RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Québec

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

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

Pour 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 - 2014
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-550-71427-9 (Imprimé)
ISBN : 978-2-550-71428-6 (En ligne)
ISSN : 1705-2017 (Imprimé)
ISSN : 1705-2025 (En ligne)

© Gouvernement du Québec, 2014

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

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014

Curateur public Québec

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 2013-2014. 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 2013, tel que l'exige la Loi sur le curateur public.

Veuillez accepter, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

La ministre de la Famille,
ministre responsable des Aînés et
ministre responsable de la Lutte contre l'intimidation

Francine Charbonneau

Novembre 2014

Madame Francine Charbonneau

Ministre de la Famille

Ministre responsable des Aînés

Ministre responsable de la Lutte contre l'intimidation

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 2013-2014.

Ce rapport présente les résultats du Curateur public pour la troisième année d'application de son Plan stratégique 2011-2016 et ceux de la sixième année de sa Déclaration de services aux citoyens. Vous y trouverez aussi, en plus d'une présentation de la mission du Curateur public et des faits saillants de l'année, les renseignements relatifs à l'utilisation des ressources accordées à l'organisme et un compte rendu de l'application de diverses exigences législatives et gouvernementales.

Je vous transmets également les états financiers des comptes sous administration au 31 décembre 2013.

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

Le curateur public,

M^e^ Normand Jutras

Novembre 2014

TABLE DES MATIÈRES

Message du curateur public 7
Déclaration du comité de direction attestant la fiabilité des données et des contrôles 8
Rapport de validation de l'audit interne 9
Coup d'œil sur l'année 2013-2014 10
Faits saillants 11

1 Présentation du Curateur public du Québec 13
L'inaptitude et les régimes de protection 15
Le contexte et les enjeux 16

2 Présentation des résultats du Plan stratégique 2011-2016 17
2.1 Sommaire des résultats 18
2.2 Résultats détaillés
Orientation 1 : S'assurer de la qualité de la représentation des personnes protégées et de l'administration de leur patrimoine 20
Orientation 2 : Favoriser l'implication de la famille et des partenaires dans la protection des personnes inaptes 25
Orientation 3 : Optimiser l'utilisation des ressources de l'organisation 29

3 Présentation des résultats de la Déclaration de services aux citoyens 32
3.1 Sommaire des résultats 32
3.2 Résultats spécifiques 37

4 L'utilisation des ressources 39
4.1 Les ressources humaines 39
4.2 Les ressources informationnelles 42
4.3 Les ressources financières 46

5 Les autres exigences législatives et gouvernementales 50
5.1 La Politique linguistique 50
5.2 L'accès à l'information 50
5.3 La protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information 52
5.4 Le Programme d'accès à l'égalité 53
5.5 Les bonis au rendement 55
5.6 Le Plan d'action pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015 55
5.7 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 55
5.8 Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015 56
5.9 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 56
5.10 Le suivi des recommandations du Protecteur du citoyen 56
5.11 Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics 57
5.12 Le développement durable 57

6 Annexes
Annexe A Coordonnées des bureaux du Curateur public 60
Annexe B Organigramme au 31 mars 2014 61
Annexe C Comités consultatifs du Curateur public. 62
Annexe D États financiers des comptes sous administration de l'exercice terminé le 31 décembre 2013

MESSAGE DU **CURATEUR PUBLIC**

Le Curateur public accomplit une noble mission en veillant à la protection des personnes inaptes, qui comptent parmi les plus vulnérables de notre société. Ces personnes sont atteintes de maladies dégénératives, vivent avec une déficience intellectuelle, ont des problèmes de santé mentale ou ont subi un traumatisme crânien. Elles ont besoin des autres, et cet autre est souvent le Curateur public.

Le Curateur public est tributaire des changements qui surviennent dans la société québécoise. Le vieillissement accéléré de la population fait en sorte que davantage de personnes sont atteintes de maladies dégénératives. Il s'ensuit une augmentation annuelle de 2,2 % de la clientèle de notre organisation. Alors que 19 % des personnes que le Curateur public représente sont touchées par des maladies de ce genre, elles constituent environ 50 % des nouveaux cas chaque année.

Aussi, ces personnes nous arrivent maintenant avec des patrimoines beaucoup plus importants et plus diversifiés qu'auparavant. Au cours des cinq dernières années, la valeur des patrimoines que nous devons administrer a augmenté de 40 %.

Ces changements constituent des défis importants pour notre mission de protection des personnes inaptes et notre capacité organisationnelle de répondre adéquatement à leurs besoins, si l'on tient également compte du resserrement des finances publiques. Malgré ce resserrement, il faudra continuer d'assurer adéquatement la protection de ces personnes.

Nous venons d'adopter une nouvelle Déclaration de services aux citoyens, qui intègre des valeurs et des principes chers au Curateur public, tels que le respect des droits et la sauvegarde de l'autonomie des personnes représentées, l'accompagnement et le soutien des tuteurs, des curateurs et des proches, ainsi que l'importance d'adapter les mesures de protection aux besoins des personnes inaptes.

Dans le même esprit, en collaboration avec le Collège des médecins, l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux, la Chambre des notaires et le Comité de protection et de représentation du Curateur public, nous avons élaboré de nouveaux formulaires que les médecins et les travailleurs sociaux utilisent pour faire les demandes d'ouverture d'un régime de protection ou d'homologation d'un mandat en prévision de l'inaptitude. Ces nouveaux formulaires visent, entre autres, à obtenir toutes les informations nécessaires, dont une évaluation plus détaillée des capacités résiduelles de la personne inapte, pour qu'il soit possible de recommander le régime de protection le mieux adapté à son état et à sa situation.

Par ailleurs, le Curateur public étant une référence dans le domaine de l'inaptitude, je considère très important de sensibiliser la population à la nécessité pour chacun de prendre des dispositions afin d'assurer sa propre protection en signant un mandat donné en prévision de l'inaptitude. Je me fais un devoir d'en parler lors de chacune de mes sorties publiques. Nos efforts semblent porter leurs fruits puisque nous constatons une augmentation du nombre de personnes qui font leur mandat.

Le Curateur public favorise toujours qu'un proche accepte d'être le curateur ou le tuteur d'une personne devenue inapte. Nous accentuons donc notre accompagnement et nos conseils à ces curateurs et tuteurs afin qu'ils puissent mieux aider les personnes qui leur sont chères, et qui sont malheureusement devenues inaptes. Nous avons publié de nouveaux guides d'information pour les curateurs et tuteurs des majeurs et les conseils de tutelle qui les secondent. Le Curateur public ayant en outre l'obligation de surveiller l'administration des patrimoines de mineurs pour qui un tuteur a été nommé, nous avons aussi publié de nouveaux guides pour ces tuteurs et conseils de tutelle. À cet égard, je suis fier des résultats d'un sondage mené en 2013 auprès de plus de 1 000 tuteurs et curateurs privés d'un majeur inapte, car, dans une proportion de plus de 90 %, ils se déclaraient satisfaits des services et de l'accompagnement du personnel de notre organisation.

Le Curateur public prend part aux grands débats de société qui concernent les personnes inaptes. Ainsi, il a présenté des mémoires en commission parlementaire à l'Assemblée nationale du Québec sur les sujets suivants : l'assurance autonomie, les conditions de vie des adultes hébergés en CHSLD et le nouveau Code de procédure civile. Nous avons aussi fait valoir les droits des personnes inaptes à l'égard du projet de loi concernant les soins de fin de vie.

C'est aussi avec beaucoup de fierté que j'ai présenté les orientations, les activités et la gestion administrative de notre organisme devant les membres de la Commission des relations avec les citoyens, qui ont exprimé leur grande satisfaction à l'égard de la présentation du Curateur public.

Enfin, bien que l'organisme que je dirige agisse dans un contexte de ressources limitées, je mets tout en œuvre pour m'assurer de la protection et du respect des droits des 13 300 personnes inaptes que je représente à titre de curateur public. J'assume également la surveillance de 12 800 tuteurs et curateurs privés, et je veille à ce que nous les accompagnions le mieux possible dans l'exercice de leur fonction. Si je peux remplir cette mission, c'est grâce au travail et au dévouement du personnel sur lequel j'ai la chance de pouvoir compter. Conformément à nos valeurs de respect, d'empathie et d'ouverture d'esprit, nous continuerons à assumer notre rôle de protection des personnes inaptes au Québec.

Bonne lecture.

Le curateur public,

Me Normand Jutras

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 l'atteinte des objectifs de son Plan stratégique 2011-2016 et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens.

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

Nous déclarons que le rapport annuel de gestion 2013-2014 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 2014.

Le comité de direction,

Normand Jutras, curateur public

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 et directeur général par intérim des technologies de l'information

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

Octobre 2014

RAPPORT DE VALIDATION DE L'AUDIT INTERNE

Monsieur Normand Jutras

Le curateur public du Québec

Monsieur le curateur public,

Nous avons procédé à l'examen de l'information figurant dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* 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 le caractère plausible et la cohérence de l'information, 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 n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* du Curateur public du Québec n'est pas, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

Jocelyn Godin, CPA auditeur, CGA

Directeur de l'audit interne et de la gestion des risques

Montréal, octobre 2014

COUP D'ŒIL SUR L'ANNÉE **2013-2014**

LE CURATEUR PUBLIC C'EST…

666 employés dont :

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

Un budget de dépenses de **55,7 millions** de dollars

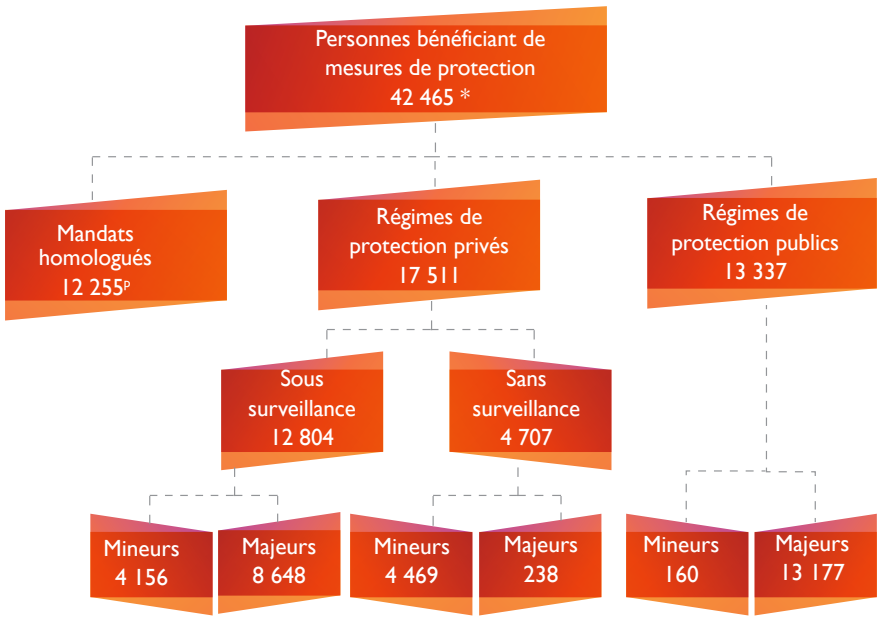
Et aussi, le traitement de plus de…

- **1 600** demandes d'ouverture d'un régime de protection
- **10 000** demandes de consentement
- **345** signalements
- **422 millions** de dollars d'actifs administrés au 31 décembre 2013, dont près de **500 biens immobiliers**

En collaboration avec…

- les familles
- le réseau de la santé et des services sociaux
- les milieux juridique et financier
- des organismes communautaires
- des ministères et des organismes gouvernementaux.

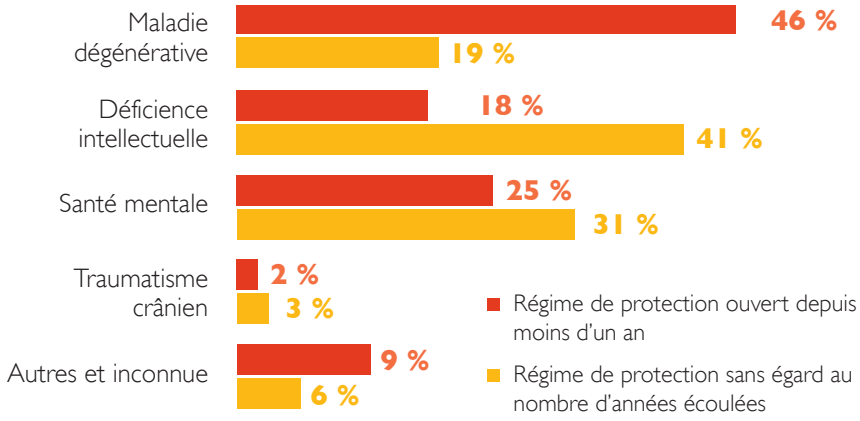
Pour des mesures de protection adaptées aux besoins des personnes



* Une même personne peut avoir à la fois un régime de protection public et un régime privé. Pour cette raison, l'addition du nombre de personnes par type de régime ne correspond pas au total des personnes représentées.

P (Donnée provisoire) : Le Curateur public n'est pas informé du décès des mandants. Ce nombre demeure donc provisoire pendant deux ans, période durant laquelle le Curateur public procède à des mises à jour de son registre.

Répartition des adultes sous régime de protection public selon la cause de l'inaptitude



POUR + D'INFO SUR

- La protection des majeurs inaptes
- La tutelle des biens du mineur ou
- Le Curateur public du Québec

www.curateur.gouv.qc.ca

FAITS **SAILLANTS**

Les personnes inaptes sont vulnérables. Pour certaines, un régime de protection juridique s'impose et la responsabilité de les protéger incombe alors à des proches (représentation dite « privée ») ou au Curateur public lorsque les proches ne sont pas en mesure de l'assumer (représentation dite « publique »).

Les deux missions principales du Curateur public consistent à protéger et représenter les personnes qui lui sont confiées ainsi qu'à soutenir et surveiller l'administration des tuteurs et des curateurs privés. Au cours de la dernière année, il s'est acquitté de ces fonctions avec rigueur et compétence. Le lecteur constatera que les résultats de la majorité des indicateurs sont positifs. Ils sont attribuables au dévouement du personnel du Curateur public, un engagement qui ne se dément pas, malgré la croissance de sa clientèle.

Une nouvelle Déclaration de services aux citoyens

Le Curateur public a élaboré une nouvelle Déclaration de services aux citoyens en s'inspirant des meilleures pratiques à cet égard. Ce document reflète les orientations qu'il s'est données ces dernières années en matière de protection des personnes inaptes ou de mineurs.

Ce nouveau document contient 20 engagements et met en valeur le respect des droits des personnes protégées, la sauvegarde de leur autonomie et l'adaptation des mesures de protection à leurs besoins. Il met également le partenariat de l'avant pour assurer la cohérence et la complémentarité des actions, aussi bien avec les familles et les proches qu'avec les intervenants du réseau de la santé, des services sociaux et des organismes communautaires, les professionnels des milieux juridique et financier ou encore, les représentants des ministères et organismes concernés.

La nouvelle Déclaration de services aux citoyens est entrée en vigueur le 1er avril 2014. Des indicateurs de performance ont été reconduits, mis à jour ou conçus pour assurer la reddition de compte annuelle de l'organisation.

Des prises de position sur des enjeux de société

Au cours de l'année, le Curateur public a eu à se prononcer sur plusieurs enjeux sociaux touchant les personnes protégées. En septembre 2013, le curateur public a rendu compte des enjeux liés à la protection des personnes inaptes devant la Commission des relations avec les citoyens; une présentation qui a reçu un écho très favorable de la part des parlementaires présents. Également en septembre 2013, il a participé à la consultation portant sur le nouveau Code de procédure civile qu'a mené la Commission des institutions. En novembre 2013, il a présenté un mémoire sur le projet d'assurance autonomie devant les membres de la Commission de la santé et des services sociaux. En février 2014, devant la même Commission, il a déposé un mémoire sur les conditions de vie des adultes vivant en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Il a notamment participé à la consultation devant conduire à un nouveau plan d'action en santé mentale. Il a aussi eu des échanges avec la ministre déléguée aux Services sociaux relativement au projet de loi concernant les soins de fin de vie, lors desquels il a défendu le principe de l'accessibilité aux soins, qu'il souhaite la même pour tous, que les personnes soient sous régime de protection ou non, que les personnes soient aptes à consentir à un soin ou non. Dans le cadre de ces diverses consultations, le curateur public est toujours intervenu pour faire valoir les intérêts des personnes qu'il représente.

De nouvelles sources d'informations pour les tuteurs et les curateurs

En ce qui concerne l'adoption de nouvelles orientations et politiques pour les régimes de protection privés, le Curateur public a publié deux nouveaux guides sur la protection des majeurs inaptes, de même qu'un nouveau bulletin pour soutenir, accompagner et informer les tuteurs et curateurs privés et les membres d'un conseil de tutelle. Les tuteurs légaux, les tuteurs datifs et les membres de ces conseils ont, eux aussi, accès à deux nouveaux guides sur la protection du patrimoine des mineurs et à un nouveau bulletin.

De plus, le Curateur public a offert quatre sessions d'information publiques aux tuteurs, curateurs et membres d'un conseil de tutelle, que les quelque 150 participants ont beaucoup appréciées. À cela s'ajoute la diffusion de son nouveau *Bottin des ressources externes*, diffusé sur le site Web de l'organisme, dans lequel on trouve près de 60 ressources, gouvernementales, communautaires ou privées, qui apportent soutien et information sur divers sujets touchant les personnes inaptes.

Finalement, une nouvelle campagne publicitaire faisant la promotion du mandat en prévision de l'inaptitude a été diffusée dans de nombreux hebdomadaires régionaux et sites Web nationaux. Elle visait à sensibiliser et informer l'ensemble de la population, mais principalement les hommes, quant à la protection des personnes inaptes. L'objectif était d'inciter les citoyens à prévoir l'inaptitude, la leur ou celle d'un proche, et de les sensibiliser aux enjeux qu'elle suscite et à la place qu'occupent les proches lorsqu'elle survient.

De nouveaux Avis du directeur général d'un établissement de santé ou de services sociaux et formulaires d'évaluation médicale et psychosociale

En collaboration avec les deux ordres professionnels concernés, soit le Collège des médecins du Québec et l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, et de nombreux autres partenaires, le Curateur public a modifié les formulaires qu'utilisent les médecins et les travailleurs sociaux pour effectuer les évaluations menant à la recommandation de l'ouverture d'un régime de protection public ainsi que le formulaire que le directeur général d'un établissement transmet au Curateur public.

Le Curateur public propose maintenant des formulaires mieux adaptés à ses orientations. Par exemple, on y insiste sur l'évaluation des capacités résiduelles des personnes, en accord avec l'obligation faite dans le Code civil du Québec de sauvegarder l'autonomie des personnes représentées. Un travail de fond a été accompli, l'ordre des questions a été revu et des notes explicatives ont été ajoutées aux formulaires, dans le but de mieux répondre aux besoins des personnes protégées et de rendre ces documents plus utiles pour l'ensemble des intervenants.

Un développement informatique majeur du système opérationnel

En avril 2013, le Curateur public a amorcé les dernières étapes pour finaliser son programme majeur de Planification stratégique des technologies de l'information (PSTI). Le développement du nouveau système intégré de comptabilité, de gestion budgétaire et de gestion des biens des personnes sous administration a été complété avec succès en décembre 2013.

La synchronisation de ce nouveau système avec l'environnement informatique existant du Curateur public a également été complétée et la conversion des données est en cours. Au 31 mars 2014, le projet est entré dans sa phase d'essais d'acceptation par les utilisateurs. Sa date de clôture prévue est le 31 décembre 2014.

Présentation du **Curateur public du Québec**

» LA VISION

Le Curateur public est reconnu comme la référence québécoise en matière de protection des personnes inaptes en raison de son expertise, de la qualité de ses actions, de son engagement à promouvoir des mesures respectueuses des droits de ces personnes et de son souci d'agir en partenariat.

» UNE MISSION UNIQUE AU QUÉBEC

Le Curateur public veille à la protection de personnes inaptes. Pour ce faire, il sensibilise la population aux besoins de protection découlant de l'inaptitude et il accompagne les familles et les proches qui représentent une personne inapte, qui administrent son patrimoine ou celui d'un mineur, ou encore qui participent à un conseil de tutelle. Le Curateur public s'assure que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée et le respect de ses droits et pour la sauvegarde de son autonomie. En dernier lieu, il agit lui-même comme curateur ou tuteur lorsqu'il est nommé par le tribunal.

» LES VALEURS

- Compétence
- Empathie
- Impartialité
- Intégrité
- Loyauté
- Ouverture d'esprit
- Respect

» L'ORGANISATION DU CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Le gouvernement désigne une personne pour agir comme curateur public. Me Normand Jutras, nommé à ce titre en mars 2013, soutient et surveille l'administration des tutelles et des curatelles privées. Il représente légalement les personnes inaptes n'ayant pas de famille ou de proches qui puissent le faire. Les pouvoirs et les devoirs de l'organisation qu'il dirige sont définis par la Loi sur le curateur public et par le Code civil du Québec.

Trois comités consultatifs assistent le curateur public dans l'accomplissement de son mandat et le soutiennent dans la définition de ses orientations et dans sa prise de décisions : le comité de placement et le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées, constitués en vertu de la Loi sur le curateur public, ainsi que le comité d'audit, créé à l'initiative du Curateur public. Une description de leur mandat et de leurs principales réalisations de la dernière année est présentée à l'annexe C.

Le Curateur public, c'est aussi un organisme gouvernemental formé de plus de 650 personnes au service des citoyens inaptes. Quatre directions territoriales offrent des services directs à la clientèle sur tout le territoire du Québec. Elles assurent des services de représentation publique, d'assistance et de soutien aux régimes privés, d'ouverture de régimes publics et de traitement des signalements. Elles comptent plusieurs points de services, présentés à l'annexe A. Des curateurs délégués sont également présents dans certains établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Les directions de l'administration des patrimoines et du consentement aux soins, centralisées au siège social, s'occupent de toutes les personnes que le Curateur public représente.

Pour remplir sa mission, le Curateur public met en place et maintient des mécanismes de collaboration avec plusieurs ministères et organismes gouvernementaux, ainsi qu'avec des établissements et divers professionnels du domaine de la santé et des services sociaux, des milieux juridique et financier de même qu'avec des organismes communautaires.

