

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC



Cette publication a été réalisée par le Service de la planification stratégique et du soutien à la gouvernance en collaboration avec la Direction des communications.

Une version accessible de ce document est disponible en ligne à l'adresse [Québec.ca/gouv/curateur-public](https://quebec.ca/gouv/curateur-public).

Pour nous joindre

Curateur public du Québec
1 844 LECURATEUR (532-8728)
[Québec.ca/joindre-curateur-public](https://quebec.ca/joindre-curateur-public)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-92380-0 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec – 2022

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

Notre mission

La principale mission du Curateur public est de veiller à la protection des personnes inaptes. Il le fait dans leur intérêt et le respect de leurs droits, en sauvegardant leur autonomie et en tenant compte de leurs volontés et préférences.

Avec l'entrée en vigueur de la loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité, le 1^{er} novembre 2022, cette mission se bonifie. Le Curateur public offre désormais des services aux personnes bénéficiant de la mesure d'assistance ainsi qu'à leurs assistants. La mesure d'assistance permet à une personne qui vit une difficulté d'être assistée par une ou deux autres personnes. Celles-ci sont reconnues officiellement comme assistantes par le Curateur public pour aider la personne concernée dans ses prises de décisions, l'exercice de ses droits et la gestion de ses biens.

Pour réaliser sa mission, le Curateur public assume les responsabilités suivantes :

- Reconnaître les assistants aux majeurs, notamment en analysant les demandes à cet effet et en tenant un registre public des assistants reconnus;
- Veiller à la protection du patrimoine des mineurs;
- Informer les personnes inaptes et les personnes bénéficiant de la mesure d'assistance des règles qui les concernent;
- Informer les assistants, les tuteurs, les représentants temporaires et les mandataires de leurs obligations;
- Sensibiliser la population à l'inaptitude et l'informer des moyens permettant de protéger les personnes inaptes;
- Accompagner les personnes vivant une difficulté.



Nos partenaires

Nous agissons en partenariat avec :

- les familles et les proches;
- les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux;
- les professionnels du milieu juridique;
- les professionnels du milieu financier;
- les intervenants d'organismes communautaires;
- les représentants de ministères et d'organismes gouvernementaux.



C'est dans la complémentarité et la cohérence de nos actions qu'ensemble nous contribuons au bien-être et à la sécurité des personnes en situation de vulnérabilité.

Nos engagements généraux

Une approche humaine empreinte de respect

- Vous bénéficiez d'une écoute attentive et d'un traitement basé sur le respect et la courtoisie.

Des services accessibles

- Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone, par la poste, par courriel ou en personne, directement à nos bureaux.
- Vous trouverez dans les différentes sections de Québec.ca des documents et des guides faciles à comprendre et conçus pour répondre à vos questions. Vous y trouverez également des informations sur le mandat de protection et un modèle détaillé pour vous aider à en rédiger un.
- Vous pouvez aussi consulter le [Registre public des mesures de représentation](#) ainsi que le [Registre public des assistants](#) dans le cadre de la mesure d'assistance sur Québec.ca. Nous y garantissons la confidentialité et la protection des renseignements personnels.

Des délais de réponse raisonnables

- Si vous avez besoin d'information, vous pouvez communiquer avec nos renseignements généraux par courriel ou par téléphone. Nous vous répondrons en moins de deux jours ouvrables par courriel ou en moins de trois minutes par téléphone pendant nos heures d'ouverture.
- Si vous avez rendez-vous avec un membre de notre personnel, quelqu'un vous rencontrera en moins de 15 minutes suivant l'heure fixée.
- Si vous nous laissez un message téléphonique, nous vous rappellerons dans les deux jours ouvrables suivants.

Nos engagements particuliers

Si vous êtes tuteur

Vous prenez des décisions et vous faites des choix que la personne adulte que vous représentez ne peut plus faire elle-même. Pour bien jouer votre rôle et agir dans son intérêt, vous devez prendre en considération ses volontés et préférences, la faire participer aux décisions la concernant et consulter ses proches, tout en préservant son autonomie et en respectant ses droits et ses valeurs.

Si vous protégez le patrimoine d'un mineur, vous vous assurez que les biens de l'enfant sont gérés correctement et que ses intérêts sont pris en compte. À partir de ses 14 ans, puisqu'il progresse vers l'autonomie, vous pouvez graduellement l'inviter à participer à la prise de décisions concernant son patrimoine.

Pour vous aider à remplir votre tâche, nous nous engageons :

- à vous informer et à vous soutenir selon vos besoins;
- à surveiller la conformité de votre inventaire et de vos comptes annuels de gestion, afin de nous assurer que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée ou du mineur.

Si vous êtes membre d'un conseil de tutelle

Vous exercez un rôle de surveillance, en examinant les documents administratifs soumis par le tuteur. Vous vous assurez également que ses décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée ou du mineur. Vous prenez les mesures appropriées lorsque ce n'est pas le cas.

