

Le Point

Le bulletin destiné aux collaborateurs des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des autres ressources d'hébergement

Publié par

Le Curateur public
du Québec

À la rencontre de la personne

Complices dans la protection des majeurs inaptes - Une entrevue croisée CPQ-RSSS

Elles sont des vis-à-vis pour la protection de majeurs inaptes, la première pour le CSSS de la Vieille-Capitale, la seconde, au Curateur public du Québec (CPQ). Elles ont toutes deux accepté de témoigner de leur expérience en se prêtant au jeu de l'entrevue croisée, en compagnie de notre collègue de la Direction des communications au CPQ et collaboratrice du *Point*, Héloïse Gazaille La Rue, qui les a rencontrées dans les bureaux du siège social du CSSS, à l'Édifice du Sacré-Cœur, à Québec.

Le Point : Comment percevez-vous la collaboration entre le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et le CPQ depuis la désignation de répondants du Curateur public dans les agences et les établissements de santé et de services sociaux du Québec?

Francine Drouin : Je dirais qu'on a une meilleure compréhension de nos rôles respectifs. Le fait d'avoir un vis-à-vis avec qui l'on peut parler rapidement nous facilite la vie. On parle le même langage, on utilise les mêmes termes, alors les choses se règlent beaucoup plus efficacement. Et on travaille avec le même objectif : l'intérêt du client. (Suite p. 2)

Complices dans la protection des majeurs inaptes – Une entrevue croisée CPQ-RSSS p. 1

Le Guide de référence se refait une beauté p. 4

Le Point sur... les accidents et les incidents p. 5

La réflexion sur la protection des personnes inaptes : des pistes de solutions sont à l'étude p. 6

Les brèves p. 7

Le Point, une source d'information sur la protection des personnes inaptes

Personne-ressource ou pivot?

On le sait, chaque organisme a son vocabulaire propre et l'on peut parfois perdre son latin à tenter de comprendre les titres de fonctions. Alors...
Personne-ressource? Pivot? Répondant? Intervenant?

En fait, même si ces termes sont considérés comme des synonymes, le Curateur public a choisi de désigner **personnes-ressources** les **intervenants** du réseau de la santé et des services sociaux qui ont suivi la formation. Ces personnes, lorsqu'elles ont elles-mêmes besoin d'aide, peuvent faire appel à leur **répondant** au Curateur public. Ainsi, M^{me} Drouin, de la Direction territoriale Est du Curateur, est la répondante de M^{me} Lavigne, personne-ressource du Curateur public au CSSS Vieille-Capitale.

Il va de soi qu'une personne peut porter plus d'un chapeau et être à la fois la personne-ressource du Curateur public et le pivot du réseau dans d'autres fonctions. C'est pourquoi le terme « pivot » s'immisce souvent dans nos échanges, comme en fait foi l'entrevue avec M^{mes} Lavigne et Drouin. Bref, personne-ressource, pivot, répondant ou intervenant, ce qui compte, c'est la qualité des collaborations qui s'établissent entre le Curateur public et le réseau de la santé et des services sociaux.

Sandra Lavigne : Je suis d'accord avec M^{me} Drouin : nous avons une bonne collaboration. La concertation est essentielle pour assurer un partenariat optimal. Dans le cadre de nos mandats, nous avons une responsabilité partagée. Actuellement, je suis très satisfaite et je trouve qu'il y a de l'ouverture. Par exemple, dans les situations complexes nous pouvons nous asseoir ensemble et partager nos visions, nos perceptions et échanger sur nos différents mandats.

Le Point : À quelle fréquence devez-vous communiquer sur les dossiers de majeurs inaptes?

Francine Drouin : Presque chaque jour!
Sandra Lavigne : Toutes les semaines, assurément!

Francine Drouin : Bref, on est très souvent en contact.

Le Point : Selon vous, quels avantages les personnes représentées retirent-elles du rapprochement de vos instances respectives, et de quelle façon cela modifie-t-il la situation par rapport à votre travail?

Francine Drouin : Depuis l'entrée en fonction des personnes-ressources, j'ai remarqué une meilleure compréhension des rôles respectifs. Cela évite les contradictions puisqu'on comprend mieux comment chacun doit intervenir auprès des personnes inaptes. Maintenant, les intervenants se réfèrent à la personne-ressource, qui peut les aider et leur transmettre l'information requise.