» L'INAPTITUDE ET LES RÉGIMES DE PROTECTION

L'inaptitude est une réalité complexe, au carrefour des domaines juridique, médical, psychologique et social. La qualité des relations familiales et sociales est déterminante dans la décision de protéger juridiquement des personnes : à incapacités égales, toutes n'ont pas besoin d'un régime de protection. D'autres moyens, moins lourds de conséquences pour leurs droits, permettent la prise en charge de ces personnes et l'administration de leur patrimoine. Assez souvent, un parent ou un proche peut combler leur besoin de soutien sans qu'il soit nécessaire de recourir à l'ouverture d'un régime de protection.

L'inaptitude prononcée par un tribunal et donnant lieu à l'ouverture d'un régime de protection, privé ou public, repose toujours sur un réel besoin de protéger une personne inapte. Une évaluation médicale et une évaluation psychosociale de celle-ci permettent de mesurer la gravité et la durée prévisible de son état physique et mental, et de déterminer ainsi son degré d'inaptitude. Les mesures les mieux adaptées à ses besoins seront ensuite appliquées afin de respecter son autonomie et ses capacités résiduelles, tel que prévu dans le Code civil du Québec.

Le tribunal nomme le Curateur public tuteur ou curateur d'une personne inapte lorsque celle-ci n'a pas de famille, est isolée ou que ses proches ne veulent pas ou ne peuvent pas assumer ce rôle. C'est ce que l'on appelle un régime de protection public. Le Curateur public représente alors la personne inapte, il veille à son bien-être tout en préservant son autonomie, assure l'exercice de ses droits civils et administre ses biens avec l'obligation de rendre compte à la fin du régime de protection.

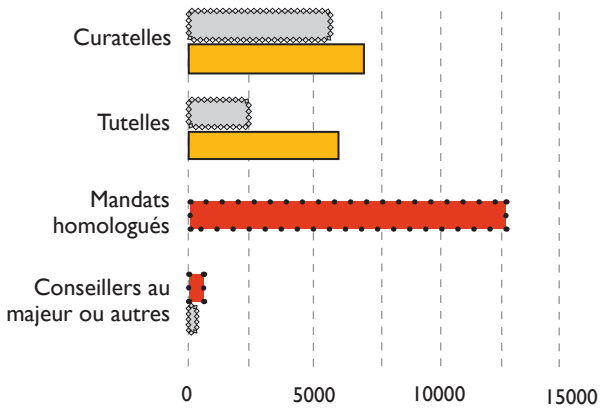
Lorsqu'un proche de la personne s'occupe de sa représentation, il s'agit plutôt d'un régime de protection privé à l'égard duquel le Curateur public a une responsabilité d'assistance et de surveillance. En ce qui a trait aux mesures comportant un conseiller au majeur ou un mandat en prévision de l'inaptitude, le Curateur public n'exerce pas de rôle de surveillance. Cependant, lorsqu'on lui signale une situation d'abus, son pouvoir d'enquête lui permet d'entreprendre les démarches nécessaires pour redresser la situation.

Les diverses mesures de protection pour un adulte sont les suivantes :

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

Le Code civil du Québec prévoit également un mode de protection des personnes de moins de 18 ans, soit la tutelle des biens du mineur (légale ou dative).

Adultes bénéficiant de mesures de protection



» LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

Le Plan stratégique 2011-2016 du Curateur public vise des objectifs qui permettront de faire face aux enjeux d'envergure que notre société doit relever en ce qui concerne la protection des personnes inaptes.

L'amélioration des mesures de protection en faveur des personnes inaptes et de leurs familles

Le Curateur public reconnaît l'apport déterminant de la famille et des proches à la protection d'une personne inapte et favorise leur engagement, notamment en leur offrant un meilleur soutien dans leur rôle de tuteur, de curateur ou de membre d'un conseil de tutelle.

Toutefois, lorsqu'une personne inapte se trouve isolée et qu'elle a besoin de protection, ou lorsque sa représentation légale par un proche s'avère impossible ou n'est pas dans son intérêt, le Curateur public assume sa représentation. Il s'assure aussi en tout temps que le régime est nécessaire et le moins privatif de droit possible et en adapte les paramètres lorsque l'évolution de la situation le requiert. L'appréciation continue du besoin de représentation d'une personne inapte et de la pertinence de son régime de protection devient donc essentielle pour le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie.

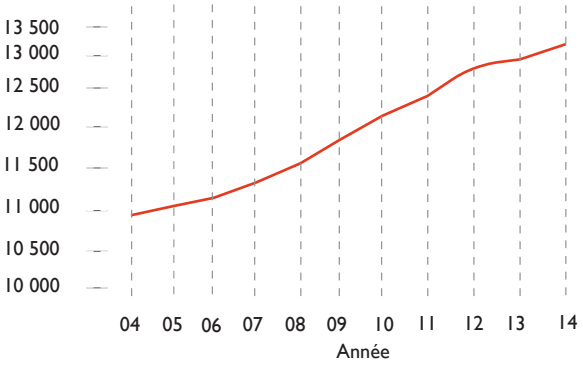
Qu'il exerce un rôle de surveillance ou de représentation, le Curateur public offre en tout temps des services fondés sur des normes de qualité établies. De plus, il veille à contrer l'intimidation, la maltraitance et les abus financiers à l'égard des personnes inaptes. Il cherche aussi à sensibiliser l'ensemble des intervenants aux conditions de vie des personnes inaptes, qu'elles bénéficient ou non d'un régime de protection, et à faire connaître 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 règlements ayant des répercussions sur ces personnes.

Le maintien de la capacité à répondre aux besoins d'une clientèle croissante

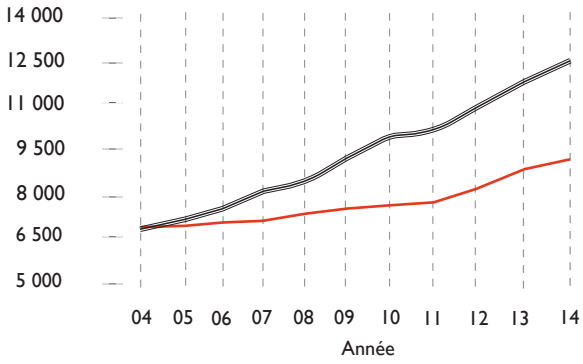
Le vieillissement de la population québécoise s'accentue et se traduit par une augmentation importante du nombre de personnes à risque de devenir inaptes. De plus, la taille réduite des familles, l'éloignement de leurs membres et l'isolement des personnes, de même que l'importance et la diversité des patrimoines de certaines personnes âgées sont autant de réalités qui interpellent le Curateur public en soulevant des enjeux liés à la protection des citoyens inaptes et à sa capacité organisationnelle de répondre adéquatement à ces nouveaux besoins.

Conscient de cette situation, le Curateur public a déjà réalisé d'importants travaux afin de déterminer les meilleures façons de relever ces nouveaux défis, avec la collaboration de ses nombreux partenaires. Il cherche aussi à sensibiliser la population à la nécessité que chacun prenne des dispositions pour assurer sa propre protection, notamment en rédigeant un mandat donné en prévision de l'inaptitude.

Adultes bénéficiant d'un régime de protection public



Adultes bénéficiant d'une mesure de protection privée



■ Mandat homologué* et conseiller au majeur
■ Adultes sous régime privé

* Données épurées pour les mandats

Performance organisationnelle

Le Curateur public doit parallèlement relever d'importants défis de gestion : maintenir la qualité des services alors que la clientèle augmente et que les ressources sont limitées, recruter et retenir un personnel qualifié, poursuivre la modernisation de ses systèmes d'information, gérer ses risques et optimiser l'utilisation de ses ressources humaines, matérielles et financières.

Présentation des résultats du **Plan stratégique 2011-2016**

Les résultats du plan stratégique pour l'année 2013-2014 sont présentés en deux temps. Le tableau sommaire qui suit fournit une vue d'ensemble de l'atteinte des objectifs visés. La section suivante présente plus en détail les mesures mises en place pour atteindre les cibles du plan stratégique et les résultats obtenus.

Cinq mentions sont utilisées pour qualifier ces derniers, soit : « Atteint », « Progresse bien », signifiant que les travaux avancent comme prévu, « À surveiller », indiquant que les travaux progressent, mais que l'organisation doit prêter une attention particulière à cet indicateur, « À venir », qui signale que les travaux viennent d'être amorcés ou le seront bientôt, et enfin, la mention « Non atteint ».

Globalement, l'atteinte des objectifs du plan stratégique progresse de manière satisfaisante et continue. Pour six des vingt et un indicateurs utilisés, les cibles sont déjà atteintes. Douze autres progressent bien, deux sont à surveiller et les activités d'un dernier sont prévues pour 2015.

À titre comparatif, l'année dernière, pour quatre indicateurs les cibles étaient atteintes, neuf autres indicateurs progressaient bien alors que cinq étaient à surveiller et trois à venir.

2.1 SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Orientation	Objectif du *Plan stratégique*	Indicateur-Cible du *Plan stratégique*	Atteint	Partiellement atteint – Progresse bien	Partiellement atteint – À surveiller	Non atteint	À venir	Référence (page)
I	**1.** Veiller à ce que les mesures de protection soient proportionnelles aux besoins des personnes inaptes.	**1.1** D'ici mars 2015, mise en œuvre d'une politique sur l'ouverture des régimes de protection fondée sur l'intérêt de la personne inapte, la défense de ses droits et la sauvegarde de son autonomie.		✓				20
		1.2 À compter d'avril 2013, 75 % des nouveaux régimes publics ont un plan de représentation six mois après leur ouverture et un suivi du plan est réalisé annuellement.		✓				21
	2. Offrir en tout temps des services directs à la clientèle qui reposent sur des normes de qualité établies.	**2.1** D'ici mars 2012, mise à jour des normes de qualité des services directs aux personnes représentées par le Curateur public.	✓					21
		2.2 D'ici mars 2014, mise à jour des normes de qualité des services offerts aux tuteurs, aux curateurs et aux membres de conseil de tutelle.		✓				22
		2.3 D'ici mars 2014, diffusion d'une Déclaration de services aux citoyens révisée.	✓					22
	3. Accompagner adéquatement les familles et les proches qui participent à la représentation légale d'une personne.	**3.1** D'ici mars 2013, mise en œuvre des orientations et de mesures spécifiques en matière de soutien et d'accompagnement des tuteurs, des curateurs et des membres de conseil de tutelle.	✓					22
		3.2 D'ici mars 2014, 80 % des curateurs et tuteurs sont rejoints en moins de 60 jours après la réception de leurs inventaires ou de leurs rapports annuels.			✓			23
		3.3 D'ici mars 2016, 75 % des représentants légaux assujettis à la surveillance du Curateur public sont satisfaits des services offerts.		✓				23
	4. Contrer la maltraitance et l'abus financier.	**4.1** D'ici mars 2013, mise en œuvre d'une politique sur le traitement des abus financiers.		✓				24
		4.2 À compter d'avril 2012, le traitement de tous les nouveaux cas d'abus financiers répertoriés est complété dans le respect des délais légaux applicables.	✓					24

Orientation	Objectif du *Plan stratégique*	Indicateur-Cible du *Plan stratégique*	Atteint	Partiellement atteint – Progresse bien	Partiellement atteint – À surveiller	Non atteint	À venir	Référence (page)
2	**5.** Sensibiliser les citoyens à la nécessité de prendre des dispositions en prévision de l'inaptitude.	**5.1** D'ici mars 2016, renforcement des activités de communication en vue de promouvoir les mandats donnés en prévision de l'inaptitude.		✓				25
		5.2 D'ici mars 2016, une proportion plus élevée d'adultes québécois a préparé un mandat donné en prévision de l'inaptitude.					✓	26
	6. Encourager les familles et les proches à représenter les personnes inaptes.	**6.1** D'ici mars 2015, mise en œuvre de nouvelles mesures pour simplifier le processus d'ouverture des curatelles et des tutelles et l'homologation des mandats en prévision de l'inaptitude.		✓				26
		6.2 À compter d'avril 2013, mise en œuvre de nouvelles mesures pour susciter la participation des proches.		✓				27
	7. Favoriser la complémentarité des interventions des partenaires gouverne-mentaux et non gouverne-mentaux.	**7.1** Renforcement des liens de collaboration entre le Curateur public et ses principaux partenaires.		✓				27
		7.2 Réalisation d'activités conjointes avec ses partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.		✓				28
3	**8.** Attirer et retenir un personnel qualifié.	**8.1** D'ici mars 2014, adoption d'une stratégie d'attraction et de rétention du personnel.		✓				29
		8.2 À partir d'avril 2012, mise en place de nouvelles mesures de valorisation des compétences du personnel.		✓				30
	9. Améliorer l'efficience des interventions du Curateur public.	**9.1** D'ici mars 2012, mise en œuvre d'une tarification des services pour mieux refléter leur coût de revient.	✓					30
		9.2 D'ici mars 2012, adoption et mise en œuvre d'une politique visant à renforcer la gestion intégrée des risques.	✓					31
		9.3 D'ici mars 2014, le projet de modernisation des technologies de l'information est complété.			✓			31

ORIENTATION 1

2.2 RÉSULTATS DÉTAILLÉS

S'ASSURER DE LA QUALITÉ DE LA REPRÉSENTATION DES PERSONNES PROTÉGÉES ET DE L'ADMINISTRATION DE LEUR PATRIMOINE

Les personnes inaptes sont en droit de s'attendre à ce que des mesures de protection appropriées soient mises en place et à ce qu'elles préservent le plus possible leur autonomie. Le Curateur public soutient les proches dans l'accomplissement de leurs rôles et s'assure d'une représentation de qualité des personnes inaptes et d'une administration rigoureuse de leur patrimoine. Par ailleurs, lorsqu'un régime de protection public doit être ouvert, l'organisme agit de manière personnalisée, en s'adaptant à la situation de chacun et en sollicitant l'avis de la personne en cause lorsqu'elle est en mesure de l'exprimer. Dans tous les volets de sa mission, le Curateur public s'assure que ses interventions sont toujours de qualité et rigoureuses. C'est pourquoi il a entrepris la révision de l'ensemble des normes qui encadrent la prestation de ses services directs à la population, qu'il s'agisse de représentation publique ou privée. À cette fin, il compte également systématiser l'usage des plans de représentation. Enfin, le Curateur public agit notamment sur signalement afin de contrer l'intimidation, la maltraitance et les abus financiers.

OBJECTIF 1 : Veiller à ce que les mesures de protection soient proportionnelles aux besoins des personnes inaptes

Cible et indicateur	**1.1** D'ici mars 2015, mise en œuvre d'une politique sur l'ouverture des régimes de protection fondée sur l'intérêt de la personne inapte, la défense de ses droits et la sauvegarde de son autonomie.
Résultats	Partiellement atteint ✓ Progresse bien ✓

Au 31 mars 2014, le Québec comptait 42 465 personnes représentées légalement par autrui, dont plus des deux tiers (70 %) par un membre de leur famille ou par un proche.

Le Curateur public a adopté, à l'automne 2011, une politique relative à l'ouverture des régimes de protection, laquelle vise la recherche de la mesure la moins privative de droits possible pour la personne inapte.

Cette politique propose une approche fondée sur l'établissement de mesures de protection proportionnelles aux besoins des personnes inaptes afin de leur assurer un maximum d'autonomie et la préservation de leurs droits. Elle définit également un mode de relation plus inclusif et plus souple avec la famille et les proches pour leur permettre d'assumer davantage de responsabilités. Le Curateur public désire ainsi faciliter la prise en charge de la protection des personnes inaptes par leurs proches et jouer son rôle de dernier recours pour les personnes isolées ou celles dont les proches ne sont pas en mesure d'assurer la représentation, ce que prévoit d'ailleurs la Loi sur le curateur public.

Le principe de nécessité constitue le principe fondamental de la politique relative à l'ouverture des régimes de protection, dont la mise en œuvre a débuté en 2012. En mai 2013, ce principe a fait l'objet d'ateliers de discussion et de réflexion avec l'ensemble des curateurs délégués qui traitent les demandes d'ouverture d'un régime de protection public. Les résultats de ces ateliers se sont traduits par une description détaillée des actions que les curateurs délégués doivent faire en fonction des deux principales activités servant à déterminer le besoin de représentation d'une personne inapte : la visite à la

personne et la communication avec ses proches. Les curateurs délégués sont alors encouragés à vérifier si le besoin d'ouverture d'un régime de protection existe et, si cela s'avère, à rechercher les mesures de protection les moins privatives de droits en sauvegardant le plus possible l'autonomie de la personne. Pour l'année 2013-2014, 14 % des analyses faites suivant la réception d'une demande d'ouverture d'un régime ont démontré qu'il n'était pas nécessaire d'en ouvrir un.

Enfin, l'instauration de la recherche électronique d'un mandat en prévision de l'inaptitude a été étendue aux activités courantes du Curateur public. Si le mandataire est adéquat et qu'il désire agir à ce titre, cela permet d'éviter l'ouverture d'un régime de protection pour une personne ayant préparé un tel mandat, et ainsi de s'assurer de respecter les volontés qu'elle a exprimées avant que son inaptitude soit constatée.

Cible et indicateur	**1.2** À compter d'avril 2013, 75 % des nouveaux régimes publics ont un plan de représentation six mois après leur ouverture et un suivi du plan est réalisé annuellement.
Résultats	Partiellement atteint ✓ Progresse bien ✓

Depuis le 1er avril 2013, un plan de représentation est élaboré dans les six mois suivant le jugement en ouverture d'un régime de protection public. Il a pour but d'assurer l'adéquation entre les besoins des personnes représentées, les services qui leur sont offerts et les actions que le Curateur public doit prendre en charge.

Le plan contient des objectifs de représentation pour les volets psychosocial, biomédical, légal et financier de la personne. Il doit également inclure, au besoin, des objectifs de représentation modulée tenant compte des capacités de celle-ci. Il comprend aussi un plan de gestion du patrimoine de la personne, qui permet de prévoir les mesures à prendre en temps opportun; il est établi une fois complétés l'investigation et l'inventaire complet des avoirs de la personne.

Le plan de représentation est révisé minimalement une fois l'an ou plus souvent, au besoin. Lors de la première révision annuelle, les objectifs en matière d'administration du patrimoine y sont intégrés.

L'ensemble du personnel concerné a suivi un atelier de formation sur l'élaboration des objectifs de représentation et sur les normes de qualité rattachées au plan.

Pour la période du 1er avril au 30 septembre 2013, un plan de représentation a été élaboré dans les délais dans 64 % des nouveaux régimes de protection publics.

OBJECTIF 2 : Offrir en tout temps des services directs à la clientèle qui reposent sur des normes de qualité établies

Cible et indicateur	**2.1** D'ici mars 2012, mise à jour de normes de qualité des services directs aux personnes représentées par le Curateur public.
Résultats	Atteint ✓

Le Curateur public entretient une relation personnelle avec les personnes qui sont sous sa protection. Il communique régulièrement avec elles pour connaître leurs besoins, pour établir leur patrimoine de façon diligente et en assurer la saine gestion, et pour leur offrir toute la protection juridique nécessaire.

Durant l'exercice 2011-2012, le Curateur public a révisé les normes et les indicateurs de son cadre d'intervention de qualité des services directs aux personnes qu'il représente. En plus de bonifier certaines normes, il en a ajouté de nouvelles, notamment le suivi de l'instauration des plans de représentation. Ce cadre d'intervention de qualité met de l'avant des orientations claires en matière de représentation publique, définit les engagements pris à l'endroit des personnes que le Curateur public représente et précise les résultats attendus de l'organisation.

Le Curateur public a également raccourci ses délais de traitement des requêtes en remplacement des représentants légaux ainsi que ceux des requêtes en administration provisoire et de mise en demeure afin de maintenir en tout temps des services de qualité.

Cible et indicateur	**2.2** D'ici mars 2014, mise à jour de normes de qualité des services offerts aux tuteurs, aux curateurs et aux membres de conseil de tutelle.	
Résultats	Partiellement atteint ✓	Progresse bien ✓

L'implantation de normes de qualité des services offerts aux tuteurs, aux curateurs et aux membres d'un conseil de tutelle est prévue en 2014. Le cadre d'intervention de qualité en représentation privée, en cours d'élaboration, devrait être terminé au cours de l'exercice 2014-2015. Il guidera les interventions du secteur de la représentation privée du Curateur public.

L'implantation de telles normes et le développement d'indicateurs de performance découlent des orientations et de l'application des politiques relatives aux régimes de protection privés. Ils permettront entre autres de mesurer l'atteinte des orientations de soutien et de surveillance du Curateur public envers les tuteurs, curateurs et conseils de tutelle de personnes représentées.

Cible et indicateur	**2.3** D'ici mars 2014, diffusion de la Déclaration de services aux citoyens révisée.
Résultats	Atteint ✓

Une nouvelle Déclaration de services aux citoyens a été élaborée à la suite de consultations internes et externes. Elle reflète les orientations que le Curateur public s'est données en matière de protection des personnes inaptes et des mineurs.

Cette déclaration valorise le respect des droits, la sauvegarde de l'autonomie et l'adaptation des mesures de protection aux besoins des personnes protégées. Elle met aussi en valeur l'importance de l'accompagnement offert aux tuteurs, aux curateurs et aux membres d'un conseil de tutelle, ainsi que le partenariat nécessaire pour assurer la cohérence et la complémentarité des actions contribuant au bien-être et à la sécurité des personnes représentées.

La nouvelle Déclaration de services aux citoyens est entrée en vigueur à la date prévue, soit le 1er avril 2014. Des indicateurs de performance ont été reconduits, mis à jour ou créés pour assurer une reddition de compte dès l'an prochain.

OBJECTIF 3 : Accompagner adéquatement les familles et les proches qui participent à la représentation légale d'une personne

Cible et indicateur	**3.1** D'ici mars 2013, mise en œuvre des orientations et de mesures spécifiques en matière de soutien et d'accompagnement des tuteurs, des curateurs et des membres de conseil de tutelle.
Résultats	Atteint ✓

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 et les soutient dans l'établissement des conditions propices à la représentation de cette personne, dans le respect de ses droits et le maintien de son bien-être.

La Politique sur la tutelle privée des biens du mineur et la Politique sur la tutelle et la curatelle privées du majeur inapte ont été adoptées pour orienter les actions du Curateur public à cet égard. Leur mise en œuvre s'effectue progressivement et plusieurs mesures sont déjà en vigueur.

Une nouvelle approche a été implantée pour mieux planifier, dès la première année, le soutien et la surveillance nécessaires d'un régime et pour habiliter les tuteurs, curateurs et membres des conseils de tutelle à mieux assumer leurs responsabilités, ce qui se fait notamment par la constitution du conseil de tutelle, la production de l'inventaire, la détermination de la sûreté et la réalisation du rapport annuel.

