DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Votre gouvernement

Québec

Cette publication a été réalisée par la Direction du soutien à la mission en collaboration avec la Direction des communications.

Une version accessible de ce document est disponible en ligne à l'adresse Québec.ca/déclaration-services-curateur-public.

Pour plus d'informations sur le Curateur public et ses services, visitez le Québec.ca/gouv/curateur-public

Pour nous joindre

Curateur public du Québec
1 844 LECURATEUR (532-8728)
Québec.ca/joindre-curateur-public

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-94777-6 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec – 2023

MISSION ET PUBLICS

Notre principale mission est de veiller à la protection des personnes inaptes. Nous le faisons dans leur intérêt, le respect de leurs droits et en sauvegardant leur autonomie, tout en tenant compte de leurs volontés et préférences.

De plus, notre mission se bonifie, puisque nous accueillons une nouvelle clientèle : les personnes bénéficiant de la mesure d'assistance ainsi que leurs assistants. La mesure d'assistance permet aux personnes vivant une difficulté d'être accompagnées, si elles le désirent, dans l'exercice de leurs droits.

Nous avons également pour rôle :

- de reconnaître les assistants aux majeurs, notamment en analysant les demandes à cet effet et en tenant un registre public des assistants reconnus;
- de veiller à la protection du patrimoine de mineurs;
- d'informer les personnes inaptes et les personnes bénéficiant de la mesure d'assistance, ainsi que leurs assistants ou représentants légaux, des règles qui les concernent;
- de sensibiliser la population aux enjeux liés à l'inaptitude et de l'informer des moyens permettant d'assurer la protection des personnes inaptes, et d'accompagner les personnes vivant une difficulté.

Nous agissons auprès et avec les publics suivants :

Les personnes assistées : Une personne vivant avec une difficulté peut être assistée par un ou deux proches reconnus officiellement assistants.

Les assistants : Les assistants sont reconnus officiellement pour assister une personne vivant une difficulté et qui en fait la demande. Ils sont ses intermédiaires auprès d'organismes, d'entreprises et de professionnels.

Les personnes représentées : Un adulte peut être considéré inapte s'il ne peut plus prendre soin de lui ou gérer ses biens. Il peut être représenté par un proche, par exemple, dans le cadre d'un mandat de protection ou d'une tutelle. Si aucun de ses proches ne peut jouer ce rôle, nous pouvons le représenter. Un enfant peut avoir besoin d'un tuteur pour protéger ses biens et nous pouvons aussi agir à ce titre, au besoin.

Les représentants légaux : Le représentant légal (tuteur ou mandataire) d'un adulte en situation de vulnérabilité veille à son bien-être tout en agissant dans son intérêt, en préservant son autonomie, en respectant ses droits et en tenant compte de ses volontés et préférences. Il prend des décisions que la personne ne peut plus prendre. Le tuteur d'un enfant protège les biens de celui-ci.

Les membres du conseil de tutelle : Les membres du conseil de tutelle accompagnent le tuteur dans sa gestion et ensemble ils s'assurent que tout est fait pour le bien-être de la personne représentée.

La population en général : Nous intervenons lorsque des personnes isolées ont des besoins de protection urgents, par exemple en recevant les demandes pour autorisation de soins. De plus, nous informons le grand public sur notre mission et sur l'inaptitude en général.

ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Voici les engagements qui nous habitent au quotidien afin d'offrir des services de qualité aux citoyennes et aux citoyens :

Respect	Nous traitons les citoyennes et les citoyens avec considération, égard et politesse.
Fiabilité	Nous partageons des informations exactes en lesquelles ils peuvent avoir confiance. Nous travaillons efficacement dans les délais convenus.
Personnalisation	Nous offrons de l'aide aux citoyennes et aux citoyens au cours de leurs démarches. Nous nous adaptons à leur réalité en prenant en considération leurs besoins particuliers. Nous maintenons une relation personnelle avec les personnes que nous représentons.
Confidentialité	Nous assurons la confidentialité de leurs renseignements personnels et protégeons leurs données.
Équité	Nous mettons en œuvre les moyens appropriés pour répondre à leurs besoins de manière juste, impartiale et sans discrimination.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION

Afin d'offrir la qualité de service attendue, nous nous engageons à respecter les normes suivantes[1] :

Accessibilité de l'information

Les citoyennes et les citoyens peuvent communiquer avec notre service des renseignements généraux par téléphone, par la poste, par courriel ou en personne à nos bureaux pour trouver réponses à leurs questions. Ils peuvent aussi consulter le site Québec.ca pour avoir accès à l'information au sujet des mesures de représentation et d'assistance, incluant le mandat de protection. Ils peuvent aussi accéder aux registres publics des mesures de représentation et des assistants. De plus, nous prenons les mesures nécessaires pour favoriser l'accessibilité de nos documents et de nos services aux personnes handicapées.

