

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



Bientôt en tournée près de chez vous!

Les directrices et directeurs territoriaux du Curateur public du Québec partent en tournée auprès de vos dirigeants d'établissements.

Le Curateur public entretient des relations privilégiées avec le ministère de la Santé et des Services sociaux depuis de nombreuses années. Il est facile de comprendre pourquoi, car il s'agit de relations de haut niveau : entre curatrice publique et sous-ministre ou entre directeur général des services aux personnes et sous-ministre adjoint. Tout cela est fort bien, mais...

...nos partenaires et nos interlocuteurs au quotidien sont les dispensateurs de services, les centres de santé et de services sociaux (CSSS) et les centres de réadaptation, les centres d'hébergement et les centres hospitaliers qui relèvent des CSSS. Ce sont ces établissements qui offrent des services d'hébergement ou autres à la majorité des personnes représentées par le Curateur public. Cette tournée vise donc à mieux se connaître, à échanger sur les points forts, à discuter de certains problèmes et à rechercher des solutions ensemble. (Suite p. 2)

Photo : Les membres de l'équipe de gestion du CSSS Maria-Chapdelaine de Dolbeau-Mistassini au lac Saint-Jean lors de la rencontre avec Daniel Riverin, directeur territorial du Curateur public (absent de la photo), le 16 juin dernier. De gauche à droite : Sonia Boivin, directrice des services sociaux et des programmes en milieu de vie, Marie-Claude Bouchard et Hélène Rodrigue, agentes de relations humaines et pivots, Normand Brassard, directeur général, D^{re} Céline Benoit, directrice des services professionnels, et Jimmy Martel, coordonnateur des services en santé mentale.

Bientôt en tournée près de chez vous! p. 1

Campagne publicitaire du Curateur public p. 2

Une tournée régionale de la curatrice publique p. 4

Connaissez-vous les registres des régimes de protection? p. 6

Ensemble, évitons de pénaliser les personnes représentées p. 7

Les brèves p. 7

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

Aussi, pour le territoire de chaque CSSS visité, les directrices et directeurs territoriaux auront en main un portrait détaillé des personnes sous protection (...). Ceci permettra ensuite d'aborder plus en détail les questions concernant nos rôles respectifs, les moyens, les obligations, les contraintes et les attentes de part et d'autre.

Nous ferons connaissance

Les directrices et directeurs territoriaux prépareront ces rencontres en commençant par une présentation générale de la mission du Curateur public et de la direction territoriale qu'ils représentent. Aussi, pour le territoire de chaque CSSS visité, ils auront en main un portrait détaillé des personnes sous protection, quel que soit le type de représentant légal : tuteur ou curateur privés, mandataire ou Curateur public. Ceci permettra ensuite d'aborder plus en détail les questions concernant nos rôles respectifs, les moyens, les

obligations, les contraintes et les attentes de part et d'autre. Bref, nous ferons connaissance et, ensemble, nous trouverons des pistes d'amélioration.

Il s'agit là d'une mission importante pour les directrices et directeurs territoriaux du Curateur public, qui s'étalera sur deux ans. Une mission emballante qui sera assurément d'une grande utilité tant pour le Curateur public que pour le réseau – le tout, bien entendu, pour le plus grand bénéfice des personnes représentées. Bonnes rencontres mesdames et messieurs!

🌀 Campagne publicitaire du Curateur public

Le Curateur public a réussi une percée médiatique remarquée l'hiver dernier grâce à sa nouvelle campagne publicitaire « Il était là pour vous » et « Elle était là pour vous ». La réaction a été si favorable que la demande a même devancé l'offre! En effet, vous avez été nombreux à nous communiquer votre intérêt pour une version de cette publicité à afficher dans vos locaux et salles communes ou publiques.

Nous sommes heureux de vous annoncer qu'il est maintenant possible de commander la version « mère de famille » de l'affiche directement auprès de la Direction des communications du Curateur public.

Une stratégie efficace

Cette campagne, qui visait à sensibiliser la population à l'importance de la prise en charge de nos proches lorsque l'inaptitude survient, a été déployée en deux volets. Tout d'abord, en janvier 2011, le Curateur public a opté pour une triple stratégie : publication d'une publicité dans une quarantaine d'hebdomadaires à l'échelle du Québec, diffusion d'une bannière publicitaire sur les sites Web de Canoë et de LCN – désormais TVA nouvelles – et, enfin, projection d'une capsule animée de 15 secondes sur 115 écrans de 13 stations du métro montréalais.



