

Déclaration de services aux citoyens

Curateur public du Québec

À la rencontre de la personne



MOT DU CURATEUR PUBLIC

Que vous soyez une personne que je représente, un tuteur, un curateur, un mandataire ou un citoyen qui cherche une information, je m'engage, avec tout le personnel de l'organisation, à vous offrir des services de qualité, empreints de respect, d'empathie et d'ouverture d'esprit.

La Déclaration de services aux citoyens présente nos engagements quant aux services que nous vous offrons. Et s'il advenait que vous soyez insatisfait des services rendus, vous y trouverez la procédure à suivre pour nous en faire part.

Le curateur public du Québec,

Me Denis Marsolais

AVANT-PROPOS

Au Curateur public du Québec, nous veillons à la protection de personnes inaptes.

Une personne est déclarée inapte lorsqu'elle est incapable de prendre soin d'elle-même ou d'administrer ses biens. Son inaptitude est déterminée par une évaluation médicale et psychosociale. Lorsque la personne est bien entourée, elle n'a pas nécessairement besoin d'un régime de protection. Ses proches veillent à son bien-être.

Il existe une autre avenue : celle du mandat de protection qu'une personne prépare en prévision de son inaptitude. C'est le moyen par excellence pour préciser ses volontés, dans le cas où elle deviendrait inapte.

Pour d'autres personnes, l'ouverture d'une tutelle ou d'une curatelle, bien qu'il s'agisse d'un geste lourd de conséquences, est la solution appropriée. C'est alors le tribunal qui décide de la mesure de protection qui convient.

Par ailleurs, une personne mineure qui possède des biens de valeur ou un montant d'argent important peut, dans certains cas, être représentée par un tuteur aux biens.

TUTELLE

PARTENAIRES

DROITS

MANDAT EN CAS D'INAPTITUDE

INFORMATION

INAPTITUDE

SOUTIEN

MANDAT EN CAS D'INAPTITUDE

PROTECTION DE LA PERSONNE

SERVICE À LA PERSONNE

NOTRE MISSION

Nous veillons à la protection des personnes inaptes et des biens d'enfants mineurs. Pour ce faire:

- nous sensibilisons la population à l'incapacité et à l'importance d'agir avant même qu'elle ne survienne;
- nous accompagnons la famille et les proches qui représentent une personne ou qui participent à un conseil de tutelle;
- nous surveillons l'administration de ces tutelles et curatelles;
- nous agissons comme curateur ou tuteur d'une manière personnalisée à l'endroit des personnes que nous représentons, lorsqu'aucun proche ne peut les représenter ou que ce n'est pas dans leur intérêt, et nous nous assurons que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée, le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie.

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 vulnérables.

NOS ENGAGEMENTS

GÉNÉRAUX

Une approche humaine empreinte de respect

- ◆ Nous vous écoutons avec attention et vous traitons avec respect et 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 sur notre site Web des documents et des guides faciles à comprendre, 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 le rédiger.
- ◆ Vous pouvez aussi consulter le registre des personnes légalement représentées sur notre site Web. 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 notre service de renseignements par courriel, en passant par notre site Web, au **www.curateur.gouv.qc.ca/nousjoindre**, ou par téléphone au 1 800 363-9020. 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

Si vous êtes tuteur ou curateur d'un adulte

Vous prenez des décisions et faites des choix que la personne que vous représentez ne peut plus faire elle-même. Pour bien accomplir votre rôle, n'hésitez pas à la consulter, ou à consulter ses proches, afin d'agir dans son intérêt, en préservant son autonomie, et en respectant ses droits et ses valeurs.

Pour vous aider, nous nous engageons à :

- ◆ Vous informer et vous soutenir, au besoin, pour faciliter l'accomplissement de votre rôle.
- ◆ Surveiller la conformité de votre inventaire et de vos rapports annuels afin d'assurer que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée ou du mineur.

Aidez-nous à vous aider

- En nous informant de tout changement important dans la situation de la personne représentée, qu'il s'agisse de son patrimoine ou d'un déménagement.
- En nous informant des changements de vos coordonnées et de celles des membres du conseil de tutelle.
- En nous transmettant rapidement l'inventaire des biens de la personne représentée.
- En nous envoyant votre rapport annuel dans les trois mois suivant la date d'anniversaire de l'ouverture du régime de protection.

NOS ENGAGEMENTS

SPÉCIFIQUES

Si vous êtes membre d'un conseil de tutelle

Vous exercez un rôle de surveillance en examinant les documents administratifs soumis par le tuteur ou le curateur. Vous vous assurez également que leurs 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, nous nous engageons à :

- ◆ Vous informer et vous soutenir, au besoin, pour faciliter l'accomplissement de votre rôle.

