

Déclaration
de services
aux citoyens

dans l'intérêt de la

Personne

**La protection et
la représentation
des personnes
inaptes**

La protection et la représentation des personnes inaptes

Le Curateur public est une personne nommée par le gouvernement du Québec pour protéger les droits des citoyens que les circonstances rendent incapables de s'occuper d'eux-mêmes ou de gérer leurs propres biens et qui ont donc besoin d'autrui pour agir en leur nom, dans les limites d'un régime de protection.

Le Curateur public administre les régimes de protection publics : il agit alors comme le représentant légal des citoyens reconnus inaptes. Il exerce en outre une surveillance sur les régimes de protection privés, afin de s'assurer que les droits des citoyens concernés sont respectés.

Les citoyens que nous sommes appelés à servir ont des incapacités graves. Ils demeurent néanmoins des citoyens à part entière et ils conservent la pleine jouissance de leurs droits civils dont seul l'exercice est limité ou délégué à autrui.

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 Trésor public.

Il s'agit principalement des successions et des produits financiers non réclamés. Cette mission fait l'objet d'une déclaration de services distincte.

Les citoyens que nous servons

À l'intérieur de notre mission de protection, nous veillons au respect des droits d'environ 40 000 citoyens :

- 12 000 adultes qui bénéficient d'un régime public et que le Curateur public représente donc lui-même ;
- 8 000 adultes qui bénéficient d'un régime privé et qu'un proche nommé par le tribunal représente ;
- 11 000 mineurs représentés par un tuteur privé, généralement le père ou la mère ;
- 3 000 personnes dont le régime de protection est en voie d'ouverture ;
- 6 000 adultes représentés par un mandataire qu'ils avaient eux-mêmes désigné dans un mandat en cas d'incapacité.

Les services que nous offrons

Nous offrons à nos usagers de nombreux services, adaptés à la variété des régimes de protection. Ces services se répartissent ainsi :

La protection des droits de la personne incapable

Nous accueillons le citoyen nouvellement représenté et nous évaluons sa situation ; nous préparons à son intention un plan de protection conforme à cette évaluation ; nous approuvons, au besoin, le choix de son hébergement et ses soins médicaux ; nous défendons ses droits et ses intérêts.

La gestion du patrimoine

Quand notre rôle auprès du citoyen représenté inclut la gestion de son patrimoine, nous faisons d'abord l'inventaire de ses biens ; nous touchons ses revenus avec lesquels nous payons ses dépenses ; nous produisons ses déclarations fiscales et nous gérons ses assurances, ses placements et ses immeubles, selon le cas.

La surveillance des régimes privés

Nous informons le représentant privé de ses obligations ; nous nous assurons qu'il a dressé l'inventaire des biens qui lui sont confiés et présenté une sûreté suffisante pour garantir son administration ; nous examinons les rapports annuels et le rapport final de sa gestion, pour prévenir les négligences et les malversations ; et enfin nous appuyons le conseil de tutelle, qui exerce une surveillance de proximité.

Le traitement des signalements

Nous enquêtons sur toute situation préjudiciable à une personne incapable qui nous est signalée et nous intervenons, s'il y a lieu, par divers moyens pour y remédier, y compris en demandant la destitution du représentant fautif, s'il y a lieu.

La tenue et la consultation des registres publics

Nous tenons à jour les registres publics des régimes de protection en vigueur et nous les mettons à la disposition des citoyens pour consultation. Ces registres sont : le registre des tutelles au mineur, le registre des tutelles et des curatelles au majeur et le registre des mandats en cas d'incapacité.

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.

Nous sommes présents plus près de chez vous

Nous cherchons à vous faciliter l'accès à nos services, autant que possible près de chez vous ou à portée de la main.

- Nous avons maintenant des bureaux dans sept villes du Québec : Chicoutimi, Longueuil, Montréal, Québec, Saint-Jérôme, Sherbrooke et Trois-Rivières. Toutes les coordonnées utiles vous sont données à la fin de ce texte.
- Nous ouvrirons prochainement trois autres bureaux, à Hull, à Rimouski et à Rouyn-Noranda. Leurs coordonnées seront alors rendues publiques.

- 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. 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 relaieront au service autorisé.

Nous sommes là pour vous, quelles que soient nos fonctions

Nous sommes nombreux à nous partager la tâche, mais nous sommes tous là pour vous, dès lors que vous avez besoin de nous.

- Notre personnel vous traitera avec courtoisie et civilité. Tout employé qui s'adresse aux usagers doit donner son identité.
- Nos bureaux régionaux offrent 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).

Nous enquêtons sur les abus envers les personnes incapables que vous nous signalez

- Si vous constatez que la famille, l'établissement, le mandataire ou le représentant privé d'une personne incapable commettent des négligences ou des abus qui menacent son intégrité ou celle de ses biens, vous pouvez le signaler à nos bureaux : nous menons alors une enquête et nous intervenons pour redresser la situation. Nous commençons notre intervention au plus tard 48 heures (deux jours ouvrables) après le signalement.

Nous vous tenons informés parce que vous avez le droit de savoir

Nous attachons une grande importance à l'information de nos usagers.