Concept publicitaire « deux frères »



Concept publicitaire « mère de famille »

Le deuxième volet a eu lieu en mars, privilégiant cette fois un autre type de visibilité, soit des demi-pages dans les éditions du samedi des quotidiens *Le Devoir* et *La Presse* ainsi qu'une animation numérique en page d'ouverture de Cyberpresse. Le même clip était également diffusé à intervalles sur le site Protégez-Vous.ca durant tout le mois de mars.

Ensemble, le clip et la stratégie des bannières publicitaires sur le Web ont été très efficaces; en effet, nous avons pu calculer le nombre de personnes qui ont consulté la nouvelle brochure *Un de vos proches a besoin d'aide, vers laquelle les internautes étaient automatiquement redirigés en cliquant sur l'animation numérique*. Nous avons ainsi appris que notre brochure a été téléchargée 188 % plus souvent de janvier à

avril 2011 que pour les quatre mois allant de septembre à décembre 2010, lors de sa mise en ligne.

L'inaptitude, un sujet qui touche tout le monde

Même s'il ne s'agit pas d'une enquête scientifique, on peut tout de même conclure que l'inaptitude est un sujet qui intéresse beaucoup de monde! Cette campagne, en plus de projeter un message institutionnel simple et touchant, a également permis de mieux faire connaître le Curateur public. Il va sans dire que nous sommes heureux de pouvoir compter sur vous pour poursuivre la diffusion du message auprès de vos divers publics.

Procurez-vous votre affiche!

Voici la version affiche du concept publicitaire « mère de famille », parfaite pour les salles d'attente ou de réunions, les aires communes, les bureaux, etc. Faisant 17 po. par 22 po., elle se replie en format 8,5 po. par 11 po.

Vous pouvez passer vos commandes par téléphone, au **514 873-4074** ou au **1 800 363-9020**, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 (à l'exception du mercredi, de 10 h à 16 h 30) ou par courriel à lepoint@curateur.gouv.qc.ca.

ELLE ÉTAIT LÀ POUR VOUS

SI ELLE DEVIENT INAPTE

SEREZ-VOUS LÀ POUR ELLE?

514 873-4074
1 800 363-9020
WWW.CURATEUR.GOUV.QC.CA

Curateur public
Québec

🌀 Une tournée régionale de la curatrice publique

La curatrice publique, Diane Lavallée, a visité une dizaine de régions du Québec depuis 2006. Pour quels motifs fait-elle une tournée régionale?

« Je veux connaître les personnes que je représente, échanger avec elles sur leurs divers besoins et observer dans quels milieux de vie elles se trouvent. Je profite de mes visites pour rencontrer le personnel et les dirigeants du réseau de la santé et des services sociaux », explique Diane Lavallée, curatrice publique du Québec. « Dans tous les milieux visités, je constate une ouverture à répondre aux besoins des personnes que je représente afin d'améliorer leur qualité de vie », ajoute-t-elle.

Visite touchante à Portneuf

Le 16 mai dernier, la curatrice publique s'est rendue dans la région de Portneuf. En matinée, elle a visité le Centre d'hébergement de Saint-Casimir, où résident cinq personnes représentées souffrant de maladies dégénératives, d'une maladie mentale ou d'un traumatisme crânien. Elle a pu y apprécier l'aménagement des lieux, notamment une salle commune et une cour intérieure avec un sentier accessible en fauteuil roulant. Elle a surtout été charmée par l'accueil et la bonne humeur des personnes qu'elle représente.



Jocelyne Picard, curatrice déléguée à la Direction territoriale Est et Diane Lavallée, curatrice publique, entourant une personne représentée au Centre d'hébergement de Saint-Casimir dans la région de Portneuf.



Diane Lavallée, curatrice publique, s'entretient avec une personne alitée au Centre d'hébergement de Saint-Casimir dans la région de Portneuf.

Par la suite, sa visite l'a amenée à la Maison du Printemps à Donnacona, où elle a apprécié la tenue et l'aménagement des lieux. Elle y a rencontré une personne représentée avant de se joindre au comité de direction du CSSS de Portneuf. Dans ses déplacements, M^{me} Lavallée était accompagnée de Daniel Riverin, directeur de la Direction territoriale Est, et de Jocelyne Picard, curatrice déléguée à la même direction.

Heureuses initiatives en Chaudière-Appalaches

Les visites de la curatrice publique permettent parfois de découvrir d'heureuses initiatives prises par des centres d'hébergement afin de faciliter la vie des personnes représentées.