Si vous êtes tuteur d'un mineur

Vous êtes appelé à protéger le patrimoine d'un mineur. Vous vous assurez ainsi que les biens de l'enfant sont gérés correctement et que ses intérêts sont pris en compte. À l'approche de sa majorité, vous pouvez l'inviter à participer à la prise de décisions concernant son patrimoine.



NOS ENGAGEMENTS

SPÉCIFIQUES

Si vous êtes représenté par le Curateur public

Avant l'ouverture d'une tutelle ou d'une curatelle publique

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

Pour ce faire, nous nous engageons à :

- ◆ Recueillir votre opinion et celles de vos proches afin d'établir le bien-fondé de la tutelle ou de la curatelle publique.
- ◆ Vérifier si vous avez rédigé un mandat de protection et à recueillir les 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.
- ◆ Consentir à vos soins si vous ne pouvez le faire vous-même. Nous répondons aux demandes de consentements 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.
- ◆ Gérer votre patrimoine avec soin et à équilibrer votre budget selon votre capacité financière.
- ◆ Vous renseigner sur votre situation financière, si vous en faites la demande.

◆ Vous avez un commentaire ou une plainte à nous formuler?

Vous pouvez communiquer avec :

- ◆ Le Bureau des plaintes;
- ◆ Le gestionnaire de la direction concernée.

Par téléphone : 514 864-7053
ou sans frais : 1 800 363-9020

Par courriel : en remplissant le formulaire en ligne sur la page :

www.curateur.gouv.qc.ca/plaintes.

Par télécopieur : 514 864-4405

Par la poste :

Curateur public du Québec
600, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9

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

- ◆ Un personnel attentif prendra connaissance de votre plainte en moins de deux jours ouvrables.
- ◆ Les premières conclusions vous seront transmises 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 1 800 363-9020. 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 peut 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.
- ◆ Assurer la prise en charge du signalement en moins de 20 jours ouvrables.

La tarification de nos services

Le Curateur public facture des services qu'il rend aux citoyens qu'il représente, mais peut en exempter certaines personnes à faible revenu. Pour de plus amples renseignements concernant la tarification de nos services, vous pouvez vous référer à notre site Web ou au dépliant *Honoraires, services rendus aux personnes incapables sous régime de protection public*.

Par ailleurs, les activités de surveillance de l'administration des tutelles et des curatelles privées sont sans frais.

NOS BUREAUX

Heures d'ouverture : lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 (à partir de 10 h le mercredi)

Siège social

(renseignements généraux)
600, boul. René-Lévesque O.
Montréal
514 873-4074
1 800 363-9020

Montréal

454, place Jacques-Cartier
Bureau 200
514 873-3002
1 866 292-6288

Saint-Jérôme

222, rue Saint-Georges
Bureau 315
450 569-3240
1 877 221-7043

Rouyn-Noranda

255, avenue Principale
RC 06
819 763-3116
1 877 221-7043

Gatineau

16, impasse de la
Gare-Talon
Bureau 3.200
819 243-8393
1 877 221-7043

Trois-Rivières

25, rue des Forges
Bureau 313
819 371-6009
1 877 221-7043

Québec

400, boulevard Jean-Lesage
Hall Ouest, bureau 22
418 643-4108
1 800 463-4652

Rimouski

Édifice Louis-Joseph-Moreault
337, rue Moreault
Bureau 2.15
418 727-4030
1 800 463-4652

Saguenay

227, rue Racine Est
Bureau 3.06
418 698-3608
1 800 463-4652

Longueuil

201, place Charles-Le Moyne
RC 02
450 928-8800
1 877 663-8174

Sherbrooke

200, rue Belvédère Nord
RC 03
819 820-3339
1 877 663-8174

Victoriaville

62, rue Saint-Jean-Baptiste
Bureau 1.01
819 752-7907
1 877 663-8174

Entrée en vigueur

Cette *Déclaration de services aux citoyens* est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2014.
Nous rendons compte de nos engagements dans notre rapport annuel de gestion.

Vous avez des questions ou désirez connaître l'adresse du bureau le plus près de chez vous?

Téléphonez-nous au **514 873-4074** ou au **1 800 363-9020** du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 (à partir de 10 h le mercredi) ou consultez notre site Web au **www.curateur.gouv.qc.ca**.

Pour nous écrire

◆ Par courriel

À la page ***Nous joindre*** de notre site Web.

◆ Par la poste

Curateur public du Québec
600, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9

Le texte de loi prévaut sur celui de ce document.