



Le guide de référence du Curateur public

à l'intention des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux

Le signalement, le processus d'intervention concerté et les plaintes

module 11

Les sujets abordés (1/4)

Le module se divise en trois sections :

- Le signalement
- Le processus d'intervention concerté (PIC)
- Les plaintes



Les sujets abordés : le signalement ^(2/4)

3

- Le cadre légal et la définition du signalement
- La nature du signalement
- La confidentialité
- La compétence du Curateur public
- Les limites des interventions du Curateur public
- Les interventions possibles du Curateur public
- L'engagement du Curateur public
- Faire un signalement au Curateur public
- Les organismes partenaires

Les sujets abordés : le processus d'intervention concerté ^(3/4)

4

- La loi et ses modalités
- Les parties impliquées
- Les conditions pour le déclenchement d'un PIC
- Les principaux objectifs d'un PIC
- Le consentement

Les sujets abordés : les plaintes (4/4)

- La distinction entre une plainte et un signalement
- La formulation d'une plainte à l'égard du Curateur public



Le signalement

Le cadre légal et la définition du signalement

7

Le cadre légal sur lequel la Politique sur le cheminement des signalements s'appuie est principalement basé sur le Code civil du Québec et la Loi sur le curateur public.

Cette politique définit le **signalement** comme étant une :

« situation dont le Curateur public est informé et qui est susceptible de compromettre la sécurité, la dignité ou l'intégrité d'une personne (notamment sa santé physique ou mentale) ou de ses biens »

(page 2).

La nature du signalement

8

Les signalements reçus au Curateur public concernent divers sujets :

- La négligence et la violence;
- La maltraitance physique, psychologique, émotionnelle, financière ou sexuelle;
- L'exploitation financière;
- Les conflits familiaux préjudiciables;
- La violation des droits;
- Les troubles de comportement de la personne visée par le signalement.



La confidentialité

9

Le signalant n'a pas l'obligation de s'identifier. Il doit donner son accord pour que son identité soit communiquée à une tierce personne.

Dans le respect des règles sur la protection des renseignements personnels, le Curateur public ne peut pas communiquer, au signalant, des informations sur les mesures qui pourraient être prises pour donner suite au signalement. Il peut seulement confirmer au signalant que le signalement a été pris en charge ou s'il a été redirigé vers un organisme responsable d'en assurer la prise en charge.

Toutefois, si le signalant est un organisme public, le Curateur public peut fournir plus de détails sur l'évolution du signalement, en s'assurant de respecter les lois, règlements et protocoles de collaboration en vigueur.

La compétence du Curateur public ^(1/2)

10

Sa mission étant de veiller à la protection des personnes inaptes, la compétence du Curateur public à l'égard des signalements porte sur :

- une personne bénéficiant d'une mesure d'assistance;
- une personne dont l'inaptitude a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas encore d'une mesure de représentation;
- une personne dont le mandat de protection a été homologué;
- une personne qui bénéficie d'une mesure de représentation temporaire (si le signalement est en lien avec l'acte désigné);

La compétence du Curateur public (2/2)

- une personne sous tutelle privée ou publique;
- une personne sous juridiction étrangère;
- le patrimoine d'un mineur.

Les limites des interventions du Curateur public (1/3)

12

Le Curateur public peut intervenir dans les seules limites de son cadre légal. La législation québécoise prévoit qu'il peut agir une fois l'inaptitude constatée par une évaluation, à l'exception de la mesure d'assistance, qui ne requiert aucune évaluation.

Lorsqu'il n'a pas compétence, le Curateur public peut :

- **rediriger le signalant** : il fournit au signalant les coordonnées d'un organisme ayant la compétence pour répondre à sa demande.
- **communiquer le signalement à la place du signalant** : en cas de refus du signalant de contacter l'organisme, le Curateur public contacte l'organisme à sa place. Le signalant devra alors transmettre ses coordonnées et en autoriser la divulgation.

Les limites des interventions du Curateur public (2/3)

13

Personne apte sans évaluation médicale

Lorsqu'elle est **apte** (sans signe d'inaptitude et/ou sans évaluation médicale), le signalant est redirigé vers l'organisme ayant compétence pour la prise en charge de la victime alléguée.

