

CONSULTATION AUPRÈS DES TUTEURS DE PERSONNES MINEURES

PORTRAIT, ATTENTES ET SATISFACTION

Direction de la planification, des politiques et de la recherche

18 novembre 2015

Directeurs

Alain Dufour et Gilles Dubé

Chargée de projet

Sophie Breton

Experts-Conseils

Mylène Des Ruisseaux
Stéphane Joly

Collaboration

Louis-Philippe
Bardouniotis
Christian Cimon
Nadine Raymond
Stéphanie Fagnant
Diane Racicot
Adeline Désir
Stéphane Brodeur
Raynald Renaud

Angela Barbu
Danielle Richer
Helen O'Connell
Marlouk Wester
Nicole Beatty
Craig Blanchard
Luc Laprise
François Loiseau

Remerciements

À tous les représentants légaux ayant participé au sondage.

À tout le personnel en direction territoriale ayant répondu aux questions des tuteurs sollicités par le sondage ou ayant participé à l'élaboration ou la mise en œuvre du projet.

À tout le personnel du Curateur public qui a participé de près ou de loin à la réalisation de cette étude, dont celui du Centre d'enregistrement et de traitement de l'information (CETI), de la Direction des communications (DCOM) et de la Direction de la planification, des politiques et de la recherche (DPPR).

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Lexique..... | 5 |
| Abréviations, sigles et acronymes..... | 6 |
| Liste des tableaux et des graphiques..... | 6 |
| Faits saillants..... | 7 |
| Introduction..... | 9 |
| Déroulement de l'étude..... | 10 |
| But de la partie sur le déroulement de l'étude..... | 11 |
| Méthodologie..... | 12 |
| Limites de l'étude..... | 13 |
| Comment lire les résultats..... | 14 |
| Portrait des répondants et des jeunes qu'ils représentent..... | 16 |
| But de la partie sur le portrait..... | 17 |
| Profils..... | 18 |
| Régime et tâches..... | 19 |
| Conseil de tutelle..... | 20 |
| Gestion des biens..... | 21 |
| Implication du jeune dans la gestion de son patrimoine..... | 23 |

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Satisfaction des tuteurs..... | 26 |
| But de la partie sur la satisfaction..... | 27 |
| Une bonne satisfaction générale et des aspects généraux..... | 28 |
| Une grande satisfaction envers les agents d'aide et les agents de conformité..... | 29 |
| Des hauts et des bas dans la gestion des biens et la production du rapport annuel..... | 32 |
| L'information transmise..... | 35 |
| | |
| Analyse des résultats..... | 36 |
| But de la partie sur l'analyse des résultats..... | 37 |
| Les tests Khi^2 | 38 |
| Les analyses tétraclasses..... | 42 |
| Analyse tétraclasse sur la satisfaction générale..... | 46 |
| Analyse tétraclasse sur la facilité à produire le rapport annuel..... | 52 |
| Analyse tétraclasse sur l'utilité du conseil de tutelle..... | 55 |
| | |
| Commentaires reçus..... | 58 |
| But de la partie sur les commentaires reçus..... | 59 |
| | |
| Conclusion..... | 65 |
| | |
| Annexe..... | 67 |

Lexique

- **Bases de données** : Ensemble des informations conservées par le Curateur public dans l'exercice de ses fonctions.
- **Caractéristiques surreprésentées** : Deux variables mises en relation dont le χ^2 est égal ou inférieur à 0,05 et qui présentent un écart supérieur à la marge d'erreur avec leurs résultats de base, c'est-à-dire sans croisement.
- **Direction territoriale** : Subdivision d'un organisme gouvernemental qui a pour mandat d'appliquer la politique ministérielle dans un territoire spécifique. Au Curateur public du Québec, le territoire du Québec est découpé en quatre directions territoriales : Est, Nord, Montréal et Sud.¹
- **Épisode de service** : Toutes les interactions entre l'organisme ou l'entreprise qui donne un service et celui qui le reçoit dans un temps limité.¹ Par exemple, l'épisode de service en lien avec la production du rapport annuel est composé de toutes les interactions possibles entre le Curateur public et le représentant légal, de l'envoi du formulaire du rapport annuel au représentant légal jusqu'à la fin de la vérification et du traitement des recommandations, s'il y a lieu.
- **Exemption de sûreté** : Tuteur ou curateur n'ayant pas à fournir de sûreté pour le patrimoine de la personne représentée ou une partie de celui-ci alors qu'il vaut 25 000 \$ ou plus.
- **Médiane** : Valeur qui divise le nombre des observations d'une distribution en deux parts égales.²
- **Moyenne** : Somme de toutes les observations divisée par le nombre d'observations.³
- **Non participants** : Tuteurs ou curateurs invités à répondre au sondage et qui n'ont pas rempli et retourné le questionnaire papier ou en ligne.
- **Non-répondants** : Participants au sondage ne s'étant pas prononcés sur la question qui leur était posée.
- **Non-réponse** : Ensemble ou proportion de répondants ne s'étant pas prononcés sur la question qui leur était posée.
- **Participants** : Tuteurs ou curateurs invités à répondre au sondage et qui ont rempli et retourné le questionnaire papier ou en ligne.
- **Répondants** : Participants au sondage ayant répondu à la question qui leur était posée.
- **Représentant légal** : Tuteur ou curateur de la personne ou de l'enfant représenté.
- **Rien coché** : Catégorie de non-réponse utilisée lorsqu'un participant au sondage n'a coché aucun des choix de réponses proposés ou n'a pas répondu à une question ouverte.
- **Services** : Tous les contacts entre le tuteur ou le curateur et le Curateur public. Par exemple : les documents reçus, les appels téléphoniques, les rencontres en personne, les échanges de courriels ou les visites du site Web du Curateur public.
- **Taux de réponse** : Pourcentage de participants par rapport à l'ensemble des tuteurs et curateurs invités à répondre au sondage.

¹ Portail Québec, *Thésaurus de l'activité gouvernementale – Fiche du terme Direction territoriale* [En ligne] <http://www.thesaurus.gouv.qc.ca/tag/terme.do?id=4200>, page consultée le 13 juillet 2015.

² Définition inspirée de celle offerte dans Llosa, Sylvie. « L'analyse de la contribution des éléments du service à la satisfaction : un modèle tétraclasse », *Décision Marketing*, N° 10 (janv.-avr. 1997), p. 82

³ Gilles, Alain, *Éléments de méthodologie et d'analyse statistique pour les sciences sociales*, Chenelière/McGraw-Hill, Montréal, 1994, p. 131

⁴ Statistiques Canada, *Calcul de la moyenne* [en ligne] <http://www.statcan.gc.ca/edu/power-pouvoir/ch11/mean-moyenne/5214871-fra.htm>, page consultée le 8 juin 2015.

Abréviations, sigles et acronymes

AA : Agent d'aide

AC : Agent de conformité

CPQ : Curateur public du Québec

CT : Conseil de tutelle

DPJ : Directeur de la protection de la jeunesse

DT : Direction territoriale

n : Nombre

NAP : Ne s'applique pas

NRP : Je préfère ne pas répondre

RA : Rapport annuel

RL : Représentant légal

Liste des tableaux et des graphiques

P. 5 Plus haut diplôme obtenu

P. 5 Âge de la PR

P. 16 Régime et tâches

P. 18 Conseil de tutelle

P. 19 Présence d'une sûreté ou non

P. 19 Perception du niveau de revenus et d'avoirs selon le RL

P.21 Je suis satisfait des services du Curateur public du Québec.

P.21 Le CPQ m'a expliqué de manière satisfaisante les raisons de ses exigences.

P.21 Je ne suis pas obligé d'expliquer plusieurs fois ma situation au CPQ.

P. 22 Échange entre l'AA et le RL au cours des 12 derniers mois?

P. 22 Échange entre un AC et le RL au cours des 12 derniers mois?

P.23-24 Agent d'aide

P.23-24 Agent de conformité

P. 25 Qui a fait le plus récent rapport annuel?

P. 26 Des appréciations positives malgré quelques améliorations souhaitées

P. 26 Répondants mitigés quant à la possibilité de soumettre le RA en ligne

P. 27 Quelques bémols en lien avec le rapport annuel et la gestion des biens

P. 28 Le Curateur public m'informe suffisamment sur mon rôle et mes responsabilités de représentant légal

P. 28 Le Curateur public m'informe suffisamment des services qu'il offre

P. 29 Bien-être de la PR

P. 30 Avez-vous déjà visité le site Web du Curateur public ?

P. 30 Site Web

P. 35-36 La complexité de la gestion

P. 35 La situation financière de la PR versus la complexité de la gestion

P. 36 La satisfaction en général versus la complexité de la gestion

P. 37 Comparaison de 4 groupes presque égaux (quartiles) répartis selon l'ancienneté en année

P. 38 La satisfaction générale versus l'ancienneté

Participation

- 26 % des tuteurs invités à participer ont répondu au sondage.

Satisfaction

- 85 % des tuteurs de personnes mineures sont plutôt ou tout à fait satisfaits des services offerts par le Curateur public du Québec (CPQ).
- 85 % trouvent que le CPQ justifie convenablement ses exigences.
- 81 % trouvent que le CPQ les informe suffisamment sur leurs rôle et responsabilités de tuteur en général.
- 80 % indiquent qu'ils n'ont pas à expliquer plusieurs fois leur situation au CPQ.
- 67 % considèrent qu'ils ont assez d'informations sur les services offerts.

Appréciation des agents d'aide et de conformité

- Un tuteur sur deux (47 %) a eu des échanges avec un agent d'aide (AA) au cours des 12 mois précédant leur participation à l'étude et 85 % d'entre eux sont satisfaits des services reçus.
- 91 % des répondants sont rassurés par le fait qu'un AA soit assigné au dossier de l'enfant qu'ils représentent.
- 22 % ont eu des échanges avec un agent de conformité (AC) au cours des 12 mois précédant leur participation à l'étude et 93 % d'entre eux sont satisfaits des services reçus.

Gestion des biens et rapport annuel

- 84 % gèrent le patrimoine de l'enfant qu'ils représentent et 86 % trouvent la gestion simple ou très simple.
- 60 % voudraient plus d'autonomie dans l'utilisation du patrimoine de l'enfant représenté.
- Le rapport annuel (RA) est considéré comme facile à produire par 4 répondants sur 5 (78 %).
- 37 % trouvent toutefois difficile de fournir tous les détails demandés.
- 83 % considèrent qu'il est normal de faire un rapport mais près des deux tiers (64 %) pensent qu'il n'est pas nécessaire d'en faire un chaque année lorsqu'il n'y a pas de patrimoine ou que celui-ci est complètement gelé ou en fiducie.

Implication du jeune dans la gestion de son patrimoine

- Les deux tiers (62 %) des tuteurs se sentent à l'aise de parler avec le jeune de ses avoirs, surtout quand le jeune a 13 ans ou plus.
- 57 % des tuteurs pensent qu'il est nécessaire d'informer le jeune dès l'âge de 14 ans qu'il a des avoirs importants.
- Un peu plus de la moitié (55 %) pense qu'il est important que le jeune participe aux décisions concernant ses avoirs.

Faits saillants (suite)

Appréciation du site Web

- 1 répondant sur 5 (22 %) a visité le site Web et presque la totalité des visiteurs (91 %) le trouve utile.

Contexte de représentation

- 72 % des répondants représentent leur enfant.
- Ils le représentent depuis 5 ans en moyenne.
- 1 répondant sur 2 (45 %) reçoit de l'aide bénévole pour l'épauler dans ses tâches de tuteur.

Perception du régime et de la tâche

- 90 % des répondants trouvent les tâches faciles à accomplir.
- Le tiers (34 %) ressent de la pression supplémentaire depuis sa nomination.

Appréciation du conseil de tutelle

- Les répondants reconnaissent le soutien (60 %) et l'intérêt (75 %) reçus du conseil de tutelle (CT). Toutefois, seulement deux sur cinq (38 %) considèrent les rencontres annuelles pertinentes et plus d'un répondant sur 2 (54 %) pense que le CT est inutile

puisque les documents sont remis au CPQ.

Aspects les plus importants pour la satisfaction générale

- Trouver la tâche de tuteur facile.
- Recevoir des explications satisfaisantes justifiant les exigences du CPQ.
- Trouver les informations sur le rôle et les responsabilités du tuteur suffisantes.
- Trouver qu'il est normal de faire un RA pour rendre compte de la gestion financière des avoirs de l'enfant représenté.
- Avoir de l'aisance pour parler à l'enfant de ses avoirs.

Aspects les plus importants pour ne pas nuire à la production du rapport annuel

- Trouver la démarche à suivre claire pour produire le RA.
- Trouver le formulaire du RA facile à remplir.
- Trouver le RA facile à produire.

Introduction

En 2011, le Curateur public du Québec adoptait son plan stratégique quinquennal et désirait, entre autres, s'assurer d'accompagner adéquatement les familles et les proches qui participent à la représentation légale d'une personne inapte ou d'une personne mineure. Pour atteindre cet objectif, il s'est donné trois cibles de résultats dont celle-ci :

*« D'ici mars 2016, 75 % des représentants légaux assujettis à la surveillance du Curateur public sont satisfaits des services offerts ».*⁵

Le CPQ a donc entrepris une démarche pour savoir dans quelle mesure les représentants légaux (RL) sont satisfaits des services d'accompagnement et de soutien offerts et s'ils correspondent à leurs besoins.

Pour y parvenir, deux sondages de satisfaction ont été faits auprès des tuteurs et curateurs sélectionnés en fonction d'épisodes de services différents :

- Le début du régime de protection
- La production du rapport annuel

Les questionnaires couvraient plusieurs aspects et se déclinaient en deux versions : une pour les tuteurs et curateurs de personnes majeures et une pour les tuteurs de personnes mineures.