Pour vous aider à remplir votre tâche, nous nous engageons :

- à vous informer et à vous soutenir selon vos besoins.

Si vous êtes une personne représentée par le Curateur public

Avant l'ouverture d'une tutelle publique

Nous transmettons avec diligence nos recommandations au tribunal lorsqu'une demande d'ouverture d'une tutelle est faite à votre nom. Nous nous assurons ainsi que la mesure de représentation est nécessaire et qu'elle répond à vos besoins. Nous vérifions également auprès de vos proches s'ils peuvent assumer le rôle de tuteur.

Pour ce faire, nous nous engageons :

- à recueillir votre opinion et celle de vos proches, afin d'établir le bien-fondé de la tutelle publique;
- à vérifier si vous avez rédigé un mandat de protection et à prendre connaissance des volontés que vous y avez exprimées.

Pendant que vous êtes représenté par le Curateur public

Nous travaillons en partenariat avec vos proches, avec les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu'avec ceux des organismes communautaires et des institutions publiques. Nous maintenons une relation personnalisée avec vous et adaptons nos interventions pour répondre à vos besoins.

Pour ce faire, nous nous engageons :

- à veiller au respect de vos droits et à la sauvegarde de votre autonomie;
- à consentir à vos soins si vous ne pouvez le faire vous-même. Nous répondons aux demandes de consentement aux soins qu'on vous propose en moins de deux jours ouvrables ou dans l'heure qui suit, s'il s'agit d'une urgence;
- à gérer votre patrimoine avec soin et à équilibrer votre budget selon votre capacité financière;
- à vous renseigner sur votre situation financière, si vous en faites la demande.

Vous avez une plainte à formuler?

Nous traiterons votre plainte en toute confidentialité, dans un souci de justice et d'équité, en respectant les délais de traitement suivants :

- Prendre connaissance de la plainte en moins de deux jours ouvrables;
- Vous transmettre les premières conclusions en moins de 20 jours ouvrables.

En cas de maltraitance ou d'abus envers une personne inapte

Si vous avez connaissance d'une situation de maltraitance ou d'abus financier envers une personne inapte et que vous êtes dans l'impossibilité d'agir, vous pouvez nous en informer en composant le 1 844 LECURATEUR (532-8728). Votre geste restera confidentiel.

Nous traitons les signalements concernant une personne dont l'inaptitude a été constatée à la suite d'une évaluation médicale et psychosociale. Si la situation ne relève pas de notre compétence, nous vous orienterons vers la personne ou l'organisme qui pourra vous aider.

Lorsque nous sommes informés d'une situation pouvant porter atteinte à la sécurité, à la dignité ou à l'intégrité d'une personne inapte ou de ses biens, nous nous engageons :

- à réaliser nos premières interventions en moins de 48 heures suivant la réception du signalement;
- à assurer la prise en charge du signalement en moins de 20 jours ouvrables.

Responsabilités, commentaires et plaintes

Responsabilités

Si vous êtes tuteur

Le Curateur public compte sur vous pour :

- l'informer de tout changement important dans la situation de la personne que vous représentez, qu'il s'agisse de son patrimoine ou d'un déménagement;
- l'informer des changements de vos coordonnées;
- lui transmettre rapidement l'inventaire des biens de la personne représentée ou du mineur;
- lui envoyer votre compte annuel de gestion dans les trois mois suivant la date d'anniversaire de l'ouverture de la tutelle.



Plaintes, commentaires et suggestions

Le Curateur public est soucieux d'offrir des services de qualité à sa clientèle. Pour formuler **une plainte** liée à ses services, il est recommandé d'utiliser le [formulaire de plainte en ligne](#). Vous pouvez aussi formuler votre plainte ou transmettre **un commentaire ou une suggestion** en communiquant avec :

- le Bureau des plaintes;
- le ou la gestionnaire de la direction concernée;
- les préposés aux renseignements, qui vous dirigeront, selon le cas, vers le Bureau des plaintes ou vers le gestionnaire concerné.

Consultez les coordonnées à la page 6 de ce document pour nous joindre.

La tarification de nos services

Le Curateur public facture certains services qu'il rend aux citoyens qu'il représente. Cependant, il peut en exempter quelques personnes à faible revenu. Pour plus d'informations concernant la tarification de nos services, consultez notre dépliant [Honoraires – Services rendus aux personnes représentées](#). Par ailleurs, les activités de surveillance de l'administration des tutelles privées sont sans frais.



Nous joindre



Par téléphone

1 844 LECURATEUR (532-8728)

Lundi, mardi, jeudi et vendredi :
8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Mercredi :
10 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30



Par courriel ou par la poste

Pour utiliser notre boîte courriel ou
pour connaître l'adresse de nos bureaux :
Quebec.ca/joindre-curateur-public.

Cette déclaration de services aux citoyennes et citoyens a été mise à jour en novembre 2022.
Nous rendons compte de nos engagements dans notre rapport annuel de gestion.