En fait, le Curateur public a grandement renforcé ses communications avec les représentants légaux. Ainsi, en 2013-2014, des préposés aux renseignements avaient contacté 387 nouveaux tuteurs aux biens du mineur dès leurs premiers jours à titre de représentant légal. Par la suite, les agents d'aide à la représentation privée ont joint 584 tuteurs dans les premiers mois du régime pour leur présenter l'offre de service et de soutien du Curateur public et pour leur expliquer son rôle de surveillance.

Dans le cas des nouveaux régimes aux majeurs, les employés du Curateur public ont contacté 1 263 représentants légaux dans les 45 premiers jours du régime et 983 secrétaires d'un conseil de tutelle dans les premiers mois pour leur offrir le soutien et l'accompagnement nécessaires.

Après la première année, l'approche préconisée prévoit des interventions de soutien et de suivi modulées selon les besoins de chaque régime.

Enfin, plus de 150 tuteurs, curateurs et membres d'un conseil de tutelle ont participé à une session d'information publique organisée par chacune des quatre directions territoriales. Ces rencontres avaient pour objet de renseigner davantage les proches d'une personne représentée sur leur rôle et leurs obligations. Ces derniers pouvaient également y rencontrer individuellement un membre du personnel du Curateur public pour poser des questions propres à leur situation. Cette expérience s'est avérée concluante et sera renouvelée annuellement.

Cible et indicateur	**3.2** D'ici mars 2014, 80 % des curateurs et tuteurs sont rejoints en moins de 60 jours après la réception de leur inventaire ou de leur rapport annuel.	
Résultats	Partiellement atteint ✓	À surveiller ✓

Le Curateur public offre du soutien aux représentants légaux et aux membres des conseils de tutelle à la suite de l'ouverture d'un régime ou lorsqu'ils en expriment le besoin. Les tuteurs, curateurs et membres de ces conseils de tutelle peuvent en effet compter sur le personnel de la représentation privée pour les accompagner dans l'exercice de leur fonction, notamment à l'égard des règles gouvernant l'administration des biens d'autrui.

Lorsqu'il reçoit un inventaire ou un rapport annuel, le personnel du Curateur public s'assure de l'examiner rapidement. Au 31 mars 2014, il a traité 91 % des inventaires reçus en 60 jours ou moins. Quant aux rapports annuels, 75 % d'entre eux ont été reçus et traités en 60 jours ou moins à pareille date.

Actuellement, à la suite de la réception de l'inventaire ou du rapport annuel des tuteurs et des curateurs, le personnel du Curateur public contacte les signataires lorsqu'il manque des documents, que des modifications s'avèrent nécessaires ou que des renseignements additionnels sont requis. Des processus ont aussi été élaborés pour fournir une rétroaction à l'ensemble de ces représentants légaux. Un développement informatique sera toutefois nécessaire pour les implanter. Il sera priorisé en fonction des autres projets informatiques de l'organisation et une date d'implantation sera déterminée dans la prochaine année.

Cible et indicateur	**3.3** D'ici mars 2016, 75 % des représentants légaux assujettis à la surveillance du Curateur public sont satisfaits des services offerts.	
Résultats	Partiellement atteint ✓	Progresse bien ✓

Au cours des dernières années, le Curateur public a utilisé à quelques reprises l'Outil québécois de mesure et d'autres sondages pour évaluer ponctuellement la satisfaction des représentants légaux assujettis à sa surveillance. En 2012-2013, il a tenu des rencontres avec des tuteurs et des curateurs privés pour connaître leurs attentes à son endroit, particulièrement en ce qui concerne l'ouverture d'un régime de protection et la production du rapport annuel d'administration. Les constats de ces rencontres ont servi à élaborer des questionnaires de mesure de la satisfaction.

Cette année, le Curateur public a effectué deux sondages auprès de représentants légaux de majeurs ou de mineurs. Ces consultations visaient à mesurer leur satisfaction à l'égard des services et de l'accompagnement qu'il offre pour la production du rapport annuel d'administration et à recueillir leurs commentaires et suggestions pour améliorer les façons de faire. Chez les représentants légaux de majeurs, 90 % des répondants ont affirmé être généralement satisfaits des services du Curateur public. Des analyses sont en cours afin de préciser les aspects qui suscitent le plus de satisfaction et de déterminer les améliorations à apporter aux services.

Un autre sondage, concernant cette fois les services offerts aux représentants légaux lors de l'ouverture d'un régime de protection, a été amorcé cette année. La collecte de données se poursuivra en 2014-2015 et leur analyse sera effectuée par la suite. Ces consultations permettront de constater les effets du plan de soutien et de surveillance du Curateur public, qui prévoit des interventions de soutien et de suivi au cours de la première année, puis une intervention modulée selon les besoins de chaque régime dans les mois et les années subséquentes.

OBJECTIF 4 : Contrer la maltraitance et l'abus financier

Cible et indicateur	**4.1** D'ici mars 2013, mise en œuvre d'une politique sur le traitement des abus financiers.	
Résultats	Partiellement atteint ✓	Progresse bien ✓

Le remplacement d'un représentant légal se fait habituellement lorsque celui-ci est atteint d'une maladie ou qu'il décède, à la suite de conflits entre lui et la personne représentée ou son entourage, ou encore en raison de la lourdeur de la tâche. Toutefois, dans des situations de manquements aux obligations de gestion ou d'abus financiers de la part d'un représentant légal, c'est généralement le Curateur public qui amorce les démarches pour le remplacer.

Afin de guider cette démarche, le Curateur public a adopté une politique sur la détection et le traitement des abus financiers le 21 novembre 2012. En plus de préciser la notion d'abus financier, elle établit les orientations à suivre en les structurant autour de quatre catégories d'interventions : la prévention des abus financiers, leur détection, l'intervention structurée et le recouvrement efficace.

Le plan de mise en œuvre de la politique a été approuvé par le comité de direction en mai 2013. À ce jour, les balises de la cueillette de l'information et de la documentation d'un abus financier dès sa détection ont été définies, ainsi que les modes de traitement d'un abus permettant un traitement optimal par les équipes responsables. Le plan de mise en œuvre sera complété en 2014-2015.

Notons également que la Politique sur le cheminement des signalements, dont la mise en œuvre a été complétée à la fin de 2012, continue d'orienter les interventions du Curateur public. En plus d'assurer une prise en charge rapide des signalements, elle précise les compétences de l'organisation à cet égard ainsi que le parcours d'un signalement après sa réception. La politique s'inscrit aussi dans les orientations gouvernementales en matière de lutte contre la maltraitance.

De plus, le Curateur public dispose d'une équipe d'enquêteurs afin de mettre fin aux abus de toutes natures. Cette équipe a complété 40 enquêtes au cours de l'exercice 2013-2014.

Cible et indicateur	**4.2** À compter d'avril 2012, le traitement de tous les nouveaux cas d'abus financiers répertoriés est complété dans le respect des délais légaux applicables.	
Résultats	Atteint ✓	

Au cours de l'exercice 2012-2013, le Curateur public a consolidé son processus de détection et de traitement de l'ensemble des situations qui éveillent un soupçon d'abus financier. Le traitement de tous les nouveaux cas répertoriés est dorénavant complété dans le respect des délais légaux. En 2013-2014, 307 dossiers pour lesquels on soupçonnait un abus financier ont été traités.

Les ressources et les mécanismes administratifs nécessaires sont maintenant en place pour que tous les recours pertinents soient entrepris avant la prescription légale des abus financiers. Un suivi administratif régulier est effectué pour maintenir ce résultat.

ORIENTATION 2

FAVORISER L'IMPLICATION DE LA FAMILLE ET DES PARTENAIRES DANS LA PROTECTION DES PERSONNES INAPTES

Les personnes qui ne peuvent décider pour elles-mêmes souhaitent que leurs proches les soutiennent. Ces derniers sont ceux qui connaissent le mieux leurs valeurs, leurs intérêts et leurs goûts. Ils peuvent ainsi assurer à la personne inapte un environnement qui se rapproche de celui qu'elle a connu tout au long de sa vie et veiller au respect de sa dignité.

Un dispositif de protection efficace et moderne doit se fonder sur une approche humanisée de façon à respecter la volonté de la personne inapte, à accorder la primauté à la famille et à réserver à l'État un rôle supplétif et de soutien. Il doit aussi reposer sur une approche individualisée de manière à favoriser la mise en place de mesures de protection seulement lorsque cela s'avère nécessaire.

Le Curateur public n'est pas le seul intervenant auprès des personnes inaptes et de ceux qui participent à leur protection. Il agit en concertation avec l'ensemble de ses partenaires publics et de la société civile, notamment le réseau des services de santé et des services sociaux, les ministères et organismes gouvernementaux qui jouent un rôle dans la protection des personnes inaptes, les ministères et organismes qui versent des indemnités ou des prestations aux citoyens ainsi que les regroupements professionnels et les associations engagées dans la défense des personnes vulnérables. Chaque partenaire contribue activement, en fonction de ses mandats propres, à la protection des personnes inaptes ou au soutien des individus qui y sont engagés.

OBJECTIF 5 : Sensibiliser les citoyens à la nécessité de prendre des dispositions en prévision de l'inaptitude

Cible et indicateur	**5.1** D'ici mars 2016, renforcement des activités de communication en vue de promouvoir les mandats donnés en prévision de l'inaptitude.	
Résultats	Partiellement atteint ✓	Progresse bien ✓

Le Curateur public diffuse le formulaire et le guide explicatif du mandat en prévision de l'inaptitude sur son site Web afin d'aider les citoyens à planifier et à organiser leur propre protection dans le cas où ils deviendraient inaptes.

À l'automne 2013, il a lancé une nouvelle campagne publicitaire intitulée *En cas d'inaptitude, qui sera là pour vous?* Malgré des ressources limitées, elle a été diffusée dans plusieurs hebdomadaires régionaux et sites Web de grande envergure ainsi qu'à la radio de CIBL durant les mois de novembre et décembre.

Cette campagne visait à sensibiliser et informer l'ensemble de la population, mais principalement les hommes, quant à la protection des personnes inaptes, tout en augmentant la notoriété du Curateur public comme organisme gouvernemental de référence en la matière. L'objectif principal étant d'inciter les citoyens à prévoir l'inaptitude, la leur ou celle d'un proche, et de les sensibiliser aux enjeux qu'elle suscite et à la place qu'occupent les proches lorsqu'elle survient.

L'organisation a également participé à 10 événements publics liés à sa mission de protection juridique de personnes inaptes que des organismes ou des associations ont tenus. Ces événements contribuent à l'atteinte de son objectif de promouvoir le mandat donné en prévision de l'inaptitude en diffusant du matériel d'information à ce sujet. Le curateur public, Me Normand Jutras, sensibilise également la population par l'entremise des médias régionaux et locaux, qui sont toujours invités à rencontrer le curateur public lors de ces tournées.

Cible et indicateur	**5.2** D'ici mars 2016, une proportion plus élevée d'adultes québécois a préparé un mandat donné en prévision de l'inaptitude.
Résultats	À venir ✓

Un sondage sur la notoriété et l'utilisation des mandats donnés en prévision de l'inaptitude, réalisé au début de 2010, révèle que plus du tiers (36 %) des adultes québécois ont préparé un tel mandat. Par ailleurs, plus de la moitié (53 %) des personnes de 55 ans ou plus en ont préparé un. Cet indicateur évoluant de façon graduelle, il n'était pas utile d'actualiser ces données au moyen d'un autre sondage en 2013-2014.

D'autre part, le nombre de nouveaux mandats homologués inscrits au registre en 2013-2014 s'élève à 3 348, soit une hausse de 8 % par rapport à l'an passé. Le nombre d'adultes qui détenaient un mandat homologué au 31 mars 2014 atteignait 12 255[1]. On observe une augmentation moyenne annuelle d'un peu plus de 6 % depuis cinq ans.

OBJECTIF 6 : Encourager les familles et les proches à représenter les personnes inaptes

Cible et indicateur	**6.1** D'ici mars 2015, mise en œuvre de nouvelles mesures pour simplifier le processus d'ouverture des curatelles et des tutelles et l'homologation des mandats en prévision de l'inaptitude.
Résultats	Partiellement atteint ✓ Progresse bien ✓

Le Curateur public poursuit son travail d'amélioration continue du dispositif de protection par la mise en place de nouvelles mesures ou par la bonification de celles qui existent déjà.

Ainsi, dans le cadre des travaux visant la mise en œuvre de la Politique sur l'ouverture des régimes de protection, le personnel du Curateur public est invité à mettre l'accent sur le principe de nécessité; il est entendu qu'une personne inapte peut avoir besoin de protection, mais pas nécessairement d'une représentation légale. En effet, lorsque la Cour prononce un jugement et attribue la représentation à un tiers, la personne perd l'exercice de ses droits civils. C'est donc un geste lourd de conséquences.

Le personnel du Curateur public veille, dans le cadre d'un régime de protection juridique, au respect de l'autonomie de la personne et de ses volontés. Il vérifie d'ailleurs l'existence d'un mandat en prévision de l'inaptitude auprès de la Chambre des notaires du Québec et des proches de la personne, car ce document est fondé sur les désirs et préférences que cette dernière a exprimés alors qu'elle était apte.

Depuis décembre 2011, le Curateur public procède à la révision des formulaires d'évaluation requis d'un médecin et d'un travailleur social pour ouvrir un régime de protection, en se basant sur la Politique relative à l'ouverture des régimes de protection.

Les formulaires ont été revus de concert avec la Chambre des notaires, le Comité de protection et de représentation du Curateur public et les ordres professionnels concernés, soit le Collège des médecins du Québec et l'Ordre des

1. Cette donnée demeure provisoire pendant deux ans, période durant laquelle le Curateur public procède à des mises à jour de son registre, puisque le curateur public n'est pas informé du décès des mandants. Des mises à jour sont donc réalisées ponctuellement, par échanges de fichiers, avec la Régie de l'assurance maladie du Québec. Elles sont disponibles au http://www.bdso.gouv.qc.ca.

travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, afin qu'y figure toute l'information permettant de bien cibler les besoins de la personne inapte et de recommander le régime de protection le mieux adapté pour elle. Ces nouveaux formulaires sont utilisés depuis le 1er avril 2014.

Un numéro du bulletin *Le Point,* que le Curateur public distribue aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux, a traité de ce sujet en mars 2014.

Cible et indicateur	**6.2** À compter d'avril 2013, mise en œuvre de nouvelles mesures pour susciter la participation des proches.	
Résultats	Partiellement atteint ✓	Progresse bien ✓

La participation de la famille à la représentation d'un de ses proches contribue à assurer aux personnes inaptes une protection qui reflète leur volonté. La Politique relative à l'ouverture des régimes de protection, adoptée à l'automne 2011, prévoit la mise en place de mesures de soutien et d'accompagnement favorisant une plus grande participation des proches à la protection d'un des leurs. Aussi, lorsqu'il reçoit une demande d'ouverture d'un régime, le Curateur public s'assure que les proches de la personne inapte ont été bien informés et qu'ils ont considéré la possibilité d'assurer sa représentation légale.

Au cours de la présente année, le Curateur public a mis de nouveaux guides à la disposition des tuteurs, des curateurs et des membres des conseils de tutelle afin de mieux les soutenir dans l'exercice de leur rôle et dans le respect de leurs obligations.

Les guides pour les tuteurs des mineurs ont été lancés en mai 2013 et ceux destinés aux tuteurs, curateurs et conseils de tutelle à un majeur, en novembre 2013. Ils sont rédigés dans un langage accessible et contiennent des outils qui aident les lecteurs à mieux assumer leurs responsabilités.

La tenue de sessions d'information publiques, destinées aux nouveaux tuteurs, curateurs et membres d'un conseil de tutelle (comme mentionné à l'objectif 3.1), constitue un autre moyen efficace pour soutenir les proches d'une personne représentée et pour créer un lien de confiance et de proximité avec eux. Elles contribuent aussi à renforcer la confiance des proches dans leur capacité à remplir leur rôle de représentant légal ou de membre d'un conseil de tutelle et leur permettent d'obtenir des réponses à certaines questions plus spécifiques.

OBJECTIF 7 : Favoriser la complémentarité des interventions des partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux

Cible et indicateur	**7.1** Renforcement des liens de collaboration entre le Curateur public et ses principaux partenaires.	
Résultats	Partiellement atteint ✓	Progresse bien ✓

Le Curateur public agit de concert avec plusieurs ministères et organismes engagés dans la protection des personnes inaptes.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le Curateur public entretient des liens étroits avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale puisque près de la moitié des personnes qu'il représente sont prestataires du Programme de solidarité sociale. Il doit s'assurer qu'elles bénéficient de toutes les prestations et des programmes auxquels elles ont droit.

Un comité regroupant des représentants du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du Curateur public propose des solutions visant l'optimisation et la simplification administrative des activités au profit de la clientèle.

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Les relations entre le Curateur public et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux sont quotidiennes, puisque la majorité des personnes représentées est hébergée. Les curateurs délégués, leurs gestionnaires, les directeurs et le curateur public lui-même, dans le cadre de ses tournées des régions, échangent avec les représentants du réseau de la santé, sur une base régulière. Par ailleurs, la table de concertation permanente entre le Curateur public et le ministère de la Santé et des Services sociaux a fait l'objet d'une relance en 2013-2014. Cette table de concertation sert à discuter des problématiques systémiques.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) est un acteur important dans les cas de discrimination, de harcèlement et d'exploitation de personnes âgées ou handicapées. Les discussions entreprises en 2012-2013 en vue de réviser le protocole de collaboration, en vigueur depuis mars 2006, entre les deux organismes se sont poursuivies cette année afin de coordonner nos interventions de façon optimale en fonction de nos missions respectives. Les liens que le Curateur public entretient avec la Commission permettent de coordonner, dans certaines situations, les interventions de chaque organisme afin d'assurer le respect des droits et la protection des personnes inaptes.

Ministère de la Sécurité publique

Le Curateur public a poursuivi sa collaboration avec le ministère de la Sécurité publique, laquelle permet d'échanger des renseignements sur les personnes sous régime de protection qui sont incarcérées afin de veiller au respect de leurs droits.

Autres organismes

Les relations que le Curateur public entretient avec certains organismes payeurs (Société de l'assurance automobile du Québec, Commission de la santé et de la sécurité du travail et Indemnisation des victimes d'actes criminels) se sont poursuivies en 2013-2014, notamment dans l'objectif de protéger le patrimoine de mineurs.

Cible et indicateur	**7.2** Réalisation d'activités conjointes avec ses partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.	
Résultats	Partiellement atteint ✓	Progresse bien ✓

En 2013-2014, le Curateur public a assuré la formation de 94 personnes-ressources dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Celles-ci font le lien entre les intervenants de leur milieu et l'organisme.

Le contenu de la formation touche, entre autres, les différents régimes et mesures de protection, l'évaluation de l'inaptitude et le processus d'ouverture d'un régime, les réévaluations, le consentement à des soins, etc. En 2011, environ 90 % des personnes-ressources ayant participé à ces sessions affirmaient soutenir leurs collègues dans des situations complexes et jugeaient qu'elles jouaient un rôle très utile, notamment pour la rédaction des rapports d'évaluation médicale et psychosociale.

Une table de concertation réunissant des notaires de pratique privée de la Montérégie a été créée. Après une première rencontre ayant eu lieu l'an passé, deux autres rencontres ont eu lieu en 2013-2014. L'objectif était de partager des réalités respectives, de discuter de cas pratiques, de jurisprudence et de problématiques relatives aux régimes de protection, d'explorer des pistes de solutions à certains problèmes et d'harmoniser, le cas échéant, les discours et les pratiques. Il s'agissait d'une démarche exploratoire.

Par ailleurs, des échanges avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) permettent l'amélioration des services que celle-ci offre à sa clientèle sous régime de protection, particulièrement les personnes touchant des indemnisations parce qu'elles ont subi un traumatisme crânien à la suite d'un accident de la route. Dans ces cas, les agents d'indemnisation de la SAAQ travaillent en lien direct avec les employés du Curateur public. De plus, les échanges visent une plus grande efficacité de l'action des deux organismes lorsqu'une personne représentée reçoit des indemnisations conséquentes à un accident routier.

ORIENTATION 3

OPTIMISER L'UTILISATION DES RESSOURCES DE L'ORGANISATION

Afin de répondre aux besoins d'une organisation publique moderne qui doit optimiser l'utilisation de ses ressources et être en mesure de s'adapter à l'évolution des besoins de sa clientèle, le Curateur public doit poursuivre l'amélioration continue de ses activités et apporter des changements à ses façons de faire et à ses collaborations avec les partenaires. L'ensemble de ces éléments fait appel à la capacité de l'organisation et de ses employés à s'inscrire dans un véritable changement de culture. Le Curateur public devra fournir à ses employés des outils de travail et des mesures de formation appropriés, et ainsi compter sur un personnel détenant l'expertise et les compétences requises. Le Curateur public devra également maintenir et améliorer ses mesures de contrôle et d'assurance-qualité afin de s'assurer que ses engagements de services et ses objectifs de gestion sont atteints.

OBJECTIF 8 : Attirer et retenir un personnel qualifié

Cible et indicateur	**8.1** D'ici mars 2014, adoption d'une stratégie d'attraction et de rétention du personnel.
Résultats	Partiellement atteint ☑ Progresse bien ☑

Un sondage sur la qualité de vie au travail, mené en mars 2012, a alimenté la stratégie d'attraction et de rétention du personnel en cours d'élaboration, dont l'adoption est prévue à l'automne 2014.

Le Curateur public a déjà implanté des mesures qui se retrouveront dans cette stratégie. En 2013-2014, il a amélioré les séances d'accueil de ses nouveaux employés. Les appels de candidatures ont également été améliorés, tant sur le plan visuel que sur celui du contenu, pour mettre en valeur les avantages qui s'offrent aux employés de l'organisation et la rendre ainsi plus attirante. Des actions liées à la promotion de la mobilité interne, au développement des compétences et à la formation continue ont aussi été mises en place pour favoriser la rétention du personnel.

D'ici au prochain sondage, prévu pour 2015, des analyses seront réalisées afin de faire le lien entre les orientations gouvernementales, les pratiques de référence en matière d'attraction et de rétention du personnel ainsi que les suggestions recueillies auprès d'un échantillon d'employés, cadres et non cadres. Ces analyses contribuent à la mise en œuvre d'actions additionnelles dans le contexte de la stratégie.