Les résultats présentés dans ce rapport concernent les tuteurs de personnes mineures ayant participé à l'étude en lien avec la production du rapport annuel. Le rapport commence par un bref retour sur le déroulement de l'étude et poursuit avec un portrait des répondants et leurs réponses au questionnaire. Les analyses des résultats sont ensuite présentées ainsi que les commentaires donnés par les répondants.

⁵ Curateur public du Québec, *Plan stratégique 2011-2016* [en ligne] <http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/plan-strategique-2011-2016.pdf>, Montréal, 2011, p. 17, page consultée le 19 mai 2015.

DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE

But de la partie sur le déroulement de l'étude

Dans un premier temps, cette section présente la démarche utilisée pour questionner les tuteurs sur leur satisfaction ainsi que les forces et les limites de l'étude. Ces explications permettent de comprendre la portée de l'étude.

Une deuxième partie indique comment lire les résultats qui sont présentés dans le rapport. Ces indications sont importantes afin de bien interpréter les résultats qui sont exposés tout au long du rapport.

Méthodologie

Taux de réponse : 26 %

220 répondants sur 837 envois

Le taux de réponse est bas.

Collecte de données :

- Tous les tuteurs de personnes mineures dont l'épisode de service en lien avec le RA s'est terminé dans le mois précédent la sélection mensuelle.

Population cible



- Envoi de questionnaires papier par la poste
- Possibilité de répondre par la poste ou en ligne

Méthode de cueillette



- Juin 2013
- Septembre 2013
- Octobre 2013
- Novembre 2013

Mois d'envoi



Les tuteurs pouvaient répondre jusqu'au 15 décembre 2013.

Marge d'erreur : 6,4 %, 19 fois sur 20

Il s'agit davantage d'une **consultation**.

Ceux qui n'ont pas participé au sondage : les non participants sont peu différents des participants selon les informations dans les bases de données du CPQ telles que la direction territoriale (DT), le nombre de sûretés, le sexe des tuteurs, la langue de correspondance, le type de régime (tutelle légale, dative, directeur de la protection de la jeunesse (DPJ)), l'ancienneté, la présence ou non d'un CT ou encore l'âge de l'enfant représenté.

Les sous-groupes ayant moins répondu sont les suivants : ceux qui nous envoient le RA plus de 5 mois après son impression et ceux qui reçoivent des lettres de rappel pour sa production. Suite à des consultations, il était toutefois difficile d'affirmer que ces particularités distinguent les non-participants de ceux ayant participé au sondage.

Limites de l'étude

Biais de mémoire :

Plus le temps passe, moins les souvenirs sont exacts et moins les réponses sont précises pouvant diminuer leur validité. Trois sources de délais ont été répertoriées : temps de vérification du RA retardant l'envoi du questionnaire, les échanges avec les AA ou les AC qui pouvaient remonter à un an et le délai de réponse des répondants qui avaient jusqu'au 15 décembre 2013 pour répondre.

Non-réponse :

Les « Ne s'applique pas » (NAP), « Je préfère ne pas répondre » (NRP) et « Rien coché » sont difficiles à interpréter et donc à intégrer ou à laisser de côté. Ainsi, nous n'avons pas changé ces réponses sauf pour la question sur l'envoi du RA en ligne. Les questions formulées d'une façon négative ont occasionné un plus grand nombre de NAP, NRP et « Rien coché ».

Lien entre le Curateur public et les répondants :

La surveillance que fait le Curateur a peut-être amené certains représentants à donner la réponse qu'ils croyaient la meilleure aux yeux du Curateur ou encore à donner une autre réponse afin de ne pas lui déplaire ou, enfin, à s'abstenir afin de préserver leur relation avec le CPQ et ce, malgré la garantie de la confidentialité des résultats.

Format du questionnaire :

L'utilisation du questionnaire papier a occasionné plusieurs difficultés telles que l'oubli de questions ou de pages et l'écriture de commentaires dans la marge sans répondre à la question. Les questions sous forme de matrice (en grille) n'ont pas été comprises par tous et certains n'ont pas répondu aux questions qui y étaient ou à seulement quelques-unes d'entre elles.

Ces spécificités ont causé un taux de non-réponse plus élevé que la normale.

Marge d'erreur plus élevée pour certains sous-groupes :

Comme certaines sections ne concernaient pas l'ensemble des RL, un plus petit nombre a répondu à ces questions. Il s'agit des questions sur les AA, les AC, le CT et le site Web. Il faut donc prendre ces résultats avec prudence puisque la marge d'erreur est plus élevée.

Il en va de même avec les analyses de groupes particuliers où le nombre de répondants est conséquemment plus petit ainsi que les résultats des analyses tétraclasses.

Méconnaissance de certaines notions :

Selon les commentaires laissés par les répondants, nous avons pu constater une certaine incompréhension de certains termes ou une confusion entre deux notions. Nous pensons par exemple à l'AA, à l'AC, au CT et à la notion de « services ».

La différence entre les réponses au sondage et les données des bases de données du CPQ

L'étude est une combinaison d'informations obtenues grâce au sondage et de données extraites des bases de données du CPQ.

Elles ont été regroupées par thème afin de rendre la présentation des résultats plus cohérente.

Tout au long du rapport, les réponses au sondage sont identifiables grâce au nombre de répondants et au pourcentage de non-réponse indiqués près de la question et des résultats s'y rattachant. Le « n » indique le nombre de répondants tandis que la non-réponse est identifiée telle quelle.

Quand il n'y a pas de nombre de répondants, c'est une information qui provient des bases de données du CPQ.

La non-réponse aux questions du sondage

À toutes les questions, les répondants pouvaient répondre NAP ou NRP. Le format papier permettait également aux participants de ne rien cocher. Ces trois éléments sont regroupés dans un seul pourcentage équivalent à la non-réponse.

Pour chaque question, certains répondants ont opté pour un de ces trois choix de réponse, d'autres ont pu oublier une question mal positionnée ou n'ont pas compris le format de présentation en matrice des questions. La formulation négative de certaines questions a aussi engendré des taux de non-réponse plus élevés.

Outre les raisons ayant trait au design du questionnaire, voici quelques explications supplémentaires à garder en tête en parcourant les résultats pouvant expliquer la non-réponse :

- l'énoncé ne s'appliquait pas à leur situation;
- certains représentants ne voulaient pas répondre vu le lien et le rôle de surveillance du CPQ envers eux.

La non-réponse est indiquée mais elle n'est pas incluse dans les résultats aux questions, sauf avis contraire. Ainsi, l'attention est mise sur l'appréciation de ceux qui se sentaient en mesure de répondre. Par contre, une explication de la non-réponse est proposée lorsqu'elle est élevée (plus de 10 %).

La marge d'erreur : Dans la partie « Méthodologie », la marge d'erreur générale est indiquée. Par contre, celle-ci augmente lorsque le nombre de répondants diminue. Cette diminution peut être due à la non-réponse ou au fait que certaines sections concernent seulement une partie des répondants. Dans ces derniers cas, la marge d'erreur de la section, estimée dans certains cas, est indiquée.

Comment lire les résultats (suite)

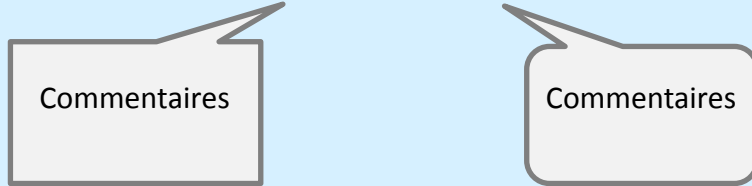
Regroupement des choix de réponse

Pour plusieurs questions, les répondants se prononçaient selon une échelle qualitative. Ainsi, pour faciliter la lecture des résultats, des regroupements ont été effectués. Les plus fréquents sont les suivants :

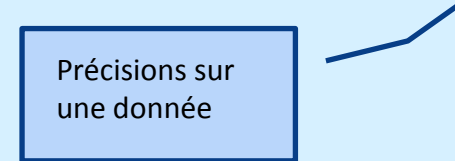
- « Tout à fait d'accord » et « Plutôt d'accord » sont regroupés sous l'appellation « D'accord »;
- « Tout à fait en désaccord » et « Plutôt en désaccord » sont regroupés sous l'appellation « En désaccord ».

Comment interpréter les bulles, les boîtes et les traits

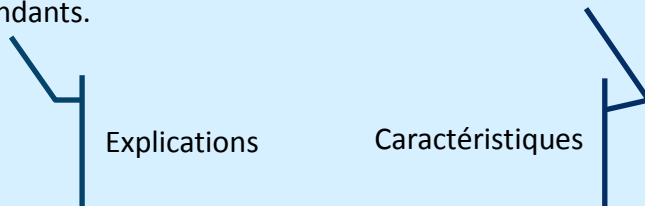
Les bulles présentent des commentaires des répondants.



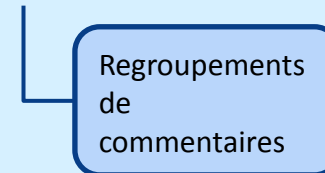
Les boîtes aux coins droits avec une ligne explicitent la donnée.



Les traits avec une ligne présentent des explications à la non-réponse ou des caractéristiques des non-répondants.



Les boîtes aux coins ronds avec une ligne regroupent les informations de plusieurs commentaires faits par les répondants.



PORTRAIT DES RÉPONDANTS ET DES JEUNES QU'ILS REPRÉSENTENT

But de la partie sur le portrait

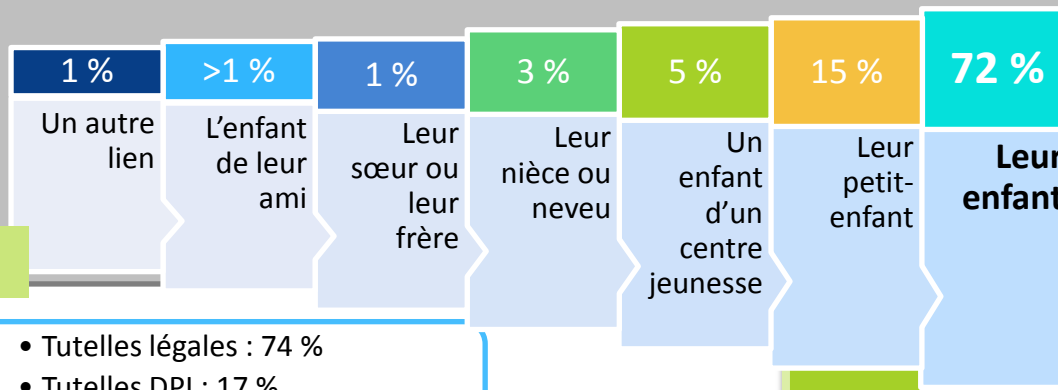
Cette section permet de savoir qui sont les répondants au sondage et les jeunes qu'ils représentent tant sur les aspects sociodémographiques que leurs perceptions du régime de protection, de leurs tâches, du conseil de tutelle, du portrait financier du jeune et de l'implication de celui-ci dans la gestion de son patrimoine.

Il s'agit de statistiques de base ainsi que de commentaires laissés par les répondants dans les marges du questionnaire papier.

Ces portraits permettront de contextualiser les résultats de satisfaction et les analyses qui suivront.

Ils sont le tuteur de...

n : 216
Non-réponse : 2 %



4/5 représentent un seul enfant

Profil des tuteurs

Régime

- Tutelles légales : 74 %
- Tutelles DPJ : 17 %
- Tutelles datives : 9 %

Responsabilité

- 23 % biens et personne
- 77 % seulement aux biens

Ancienneté en tant que tuteur

- Moyenne : 5 ans
- 33 % depuis 1 à 2 ans
- 51 % depuis 5 ans et plus

Sexe du tuteur (4 % non indiqué dans les bases de données du CPQ)



22 % d'hommes

74 % de femmes



Âge du tuteur (n : 213 – non-réponse 3 %)

- Moyenne : 47 ans
- Minimum : 24 ans
- Maximum : 77 ans

Lieu de naissance du tuteur et de ses parents (n : 216 – non-réponse 2 %)

- 87 % sont nés au Québec ou ailleurs au Canada (ou l'un d'entre eux n'est pas spécifié)

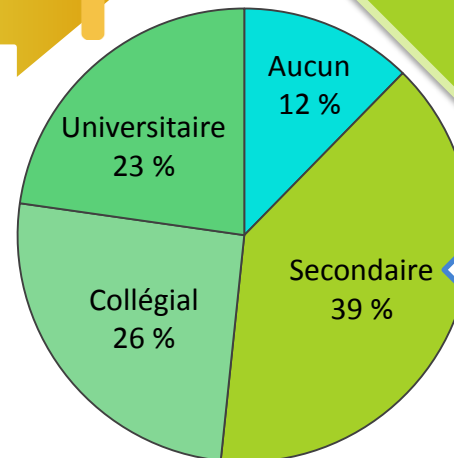
Profil des jeunes

- Autant des filles que des garçons

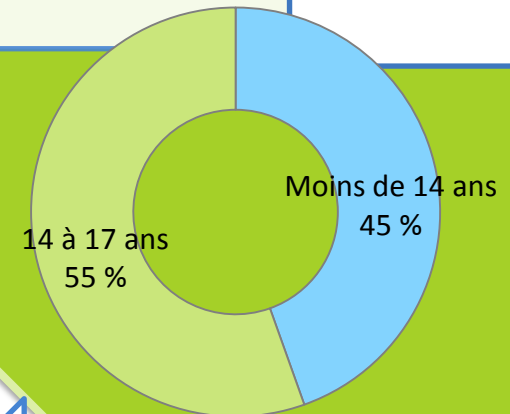
Sexe de l'enfant

- Moyenne : 13 ans

Âge de l'enfant



Plus haut diplôme obtenu
(n : 211 – non-réponse : 4 %)



Régime et tâches



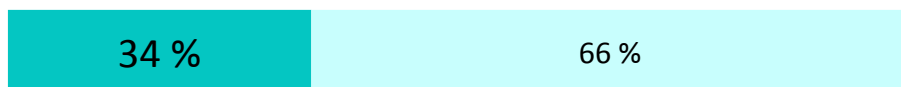
90 % trouvent les tâches liées à leur rôle faciles à accomplir.