Les limites des interventions du Curateur public (3/3)

14

Personne présentant des indices importants d'inaptitude

- Si des indices importants laissent présager une inaptitude, mais qu'il n'y a pas d'évaluation médicale confirmant l'inaptitude, le signalant est redirigé vers le Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).
- Le Curateur public ne fait pas le suivi des signalements transmis au RSSS.

Les interventions possibles du Curateur public ^(1/7)

15

Personne inapte pour laquelle il n'y a pas d'ouverture de mesure de représentation en cours

Si la victime alléguée est **médicalement inapte** et qu'une évaluation médicale le confirme, mais qu'elle ne bénéficie pas d'une mesure de représentation, le Curateur public :

- s'assure que la situation est évaluée par le RSSS. Si le RSSS juge qu'une ouverture de tutelle publique est nécessaire, un rapport de la personne compétente de l'établissement doit être acheminé au Curateur public.

Note : À ce stade, le RSSS n'a pas l'obligation de transmettre d'information au Curateur public.

Les interventions possibles du Curateur public (2/7)

16

Personne inapte pour laquelle une demande d'ouverture de tutelle publique est en cours

Avant la réception du jugement, l'intervenant contacte directement le conseiller aux opérations ou le curateur délégué à l'accueil pour lui faire part d'une situation nouvelle pouvant causer un préjudice à la personne concernée. De nouvelles informations pourraient influencer le traitement de la demande.

S'il y a une situation d'urgence qui ne peut attendre la réception du jugement, les proches, les intervenants et, de façon exceptionnelle, le Curateur public peuvent mettre en œuvre certaines mesures :

- la gestion d'affaires;
- l'administration provisoire;
- des mesures de protection provisoires (ex : ordonnance de protection, injonction du tribunal).

Les interventions possibles du Curateur public (3/7)

17

Personne inapte pour laquelle une demande d'ouverture de représentation privée est en cours

Le Curateur public est automatiquement informé des dossiers en instance d'ouverture de tutelle privée ou d'homologation de mandat. Une vérification de la conformité des procédures judiciaires est effectuée.

En cas de signalement, une analyse de la situation est faite par le Curateur public. Il pourrait s'adresser au tribunal et intervenir dans la procédure d'homologation du mandat de protection ou à la nomination du représentant légal privé pressenti.

Les interventions possibles du Curateur public (4/7)

18

Personne qui bénéficie d'une tutelle privée, d'une représentation temporaire privée, d'un mandat de protection homologué ou d'une tutelle aux biens du mineur

- Le Curateur public transmet le signalement à la personne appropriée :
 - au tuteur légal ou au mandataire;
 - au secrétaire et aux membres du conseil de tutelle;
 - aux employés du Curateur public, dans le cas où le Curateur public est lui-même conseil de tutelle.

Le Curateur public s'assure de la prise en charge de la situation par la personne désignée. Sinon, il prend en charge le signalement.

- Il peut agir en vertu de son pouvoir d'enquête si les personnes refusent de collaborer.

Les interventions possibles du Curateur public (5/7)

19

Personne qui bénéficie d'une tutelle privée, d'une représentation temporaire privée, d'un mandat de protection homologué ou d'une tutelle aux biens du mineur ET dont le représentant légal ou le conseil de tutelle est en cause :

- Le Curateur public intervient auprès du tuteur, du mandataire et/ou du conseil de tutelle pour que des correctifs soient apportés.
- Si requis, il fait une demande pour des mesures provisoires.
- En cas de refus du tuteur ou du mandataire d'apporter les correctifs nécessaires, le Curateur public peut demander la révocation du mandat de protection ou le remplacement du représentant légal au tribunal (art. 22, *Loi sur le curateur public*).

Les interventions possibles du Curateur public ^(6/7)

20

Personne représentée par le Curateur public

Le Curateur public intervient en vertu de son obligation de protéger la personne et d'exercer ses droits civils. À titre d'exemples, il peut :

- accroître la surveillance;
- effectuer une visite à la personne représentée;
- demander des services auprès du RSSS;
- s'assurer de la réparation d'un préjudice causé dans le cas d'un abus financier;
- exercer son pouvoir de gardien;
- utiliser son pouvoir d'enquête;
- modifier les modalités d'accès à un compte bancaire.