Une saine gestion du changement étant particulièrement importante pour la mobilisation du personnel, des travaux importants ont été menés à cet égard. Signalons notamment la création du Forum des gestionnaires, animé par la Direction des ressources humaines, qui réunit mensuellement en visioconférence tous les gestionnaires du Curateur public pour les informer, susciter les échanges sur les changements en cours et les outiller afin qu'ils puissent mobiliser leurs équipes respectives.

Cible et indicateur	**8.2** À partir d'avril 2012, mise en place de nouvelles mesures de valorisation des compétences du personnel.	
Résultats	Partiellement atteint ✓	Progresse bien ✓

Le Curateur public a instauré diverses mesures pour promouvoir la valorisation de son personnel. Il a notamment diffusé des articles dans le journal interne *L'Informateur RH,* publié depuis mars 2013, et a déposé sur l'Intranet des outils pour favoriser la reconnaissance à l'intention de tout son personnel. Les gestionnaires et les employés ont été encouragés à reconnaître les compétences et les bons coups de leurs collègues en soumettant leur candidature à divers prix. De plus, des collaborations entre équipes se sont développées ou poursuivies, mettant ainsi à contribution des expertises diverses pour assurer un meilleur service à la clientèle ou une gestion plus efficace des dossiers.

Les priorités du Plan de développement des ressources humaines s'appuient sur les principaux enjeux et défis de l'organisation. Plusieurs formations institutionnelles, sur des contenus propres au Curateur public, sont offertes au personnel et mettent en valeur des expertises internes, au profit de tous les secteurs de l'organisation.

En ce qui concerne le développement des compétences, d'importants travaux visant la mise en œuvre d'une stratégie de formation continue ont été menés. Ainsi, les nouveaux curateurs délégués ont maintenant accès à un programme de formation à la tâche, qui sera progressivement étendu à d'autres fonctions clés et dont certains modules seront utilisés dans l'ensemble de l'organisation.

L'élaboration de profils de compétences s'est également poursuivie, notamment pour les fonctions de curateur délégué et d'agent d'aide à la représentation privée. Une stratégie de production des autres profils prioritaires a été établie pour les trois prochaines années. Ces profils servent tout autant au recrutement des ressources recherchées qu'à leur développement en cours d'emploi, à leur évaluation et à la mise en valeur de leurs compétences.

OBJECTIF 9 : Améliorer l'efficience des interventions du Curateur public

Cible et indicateur	**9.1** D'ici mars 2012, mise en œuvre d'une tarification des services pour mieux refléter leur coût de revient.
Résultats	Atteint ✓

Le Curateur public dispose d'une nouvelle grille tarifaire depuis le 1er janvier 2012. Cette tarification s'appuie sur l'exercice du coût de revient de toutes les activités qu'il a réalisées au cours de 2009-2010.

La révision des tarifs conserve les principes fondamentaux retenus dans la refonte tarifaire de 2004, lesquels demeurent toujours pertinents. Ainsi :

- les activités de surveillance de l'administration des tutelles et des curatelles privées continuent d'être exemptées de frais pour favoriser la prise en charge de la représentation des personnes inaptes par leur famille ou leurs proches;
- les honoraires exigibles pour l'ouverture d'un régime de protection public et pour la représentation d'une personne au fil des ans demeurent facturables à la fin de son régime seulement, afin que ses disponibilités financières ne soient pas réduites par la tarification pendant sa durée;
- par souci de simplification, l'application de tarifs forfaitaires a été favorisée;
- la directive du Curateur public qui permet d'exempter du paiement des honoraires les personnes représentées à faible revenu a non seulement été maintenue, mais son application a été élargie pour exclure les sommes reçues en vertu du Programme Allocation-logement du calcul de leurs revenus mensuels, et ce, conformément à une recommandation du Protecteur du citoyen.

Par ailleurs, un comité interne permanent assure le suivi des effets de la tarification sur la clientèle et sur les revenus du Curateur public de façon à proposer, le cas échéant, des modifications à la directive et au règlement.

Cible et indicateur	**9.2** D'ici mars 2012, adoption et mise en œuvre d'une politique dans le but de renforcer la gestion intégrée des risques.
Résultats	Atteint ☑

Le Curateur public a adopté sa Politique de gestion des risques en mars 2012, à la suite de la consultation, notamment, du comité de direction et du comité d'audit.

Au cours de l'exercice 2013-2014, la gestion des risques a été priorisée pour tenir compte des priorités et des enjeux organisationnels. Plus particulièrement, les projets suivants ont fait l'objet d'une telle gestion, incluant la mise en place des plans d'action nécessaires.

1. Programme de la Planification stratégique des technologies de l'information (PSTI), incluant les sous-projets;
2. Projet Sagir (SGR L2);
3. Projet de mise à niveau d'Office et de Windows;
4. Projet portant sur les états financiers des comptes sous administration (EFCSA).

Cible et indicateur	**9.3** D'ici mars 2014, le projet de modernisation des technologies de l'information est complété.	
Résultats	Partiellement ateint ☑	À surveiller ☑

Le programme de Planification stratégique des technologies de l'information (PSTI) est une entreprise majeure qui permettra au Curateur public de migrer vers les dossiers numériques, de moderniser son système informatique sur le plan comptable et sur celui de la représentation de la clientèle, d'y intégrer l'aide à la tâche et de développer sa capacité de traiter les données dont il dispose pour soutenir ses décisions de gestion. Il a été l'objet d'un réalignement de portée afin de respecter le budget autorisé de 39,6 millions de dollars. La date de la fin de cette démarche est fixée au 31 décembre 2014.

Les travaux se poursuivent conformément au plan de finalisation. Les projets retenus dans la portée de la PSTI sont réalisés sous une gouvernance exécutive, s'adaptant aux enjeux des différentes étapes en cours. La direction du programme a aussi géré assidûment et rigoureusement les points de suivi, les enjeux et les risques pour maintenir et stabiliser la portée du programme et pour livrer une solution qui répond aux besoins de l'organisation.

Présentation des résultats de la **Déclaration de services aux citoyens**

3.1 SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Le tableau qui suit présente les indicateurs de la Déclaration de services aux citoyens et témoigne des résultats atteints au cours des trois dernières années. La section suivante cible certains de ces indicateurs pour expliquer leurs résultats plus en détail.

Pour 2013-2014, plusieurs indicateurs factuels quantifient le volume de certaines activités ou services rendus à la clientèle. Pour la grande majorité des indicateurs de nature évaluative, les résultats sont positifs.

» L'accessibilité et l'accueil

Vous faciliter l'accès à nos services		2011-2012	2012-2013	2013-2014
Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courrier électronique ou directement à nos bureaux, selon votre choix.	Nombre d'appels reçus	21 470	21 345	**23 370**
	Nombre de demandes par courriel	1 091	867	**968**
	Nombre de visiteurs à la réception*	5 921	4 810	**4 854**
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.	Le Curateur public affiche divers documents d'information sur son site Web, dont le contenu respecte les standards gouvernementaux d'accessibilité du Web. Le mandat en prévision de l'inaptitude est également disponible en version audio.			
Vous accueillir avec courtoisie et vous répondre avec diligence		2011-2012	2012-2013	2013-2014
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.	Nombre de motifs de plaintes fondées concernant la courtoisie du personnel	4 (sur 18 plaintes traitées)	3 (sur 12 plaintes traitées)	**4 (sur 22 plaintes traitées)**
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.	Nombre de motifs de plaintes fondées de correspondants non rappelés	17 (sur 45 plaintes traitées)	8 (sur 48 plaintes traitées)	**12 (sur 57 plaintes traitées)**

* Au siège social et dans les bureaux régionaux.

Vous accueillir avec courtoisie et vous répondre avec diligence		2011-2012	2012-2013	2013-2014
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.	Proportion des visiteurs dirigés vers l'interlocuteur approprié dans un délai de moins de 15 minutes	99 %	98 %	**98 %**
	Délai moyen d'attente des visiteurs (en minutes)	3	3	**3**

Vous informer clairement et rapidement		2011-2012	2012-2013	2013-2014
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.	Durée moyenne d'attente au téléphone (en secondes)	47	38	**44**
	Proportion des appels dont l'interlocuteur a raccroché avant de recevoir une réponse	12 %	9 %	**11 %**
	Proportion des courriels répondus le jour de leur réception*	74 %	98 %	**99 %**
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.	Nombre de dépliants	19	19	**18**
	Nombre de formulaires	21	21	**26**

» 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		2011-2012	2012-2013	2013-2014
Nous l'informons de son rôle et de ses obligations. Nous le soutenons, au besoin, dans l'accomplissement de ses tâches.	Proportion des nouveaux représentants privés à qui nous envoyons de la documentation dans un délai de 30 jours	100 %	100 %	**100 %**
	Nombre de demandes de renseignements reçues ayant pour sujet la représentation privée (courriels et appels)	4 523**	5 000** (estimation)	**6 300**** (estimation)
Nous vérifions l'inventaire de vos biens et le rapport annuel de gestion qu'il nous envoie, afin de vous éviter un éventuel préjudice.	Proportion des inventaires reçus qui sont examinés en 60 jours ou moins	90 %	91 %	**91 %**
	Proportion des rapports annuels reçus qui sont examinés en 60 jours ou moins	69 %	76 %	**75 %**

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

** Le résultat annuel est une estimation basée sur quatre saisies d'une semaine du sujet des courriels et des appels reçus pendant cette période. Ce nouveau chiffre ne comprend plus les cas des visiteurs à l'accueil (150 par année environ). Les données des années précédentes ont été rajustées en retirant les cas des visiteurs pour faciliter la comparaison.

Si vous êtes une personne mineure dont les parents gèrent le patrimoine		2011-2012	2012-2013	2013-2014
Nous informons vos parents de leurs obligations concernant la gestion de votre patrimoine.	L'envoi de la documentation appropriée se fait généralement dans les deux ou trois jours ouvrables suivant la saisie du jugement du tribunal par le secteur du greffe	90 %	100 %	**100 %**
Si vous êtes représenté par le Curateur public, nous établissons une relation personnelle avec vous		2011-2012	2012-2013	2013-2014
En vous rendant visite dès les premières démarches, et périodiquement par la suite, en fonction de vos besoins.	Proportion des personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection public ou mixte ayant été rencontrées	97 %	97 %	**97 %**
	Proportion des personnes représentées vivant à domicile ayant fait l'objet d'une visite d'évaluation	80 %	79 %	**79 %**
	Proportion des personnes représentées vivant dans une ressource d'hébergement ayant fait l'objet d'une visite d'évaluation	96 %	92 %	**93 %**
En veillant à ce que vous obteniez les services médicaux, sociaux ou juridiques auxquels vous avez droit, comme tout autre citoyen.	Nombre de demandes de consentement à des soins médicaux	1 204	1 257	**1 244**
	Nombre de personnes représentées ayant bénéficié d'un accompagnement juridique	608	677	**842**
Nous donnons, au besoin, le consentement requis aux soins qu'on vous propose		2011-2012	2012-2013	2013-2014
Dans l'heure qui suit, 24 heures sur 24, s'il s'agit d'une urgence.	Proportion des demandes de consentement urgentes traitées en moins d'une heure	95 %	100 %	**100 %**
En moins de deux jours ouvrables pour les demandes non urgentes.	Proportion des demandes de consentement non urgentes traitées en moins de 48 heures	99 %	100 %	**100 %**
Nous gérons votre patrimoine avec soin		2011-2012	2012-2013	2013-2014
En récupérant les revenus auxquels vous avez droit.	Proportion des revenus de transfert récupérés en 90 jours ou moins	76 %	80 %	**80 %**
En équilibrant votre budget de dépenses en fonction de vos revenus.	Proportion de comptes sommaires de gestion produits	96 %	97 %	**97 %**
	Nombre de motifs de plaintes fondées concernant le budget de dépenses d'une personne représentée	5 (sur 35 plaintes traitées)	2 (sur 32 plaintes traitées)	**4 (sur 28 plaintes traitées)**
En gérant vos actifs avec prudence et rigueur.	Proportion des inventaires produits en 90 jours ou moins	21 %	30 %	**21 %**
	Nombre de motifs de plaintes fondées ou partiellement fondées concernant l'inventaire ou la récupération des revenus	2 (sur 12 plaintes traitées)	4 (sur 15 plaintes traitées)	**3 (sur 17 plaintes traitées)**
En vous renseignant, à votre demande, sur votre situation financière.	Nombre de comptes détaillés de gestion demandés	11	30	**6**

» L'exigence de qualité

Vous pouvez compter sur		2011-2012	2012-2013	2013-2014
La qualité de nos interventions et la formation continue de notre personnel.	Proportion de plaintes suivies de mesures correctives	20 %	17 %	**15 %**
	Formation sur les besoins des personnes protégées (nombre de sessions et nombre de participations)	327 1 892	338 2 012	**430** **2 964**
Notre empressement à vous servir dans des délais satisfaisants, selon des normes internes régulièrement mises à jour.	Durant l'exercice 2011-2012, le Curateur public a révisé les normes et les indicateurs de son Cadre d'intervention de qualité pour les services directs aux personnes qu'il représente.			
Le respect de votre droit à la vie privée.	Nombre de motifs de plaintes fondées concernant le respect de la vie privée	1 (sur 2 plaintes traitées)	0 (sur 2 plaintes traitées)	**0 (sur 3 plaintes traitées)**
Le respect de votre droit à consulter votre dossier, compte tenu de votre condition, et sur la protection des renseignements qui y sont inscrits.	Nombre de motifs de plaintes fondées provenant de personnes représentées concernant l'accès à leur dossier	1 (sur 6 plaintes traitées)	0 (sur 3 plaintes traitées)	**0 (sur 8 plaintes traitées)**
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.	Nombre d'interventions publiques auprès de citoyens ou d'institutions	37	30	**31**
En cas de signalement d'une situation où une personne inapte est victime de négligence ou d'abus		2011-2012	2012-2013	2013-2014
Nous commençons notre intervention au plus tard deux jours ouvrables après le signalement.	Proportion des premières interventions effectuées en moins de deux jours ouvrables	88 %	92 %	**90 %**
Nous traitons votre signalement en moins de 20 jours ouvrables.	Proportion des signalements traités en 20 jours ouvrables ou moins	89 %	90 %	**90 %**
En cas d'urgence		2011-2012	2012-2013	2013-2014
En cas d'urgence concernant une personne inapte ou présumée inapte, vous pouvez nous appeler en tout temps, 24 heures par jour, sept jours par semaine.	Disponibilité du service	100 %	100 %	**100 %**

» Pour déposer une plainte

Si vous êtes insatisfait d'un service du Curateur public, vous pouvez déposer une plainte en vous adressant au Bureau des plaintes, pendant les heures d'ouverture		2011-2012	2012-2013	2013-2014
Un personnel attentif prendra note de votre plainte en moins de deux jours ouvrables.	Proportion des prises de contact effectuées en moins de deux jours ouvrables*	94 %	94 %	**92 %**
Les premières conclusions vous seront transmises en moins de 20 jours ouvrables.	Proportion des plaintes dont les premières conclusions sont transmises en 20 jours ouvrables ou moins	85 %	86 %	**87 %**
Nombre de plaintes.	Plaintes reçues	391	364	**361**
	Plaintes traitées	388	364	**397**

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

3.2 RÉSULTATS SPÉCIFIQUES

» La protection des personnes et de leurs biens

Visites aux personnes que le Curateur public représente

Les curateurs délégués font 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. En 2013-2014, la proportion de visites est demeurée la même que l'année précédente.

On observe toutefois une augmentation de 3 % du nombre total de personnes représentées ayant fait l'objet d'au moins une visite de 2012-2013 à 2013-2014, lequel est passé de 11 676 à 12 027.

Proportion des rapports annuels reçus examinés en 60 jours ou moins

La proportion des rapports annuels reçus et examinés en moins de 60 jours est demeurée stable. Comme l'an dernier, les trois quarts d'entre eux ont été traités dans les délais ciblés.

Proportion des inventaires produits en 90 jours ou moins

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 2013-2014, environ 20 % des inventaires ont été produits en 90 jours ou moins. Le délai moyen requis pour produire un inventaire est passé de 154 jours en 2012-2013 à 185 en 2013-2014. Cette situation s'explique notamment par le fait qu'à ressources égales, la clientèle du Curateur public est en constante augmentation. Il faut aussi noter que le Curateur public n'est pas tributaire des délais de transmission d'informations provenant des organismes et entreprises avec qui il peut avoir à traiter pour établir l'inventaire d'une personne représentée. Des plans de redressement demeurent en vigueur.

La Déclaration de services aux citoyens a été adaptée à la lumière de la nouvelle réalité des personnes représentées. En effet, si le patrimoine de celles que le Curateur public représente est majoritairement composé de peu de biens, une proportion de plus en plus importante des personnes déclarées inaptes détient des actifs significatifs et variés, ce qui peut compliquer et prolonger l'établissement de leur inventaire. Les personnes âgées d'aujourd'hui sont en effet 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.

» La qualité des interventions et la formation continue du personnel

Formation sur les besoins des personnes protégées

La hausse des sessions et des participants aux formations en 2013-2014 est principalement attribuable aux 616 employés ayant participé à 32 sessions de nouvelles formations suivantes :

- Présentation du guide de rédaction des notes au dossier. Cette formation a été donnée à l'ensemble du personnel de la Direction générale des services aux personnes pour les informer sur la façon de rédiger ces notes et sur le type d'information à inscrire au dossier.
- Formations liées à la représentation privée, notamment la présentation des nouveaux guides destinés aux curateurs, aux tuteurs et aux membres de conseil de tutelle.
- Ateliers SAGIR (solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources).
- Présentation des principaux changements introduits dans le *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux* (DSM-5).

En cas de signalement d'une situation

La population peut 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'inaptitude a été homologué.

En 2013-2014, le Curateur public du Québec a traité 345 signalements. Le pourcentage des premières interventions effectuées en moins de deux jours ouvrables est légèrement en baisse par rapport à l'année précédente. Le délai moyen d'une action initiale à la suite d'un signalement est d'environ 26 heures. À cet effet, le Curateur public a mis en œuvre sa Politique sur le cheminement des signalements. Il vise ainsi à corriger rapidement les situations potentiellement préjudiciables à une personne inapte en intervenant dès les premières manifestations de manquement ou de maltraitance et en réduisant les délais. Le pourcentage des signalements traités en 20 jours ouvrables ou moins est, quant à lui, stable.

Pour déposer une plainte

Le Curateur public accorde une attention particulière aux plaintes concernant ses services ou son personnel, puisqu'elles lui permettent de trouver des solutions aux problèmes soulevés et ainsi améliorer la qualité de ses services.

Le pourcentage des prises de contact effectuées en moins de deux jours ouvrables a connu une légère diminution, alors que le pourcentage des plaintes dont les premières conclusions sont transmises en 20 jours ouvrables ou moins est demeuré stable au cours des deux dernières années. En 2013-2014, le délai moyen est de 7,4 heures pour les prises de contact, tandis que celui de la transmission des premières conclusions est de 10,2 jours ouvrables.

Le Curateur public a traité 397 plaintes au cours du dernier exercice. La proportion des motifs fondés est passée de 16 % en 2012-2013 à 13 % en 2013-2014, incluant ceux qui concernent la responsabilité d'un tiers. La proportion de plaintes suivies de mesures correctives a diminué de 17 % à 15 %. Quant au délai de traitement, il a été de 21,3 jours ouvrables en moyenne.

SAVIEZ-VOUS QUE

Le personnel du Curateur public a amassé plus de 53 700 $ au cours de la campagne Entraide de la fonction publique et parapublique québécoise. Plusieurs activités avaient été organisées pour promouvoir cette manifestation de solidarité humaine. Il s'agit d'un record de générosité au Curateur public.

L'utilisation **des ressources**

4.1 LES RESSOURCES HUMAINES

4.1.1 Le personnel

Le Curateur public s'acquitte de sa mission grâce à un personnel motivé et dédié à la protection des personnes inaptes. Les **666** employés[2] en poste au 31 mars 2014 correspondent à une cible d'effectif utilisé de **625** équivalents temps complet (ETC).

Tableau 1 : Répartition du personnel en poste au 31 mars 2014 selon la classe d'emploi et le sexe

Classe d'emploi	2011-2012	2012-2013	2013-2014		
			Femmes	Hommes	Total
Haute direction	2	2	1	2	**3**
Cadres	35	35	14	19	**33**
Professionnels	325	346	233	110	**343**
Fonctionnaires	297	294	219	68	**287**
TOTAL	**659**	**678**	**467**	**199**	**666**

Tableau 2 : Répartition de l'effectif par secteur d'activité[3]

Secteur d'activité	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Représentation publique : Protection de la personne	183	180	**185**
Représentation publique : Administration du patrimoine	220	216	**224**
Représentation privée	62	61	**57**
Services administratifs[4]	161	157	**159**
TOTAL	**626**	**614**	**625**

2. Ce chiffre ne comprend pas les stagiaires et étudiants à l'embauche du Curateur public.
3. Les données sont basées sur le plan d'effectif autorisé pour l'année concernée.
4. Les services administratifs comprennent les directions qui ne sont pas directement liées aux missions de la protection de la personne, de l'administration du patrimoine et de la représentation privée.

Tableau 3 : Taux de départ volontaire du personnel régulier

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Taux de départ volontaire	11,5 %	8,9 %	**9,8 %**

Tableau 4 : Nombre d'employés par catégories d'emploi ayant pris leur retraite

Classe d'emploi	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Cadres	3	2	**3**
Professionnels	8	4	**3**
Fonctionnaires	14	11	**10**
TOTAL	**25**	**17**	**16**

4.1.2 La planification de la main-d'œuvre

Dans un contexte démographique où les départs à la retraite se multiplient et le marché de l'emploi devient de plus en plus compétitif, d'importants défis se présentent. Le Curateur public, comme d'autres ministères et organismes, a fait face en 2013-2014 à des difficultés de recrutement et de remplacement de personnel pour certains postes. Afin de planifier ses besoins en la matière, un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre est prévu en 2015; il sera inspiré des bonnes pratiques d'autres ministères et organismes.

De plus, pour favoriser la mobilité du personnel à l'intérieur de l'organisation, les postes vacants pourvus durant l'année ont, dans un premier temps, été offerts aux employés du Curateur public. Plus de 80 mouvements internes ont permis des affectations à de nouveaux postes, des promotions, la régularisation du statut d'employés occasionnels et l'embauche d'étudiants comme employés occasionnels.

4.1.3 La santé au travail

Durant l'année 2013-2014, le Curateur public a été proactif en matière de santé et de sécurité au travail pour développer une approche intégrée des différentes sphères d'interventions à cet égard, au bénéfice de son personnel.