(n : 211 – non-réponse : 4 %)



La moitié a de l'aide bénévole pour remplir son rôle de tuteur (tâches administratives ou autres).

(n : 214 – non-réponse : 3 %)



Le tiers ressent de la pression supplémentaire depuis qu'il est officiellement tuteur et c'est plus fortement le cas pour 15 % des répondants. (n : 202 – non-réponse : 8 %)

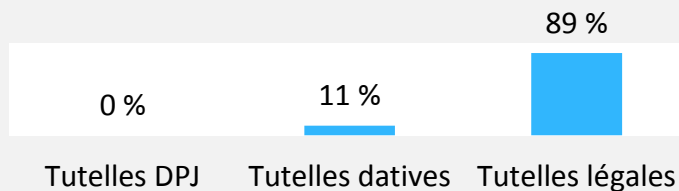
Très légère. Plutôt une responsabilité supplémentaire.

Conseil de tutelle

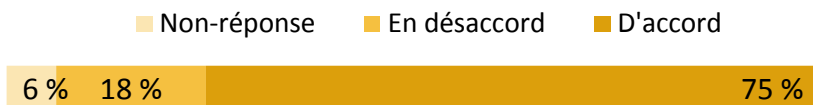
Il semble que le CT ne soit pas clairement défini pour tous. Certains ont inscrit en marge qu'ils en faisaient partie, d'autres qu'il était composé de 2 ou 4 membres. Quelques-uns pensent qu'ils en ont un alors que ce n'est pas le cas et le contraire est vrai également. Heureusement, pour ce dernier point, il s'agit d'une minorité des répondants (7 %).

163 répondants (77 %) ont indiqué qu'un CT a été formé, composé d'une ou trois personnes ou par le CPQ. Ils étaient invités à se prononcer sur les énoncés suivants.
(Marge d'erreur estimée : 7,5 %)

Répartition des types de régime de protection ayant un CT



Le conseil de tutelle s'intéresse à ce que je fais comme tuteur.



Les membres du conseil de tutelle m'épaulent lorsque j'ai des décisions difficiles à prendre.



Les rencontres annuelles avec le conseil de tutelle sont pertinentes.



Elles l'ont été dans le passé : oui.

J'ai trop de comptes à rendre au conseil de tutelle.



Il est inutile d'avoir un conseil de tutelle lorsqu'on fournit tous les documents requis au Curateur public.



Ça coûte cher pour rien!

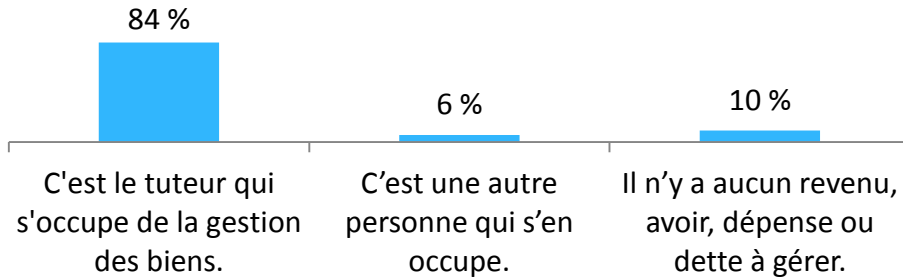
Après 10 ans c'est moins utile.

Le taux de non-réponse élevé à certaines questions peut être dû au fait que la situation ne s'applique pas à tous les tuteurs. Par exemple, certains n'ont peut-être jamais eu de décisions difficiles à prendre ou à demander l'accord du conseil de tutelle comme pour la vente d'un immeuble ou la sûreté.

Gestion des biens

Qui gère les biens de l'enfant?

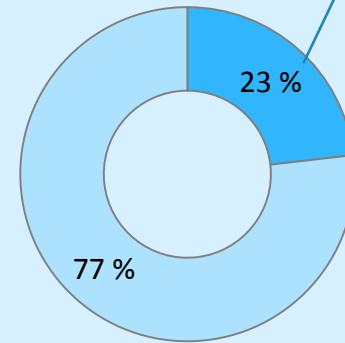
n : 215 – non-réponse : 2 %



6 répondants ont indiqué qu'ils géraient les biens avec l'aide d'un proche, du CT ou d'un professionnel.

D'abord, il faut partir du fait que je suis sa mère et que je la guide dans sa gérance de revenus, dépenses et biens comme le font les parents. Ma gérance est requise sans le montant qu'elle a reçu de la SAAQ — avec l'aide d'une planificatrice financière. Je répondrai aux questions avec cette situation.

Présence d'une sûreté ou pas



75 % sont des tutelles DPJ

- Aucune sûreté ou exemption
- Présence d'au moins une sûreté ou exemption

199 tuteurs dont l'enfant a des avoirs.
Marge d'erreur estimée : 6,8 %

Perception de la complexité de la gestion des biens selon le tuteur

n : 195 – non-réponse : 2 %






31 % très simple

55 % simple

14 % complexe ou très complexe

Comparaison entre la perception du tuteur de la grandeur du patrimoine du jeune avec les revenus et les patrimoines inscrits dans les bases de données du CPQ

199 tuteurs dont l'enfant représenté a des avoirs — Marge d'erreur estimée : 6,8 %

| Perception de la grandeur du patrimoine selon le tuteur | Base de données du CPQ | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| | Patrimoines au dernier RA (moyenne) | Patrimoines au dernier RA (médiane) | Revenus au dernier RA (moyenne) | Revenus au dernier RA (médiane) |
| Très faible  12% | 23 919 \$ | 2 386 \$ | 781 \$ | 0 \$ |
| Faible  12% | 100 870 \$ | 40 453 \$ | 4 898 \$ | 0 \$ |
| Moyen  46% | 82 677 \$ | 56 073 \$ | 1 700 \$ | 172 \$ |
| Élevé  25% | 134 962 \$ | 108 735 \$ | 5 010 \$ | 1 320 \$ |
| Très élevé  4% | 417 541 \$ | 102 526 \$ | 35 937 \$ | 9 396 \$ |

(n : 170 – non-réponse : 15 %)

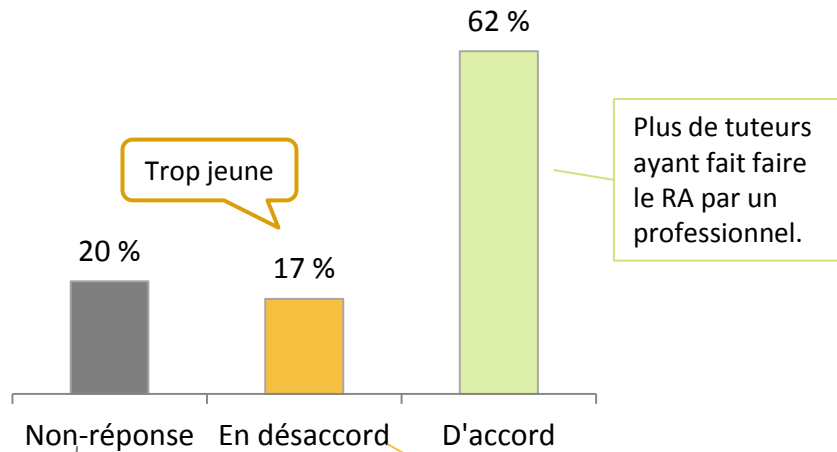
Davantage de tutelles sans sûreté et de tuteur ayant un revenu familial de moins de 25 000 \$ ou non indiqué.

Implication de l'enfant dans la gestion de son patrimoine

En marge du questionnaire, des tuteurs indiquaient que ces questions ne les concernaient pas vu le bas âge de leur enfant ou encore lorsque l'enfant n'avait aucun avoir.

Je me sens à l'aise de parler de ses avoirs avec l'enfant que je représente.

Tous les répondants

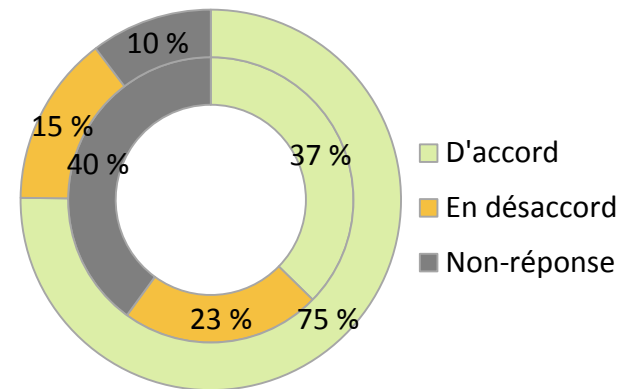


Plus de tutelles DPJ, sans sûreté ou exemption, sans CT privé et qui ne pensent pas que le CPQ les a assez informés de leurs rôle et responsabilités, RL de 60 ans ou plus

Plus de tutelles légales, avec sûreté ou exemption et qui ne pensent pas que le CPQ les a assez informés de leurs rôle et responsabilités

Répartition selon l'âge de l'enfant représenté

Anneau externe : jeune de 13 ans et plus
Anneau interne : jeune de 12 ans et moins

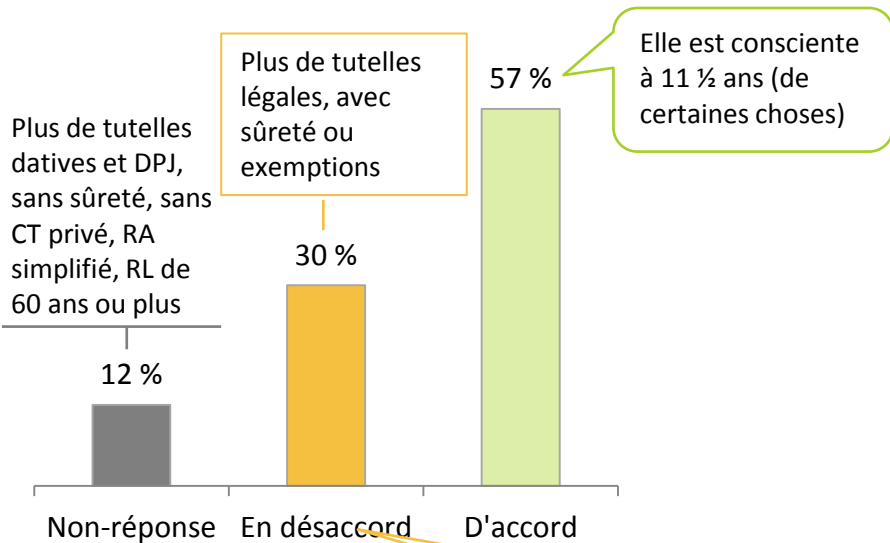


Les tuteurs ayant un jeune de 13 ans ou plus sont davantage à l'aise.

Implication de l'enfant dans la gestion de son patrimoine

Je crois qu'il est nécessaire d'informer l'enfant dès qu'il a 14 ans du fait qu'il possède des avoirs importants.

Tous les répondants

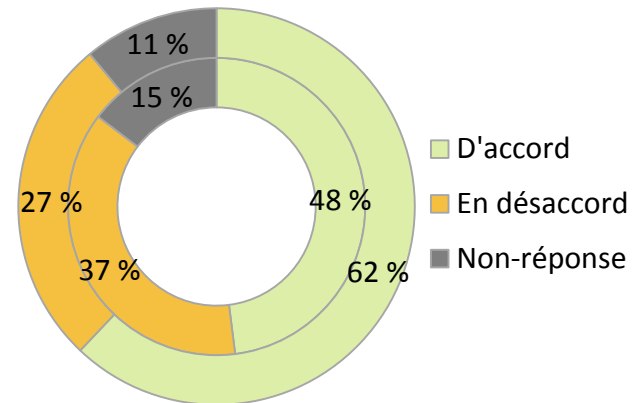


Délicat -> pour ne pas créer une attitude. Ex. ah moi j'ai de l'argent, le dit à tout le monde, ne fait plus d'effort pour réussir quelque chose en prévision des sous qu'il aura, etc.

17 ans, il commence généralement à sortir de l'adolescence, moins de chance qu'il se fie sur le montant donc de chance qu'il devienne décrocheur « selon moi ».

Répartition selon l'âge de l'enfant représenté

Anneau externe : jeune de 13 ans et plus
Anneau interne : jeune de 12 ans et moins



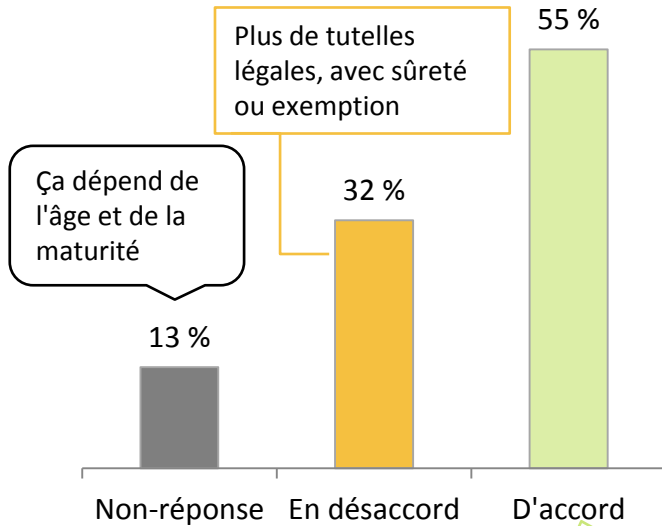
Il n'y a pas de différence significative entre les tuteurs des jeunes de 12 ans et moins et ceux des jeunes de 13 ans et plus.

