

Le Point

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

Publié par

**Le Curateur public
du Québec**

À la rencontre de la personne

Programme des personnes-ressources du réseau : des constats positifs

Lancé en octobre 2007, le **Programme de désignation et de formation des personnes-ressources du réseau de la santé et des services sociaux pour le Curateur public** connaît un vif succès. Les séances d'information et la documentation – présentée d'abord dans un cahier à anneaux accompagné d'un cédérom, puis transformée en *Guide de référence* dans le site Web du Curateur public en 2010 – ont permis de former plus de 500 intervenants sur les questions relatives à la protection des personnes inaptes et sur les rôles et responsabilités de chacun quand survient l'incapacité.

Après quelques années d'existence du programme, le temps était venu de faire le point sur l'utilité du rôle des personnes-ressources, sur l'efficacité de la formation que leur offre le Curateur public, ainsi que sur l'efficacité du programme. Rappelons que celui-ci vise notamment à améliorer les communications et la collaboration entre les établissements et le Curateur public ainsi qu'à accroître les connaissances sur l'incapacité et les mesures de protection. L'évaluation du programme a été réalisée en trois étapes :

- > un sondage mené en novembre 2010;
- > une collecte de données dans plus de 300 dossiers d'ouverture d'un régime de protection public;
- > une analyse des statistiques relatives à l'ouverture de régimes de protection et à leur réévaluation. (Suite p. 2)

Programme des personnes-ressources du réseau : des constats positifs p. 1

Révision de la tarification le 1^{er} janvier 2012 p. 3

La confiance, ça se mérite! p. 6

Les brèves p. 7

**Ne manquez pas,
dans le prochain
numéro, l'entrevue
exclusive avec la
curatrice publique,
Diane Lavallée**

Photo : Les membres du comité organisateur d'un séminaire pour personnes-ressources présenté en avril 2010 : Robert Baril, Marie Dallaire, Manon Anctil, Mariane Bastien, Lucie Hébert et Christiane Bonneau.

À propos du programme

Le programme, instauré en 2007, vise à améliorer la communication et la collaboration entre le réseau de la santé et des services sociaux et le Curateur public. Il vise aussi à parfaire les connaissances sur l'inaptitude et le besoin de protection de même qu'à augmenter la collaboration dans le traitement des signalements. Trois grands aspects composent ce programme :

- ◆ désigner des personnes-ressources dans des établissements et des agences du réseau de la santé et des services sociaux;
- ◆ désigner des membres du personnel dans les directions territoriales du Curateur public pour servir de vis-à-vis aux personnes-ressources;
- ◆ offrir aux personnes-ressources deux journées de formation sur des sujets touchant l'inaptitude, le besoin de protection et la représentation légale des personnes inaptes.

Ainsi, près de 400 personnes-ressources du réseau de la santé et des services sociaux, en agence ou en établissement, ainsi que leurs vis-à-vis du Curateur public du Québec ont été invités à répondre à des questionnaires en ligne. Plus de 60 % des personnes-ressources en établissement (224) ont répondu au sondage. Voici leur répartition, selon leur domaine d'études :

Profil des répondants

Domaine du diplôme obtenu	Nbre	%
Administration – Communication – Gestion	26	11,6
Psychologie – Psychoéducation	19	8,5
Soins infirmiers	15	6,7
Travail social	144	64,3
Autres (dont Conseil en orientation – Éducation – Gériatrie – Droit – Médecine – Orthopédagogie)	19	8,5
Sans réponse	1	0,4
Total	224	100

Les personnes-ressources, un rôle pivot

Le sondage a permis de tracer un portrait de l'exercice du rôle de personne-ressource en établissement. On constate notamment que :

- ◆ 90 % des personnes-ressources interviennent auprès de collègues en répondant à leurs questions ou en les soutenant dans des situations complexes. Il s'agit d'une façon privilégiée de transmettre les connaissances et les habiletés acquises au cours de la formation du Curateur public;
- ◆ 81 % des personnes-ressources en établissement agissent comme un intermédiaire de choix avec le Curateur public;
- ◆ 60 % des répondants affirment avoir eux-mêmes offert de la formation à leurs collègues à la suite de celle qu'ils ont reçue du Curateur public;
- ◆ plus de la moitié des personnes-ressources vérifient les rapports du directeur général (DG) de leur établissement et les rapports de réévaluation

préparés par leurs collègues, et 30 % d'entre elles le font même systématiquement.

