

# Déclaration de services aux citoyens

**Le Curateur public  
du Québec**

*À la rencontre de la personne*

Québec 

# Le mot de la curatrice publique



Nous espérons tous qu'un proche en qui nous avons confiance pourra agir en notre nom si, un jour, un accident, un handicap ou une maladie nous rend inaptes à décider par nous-mêmes. Mais chacun sait que ce n'est pas toujours possible.

Voilà pourquoi le gouvernement m'a nommée personnellement pour prendre le relais auprès de vous dans le cas où votre famille ou vos amis ne peuvent pas vous représenter. Je suis assistée dans cette fonction par une équipe de personnes dévouées, qui se joignent à moi pour vous offrir les services requis.

En cas d'inaptitude, vous avez donc l'assurance qu'il y aura quelqu'un : que ce soit l'un de vos proches ou moi-même, vous pouvez compter sur une personne désignée expressément pour vous représenter et veiller à la protection de vos droits.

Au Curateur public, nous nous engageons à agir en toute circonstance avec respect, empathie et ouverture d'esprit.

A handwritten signature in black ink, reading "Diane Lavallée". The signature is fluid and cursive.

**Diane Lavallée**  
Curatrice publique

# Nous pouvons vous aider

## Votre situation

## Nos services

### **Vous êtes un citoyen prévoyant**

Vous songez à préparer un mandat en cas d'incapacité où vous désignerez vous-même une ou plusieurs personnes de confiance pour vous représenter si vous devenez incapable.

Nous vous proposons un guide et un formulaire pour vous aider à préparer soigneusement votre mandat.

### **Vous êtes une personne majeure protégée**

Votre incapacité a été constatée par un juge, qui a dès lors désigné l'un de vos proches comme tuteur ou curateur pour vous représenter et agir en votre nom.

Nous informons votre représentant de ses obligations envers vous et nous surveillons son administration.

### **Vous êtes une personne mineure qui dispose de biens ou de revenus personnels**

Vos parents ou une personne majeure qui vous est familière agissent à titre de tuteurs pour gérer votre patrimoine jusqu'à votre majorité.

Nous informons vos parents ou votre tuteur de leurs obligations et, dans certains cas, nous surveillons leur administration.

### **Vous êtes membre d'un conseil de tutelle**

Vous avez accepté, avec deux autres parents ou amis, la responsabilité de surveiller l'administration du tuteur ou du curateur d'un de vos proches.

Nous vous informons de vos obligations.

### **Vous êtes une personne incapable isolée**

Vous n'avez aucun proche qui soit en mesure de s'occuper de vous ou de vos biens.

La curatrice publique agit personnellement comme tutrice ou curatrice, et parfois même comme conseil de tutelle, afin que vos droits soient protégés.

### **Vous êtes un citoyen attentif**

Vous n'hésitez pas à signaler au Curateur public tout abus ou négligence dont vous avez connaissance, envers une personne incapable ou présumée incapable.

Nous enquêtons sur les négligences ou les abus qui nous sont signalés.

## Information sur nos services

Tous ces services et d'autres encore vous sont présentés, avec les tarifs applicables, sur notre site Internet et dans les dépliants mis à votre disposition

dans les bureaux du Curateur public ou de Services Québec. Veuillez noter que les services aux représentants légaux privés sont offerts gratuitement.

# Nos engagements envers le citoyen

1

## L'accessibilité et l'accueil

### Nous mettons tout en œuvre pour...

#### **Vous faciliter l'accès à nos services**

- ◆ Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courrier électronique ou directement à nos bureaux, selon votre choix.
- ◆ Nos documents et nos formulaires sont rédigés dans une langue simple et facile à comprendre. Nous offrons, au besoin, des explications adaptées aux personnes qui ont des incapacités.