Implication de l'enfant dans la gestion de son patrimoine

Je pense qu'il est important que l'enfant participe aux décisions concernant ses avoirs.

Tous les répondants

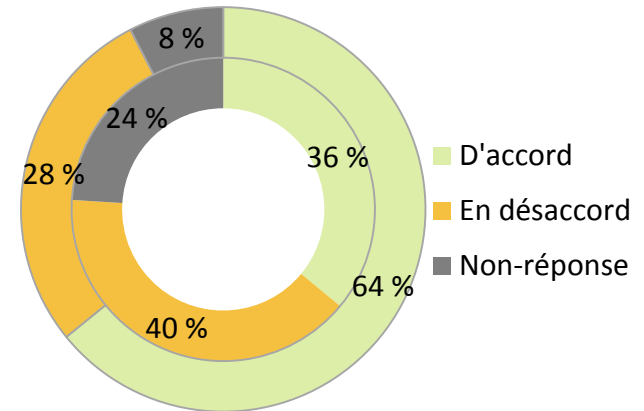
Répartition selon l'âge de l'enfant représenté



Plus de tutelles DPJ, aucune sûreté ou exemption, sans CT privé, vérification à vue du RA, RL de 60 ans et plus.

Oui, parce qu'elle apprend très jeune à bien gérer son argent, à voir ce qui est une priorité et de quoi d'inutile.

Anneau externe : jeune de 13 ans et plus
Anneau interne : jeune de 12 ans et moins



Les tuteurs des jeunes de 13 ans et plus se sentent davantage concernés et sont aussi plus en accord.

SATISFACTION DES TUTEURS

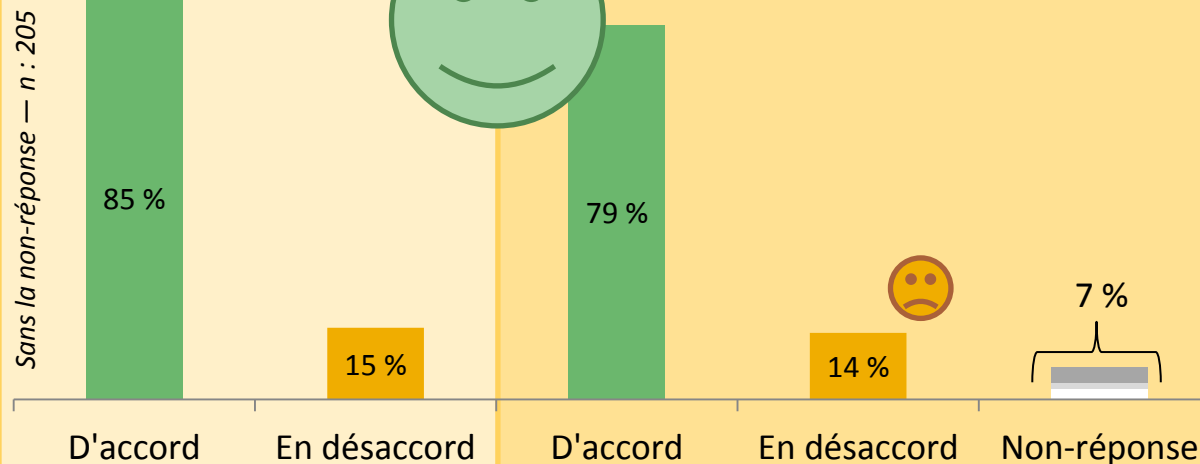
But de la partie sur la satisfaction

Cette section porte sur le cœur de l'étude : la satisfaction des représentants légaux. Outre la satisfaction, en général, la satisfaction envers l'AA et l'AC est abordée ainsi que leur appréciation envers différents aspects en lien avec le RA, l'information reçue et le site Web.

Il s'agit des statistiques de base accompagnées de quelques caractéristiques des répondants ou non-répondants, ainsi que des commentaires laissés dans les marges du questionnaire papier.

Une bonne satisfaction générale et des aspects généraux

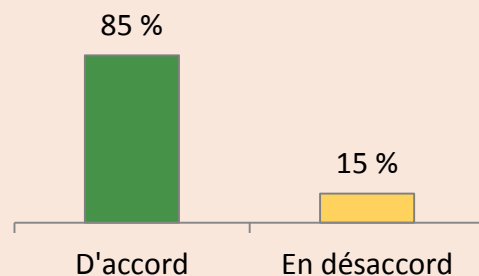
Je suis satisfait des services du Curateur public du Québec.



85 % des répondants à la question sont plutôt ou tout à fait satisfaits. En tenant compte de la non-réponse, on obtient 79 %. Un recul de 6 % mais plus des trois quarts demeurent satisfaits et l'objectif du plan stratégique est atteint. Dans les deux cas, on constate que 15 % des répondants sont plutôt ou tout à fait insatisfaits. La non-réponse ne peut être attribuée seulement à de l'insatisfaction. D'ailleurs, certains répondants indiquaient qu'ils considéraient n'avoir reçu aucun service.

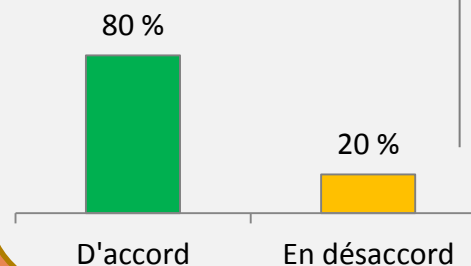
Le Curateur public m'a expliqué, de manière satisfaisante, les raisons de ses exigences relatives à mon rôle de tuteur.

n : 17 – non-réponse : 8 %



Je ne suis pas obligé d'expliquer plusieurs fois ma situation au Curateur public.

n : 37 – non-réponse : 17 %



En proportion, les tuteurs datifs ou DPJ, les régimes sans sûreté ou exemption et les tuteurs de 60 ans ou plus ont moins répondu.

Une grande satisfaction envers les agents d'aide et les agents de conformité

Agent d'aide

Agent de conformité

Échange entre l'AA et le RL au cours des 12 derniers mois?

47 %



Oui

49 %



Non

4 %

Ne pense pas avoir d'AA

Échange entre un AC et le RL au cours des 12 derniers mois?

73 %

21 %



Oui



Non

6 %

Ne sait pas

n : 216 – non-réponse : 2 %

n : 217 – non-réponse : 1 %

Quelques remarques...

Des commentaires laissés en marge démontraient que certains répondants n'étaient pas sûrs de l'identité de l'AA ou de l'AC. Ils pouvaient mélanger les deux types d'agents entre eux.

On constate également qu'un répondant sur 20 ne pense pas avoir d'AA. Ce nombre pourrait être plus élevé si certains ayant répondu non ne croient pas en avoir un d'assigné au dossier.

Les résultats

Aux deux pages suivantes, il est possible d'observer un haut taux de satisfaction à tous les énoncés en lien avec les deux types d'agents.

Les résultats sont très semblables sauf au niveau de l'énoncé : « Je suis satisfait des services reçus. » Il faut toutefois prendre en compte qu'il s'agit de très petits nombres et que les marges d'erreur sont plus grandes.

La non-réponse pour les AA et les AC peut être due à la forme négative de certaines questions ou les tuteurs étaient peut-être mal à l'aise de donner leur opinion. Pour d'autres, la situation ne s'y prêtait peut-être pas.

Agent d'aide

Agent de conformité

Près de la moitié (102) des tuteurs ont échangé avec leur AA au cours des 12 derniers mois

Attention : ne pas généraliser

Un tuteur sur 5 (45) a échangé avec un AC au cours des 12 derniers mois

Groupes surreprésentés

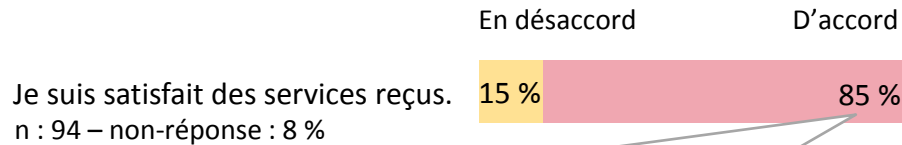
- Tutelles légales
- Présence d'un CT privé
- Formulaire standard du RA rempli

Groupes surreprésentés

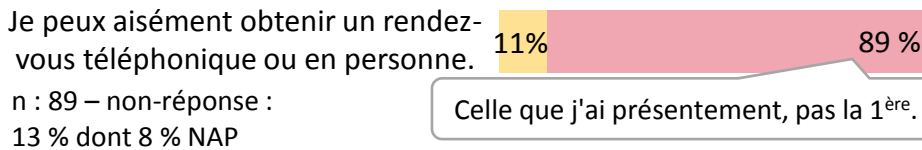
- Formulaire standard du RA rempli
- Dernier RA vérifié à fond
- RL qui ressentent plus de pression

Marge d'erreur estimée : **9,5 %**

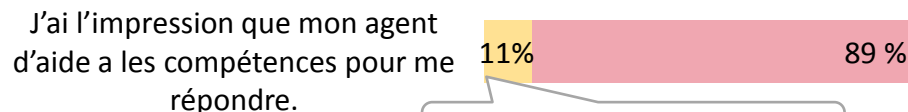
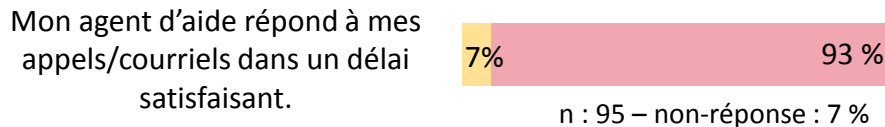
Marge d'erreur estimée : **14,4 %**



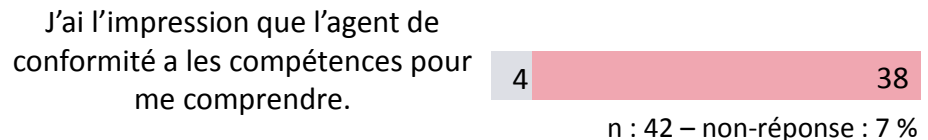
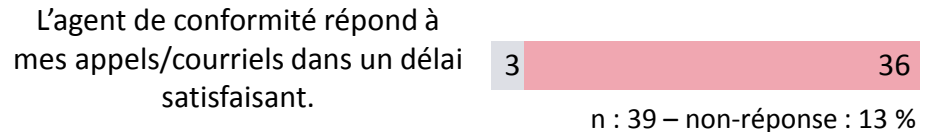
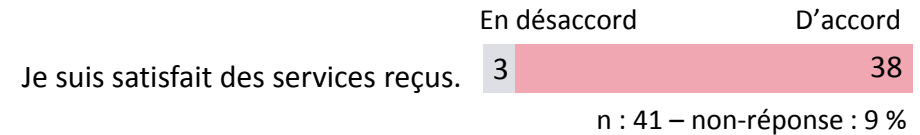
Ça a pris du temps à avoir quelqu'un (9-10 ans) mais je crois que quelqu'un a pris le dossier vraiment en charge et ça m'a aidé.



Celle que j'ai présentement, pas la 1^{ère}.



Elle ne connaît pas ses dossiers.



Agent d'aide

Agent de conformité

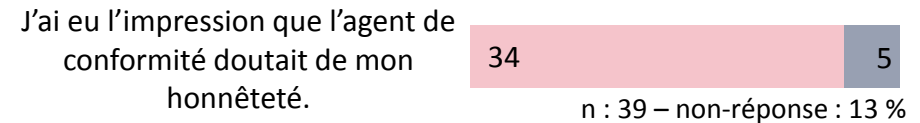
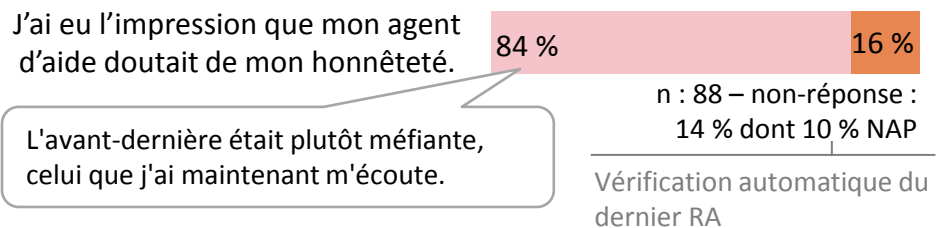
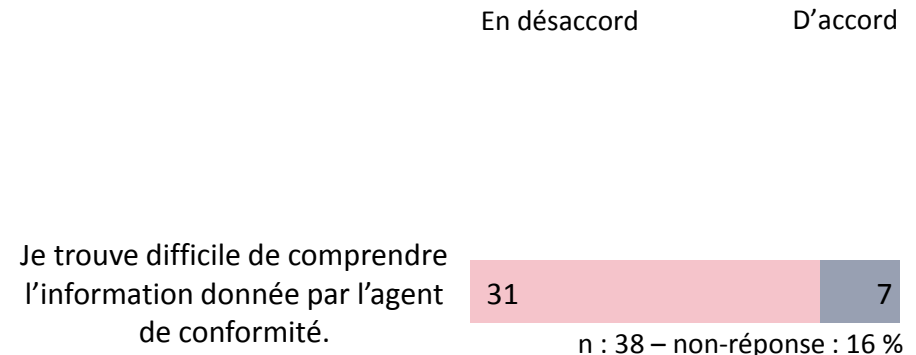
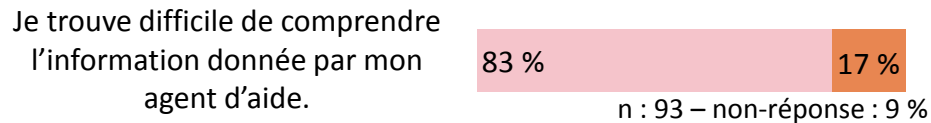
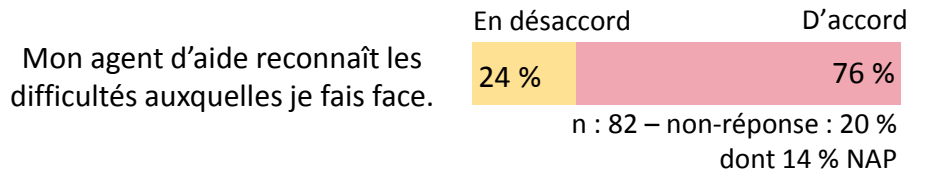
102 tuteurs ont échangé avec leur AA au cours des 12 derniers mois

Attention : ne pas généraliser

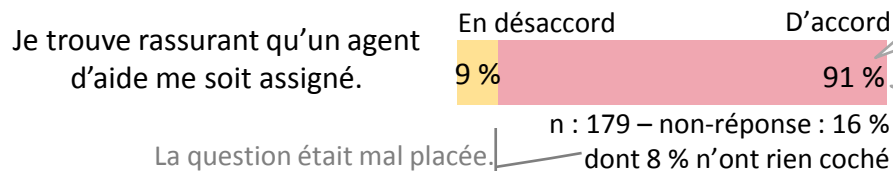
45 tuteurs ont échangé avec un AC au cours des 12 derniers mois

Marge d'erreur estimée : 9,5 %

Marge d'erreur estimée : 14,4 %



Question posée à tous les RL ayant un agent d'aide (n : 212)



Ça serait l'fun de garder tout le temps la même, elle connaît l'histoire, c'est dur de répéter notre histoire.