Nous nous engageons à :

Engagements sur les normes de service	Cibles
1. Répondre aux appels à notre service de renseignements généraux en moins de 3 minutes, pendant nos heures d'ouverture.	Pour 90 % des appels
2. Répondre aux courriels envoyés à notre service de renseignements généraux en moins de 2 jours ouvrables.	Pour 95 % des courriels

Reconnaissance des assistants

Une personne vivant avec une difficulté peut être assistée par un proche qui lui sert officiellement d'intermédiaire auprès d'organismes, d'entreprises et de professionnels. Pour ce faire, elle doit déposer une demande de reconnaissance d'un assistant auprès du Curateur public. Sur réception du dossier, nous procédons aux vérifications de sécurité et nous rencontrons la personne qui fait la demande ainsi que l'assistant proposé. Une fois reconnu, nous l'inscrivons au Registre public des assistants.

Nous nous engageons à :

Engagements sur les normes de service	Cibles
3. Répondre aux demandes de reconnaissance d'un assistant dans un délai de 60 jours ou moins lorsque celle-ci est complète.	Pour 80 % des demandes

1. À moins d,indication contraire, les délais sont calculés en jour civil.

Soutien aux responsabilités des tuteurs

Nous accompagnons le tuteur et le conseil de tutelle afin de faciliter l'accomplissement de leur rôle. À la suite de la nomination du tuteur, nous l'informons de ses responsabilités lors d'un appel téléphonique et nous le référons à un guide et d'autres outils. Nous partageons aussi ces documents avec les membres du conseil de tutelle. Nous demeurons disponibles pour répondre à leurs questions.

Pour confirmer que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée, nous révisons avec diligence les documents transmis par les tuteurs.

Nous nous engageons à :

Engagements sur les normes de service	Cibles
4. Lorsqu'une personne est nommée tuteur d'un majeur ou secrétaire de conseil de tutelle, communiquer avec elle dans un délai de 45 jours ou moins suivant sa nomination.	Pour 80 % des nominations
5. Lorsque nous sommes informés d'un versement de plus de 40 000 $ à un mineur, communiquer avec son tuteur aux biens dans un délai de 10 jours ou moins.	Pour 80 % des avis de versements reçus
6. Examiner la conformité de l'inventaire qui nous est envoyé dans un délai de 60 jours ou moins.	Pour 80 % des dossiers

Accueil et orientation lors de l'ouverture d'une tutelle publique

Lorsque la situation de vulnérabilité d'une personne peut nécessiter une tutelle et qu'aucun de ses proches ne semble en mesure de représenter légalement cette dernière, il est possible d'envisager une tutelle publique.

Nous rencontrons la personne ainsi que ses proches pour nous assurer que la mesure est nécessaire, bien adaptée à la situation et pour tenir compte des volontés et préférences de la personne. Nous vérifions aussi si un proche peut assumer le rôle de tuteur. Nous recommandons la mesure la mieux adaptée.

Nous nous engageons à :

Engagements sur les normes de service	Cibles
7. Rencontrer la personne pour connaître son opinion envers la mesure de protection envisagée.	Pour 95 % des personnes visées par une demande d'ouverture
8. Contacter ses proches pour connaître leur opinion envers la mesure de protection envisagée.	Pour 95 % des personnes visées par une demande d'ouverture

Représentation des personnes sous tutelle publique

Lorsque nous sommes nommés par le tribunal pour être le tuteur d'une personne en situation de vulnérabilité, nous maintenons une relation personnelle avec elle. Nous la rencontrons, ainsi que les personnes significatives de son entourage afin d'analyser sa situation en tenant compte de son niveau d'autonomie, de son besoin d'être protégée et de ses volontés. Par la suite, nous établissons son plan de représentation qui guide les actions que nous posons pour la représenter, telles que le suivi de ses soins de santé, et le choix d'hébergement. Ce plan est révisé régulièrement et il lui est communiqué.