Des activités favorisant le mieux-être continuent d'être offertes aux employés sur les lieux mêmes, en dehors des heures de travail (yoga, pilates, massothérapie). Des ententes avec des centres de conditionnement physique et des centres dentaires permettent à ceux-ci de profiter de tarifs préférentiels. De plus, le vaccin contre l'influenza est offert gratuitement au personnel dans les locaux de l'organisation. L'ergonomie des postes de travail occupe également une place de choix dans les mécanismes de prévention, et le Curateur public dispose d'un réseau de répondants formés à cet égard dans toutes les unités.

La réintégration au travail est cruciale afin de diminuer l'absentéisme et de favoriser un retour durable à la suite d'une absence pour invalidité. Ainsi, un programme est mis en œuvre pour soutenir les gestionnaires et les employés visés par un retour au travail.

Les statistiques sur la santé sont accessibles à tout le personnel. On y trouve des données sur l'absentéisme, sur le Programme d'aide aux employés ainsi que sur la santé et la sécurité du travail. Le journal interne du Curateur public (*L'Informateur RH*) publie fréquemment des articles sur la santé et le mieux-être au travail.

Les comités de santé et sécurité ont été relancés en 2013-2014. La Direction des ressources humaines les a tous rencontrés pour réaffirmer leur rôle et leurs responsabilités, et pour favoriser les échanges sur leur réalité et sur les modes de prévention à privilégier.

Finalement, le Plan triennal de formation sur l'intervention auprès des clientèles difficiles est toujours en cours. Il vise l'ensemble du personnel affecté au service à la clientèle.

4.1.4 La prévention du harcèlement

Des interventions rapides des gestionnaires, avec l'accompagnement de la Direction des ressources humaines, ont permis de prévenir le développement de certaines situations pouvant conduire à du harcèlement.

Les gestionnaires sont conscients de leur responsabilité de mettre en place des moyens adéquats pour éviter de telles conduites. De plus, ils sont soucieux de réagir dès qu'une situation de cette nature est portée à leur attention. De l'information est régulièrement diffusée à ce sujet, notamment dans le journal interne *L'Informateur RH*.

En 2013-2014, deux griefs pour harcèlement ont été déposés. Cependant, aucune plainte n'a été déposée en relation avec la Politique interne contre le harcèlement et la violence en milieu de travail.

4.1.5 La formation

Pendant l'exercice 2013-2014, le Curateur public a consacré 1,40 % de sa masse salariale à la formation de son personnel, dépassant la cible de 1 % établie par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Une somme de 584 687 $ y a ainsi été attribuée, ce qui représente l'ensemble des coûts à cet égard : le salaire des participants et des formateurs internes, les dépenses liées à l'achat de formations et les autres frais, tels que les déplacements. Une moyenne de près de trois jours de formation par employé a été donnée durant l'année.

Une part importante des dépenses a servi à former le personnel sur différents aspects reliés à la mission du Curateur public afin qu'il puisse rendre des services de qualité aux personnes inaptes.

Tableau 5 : Évolution des dépenses en formation

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Proportion de la masse salariale	1,12 %	1,87 %	**1,40 %**
Jours de formation par personne	3,6	3,9	**2,92**
Montant alloué par personne	874 $	1 132 $	**803 $**

Tableau 6 : Jours de formation selon la catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Personnel d'encadrement	186	188	**111**
Personnel professionnel	1 352	1 399	**984**
Personnel technique	552	668	**728**
Personnel de bureau et autres	292	406	**299**

Tableau 7 : Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel par champ d'activité

Champ d'activité	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Favoriser le développement des compétences*	234 009 $	499 598 $	**234 365 $**
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	197 643 $	76 223 $	**36 216 $**
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	107 836 $	134 248 $	**277 386 $**
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	36 651 $	57 136 $	**36 720 $**

* Inclut l'amélioration des capacités de communication orale et écrite.

La plupart des formations liées à l'implantation du nouveau portail du système de mission principale du Curateur public s'étant terminées en 2012-2013, on observe une baisse significative des coûts dans les deux premiers champs d'activité. Par ailleurs, la hausse de coûts pour « Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière » est attribuable à la formation nécessaire pour la mise en œuvre de nouvelles politiques et de nouveaux guides, ainsi qu'à la comptabilisation de tous les frais rattachés à l'intégration à la tâche des nouveaux employés.

4.1.6 Le développement de l'éthique

La répondante à l'éthique a offert des services-conseils en continu pour répondre aux demandes des gestionnaires et des employés.

En 2013-2014, une nouvelle offre de service en éthique organisationnelle a été élaborée pour couvrir la période 2013-2018. Son objectif principal est de développer la compétence éthique des gestionnaires et des employés pour les aider à repérer et à résoudre les conflits de valeurs ou de normes qui surgissent dans l'accomplissement de la mission du Curateur public. Sa mise en vigueur est prévue pour l'été 2014.

4.2 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

4.2.1 Le site Web

Accessibilité

Au cours de l'année 2013-2014, le Curateur public a continué d'appliquer les différentes règles concernant l'accès à l'intranet, à son site Web et aux documents téléchargeables qui y sont déposés, telles que définies par les standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web.

Tableau 8 : Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2013-2014

	Éléments de réponse
Liste des sections ou sites Web pas encore conformes	En général, les pages Web et les documents déposés sur le site respectent les décrets. Certaines nuances de couleurs de quelques pages devront toutefois être ajustées.
Prévision d'une refonte	Non
Résumé des réalisations de mise en œuvre des standards	**Standard sur l'accessibilité d'un site Web** » Révision systématique de toutes les pages, anciennes et nouvelles **Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable** » Application des normes à tous les nouveaux documents déposés **Standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web** » Aucun document n'est visé par ce standard.
Liste des obstacles et des situations particulières	» Manque de formation des propriétaires de documents à déposer sur le site Web
Élaboration d'un plan d'action	Non
Démarche de sensibilisation et de formation	Oui
Ressources mises à contribution	» Webmestre, édimestre et technicienne de la Direction des communications » Responsables de la création de documents téléchargeables destinés au site Web
Existence d'un cadre de gouvernance	Non

Améliorations

Plusieurs nouveaux documents d'information sont désormais accessibles sur le site Web du Curateur public : guides pour les tuteurs et conseils de tutelle des mineurs; guides pour les tuteurs, curateurs et conseils de tutelle des majeurs; bulletin *Le Lien*, destiné aux tuteurs et conseils de tutelle d'un mineur; et bulletin *Le Relais,* destiné aux tuteurs, curateurs et conseils de tutelle d'un majeur.

Une nouvelle page a été créée : *Le Bottin des ressources externes*. Destiné à la population en général, il répertorie près de 60 organismes reconnus et documents d'information. Il s'agit de ressources gouvernementales, communautaires ou privées, qui peuvent apporter soutien et information dans des situations impliquant une maladie, une déficience, etc.

Pages les plus consultées

Les pages les plus consultées en 2013-2014, excluant les pages d'accueil et de coordonnées du Curateur public, sont les suivantes :

» Mon mandat en cas d'inaptitude
» Registre des régimes de protection : explication, consultation et résultats
» Formulaires
» Publications, outils et formulaires
» Protection des majeurs inaptes

Les documents les plus téléchargés en 2013-2014 sont :

» Brochure et formulaire *Mon mandat en cas d'inaptitude*
» Brochure *Un de vos proches devient inapte – Comment le protéger?*
» Formulaire *Rapport du directeur général – Évaluation médicale et psychosociale – Volet médical*
» Dépliant *En prévision de l'inaptitude : le mandat*
» Formulaire *Rapport du directeur général – Évaluation médicale et psychosociale – Volet psychosocial*

4.2.2 Les systèmes informatiques

Pour le Curateur public, l'année 2013-2014 correspond à l'introduction des pratiques relatives à la gouvernance et la gestion de projets en ressources informationnelles, entre autres, prescrites par le Bureau du dirigeant principal de l'information. À cet égard, la Direction des technologies de l'information a pris la relève du programme de la Planification stratégique des technologies de l'information (PSTI).

L'organisation a poursuivi le développement de la solution qui permettra d'assurer la gestion du budget et du patrimoine des personnes représentées et d'effectuer la comptabilité de ces fiducies. Au 31 mars 2014, cette solution a été soumise aux utilisateurs pour qu'ils procèdent aux essais en vue de son acceptation. On prévoit que le projet prendra fin le 31 décembre 2014.

La Direction des technologies de l'information a aussi pris la responsabilité de la réalisation technique de la solution informatique du programme PSTI, en plus de réaliser les projets prévus pour l'année financière. Cette intégration des efforts de concrétisation finale de la PSTI et des activités de développement et d'entretien des systèmes informatiques repose sur une nouvelle organisation de la gestion des ressources informationnelles.

La Direction des technologies de l'information s'est en effet dotée d'un plan d'actualisation de ses processus métier et de gestion des ressources informationnelles, au bénéfice de l'organisme et de ses clientèles. L'objectif est de relever le niveau de maîtrise et de maturité de ces processus pour les arrimer aux orientations actuelles du Curateur public. La direction est accompagnée en cela par des experts et des ressources du service de partenariat de l'Université du Québec à Montréal.

Cette démarche originale, qui sera suivie d'une réorganisation administrative prévue en 2014-2015, a été entreprise pour établir une gouvernance adaptée au contexte gouvernemental et pour accroître la capacité de réalisation de projets technologiques. Cette prochaine structure permettra également d'assurer le leadership du dirigeant sectoriel de l'information, comme le stipule la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.

Les tableaux suivants reprennent les données des rapports que le Curateur public a déposés aux organismes centraux du gouvernement.

Tableau 9 : Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2013-2014

	Dépenses et investissements prévus (a) (000 $)	Dépenses et investissements Réels (b) (000 $)	Explication sommaire des écarts (a-b)
Total des activités d'encadrement	578,8	542,5	Réduction des dépenses des services d'accompagnement de l'ÉNAP.
Total des activités de continuité	5 232	4 536,6	Certaines activités ont pu être délaissées cette année grâce à la réalisation des projets complémentaires.
Total des projets	10 269,4	11 669,4	Tout en respectant le budget autorisé, les efforts accrus de la PSTI ont généré plus de débours que prévu pour l'année.
Total des dépenses et investissements en ressources informationnelles	16 080,2	16 748,5	Des frais additionnels de 668 300 $ ont été consentis aux ressources informationnelles pour atteindre les objectifs de cette année.

Le tableau suivant présente les projets les plus importants et leur état d'avancement[5].

Tableau 10 : État d'avancement des projets en ressources informationnelles au 31 mars 2014

Liste des projets	Avancement (%)	Explication sommaire des écarts
Destruction de dossiers en fonction des règles du calendrier de conservation des documents du Curateur public	100	Terminé
Migration du tableau de bord de gestion de la Direction générale des services aux personnes vers une nouvelle application informatique	80	Progresse comme prévu
Développement de rapports de contrôle pour l'administration des patrimoines	43	Progresse comme prévu
Nouvelles lettres types et formulaires de la mission	79	Progresse comme prévu
Mise à niveau des logiciels des postes de travail	94	Progresse comme prévu
Acquisition d'ordinateurs et logiciels rendus désuets suite à la mise à niveau Windows 7	94	Progresse comme prévu

5. L'ensemble des projets est disponible à cette adresse : http://www.tableaudebordprojetsri.gouv.qc.ca/tableau-de-bord. Veuillez noter qu'au moment de la publication du rapport annuel, il se peut que les données de l'année 2013-2014 ne soient pas encore disponibles sur le site.

Liste des projets	Avancement (%)	Explication sommaire des écarts
Gestion des activités	90	Progresse comme prévu
Admissibilité à l'aide juridique	11	Progresse comme prévu
Crédit d'impôt pour solidarité	22	Progresse comme prévu
Améliorations apportées à l'application du Régime enregistré d'épargne invalidité	38	Progresse comme prévu
Planification stratégique des technologies de l'information (PSTI)	92	A requis la mise en place de certaines mesures

Le prochain tableau reprend les projets les plus importants en comparant les ressources humaines et financières prévues et réellement utilisées ainsi qu'en expliquant les écarts.

Tableau 11 : Liste des principaux projets et des ressources affectées aux ressources informationnelles en 2013-2014

Liste des projets	Ressources humaines prévues (ETC)	Ressources humaines utilisées (ETC)	Ressources financières prévues ($)	Ressources financières utilisées ($)	Explication sommaire des écarts
Destruction de dossiers en fonction des règles du calendrier de conservation des documents du Curateur public	0,2	0,2	34 000	0	Projet terminé sous les coûts prévus
Migration du tableau de bord de gestion de la Direction générale des services aux personnes vers une nouvelle application informatique	1,5	1	40 900	0	Ressources(1) libérées pour les besoins de la PSTI
Développement de rapports de contrôle de l'administration des patrimoines	0,6	0,1	148 000	54 700	Ressources(1) libérées pour les besoins de la PSTI
Nouvelles lettres types et formulaires de la mission	3,2	2,2	160 000	134 900	Ressources(1) libérées pour les besoins de la PSTI
Mise à niveau des logiciels des postes de travail	-	0,9	-	444 400	Projet démarré et réalisé dans l'année
Acquisition d'ordinateurs et logiciels rendus désuets suite à la mise à niveau Windows 7	-	0,5	-	268 400	Projet démarré et réalisé dans l'année
Gestion des activités	6,4	2,1	320 000	704 900	Ressources(1) libérées pour les besoins de la PSTI
Admissibilité à l'aide juridique	1,3	0	215 300	13 800	Ressources(1) libérées pour les besoins de la PSTI
Crédit d'impôt pour solidarité	1	0,1	260 000	57 800	Ressources(1) libérées pour les besoins de la PSTI

Liste des projets	Ressources humaines prévues (ETC)	Ressources humaines utilisées (ETC)	Ressources financières prévues ($)	Ressources financières utilisées ($)	Explication sommaire des écarts
Améliorations apportées à l'application du Régime enregistré d'épargne invalidité	0,9	0	230 600	61 100	Ressources(1) libérées pour les besoins de la PSTI
Planification stratégique des technologies de l'information (PSTI)	21,94	13,66	4 525 300	7 032 261	Pour les ressources humaines internes, 37,7 % d'écart à la baisse(2) Pour les budgets, 55,4 % d'écart à la hausse(3)

(1) L'étalement de certains projets a permis de résorber une partie du dépassement des coûts du programme de la PSTI pour l'année 2013-2014.

(2) La baisse de 37,7 % des ressources humaines internes prévues pour le projet PSTI s'explique par des règles comptables relatives aux activités de déploiement et de pilotage, lesquelles ne sont pas des dépenses en capital. Ces sommes ont été retirées du coût du projet.

(3) La hausse de 55,4 % du budget du programme de la PSTI, versus le budget initial, s'explique d'une part par une sous-estimation du montant prévu pour terminer les travaux du projet Comptabilité au 31 mars 2013 ainsi que par un recours accru à des ressources externes pour respecter les échéances. Malgré ce dépassement de coûts en 2013-2014, le Curateur public respecte le budget global du programme, qui est de 39,6 millions de dollars.

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 2013-2014, le budget de dépenses du Curateur public s'établissait à 55,7 millions de dollars, soit 42,4 millions associés aux crédits votés et 13,3 millions aux crédits renouvelables. L'exercice financier s'est terminé avec des dépenses réelles de 56,4 millions de dollars. Le tableau 12 fait état des écarts importants entre le budget et les dépenses de l'année.

Les revenus versés au Fonds consolidé du revenu ont totalisé 13,3 millions de dollars. Par ailleurs, dans le cadre des mesures de réduction de dépenses (loi 100), le CT 210917 du 13 décembre 2011 autorise le Curateur public à être exempté de l'application de cette loi pour 2011-2012 à 2013-2014, dans le cas de toute portion des crédits renouvelables surpassant 10,3 millions de dollars.

Le budget d'investissement du Curateur public s'élève à 11,6 millions de dollars en 2013-2014. Le tableau 13 fait état des écarts importants entre le budget et les investissements de l'exercice.

Tableau 12 : Dépenses comparées au budget et aux dépenses de l'exercice

En milliers de $	Budget de dépenses 2013-2014	Dépenses 2013-2014	Dépenses 2012-2013	Écart budget vs dépenses 2013-2014	Écart dépenses 2013-2014 vs 2012-2013
Traitements et avantages sociaux	40 763,7	41 821,0	41 073,9	(1 057,3)	747,1
Fonctionnement Loyers	4 834,4	4 740,5	4 847,9	93,9	(107,4)
Services professionnels, administratifs et autres	3 282,4	3 281,2	3 533,6	1,2	(252,4)
Transport et communications	1 697,1	1 604,1	1 643,9	93,0	(39,8)
Fournitures, matériel et équipement	535,4	312,3	406,3	223,1	(94,0)
Compensations pour dossiers déficitaires*	753,2	951,3	785,0	(198,1)	166,3
Compensations des pertes financières et autres**	157,9	149,6	411,6	8,3	(262,0)
Perte, moins-value et abandon de projets	-	-	12,0	-	(12,0)
Total fonctionnement	11 260,4	11 039,0	11 640,3	221,4	(601,3)
Autres	100,0	30,1	22,0	69,9	8,1
Amortissement des immobilisations	3 619,0	3 460,8	2 523,0	158,2	937,8
Total des dépenses	**55 743,1**	**56 350,9**	**55 259,2**	**(607,8)**	**1 091,7**
Sources de financement					
Crédits votés	**42 458,1**	**43 065,9**	42 759,2	**(607,8)**	**306,7**
Crédits renouvelables	**13 285,0**	**13 285,0**	12 500,0	0,0	**785,0**
TOTAL	**55 743,1**	**56 350,9**	**55 259,2**	**(607,8)**	**1 091,7**

* 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.

Tableau 13 : Investissements comparés au budget et aux investissements de l'exercice précédent

En milliers de $	Budget d'investissements 2013-2014	Investissements réels 2013-2014	Investissements réels 2012-2013	Écart budget vs Àinves-tissements 2013-2014	Écart investissememements 2013-2014 vs 2012-2013
Immobilisations	11 600,0	**12 273,5**	7 393,0	**(673,5)**	**4 880,5**

Écart des dépenses avec le budget :

Le Curateur public présente un déficit budgétaire de 0,6 million de dollars. Ce déficit est composé de 1,1 million en rémunération, d'un excédent de 0,2 million en fonctionnement et de 0,3 million en amortissement et autres.

Écart des dépenses avec celles de l'année précédente :

Le montant total dépensé excède de 1,1 million de dollars celui de l'année précédente. Cet écart provient principalement de la catégorie des traitements et avantages sociaux, qui dépasse de 0,8 million les dépenses de 2012-2013. Par ailleurs, les dépenses de fonctionnement ont été réduites de 0,6 million et la dépense d'amortissement a été supérieure de 0,9 million.

Le Curateur public a pu autofinancer une partie de sa croissance au moyen du CT 210917, qui permet l'utilisation des crédits renouvelables sans égard aux règles de réduction des dépenses.

4.3.2 Les mesures de réduction des dépenses

Le Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014 du Conseil du Trésor prévoit les mesures suivantes :

- une réduction graduelle des dépenses de fonctionnement de nature administrative devant atteindre au moins 10 % au terme de l'exercice débutant en 2013 (CT209098);
- une réduction de 25 % des dépenses de publicité, de formation et de déplacement.

Les résultats attendus de ces mesures au terme de la quatrième et dernière année d'application sont les suivants :

Tableau 14 : Mesures de réduction des dépenses pour l'exercice financier 2013-2014

En milliers de $	Cible de réduction	Réduction réalisée*
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	633,2	633,2
Dépenses de publicité, de formation et de déplacement	64,6	178,5

* Ces mesures ont été principalement appliquées aux crédits votés.

4.3.3 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 remboursement des dépenses engagées pour maintenir son offre de service. Une somme correspondant à environ 24 % de son budget de dépenses (soit 13,3 millions de dollars de crédits renouvelables sur un budget de dépenses total de 55,7 millions) provient actuellement de la tarification des services. Les honoraires sont établis en vertu du Règlement d'application de la Loi sur le curateur public (RLRQ, chapitre C-81, r. 1) et s'appuient sur le coût de revient de ces services ou sur les prix courants, selon une étude complétée en 2010-2011. À l'issue de ces travaux, une nouvelle grille tarifaire est entrée en vigueur le 1er janvier 2012. Les honoraires sont indexés annuellement, en fonction de l'indice des prix à la consommation au Québec.

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

	REPRÉSENTATION PUBLIQUE		TOTAL
	Protection de la personne	Administration du patrimoine	
Honoraires			
Honoraires bruts	5 293	12 730	18 023
Honoraires non exigés	(2 549)*	(5 472)**	(8 021)
	2 744	**7 258**	**10 002**
Gestion de portefeuille	-	3 267	3 267
Honoraires nets en 2013-2014	**2 744**	**10 525**	**13 269**
Honoraires nets en 2012-2013	**2 640**	**10 136**	**12 776**
Coûts			
Traitements	14 853	13 522	28 375
Fonctionnement	2 845	3 008	5 853
Coûts totaux en 2013-2014	**17 698**	**16 530**	**34 228**
Coûts totaux en 2012-2013	**17 603**	**16 169**	**33 772**
Niveau de financement en 2013-2014	**16 %**	**64 %**	**39 %**
Niveau de financement en 2012-2013	**15 %**	**63 %**	**38 %**

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

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

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

REPRÉSENTATION PRIVÉE, ABUS FINANCIERS ET ENQUÊTES*	TOTAL
Traitements	4 779
Fonctionnement	979
Coûts totaux en 2013-2014	**5 758**
Coûts totaux en 2012-2013	**6 261**
SERVICES À LA COLLECTIVITÉ ET AUTRES DÉPENSES**	**TOTAL**
Traitements	8 668
Fonctionnement	7 698
Coûts totaux en 2013-2014	**16 366**
Coûts totaux en 2012-2013	**15 226**

* Aucune tarification n'est appliquée à la surveillance des régimes privés, aux traitements des abus financiers et aux enquêtes.

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

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 tient compte des principes de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. Elle est accessible aux employés, qui doivent s'y conformer dans leurs communications tant orales qu'écrites. Elle est aussi affichée sur le site Web du Curateur public, dans la section « Accès à l'information ».