Mais qu'une autre puisse bien prendre sa relève en cas d'absence est souhaitable.

Des hauts et des bas dans la gestion des biens et la production du rapport annuel

INFORMATIONS TIRÉES DES BASES DE DONNÉES DU CPQ

Type de rapport

- Formulaire standard : 62 %
- Formulaire simplifié : 38 %

Qui a fait le plus récent rapport annuel?

n : 215
non-réponse : 2 %

■ Je l'ai rempli moi-même.

80 %

■ Je l'ai fait faire par un professionnel.

10 %

■ J'ai demandé à quelqu'un d'autre de le faire.

7 %

7 ont inscrit en marge qu'ils l'ont rempli avec l'aide de quelqu'un d'autre.

Avec le secrétaire du comité de tutelle

Plus comptabilité faite par le comptable, plus aide de ma mère (grand-mère de l'enfant)

Avec l'aide du représentant Desjardins

Sur la forme...

Des appréciations positives

La démarche à suivre est clairement expliquée.

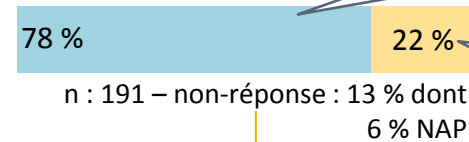


Le formulaire est facile à remplir.



Il est difficile de répondre à cette question car tout est relatif selon la complexité des avoirs de la personne. S'il n'y a aucun bien, que des montants placés, c'est très facile et rapide de compléter le rapport.

Il est difficile de produire le rapport annuel.



Besoin d'une aide externe.

Proportionnellement plus de tutelles DPJ, sans sûreté, de la DT Montréal, sans CT privé, quelqu'un d'autre que le RL a fait le RA, RL de 60 ans ou plus, le RL et/ou au moins l'un de ses parents sont nés à l'extérieur du Canada.

Sur sa pertinence...

Il est normal de faire un rapport annuel pour rendre compte de ma gestion financière des avoirs de l'enfant que je représente.

n : 204 – non-réponse : 7 %



Encore plus pour ceux qui gèrent mal...

En désaccord car aucun revenu, aucun actif et aucun passif (seul actif compte de banque scolaire).

Répondants mitigés quant à la possibilité de soumettre le RA en ligne

La question a été posée à 188 répondants. Ceux qui ont indiqué NAP ont été inclus dans le groupe en désaccord.

J'aimerais pouvoir soumettre le rapport annuel en ligne.



n : 163 – non-réponse : 13 % dont 12 % n'ont rien coché, en grande majorité n'ayant pas visité le site Web.

Quelques bémols

Au niveau de la forme du RA

Il est difficile de fournir tous les détails demandés dans le rapport annuel.

n : 195 – non-réponse : 11 % dont 5 % NAP

La non-réponse provient davantage des tuteurs datifs, ayant 50 ans ou plus, sans CT privé, sans sûreté ou exemption, il n'y a aucun revenus, avoirs, dépenses ou dettes à gérer.



Au niveau du contrôle

Le Curateur public devrait me laisser plus d'autonomie quant à l'utilisation des fonds de l'enfant que je représente.

n : 173 – non-réponse : 21 % dont 12 % NAP

La non-réponse est plus élevée chez les tuteurs datifs et DPJ, ayant 50 ans ou plus, au moins l'un de ses parents est né à l'extérieur du Canada, sans CT privé et sans sûreté ou exemption, sans revenus, avoirs, dépenses ou dettes à gérer.



Davantage de tuteurs d'enfant de moins de 14 ans sont en accord.

Des placements + rentables auraient pu être faits à son bénéfice.

Parce que le bien de ma fille est important.

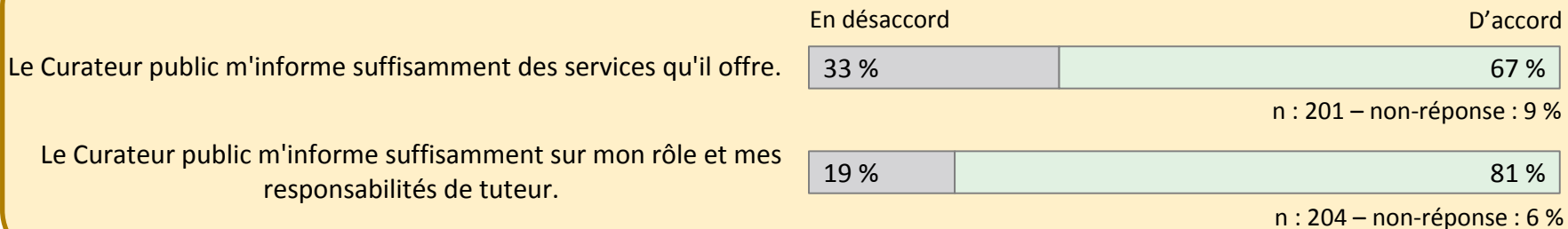
Dans le cas où les avoirs de l'enfant représenté sont peu importants, gelés ou en fiducie, il n'est pas pertinent de faire un rapport de gestion chaque année.

n : 191 – non-réponse : 13 %

Les tuteurs datifs et DPJ, ayant 60 ans ou plus, de la DT Montréal, sans CT privé, sans sûreté ou exemption, ayant 1 ou 2 ans d'ancienneté, ayant 50 ans et plus se sont moins prononcés sur cet énoncé.

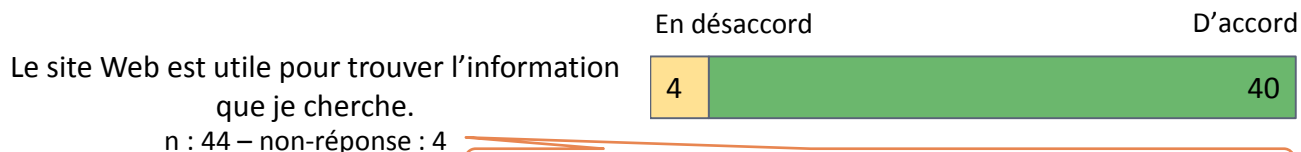


Mais il reste important de leur communiquer dès qu'un changement se produit.

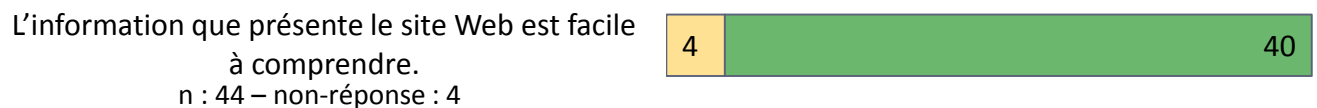


À titre indicatif uniquement – ne pas généraliser - Très petit nombre de répondants

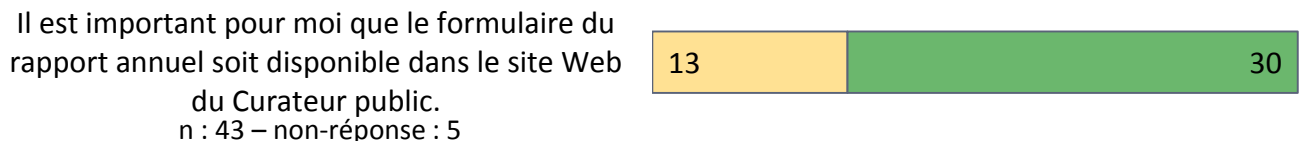
Site Web



Au tout début de la démarche. Je ne me souviens plus du site.



Information tutelle DPJ inexistante.



Avez-vous déjà visité le site Web du Curateur public?

n : 218 – non-réponse : 1 %

78 %

Non.

22 %

Oui.

48 tuteurs

Je n'ai pas Internet.

ANALYSE DES RÉSULTATS

But de la partie sur l'analyse des résultats

Outre les statistiques de base, il est pertinent de savoir quel est le profil des répondants plus satisfaits et des répondants plus insatisfaits. Ainsi, dans la première partie, nous vérifions la relation entre la satisfaction générale et différentes variables grâce au khi².

Les profils des tuteurs selon leur ancienneté font également l'objet d'analyse khi² afin de savoir s'il y a des différences significatives entre les parents devenus tuteurs depuis peu et ceux qui le sont depuis plus longtemps.

Ensuite, les éléments jugés par les tuteurs n'ont pas tous la même importance à leurs yeux. Ainsi, nous utilisons le modèle tétraclasse, expliqué ultérieurement, pour savoir quels sont les aspects les plus importants pour améliorer ou maintenir la satisfaction générale, la facilité à produire le RA et l'utilité du CT. L'analyse qui en résulte permet de prioriser les améliorations à apporter et les réflexions à faire. Voilà ce à quoi s'attarde la deuxième partie des analyses.

LES TESTS KHI²

Les tests khi²

Le khi² est « un test statistique conçu pour déterminer si la différence entre deux distributions de fréquences est attribuable à l'erreur d'échantillonnage (le hasard) ou est suffisamment grande pour être statistiquement significative. »⁶ Ainsi, les tests Khi² permettent de savoir quels sous-groupes se distinguent de l'ensemble ou quels sont les caractéristiques surreprésentées de certains sous-groupes. Ces distinctions devraient alimenter nos réflexions et décisions.

Dans les prochaines pages, il sera question des caractéristiques prédominantes dans l'insatisfaction et dans la satisfaction en général et des attributs surreprésentés des répondants selon leur ancienneté en tant que RL.

⁶ Long Donald, Le chi carré [En ligne] <http://web.umoncton.ca/umcm-longd02/TheorixDownload/chi2.pdf>, Moncton, 2004, p. 2, page consultée le 29 juin 2015.

Influence sur la satisfaction générale

Vu le nombre de répondants total restreint, nous avons seulement fait des Khi² lorsqu'au moins 190 répondants avaient répondu aux deux questions mises en relation (marge d'erreur : 7,0 %).

Sous-groupes proportionnellement plus insatisfaits
(15 % sont insatisfaits en général)

Sous-groupes proportionnellement plus satisfaits
(85 % sont satisfaits en général)

- 74 % sont insatisfaits parmi ceux qui considèrent que le CPQ n'explique pas, de manière satisfaisante, les raisons de ses exigences;
- 60 % parmi ceux qui trouvent que le CPQ ne les a pas assez informés sur leurs rôle et responsabilités;
- 46 % parmi ceux qui trouvent que le CPQ ne les informe pas suffisamment des services qu'il offre;
- 36 % parmi ceux qui trouvent les tâches liées à leur rôle difficiles;
- 35 % parmi ceux qui trouvent le formulaire du RA difficile à remplir;
- 29 % parmi ceux qui ne trouvent pas la démarche claire pour produire le RA;
- 27 % parmi ceux qui pensent qu'il n'est pas normal de faire un RA.

- 98 % sont satisfaits parmi ceux qui pensent que le CPQ les informe suffisamment sur les services qu'il offre;
- 94 % parmi ceux qui considèrent que le CPQ les a suffisamment informés sur leurs rôle et responsabilités;
- 93 % parmi ceux qui trouvent que le CPQ explique de manière satisfaisante les raisons de ses exigences.

Les éléments sans relation avec la satisfaction ou l'insatisfaction...

- | | | |
|--|---|--|
| × La DT responsable du dossier; | × La langue de correspondance; | × Pression supplémentaire ressentie ou non; |
| × L'ancienneté en tant que tuteur; | × Le type de formulaire et de vérification de RA; | × Lien entre le tuteur et l'enfant; |
| × Le type de tutelle (légale, dative ou DPJ); | × Qui gère les biens et a fait le dernier RA; | × Aide bénévole ou non; |
| × Présence d'un conseil de tutelle privé ou non; | × Échange avec son AA ou un AC au cours des 12 derniers mois; | × Âge et scolarité du tuteur; |
| × Présence d'une sûreté ou non; | × Visite du site Web ou non; | × Lieu de naissance du RL et de ses parents. |
| × L'âge de l'enfant représenté; | | |

Comparaison de 3 groupes presque égaux (terciles) répartis selon l'ancienneté en année

1-2 ans (33%)

3-6 ans (35 %)

7-17 ans (32 %)

Informations des bases de données du CPQ

- Tutelles DPJ (63 %)
- Sans CT privé (53 %)
- Sans sûreté ou exemption (67 %)
- Formulaire du RA simplifié (44 %)

Informations des bases de données du CPQ

- Tutelles datives (44 %)
- Jeunes de 13 ans ou moins (46 %)
- Formulaire du RA simplifié (42 %)

Informations des bases de données du CPQ

- Tutelles légales (41 %)
- Présence d'un CT privé (41 %)
- Avec au moins une sûreté ou exemption (42 %)
- Jeunes de 14 ans à 17 ans (45 %)
- Formulaire du RA standard (44 %)

Informations du sondage

- Un autre lien que parent-enfant (49 %)

Informations du sondage

- Ceux qui doivent expliquer plusieurs fois leur situation au CPQ (47 %)
- Un autre lien que parent-enfant (42 %)
- Tuteurs de 50 ans et plus (42 %)

Informations du sondage

- Ils trouvent pertinent de faire un RA même en absence d'avoirs ou lorsque les avoirs sont gelés ou en fiducie (46 %)
- Lien parent-enfant (42 %)
- Tuteurs de 40-49 ans (48 %)

L'ancienneté en tant que tuteur ne révèle pas tellement de différence au niveau des perceptions. Les différences se situent principalement dans les caractéristiques du tuteur ou du régime de protection.