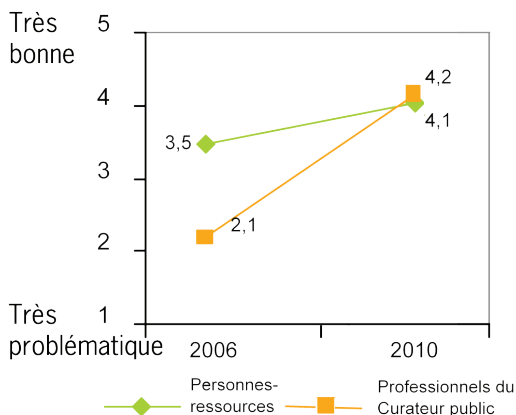
Selon les personnes-ressources et leurs vis-à-vis au Curateur public, certains établissements se sont dotés de mécanismes de contrôle de la qualité, ce qui contribue à une meilleure rédaction des rapports DG. Également, il semble que la présence d'une structure formelle dans l'établissement les aide grandement à agir en tant que personne-ressource. La reconnaissance officielle de leur rôle est aussi un atout important. Par contre, le manque de temps pour assumer pleinement leurs fonctions à cet égard est l'obstacle que les répondants mentionnent le plus souvent, et ce, dans une proportion de 38 %.

En ce qui concerne le volet de la formation du programme, les répondants, tant du réseau que du Curateur public, en reconnaissent la pertinence. Ainsi, 75 % de ceux qui y ont participé ont trouvé la formation utile, voire très utile, dans l'exercice de leur rôle de personne-ressource.

Des améliorations dans toutes les situations

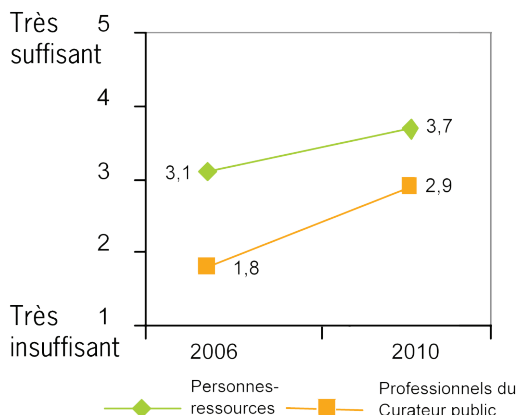
Les personnes-ressources en établissement et leurs vis-à-vis du Curateur public ont constaté des progrès notables de 2006 à 2010 en ce qui concerne toutes les cibles du programme. Ainsi, elles perçoivent une nette amélioration dans la communication et la collaboration entre les établissements et le Curateur public, mais certaines améliorations doivent encore être apportées, notamment en ce qui concerne les règles d'attribution et de paiement des aides techniques.

Communication entre le Curateur public et l'établissement État perçu en 2006 et en 2010



La prochaine étape : rendre ce programme encore plus performant!

Niveau de connaissance des règles d'attribution et de paiement des aides techniques État perçu en 2006 et en 2010



On peut consulter le rapport complet dans la section *Publications et formulaires*, sous l'onglet *Rapports, études et mémoires* du site Web du Curateur public du Québec.

🔄 Révision de la tarification le 1^{er} janvier 2012

Le Curateur public du Québec a revu sa tarification, dont la dernière mise à jour datait de 2004, pour l'ajuster aux coûts réels des services rendus ou à ceux qui sont facturés pour des services comparables sur le marché. La nouvelle tarification respecte les principes d'équité entre les personnes incapables, et comporte des règles de rigueur et de simplicité pour l'application de la grille tarifaire. Elle entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2012.

Exemption d'honoraires

Le Curateur public maintient la gratuité de ses activités de surveillance des régimes privés, assumés par des proches des personnes protégées. Il maintient également sa directive d'exempter du paiement de ses honoraires les personnes à faible revenu qu'il représente (voir page 5). À ce titre, près de 6 000 personnes en seront exonérées.

