informations sur l'inaptitude et le besoin de protection.

Section 6

ANNEXES



ANNEXE A – LISTE ET COORDONNÉES DES BUREAUX DU CURATEUR PUBLIC

Les bureaux du Curateur public sont ouverts de 8 h 30 à 16 h 30 tous les jours de la semaine, à l'exception du mercredi, où ils ouvrent à 10 h. Vous pouvez joindre le Curateur public en composant le 514 873-4074 ou le 1 800 363-9020.

Siège social

600, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : 514 873-4074
Téléphone sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : 514 873-4972

Service de garde

(en dehors des heures ouvrables)
Téléphone : 514 873-5228
Téléphone sans frais : 1 800 363-9020

Site Web : www.curateur.gouv.qc.ca

Courrier électronique :

information@curateur.gouv.qc.ca

Direction territoriale de Montréal et Bureau de Montréal

454, place Jacques-Cartier, bureau 200
Montréal (Québec) H2Y 3B3
Téléphone : 514 873-3002
Téléphone sans frais : 1 866 292-6288
Télécopieur : 514 873-4533

Direction territoriale Nord et Bureau de Saint-Jérôme

222, rue Saint-Georges, bureau 315
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4Z9
Téléphone : 450 569-3240
Téléphone sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : 450 569-3236
ou 450 569-3237

Bureau de Rouyn-Noranda

255, avenue Principale, bureau RC 06
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Téléphone : 819 763-3116
Téléphone sans frais : 1 866 621-7087
Télécopieur : 819 763-3114

Bureau de Gatineau

4, rue Taschereau, bureau 320
Gatineau (Québec) J8Y 2V5
Téléphone : 819 772-3694
Téléphone sans frais : 1 866 552-5164
Télécopieur : 819 772-3679

Bureau de Trois-Rivières

25, rue des Forges, bureau 313
Trois-Rivières (Québec) G9A 6A7
Téléphone : 819 371-6009
Téléphone sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : 819 371-6032

Direction territoriale Est et Bureau de Québec

400, boulevard Jean-Lesage
Hall Ouest, bureau 22
Québec (Québec) G1K 8W1
Téléphone : 418 643-4108
Téléphone sans frais : 1 800 463-4652
Télécopieur : 418 643-4444

Bureau de Rimouski

92, 2^e Rue Ouest, bureau 102
Rimouski (Québec) G5L 8B3
Téléphone : 418 727-4030
Téléphone sans frais : 1 866 621-7088
Télécopieur : 418 727-4034

Bureau de Saguenay

227, rue Racine Est, bureau 3.06
Saguenay (Québec) G7H 7B4
Téléphone : 418 698-3608
Téléphone sans frais : 1 866 226-0985
Télécopieur : 418 690-1918

Direction territoriale Sud et Bureau de Longueuil

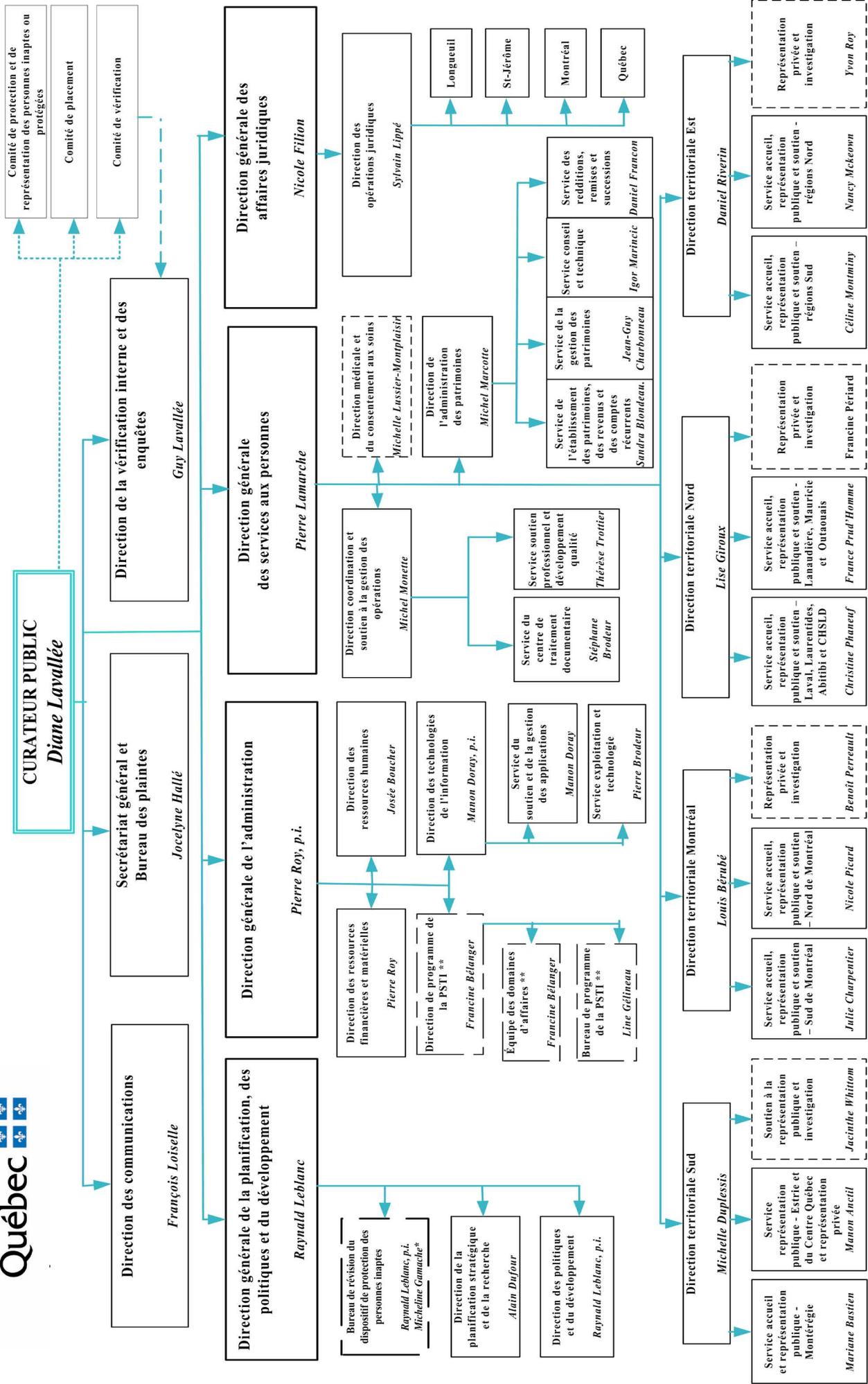
201, place Charles-Le Moyne
Bureau RC 02
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : 450 928-8800
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 450 928-8850