- Les comparaisons ont été faites seulement pour les croisements ayant un minimum de 190 répondants (marge d'erreur : 7 %).

** Seuls les écarts étant égaux ou supérieurs à la marge d'erreur ont été indiqués.

LES ANALYSES TÉTRACLASSES

Le modèle tétraclasse, développé par Sylvie Llosa, est un modèle d'analyse permettant de déterminer la contribution des différents aspects d'un service à la satisfaction des clients ou usagers. Voici la démarche :

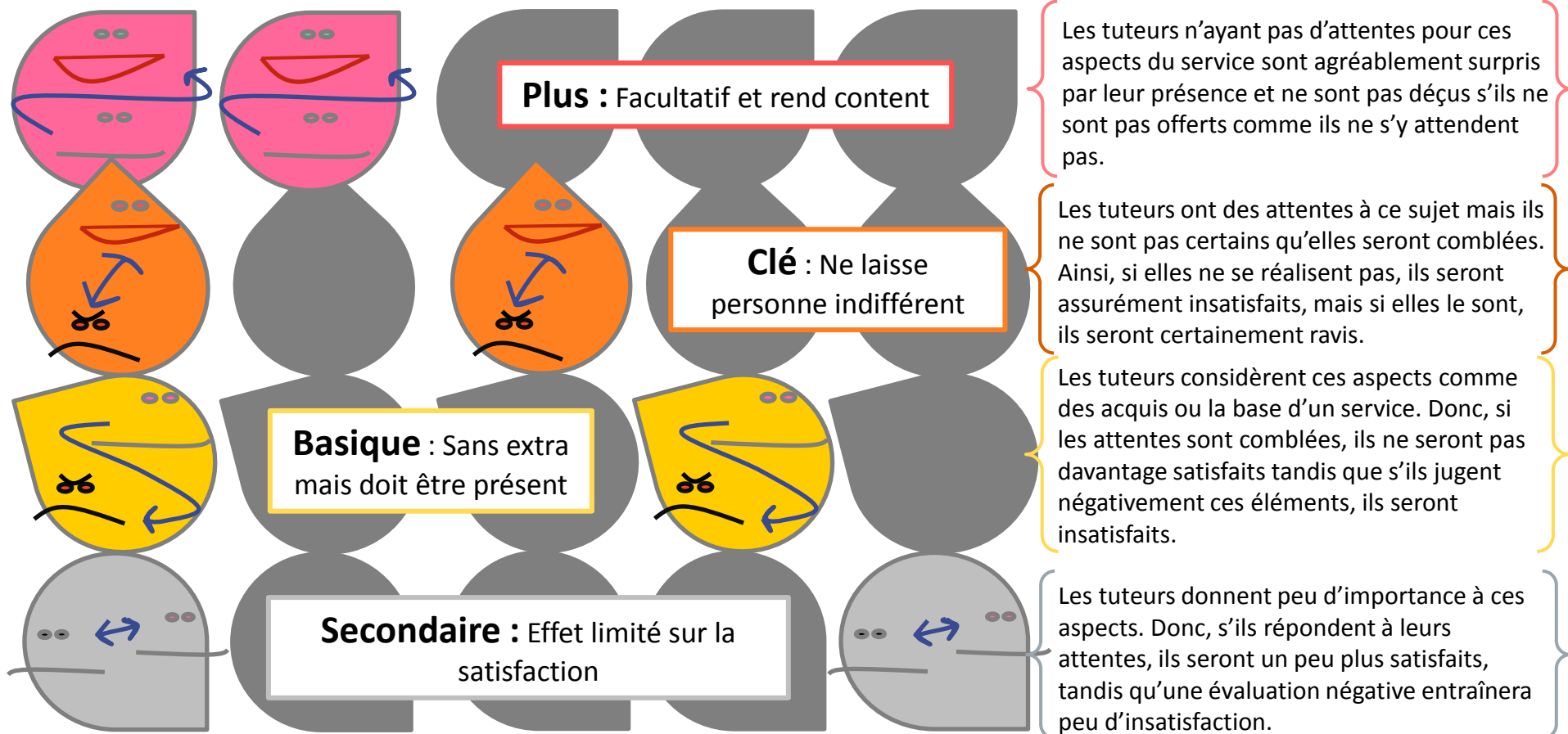
- dans un premier temps, les éléments de service sont déterminés grâce à des groupes de discussion composés de clients ou usagers et, parfois, d'intervenants et d'experts;
- dans un deuxième temps, le questionnaire de consultation est élaboré avec les éléments qui sont ressortis des groupes de discussion;
- par la suite, les clients ou usagers sont interrogés lorsqu'ils ont terminé l'épisode de service, c'est-à-dire qu'il n'y aura plus de demandes, d'échange ou d'autres actions faites en lien avec le service. Le but d'attendre à la fin est de s'assurer que les tuteurs peuvent se prononcer sur tous les aspects du service. Dans le cas de la présente étude, il s'agit de la production du dernier RA et toutes les demandes ou soutien que le CPQ peut faire auprès du RL en lien avec ce sujet. Ainsi, le questionnaire était envoyé lorsque la vérification du RA était terminée et lorsque toutes les recommandations en lien avec celui-ci étaient effectuées;
- à la suite de la consultation, différents calculs sont réalisés à partir des résultats obtenus afin de répartir les différents éléments entre quatre catégories. Ces catégories indiquent l'apport des éléments à la satisfaction ou l'insatisfaction.

Ainsi, ce modèle permet de répondre aux trois questions suivantes :

- sur quoi se fonde le client pour dire qu'il est, ou non, satisfait?
- quelles sont les actions à mener en priorité pour mieux satisfaire le client, par quoi commencer?
- comment arbitrer entre les actions, sous contrainte de budget?⁷

⁷ Sylvie Llosa, « L'analyse de la contribution des éléments du service à la satisfaction : « Un modèle tétraclasse » », *op.cit.*, p. 81.

4 catégories d'éléments de service :



Sur quoi se fonde le tuteur pour dire qu'il est, ou non, satisfait?

Les éléments pouvant amener de l'insatisfaction sont les « Basiques » et les « Clés ». Il faut donc leur accorder une attention particulière. Ceux pouvant créer de la satisfaction sont les « Clés » et les « Plus ». Ici, il faut se concentrer davantage sur les « Clés » comme les « Plus » n'engendrent pas d'insatisfaction.

Quelles sont les actions à mener en priorité pour mieux satisfaire les tuteurs?

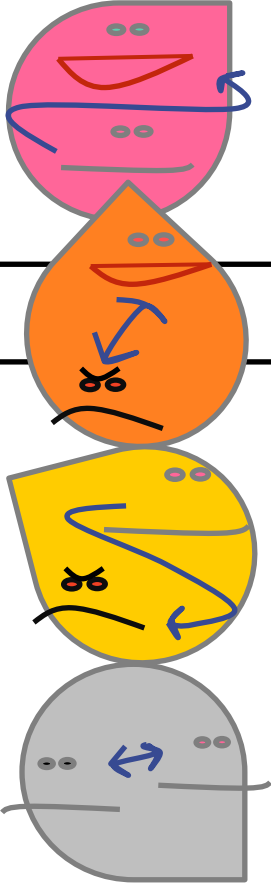
Il faut donner la priorité aux éléments « Basiques » et « Clés » qui ont obtenu moins de 75 % de résultats positifs dans le sondage. Ainsi, les « Basiques » et les « Clés » qui ont obtenu de bons scores devraient être maintenus tels quels étant déjà satisfaisants. Il est important de commencer par les « Basiques » et les « Clés » car ils sont la source d'insatisfaction lorsqu'ils sont jugés négativement.

Comment arbitrer entre les actions sous contrainte de budget?

Ici aussi, l'avantage est donné aux éléments « Basiques » et « Clés » ayant obtenu un score inférieur à 75 %. Les autres éléments « Basiques » et « Clés » obtenant des scores entre 75 % et 80 % devraient retenir l'attention dans un second temps ainsi que les éléments « Plus » qui n'atteignent pas la cible de 75 % d'appréciation positive.

Il faut aussi être vigilant avec les éléments « Plus » ou « Secondaires » ayant une tendance vers les catégories « Basiques » et « Clés ». Leur proximité avec ces catégories pourrait signifier une plus implication dans l'insatisfaction ou la satisfaction des RL.

Enfin, les éléments « Secondaires » devraient être testés de nouveau ultérieurement pour s'assurer qu'ils ne prennent pas de l'importance aux yeux des RL dans l'avenir. Toutefois, ils devraient être les derniers éléments à retenir l'attention dans l'immédiat.



Analyse tétraclasse sur la satisfaction générale

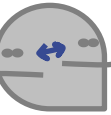
Tétraclasse sur la satisfaction générale



BASIQUES



CLÉS



SECONDAIRES

- Informations sur les services offerts par le CPQ suffisantes
- Autonomie accordée par le CPQ quant à l'utilisation des fonds de l'enfant représenté
- Normal de rendre compte de la gestion des avoirs de l'enfant représenté
- Nécessité d'informer l'enfant de 14 ans et plus de ses avoirs
- Importance de faire participer l'enfant dans la gestion de ses avoirs
- Aisance pour parler avec l'enfant de ses avoirs

- Informations du CPQ sur le rôle et les responsabilités du tuteur suffisantes
- Explications justifiant les exigences du CPQ satisfaisantes
- Facilité à accomplir les tâches liées au rôle de tuteur

- Nécessité d'expliquer plusieurs fois sa situation au CPQ
- Pression supplémentaire ressentie depuis qu'ils sont devenus tuteurs
- Pertinence de faire un RA chaque année lorsque l'enfant a peu d'avoirs ou ils sont gelés ou en fiducie
- Facilité à produire le RA
- Possibilité de soumettre le RA en ligne
- Rassurant d'avoir un AA



PLUS

Interprétation des résultats – Catégorie « Clé »

| Aspects | Ceux qui ont jugé négativement cet aspect en sont plus insatisfaits | Ceux qui ont jugé positivement cet aspect en sont davantage satisfaits |
|--|--|---|
| Information suffisante du CPQ sur le rôle et les responsabilités du tuteur | Un tuteur sur cinq pense que le CPQ devrait l'informer davantage à ce sujet, ce qui crée de l'insatisfaction. | La majorité des tuteurs considèrent que le CPQ les informe assez sur leurs responsabilités ce qui augmente leur satisfaction. |
| Explications justifiant les exigences du CPQ satisfaisantes | Les tuteurs espèrent savoir les raisons des demandes du CPQ et 15 % d'entre eux jugent que ce n'est pas le cas ce qui les insatisfait. | Lorsque les RL comprennent pourquoi le CPQ exige quelque chose d'eux, ils sont satisfaits, ce qui est le cas pour 85 % d'entre eux. |

Interprétation des résultats – Catégorie « **Clé** » tendant vers la catégorie « **Basique** »

| Aspect | Ceux qui ont jugé négativement cet aspect en sont plus insatisfaits | Ceux qui ont jugé positivement cet aspect en sont davantage satisfaits |
|---|--|--|
| Facilité à accomplir les tâches liées au rôle de tuteur | Un tuteur sur dix considère ses tâches difficiles, ce qui le mécontente. Heureusement, seulement trois tuteurs trouvent leurs tâches tout à fait difficiles. | La grande majorité des tuteurs trouvent leurs tâches plutôt ou tout à fait faciles, ce qu'ils apprécient. Toutefois, vu la tendance vers le basique, ils ont peut-être également tendance à penser que c'est normal. |

Interprétation des résultats – Catégorie « **Plus** »

| Aspects | Ceux qui ont jugé négativement cet aspect n'en sont pas plus insatisfaits | Ceux qui ont jugé positivement cet aspect en sont davantage satisfaits |
|--|--|---|
| Informations sur les services offerts par le CPQ suffisantes | Le tiers des répondants pensent qu'il n'est pas suffisamment informé sur les services offerts. Heureusement, cela ne crée pas d'insatisfaction. | Les deux tiers des répondants pensent que l'information donnée est suffisante ce qui augmente leur satisfaction. |
| Autonomie accordée par le CPQ quant à l'utilisation des fonds de l'enfant représenté | Ceux qui souhaiteraient avoir plus d'autonomie dans la gestion des fonds n'avaient pas d'attentes à ce sujet, ce qui peut être dû aux exigences de la loi et au rôle de surveillance du CPQ. Donc, ils n'en sont pas insatisfaits. | Six tuteurs sur dix pensent qu'ils ont assez d'autonomie pour gérer les biens de l'enfant qu'ils représentent ce qui les satisfait. |
| Normal de rendre compte de la gestion des avoirs de l'enfant représenté | Les tuteurs ne ressentent pas d'insatisfaction à l'égard du CPQ lorsqu'ils considèrent qu'il n'est pas normal de rendre compte de leur gestion. Ceci est peut-être dû au fait qu'il s'agit d'une obligation législative. | Quatre tuteurs sur cinq pensent que c'est normal de rendre des comptes et ils sont satisfaits de le faire. |