Tarifs forfaitaires et à pourcentage

Les principaux changements à la grille des tarifs concernent l'administration des biens des personnes représentées. Le nombre de services à tarification forfaitaire a été accru, essentiellement par le regroupement d'activités, pour favoriser la facturation d'un montant unique. De plus, certains tarifs ont été revus à la baisse, notamment ceux qui sont associés à la production des déclarations fiscales et à l'administration d'un terrain ou d'un immeuble résidentiel.

Au chapitre des placements nominatifs, de nouveaux tarifs à pourcentage ont été établis selon le type de placement. Ils seront calculés sur la valeur mensuelle des placements détenus. Enfin, les honoraires de gestion des fonds collectifs s'alignent sur des prix comparables sur le marché. (Suite p. 4)

Quelques-unes des cibles d'amélioration que vise le programme :

- ◆ amélioration de la communication entre le Curateur public et le réseau, en général et lors de situations particulières;
- ◆ amélioration des connaissances spécifiques liées à l'incapacité et au besoin de protection (ex. : recherche de représentants légaux potentiels);
- ◆ amélioration de la capacité de rédaction des rapports DG, respect du délai de réévaluation légale, etc.);
- ◆ prise en charge systématique par les établissements des signalements que le Curateur public leur transmet et délai raisonnable entre la réception d'un signalement et l'envoi du rapport DG, s'il y a lieu;
- ◆ amélioration du niveau de connaissance des règles d'attribution et de paiement des aides techniques.

Honoraires du Curateur public des personnes sous régime de protection public au 1^{er} janvier 2012

Description	Tarifs
Protection de la personne	
Réaliser les activités d'ouverture du régime ¹	1 400 \$ perçus à la fin du régime ou au décès de la personne
Effectuer les activités reliées à la protection de la personne ²	900 \$ par année de représentation, payables au décès de la personne s'il survient pendant le régime
Administration des biens	
Recueillir des renseignements pour dresser l'inventaire des biens de la personne : a) investigation interne b) investigation externe nécessitant un déplacement c) tout autre mandat exécuté par un investigateur	a) 1 050 \$ b) 1 050 \$ + 85 \$/h après les 12 premières heures c) 85 \$/h
Planifier l'administration initiale du patrimoine ³ : a) par un technicien b) par un professionnel ⁴	a) 500 \$ par dossier b) 1 000 \$ par dossier
Planifier et administrer le budget annuel de la personne et gérer ses biens meubles	375 \$ par année
Recouvrer un prêt hypothécaire ou une autre créance	400 \$ par année
Payer un prêt hypothécaire ou une autre créance	90 \$ par année
Vendre un bien meuble, autre qu'une valeur mobilière, acheter ou vendre un véhicule automobile	25 % du montant de la transaction, maximum de 1 000 \$
Donner un avis de juridiction sur tout immeuble confié à l'administration du Curateur public	525 \$ par juridiction d'immeuble
Administrer : a) un terrain b) un immeuble résidentiel c) un immeuble locatif de moins de 4 logements d) un immeuble locatif de 4 logements ou plus (ou tout autre immeuble) et gérer une entreprise commerciale ou autre	a) 75 \$ par année b) 630 \$ par année c) 2 222 \$ par année d) 3 072 \$ par année
Préparer et superviser la vente d'un immeuble	25 % du montant de la transaction, maximum de 2 500 \$
Administrer des assurances	60 \$ par police par année
Produire une déclaration fiscale	30 \$ par déclaration
Administrer des placements nominatifs : a) pour l'encaisse chez les courtiers et pour tout certificat de dépôt b) pour des actions et fonds mutuels c) pour des obligations, REER et autres régimes fiscaux connexes	a) 0,25 % par année b) 1 % par année c) 0,50 % par année
Faire une reddition de compte et la remise des biens à la personne de son vivant	400 \$
Faire une reddition de compte et la remise des biens après son décès	2 000 \$
Faire une intervention de nature légale : a) examiner et commenter un document juridique ou toute nouvelle procédure judiciaire b) faire entreprendre et suivre une procédure judiciaire par un fiduciaire c) mandater un juriste externe d) négocier une entente, intervenir ou agir devant toute instance administrative ou judiciaire e) préparer et rédiger une mise en demeure	a) 250 \$ b) 120 \$/h c) 350 \$ par mandat d) 150 \$/h e) 200 \$ par mise en demeure
Régler une succession : a) en faveur de la personne représentée b) impliquant une entreprise commerciale, une propriété immobilière, un abus financier ou un partage du patrimoine familial ou du régime matrimonial	a) 1 200 \$ par dossier b) 1 700 \$ par dossier
Liquider une succession	120 \$/h
Gestion des fonds collectifs	
Gérer des portefeuilles composés uniquement de placements de moins de deux ans	1,5 % par année de l'actif moyen sous gestion (sans dépasser le rendement de fonds)
Gérer des portefeuilles composés de titres à revenus fixes	1,5 % par année de l'actif moyen sous gestion
Représentation privée	
Aucune tarification pour la surveillance des régimes privés, afin de favoriser la prise en charge des personnes incapables par les familles et les proches	s.o.