Les interventions possibles du Curateur public (7/7)

21

Personne bénéficiant de la mesure d'assistance

Un signalement peut également être fait à l'égard d'une personne qui bénéficie d'une mesure d'assistance ou en voie de l'être, bien qu'elle ne soit pas considérée comme étant inapte.

Lors de la réception d'un signalement, le Curateur public analyse la situation qui lui est rapportée. Il pourrait mettre fin à la reconnaissance de l'assistant s'il craint que la personne recevant de l'assistance subisse un préjudice. Le Curateur public pourrait également mettre fin à la reconnaissance si l'assistant outrepassé ses droits ou ne se conforme pas à ses obligations.



L'engagement du Curateur public

22

Lorsqu'il reçoit un signalement, le Curateur public s'engage :

- à réaliser ses premières interventions en moins de 48 heures ouvrables suivant la réception du signalement.
- à déterminer une orientation au traitement du signalement en moins de 20 jours ouvrables si le signalement relève de sa compétence.
- à signaler directement à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse toute situation susceptible d'être un cas d'exploitation au sens de l'article 48 de la Charte des droits et libertés de la personne nécessitant leur intervention.

Entente de communication de renseignements personnels entre le Curateur public et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse



Faire un signalement au Curateur public

23

Les citoyens peuvent faire un signalement :

- en composant le 1 844 LECURATEUR (1 844 532-8728)
- en remplissant le formulaire suivant : [Formulaire de contact - Joindre le Curateur public du Québec](#)
- en écrivant à l'adresse suivante :
500, rue Sherbrooke Ouest, bureau 1832
Montréal (Québec) H3A 0J2
- en personne, dans une direction territoriale ou un point de service :
[Directions territoriales du Curateur public](#)

Les organismes partenaires (1/10)

24

Le Curateur public peut intervenir à partir du moment où une personne est déclarée médicalement inapte. Toutefois, plusieurs organismes au Québec ont des missions différentes. Le Curateur public pourrait référer les signalants à ces organisations.

- La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ);
- Les Commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS);
- Le Protecteur du citoyen;
- Les corps policiers;
- Le Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ);

Les organismes partenaires (2/10)

- L'Autorité des marchés financiers (AMF);
- La ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA);
- Les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP).

Les organismes partenaires (3/10)

26

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

La CDPDJ assure la promotion et le respect des principes énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne* et la *Loi sur la protection de la jeunesse*. Elle peut mener des enquêtes dans les cas de discrimination et de harcèlement ainsi que dans les cas d'exploitation de personnes âgées ou handicapées.

Les organismes partenaires (4/10)

27

Les Commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Réseau de la santé et des services sociaux

Les commissaires examinent les plaintes des usagers des services de santé et des services sociaux qui estiment que leurs droits ont été lésés, qui sont insatisfaits des services reçus ou qui sont témoins d'une situation qu'ils jugent préoccupante. Tous les CISSS et les CIUSSS des régions du Québec ont leurs commissaires aux plaintes respectifs.

Les organismes partenaires (5/10)

28

Le Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen examine les plaintes des personnes qui croient avoir été traitées injustement par un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec ou encore par une instance du RSSS.

Les organismes partenaires (6/10)

29

Les corps policiers

Pour toute situation urgente impliquant des menaces suicidaires ou homicidaires, ou des gestes à caractère violent, ou nécessitant une prise en charge policière immédiate ou l'intervention des premiers secours, le 911 doit être contacté sans délai.

Les organismes partenaires (7/10)

30

Le Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ)

Il intervient pour faire cesser une situation qui compromet la sécurité ou le développement d'un mineur.

Les organismes partenaires (8/10)

31

L'Autorité des marchés financiers (AMF)

L'Autorité des marchés financiers a le mandat d'administrer la loi et les règlements qui régissent le secteur financier québécois, notamment les professionnels et les entreprises en assurances ou en valeurs mobilières et les institutions financières, sauf les banques. Elle a, entre autres, un pouvoir de surveillance, d'inspection, d'enquête, d'assistance et de médiation.

Les organismes partenaires (9/10)

32

La ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA)

Cet organisme offre des services téléphoniques d'information, d'écoute, de référence et d'accompagnement spécialisé en matière de maltraitance. Il vient en aide à toute personne victime ou témoin d'une situation de maltraitance envers une personne âgée ou envers un adulte en situation de vulnérabilité.