Nous visons également l'équilibre de son budget, c'est-à-dire, la planification de ses dépenses quotidiennes, selon ses revenus et ses besoins. Nous établissons un bilan de son patrimoine et le gérons avec soin pour en maintenir la valeur, si sa situation le permet.

Nous nous engageons à :

Engagements sur les normes de service	Cibles
9. Élaborer le plan de représentation de la personne afin de documenter sa situation et guider nos actions.	Pour 100 % des personnes représentées par le Curateur public
10. Produire les demandes pour récupérer les prestations gouvernementales canadiennes auxquelles la personne a droit dans un délai de 10 jours suivant l'ouverture de son dossier.	Pour 85 % des personnes représentées par le Curateur public
11. Répondre aux demandes de consentement aux soins urgentes en moins d'une heure, si la personne ne peut pas le faire elle-même.	Pour 95 % des demandes
12. Produire chaque année un relevé détaillant ses revenus, ses dépenses et l'état de ses finances.	Pour 95 % des personnes représentées par le Curateur public

Traitement des signalements de maltraitance, de négligence et d'abus

Nous traitons les signalements qui nous sont faits pour des situations de maltraitance, de négligence et d'abus qui pourraient menacer la sécurité physique, mentale ou financière d'une personne inapte ou assistée. Si une personne a connaissance d'une telle situation et qu'elle est dans l'impossibilité d'agir, elle peut nous en informer en composant le 1 844 LECURATEUR (532-8728). Le signalement et l'identité de la personne resteront confidentiels. Nous pouvons être contacté en tout temps, 7 jours par semaine, 24 h par jour. S'il s'avère que la situation ne relève pas de notre compétence, nous orientons le signalement vers la personne ou l'organisme qui peut l'aider.

Nous nous engageons à :

Engagements sur les normes de service	Cibles
13. Réaliser nos premières interventions en moins de deux jours ouvrables suivant la réception du signalement.	Pour 90 % des signalements

RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Responsabilités

C'est grâce à votre collaboration que nous pouvons respecter nos engagements.

Pour une demande d'assistance :

- Vous devez nous fournir un dossier complet pour que nous respections le délai de réponse prévu.

Pour une tutelle :

- En tant que tuteur, vous devez nous informer de tout changement important quant à la situation de la personne représentée, autant en ce qui a trait à ses biens que lors d'un déménagement;
- Vous devez nous transmettre l'inventaire des biens de la personne représentée dans les délais prescrits;
- Vous devez nous transmettre chaque année le compte de gestion fait au nom de la personne représentée;
- Vous devez nous informer de tout changement de coordonnées du tuteur et des membres de conseil de tutelle;

Dans le cadre d'une tutelle au majeur, vous devez demander les réévaluations médicale et psychosociale de la personne représentée dans les délais prescrits et nous faire parvenir les attestations de réévaluation.

Recours et plaintes

Certains désaccords ou insatisfactions à l'égard de nos services sont parfois causés par un problème de communication ou un manque d'information. Nous vous invitons à communiquer dans un premier temps avec la personne responsable de votre dossier ou notre service des renseignements généraux afin que nous puissions résoudre la situation avec vous.

Que ce soit pour faire un commentaire ou déposer une plainte, soyez assuré que nos préposés aux renseignements (1 844 LECURATEUR) ou nos conseillers du Bureau des plaintes (514 864-7053) prendront le temps de vous écouter et vous dirigeront vers la direction ou le service adéquat. Vous pouvez aussi utiliser le formulaire en ligne disponible sur Québec.ca/plainte-curateur-public. Nous traiterons vos commentaires ou votre plainte en toute confidentialité, dans un souci d'équité, d'impartialité et d'intégrité.

Nous nous engageons à :

Engagements sur les normes de service	Cibles
14. Prendre contact avec vous en moins de deux jours ouvrables après la réception de votre plainte.	Pour 90 % des plaintes
15. Transmettre les premières conclusions du traitement de votre plainte en moins de 20 jours ouvrables.	Pour 90 % des plaintes

Nous sommes soucieux de vous offrir des services de qualité et nous comptons sur vos commentaires et suggestions pour améliorer nos services.