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

Tableau 17 : Politique linguistique – Comité permanent et mandataire

Comité permanent et mandataire	
Avez-vous un mandataire?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle?	Non
Votre organisation compte-t-elle moins de 50 employés?	Non
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice?	Une
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre comité permanent?	Non

Étapes de l'élaboration ou de l'approbation de la politique linguistique institutionnelle	
Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle?	Indiquer le numéro de l'étape
1. Projet en élaboration	6
2. Projet soumis pour commentaires à l'Office	
3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office	
4. Avis officiel de l'Office reçu	
5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par le sous-ministre ou le dirigeant	
6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office	
Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par le sous-ministre ou le dirigeant (s'il y a lieu).	02-12-1999

5.2 L'ACCÈS À L'INFORMATION

L'accès aux documents que le Curateur public détient et la confidentialité des renseignements personnels qu'ils contiennent sont régis soit par la Loi sur le curateur public, soit par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (ci-après nommée Loi sur l'accès).

La Loi sur le curateur public encadre l'accès aux documents 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 vise les documents contenus dans les dossiers des 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 ou d'une administration provisoire aux biens assumée par quelqu'un d'autre que le Curateur public, ainsi que les personnes ayant un mandat donné en prévision de l'inaptitude homologué ou en voie de l'être. Cette loi s'applique également aux documents d'ordre administratif que le Curateur public détient.

Tableau 18 : Nombre de demandes d'accès reçues en 2013-2014

	En vertu de la Loi sur le curateur public	En vertu de l'accès à l'information	En vertu des deux lois	TOTAL
Nombre de demandes d'accès reçues	**50**	**71**	**7**	**128**
Nombre de demandes d'accès traitées	**54**	**70**	**6**	**130**
Acceptées	26	34	5	65
Partiellement acceptées	2	4	0	6
Refusées	8 Motifs : paragraphes 1 à 5 du premier alinéa de l'article 52; paragraphes 2 et 4 du premier alinéa de l'article 52 de la Loi sur le curateur public	9 Motifs : articles 14, 53, 54, 59, premier alinéa 88, 88,1 et 94 de la Loi sur l'accès	0	17
Ayant fait l'objet d'un accommodement raisonnable	0	0	0	0
Portant sur des documents inexistants	7	1	0	8
Manque d'informations pour compléter la demande	10	22	1	33
Transférées	1	0	0	1
Demandes de révision à la Commission d'accès à l'information				**9**
Confirmation de la décision du Curateur public				4
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				0
Absence ou désistement du requérant				5

En 2013-2014, le Curateur public a reçu 128 demandes d'accès, qui ont toutes été traitées dans un délai moyen de 18,6 jours. Il a rendu 130 décisions.

Activités récurrentes concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Le Curateur public a poursuivi ses activités visant à sensibiliser ses employés aux dispositions de la Loi sur le curateur public et de la Loi sur l'accès.

De plus, 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 son site Web avec diligence, c'est-à-dire avec promptitude, sans retard ou délai injustifié, et y demeurer tant qu'ils sont à jour ou jusqu'à ce qu'ils acquièrent le statut de documents semi-actifs, selon le calendrier de conservation du Curateur public. À cet égard, des mesures de suivi ont été élaborées et mises en œuvre au cours du dernier exercice.

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

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

Le Curateur public a, en conséquence, précisé les responsabilités de l'ensemble des secteurs d'activité qui participent à la gestion de ses actifs informationnels et de ses systèmes informatiques pour accroître la sécurité de l'information. En outre, il s'assure que les renseignements qu'il détient sont utilisés uniquement par les employés dûment autorisés et que le cadre normatif en vigueur en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels est respecté.

Un comité sur la sécurité de l'information exerce en continu un rôle-conseil auprès des autorités du Curateur public et de l'ensemble de ses employés. La formulation d'actions et de recommandations à cet égard est prévue dans un plan d'action annuel, dont ce comité assure le suivi.

Réalisations

Au cours de l'exercice 2013-2014, des mesures de contrôle *a priori* et *a posteriori* ont été mises en place afin d'assurer la gestion adéquate des accès au système opérationnel.

Le Cadre de gestion des accès à l'information disponible dans le système opérationnel du Curateur public a été révisé en novembre 2013 afin de préciser les responsabilités des différents intervenants et les règles encadrant le développement des infrastructures requises pour la gestion des accès. Une Procédure sur les demandes de création, de modification et de désactivation d'une fonction au système opérationnel du Curateur public a aussi été adoptée en juin 2013. Tous les pilotes d'accès ont été formés sur leur rôle et leurs responsabilités dans le processus de gestion des accès. En août 2013, une section spéciale regroupant tous les documents d'intérêt pour les pilotes d'accès a été mise en ligne.

Des contrôles de l'utilisation du système opérationnel ont aussi été mis en place, dont les suivants :

- La Direction des technologies de l'information produit un rapport mensuel sur les accès et l'expédie au responsable organisationnel de la sécurité de l'information.
- Des mécanismes permettant de justifier des accès aux dossiers de personnes représentées sont mis en œuvre depuis juin 2013. Un rapport décrivant ces accès peut être extrait pour les besoins d'une vérification.
- Un exercice de validation des accès au système opérationnel est réalisé semestriellement. Il permet notamment de valider si le personnel ne détient que les accès nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

À la suite d'un test d'intrusion effectué en 2012 visant à détecter les failles de sécurité relative à l'intrusion et aux vulnérabilités du système informatique et d'un audit interne concernant la gestion des accès informatiques, le Curateur public a mis en œuvre deux plans d'action distincts pour appliquer des mesures correctives. Les plans d'action concernant les tests d'intrusion et l'audit de sécurité ont été mis en application en 2013-2014.

À cet effet, le Curateur public a mis à jour l'ensemble de son cadre normatif en matière de sécurité de l'information : politique, directives et procédures.

La sensibilisation et la formation des employés en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information se sont également poursuivies, notamment par une autoformation en ligne destinée aux nouveaux venus.

5.4 LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

Le Programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi vise à assurer une meilleure représentativité des divers groupes de la société dans la fonction publique québécoise.

L'objectif consiste à atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % de membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones ou de personnes handicapées, afin de hausser leur représentation dans l'administration publique. Il peut s'agir de nouveaux employés permanents ou occasionnels, d'étudiants ou de stagiaires.

Le Curateur public reconnaît l'importance de participer aux efforts gouvernementaux et poursuit les actions visant à augmenter la représentativité de ces groupes. À cet égard, il a atteint un taux d'embauche global de 38 %. Les tableaux qui suivent fournissent les données relatives à l'embauche au 31 mars 2014.

Tableau 19 : Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2014

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Effectif total (personnes)	532	548	**558**

Le Curateur public mise sur l'embauche d'étudiants et de stagiaires tout au long de l'année afin, notamment, de pouvoir les fidéliser et d'accroître leur intérêt à se joindre à l'organisation à la fin de leurs études.

Tableau 20 : Embauche totale en 2013-2014

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	67	37	49	4	**157**

Tableau 21 : Embauche de membres de groupes cibles en 2013-2014

Groupe cible	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	TOTAL
Communautés culturelles	20	13	23	1	**57**
Autochtones	-	-	-	-	**-**
Anglophones	-	-	1	-	**1**
Personnes handicapées	-	1	-	-	**1**
Total des groupes cibles	20	14	24	1	**59**
Embauche totale	**67**	**37**	**49**	**4**	**157**
Taux d'embauche de membres de groupes cibles	**30 %**	**38 %**	**49 %**	**25 %**	**38 %**

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

Catégorie d'emploi	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Réguliers	9 %	12 %	**30 %**
Occasionnels	39 %	46 %	**38 %**
Étudiants	35 %	57 %	**49 %**
Stagiaires	60 %	67 %	**25 %**

Tableau 23 : Embauche de femmes en 2013-2014

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	43	27	38	4	**112**
Nombre total de personnes embauchées	67	37	49	4	**157**
Taux d'embauche de femmes	**64 %**	**73 %**	**78 %**	**100 %**	**71 %**

Le taux de représentativité des membres des groupes cibles au Curateur public augmente chaque année. Le nombre total d'employés réguliers appartenant à un de ces groupes est passé de 96 à 109, soit 13 de plus depuis 2012-2013. Les tableaux qui suivent fournissent les données relatives à la représentativité en date du 31 mars 2014.

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

Groupe cible	2011-2012		2012-2013		2013-2014	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Communautés culturelles	66	12,4 %	75	13,7 %	90	16,1 %
Autochtones	3	0,6 %	4	0,7 %	3	0,5 %
Anglophones	5	0,9 %	6	1,1 %	6	1,1 %
Personnes handicapées	9	1,7 %	11	2,0 %	10	1,8 %
Total des groupes cibles	83	15,6 %	96	17,5 %	109	19,5 %
Effectif total	**532**	-	**548**	-	**558**	-

Tableau 25 : Taux de représentativité au 31 mars 2014 des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier, selon la classe d'emploi

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technique et de bureau		TOTAL	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Communautés culturelles	1	2,8 %	37	12,1 %	52	24,3 %	**90**	**16,1 %**
Autochtones	-	-	1	0,3 %	2	0,9 %	**3**	**0,5 %**
Anglophones	-	-	5	1,6 %	1	0,5 %	**6**	**1,1 %**
Personnes handicapées	1	2,8 %	5	1,6 %	4	1,9 %	**10**	**1,8 %**
Total des groupes cibles	2	5,6 %	48	15,6 %	59	27,6 %	**109**	**19,5 %**
Effectif total	**36**	-	**307**	-	**214**	-	**558**	-

Tableau 26 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2014

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	TOTAL
Femmes	15	204	110	56	**385**
Effectif total	36	307	148	67	**558**
Taux de représentativité	41,7 %	66,4 %	74,3 %	83,6 %	**69 %**

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

	Automne 2011	Automne 2012	Automne 2013
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	1	3	3
	2011-2012	**2012-2013**	**2013-2014**
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année	4	1	0

5.5 LES BONIS AU RENDEMENT

Conformément aux décisions gouvernementales, aucun boni au rendement n'a été versé aux cadres et aux titulaires d'un emploi supérieur en 2013-2014.

5.6 LE PLAN D'ACTION POUR L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES 2011-2015

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015, le Curateur public s'est engagé à soutenir et à accompagner les représentantes et les représentants légaux ainsi que les membres d'un conseil de tutelle dans la protection d'une personne inapte. Comme cette fonction est plus souvent exercée par des femmes que par des hommes, il a l'objectif de faciliter et valoriser l'engagement des personnes tant de sexe masculin que féminin, et donc de favoriser davantage la mixité des rôles.

Pour atteindre cet objectif, plusieurs actions ciblant autant les hommes que les femmes ont été réalisées cette année. Deux nouveaux guides d'information sont maintenant envoyés aux tuteurs et aux secrétaires des conseils de tutelle des biens d'un mineur nommés depuis le 1er mai 2013. De nouveaux guides à l'usage du tuteur ou du curateur à un majeur et du conseil de tutelle sont aussi disponibles, notamment sur le site Web du Curateur public, et systématiquement envoyés aux nouveaux représentants légaux et aux secrétaires des conseils de tutelle. De plus, l'approche d'accompagnement des représentantes et des représentants légaux ainsi que des membres d'un conseil de tutelle progresse bien. À ce titre, en plus des guides, de l'appel de proaction et du soutien accru offert aux représentants légaux et aux membres des conseils de tutelle, des sessions d'information publiques ont été offertes dans chacune des directions territoriales en mai 2013 pour aider les nouveaux tuteurs, curateurs et membres de conseils de tutelle à remplir adéquatement leur rôle et leurs responsabilités.

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

Dans son Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées[6], le Curateur public s'engage notamment à agir pour prévenir toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance, ainsi qu'à soutenir l'exercice des rôles sociaux des familles. Ce plan met également de l'avant des objectifs visant l'accessibilité à divers environnements ainsi que l'intégration et le maintien en poste des personnes handicapées que le Curateur public emploie.

L'an dernier, à la suite du bilan du plan d'action 2012-2013[7], des engagements ont été pris pour 2013-2014 au regard du recours à des régimes de protection en fonction des principes suivants : *nécessité* du régime de protection, *proportionnalité* du régime (le moins privatif de droits possible), *subsidiarité* (intervention du Curateur public en dernier recours) et *proximité* (les familles et les proches connaissent mieux les besoins de la personne inapte et sont souvent mieux placés pour y répondre).

Notamment, le Curateur public a révisé l'ensemble de ses guides destinés aux familles et aux proches d'une personne inapte afin de mieux les accompagner et de les soutenir dans l'exercice de leurs responsabilités en matière de représentation.

6. Le Plan d'action 2013-2014 à l'égard des personnes handicapées est disponible à l'adresse suivante : http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/plan_action_pers_handicap.pdf
7. Le bilan des réalisations 2012-2013 est aussi disponible en format PDF à la même adresse Web.

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

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015, le Curateur public a réalisé plusieurs actions déterminantes visant à mieux informer le public, à outiller les intervenants et à renforcer les actions pour contrer la maltraitance.

En plus de ses réalisations des années précédentes, telles qu'une campagne publicitaire et la publication de la brochure *Un de vos proches devient inapte – Comment le protéger?,* l'organisation participe annuellement à une dizaine d'événements publics et de conférences, afin d'informer la population des services et des recours offerts aux personnes inaptes, notamment dans les situations de maltraitance. Les tournées du curateur public, Me Normand Jutras, s'inscrivent également dans une stratégie visant à sensibiliser la population par l'entremise des médias régionaux et locaux, qui sont toujours invités à rencontrer le curateur public. Par ailleurs, la formation offerte à ses répondants du réseau de la santé et des services sociaux se poursuit, et contribue à améliorer la collaboration et à accroître les connaissances sur l'inaptitude et les mesures de protection.

Le Curateur public poursuit également la mise en œuvre des mesures prévues dans la Politique sur le cheminement des signalements et la Politique sur la tutelle et la curatelle privées du majeur inapte, dans le but d'intervenir rapidement dès les premières manifestations de maltraitance. Une politique spécifique sur la détection et le traitement des abus financiers a également été adoptée et est en voie d'être implantée.

Le Curateur public s'est joint à plusieurs autres acteurs institutionnels pour participer au comité consultatif du Projet d'entente pour la mise en place d'une procédure d'intervention socio-judiciaire concernant les formes criminelles de maltraitance envers les aînés, dont le but est de mieux protéger la population aînée contre toute forme de maltraitance (physique ou psychologique, agression sexuelle, exploitation financière ou matérielle, négligence grave) pouvant constituer une infraction au Code criminel.

5.9 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général du Québec procède chaque année à l'audit des états financiers des comptes sous administration du Curateur public. Au besoin, il formule des recommandations que ce dernier suit rigoureusement. Le Rapport du Vérificateur général à l'Assemblée nationale pour l'année 2013-2014, publié en février 2014, contient une nouvelle recommandation à l'égard du Curateur public et une recommandation datant des années antérieures. La nouvelle recommandation porte sur la mise en place d'une mesure de communication additionnelle visant à assurer une transmission suffisante à la Direction des ressources financières et matérielles des problématiques de gestion des patrimoines pouvant avoir une influence sur les états financiers des comptes sous administration. La recommandation des années antérieures vise à revoir les échéanciers de la production des états financiers afin de respecter le délai de publication édicté par la loi constitutive du Curateur public. Les recommandations du Vérificateur général du Québec font l'objet d'un suivi par le Curateur public, qui continue de déployer des efforts pour assurer leur application.

5.10 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le rapport d'activité du Protecteur du citoyen pour l'année 2012-2013 ne formule aucune recommandation à l'endroit du Curateur public. Il fait toutefois état d'une situation relative aux conditions permettant la cotisation au Régime enregistré d'épargne invalidité (REEI) où il est intervenu en faveur d'un plaignant. Le Protecteur du citoyen indique dans ce même rapport avoir reçu un nombre de plaintes concernant le Curateur public comparable à celui de l'année précédente, soit 212 plaintes, dont 10 fondées. Notons que, depuis quatre ans, le pourcentage moyen de plaintes fondées concernant le Curateur public est de 9 %, alors qu'il est d'environ 25 % dans l'ensemble de l'administration publique.

Le Curateur public fait un suivi rigoureux des recommandations du Protecteur du citoyen lorsque celui-ci croit utile d'en formuler à son endroit.

D'autre part, le Curateur public collabore avec le Protecteur du citoyen dans le but de trouver des solutions aux problèmes que ce dernier soulève, d'améliorer ses façons de faire et, ainsi, de mieux protéger les personnes inaptes qu'il représente.

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

Le curateur public est un administrateur public au sens du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. À ce titre, l'organisation a adopté un code d'éthique et de déontologie en 1999, lequel peut être consulté dans son site Web[8]. Au cours de l'année, aucun manquement à ce code n'a été signalé.

Les membres du comité de placement et les membres du Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées sont également des administrateurs publics au sens de ce règlement. Chacun de ces comités s'est doté d'un code d'éthique et de déontologie[9]. En 2013-2014, aucun manquement n'a été signalé à cet égard.

5.12 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Plan d'action de développement durable 2009-2015 du Curateur public vise à mieux faire connaître ce concept et ses principes, à appliquer des mesures de gestion environnementale et d'acquisitions écoresponsables, ainsi qu'à accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.

Les sept actions prévues pour atteindre ces objectifs sont en cours de réalisation.

Les tableaux suivants font état de chacune des actions inscrites dans le plan d'action du Curateur public pour l'année 2013-2014.

8. www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/Code_ethiq_CPQ.pdf

9. 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	
Indicateurs	Proportion du personnel sensibilisé à la démarche et formé sur les pratiques de développement durable
Cibles	Sensibiliser 80 % des employés à la démarche de développement durable d'ici à 2011 Former 50 % du personnel ciblé d'ici à 2013
Résultats de l'année	La sensibilisation du personnel au développement durable s'est poursuivie avec la publication de chroniques et de capsules sur l'intranet. Les travaux visant à former le personnel ciblé se sont poursuivis. En 2013, 52 % du personnel ciblé avait été formé.

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	
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	La réalisation de la majorité des gestes que l'organisation a retenus pour contribuer à la Politique pour un gouvernement écoresponsable se poursuit. Parmi ceux-ci : la poursuite d'un programme de fidélisation des employés au transport collectif, l'implantation des fonctions recto verso sur l'ensemble des photocopieurs, la définition des possibilités d'économie d'énergie et l'implantation de la récupération multimatière dans la majorité des bureaux de l'organisation.

Action : Réduire l'énergie consommée par les équipements informatiques et le volume des impressions	
Indicateurs	Nombre de postes éteints par rapport aux postes ouverts Nombre de chroniques publiées sur la sensibilisation à l'impression de documents
Cibles	Fermeture de 90 % des postes le soir Publication de deux chroniques par année
Résultats de l'année	95 % des postes informatiques sont éteints le soir. Une chronique a été publiée cette année. L'utilisation d'écrans panoramiques, d'imprimantes et de photocopieurs recto verso contribue à la diminution du volume des impressions.

Action : Implanter des systèmes de gestion électronique des documents d'information de référence	
Indicateur	Quantité de papier utilisé et volume d'échanges électroniques
Cibles	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 du vaste programme de Planification stratégique des technologies de l'information, dont les travaux menant à l'implantation de la deuxième phase se sont poursuivis cette année.

Action : Implanter un cadre de gestion environnementale (CGE)	
Indicateur	État d'avancement de la mise en œuvre du cadre de gestion environnementale
Cible	Mettre en œuvre un cadre de gestion environnementale
Résultats de l'année	Le cadre de gestion environnementale a été implanté au cours de l'année, s'ajoutant ainsi aux gestes prévus. Ceux-ci visent entre autres la consommation de papier recyclé, la récupération du matériel lors des travaux d'aménagement et l'achat de matériel informatique répondant à la norme EPEAT.

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	
Indicateur	État d'avancement des projets
Cible	Réalisation des projets
Résultats de l'année	Les principes et orientations mis de l'avant dans les politiques que le Curateur public a adoptées et mises en œuvre facilitent l'engagement de la famille et des proches dans la protection des personnes inaptes. Un sondage a été réalisé pour recueillir les besoins et les attentes des représentants légaux.

Action : Favoriser l'épanouissement culturel du personnel du Curateur public en valorisant la pratique amateur	
Indicateur	Nombre d'activités visant la pratique amateur
Cible	Organiser une activité par année
Résultats de l'année	Les travaux visant l'élaboration d'un concours invitant les employés à soumettre leurs œuvres se sont poursuivis. Un groupe de musique amateur formé de membres du personnel a été engagé pour la fête de Noël du Curateur public.