Interprétation des résultats – Catégorie « Plus »

| Aspects | Ceux qui ont jugé négativement cet aspect n'en sont pas plus insatisfaits | Ceux qui ont jugé positivement cet aspect en sont davantage satisfaits |
|---|--|---|
| Nécessité d'informer l'enfant de 14 ans et plus de ses avoirs | La perception du tuteur à ce sujet ne crée pas d'insatisfaction mais il sera davantage satisfait s'il croit que c'est nécessaire d'informer le jeune, ce qui est le cas des 2/3 des répondants. | |
| Importance de faire participer l'enfant dans la gestion de ses avoirs | Près de 40 % des répondants pensent que ce n'est pas important, ce qui ne les rend pas insatisfaits. Certains facteurs, comme l'âge de l'enfant ou le fait que ce soit facultatif, peuvent expliquer que cet aspect se retrouve dans les « Plus ». | Ceux qui pensent que c'est important sont davantage satisfaits. Ils apprécient peut-être l'intérêt accordé également par le CPQ à ce sujet. |

Interprétation des résultats – Catégorie « Plus » tendant vers la catégorie « Clé »

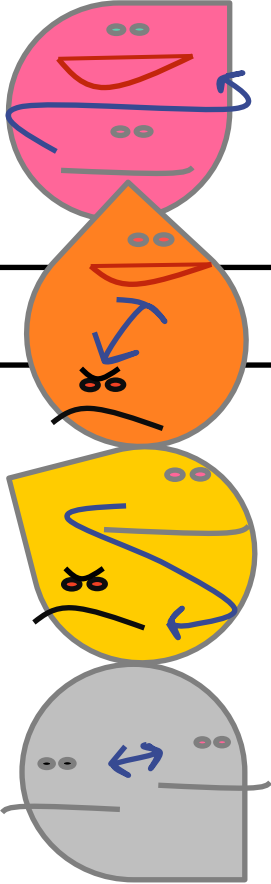
| Aspect | Ceux qui ont jugé négativement cet aspect en sont plus insatisfaits | Ceux qui ont jugé positivement cet aspect n'en sont pas davantage satisfaits |
|---|---|---|
| Aisance pour parler avec l'enfant de ses avoirs | Près d'un tuteur sur cinq ne se sent pas à l'aise de parler avec l'enfant de ses avoirs. Cela ne devrait pas créer d'insatisfaction mais la tendance vers la catégorie « Clé » indique que cet élément pourrait amener un certain mécontentement. | La majorité des tuteurs se sent à l'aise de discuter avec le jeune représenté de ses avoirs ce qui contribue à leur satisfaction. |

Interprétation des résultats – Catégorie « Secondaire »

| Aspects | Ceux qui ont jugé négativement cet aspect sont un peu plus insatisfaits | Ceux qui ont jugé positivement cet aspect sont un peu plus satisfaits |
|--|---|--|
| Nécessité d'expliquer plusieurs fois sa situation au CPQ | Un répondant sur cinq a indiqué qu'il devait expliquer plusieurs fois sa situation au CPQ. Heureusement, cela engendre peu d'insatisfaction. | La majorité des tuteurs n'ont pas à expliquer plusieurs fois leur situation, ce qui les contente un peu. |
| Pertinence de faire un RA chaque année lorsque l'enfant a peu d'avares ou ils sont gelés ou en fiducie | Les deux tiers des répondants pensent effectivement qu'il n'est pas nécessaire de faire un rapport chaque année dans ces situations. Par contre, cela les mécontente peu. | Le tiers des répondants considère que c'est pertinent, mais en est seulement un peu satisfait. |
| Facilité à produire le RA | Étonnamment peut-être, la facilité à produire le RA n'est pas déterminante dans le niveau de satisfaction. Ainsi, si c'est difficile, ils en seront seulement un peu mécontents. Il se pourrait que les RL ne pensent pas que c'est la faute du CPQ si c'est difficile si le formulaire et la démarche sont jugés positivement. | La facilité à produire le rapport annuel engendrera peu de satisfaction pour la plupart. |
| Possibilité de soumettre le RA en ligne | 55 % des tuteurs voudraient soumettre le RA en ligne alors que ce n'est pas possible, ce qui les insatisfait un peu. | 45 % des tuteurs ne souhaitent pas transmettre le RA en ligne et ils en sont un peu plus satisfaits des services du CPQ. |
| Rassurant d'avoir un AA * N'inclut pas les 5 % des répondants ne croyant pas avoir d'AA. | Peu de tuteurs ne trouvent pas rassurant d'avoir un agent d'aide et cela les insatisfait peu. | Près de la totalité des répondants, 90 %, sont rassurés d'avoir un agent d'aide. Toutefois, cette mesure crée peu de satisfaction. |

Interprétation des résultats – Catégorie « **Secondaire** » tendant vers la catégorie « **Plus** »

| Aspect | Ceux qui ont jugé négativement cet aspect sont un peu plus insatisfaits | Ceux qui ont jugé positivement cet aspect sont un peu plus satisfaits |
|--|--|---|
| Pression supplémentaire ressentie depuis qu'ils sont devenus tuteurs | Le tiers des répondants ressent de la pression supplémentaire, mais peu d'insatisfaction en résulte. | Ceux qui ne ressentent pas de pression supplémentaire sont un peu plus satisfaits. La proximité de cet élément avec la catégorie « plus » peut en faire une source de satisfaction plus importante pour certains. |



Analyse tétraclasse sur la facilité à produire le rapport annuel



BASIQUES

CLÉS



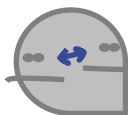
- Clarté de la démarche à suivre pour produire le RA
- Facilité à remplir le formulaire du RA

- Facilité à fournir tous les détails demandés dans le RA



PLUS

SECONDAIRES

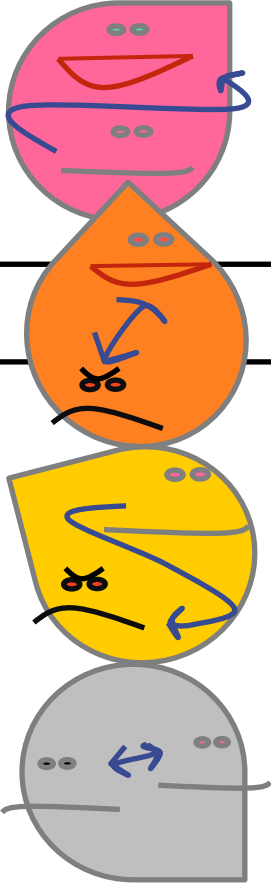


Interprétation des résultats – Catégorie « **Basique** »

| Aspects | Ceux qui ont jugé négativement cet aspect trouvent plus difficile de produire le RA | Ceux qui ont jugé positivement cet aspect ne trouvent pas plus facile de produire le RA |
|--|---|--|
| Clarté de la démarche à suivre pour produire le RA | Peu de tuteurs ne trouvent pas la démarche claire. Pour ceux-ci, toutefois, cette tâche est plus difficile. | Près de la totalité des tuteurs trouvent la démarche claire. Toutefois, ce n'est pas un aspect facilitant à leurs yeux, c'est le minimum que le CPQ doit fournir. |
| Facilité à remplir le formulaire du RA | Un tuteur sur dix trouve le formulaire difficile à remplir ce qui complique sa tâche. | La grande majorité des tuteurs ne rencontre pas de problèmes avec le formulaire. Par contre, ce n'est pas considéré comme un aspect qui rend leur tâche plus facile, mais bien comme un impératif. |

Interprétation des résultats – Catégorie « Plus »

| Aspect | Ceux qui ont jugé négativement cet aspect ne trouvent pas plus difficile de produire le RA | Ceux qui ont jugé positivement cet aspect trouvent plus facile de produire le RA |
|---|--|--|
| Facilité à fournir tous les détails demandés dans le RA | Deux tuteurs sur cinq trouvent difficile de fournir les détails demandés. Toutefois, comme ils doivent fournir des détails, ils ne considèrent pas que c'est un aspect contribuant à rendre la production difficile. | La facilité à fournir les détails est considérée comme un élément facilitant la production du RA car les tuteurs sont conscients qu'ils doivent fournir des détails et, lorsque c'est facile, cela rend leur tâche plus aisée. |



Analyse tétraclasse sur l'utilité du conseil de tutelle



BASIQUES

CLÉS



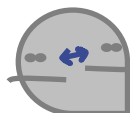
- Intérêt du CT pour le tuteur dans l'accomplissement de son rôle
- Soutien des membres du CT lorsque le tuteur a des décisions difficiles à prendre
- Perception de l'ampleur des comptes à rendre au CT

- Pertinence des rencontres annuelles du CT



PLUS

SECONDAIRES



Interprétation des résultats – Catégorie « Plus »

| Aspects | Ceux qui ont jugé négativement cet aspect ne trouvent pas le CT moins utile | Ceux qui ont jugé positivement cet aspect trouvent le CT plus utile |
|--|--|---|
| Intérêt du CT pour le tuteur dans l'accomplissement de son rôle | Les tuteurs n'ont pas d'attente au sujet de l'intérêt que devrait lui accorder le CT en tant que représentant. Ainsi, ils ne le trouvent pas moins utile s'il n'en démontre pas. | Quatre tuteurs sur cinq indiquent que le CT démontre de l'intérêt à leur rôle de RL, et par le fait même, le trouvent plus utile. |
| Soutien des membres du CT lorsque le tuteur a des décisions difficiles à prendre | Les tuteurs ne s'attendent pas à ce que le CT les épaulé dans la prise de décision. Ainsi, ils ne pensent pas qu'il est moins utile quand il ne le fait pas. | Le CT est jugé plus utile quand il épaulé le tuteur lorsque des décisions difficiles doivent être prises. C'est le cas pour près de 80 % des tuteurs. |
| Perception de l'ampleur des comptes à rendre au CT | Les tuteurs savent qu'ils doivent rendre des comptes au CT selon la loi. Ils ne l'estiment pas moins utile s'ils trouvent qu'ils doivent trop lui en rendre. Par contre, les tuteurs le trouvent plus utile s'ils pensent qu'ils n'ont pas trop de comptes à lui rendre. Il se pourrait qu'il ne soit pas perçu comme un obstacle au bon déroulement de la représentation dans ces cas-là. | |

Interprétation des résultats – Catégorie « Secondaire »

| Aspect | Ceux qui ont jugé négativement cet aspect trouvent le CT un peu moins utile | Ceux qui ont jugé positivement cet aspect ne trouvent pas le CT un peu plus utile |
|---|---|---|
| Pertinence des rencontres annuelles du CT | Cet élément joue peu sur la perception d'utilité du CT. | |

Remarque générale sur les éléments en lien avec le CT :

54 % des tuteurs ne trouvent pas le CT utile alors qu'ils fournissent tous les documents requis au CPQ et ce, même si la majorité indique que le CT leur accorde de l'intérêt (80 %), l'épaulé lorsque nécessaire (79 %) et ne demande pas trop de comptes (73 %). De plus, aucun des éléments du modèle tétraclasse n'augmentait cette perception d'inutilité. Donc, d'autres facteurs pourraient expliquer cette inutilité perçue. Par exemple, le fait d'être le parent de l'enfant représenté, considérant que les conseils de tutelle sont en majorité formés dans les tutelles légales (89 %).

Aucune analyse tétraclasse n'a été faite pour les éléments concernant l'AA, l'AC et le site Web, car les nombres de répondants sont trop petits.

COMMENTAIRES REÇUS

But de la partie sur les commentaires reçus

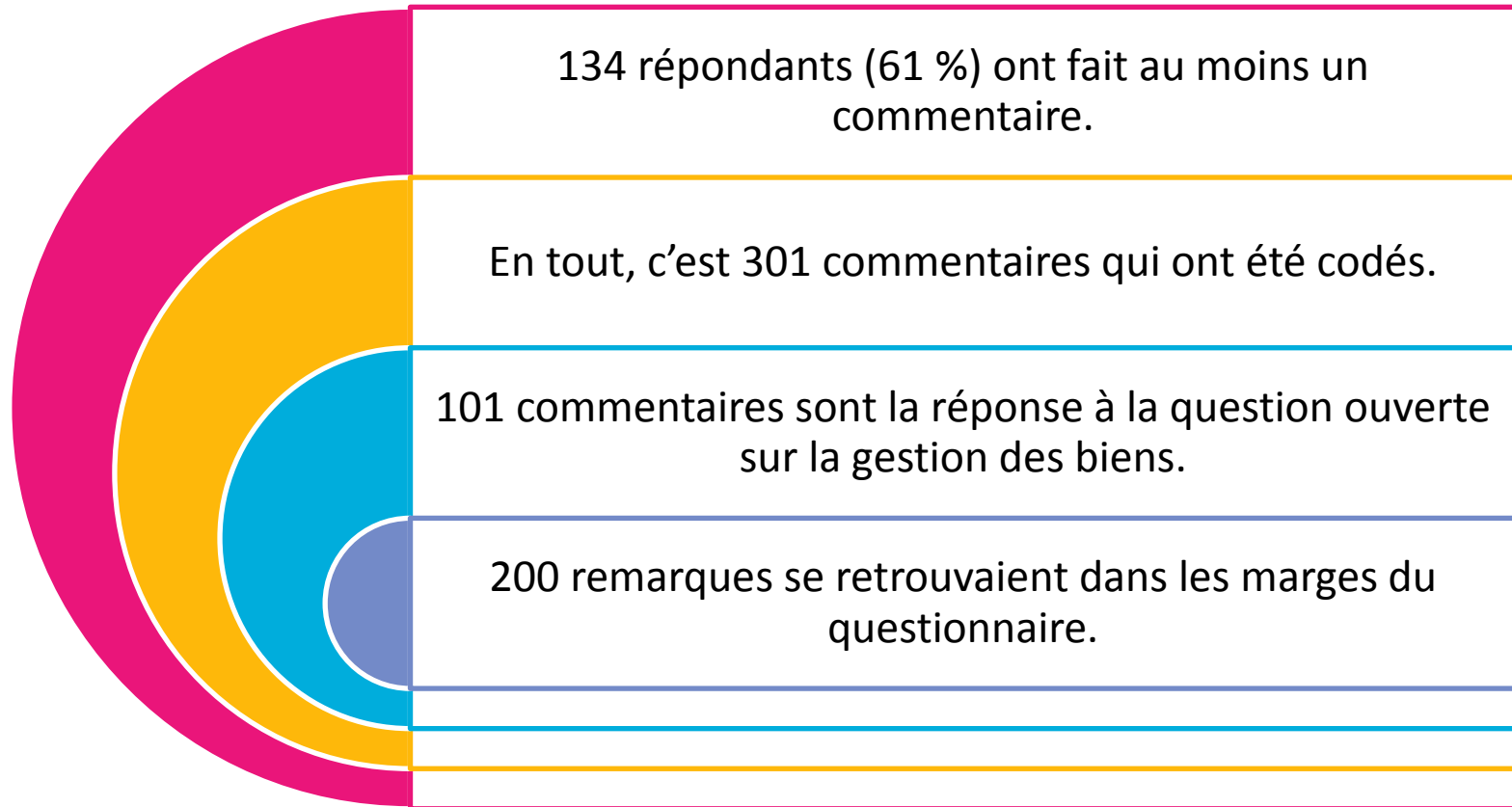
Une question ouverte était posée aux tuteurs :

« Si vous pouviez améliorer un aspect de la gestion des biens de l'enfant que vous représentez, qu'il soit relié ou non au Curateur public, quel serait-il? »

Plusieurs répondants ont répondu à cette question et un regroupement par thèmes est présenté dans les prochaines pages ainsi que des exemples de réponses reçues.