Bureau de Sherbrooke

200, rue Belvédère Nord, bureau RC 03
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Téléphone : 819 820-3339
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 819 820-3781

Bureau de Victoriaville

62, rue Saint-Jean-Baptiste, bureau 1.01
Victoriaville (Québec) G6P 4E3
Téléphone : 819 752-7907
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 819 752-4282



* Conseillère stratégique (période temporaire)

** Projet temporaire

----- Professionnel

----- Hors structure

ANNEXE C – LES COMITÉS CONSULTATIFS DU CURATEUR PUBLIC

La curatrice publique peut compter sur trois comités externes pour la conseiller dans l'exercice de ses fonctions.

Le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées

Le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées a été créé en vertu de la Loi sur le curateur public. Ses membres sont nommés par la ministre de la Famille, responsable du Curateur public, pour une période d'au plus trois ans, renouvelable. Les six membres au 31 mars 2011 étaient M^{me} Lucille Bargiel, M^{me} Francine Ducharme, M^{me} Hélène Fradet, M^{me} Sarita Israël, M^e Richard La Charité Jr et M. Jacques Payeur.

Les membres sont choisis pour leur engagement auprès des personnes inaptes ou protégées et ils représentent la diversité de la clientèle du Curateur public. Le mandat du comité est de conseiller la curatrice publique sur tout sujet qu'elle porte à son attention et de lui formuler des recommandations le cas échéant.

Au cours de l'année, le comité s'est réuni à trois reprises. Certains de ses membres ont aussi été consultés individuellement dans le cadre du projet de révision du dispositif de protection des personnes inaptes.

Le comité de placement

Le comité de placement a été créé en vertu de la Loi sur le curateur public et ses membres sont nommés par la ministre de la Famille, responsable du Curateur public. Les membres actuels sont M. Pierre Comtois, M. Gilles Grenier et M. Michel Toupin. Ils ont tenu quatre réunions au cours de l'année.

Le mandat du comité consiste à conseiller le Curateur public en matière de placement des biens dont il assume l'administration collective. Au cours de l'année, le comité a entre autres fait le suivi de la mise en œuvre des politiques de placements collectifs et nominatifs. Ces politiques ont été révisées afin de tenir compte du profil de la clientèle et de ses besoins, des caractéristiques de risque et de rendement des principales catégories d'actifs ainsi que des changements dans le niveau de risque financier acceptable.

Le comité de vérification

Le comité de vérification a été créé en 2009 à l'initiative du Curateur public, notamment pour répondre à une recommandation du Vérificateur général du Québec. Il est formé de quatre membres nommés par la curatrice publique et choisis pour leur expérience professionnelle dans les domaines de la finance, de la comptabilité, de la vérification, de la santé et des services sociaux. Les membres actuels sont M. Réal Couture, M^{me} Édith Jutras, M. Pierre Desbiens et M. Michel Langlais.

Le comité a comme mandat de soutenir la curatrice publique dans tous les domaines relevant de sa compétence, notamment l'audit interne, la gestion des risques et l'audit des états financiers des comptes sous administration. Il fournit des conseils indépendants et objectifs ainsi qu'une évaluation quant à la pertinence des mécanismes de contrôle et des processus de reddition de comptes instaurés dans l'organisation.

Au cours de l'année, le comité s'est réuni à cinq reprises. Il a fait des recommandations à la curatrice publique à l'égard, principalement, des éléments suivants :

- États financiers des comptes sous administration au 31 décembre 2009;
- Rapport annuel de gestion 2009-2010;
- Rapport 2009-2010 de la Direction de projet en gestion intégrée des risques et en vérification interne;
- Indicateurs de performance de la vérification interne;
- Délai de production des états financiers des comptes sous administration;
- Révision de la tarification.

ANNEXE D
ÉTATS FINANCIERS DES COMPTES
SOUS ADMINISTRATION
DE L'EXERCICE CLOS
LE 31 DÉCEMBRE 2010

www.curateur.gouv.qc.ca