- Nous tenons à jour les registres publics des régimes de protection en vigueur, conformément à la loi. Vous pouvez consulter ces registres de trois façons différentes : par téléphone, sur notre site Internet ou encore en vous présentant à nos bureaux.
- Nous avons conçu pour vous des dépliants d'information que vous trouverez dans les bureaux du Curateur public et de Communication-Québec.

Si vous bénéficiez d'un régime de protection public...

Nous plaçons votre sécurité avant tout

Dans nos interventions auprès de vous, nous nous soucions avant tout de sauvegarder ou de rétablir rapidement votre sécurité.

- En cas d'urgence, nous vous offrons un service d'accueil téléphonique permanent, accessible jour et nuit, y compris le week-end et les jours fériés. Vous pouvez le joindre à Montréal au (514) 873-4074 et partout ailleurs au Québec, par une ligne sans frais, au 1 800 363-9020. Un conseiller sera alerté et vous rappellera sans délai.
- Si vous n'êtes pas en mesure de décider par vous-même, nous accordons ou refusons, le cas échéant, le consentement requis aux soins médicaux qu'on vous propose : nous rendons notre décision rapidement et dans votre seul intérêt, afin de protéger votre santé et votre intégrité. On peut à cette fin communiquer avec nous en tout temps, en composant les mêmes numéros d'urgence : à Montréal, le (514) 873-4074 et partout ailleurs au Québec, le 1 800 363-9020.
- Nous vérifions périodiquement que vos conditions d'hébergement sont convenables et qu'elles répondent à vos besoins.

Nous établissons un lien personnel avec vous

Pour que nos décisions à votre sujet soient prises dans votre intérêt, nous établissons un lien personnel avec vous.

- Quand un régime de protection public s'annonce, nous vous rendons visite personnellement, afin d'évaluer avec vous vos besoins et de vous expliquer le fonctionnement de votre régime. Nous communiquons avec votre famille ou vos proches, dans la mesure du possible et suivant votre intérêt.
- Une fois le régime en vigueur, un conseiller est chargé de veiller à votre bien-être. Vous avez le droit de connaître son identité et de recevoir de lui des explications sur les décisions qui vous concernent.
- Les renseignements qui sont consignés dans votre dossier sont strictement confidentiels. Parmi les membres de notre personnel, seuls ceux qui y sont autorisés pour leur travail ont accès à votre dossier.
- Vous gardez le droit de consulter votre dossier personnel. Vous pouvez le faire en communiquant avec notre service d'accès à l'information.
- Si vous demeurez à domicile, nous vous visitons régulièrement, suivant vos besoins.

- Si vous êtes hébergés dans un établissement de santé, nous visitons votre établissement au moins une fois l'an et nous vous rencontrons personnellement, suivant vos besoins.

Nous gérons vos biens en fonction de votre bien-être

Si votre régime de protection nous confie votre patrimoine, nous mettons la gestion de vos biens au service de votre bien-être.

- Nous nous assurons que vous recevez tous les revenus auxquels vous avez droit.
- Nous produisons chaque année vos déclarations fiscales dans les délais prescrits par la loi, à défaut de quoi nous payons les pénalités.
- Pour que vous puissiez suivre l'administration de votre budget, nous produisons tous les ans un compte sommaire des recettes et des dépenses inscrites à votre nom et nous versions cet état de compte à votre dossier personnel.

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 tous les aspects de la *Loi sur le curateur public* ainsi que sur nos services, vous pouvez vous adresser aux bureaux 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 nos sept bureaux au Québec.

Montréal

Siège social et Direction territoriale – région Centre (île de Montréal)

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

Téléphone : (514) 873-4074

Sans frais : 1 800 363-9020

Télécopieur : (514) 873-4972

Courriel : information@curateur.gouv.qc.ca

Internet : www.curateur.gouv.qc.ca

Longueuil

Direction territoriale – région Sud

201, place Charles-Lemoyne, RC 02
Longueuil (Québec)
J4K 2T5

Téléphone : (450) 928-8800

Sans frais : 1 877 663-8174

Télécopieur : (450) 928-8850

Saint-Jérôme

Direction territoriale – région Nord

222, rue Saint-Georges, 3^e étage
Bureau 315
Saint-Jérôme (Québec)
J7Z 4Z9

Téléphone: (450) 569-3240
Sans frais: 1 877 221-7043
Télécopieur: (450) 569-3236

Québec

Direction territoriale – région Est

520, boul. Charest Est, 2^e étage
Québec (Québec)
G1K 3J3

Téléphone: (418) 643-4108
Sans frais: 1 800 463-4652
Télécopieur: (418) 643-4444

Trois-Rivières

25, rue des Forges, bureau 410
Trois-Rivières (Québec)
G9A 6A7

Téléphone: (819) 371-6009
Sans frais: 1 800 256-6541
Télécopieur: (819) 371-6032

Chicoutimi

227, rue Racine Est, 1^{er} étage
Bureau 1.08
Chicoutimi (Québec)
G7H 7B4

Téléphone: (418) 698-3608
Sans frais: 1 866 226-0985
Télécopieur: (418) 690-1918

Sherbrooke

200, rue Belvédère Nord, RC 02
Sherbrooke (Québec)
J1H 4A9

Téléphone: (819) 820-3339
Sans frais: 1 877 663-8174
Télécopieur: (819) 820-3963

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

Veuillez 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 2-550-37231-X