Honoraires reportés à la fin du régime

La tarification révisée maintient le report d'imputation des honoraires de protection d'une personne représentée à son décès. De plus, les honoraires pour l'ouverture d'un régime de protection public restent payables à la fin de celui-ci. Ces deux modalités permettent aux personnes représentées de profiter pleinement de leur patrimoine de leur vivant.

Principe d'équité respecté

Le principe d'équité fait référence aux services que les personnes inaptes doivent payer, selon qu'elles sont sous un régime de protection public ou privé. Certains tarifs ont dû être augmentés afin de le respecter et de corriger les iniquités entre les personnes que le Curateur public représente et celles qui sont sous régime de protection privé. D'autres coûts ont été rectifiés pour les rendre plus équitables, dont le tarif unique pour la gestion des immeubles, qui sera remplacé par quatre nouveaux tarifs forfaitaires, adaptés au type d'immeuble géré.

Étalement des tarifs

Des mesures d'étalement sont prévues pour atténuer les effets des hausses de tarifs sur les personnes concernées. Ainsi, l'augmentation des coûts se fera graduellement jusqu'au 1^{er} avril 2013.

La tarification révisée s'inscrit dans le cadre de la *Politique gouvernementale de financement des services publics*. Elle permet de maintenir l'équilibre entre le financement que le gouvernement assure au Curateur public et celui qui provient des honoraires, ce qui témoigne d'une volonté collective de soutenir les personnes inaptes.

Le Curateur public n'exige pas d'honoraires si les trois critères suivants sont respectés :

- ◆ Les revenus mensuels de la personne représentée n'excèdent pas le montant de la pension de vieillesse, plus le supplément de revenu garanti;
- ◆ Les liquidités de la personne n'excèdent pas 2 500 \$;
- ◆ La valeur de l'actif net de la personne, à l'exception de ses liquidités, n'excède pas 130 000 \$.

Principes de la tarification

- ◆ Équité
- ◆ Rigueur
- ◆ Simplicité
- ◆ Transparence

1. Ce tarif forfaitaire est payable au plus tard à la fin du régime, s'il en résulte un régime public, ou au prononcé du jugement, s'il en résulte un régime privé.

2. Ce tarif forfaitaire est payable au décès de la personne représentée.

3. Le remplacement de tarifs horaires par des tarifs forfaitaires vise à simplifier l'application des honoraires, ce qui n'a pas en soi d'effet à la hausse ou à la baisse sur les revenus provenant de la tarification.

4. Un dossier est assigné à un professionnel en fonction de la complexité des tâches à accomplir; par exemple, la gestion d'un immeuble ou le choix de rentes.

**Liste des organismes
membres du
Groupe de travail
pour la protection
des personnes
vulnérables**

L'Autorité des marchés
financiers

Le Barreau du Québec

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

La Chambre de la
sécurité financière

La Chambre des
notaires du Québec

Le Curateur public du
Québec

L'Institut québécois de
planification financière

Le ministère de la
Famille et des Aînés

Le ministère de la
Justice

L'Office des professions
du Québec

L'Ordre des
administrateurs agréés
du Québec

L'Ordre des comptables
généraux accrédités du
Québec

L'Ordre des comptables
agréés du Québec

L'Ordre des comptables
en management
accrédités du Québec

La confiance, ça se mérite!

