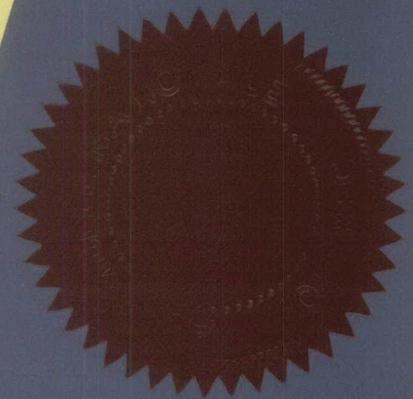


ASSEMBLÉE NATIONALE

№ 400-2006 06 14

Curateur public du Québec

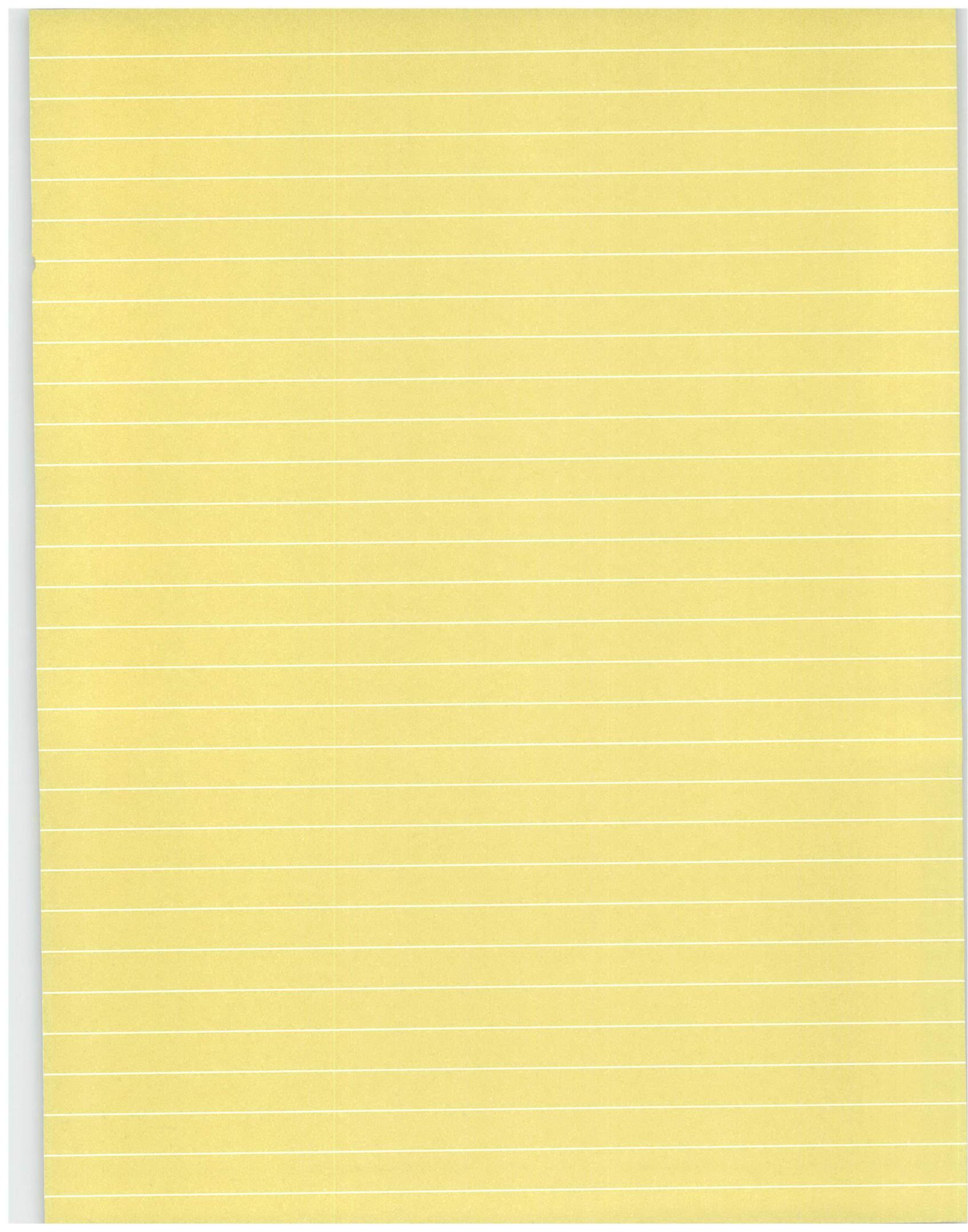


Avec cœur
et compétence

PLAN STRATÉGIQUE 2006-2010

BRILLER
PARMILLES MEILLEURS

Québec 



Curateur public du Québec

**Avec cœur
et compétence**

PLAN STRATÉGIQUE 2006-2010



Québec 

Le contenu de cette publication a été rédigé et édité par le Curateur public du Québec. Il est également offert en format PDF sur le site Web à l'adresse www.curateur.gouv.qc.ca.