Sandra Lavigne : Oui, d'ailleurs aujourd'hui, le personnel connaît le rôle de la personne-ressource ainsi que les documents de référence, comme les documents disponibles sur le site Web du Curateur public. Nous pouvons facilement nous y référer lorsqu'on traite d'une question concernant la protection de majeurs inaptes. Je pense

aussi qu'il y a une volonté de collaborer en tenant compte de nos responsabilités et de nos mandats respectifs. Dans l'intérêt de l'utilisateur, nous cherchons toujours la meilleure option, le meilleur service en fonction des différents enjeux et des besoins de ce dernier.

Francine Drouin : Parfois, il y a des délais et cela fait partie de la réalité. Mais on trouve toujours des solutions! Grâce au partenariat avec les personnes-ressources, on a une vision globale du besoin du majeur inapte et on trouve des services qui s'adaptent le mieux possible à toutes les dimensions de sa situation.

Sandra Lavigne : Agir dans l'intérêt de la personne nécessite un travail de partenariat. La structure de collaboration mise en place par le Curateur public et le ministère de la Santé et des Services sociaux - et dont les personnes-ressources du RSSS et les répondants du Curateur font partie - permet d'assurer une coordination efficace des acteurs.

Le Point : Chacune d'entre vous doit répondre aux interrogations du personnel du réseau en matière de régimes de protection publics. Quels sont les principaux thèmes sur lesquels on vous sollicite?

Sandra Lavigne : Il s'agit surtout de consultations ponctuelles, en lien avec des situations plus complexes traitant par exemple de maltraitance, de besoin de protection ou d'utilisateurs difficiles à rejoindre. Pour ces types de situations, je suis en collaboration étroite avec les coordonnateurs professionnels qui soutiennent les intervenants au quotidien. Il y a aussi des questions liées à des éléments concrets de l'évaluation psychosociale. Des questions cliniques, mais aussi des questions touchant des enjeux éthiques. Parfois, les intervenants sont déchirés entre les

valeurs : la protection de l'individu par rapport aux décisions qu'il souhaite prendre, la responsabilisation, la préservation de l'autonomie...

Francine Drouin : Pour ma part, je suis évidemment très à l'écoute lorsqu'il y a présomption d'inaptitude et possibilité d'ouverture d'un régime de protection. Les intervenants ont souvent des questions pendant la période d'évaluation. Il y a aussi beaucoup de questions par rapport aux rôles; il faut clarifier les responsabilités de chacun, comprendre ce que fait le CPQ. D'autres questions vont porter sur les évaluations et les réévaluations de régimes car parfois, on comprend mal les degrés d'inaptitude et les différents régimes.

Sandra Lavigne : En tant que personne-ressource, je possède maintenant une vision « macro » des situations rencontrées dans le cadre de la pratique au CSSS. J'apprends beaucoup dans mon rôle de soutien. C'est très intéressant.

Le Point : En terminant, vous êtes toutes les deux impliquées dans l'évolution de ce programme. Comment vous le représentez-vous dans l'avenir?

Francine Drouin : Pour moi, un bel aboutissement serait de voir le jour où davantage de personnes seront formées pour soutenir ceux et celles déjà en place pour créer une table des « pivots », par région. Les « pivots » des hôpitaux, les « pivots » des CSSS, les employés du CPQ concernés... Ils pourraient se rencontrer aux trois mois pour débattre de questions pointues, pour discuter de cas, pour permettre l'acquisition de certains outils ou de connaissances, également pour avoir des échanges sur la collaboration et sur les particularités de leurs rôles. Cela pourrait optimiser le temps de tous les collaborateurs, tout en gardant un contact au quotidien dans les cas urgents.

