

Le point

Le bulletin destiné aux collaborateurs des établissements et des résidences de santé et de services sociaux

Publié par

Le Curateur public du Québec

À la rencontre de la personne

Des réponses à vos questions

Un membre d'une ressource de type familial peut-il être désigné tuteur, curateur ou mandataire d'un majeur inapte qu'il héberge?

Les membres d'une ressource de type familial (RTF) offrent des services aux personnes qu'ils hébergent dans des conditions similaires à celles d'un milieu de vie naturel. Puisqu'ils côtoient les résidents au quotidien, ils établissent une relation personnalisée et des liens privilégiés avec eux. De ce fait, un membre d'une RTF peut sembler être un candidat de choix pour exercer la charge de tuteur, de curateur ou de mandataire d'un majeur inapte.

Le rôle de la RTF et celui d'un tuteur, d'un curateur ou d'un mandataire sont cependant bien différents. Alors que l'un prodigue des services, l'autre est appelé à consentir à certains soins ou services, à s'assurer de leur qualité, à représenter la personne protégée dans l'exercice de ses droits, etc. Aussi, à l'occasion, l'intérêt d'un résident peut s'opposer à celui de la RTF et de ses membres.

Les plaintes au Curateur public [p.2](#)

Comment porter plainte [p.3](#)

Les directions territoriales et la Direction de l'administration des patrimoines [p.3](#)

Le Bureau des plaintes [p.3](#)

Et les résultats? [p.4](#)

Les brèves...

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées [p.5](#)

Séminaire pour les personnes-ressources de la Montérégie [p.5](#)

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

De plus, la RTF est rémunérée pour dispenser des services aux personnes qu'elle héberge en vertu d'un contrat qui la lie à un établissement de santé et de services sociaux. La personne hébergée se trouve souvent dans une situation de dépendance et de vulnérabilité face aux membres de la RTF. Certains pourraient craindre qu'on fasse pression sur elle pour qu'elle confie un mandat de protection au membre de la RTF, par exemple.

Malgré toute sa bonne foi et sa bienveillance, un membre d'une RTF ne peut donc pas être désigné tuteur, curateur ou mandataire d'un majeur inapte qu'il héberge puisqu'il se placerait ainsi en situation de conflit d'intérêts. Il en est de même de tout salarié d'un établissement de santé et de services sociaux ou d'une ressource privée qui prodigue des soins ou des services à une personne inapte, à moins qu'il s'agisse de son conjoint ou d'un proche parent.



Le Point sur... Les plaintes au Curateur public

La formulation d'une plainte relative aux services du Curateur public

Parce qu'il exerce une mission sociale et qu'il a le souci d'offrir des services de qualité en tout temps, le Curateur public est à l'écoute de sa clientèle et de la population en général. C'est pourquoi il accorde une grande importance aux commentaires et aux plaintes qui lui sont adressés. Il y voit une occasion d'améliorer ses services de façon continue et d'apporter des mesures correctives si nécessaire. C'est aussi pour lui un excellent moyen de prendre le pouls de sa clientèle.

Toute personne qui n'est pas satisfaite des services ou des interventions du Curateur public peut donc lui soumettre une plainte.

Comment porter plainte?

Il y a plusieurs façons de transmettre une plainte : par téléphone, par la poste ou par télécopieur. On peut aussi le faire par courriel, notamment en utilisant le formulaire disponible dans la section *Plaintes* du site Web du Curateur public.

Une personne qui veut porter plainte peut communiquer soit avec le gestionnaire de l'unité concernée (une direction territoriale ou la Direction de l'administration des patrimoines), soit avec le Bureau des plaintes. Les préposés aux renseignements du Curateur public seront en mesure de la diriger si elle a besoin d'aide pour savoir où s'adresser.



Le Bureau des plaintes

Ce bureau a pour rôle premier de traiter toute plainte qu'il reçoit concernant les services du Curateur public, qu'elle soit formulée par une personne sous régime de protection public ou privé, par un tuteur ou un curateur privé, un citoyen ou un organisme. Il offre la garantie d'un traitement rigoureux, équitable et transparent des plaintes reçues, dans un souci de justice et d'équité.

Les directions territoriales et la Direction de l'administration des patrimoines

Le personnel des directions territoriales entretient un rapport direct avec les personnes représentées, avec les tuteurs ou curateurs privés et avec les organismes de leur milieu. C'est pourquoi plusieurs personnes choisissent d'adresser directement une plainte à ces directions pour chercher à régler des situations ou des problèmes qui sont à l'origine de leur insatisfaction.