Annexes

ANNEXE A – 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, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : 514 873-4074
Téléphone sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : 514 873-4972
Site Web : **www.curateur.gouv.qc.ca**

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

Direction territoriale de Montréal et Bureau de Montréal
454, place Jacques-Cartier, bureau 200
Montréal (Québec) H2Y 3B3
Téléphone : 514 873-3002
Téléphone sans frais : 1 866 292-6288
Télécopieur : 514 873-0119

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

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

Bureau de Gatineau
16, impasse de la Gare-Talon
Bureau 3.200
Gatineau (Québec) J8T 0B1
Téléphone : 819 243-8393
Téléphone sans frais : 1 866 552-5164
Télécopieur : 819 243-8870

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

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

Bureau de Rimouski
92, 2e 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

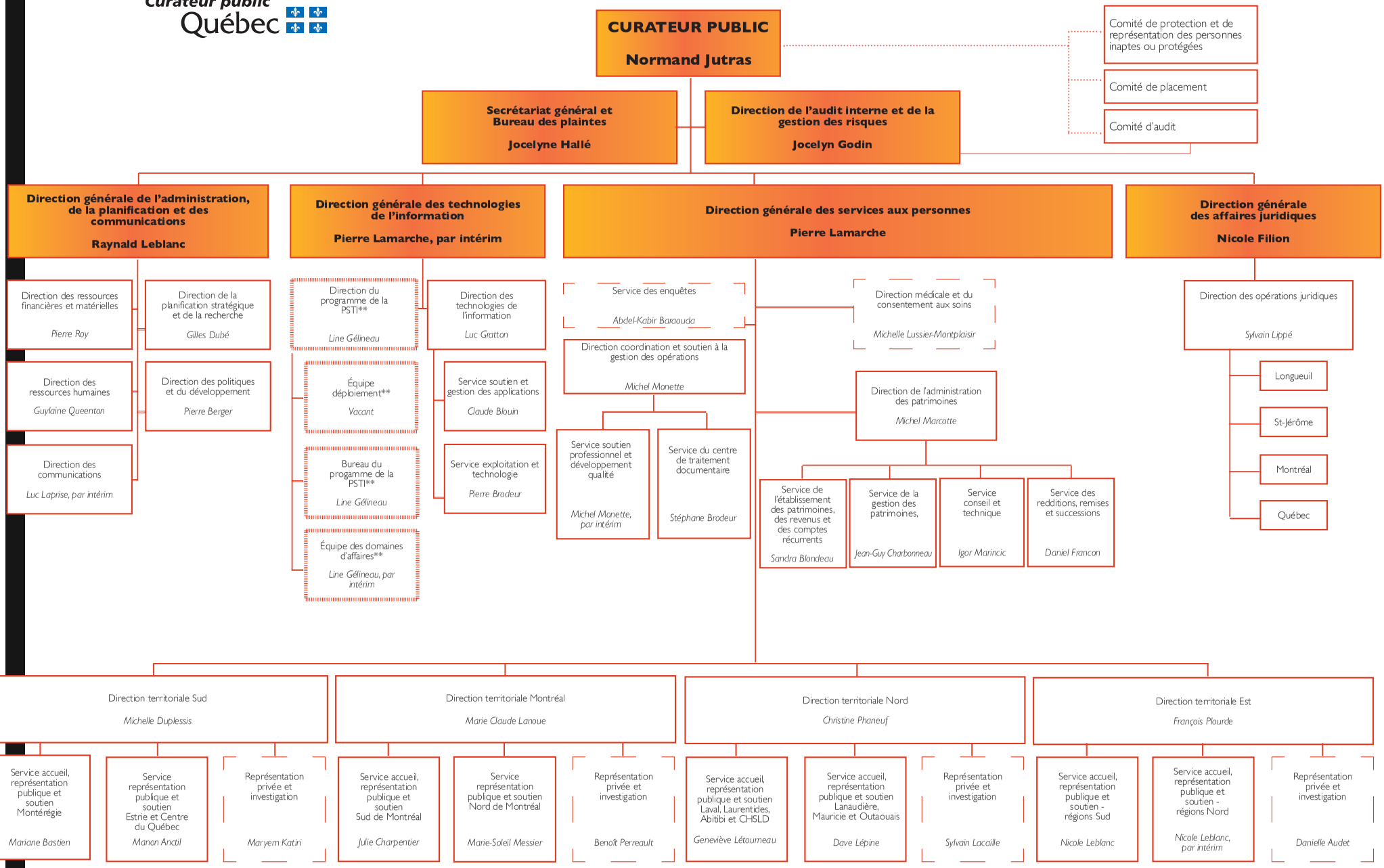
Direction territoriale Sud et Bureau de Longueuil
201, place Charles-Le Moyne
Bureau RC 02
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : 450 928-8800
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 450 928-8850

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

ANNEXE B – ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2014

Curateur public Québec



** Projet temporaire

Professionnel en – – situation de gestion

Hors structure

ANNEXE C – COMITÉS CONSULTATIFS DU CURATEUR PUBLIC

Le curateur public peut compter sur trois comités externes pour le conseiller dans l'exercice de ses fonctions.

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

Le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées a été créé en vertu de la Loi sur le curateur public. Ses membres sont nommés par le ministre responsable de l'organisation pour une période d'au plus trois ans, renouvelables. Au 31 mars 2014, les six membres du comité étaient Mme Francine Ducharme, Mme Sarita Israël, la Dre Yvette Lajeunesse, M. Jocelin Lecomte, Mme Joan Simand et Me Serge Therrien.

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

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées a tenu trois réunions régulières. De plus, ses membres ont été consultés sur les conditions de vie des adultes hébergés en centre d'hébergement et de soins de longue durée ainsi que sur les soins de fin de vie lors d'une rencontre spéciale tenue le 22 janvier 2014.

Le comité de placement

Le mandat du comité consiste à conseiller le Curateur public en matière de placement des fonds, dont il assume l'administration collective. Depuis le 1er octobre 2012, le ministère des Finances du Québec agit à titre de gestionnaire des fonds collectifs. En outre, le comité a fait le suivi trimestriel des résultats que le gestionnaire de fonds a présentés.

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, ministre responsable des Aînés et ministre responsable de la Lutte contre l'intimidation. Il est formé au 31 mars 2014 de MM. Michel Toupin, Gilles Grenier et Pierre Comtois. MM. Gilles Grenier et Pierre Comtois quittant leur poste, des démarches ont été amorcées en 2013-2014 pour les remplacer. Deux nouvelles membres s'y joindront au mois de juillet soit Mme Suzanne Côté et Mme Louise Charette.

Le comité d'audit[10]

En 2009, le Curateur public a créé le comité d'audit, notamment en réponse à une recommandation du Vérificateur général du Québec. La sélection des membres qui le composent se base particulièrement sur l'expérience professionnelle de ces personnes dans les domaines de la finance, de la comptabilité, de l'administration publique, de l'audit ou de la santé et des services sociaux. À la suite d'une démarche amorcée en 2013-2014, l'entrée des nouveaux membres formant le comité d'audit, présidé par le curateur public, Me Normand Jutras, est prévue pour le mois de juin 2014. Mme Marjolaine Loiselle, Mme Diane Leblanc, M. Denis Marsolais et M. Jacques Bisson siègeront au comité.

Le mandat de ces membres consiste à soutenir le curateur public dans tous les domaines relevant de sa compétence, notamment l'audit interne, la gestion des risques et la surveillance de l'audit des états financiers des comptes sous administration. Le comité fournit des conseils indépendants et objectifs, ainsi qu'une évaluation de la pertinence des mécanismes de contrôle et des processus de reddition de comptes instaurés dans l'organisation.

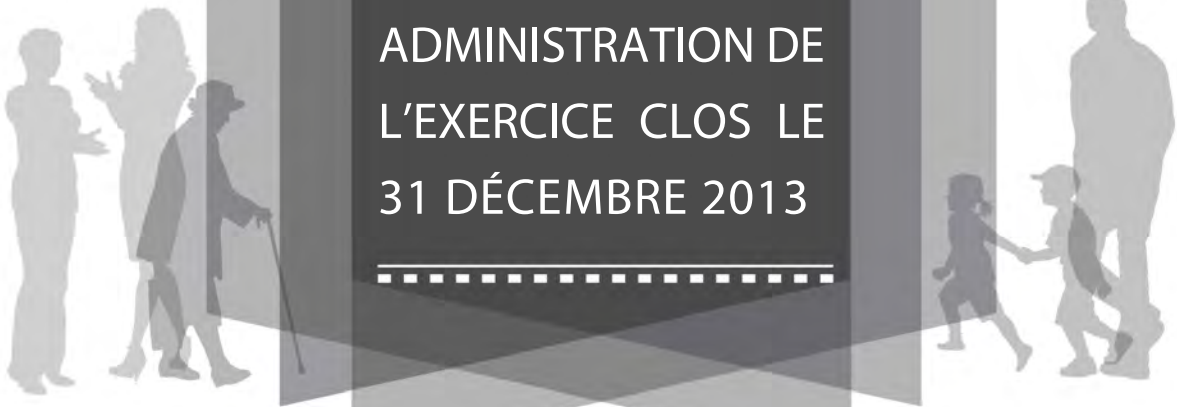
Au cours de l'année, le comité s'est réuni à trois reprises. Il a formulé des recommandations au curateur public, principalement à l'égard des éléments suivants :

- les indicateurs de performance en matière d'audit interne;
- le rapport annuel d'audit interne et de gestion des risques;
- le plan 2013-2014 d'audit interne et de gestion des risques;
- la politique d'audit interne;
- l'adoption des états financiers des comptes sous administration au 31 décembre 2012.

10. Le terme « vérification » a été remplacé par « audit » lors de la révision de la Politique d'audit interne pour adopter la terminologie reconnue par la profession.

ANNEXE D

ÉTATS FINANCIERS DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2013



LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Québec

Table des matières

RAPPORT DE LA DIRECTION 5

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT 6

ÉTATS FINANCIERS :

État de la situation financière des comptes sous administration 7

État du résultat net et global des comptes sous administration 8

État de la variation de l'actif net des comptes sous administration 9

État des flux de trésorerie des comptes sous administration 10

Notes complémentaires 11

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière (IFRS). L'information financière contenue dans le rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

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

Le curateur public reconnaît qu'il est responsable de gérer les affaires du Curateur public du Québec, à titre de fiduciaire des biens d'autrui, conformément aux lois et règlements qui le régissent.

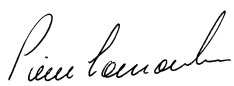
Le curateur public surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité d'audit dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au curateur public.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers des comptes sous administration du Curateur public du Québec, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le curateur public du Québec,

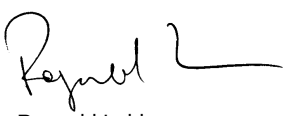
Normand Jutras

Le directeur général des services aux personnes,



Pierre Lamarche

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



Raynald Leblanc

Le directeur des ressources financières et matérielles,

Pierre Roy

Montréal, le 27 novembre 2014

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
DU QUÉBEC

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des comptes sous administration du Curateur public du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2013 et l'état du résultat net et global, l'état de la variation de l'actif net et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 décembre 2013, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

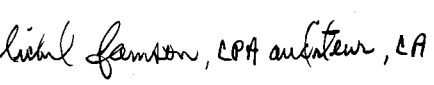
Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière des comptes sous administration du Curateur public du Québec au 31 décembre 2013, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,



Michel Samson, CPA auditeur, CA

Montréal, le 27 novembre 2014

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
AU 31 DÉCEMBRE 2013
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	31 décembre 2013	31 décembre 2012
ACTIF SOUS ADMINISTRATION		
PORTEFEUILLES COLLECTIFS *(notes 3a, 3e, 3f, 5, 16)*		
Trésorerie *(notes 3d, 6)*	15 501	17 975
Placements temporaires *(notes 3d, 6)*	58 448	57 739
Créances *(note 7)*	64	119
Placements à long terme	174 388	177 602
	248 401	253 435
PATRIMOINES ADMINISTRÉS *(notes 2e, 3b, 3f)*		
Comptes d'épargne, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme *(note 2d)*	26 222	26 748
Frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance	7 232	7 108
Placements *(note 8)*	52 980	47 406
Billets et autres créances *(note 2d)*	13 995	11 682
Biens immobiliers	61 831	57 105
Valeur de rachat des polices d'assurance vie	4 186	3 999
Préarrangements funéraires	4 644	4 357
Autres actifs *(note 9)*	2 197	2 824
	173 287	161 229
	421 688	414 664
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION		
PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS *(notes 3e, 3f, 16)*		
Charges à payer	210	197
Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalité de remboursement	1 103	1 430
	1 313	1 627
PASSIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS *(notes 2e, 3c, 3f)*		
Sommes à payer *(note 10)*	23 371	26 880
Emprunts hypothécaires	3 594	3 544
Prestations, avantages et indemnités perçus d'avance	4 882	4 843
Bons et subventions reportés pour l'épargne invalidité *(note 11)*	21 387	17 034
	53 234	52 301
ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION	367 141	360 736
	421 688	414 664

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

Accepté et approuvé
Le curateur public du Québec

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
ÉTAT DU RÉSULTAT NET ET GLOBAL DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
DE L' EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2013
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2013	2012
Revenus d'intérêts des portefeuilles collectifs *(note 3g)*	7 650	7 669
Moins:		
Honoraires d'administration	3 270	3 173
Taxes sur les honoraires d'administration	489	475
Frais de garde et autres services	221	202
Revenus d'intérêts nets	3 670	3 819
Gains (pertes) à la disposition de placements *(note 3g)*	(124)	333
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements *(note 3g)*	(10 179)	(2 052)
RÉSULTAT NET ET GLOBAL *(notes 3h,12)*	(6 633)	2 100

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
ÉTAT DE LA VARIATION DE L'ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
DE L' EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2013
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2013	2012
Résultat net et global	(6 633)	2 100
Sommes gagnées et dépenses engagées pour le compte des patrimoines administrés *(note 3i)*		
Prestations, avantages et indemnités gagnés *(note 13)*	200 405	191 624
Frais d'hébergement et de subsistance engagés *(note 14)*	(191 121)	(183 446)
Honoraires du Curateur public du Québec	(9 699)	(8 666)
	(415)	(488)
Variation relative à la réception et à la réévaluation d'éléments de patrimoine *(note 3i)*		
Biens reçus durant l'exercice	68 176	67 475
Passifs pris en charge au cours de l'exercice	(15 695)	(14 837)
Réévaluation d'éléments d'actifs	6 787	8 232
	59 268	60 870
Remises *(note 3i)*		
Remises nettes des passifs	(45 815)	(36 833)
AUGMENTATION DE L'ACTIF NET	6 405	25 649
ACTIF NET AU DÉBUT	360 736	335 087
ACTIF NET À LA FIN	367 141	360 736

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
DE L' EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2013
(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2013	2012
ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES		
Entrées de trésorerie		
Encaissements de prestations, avantages et indemnités	195 890	187 694
Encaissements découlant de la cession de biens	43 766	46 682
Encaissements transitoires pour le compte du Fonds consolidé du revenu	3 037	3 076
Encaissements du Fonds consolidé du revenu	877	1 484
Encaissements d'intérêts sur placement	878	749
	244 448	239 685
Sorties de trésorerie		
Décaissements reliés aux frais d'hébergement et de subsistance	188 455	180 558
Remises en espèces	31 878	26 712
Versements au Fonds consolidé du revenu	13 506	12 394
Paiements des emprunts hypothécaires et des sommes à payer	8 249	7 945
Achats de biens durables	707	597
	242 795	228 206
Flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles	1 653	11 479
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisitions de placements à long terme dans les portefeuilles collectifs	(42 418)	(40 652)
Dispositions de placements à long terme dans les portefeuilles collectifs	39 000	31 974
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	(3 418)	(8 678)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(1 765)	2 801
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT *(notes 3d,6)*	75 714	72 913
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN *(notes 3d,6)*	73 949	75 714

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2013

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

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

Le Curateur public est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la *Loi sur le curateur public* (RLRQ, chapitre C-81). Son siège social est situé au 600 boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal (Québec), H3B 4W9 Canada.

Les fonctions du Curateur public sont principalement :

- de représenter les personnes majeures jugées inaptes à divers degrés afin d'assurer leur bien-être moral et matériel et de protéger leurs droits;
- de surveiller, d'informer et d'assister dans leur administration les curateurs et les tuteurs privés qui ont été désignés pour représenter des personnes majeures jugées inaptes; le Curateur public remplit un rôle identique auprès des tuteurs des mineurs, en plus d'assumer lui-même parfois la tutelle des biens de mineurs.

Le Curateur public a la simple administration des biens qui lui sont confiés en vertu de l'article 30 de la *Loi sur le curateur public*.

Conformément à l'article 55 de la *Loi sur le curateur public*, il peut percevoir des honoraires pour la représentation des personnes, pour l'administration des biens qui lui sont confiés, pour la gestion des portefeuilles collectifs et pour les autres fonctions qui lui sont dévolues par la loi. Ces honoraires sont établis par règlement.

Les états financiers présentent les actifs et les passifs qui sont sous l'administration du Curateur public, à titre de fiduciaire des biens d'autrui. Ils excluent les produits, les charges, les actifs et les passifs du Curateur public, lesquels sont comptabilisés dans les états financiers consolidés du gouvernement du Québec.

2. BASE DE PRÉPARATION

2a) Déclaration de conformité

Les présents états financiers des comptes sous administration du Curateur public ont été préparés selon les Normes internationales d'information financière (« IFRS ») et approuvés par le curateur public le 27 novembre 2014.

2b) Base d'évaluation

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

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

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

Le traitement comptable spécifique des opérations est détaillé dans les principales méthodes comptables.

2c) Monnaie fonctionnelle et monnaie de présentation

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

2d) Utilisation d'estimations

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

La direction a établi des estimations et formulé des hypothèses pour la valeur de réalisation des éléments des patrimoines administrés, dont l'évaluation du solde des caisses des bénéficiaires et la provision pour créances irrécouvrables.

Évaluation des caisses des bénéficiaires – patrimoines administrés

Les établissements reçoivent périodiquement pour le bénéfice des personnes représentées des allocations afin de subvenir à leurs besoins. Ces allocations sont notamment déposées dans des caisses administrées par les établissements d'hébergement fréquentés par les personnes représentées. Le Curateur public estime la valeur de ces caisses sur la base du solde confirmé annuellement auprès de ces établissements au mois de juillet.

Le solde réel des caisses des bénéficiaires pourrait être différent de l'estimation formulée par la direction.

Provision pour billets et autres créances irrécouvrables – patrimoines administrés

Le Curateur public administre des billets et autres créances tels que des reconnaissances de dettes, des droits successifs et d'autres créances découlant de jugements de cours pour le bénéfice des personnes qu'il représente. Le Curateur public effectue annuellement une analyse détaillée des billets et autres créances afin de déterminer dans quelle mesure ceux-ci sont recouvrables.

Le solde recouvrable des billets et autres créances pourrait être différent de l'estimation formulée par la direction.

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

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

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

Méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés

En l'absence d'une IFRS qui s'applique spécifiquement à une transaction, la direction doit faire usage de jugement pour développer et appliquer une méthode comptable permettant d'obtenir des informations pertinentes pour les utilisateurs.

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

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

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

Dans le cas spécifique des biens immobiliers, ces derniers sont généralement utilisés par les personnes représentées dans le but de se loger. Étant donné que ces biens ne sont pas utilisés dans le but de produire des biens et des services, de les utiliser à des fins administratives, d'en retirer des revenus de loyers ou de valoriser le capital, la définition d'immobilisations corporelles ou d'immeubles de placement ne doit pas s'appliquer pour ceux-ci.

Dans le cas spécifique des placements des patrimoines administrés, ces derniers comprennent une diversité d'éléments détenus de façon nominative par les personnes représentées par le Curateur public. Ils ne font pas l'objet ni d'une stratégie d'investissement structurée, ni d'une gestion globale des risques. Ainsi, le recours au coût amorti ou à la juste valeur comme base d'évaluation ne serait pas approprié puisque la prise en charge des placements par le Curateur public n'engendre aucun coût et que les décisions reliées à l'administration des patrimoines ne sont pas prises selon la juste valeur. En conséquence, la norme sur les instruments financiers appliquée à l'agrégation des placements des personnes représentées, notamment l'utilisation d'une base d'évaluation qui ne représente pas le modèle d'affaires des comptes sous administration et la présentation d'informations sur les risques financiers, n'auraient en soi aucune signification et ne procureraient aucun avantage supplémentaire pour les utilisateurs des états financiers.

Pour toutes ces raisons, le Curateur public du Québec juge que l'évaluation au coût, relativement aux actifs et aux passifs administrés, ne peut représenter une image fidèle de la transaction étant donné que ceux-ci sont confiés par la loi à l'administration du Curateur public, ce qui n'entraîne ni coût d'acquisition, ni coût de transformation ou autre. L'utilisation de la valeur de réalisation pour évaluer les actifs et passifs des patrimoines administrés est donc la valeur la plus pertinente et facilement disponible à peu de coût permettant d'obtenir des informations pour les utilisateurs qui soient fiables, neutres, prudentes et complètes dans tous leurs aspects significatifs. Les informations sur les actifs et passifs des patrimoines administrés sont fournies à la direction sur la base de la valeur de réalisation. De plus de façon générale, la valeur de réalisation ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur assurant ainsi une cohérence avec une base d'évaluation utilisée en IFRS. Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs.

Les méthodes comptables des éléments non normalisés des patrimoines administrés, ainsi que l'application de la valeur de réalisation à chacun de ces éléments sont décrites à la note 3.

Utilisation de la valeur symbolique de 1$

Dans le cadre de son administration, le Curateur public administre des actifs et des passifs de nature diverse comme par exemple des bijoux et pierres précieuses, des collections d'objets, des œuvres d'art, des instruments et outils spécialisés pour lesquels aucune évaluation fiable n'est disponible au prix d'un effort raisonnable. En l'absence d'une telle évaluation, le Curateur public inscrit ces actifs et passifs à la valeur symbolique de 1$.

Utilisation de valeurs établies à des dates autres que le 31 décembre

Compte tenu de la diversité des biens administrés par le Curateur public, il peut arriver qu'il ne soit pas possible d'obtenir une évaluation fiable d'un élément de patrimoine en date du 31 décembre. Normalement, une telle situation peut survenir lorsqu'un tiers, comme par exemple une institution financière, ne répond pas aux demandes d'informations du Curateur public. Lorsque la valeur au 31 décembre n'est pas disponible et que la direction juge qu'il est impraticable de l'obtenir, elle peut utiliser une valeur qu'elle juge fiable établie à une autre date.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

3a) Portefeuilles collectifs

L'article 44 de la *Loi sur le curateur public* stipule que le Curateur public peut, dans les conditions prévues par une politique de placement établie après consultation du comité de placement, constituer des portefeuilles collectifs avec les sommes disponibles provenant des biens qu'il administre. Le Curateur public assume la gestion des portefeuilles ainsi constitués, conformément aux règles du *Code civil du Québec* relatives aux placements présumés sûrs.

En vertu de l'article 44.1 de la *Loi sur le curateur public* et malgré l'article 44 de celle-ci, le Curateur public peut confier la gestion des portefeuilles collectifs à la Caisse de dépôt et placement du Québec. La Caisse de dépôt et placement du Québec a été le gestionnaire des portefeuilles collectifs jusqu'au 30 septembre 2012. Depuis octobre 2012, la gestion des portefeuilles collectifs a été confiée au ministre des Finances et de l'Économie du Québec en vertu de l'article 75.1 de la *Loi sur le curateur public.* Selon cet article, le Curateur public peut conclure avec toute personne, société ou association, ainsi qu'avec le gouvernement, ses ministères ou organismes, toute entente en vue de l'application de la *Loi sur le curateur public*. Dans ce cas, la gestion des portefeuilles doit respecter les règles du *Code civil du Québec* relatives aux placements présumés sûrs.

Les portefeuilles collectifs doivent être gérés dans le respect des restrictions auxquelles est soumis le Curateur public en vertu de la *Loi sur le curateur public* et de son Règlement d'application ainsi que des dispositions du *Code civil du Québec* en matière d'administration du bien d'autrui.

Le Curateur public ne peut emprunter en donnant les placements des portefeuilles collectifs en garantie.

Au 31 décembre 2013, les portefeuilles collectifs du Curateur public comprennent un fonds d'encaisse et un fonds de revenu. La note 5 présente le détail de la composition des portefeuilles collectifs.

3b) Patrimoines administrés

En vertu de l'article 43 de la *Loi sur le curateur public*, le Curateur public doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont il est chargé de l'administration. Ces patrimoines comprennent des comptes d'épargne, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme, des placements, des billets et autres créances, des biens immobiliers ainsi que d'autres actifs confiés à l'administration du Curateur public.