Conception graphique : Natalie Rollet, natalicommunication
Impression : JB Deschamps

Ce document a été imprimé sur du papier contenant des fibres recyclées.

Pour se renseigner sur cette publication ou sur toute autre activité du Curateur public du Québec, s'adresser à :

Le Curateur public du Québec
600, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : 514 873-4074
Sans frais : 800 363-9020
Télécopieur : 514 873-4972
Courriel : information@curateur.gouv.qc.ca
<http://www.curateur.gouv.qc.ca>

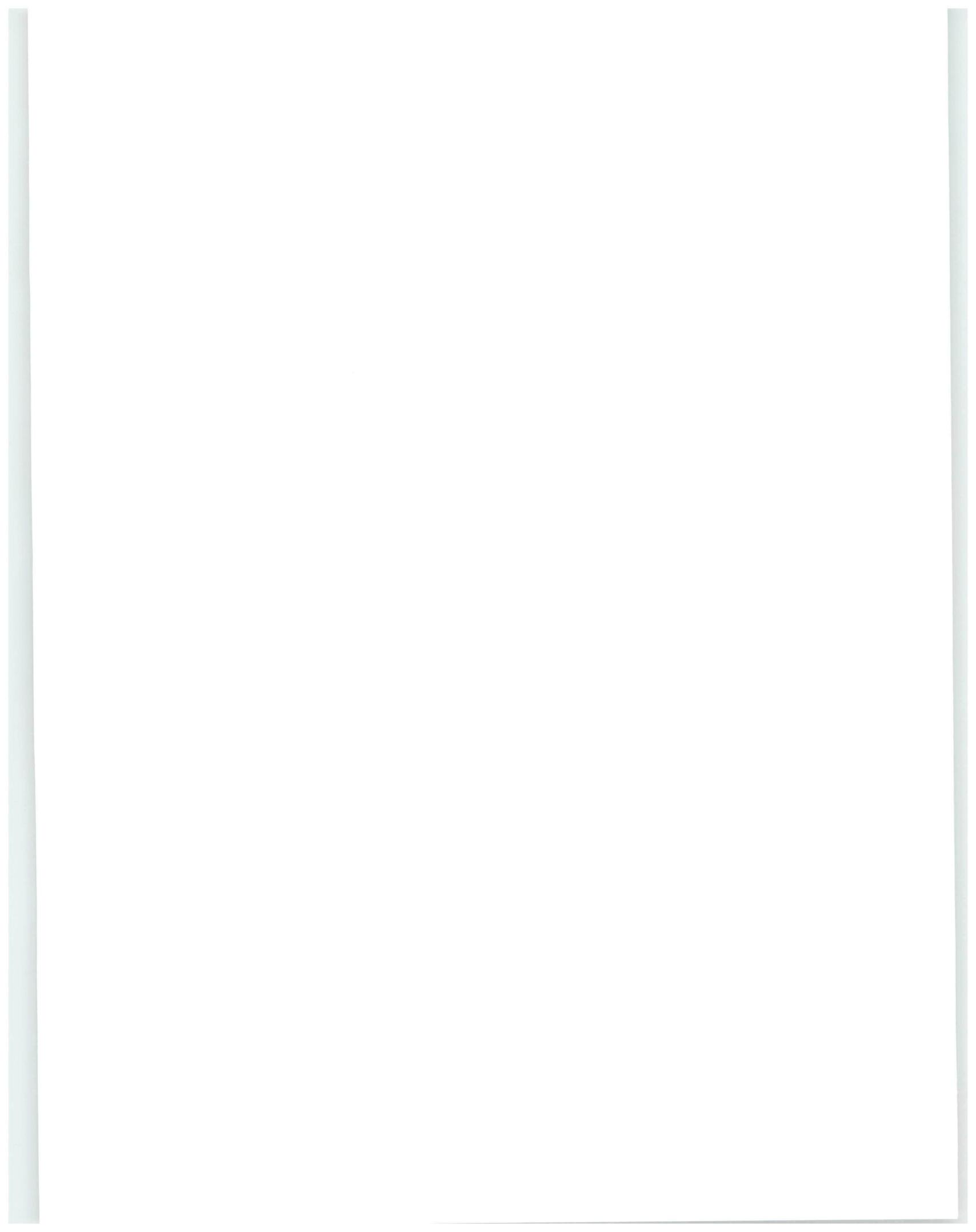
Dépôt légal - 2006
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-46833-3 (Imprimé)
ISBN 2-550-46834-1 (En ligne)

© Gouvernement du Québec, 2006

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée,
à condition que la source soit mentionnée.