Lorsque l'insatisfaction porte sur la gestion des biens d'une personne que le Curateur public représente, les plaignants peuvent également s'adresser au gestionnaire concerné de la Direction de l'administration des patrimoines. Les préposés aux renseignements verront alors à les orienter vers lui.

Si la réponse obtenue ne les satisfait pas, les plaignants peuvent ensuite communiquer avec le Bureau des plaintes.

Dans tous les cas, la plainte sera analysée et traitée en toute confidentialité, avec rigueur, célérité et équité.

Et les résultats?

Chaque personne qui porte plainte obtiendra une réponse exposant les conclusions de l'analyse des motifs de son insatisfaction. Cette réponse lui fournira, par exemple, des explications qui lui permettront de mieux comprendre la nature et les raisons des interventions du Curateur public.

Dans d'autres cas, la réponse fera état des mesures qui ont été prises pour corriger un problème que l'examen de la plainte aura révélé. Près d'un motif d'insatisfaction sur quatre a entraîné de telles mesures en 2009-2010.

Une plainte, c'est donc véritablement pour le Curateur public une occasion d'améliorer ses services, de mieux connaître sa clientèle et de lui rendre compte de ses interventions.

Alors, si vous connaissez une personne qui n'est pas satisfaite des services du Curateur public, n'hésitez pas à lui fournir les coordonnées ci-contre.

Accueil et renseignements

Téléphone : **514 873-4074**

Sans frais : **1 800 363-9020**

Bureau des plaintes

Par la poste :
600, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9

Téléphone :

514 864-7053

Sans frais : **1 800 363-9020**

Télécopieur :

514 873-1550

www.curateur.gouv.qc.ca



◆ **Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées**

Le 17 mars 2010, le Curateur public a adopté son Plan d'action 2010-2013 à l'égard des personnes handicapées. Il s'agit du premier plan d'action qui intègre des mesures visant à répondre aux dispositions de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale ainsi qu'aux orientations gouvernementales de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, adoptée en juin 2009.

Depuis 2005, le Curateur public produit chaque année un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Il a d'ailleurs atteint ses objectifs de 2008 à 2010, notamment en rendant des services, des documents et ses bureaux accessibles aux personnes handicapées. Par exemple, la version audio du guide et du formulaire *Mon mandat en cas d'inaptitude* est maintenant disponible sur son site Web. L'information sur les différents thèmes liés à la participation sociale, dont celui de l'intégration des personnes handicapées, et à la protection des personnes inaptes a aussi été diffusée au personnel et aux partenaires du Curateur public.

Avec son plan d'action 2010-2013, le Curateur public poursuit sa contribution aux efforts collectifs visant à accroître la participation sociale des personnes handicapées au cours des 10 prochaines années. Il s'engage à agir contre toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance par la diffusion d'information et de formation. Il prévoit également soutenir l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles, notamment en accompagnant davantage les tuteurs et les curateurs privés ainsi que les membres des conseils de tutelle. De plus, il compte accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services, entre autres en renforçant ses partenariats.

En cohérence avec ses engagements envers le développement durable, le Curateur public vous invite à prendre connaissance de ce plan d'action sur son site Web.

◆ **Séminaire pour les personnes-ressources de la Montérégie**

En tant qu'interlocutrice privilégiée des personnes-ressources responsables du dossier du Curateur public dans les établissements de son territoire, l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie a tenu un séminaire à leur intention le 27 avril dernier. M. Robert Baril, personne-ressource de l'Agence de la Montérégie, et M^{me} Marianne Bastien, répondante de la Direction territoriale Sud du Curateur public, ont choisi les thèmes de cette journée en fonction des commentaires inscrits sur les fiches d'évaluation des sessions d'information du Curateur public à des membres du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que des résultats d'un sondage sur les sujets jugés d'intérêt pour des formations ultérieures.

La journée a débuté par une activité d'échange sur le rôle de répondant des personnes-ressources des établissements de la Montérégie auprès de leurs pairs. L'objectif était de favoriser une prise de contact et d'amorcer une réflexion sur les défis associés à leur rôle et sur les pistes de solutions envisagées.



M^{me} Marianne Bastien, répondante de la Direction territoriale Sud du Curateur public et M. Robert Baril, personne-ressource de l'Agence de la Montérégie

Que l'on parle du manque de disponibilité pour se consacrer au dossier du Curateur public, du manque de visibilité auprès des collègues, du roulement de personnel auquel elles font face ou des problèmes de compréhension sur les rôles respectifs du réseau et du Curateur public, les personnes-ressources ont fait preuve de créativité dans leurs interventions fort positives tout au long de la journée. Des outils créés par les uns seront mis en commun grâce au rôle rassembleur qu'assume la personne-ressource de l'Agence de la Montérégie.