Les organismes partenaires (10/10)

33

Les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

Les CAAP sont des organismes communautaires régionaux qui peuvent assister et accompagner, lors d'une démarche de plainte, toute personne qui reçoit des soins ou des services dans les ressources et établissements du RSSS. Depuis 2019, les CAAP peuvent également informer et accompagner les locataires et futurs locataires des résidences privées pour aînés.

Le processus d'intervention concerté (PIC)

La loi et ses modalités

35

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité comporte notamment, pour tout établissement, l'obligation d'adopter et de mettre en œuvre une politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les personnes ciblées et qui reçoivent leurs services :

- en facilitant le signalement des cas de maltraitance;
- en mettant en place un processus d'intervention concerté concernant la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Les parties impliquées ^(1/2)

36

Plusieurs acteurs sont signataires de l'Entente-cadre nationale :

- le ministre responsable des aînés et de la lutte contre la maltraitance;
- le ministre de la Santé et des Services sociaux;
- le ministre de la Sécurité publique;
- le ministre de la Justice;
- le Directeur des poursuites criminelles et pénales;
- l'Autorité des marchés financiers;
- la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse;

Les parties impliquées ^(2/2)

- le Curateur public du Québec.

Un intervenant peut demander à son établissement de déclencher un PIC selon les procédures internes prévues.

Les conditions pour le déclenchement d'un PIC

38

- Un intervenant a des motifs raisonnables de croire qu'une personne âgée ou toute personne majeure en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance au sens de la Loi.
- La situation de maltraitance nécessite la concertation entre les intervenants pour pouvoir y mettre fin efficacement.
- L'intervenant a des motifs raisonnables de croire que la situation de maltraitance pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale.



Les principaux objectifs d'un PIC

39

Le processus d'intervention concerté vise :

- à favoriser la mise en commun de l'information et de l'expertise d'au moins deux partenaires.
- à effectuer une évaluation rapide et juste de la situation de maltraitance.
- à répondre à une situation de maltraitance, de façon efficace et appropriée, selon les responsabilités de chaque intervenant et au moment opportun.
- à coordonner les actions, les interventions, les enquêtes ou autres procédures des intervenants.
- à diminuer l'impact négatif de la situation sur la personne victime de maltraitance, tout en s'assurant de l'efficacité de l'intervention.
- à s'assurer de l'efficacité de l'intervention judiciaire, lorsque requise, pour mettre fin à la situation de maltraitance et pour protéger adéquatement la personne.



Le consentement

40

« Le consentement de la personne, ou de son représentant légal, doit être obtenu pour pouvoir déclencher une intervention concertée. Le déclenchement de l'intervention concertée peut également se faire en l'absence de consentement, mais alors seulement en vue de prévenir un acte de violence, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne vulnérable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence. » (page 4 de l'Entente-cadre nationale)



Les plaintes

La distinction entre une plainte et un signalement

42

- Il ne faut pas confondre signalement et plainte.
- Un signalement est fait à l'égard d'une tierce personne afin de dénoncer une situation qui pourrait lui porter préjudice.
- Une plainte concerne une insatisfaction à l'égard des services du Curateur public du Québec.
- Le Bureau des plaintes traite toute plainte provenant d'un citoyen ou d'un organisme au sujet d'un service ou d'une décision du Curateur public, en s'assurant de respecter les engagements de l'organisme envers les citoyens. Il contribue ainsi à l'amélioration continue des services offerts aux citoyens inaptes et à leurs représentants, dans un souci de justice et d'équité.

La formulation d'une plainte à l'égard du Curateur public (1/2)

43

Il existe plusieurs façons de formuler une plainte à l'égard du Curateur public :

- En contactant les préposés aux renseignements du Curateur public :
1 844 LECURATEUR (1 844 532-8728)

- En écrivant au Bureau des plaintes du Curateur public :

500, rue Sherbrooke Ouest, bureau 1832
Montréal (Québec) H3A 0J2

Téléphone : 514 864-7053

Télécopieur : 514 864-4405

Courriel : plaintes@curateur.gouv.qc.ca

La formulation d'une plainte à l'égard du Curateur public (2/2)

44

- En remplissant un formulaire de plainte :
Formulaire de plaintes relatives à nos services
- En contactant le gestionnaire de la direction concernée :
Directions territoriales du Curateur public