#### **Vous accueillir avec courtoisie et vous répondre avec diligence**

- ◆ Notre personnel est tenu en tout temps de vous donner son identité (nom et fonction), de vous écouter avec attention et de vous traiter avec respect et courtoisie, comme vous le faites vous-même à son égard.
- ◆ Si vous appelez l'un d'entre nous en son absence, vous pouvez lui laisser votre message et on vous rappellera en moins de 24 heures, les jours ouvrables.
- ◆ Si vous vous rendez à l'une de nos directions territoriales, un préposé vous accueillera immédiatement et vous orientera, en moins de 15 minutes, vers quelqu'un qui peut répondre à vos besoins.

#### **Vous informer clairement et rapidement**

- ◆ Nos préposés aux renseignements vous répondront immédiatement par téléphone et la journée même par Internet. S'ils ne peuvent répondre eux-mêmes à vos questions, ils vous mettront en communication avec le service qui peut le faire.
- ◆ Notre site Internet a été conçu pour vous faciliter les choses : vous y trouverez toute l'information voulue sur nos services, nos tarifs, nos engagements et nos coordonnées, de même que des formulaires dont vous avez besoin pour vos démarches.

## La protection des personnes et de leurs biens

### Si vous êtes représenté par un proche

Nous restons en contact avec votre tuteur ou votre curateur :

- ◆ Nous l'informons de son rôle et de ses obligations, en lui adressant de la documentation et en l'appelant personnellement dans le mois qui suit sa nomination. Nous le soutenons, au besoin, dans l'accomplissement de ses tâches.
- ◆ Nous vérifions l'inventaire de vos biens et le rapport annuel de gestion qu'il nous envoie, afin de vous éviter un éventuel préjudice.

### Si vous êtes une personne mineure dont les parents gèrent le patrimoine

- ◆ Nous informons vos parents de leurs obligations concernant la gestion de votre patrimoine.

### Si vous êtes représenté par le Curateur public

Nous établissons une relation personnelle avec vous :

- ◆ En vous rendant visite dès les premières démarches, et périodiquement par la suite, en fonction de vos besoins.
- ◆ En veillant à ce que vous obteniez les services médicaux, sociaux ou juridiques auxquels vous avez droit, comme tout autre citoyen.

Nous donnons, au besoin, le consentement requis aux soins qu'on vous propose :

- ◆ Dans l'heure qui suit, 24 heures sur 24, s'il s'agit d'une urgence.
- ◆ En moins de deux jours ouvrables pour les demandes non urgentes.

Nous gérons votre patrimoine avec soin :

- ◆ En récupérant les revenus auxquels vous avez droit.
- ◆ En équilibrant votre budget de dépenses en fonction de vos revenus.
- ◆ En gérant vos actifs avec prudence et rigueur.
- ◆ En vous renseignant, à votre demande, sur votre situation financière.

## L'exigence de qualité

Vous pouvez compter sur :

- ◆ La qualité de nos interventions et la formation continue de notre personnel.
- ◆ Notre empressement à vous servir dans des délais satisfaisants, selon des normes internes régulièrement mises à jour.
- ◆ Le respect de votre droit à la vie privée.
- ◆ Le respect de votre droit à consulter votre dossier, compte tenu de votre condition, et la protection des renseignements qui y sont inscrits.
- ◆ Notre constance à informer clairement les citoyens et les institutions de la situation et des besoins des personnes inaptes, ainsi que des soins et des services auxquels elles ont droit.



# Pour un signalement ou une urgence

Si vous avez connaissance d'une situation où une personne inapte ou présumée inapte est victime de négligence ou d'abus, empressez-vous de nous la signaler à ce numéro : **1 800 363-9020**.

Votre geste restera confidentiel.

- ◆ Nous commençons notre intervention au plus tard deux jours ouvrables après le signalement.
- ◆ Nous traitons votre signalement en moins de 20 jours ouvrables.

## EN CAS D'URGENCE

En cas d'urgence concernant une personne inapte ou présumée inapte, vous pouvez nous appeler en tout temps, à ce même numéro, 24 heures par jour, sept jours par semaine.

# Pour déposer une plainte

Si vous êtes insatisfait d'un service du Curateur public, vous pouvez déposer une plainte en vous adressant au Bureau des plaintes, aux heures d'ouverture :

**514 864-7053** ou, sans frais : **1 800 363-9020**.

Vous pouvez aussi vous adresser à nos bureaux de Montréal, Québec, Longueuil ou Saint-Jérôme (voir les coordonnées à la fin), ou remplir le formulaire de plainte sur notre site Internet, à l'adresse suivante : **[www.curateur.gouv.qc.ca](http://www.curateur.gouv.qc.ca)**.