L'Autorité des marchés financiers (AMF), en partenariat avec 13 autres organismes, parmi lesquels le Curateur public du Québec, a lancé deux outils, dont un guide intitulé *La confiance, ça se mérite!*, le 11 octobre dernier. Le guide et le modèle de procuration qui l'accompagne ont pour objectif de sensibiliser les consommateurs à l'assistance pour gérer leurs biens, particulièrement les personnes vulnérables qui ont besoin d'un tel soutien. On y souligne l'importance de consulter un professionnel qualifié quand vient le temps d'investir ou de demander de l'aide pour la gestion de ses affaires. Cette brochure aborde différents thèmes, dont :

- ◆ choisir un professionnel;
- ◆ éviter les malentendus lorsque l'on confie un mandat à un professionnel ou que l'on donne une procuration à un tiers;
- ◆ détecter la fraude;
- ◆ trouver de l'assistance.

Le guide a vu le jour grâce à la collaboration de plusieurs organismes réunis sous le nom de **Groupe de travail pour la protection des personnes vulnérables**. Présidé par l'AMF, ce groupe a été créé à la demande du ministre des Finances du Québec pour donner suite à un engagement contenu dans le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. Son mandat était de proposer des moyens pour réduire la vulnérabilité à la fraude des personnes ayant recours à une assistance pour gérer leurs biens.

Le groupe s'est donc penché sur trois principaux enjeux : les lois et normes entourant la gestion du patrimoine et la procuration bancaire, la capacité des professionnels à divulguer les cas d'abus, ainsi que la gestion des comptes en fiducie et en fidéicommiss. Un travail de fond et des validations importantes sont nécessaires pour certaines des solutions envisagées, notamment celles qui prévoient des modifications législatives et réglementaires.



Par contre, la vigilance et le fait de s'adresser à des professionnels reconnus et qualifiés sont deux des moyens recommandés qui ont été traduits en outils, d'où le lancement du guide *La confiance, ça se mérite!* et du modèle de procuration. Vous pouvez vous procurer ces nouveaux documents à l'AMF, en téléphonant au 1 877 525-0337 ou sur le site Web de l'organisme, au www.lautorite.qc.ca/fr/gestion-autre-personne-conso.html.

Les Prix d'excellence 2010-2011

Remis chaque année à des établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu'à des organismes communautaires qui se sont démarqués par des réalisations exceptionnelles, les **Prix d'excellence et mentions d'honneur du réseau de la santé et des services sociaux** ont été décernés, le 11 octobre 2011, dans le Salon rouge de l'Assemblée nationale du Québec, en présence du ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Yves Bolduc, et de la ministre déléguée aux Services sociaux, M^{me} Dominique Vien. Ces prix et mentions rendent hommage aux établissements et organismes qui, par leurs initiatives, contribuent au quotidien à améliorer les conditions de vie des Québécois.

Le Curateur public est heureux de souligner les accomplissements de la soixantaine de finalistes et lauréats de 2010-2011 à l'échelle du Québec, tel que le Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale qui, avec ses partenaires – dont le Curateur public –, a reçu la mention d'honneur dans la catégorie Partenariat pour son Plan novateur d'intégration sociale en santé mentale.



Nouveaux aide-mémoire pour l'ouverture et la réévaluation des régimes de protection

Trop fréquemment, il s'avère impossible d'envoyer au tribunal des demandes d'ouverture ou de réévaluation d'un régime de protection parce qu'elles sont incomplètes. Cette situation retarde malheureusement la nomination d'un représentant légal ou la modification du régime.

Pour soutenir les établissements dans la production de dossiers complets, le Curateur public du Québec vient de mettre deux aide-mémoire en ligne. Ces outils, dont l'objectif est de contribuer à la réduction des délais, font ressortir les motifs pour lesquels les rapports (du directeur général et de réévaluation) sont le plus souvent refusés et retournés à l'expéditeur. Ainsi, les intervenants du réseau auront un moyen de plus pour vérifier que leur rapport est complet avant de l'acheminer au Curateur public.

Pour accéder aux aide-mémoire, rendez-vous sur le site Web du Curateur public, à la section *Réseau de la santé*. Dans l'onglet *Guide de référence*, repérez les « Documents complémentaires » des modules 2 et 4, et téléchargez les fichiers pdf intitulés :

- ◆ Aide-mémoire avant la transmission du rapport du directeur général (56 ko) et
- ◆ Aide-mémoire avant la transmission du rapport de réévaluation d'un régime de protection public (32 ko).