Sandra Lavigne : Excellente idée! De notre côté, nous avons des rencontres régulières avec les coordonnateurs professionnels où nous pouvons discuter notamment de situations complexes nécessitant une consultation en lien avec les régimes de protection ou l'homologation d'un mandat. Nous avons aussi un comité « majeurs inaptes » qui a pour but de soutenir la pratique en développant un guide contenant des outils pour les intervenants du CSSS. Quant aux perspectives du rôle de personne-ressource du CPQ, le fait qu'il soit de plus en plus officiel et connu, que le réseau soit organisé et qu'il y ait un nombre suffisant de « pivots » aidera à concerter les efforts, à bien outiller les intervenants et à développer une meilleure expertise. J'ai très hâte aussi de voir la mise à jour de la formation du Curateur public, avec ses modifications (Note aux lecteurs : voir l'article en page 4). Les outils fournis par le CPQ, les formations offertes par l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, les formations proposées à l'interne ainsi que les politiques et procédures de notre établissement permettent de soutenir les intervenants dans leur pratique professionnelle. Avec toutes ces mesures, nous pourrions consolider notre expertise et notre collaboration avec le CPQ.

Francine Drouin : Nous sommes choyées toutes les deux de pouvoir acquérir cette expertise et de jouer un rôle aussi intéressant!



🌀 Le Guide de référence se refait une beauté



Le cartable, connu depuis trois ans sous le nom de « Session d'information à l'intention des personnes-ressources du réseau de la santé et des services sociaux », s'est refait une beauté. Présenté sous son nouveau jour lors d'une formation donnée en janvier dernier, la version 2010 du cartable a été très bien accueillie. Le document arbore dorénavant des tons de bleu ainsi qu'un nouveau titre : *Guide de référence du Curateur public à l'intention des personnes-ressources du réseau de la santé et des services sociaux*, ce qui reflète plus fidèlement son contenu.

Outre ces considérations cosmétiques, les auteurs du guide ont profité de l'occasion pour le revisiter et faire les mises à jour qui s'imposaient. En effet, grâce aux quelque 400 fiches d'évaluation de participants aux séances de formation et aux précieux commentaires des formateurs, la présentation générale de l'information a été reformatée et le contenu, amélioré.

Le guide de 2010 précise plusieurs éléments de l'ancienne version, notamment en ce qui a trait au contenu juridique. Des renseignements ont été regroupés et le contenu de certains modules a été allégé ou bonifié. Par exemple, les diapositives concernant le mandat en prévision de l'inaptitude ont été jumelées pour constituer un module à part entière. Ainsi, le guide compte maintenant 10 modules, au lieu des 12 du précédent.

Pour mettre votre guide à jour, vous devrez télécharger le nouveau fichier PowerPoint affiché dans la section Réseau de la santé du site Web du Curateur public (www.curateur.gouv.qc.ca). Vous pourrez ainsi télécharger chacun des 10 modules reformatés et réutiliser plusieurs des éléments de l'ancien cahier, tels que les numéros du *Point*, les dépliants, etc.

N'oubliez pas que la meilleure façon de rester à jour est de visiter régulièrement le site Web du Curateur public et de rester à l'affût des nouvelles annoncées dans *Le Point*!

Le Point sur... les accidents et les incidents

Une personne représentée peut à l'occasion être victime d'un accident ou d'un incident pouvant porter atteinte à son intégrité physique ou psychologique. Ou encore, elle peut elle-même provoquer un événement susceptible d'avoir des répercussions sur sa personne, sur son entourage, ou sur ses biens ou ceux d'autrui. Dès qu'un établissement de santé et de services sociaux ou une ressource d'hébergement constate un tel événement, il doit en prévenir le Curateur public. Voici en résumé la nature des renseignements requis à la suite d'un accident ou d'un incident impliquant une personne représentée et la façon de les transmettre.

Nature des événements

Les accidents et incidents graves à rapporter au CPQ comprennent : une réaction nocive à un médicament, une blessure profonde, une fracture, une agression, une fugue, une tentative de suicide, une mort suspecte ou des dégâts matériels importants.

En ce qui a trait aux accidents et aux incidents ayant des conséquences mineures, on note, entre autres, les blessures superficielles, les ecchymoses ou la perte d'un bien de peu de valeur.

Modalités de transmission

Tout accident ou incident grave impliquant une personne que le Curateur public représente doit lui être signalé verbalement dans les plus brefs

délais. Il faut communiquer l'information par téléphone au curateur délégué concerné durant les heures de service. En dehors de ces heures, il faut s'adresser à la personne de garde à la Direction médicale et du consentement aux soins du Curateur public, en composant le 514 873-5228 ou le 1 800 363-9020.