Nous joindre

Par téléphone

1 844 LECURATEUR (532-8728)

Lundi, mardi, jeudi et vendredi :
8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

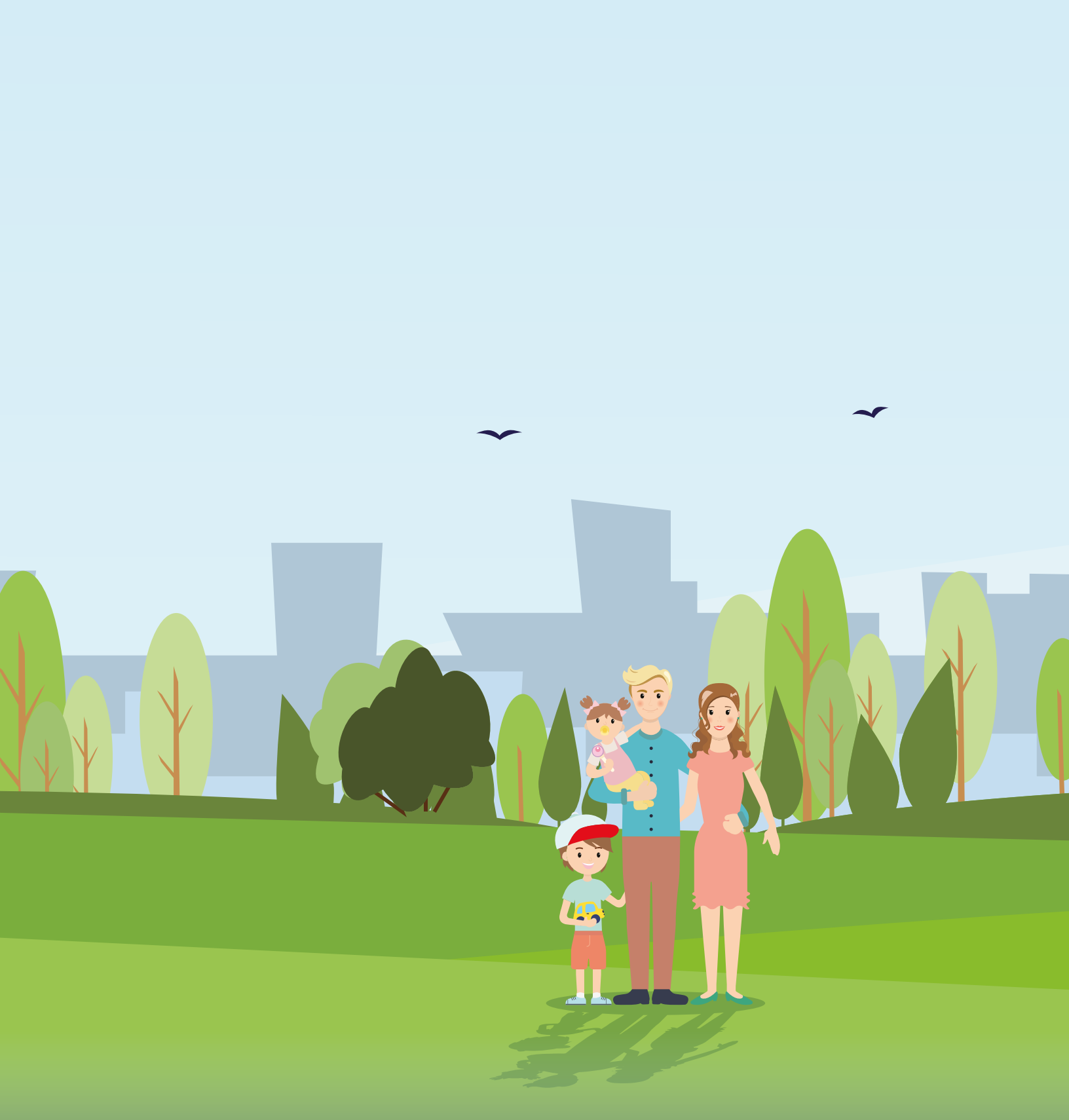
Mercredi :
10 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Par courriel ou par la poste

Pour utiliser notre boîte courriel ou
pour connaître l'adresse de nos bureaux :
Québec.ca/joindre-curateur-public.

Date de mise à jour

La présente Déclaration de services aux citoyennes et citoyens a fait l'objet d'une mise à jour le 12 avril 2023.



Curateur public
Québec