Ces réponses écrites permettent de mieux comprendre ce que les tuteurs apprécient, leurs préoccupations et leurs besoins. Toutefois, il faut se garder de généraliser ces commentaires car ils ne sont pas représentatifs de l'ensemble des répondants. Il faut plutôt s'en servir comme source de réflexion et tenir compte des résultats au sondage.

Vue d'ensemble



Le codage des pages suivantes porte uniquement sur la réponse donnée à la question ouverte.

Question ouverte sur la gestion des biens du jeune représenté

27 commentaires en lien avec la gestion des biens

- 7 voudraient que l'utilisation des fonds soit adaptée à la situation du parent ou l'âge de l'enfant.
- 7 demandent à ce que les exigences ou les contraintes pour utiliser les fonds de l'enfant soient diminuées.
- 5 souhaiteraient que les restrictions quant aux placements soient améliorées ou diminuées pour permettre plus de rendement, surtout quand les placements sont présumés sûrs ou qu'ils sont suggérés par l'institution financière.

21 commentaires en lien avec le rôle de tuteur

- 10 aimeraient avoir davantage d'informations surtout sur la gestion des biens, leurs droits et leur rôle de tuteur.
- 4 souhaiteraient bénéficier de sources de revenus supplémentaires ou désireraient être informés des déductions disponibles.

19 commentaires en lien avec le CPQ

- 8 appréciaient les services de l'AA, 4 de façon positive, autant de façon négative.
- 6 indiquaient que le CPQ n'avait pas assez fait preuve de compréhension, donner assez d'aide, de soutien, surtout lors de décès ou de successions.

14 commentaires en lien avec l'implication du jeune dans la gestion de ses avoirs ou le transfert de ceux-ci à la majorité

- 10 considèrent que 18 ans c'est trop jeune pour remettre le patrimoine au jeune adulte, qu'il faudrait attendre à 21 ans ou plus ou échelonner la remise dans le temps.
- 3 indiquent qu'ils ne veulent pas informer le jeune de 14 ans, qu'ils préfèrent attendre qu'il ait 18 ans ou 21 ans.
- 2 expriment leur inquiétude sur la façon d'informer le jeune de son patrimoine et demandent des outils pour savoir comment le préparer.

14 commentaires généraux

- 10 indiquent que tout va bien, qu'ils sont satisfaits.
- 4 disent qu'ils n'ont aucun commentaire à faire, que ça ne s'applique pas.

11 commentaires en lien avec le RA

- 5 considèrent le RA inutile ou voudraient le produire moins souvent.

Question ouverte sur la gestion des biens du jeune représenté (suite)

10 commentaires en lien avec le CT

- 5 trouvent que le CT n'est pas nécessaire.
- 4 indiquent qu'ils sont en conflit avec le CT.

6 commentaires en lien avec d'autres intervenants que ceux du CPQ

- 6 indiquent que les intervenants d'autres organisations ne sont pas assez informés ou qu'ils ne répondent pas correctement aux demandes.

Gestion des biens : manque d'informations et trop de restrictions

- Je trouve que la banque n'est pas bien informée, pour aider un tuteur, sur les placements pour un enfant en bas âge, à long terme, mais il y avait aussi des restrictions de la Curatelle pour les placements. Merci.
- Avoir plus de ressources ou informations pour pouvoir bien gérer l'argent et pouvoir faire plus de profit pour les gels ou placements. Moi, je ne connais rien aux placements et je trouve ça très dur de choisir lequel est le mieux. Merci!
- Je trouve complexe devoir refaire chaque année une demande de gel de fonds. Il devrait exister une façon plus simple pour administrer les gros montants qui sont aux enfants et ceux qui proviennent d'indemnités (SAAQ dans mon cas).
- Dans notre cas, ma fille aurait pu bénéficier de meilleurs placements si la latitude avait été permise. Notre planificatrice a agi selon les règles, mais aurait pu faire plus pour XXXXX s'il lui avait été permis de le faire — tout aussi sécuritaires — mais meilleurs placements. Tant d'années pour ne retirer presque rien comparé à ce qu'elle aurait pu faire pour XXXXX durant ses 18 ans à s'occuper d'elle. :(
- J'aimerais dire au Curateur public de permettre à un tuteur qui est à la fois parent de l'enfant représenté qu'un montant soit prélevé chaque année pour aider le parent pour subvenir aux besoins scolaires de l'enfant. Merci. C'est un montant laissé par le parent défunt pour nous permettre de continuer à vivre. Pas pour tout garder pour l'enfant et galérer seul.

Rapport annuel : inutile, à simplifier ou à modifier

- J'ai placé l'argent de mon fils dans des placements sans risques et même sans avoir à rendre de comptes au Curateur public, je ferais la même chose... C'est une perte de temps pour moi et d'argent pour les contribuables qui paient pour toute cette paperasse inutile! (Dans mon cas précis!).
- Lorsque les biens sont en argent et gelés dans un compte bancaire, nous pourrions fournir uniquement les pièces justificatives dans le cas de demandes relatives à des ponctions d'argent qui dépasseraient ce à quoi nous avons droit. * Mon agente est une personne très sympathique.
- Une tenue de livres spécifique à la tutelle subventionnée d'un enfant de la Protection de la jeunesse. Le rapport annuel général ne s'applique pas à la réalité d'une tutelle subventionnée.

Implication du jeune et remise du patrimoine : une grande préoccupation

- À compter de 17 ans, l'ado devrait être impliqué dans le processus de la gestion de ses avoirs (obligatoirement) de façon à le responsabiliser (le préparer) pour ses 18 ans. Un document pourrait être préparé à cet effet. Ce document comprendrait une foule d'informations : ex. je fais mon premier chèque, je fais mon premier reçu, etc.
- Mon seul grand souci c'est de savoir comment, lorsqu'il aura l'âge, de lui expliquer la somme d'argent importante qu'il possède, et j'ai peur qu'il ne s'en serve pas de la bonne manière, qu'il dérape autrement dit. C'est vraiment ce qui m'inquiète le plus par rapport à cet héritage.
- Je considère que 14 ans, c'est trop tôt pour informer l'enfant de ses avoirs. Puis je considère aussi que de lui laisser la responsabilité de ses avoirs à 18 ans..... ce n'est pas toujours une bonne idée. À 18 ans, certains enfants ne sont pas assez responsables pour gérer l'argent. En tant que tuteur, je devrais avoir la possibilité de lui laisser une partie de son argent et de placer le reste afin d'éviter qu'il dépense tout de façon irresponsable.
- Donner à l'enfant la moitié de ses biens à 18 ans et le reste à 21 ans!

Rôle du CPQ

- Rencontre face à face avec les deux parties pour expliquer les rôles et répondre aux questions. Pour ma part, la meilleure qui mérite un cinq étoiles chez vous et ce en tous points c'est XXXXX XXXXX.
- Le seul moment où j'ai été déçue de la curatelle : 1) Lors de la mort de mon conjoint, j'ai senti un manque d'humanité. J'aurais aimé plus d'empathie dans les débuts.
- Nous aider un peu plus sur la façon de procéder étape par étape dans le règlement d'une succession compliquée comme la mienne. Plus de ressources seraient nécessaires. Très difficile de gérer les problèmes judiciaires reliés au règlement d'une succession. Et surtout les délais.
- Le liquidateur du testament de la mère de ma fille ne respecte pas les volontés exprimées au testament. Il y avait 35 000 \$ qu'il devait remettre au tuteur (moi) au nom de ma fille. Apparemment qu'il n'en reste que 25 000 \$ à cause de frais de toutes sortes. Pourquoi le Curateur n'intervient pas pour protéger ses avoirs?? Si oui, je dois répondre pourquoi le liquidateur qui gère cette somme ne doit pas répondre au Curateur??

Rôle de tuteur

- Personnellement, je déteste l'appellation tuteur. Surtout pour mon enfant. Je suis sa mère. J'ai encore l'impression de vivre sous la pression supplémentaire du rôle de tuteur. Le simple mot me donne encore de la rage au cœur. Je n'aime pas avoir des gens qui mettent le nez dans ma vie privée. Encore moins pour l'administration des Biens et argents de mon enfant. Ça transgresse ma vie privée.
- Comme elle n'avait pratiquement rien quand la D.P.J. l'a enlevée de son foyer, je pourvois à tous ses besoins. Avant que je sois tuteur, je lui procurais tout ce qu'elle avait besoin. Je pense qu'elle ne manque de rien.
- Encore là, c'est relatif je gère les biens de mon fils, je veux le meilleur pour lui, donc pas de pression pour moi aucun intérêt à toucher son argent pour lequel nous nous sommes battus pour qu'il soit compensé suite à une erreur médicale. Je ne gère pas un inconnu ou un autre membre de la famille.

Conseil de tutelle

- Le Curateur devrait voir au rôle du Conseil de tutelle. Qu'il soit informé plus clairement. Cela éviterait des prises de bec avec le tuteur.
- Je trouve inutile que je doive faire un conseil de tutelle car l'argent de ma fille est gelé depuis qu'elle l'a reçu. Personne ne peut aller sortir l'argent de ce compte. Un notaire coûte cher et je trouve ça inutile.
- J'aurais aimé ne pas avoir eu affaire avec un notaire et directement avec le Curateur car cela a coûté très cher de former le Conseil de famille par un notaire plus ou moins expérimenté.

CONCLUSION

Conclusion

L'étude de satisfaction auprès des tuteurs de personnes mineures, volet rapport annuel, nous permet de conclure que le taux de satisfaction de 75 % visé dans le plan stratégique 2012-2015 a été dépassé étant donné que 85 % des tuteurs se sont déclarés plutôt ou tout à fait satisfaits envers les services offerts.

Outre la satisfaction générale envers les services offerts, les aspects « Basiques » (sans extra mais doivent être présents) et « Clés » (ne laissent personne indifférent) suivants obtiennent des taux d'appréciation positive de 75 % ou plus : tâches faciles à accomplir, informations suffisantes sur le rôle et les responsabilités du tuteur, explications suffisantes sur les exigences, démarche claire pour produire le RA et facilité à remplir le formulaire du RA.

L'aisance à parler avec l'enfant de ses avoirs est un élément « plus » près de la catégorie « Clé ». Près des deux tiers des tuteurs ont indiqué qu'ils se sentent à l'aise et cette proportion monte à 75 % lorsque le jeune a 13 ans ou plus. Cet aspect pourrait tout de même alimenter les réflexions, particulièrement en lien avec les inquiétudes générées par la perspective de remettre le patrimoine au jeune à l'âge de 18 ans et l'aide qui est demandée.

L'information offerte sur les services du CPQ obtient pour sa part un score de 67 %. Il s'agit d'un élément « plus » mais une relation forte avec la satisfaction et l'insatisfaction est ressortie lors des tests χ^2 . Les résultats poussent ainsi à porter une attention particulière à l'information offerte, qui est également une source importante de satisfaction ou d'insatisfaction, plus particulièrement au sujet du rôle et des responsabilités du tuteur, des explications justifiant les demandes du CPQ et des services offerts par le CPQ.

De plus, l'information concernant la perception du CT est troublante et requiert qu'on s'y attarde. En effet, plus de la moitié des tuteurs le trouvent inutile dans un contexte où la grande majorité des régimes ayant un CT sont des tutelles où le parent représente son enfant.

Plusieurs analyses n'ont pu être faites vu le petit nombre de répondants et il ne faut pas oublier qu'il s'agit davantage d'une consultation que d'un sondage représentatif.

Terminons en soulignant les bons scores obtenus par les AA et les AC auprès des répondants qui ont échangé avec eux, ainsi que l'appréciation positive du site Web par 22 % de ceux l'ayant visité.

ANNEXE
QUESTIONNAIRE

Le questionnaire utilisé auprès des tuteurs de personnes mineures est disponible sur demande.

Il a été également traduit en anglais et envoyé aux tuteurs avec qui le CPQ correspond en anglais.