Nous garantissons un examen équitable et confidentiel de votre plainte.

- ◆ Un personnel attentif prendra note de votre plainte en moins de deux jours ouvrables.
- ◆ Les premières conclusions vous seront transmises en moins de 20 jours ouvrables.

## Entrée en vigueur

Cette *Déclaration de services aux citoyens* entre en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2008.

## Avertissement

Les textes de loi prévalent sur celui du présent document.

## Vous avez des questions?

Vous pouvez communiquer avec l'un de nos bureaux (du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30, sauf le mercredi de 10 h à 16 h 30) ou encore, consulter notre site Internet au **[www.curateur.gouv.qc.ca](http://www.curateur.gouv.qc.ca)**.

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Siège social</b><br>600, boul. René-Lévesque Ouest<br>Montréal (Québec) H3B 4W9                                                      | <b>Tél. : 514 873-4074</b><br><b>1 800 363-9020</b><br><a href="mailto:information@curateur.gouv.qc.ca">information@curateur.gouv.qc.ca</a> |
| <b>Direction territoriale et Bureau de Montréal</b><br>454, place Jacques-Cartier, bureau 200<br>Montréal (Québec) H2Y 3B3              | Tél. : 514 873-3002<br>1 866 292-6288                                                                                                       |
| <b>Direction territoriale Sud et Bureau de Longueuil</b><br>201, place Charles-Le Moyne, RC 02<br>Longueuil (Québec) J4K 2T5            | Tél. : 450 928-8800<br>1 877 663-8174                                                                                                       |
| <b>Bureau de Sherbrooke</b><br>200, rue Belvédère Nord, RC 03<br>Sherbrooke (Québec) J1H 4A9                                            | Tél. : 819 820-3339<br>1 877 663-8174                                                                                                       |
| <b>Bureau de Victoriaville</b><br>108, rue Olivier, 1 <sup>er</sup> étage<br>Victoriaville (Québec) G6P 6V6                             | Tél. : 819 752-7907<br>1 877 663-8174                                                                                                       |
| <b>Direction territoriale Est et Bureau de Québec</b><br>400, boulevard Jean-Lesage<br>Hall Ouest, bureau 22<br>Québec (Québec) G1K 8W1 | Tél. : 418 643-4108<br>1 800 463-4652                                                                                                       |
| <b>Bureau de Rimouski</b><br>92, 2 <sup>e</sup> Rue Ouest, bureau 102<br>Rimouski (Québec) G5L 8B3                                      | Tél. : 418 727-4030<br>1 866 621-7088                                                                                                       |
| <b>Bureau de Saguenay</b><br>227, rue Racine Est, 3 <sup>e</sup> étage, bureau 3.06<br>Saguenay (Québec) G7H 7B4                        | Tél. : 418 698-3608<br>1 866 226-0985                                                                                                       |
| <b>Direction territoriale Nord et Bureau de Saint-Jérôme</b><br>222, rue Saint-Georges, bureau 315<br>Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4Z9     | Tél. : 450 569-3240<br>1 877 221-7043                                                                                                       |
| <b>Bureau de Gatineau</b><br>4, rue Taschereau, 3 <sup>e</sup> étage, bureau 320<br>Gatineau (Québec) J8Y 2V5                           | Tél. : 819 772-3694<br>1 866 552-5164                                                                                                       |
| <b>Bureau de Rouyn-Noranda</b><br>255, rue Principale, RC 06<br>Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9                                          | Tél. : 819 763-3116<br>1 866 621-7087                                                                                                       |
| <b>Bureau de Trois-Rivières</b><br>25, rue des Forges, bureau 313<br>Trois-Rivières (Québec) G9A 6A7                                    | Tél. : 819 371-6009<br>1 877 221-7043                                                                                                       |

*This publication is also available in English.*