Ainsi, lors de son passage dans la région de Chaudière-Appalaches, le 29 novembre 2010, M^{me} Lavallée a pu apprécier l'aménagement ingénieux des aires communes (cages de tourterelles, jardin intérieur, tableaux d'artistes sur les murs) et des chambres personnalisées au Centre Paul-Gilbert à Charny. Une initiative de l'établissement a aussi retenu son attention, soit un programme permettant au personnel de partager ses passions (cours de peinture, danse baladi, collection de timbres, etc.) avec les personnes hébergées.

« Dans tous les milieux visités, je constate une ouverture à répondre aux besoins des personnes que je représente afin d'améliorer leur qualité de vie », dit Diane Lavallée, curatrice publique du Québec.

Dans la ressource de type familial Richard et Lise Dolce, à Saint-Romuald, M^{me} Lavallée a constaté l'aménagement sécuritaire des lieux, notamment grâce à la présence d'un système d'alarme dans chaque chambre. Elle a aussi apprécié les rencontres de groupe qui y sont organisées pour décider démocratiquement des activités et des sorties qui auront lieu dans l'année.

Rencontres aux CSSS des territoires visités

Lors de ses tournées, M^{me} Lavallée rencontre l'équipe de gestion du CSSS qui dessert le territoire visité afin de parler des enjeux touchant l'inaptitude et la formation des intervenants pivots, d'échanger sur les problématiques particulières et, enfin, de rappeler la mission et le rôle du Curateur public auprès des personnes inaptes.

« J'ai été très touchée par la qualité du travail de tous ceux et celles qui, au quotidien, interviennent auprès des personnes inaptes et par la passion qui les anime. C'est vrai pour les familles d'accueil, mais aussi pour le personnel du réseau de la santé et des services sociaux, qui héberge la très grande majorité des personnes que je représente », ajoute M^{me} Lavallée.



Tania Lafontaine, curatrice déléguée, et Diane Lavallée, curatrice publique, entourant M. Robert Sabourin au Centre Paul-Gilbert à Charny.

Depuis 2006, la curatrice publique a visité la plupart des régions du Québec, dont la région Laurentides-Lanaudière, la Gaspésie et les Îles-de-la-Madeleine, la Côte-Nord, le Centre-du-Québec, l'Estrie et plusieurs autres.

Accueil chaleureux des médias

Lors des rencontres en région, les médias locaux (quotidiens et hebdomadaires régionaux, radios et télévisions) sont conviés à un point de presse. La curatrice publique en profite pour présenter des statistiques régionales sur les régimes de protection et pour faire connaître son rôle, la mission de l'organisme qu'elle représente et les responsabilités qui lui incombent.



Richard Dolce, responsable de la RTF Richard et Lise Dolce à St-Romuald, Tania Lafontaine, curatrice déléguée, Diane Lavallée, curatrice publique, Nicole Guérin et Francis Picard, personnes représentées, Lise Gagnon, responsable, une intervenante sociale et Daniel Riverin, directeur à la Direction territoriale Est.



Journalistes assistant au point de presse donné par M^{me} Lavallée à Lévis en novembre 2010.

Connaissez-vous les registres des régimes de protection?

La section des registres des régimes de protection est une des perles cachées du site Web du Curateur public. « Perle cachée » car plusieurs ne connaissent pas vraiment cet outil pourtant si utile. On y accède dès la page d'accueil du www.curateur.gouv.qc.ca, dans la colonne de droite.

Vous voulez vérifier si une personne sous vos soins est représentée? Le Curateur public, tel que la loi le dicte, tient à jour trois registres sur les tutelles au mineur, les tutelles et les curatelles au majeur et, enfin, les mandats de protection homologués.

Sur la page intitulée Registres des régimes de protection, vous pouvez cliquer sur l'encadré « **CONSULTER LES REGISTRES** ». Vous atteignez ainsi une page où vous n'avez qu'à remplir trois des quatre champs, l'inscription du numéro d'assurance sociale étant facultative. En inscrivant le nom, le prénom et la date de naissance de la personne, vous pourrez savoir si elle est bel et bien sous protection et vérifier le type de protection dont elle bénéficie ainsi que le nom de son ou de ses représentants.



Les registres sont mis à jour quotidiennement. Les données sur la personne sont retirées dès que le Curateur public est avisé officiellement de son décès ou, encore, de la fin de la mesure de protection. Enfin, compte tenu de la complexité de certains cas et des données qui s'y réfèrent, il se peut que vous ne retrouviez pas la personne recherchée. En cas de doute, vous pouvez communiquer avec les préposés du Service des renseignements du Curateur public au **514 873-4074** ou au **1 800 363-9020**; ils se feront un plaisir de vous aider tous les jours de la semaine, de 8 h 30 à 16 h 30 (sauf le mercredi, où les bureaux ouvrent à 10 h).