Table des matières

1.	NOTRE MISSION	7
2.	NOS VALEURS	7
3.	NOTRE VISION.....	8
4.	LE CONTEXTE.....	8
4.1	Le contexte externe	8
4.1.1	Les populations protégées	8
4.1.2	Les facteurs liés aux réseaux de services et de soutien	9
4.1.3	Les mesures de protection	10
4.2	Le contexte interne	11
4.2.1	L'étendue de la mission	11
4.2.2	Les changements en cours	12
4.2.3	Le personnel du Curateur public.....	13
5.	LES ENJEUX	13
6.	LES ORIENTATIONS ET LES OBJECTIFS À ATTEINDRE.....	14
	Orientation 1 : S'assurer que toute personne sous régime de protection public reçoit le suivi que requiert sa condition.	14
	Orientation 2 : Favoriser la prise en charge des personnes inaptes par la famille et les proches.	15
	Orientation 3 : S'assurer de la collaboration en réseau des intervenants engagés dans la protection des personnes inaptes.....	16
	Orientation 4 : Consolider les compétences du personnel, qui est au premier plan de la protection offerte aux citoyens inaptes.	17
7.	LA CONFORMITÉ AUX PRIORITÉS D'ACTION DU GOUVERNEMENT	18



1. NOTRE MISSION

Le curateur public est une personne nommée par le gouvernement pour protéger les droits de personnes inaptes. Ses fonctions et ses pouvoirs sont définis dans deux lois fondamentales, le Code civil du Québec et la Loi sur le curateur public.

«Nous veillons à la protection de citoyens inaptes par des mesures adaptées à leur état et à leur situation. Nous nous assurons que toute décision relative à leur personne ou à leurs biens est prise dans leur intérêt, le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie. Nous informons la population et nous la sensibilisons aux besoins de protection découlant de l'inaptitude.»

2. NOS VALEURS

La personne est notre raison d'être. Dans l'accomplissement de nos responsabilités, nous nous engageons à agir en toute circonstance avec respect, empathie et ouverture d'esprit.

De plus, en tant que membre de l'administration publique, nous adhérons aux valeurs de compétence, d'impartialité, d'intégrité et de loyauté énoncées par le gouvernement du Québec.

Dans l'exercice de nos fonctions comme représentant de personnes inaptes et administrateur des biens d'autrui, notre loyauté envers l'Administration prend toutefois une coloration particulière puisque nous agissons alors *ès qualités*, et non pas d'abord comme officier public. Nous sommes tenus par la loi de décider et d'agir dans le seul intérêt des personnes représentées, dans le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie. En conséquence, nous pouvons nous trouver devant des dilemmes éthiques importants, que nous devons trancher avant tout en faveur de la personne, même quand les services publics sont en cause.

3. NOTRE VISION

« En cas d'incapacité, le citoyen qui en a besoin peut compter sur une personne qui le représente et assure la protection de ses droits, avec cœur et compétence. »

La vision que nous avons de la protection des personnes inaptes se base sur un ensemble d'observations. D'abord, les services du Curateur public ne s'adressent pas à toutes les personnes inaptes. Ils s'adressent à celles qui ont besoin de protection. C'est le besoin de protection qui justifie l'ouverture d'un régime de protection.

Par ailleurs, que le régime de protection soit privé ou public, le représentant nommé auprès de la personne inapte qui en a besoin est aussi une personne : le curateur public lui-même, au sens de la loi, n'est pas un organisme, mais une personne; et la loi l'oblige à entretenir une relation personnelle avec les personnes dont il a la responsabilité. Les tuteurs ou les curateurs désignés ont pour fonction de permettre aux personnes inaptes qui ne peuvent y pourvoir elles-mêmes le plein exercice de leurs droits civils et d'assurer ainsi leur bien-être. Cette fonction doit être assumée avec cœur et compétence à la fois, c'est-à-dire avec l'empressement empathique d'une relation personnelle et le savoir-faire éprouvé d'une relation professionnelle.