L'information que donne la personne qui a constaté l'événement, ou une personne que l'établissement responsable a désignée, doit comprendre les éléments suivants :

- l'identité de la personne représentée;
- la date, le lieu et la nature de l'événement;
- la description des faits;
- les conséquences;
- les mesures prises à la suite de cet événement.

Un rapport écrit confirmant ces renseignements doit être envoyé le plus rapidement possible au curateur délégué concerné.

Dans les cas sans conséquence ou ayant des conséquences mineures, il n'est pas nécessaire de fournir un rapport écrit au Curateur public. Le curateur délégué prendra connaissance des rapports d'accidents ou d'incidents versés au dossier de la personne représentée lors de sa prochaine visite de suivi.

Les mesures de protection juridique d'une personne majeure

Le Code civil du Québec prévoit actuellement quatre mesures de protection pour pallier l'incapacité d'une personne majeure. Ces mesures diffèrent suivant la gravité de l'incapacité et le fait qu'elle soit permanente ou temporaire. Elles peuvent toucher la personne, ses biens, ou les deux à la fois. Ces mesures sont :

- La mesure de protection avec mandataire
- Le régime de protection avec conseiller
- La tutelle
- La curatelle

La réflexion sur la protection des personnes incapables : des pistes de solutions sont à l'étude

L'imposant travail de réflexion sur les nouvelles avenues de protection des personnes incapables que la curatrice publique du Québec, Diane Lavallée, mène avec ses partenaires depuis l'automne 2008, va bon train. Après avoir dressé un état complet de la situation¹, réalisé une vaste consultation auprès de partenaires gouvernementaux et associatifs, de certains ordres professionnels et d'intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, et après avoir travaillé en comité interministériel, le groupe amorce maintenant l'examen des pistes de solutions susceptibles de répondre aux besoins définis au cours de la consultation.

En effet, les travaux du comité interministériel, piloté par le Curateur public et formé de représentants des ministères de la Justice, de la Santé et des Services sociaux, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de la Famille et des Aînés ainsi que du Secrétariat du Conseil du trésor, ont permis de dégager plusieurs grands constats, dont les suivants :

- >> Certaines mesures de protection ne sont pas toujours justifiées ou prises dans l'intérêt de la personne.
- >> La mise en place de la protection est complexe et constitue parfois un frein à l'accessibilité.
- >> Les évaluations et les réévaluations manquent parfois d'uniformité.
- >> Les familles ont besoin d'être plus soutenues et reconnues dans leur rôle.
- >> Le patrimoine des mineurs doit être sécurisé.



Diane Lavallée
Curatrice publique du Québec

Les cibles prioritaires et certaines pistes de solutions ont été identifiées. La troisième phase du projet consistera à en déterminer la faisabilité. Les principes qui constituaient le fondement de la réforme du Curateur public en 1990 ont été remis à l'avant-plan de la réflexion en cours. Ils ont été revus et deux autres s'y sont greffés, soit l'introduction de tiers dans le soutien aux familles et dans la représentation légale des personnes incapables, ainsi que la simplification du dispositif pour en faciliter l'accessibilité (voir encadré).

Plusieurs partenaires et certains ordres professionnels collaborent à ces travaux. Un dossier à suivre!

¹ L'état de la situation qu'a effectué le Bureau de révision du dispositif de protection des personnes incapables du Curateur public (BRD) a permis la publication de plusieurs documents de référence. Le cinquième fascicule de la série *Révision du dispositif de protection des personnes incapables* porte sur les expériences étrangères. Ce document, tout comme les précédents, est disponible en ligne au www.curateur.gouv.qc.ca.