AIDE MÉMOIRE AVANT LA TRANSMISSION DU RAPPORT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL		AIDE MÉMOIRE AVANT LA TRANSMISSION DU RAPPORT DE RÉÉVALUATION D'UN RÉGIME DE PROTECTION PUBLIC	
ÉLÉMENTS NÉCESSAIRES POUR L'ADMISSIBILITÉ ☐ Signatures et dates originales sur : * l'avis du directeur général (section 1 A 4) * l'évaluation médicale (section 2 A 6) * l'évaluation psychosociale (section 3 G 14) ☐ Nom à la naissance et prénom S'assurer de la bonne orthographe ☐ Avis du directeur général ou du directeur des S'assurer que la section A ou B est complétée et non ☐ Date de transmission à la personne présumée Si non, joindre une lettre explicative ou note. (Ne pas ☐ Date à laquelle un proche fut informé de la tra Québec (section 1 A 3) Si non, joindre une lettre explicative ou note. (Ne pas ☐ Évaluations récentes datant de moins de six m ☐ Concordance des conclusions des évaluation Si non, lettre explicative des évaluateurs appuyant leu ☐ Diagnostic(s) précis lié(s) à l'incapacité (secti Évaluation(s) complémentaire(s) si pertinente(s) à joir ☐ Opinion du majeur (section 3 E 10) Identifier le représentant légal souhaité par le majeur (section 3F12) ☐ Identité du mandataire (section 3 B 5) Lettre de désistement du ou des mandataire(s) si applicable (à joindre en annexe)		ÉLÉMENTS NÉCESSAIRES POUR L'ADMISSIBILITÉ DE LA DEMANDE PAR LA COUR ☐ Signatures et dates originales sur : * l'avis du directeur général (section 1 A 3) * l'évaluation médicale (section 2 A 6) * l'évaluation psychosociale (section 3 D 13) ☐ Type de régime actuel S'assurer du type de régime. Pour vérification, consultez le registre des régimes de protection du Curateur public du Québec sur son site internet https://www.curateur.gouv.qc.ca/isp/pcurateur_man_html/criteres.jsp ☐ Date de transmission à la personne représentée et au représentant légal (section 1 A 2) Si non, joindre une lettre explicative ou note. (Ne pas laisser l'espace en blanc) ☐ Concordance des conclusions des évaluations médicale et psychosociale Si non, lettre explicative des évaluateurs appuyant leurs conclusions.	

Nouvelles publications

La ministre de la Famille, M^{me} Yolande James a déposé, le 29 novembre dernier, le Rapport annuel de gestion 2010-2011 du Curateur public du Québec. Le Plan stratégique 2011-2016 du Curateur public a également été déposé à l'Assemblée nationale, avant la clôture de la session parlementaire.

Pour en savoir plus, consultez le site Web!



Découvrez le Curateur public sur Facebook!



Vous êtes invité à découvrir la nouvelle page Facebook du Curateur public du Québec. Informations diverses, discussions, partage de liens et interactions avec les citoyens, cette plateforme est un incontournable pour les internautes que les questions de protection et d'incapacité intéressent.

Que vous soyez à la maison ou au bureau, que vous utilisiez votre téléphone intelligent, votre ordinateur portable ou votre tablette électronique, allez jeter un coup d'œil à la page Facebook du Curateur public et cliquez sur le bouton *J'aime*. Vous permettrez ainsi au Curateur public de rayonner et de toucher un plus grand nombre de personnes. La page se trouve au www.facebook.com/CurateurPublic. Simple à retenir, non? Merci à l'avance!



Le Point

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

Ont contribué à ce numéro : Sophie Breton, Marie-Josée Boudreau, Alain Dufour, Luc Laprise et Stéphanie Smith. **Comité de rédaction :** Lise Brassard, Aline Charest, Manon Lévesque, Jacqueline Racicot, Robert Ratelle et Annie Savoie.

Photo de couverture : Lucie René.

Coordination : Jacqueline Racicot et Manon Lévesque. **Soutien technique :** Claudine Fyfe (infographie) et Ginette Matte.

Révision linguistique : Claire Thivierge, Écritures, etc.

Impression : Transcontinental

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 : hiver 2012

**Curateur public
Québec**