3c) Passifs des patrimoines administrés

L'article 43 de la *Loi sur le curateur public* stipule que le Curateur public n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'il administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine.

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

3d) Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les soldes bancaires et les placements temporaires facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative et qui sont utilisés par le Curateur public dans le cadre des activités courantes d'administration des patrimoines.

3e) Instruments financiers – portefeuilles collectifs

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date d'acquisition par le Curateur public. Les coûts de transactions associés à l'acquisition ou à la disposition d'instruments financiers comptabilisés à la juste valeur par le biais du résultat net sont présentés en charge à l'état du résultat net et global.

Catégorie d'instruments financiers et évaluation ultérieure

- Actifs et passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

  Les actifs et les passifs financiers de la catégorie à la juste valeur par le biais du résultat net comprennent ceux qui sont détenus à des fins de transaction ainsi que ceux qui sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net.

  Les actifs et les passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net sont évalués à leur juste valeur et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation sont constatés dans le poste variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements, à l'état du résultat net et global.

- Prêts et créances

  Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Les prêts et créances sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

- Autres passifs

  Les autres passifs financiers comprennent tous les passifs financiers non dérivés qui ne sont pas classés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net. Ces passifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Classement effectué par le Curateur public

Les classements effectués par le Curateur public sont les suivants :

- les placements temporaires et les placements à long terme sont désignés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net. Le Curateur public a effectué cette désignation puisque les placements temporaires et les placements à long terme sont gérés, de même que leur performance est évaluée, d'après la méthode de la juste valeur conformément à une stratégie de gestion de risques et d'investissement documentée par le biais de la politique de placement des portefeuilles collectifs du Curateur public et que les informations sur les placements temporaires et les placements à long terme sont fournies sur cette base à la direction;

- la trésorerie et les créances sont classées en tant que prêts et créances;

- les charges à payer sont classées comme autres passifs.

3f) Méthode d'évaluation des actifs et passifs

Portefeuilles collectifs

Les placements temporaires et à long terme des portefeuilles collectifs sont comptabilisés à la juste valeur, établie de la manière suivante :

- Les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur;
- Les unités de participation sont évaluées à leur valeur liquidative telle que calculée par une institution financière.

La fluctuation de la juste valeur des placements des portefeuilles collectifs est comptabilisée dans le poste variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements en résultat net.

Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen.

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

Patrimoines administrés

- Comptes d'épargne, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme

  Les comptes d'épargne sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation établie sur la base d'états de compte ou de confirmations bancaires en date de fin d'exercice.

  Les dépôts à terme sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond au coût d'acquisition par la personne représentée, majoré des intérêts courus.

  La valeur des caisses des bénéficiaires est comptabilisée à la valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation établie selon l'une des deux méthodes suivantes. La valeur des caisses des bénéficiaires, détenues au nom des personnes représentées dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, est estimée en fin d'exercice à partir de la valeur moyenne des soldes confirmés au 1er juillet 2013. La valeur de celles détenues dans les autres établissements est estimée en fin d'exercice à partir de la valeur moyenne des soldes confirmés au 1er juillet 2013 par échantillonnage statistique.

  Au 31 décembre 2013, le Curateur public estimait le solde des caisses des bénéficiaires à 3 157 104 $ (2 882 374 $ au 31 décembre 2012).

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

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

- Placements

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

- Billets et autres créances

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

  Au 31 décembre 2013, une provision cumulative pour billets et autres créances irrécouvrables de 5 770 455 $ (6 809 545 $ au 31 décembre 2012) a été comptabilisée.

- Biens immobiliers

  Les biens immobiliers sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée, conformément à l'article 905 du *Code de procédure civil.*

- Valeur de rachat des polices d'assurance vie

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

- Préarrangements funéraires

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

- Autres actifs

  Les véhicules sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation déterminée en fin d'exercice.

  Les objets de valeur, les biens en entrepôt et les autres actifs sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation déterminée en fonction des informations disponibles pour chaque type d'actif, le cas échéant.

  Le montant des biens meubles en garde chez un tiers ou au domicile d'une personne représentée n'est pas présenté aux états financiers. La direction juge qu'il est impraticable de les faire évaluer en raison de leur diversité et de leur nombre.

- Sommes à payer et bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité

  Les sommes à payer et les bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité relatifs aux patrimoines administrés sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de leur prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation établie sur la base d'états de compte en date de fin d'exercice.

- Prestations, avantages et indemnités perçus d'avance

  Les prestations, avantages et indemnités perçus d'avance, correspondent à des prestations reçues avant la période au cours de laquelle elles se réaliseront et sont comptabilisés à la valeur de réalisation qui ne s'éloigne pas de façon significative du coût.

3g) Constatation des produits des portefeuilles collectifs

Les opérations de placements sont comptabilisées à la date de règlement et les produits qui en découlent sont constatés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Les revenus d'intérêts sont comptabilisés à l'état du résultat net et global d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice. Les gains et les pertes à la disposition de placements et la variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements sont aussi présentés à l'état du résultat net et global, dans l'exercice au cours duquel ils se produisent.

3h) Distribution des produits des portefeuilles collectifs

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

3i) Comptabilisation des variations de l'actif net

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

Les actifs et les passifs administrés pour autrui sont comptabilisés au moment de l'établissement de la juridiction par le Curateur public et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Les biens reçus durant l'exercice sont présentés nets des annulations et radiations d'éléments d'actifs tandis que les passifs pris en charge durant l'exercice sont présentés nets des réévaluations, des annulations et des radiations d'éléments de passif.

Le poste de réévaluation d'éléments d'actifs à l'état des variations de l'actif net représente la variation annuelle des valeurs de réalisation des actifs des patrimoines administrés.

Les remises comprennent les remises faites aux ayants droit et à l'Agence du revenu du Québec, en qualité d'administrateur du bien d'autrui, pour les successions non réclamées des personnes représentées décédées. Elles sont comptabilisées lorsque toutes les opérations permettant la libération des sommes aux ayants droit ou à l'Agence du Revenu du Québec ont été complétées.

4. MODIFICATIONS AUX MÉTHODES COMPTABLES

4a) Nouvelles normes et normes modifiées

Au cours de l'exercice, le Curateur public s'est conformé aux nouvelles normes IFRS publiées et révisées par l'International Accounting Standards Board (« IASB ») devant être appliquées pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2013. Les informations sur ces nouvelles normes sont présentées ci-dessous :

Modifications à l'IAS 32, *Instruments financiers : Présentation*

Les modifications de l'IAS 32 précisent qu'une entité a un droit juridiquement exécutoire de compensation si ce droit n'est pas conditionnel à un événement futur et s'il est exécutoire tant dans le cours normal des affaires que dans le cas de défaut. Les amendements apportent également certaines précisions pour déterminer lorsqu'un mécanisme de règlement prévoit un règlement net ou un règlement brut équivalant à un règlement net.

L'adoption de ces modifications n'a eu aucune incidence sur les états financiers des comptes sous administration.

IFRS 10 *États financiers consolidés*, IFRS 11, *Partenariats*, IFRS 12, *Information à fournir sur les intérêts détenus dans d'autres entités* et IAS 27, *États financiers consolidés et individuels*

L'IFRS 10 *États financiers consolidés*, remplace en partie l'IAS 27, *États financiers consolidés et individuels*, et l'interprétation SIC-12, *Consolidation – Entités ad hoc*. Cette norme prévoit un modèle unique à appliquer dans le cadre de l'analyse du contrôle de toutes les entités détenues, établit notamment que le contrôle est à la base de la consolidation et inclut une nouvelle définition du contrôle. De plus, l'IAS 10 fournit une exception aux dispositions sur la consolidation à une catégorie particulière d'entreprises qui répondent à la définition d'une entité d'investissement exigeant que celles-ci évaluent certaines filiales à la juste valeur par le biais du résultat net plutôt que les consolider. L'IAS 27 traite désormais uniquement des états financiers individuels.

L'IFRS 11*, Partenariats* remplace l'IAS 31, *Participation dans des coentreprises* et la SIC-13, *Entités contrôlées conjointement - Apports non monétaires par des coentrepreneurs*. L'IFRS 11 classe les partenariats comme étant soit des entreprises communes, soit des coentreprises, selon les droits et les obligations des partenaires un partenariat, plutôt que sur la forme légale, comme c'était le cas pour l'IAS 31.

L'IFRS 12, *Information à fournir sur les intérêts détenus dans d'autres entités*, établit les exigences d'informations à fournir sur les intérêts dans une filiale, une entreprise commune ou coentreprise, une entreprise associée, une entité structurée (entités ad hoc), une entité structurée non consolidé ou une entité d'investissement. La norme reprend les obligations d'information existantes et en introduit des nouvelles, notamment la nature et les risques associés aux participations de l'entité dans d'autres entités ainsi que leur incidence sur ses états financiers

L'adoption de ces modifications n'a eu aucune incidence sur les états financiers des comptes sous administration.

IFRS 13 – *Évaluation de la juste valeur*

Cette nouvelle norme vise à offrir un cadre unique applicable à l'ensemble des évaluations à la juste valeur requises ou permises par les IFRS, en clarifiant la définition de juste valeur, en fournissant des directives sur l'évaluation de la juste valeur et en améliorant les exigences en matière d'informations à fournir relativement à l'évaluation de la juste valeur.

Le Curateur public a examiné ses méthodologies d'évaluation en vue de se conformer aux nouvelles exigences, a appliqué cette nouvelle norme à compter du 1er janvier 2013 sur une base prospective. L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur ses méthodologies d'évaluation et les nouvelles obligations d'information requises ont été incorporées dans les états financiers des comptes sous administration.

4b) Nouvelles normes comptables publiées mais qui ne sont pas encore en vigueur

IFRS 9 – *Instruments financiers*

L'IFRS 9 a été publiée dans le cadre du projet de remplacement de l'IAS 39*, Instruments financiers : comptabilisation et évaluation*, et conserve, tout en le simplifiant, le modèle d'évaluation mixte prévu par l'IAS 39. À ce jour, les chapitres traitant de la comptabilisation, du classement, de l'évaluation et de la décomptabilisation des actifs et passifs financiers ainsi que celui traitant de la comptabilité de couverture ont été publiés. Le chapitre traitant de la méthodologie de dépréciation des actifs financiers est toujours en cours d'élaboration. Cette norme établit trois catégories pour l'évaluation des actifs financiers, qui seront ultérieurement évaluées soit au coût amorti ou à la juste valeur par le biais du résultat net ou à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global. Plus précisément, cette norme prescrit un classement qui est fonction du modèle économique de l'entité et des caractéristiques des flux de trésorerie contractuels de l'actif financier et élimine les catégories existantes d'actifs financiers. Certains changements ont également été apportés en ce qui a trait à la possibilité de désigner un passif financier comme étant à la juste valeur et à la méthode de comptabilisation de certains dérivés sur instruments de capitaux propres non cotés. Cette norme doit être appliquée pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2018. Une application anticipée est permise. Le Curateur public n'a pas encore évalué les incidences de cette norme sur les états financiers des comptes sous administration et ne prévoit pas appliquer celle-ci de façon anticipée.

5. PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenu		Total	
ACTIF	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Trésorerie	15 501	17 975	-	-	15 501	17 975
Placements temporaires*	58 448	57 739	-	-	58 448	57 739
Créances (*note 7*)	64	119	-	-	64	119
Placements à long terme**	-	-	174 388	177 602	174 388	177 602
	74 013	75 833	174 388	177 602	248 401	253 435

* PLACEMENTS TEMPORAIRES

Les placements temporaires incluent des obligations octroyées, des billets escomptés et des bons du trésor. Les taux d'intérêts effectifs varient de 0,96 % à 1,48 % (au 31 décembre 2012 : 0,99% à 1,16%).

** PLACEMENTS À LONG TERME

Les sommes disponibles provenant des biens que le Curateur public administre sont investies dans des unités de participation du fonds de revenu. Ces unités sont encaissables sans préavis à leur valeur liquidative par part.

	Fonds de revenu	
	31 décembre 2013	31 décembre 2012
Nombre d'unités	6 912 015	6 635 523
Juste valeur par unité ($)	25,22963	26,76541
Juste valeur des unités	174 388	177 602

Les instruments financiers détenus par le biais des unités de participation du fonds de revenu incluent principalement des obligations émises par le gouvernement du Québec, par les municipalités du Québec ou par les Sociétés d'État. Les taux de coupons varient de 1,60 % à 9,40 % (au 31 décembre 2012: 1,65 % à 9,40 %).Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en février 2050.

6. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans l'état des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants présentés aux états de la situation financière :

	2013	2012
Trésorerie	15 501	17 975
Placements temporaires	58 448	57 739
	73 949	75 714

7. CRÉANCES - PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	2013	2012
Intérêts	63	118
Autre créance	1	1
	64	119

Les intérêts sont tous recouvrables à court terme.

8. PLACEMENTS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2013	2012
Placements inclus dans les régimes enregistrés	41 519	34 810
Obligations	6 452	7 803
Fonds mutuels	4 301	3 935
Actions	708	858
	52 980	47 406

9. AUTRES ACTIFS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2013	2012
Véhicules automobiles	894	849
Objets de valeur	1 225	1 894
Biens en entrepôt	53	55
Autres actifs	25	26
	2 197	2 824

10. SOMMES À PAYER – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2013	2012
Sommes à payer diverses	23 366	26 797
Dépôts sur offres d'achat	5	83
	23 371	26 880

11. BONS ET SUBVENTIONS REPORTÉS POUR L'ÉPARGNE-INVALIDITÉ – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

Les bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité correspondent aux montants que le gouvernement fédéral verse dans les régimes enregistrés d'épargne-invalidité (REEI) pour les patrimoines administrés. À moins que le bénéficiaire rencontre les critères établis par l'Agence du revenu du Canada, ces montants doivent être maintenus dans le régime pendant au moins dix ans. Lorsque les fonds sont retirés avant cette date, tous les bons et subventions versés dans le REEI pendant les dix ans avant le retrait doivent être remboursés au gouvernement.

12. RÉSULTAT NET ET GLOBAL DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenu		Total	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Revenus d'intérêts *(note 3g)*	824	798	6826	6 871	7650	7 669
Moins:						
Honoraires d'administration	630	606	2 640	2 567	3 270	3 173
Taxes sur les honoraires d'administration	94	91	395	384	489	475
Frais de garde et autres services	100	101	121	101	221	202
Revenus d'intérêts nets	-	-	3 670	3 819	3 670	3 819
Gains à la disposition de placements (pertes)	-	-	(124)	333	(124)	333
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements	-	-	(10 179)	(2 052)	(10 179)	(2 052)
Résultat net et global	-	-	(6 633)	2 100	(6 633)	2 100

13. PRESTATIONS, AVANTAGES ET INDEMNITÉS GAGNÉS

	2013	2012
Programme de la solidarité sociale	67 522	66 046
Programme de la sécurité de la vieillesse	69 808	66 596
Autres prestations	25 949	23 948
Régime des rentes du Québec	20 374	19 641
Crédits de taxes et impôts	12 980	12 068
Loyers	662	604
Salaires et avantages sociaux	811	698
Assurances	707	436
Intérêts et dividendes	346	521
Compensations pour pertes financières	151	92
Indemnités reçues	192	105
Autres produits	903	869
	200 405	191 624

14. FRAIS D'HÉBERGEMENT ET DE SUBSISTANCE ENGAGÉS

	2013	2012
Frais d'hébergement et allocations pour menues dépenses	166 426	159 789
Frais médicaux	7 407	6 872
Impôts et taxes	4 271	4 475
Services funéraires	3 398	3 439
Services publics	2 881	2 585
Achats de biens meubles de consommation courante	1 410	1 224
Frais immobiliers	1 262	1 154
Primes d'assurance	1 038	960
Frais juridiques	973	871
Frais pour préparation des déclarations fiscales	676	572
Frais de déménagement ou d'entreposage	477	383
Pensions alimentaires	363	352
Autres frais	539	770
	191 121	183 446

15. GESTION DU CAPITAL

Le Curateur public s'est doté d'une politique en matière de gestion du patrimoine des personnes représentées, laquelle énonce que son intervention doit s'appuyer sur les trois principes suivants :

- Le respect de l'autonomie de la personne représentée;
- Une administration saine et rigoureuse;
- Une réponse adéquate aux besoins de la personne représentée.

L'objectif du Curateur public en matière de capital est la préservation de l'actif net des comptes sous-administration afin de protéger les intérêts des personnes représentées. Pour ce faire, le Curateur public s'est doté d'une politique de placements des portefeuilles collectifs afin d'assurer une gestion prudente et diversifiée ainsi qu'une politique de placements des patrimoines administrés pour prévoir notamment leur transformation en portefeuilles collectifs.

16. INSTRUMENTS FINANCIERS ET GESTION DES RISQUES FINANCIERS – PORTEFEUILLES COLLECTIFS

16a) Politique de placement et Comité de placement

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

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

La politique de placement prévoit qu'au moins quatre fois l'an, le Curateur public doit faire rapport au Comité de placement de l'état des placements.

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

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

16b) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que le Curateur public, à titre d'administrateur du bien d'autrui, ne soit pas en mesure de satisfaire aux obligations financières lorsqu'elles viennent à échéance.

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

En ce qui concerne les échéances contractuelles des passifs financiers, les charges à payer sont toutes exigibles à court terme.

16c) Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque que le Curateur public, à titre d'administrateur du bien d'autrui, subisse une perte financière si les contreparties font défaut d'exécuter les conditions des contrats.

Les portefeuilles collectifs administrés par le Curateur public doivent être gérés dans le respect des règles auxquelles il est soumis en vertu de la *Loi sur le curateur public* ainsi que des dispositions du *Code civil du Québec* en matière d'administration du bien d'autrui et notamment de l'article 44 de la *Loi sur curateur public* et de l'article 1339 du *Code civil du Québec* en matière de placements présumés sûrs. Ces contraintes obligent le Curateur public à traiter avec les émetteurs de titres dont la cote de crédit est élevée.

Aussi, le Curateur public gère ce risque en établissant des limites de détention par catégorie d'instruments financiers dans le cadre de sa politique de placement. À cet égard, l'ensemble des titres émis par un même émetteur, à l'exception des titres émis et garantis par le gouvernement du Canada, le gouvernement du Québec ou les titres émis par les municipalités du Québec ne doit pas représenter plus de 15% de la valeur nominale de chaque portefeuille collectif. La somme des titres municipaux ne doit pas représenter plus de 50 % de la valeur nominale du portefeuille.

Au 31 décembre 2013, l'exposition maximale au risque de crédit, sans tenir compte d'aucune garantie détenue ni d'aucun autre rehaussement de crédit, correspond aux valeurs comptables des actifs des portefeuilles collectifs.

16d) Risque de marché

Le risque de marché est le risque que les variations de valeur du marché dues à des fluctuations des taux de change, des taux d'intérêt, du cours des actions ou des prix des marchandises entraînent une variation de la juste valeur des instruments financiers.

Le Curateur public limite son exposition au risque de marché en établissant des limites de détention pour différentes catégories d'instruments financiers.

Au 31 décembre 2013, les limites de détention prévues par la politique de placement pour chacun des portefeuilles collectifs ainsi que les pourcentages de détention par catégorie d'instruments financiers s'établissaient comme suit :

Fonds d'encaisse (placements temporaires)

			% de détention	
	Minimum	Maximum	31 décembre 2013	31 décembre 2012
Encaisse	0%	5%	0,19%	0%
Titres échéant à moins de 365 jours garantis par le gouvernement du Canada	0%	35%	0%	0%
Titres échéant à moins de 365 jours garantis par le gouvernement du Québec	65%	100%	71,02%	100%
Titres échéant à moins de 365 jours de municipalités du Québec	0%	50%	28,79%	0%
Titres échéant à moins de 365 jours garantis par les gouvernements des autres provinces canadiennes	0%	15%	0,00%	0%
Titres échéant à moins de 365 jours de banques	0%	5%	0%	0%
			100%	100%

Fonds de revenu *

			% de détention	
	Minimum	Maximum	31 décembre 2013	31 décembre 2012
Encaisse	0%	10%	7,28%	2,34%
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an garantis par le gouvernement du Canada	0%	20%	0%	0%
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an garantis par le gouvernement du Québec	80%	100%	82,96%	86,26%
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an de municipalités du Québec	0%	50%	9,76%	11,40%
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an garantis par les gouvernements des autres provinces canadiennes	0%	15%	0%	0%
Titres d'emprunt échéant à plus d'un an de banques	0%	5%	0%	0%
			100%	100%

* Instruments financiers détenus par le biais d'unités de participation du fonds de revenu

16e) Hiérarchie des évaluations à la juste valeur

Les instruments financiers des comptes sous administration du Curateur public présentés à la juste valeur sont classés selon la hiérarchie suivante :

Niveau 1 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non ajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques.

Niveau 2 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables.

Niveau 3 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables (données non observables). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires, ajusté pour refléter les différences entre les instruments évalués et les données de marché disponibles. Ce niveau comprend également les instruments dont l'évaluation repose sur des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte de données de marché observables, mais ajustées de manière importante afin de refléter les caractéristiques propres à l'instrument évalué.

Le classement des instruments financiers entre les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale de l'instrument et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque année. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2013, il n'y a eu aucun transfert significatif entre les différents niveaux hiérarchiques.

Au 31 décembre 2013, les instruments financiers détenus par le biais des portefeuilles collectifs étaient classés au niveau 2. Le Curateur public s'en remet au gardien de valeurs pour établir la juste valeur des instruments financiers. Pour la juste valeur des actifs financiers qui ne sont pas négociés sur un marché actif, le gardien de valeur utilise diverses techniques d'évaluation et pose des hypothèses qui reposent sur les conditions qui prévalent sur le marché à chaque date de présentation de l'information financière. Les techniques d'évaluation comprennent l'utilisation de transactions récentes comparables dans des conditions de concurrence normale, la référence à la juste valeur d'un autre instrument identique en substance, la valeur actualisée des flux de trésorerie, et d'autres techniques couramment utilisées par les intervenants du marché et fondées au maximum sur des données de marché observables. Le gardien de valeurs a recours à des hypothèses qui sont basées principalement selon les modèles fondés sur des données d'entrée comme la courbe des taux d'intérêt, les écarts de crédit et les facteurs de volativité.

La juste valeur des prêts et créances et des autres passifs des portefeuilles collectifs est comparable à la valeur comptable en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

www.curateur.gouv.qc.ca

Curateur public
Québec