Par ailleurs, les participants ont soulevé des préoccupations importantes :

- ◆ *On sent un dilemme entre les avocats, les notaires et les travailleurs sociaux quant à l'ouverture d'un régime de protection. On ne veut pas tout judiciariser. Quelles sont les mesures alternatives?*
- ◆ *L'accessibilité à un médecin pour avoir une réévaluation du régime nous préoccupe.*
- ◆ *Nous sommes de plus en plus confrontés à des situations très complexes, des situations dans lesquelles nous sommes interpellés par des questions éthiques.*

Les représentantes du Curateur public ont abordé deux thèmes. M^{me} Bastien a donné un aperçu des travaux relatifs à la révision du dispositif de protection des personnes inaptes (voir *Le Point*, vol. 9 – Numéro 1 – Hiver 2010). Puis, M^{me} Manon Anctil a fait une présentation sur les régimes de protection privés, un sujet qui suscite beaucoup d'intérêt. Une mise en situation, suivie de questions auxquelles les participants devaient répondre en équipe, a permis de comprendre la complexité des responsabilités des différentes personnes impliquées auprès d'un majeur inapte.

La journée a été un franc succès, grâce à l'implication de chaque participant, mais aussi au soutien de la responsable régionale du développement des compétences, M^{me} Marie Dallaire, et à la présence de l'animatrice, M^{me} Lucie Hébert. Il faut également souligner le précieux soutien organisationnel de M^{me} Christiane Bonneau, secrétaire du secteur.



Le comité organisateur, de gauche à droite : Robert Baril, Marie Dallaire, Manon Anctil, Mariane Bastien, Lucie Hébert et Christiane Bonneau

Laissons le mot de la fin particulièrement judicieux à M^{me} Dallaire :
Loin de nous l'idée de clore le sujet à partir de ce seul événement. Nous cherchions davantage à mettre la table pour nous permettre de poursuivre la discussion ultérieurement.



La personne-ressource responsable du dossier du Curateur public dans une agence de la santé et des services sociaux :

- ◆ Répond auprès du MSSS de la qualité des services que les établissements offrent aux personnes sous régime de protection en vertu de la Loi sur le curateur public;
- ◆ Est un interlocuteur privilégié des personnes-ressources responsables de ce dossier dans les établissements;
- ◆ Contribue à la diffusion de renseignements sur les pratiques, procédures et règles de fonctionnement du Curateur public et transmet à celui-ci les besoins d'information des établissements relativement à ces règles;
- ◆ Accompagne les établissements dans la recherche de solutions aux problèmes locaux et régionaux;
- ◆ Contribue à la coordination de l'organisation de sessions de formation offertes en collaboration avec le Curateur public.

Pour vous abonner au bulletin

Le Point...



Rien de plus simple !

Écrivez à
lepoint@curateur.gouv.qc.ca
pour obtenir la version électronique.

VOUS NE DISPOSEZ PAS D'UN ORDINATEUR? Communiquez avec la Direction des communications du Curateur public, au 514 873-4074 ou au 1 800 363-9020, pour recevoir un exemplaire imprimé.

Nous vous invitons à visiter la section *Réseau de la santé* sur le site Web du Curateur public du Québec qui vous fait part, par le biais du bulletin *Le Point*, des orientations mises de l'avant par le Curateur public pour la réalisation de sa mission de protection auprès des personnes en perte d'autonomie. Vous y trouverez l'information pertinente sur les collaborations avec le réseau et les formulaires et autres documents nécessaires à votre travail auprès des personnes inaptes.

www.curateur.gouv.qc.ca

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 : M^{re} Stéphanie Beaulieu, Lorraine Beauvais, Lise Brassard, Rukmini Canape-Brunet et Lucie René. **Comité de rédaction :** M^{re} Stéphanie Beaulieu, Lise Brassard, Jacqueline Racicot, Robert Ratelle et Lucie René

Coordination : Jacqueline Racicot et Lucie René.

Soutien technique : Claudine Fyfe (infographie) et Ginette Matte.

Révision linguistique : Claire Thivierge, Écritures, etc.

Impression : Impression Paragraph

Bulletin Le Point

Curateur public du Québec
600, boulevard 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 : automne 2010

Curateur public
Québec