Les principes directeurs de la réflexion en 2010

- L'intérêt et le respect de la personne inapte et la sauvegarde de son autonomie
- La reconnaissance de la volonté de la personne inapte
- La primauté de la famille
- L'introduction de tiers dans la représentation
- La représentation publique en dernier recours
- L'accessibilité et la simplification du dispositif
- La prévention des abus envers les personnes incapables et la protection du patrimoine des mineurs

Les brèves

Rencontres entre le Curateur public et les commissaires aux plaintes et à la qualité des services

Le 12 février dernier, les représentants du Curateur public ont été invités à rencontrer les commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services du ministère de la Santé et des Services sociaux réunis à Québec. Ils ont fait un bref rappel de la mission et des orientations du Curateur public. Les régimes de protection, le rôle des curateurs délégués, la différence entre un signalement et une plainte, et les moyens de communication avec le réseau de santé et de services sociaux ont mis la table pour la suite des échanges. Le Curateur public et les commissaires aux plaintes et à la qualité des services ont en commun le respect des droits des citoyens et la qualité des services. Ces préoccupations réciproques ont permis dans le passé, et encore récemment, des échanges et des collaborations comme, par exemple, la rencontre d'octobre 2009 avec les commissaires locaux de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

La rencontre du 12 février a permis d'approfondir certaines questions, dont celle de l'implication d'un tiers, de la famille ou d'un proche, dans le processus de plainte concernant une personne que le Curateur public représente. Les parties ont également convenu qu'il serait pertinent de présenter les fonctions des commissaires locaux ou régionaux dans les directions territoriales notamment auprès des curateurs délégués qui n'ont pas encore été sensibilisés à ce rôle. Ces échanges sont d'ailleurs très appréciés de part et d'autre, et le Curateur public reconnaît l'importance de consolider des liens de collaboration avec les commissaires, qui jouent un rôle crucial dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Le rapport annuel 2008-2009, à l'image de nos engagements envers le développement durable!

En décembre 2009, le ministre de la Famille, M. Tony Tomassi, a déposé à l'Assemblée nationale le rapport annuel de gestion du Curateur public pour l'exercice financier 2008-2009. En plus de présenter les résultats de la troisième année d'application du plan stratégique 2006-2010, qui correspond à la première année d'entrée en vigueur de la nouvelle Déclaration de services aux citoyens de l'organisme, le rapport souligne plusieurs accomplissements, notamment les liens plus soutenus avec les personnes représentées, une meilleure connaissance de leur situation, et les retombées positives sur leurs revenus et leur patrimoine.

De plus en plus appréciée, la section 1.2, *Les caractéristiques des personnes représentées par autrui*, propose une quinzaine de tableaux et de graphiques statistiques sur les personnes, majeures ou mineures, bénéficiant de mesures de protection, tant publiques que privées. Une section à consulter par tous celles et ceux qui s'intéressent à l'inaptitude au Québec.



Afin d'être cohérents avec nos engagements envers le développement durable, le nombre de rapports imprimés a été considérablement réduit. C'est pourquoi nous vous invitons à prendre connaissance du [rapport 2008-2009](#) sur le site Web du Curateur public.

Un beau succès pour la version électronique du Point!

Joignez-vous à plus de 600 collègues qui, en six mois, se sont abonnés à la version électronique du bulletin *Le Point*. Deux clics dans la section *Réseau de la santé* de www.curateur.gouv.qc.ca, et vous y serez. Vous préférez une version papier? Pour recevoir un exemplaire imprimé, vous n'avez qu'à communiquer avec la Direction des communications, au 514 873-4901 ou au 1 800 363-9020.

Le Point

est publié trois à quatre fois l'an par le Curateur public du Québec. Ce bulletin peut être téléchargé du site Web de l'organisme à www.curateur.gouv.qc.ca.

Ont contribué à ce numéro : Katherine Fréchette, Héloïse Gazaille La Rue, François Loïselle, Michelle Lussier-Montplaisir, M.D., et Nicole Paquet. **Comité de rédaction** : Stéphanie Beaulieu, Lise Brassard, Jacqueline Racicot, Robert Ratelle et Lucie René.

Coordination : Jacqueline Racicot et Lucie René. **Soutien technique** : Claudine Fyfe et Ginette Matte. **Révision linguistique** : Claire Thivierge, Écritures, etc. **Graphisme** : Avion Rouge. **Impression** : Imprimerie Héon & Nadeau Itée.

Bulletin *Le Point*

Curateur public du Québec

600, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9

Téléphone : 514 873-4074

Sans frais : 1 800 363-9020

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

Courriel : lepoint@curateur.gouv.qc.ca

ISSN 1920-1176 (Imprimé)
ISSN 1920-1184 (En ligne)

La reproduction des textes est autorisée à la condition de mentionner la source.
Prochaine parution : printemps-été 2010

Curateur public
Québec 