Bonne visite!

On peut consulter les registres sur Internet à l'adresse www.curateur.gouv.qc.ca



Curateur public Québec

À Taille du texte

Registres des régimes de protection

Pour savoir si une personne, majeure ou mineure, est placée sous mesure de protection légale, ou pour connaître le nom de son représentant, remplissez les champs ci-dessous.

Les registres des régimes de protection sont mis à jour quotidiennement.

Nom *	Prénom *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Date de naissance * aaaa-mm-jj	Numéro d'assurance sociale 999 999 999
<input type="text"/>	<input type="text"/>

* Ces champs sont obligatoires.

Instructions

- Vous pouvez inscrire seulement les trois premières lettres du nom et du prénom ou une partie de ceux-ci.
- Si la personne a deux prénoms ou deux noms, vous pouvez n'inscrire qu'un seul des deux.

Ensemble, évitons de pénaliser les personnes représentées

Savez-vous que quelque 6 000 personnes représentées par le Curateur public sont prestataires du programme de solidarité sociale?

De ce fait, elles ont droit à des prestations spéciales de la part du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) en ce qui a trait aux factures de produits d'incontinence et de frais de transport pour se rendre à des ateliers thérapeutiques. Pour en obtenir le remboursement, ces factures doivent être acheminées au MESS dans les délais prescrits, sans quoi elles ne sont pas remboursées – ce qui entraîne une perte financière pour ces personnes.

L'acheminement des documents dans les 30 jours est essentiel

Il est essentiel que vous acheminiez les documents requis (factures, certificats médicaux, calendriers de visite, etc.) au Curateur public dans les 30 jours suivant le service rendu, afin que les réclamations soient effectuées auprès du MESS dans les délais prescrits. Ensemble, nous pourrions ainsi éviter de pénaliser les personnes représentées dont nous avons la responsabilité commune.

Les brèves

Le Curateur prend son envol sur **twitter!**

Bonne nouvelle! Le Curateur public gazouille maintenant grâce à son propre compte Twitter! Donc, pour des informations de pointe – sur nous, sur vous et sur notre milieu –, c'est très simple, suivez-nous sur twitter.com/CurateurPublic.



Vous n'êtes pas membre de Twitter? Pas de problème, il est facile de s'inscrire! Allez sur www.twitter.com pour en découvrir plus sur cet outil et, d'un simple clic, créer votre compte personnel. Vous n'aurez plus qu'à nous suivre et, ainsi, vous ne manquerez plus aucune nouvelle du Curateur public.



Suivez-nous sur twitter.com/CurateurPublic

ATTENTION : fraudeurs à l'affût

Des personnes aux intentions douteuses se font passer pour des employés du Curateur public. La Sûreté du Québec nous a en effet avisés que des fraudeurs visitent des ressources d'hébergement et essaient d'obtenir des renseignements nominatifs sur les résidents.



Assurez-vous que les personnes qui se présentent de la part du Curateur public sont bel et bien des employés officiels du gouvernement en exigeant leur identification. **Chaque curateur délégué possède sa carte d'identité du Curateur public avec photo.** Pour toute autre personne, n'hésitez pas à vérifier auprès de la direction territoriale du Curateur public de votre localité ou, le cas échéant, à communiquer avec les autorités policières.

N.B. L'employée ci-dessus, M^{me} Maryse Lauzon, a gracieusement accepté de se prêter à l'exercice, aux fins de cet article. Nous la remercions!

Pour joindre l'une de nos directions :

Direction territoriale de Montréal
Montréal
Tél. : 514 873-3002
1 866 292-6288

Direction territoriale Sud
Longueuil
Tél. : 450 928-8800
1 877 663-8174

Direction territoriale Nord
Saint-Jérôme
Tél. : 450 569-3240
1 877 221-7043

Direction territoriale Est
Québec
Tél. : 418 643-4108
1 800 463-4652

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 : Catherine Cécile-Demers, Aline Charest, Luc Laprise, Héroïse Gazeille-La Rue, Claude Painchaud, Émilie Papillon et Jacqueline Racicot. **Comité de rédaction :** M^{me} Stéphanie Beaulieu, Lise Brassard, Aline Charest, Manon Lévesque, Jacqueline Racicot et Robert Ratelle.

Coordination : Jacqueline Racicot et Manon Lévesque. **Soutien technique :** Claudine Fyfe (informatique) et Ginette Matte. **Révision linguistique :** Hélène Soucy, Le Soucy des mots. **Impression :** Imprimerie Héon et Nadeau

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 : automne 2011

Curateur public
Québec

