

**Le Curateur public
du Québec**

Déclaration
de services
aux citoyens

dans l'intérêt de la

Personne

**L'administration
provisoire
des biens non
réclamés**

L'administration provisoire des biens non réclamés

Le Curateur public est une personne nommée par le gouvernement du Québec. Sa mission première est la protection et la représentation des personnes inaptes. Elle fait l'objet d'une déclaration de services distincte.

Le Curateur public a aussi pour mission d'administrer provisoirement les biens non réclamés de personnes décédées, inconnues ou introuvables. Il procède, s'il y a lieu, à la liquidation de ces biens et en verse le produit aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances du Québec. Il s'agit principalement des successions et des produits financiers non réclamés.

Les citoyens que nous servons

Tous les citoyens du Québec peuvent, à un moment ou à un autre, être touchés par l'administration provisoire des biens non réclamés.

Les services que nous offrons

Nous offrons aux citoyens les services suivants :

L'administration des biens non réclamés

L'administration des biens non réclamés comporte notamment les opérations suivantes, selon le cas : la récupération, l'identification, l'entreposage, la liquidation et la gestion provisoire. Parallèlement, le Curateur public procède à la recherche des propriétaires afin de leur remettre les biens qui leur reviennent. Quand cette recherche se révèle infructueuse, il fait la remise au ministre des Finances du Québec.

La tenue et la consultation d'un registre public

Le Curateur public tient à jour le registre public des biens non réclamés sous administration provisoire et il le met à la disposition des citoyens pour consultation.

L'examen des plaintes

Nous examinons les plaintes des citoyens à notre égard et nous prenons les dispositions qui s'imposent pour à la fois satisfaire au mieux ces citoyens et améliorer nos services.

Nos engagements envers vous

Pour chacun de nos engagements, nous précisons ci-dessous les dispositions concrètes que nous avons pu prendre dès cette année. Nous enrichirons ensuite ces dispositions régulièrement pour accroître sans cesse la qualité de nos services, à mesure que la réforme en cours nous en donnera les moyens.

Un accueil empressé et courtois

- Notre bureau est situé au siège social du Curateur public, à Montréal. Nous sommes ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. Vous pouvez nous joindre par téléphone, par télécopieur, par la poste ou par courrier électronique : toutes les coordonnées utiles vous sont données à la fin de ce texte.
- Nos préposés aux renseignements vous répondront immédiatement par téléphone ou dans la journée même par Internet, suivant votre choix : si vos questions débordent le champ de leurs compétences, ils les relayeront au service autorisé.
- Notre personnel vous traitera avec courtoisie et civilité. Tout employé qui s'adresse aux usagers doit donner son identité.
- Notre bureau offre un service d'accueil aux visiteurs. Dès que vous vous y présentez, un préposé vous reçoit. Avec ou sans rendez-vous, vous attendrez au plus 15 minutes avant de rencontrer un conseiller autorisé.

- Vous pouvez aussi nous joindre par téléphone. Si vous téléphonez directement à un membre de notre personnel quand il est absent, lui-même ou un collègue vous rappellera dans un délai d'au plus 24 heures (un jour ouvrable).

Une administration équitable

- Le Curateur public garantit la remise des biens administrés aux propriétaires ou aux ayants droit qui se manifestent dans les délais prescrits. Le délai de réclamation est de 10 ans pour les successions ainsi que dans tous les cas où les sommes administrées sont inférieures à 500 \$. Pour tous les autres biens, le délai de réclamation est illimité.
- Dans le cas des biens non réclamés sous administration provisoire, le Curateur public s'engage à en rechercher les propriétaires ou les ayants droit.
- Pour ce qui est des nouvelles successions non réclamées, le Curateur public s'engage à dresser l'inventaire des biens dans un délai de six mois suivant l'ouverture du dossier.
- Quant aux autres biens non réclamés qu'il administre, en particulier les produits financiers, le Curateur public entend s'assurer que tous les actifs lui sont remis, qu'ils font l'objet d'une saine administration et qu'ils sont rendus à leurs propriétaires avec diligence.

Une information juste

- Nous tenons à jour, conformément à la loi, un registre public des biens non réclamés sous administration provisoire. Vous pouvez le consulter de trois façons différentes : par téléphone, sur notre site Internet ou encore en vous présentant à notre bureau.

Pour nous aider à mieux vous servir

Nous souhaitons connaître vos commentaires et vos remarques sur ce que nous faisons. Nous y voyons une occasion d'améliorer sans cesse nos services. Que ce soit pour exprimer votre satisfaction, communiquer une suggestion ou déposer une plainte, vous pouvez vous adresser en toute confiance à notre service des plaintes : par téléphone, par télécopieur, par la poste ou par courrier électronique.

Service des plaintes

Direction des relations avec les clientèles et leur milieu

600, boul. René-Lévesque Ouest
10^e étage
Montréal (Québec)
H3B 4W9

Téléphone: (514) 864-7053
Sans frais: 1 800 267-8983
Télécopieur: (514) 864-2446

Courrier électronique: en passant par notre site Internet, au www.curateur.gouv.qc.ca d'où vous pouvez nous adresser un courriel.

Le service des plaintes du Curateur public garantit l'examen équitable et confidentiel des plaintes reçues, que celles-ci soient verbales ou écrites.

- Nous vous envoyons un accusé de réception, signé par le directeur, et un délégué aux plaintes entre en contact avec vous dans les 48 heures (deux jours ouvrables) qui suivent le dépôt de votre plainte.
- Le délégué aux plaintes analyse les faits et vous rappelle dans un délai maximum de 20 jours ouvrables pour vous faire part de ses constatations et de ses recommandations.

Pour vous renseigner sur nos services

Pour en savoir davantage sur nos services, vous pouvez vous adresser au bureau du Curateur public dont les coordonnées apparaissent ci-dessous.

Vous pouvez également consulter notre site Internet et, de là, nous envoyer un message par courrier électronique.

Voici comment joindre notre bureau, à Montréal :

Direction de l'administration provisoire des biens non réclamés

600, boul. René-Lévesque Ouest
10^e étage
Montréal (Québec)
H3B 4W9

Téléphone: (514) 873-4074
Sans frais: 1 800 363-9020
Télécopieur: (514) 864-2440

Courriel: information@curateur.gouv.qc.ca
Internet: www.curateur.gouv.qc.ca

Les engagements contenus dans cette déclaration sont valables à compter d'avril 2001.

Veillez noter que la forme masculine employée dans ce document désigne autant les femmes que les hommes.

Les textes de loi prévalent sur celui du présent document.

Dépôt légal 2001
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-37224-7