4. LE CONTEXTE

4.1 Le contexte externe

Les facteurs externes qui conditionnent les activités du Curateur public sont liés essentiellement :

- à l'évolution des populations protégées elles-mêmes, dont le profil change suivant l'origine de l'incapacité;
- à l'évolution des réseaux de services ou de soutien qui sont à la disposition de ces populations, les principaux étant le réseau familial ainsi que le réseau de la santé et des services sociaux;
- à l'évolution du recours aux différentes mesures de protection en vigueur, selon la cause de l'incapacité et l'accessibilité aux services et au soutien requis.

4.1.1 Les populations protégées

L'incapacité d'une personne majeure est attribuable à plusieurs causes, qu'on peut regrouper en quatre grandes catégories : les maladies dégénératives, de type Alzheimer ou autre; les déficiences intellectuelles; les troubles mentaux graves et persistants; les pathologies cérébrales et les traumatismes crâniens avec séquelles graves.

Depuis l'année 2000, le nombre de majeurs protégés par un régime public a crû de près de 1 % par an. Le nombre de majeurs représentés par un mandataire, un tuteur ou un curateur privé augmente annuellement, quant à lui, de près de 5%. Or, la seule cause d'incapacité qui soit en nette progression ces dernières années se rapporte aux maladies dégénératives liées au vieillissement. Car l'importance démographique des personnes âgées s'accroît et elle continuera de croître dans les prochaines décennies, accentuant les tendances suivantes :

- L'augmentation de l'espérance de vie fait en sorte qu'un plus grand nombre de personnes atteint le groupe d'âge où la prévalence des troubles cognitifs est la plus grande. On estime que près de 100 000 Québécoises et Québécois de plus de 65 ans souffrent de la maladie d'Alzheimer ou d'affections connexes et que ce nombre ira en augmentant.¹

- Les conséquences de ce phénomène ont commencé à apparaître dans le profil des populations protégées. Alors que la déficience intellectuelle et les troubles mentaux occupent traditionnellement une part prépondérante chez les majeurs placés sous régime de protection (public ou privé) depuis longtemps, les admissions des dernières années sont majoritairement dues aux effets des pertes cognitives observées chez les personnes très âgées. En 2004-2005, par exemple, 57 % des majeurs admis avaient 65 ans ou plus et, parmi eux, 74 % avaient 75 ans ou plus.
- Une autre tendance se manifeste, dont l'effet est cependant difficile à mesurer : l'augmentation de l'espérance de vie touche à la fois les majeurs atteints de déficience intellectuelle ou de maladie mentale et les parents ou les proches qui s'en occupent.
- Les personnes souffrant de trisomie 21, par exemple, ont vu leur espérance de vie passer de 18 ans en 1963 à 62 ans en 2002². Selon des données de 1996, les personnes ayant une déficience intellectuelle légère ou moyenne vivent en moyenne 70 ans et celles qui ont une déficience profonde, pour leur part, vivent en moyenne 50 ans. Ces gains prolongent donc la prise en charge par les parents et augmentent leur tâche puisque les signes de vieillissement apparaissent plus tôt chez les personnes ayant une déficience intellectuelle³.
- Les données sur l'ouverture de régimes publics indiquent d'ailleurs depuis trois ans une augmentation des 45 à 64 ans, soit celui où l'on présume que les parents vieillissants disparaissent ou ne sont plus en mesure d'assurer cette responsabilité.
- Confirmant cette tendance, l'âge moyen à l'ouverture d'un régime de protection est maintenant de 47 ans pour les personnes présentant une déficience intellectuelle, comparativement à 29 ans autrefois, quand la déficience intellectuelle menait très tôt à l'institutionnalisation et à la dépendance juridique.

4.1.2 Les facteurs liés aux réseaux de services et de soutien

Les personnes ayant des incapacités sont tributaires d'autrui pour leur entretien et pour les soins que requiert leur condition. C'est ici qu'intervient d'abord le réseau familial, dont toutes les enquêtes indiquent qu'il assume la plus grande partie de la tâche; puis les réseaux professionnels, le plus souvent publics, qui fournissent les services spécialisés, en particulier le réseau de la santé et des services sociaux.

La reconfiguration du réseau de la santé et des services sociaux

Les changements dans le réseau de la santé et des services sociaux ont toujours des conséquences sur les personnes protégées en raison de la place centrale qu'occupent dans leur vie les soins et les services spécialisés.

- La reconfiguration du réseau entame sa seconde phase : les nouveaux centres de santé et de services sociaux sont maintenant en place et préparent leur offre de service. Le Curateur public doit revoir en conséquence ses mécanismes de liaison avec le réseau, notamment en ce qui concerne les soins de première ligne touchant le vieil âge, la déficience physique ou intellectuelle et la santé mentale.
- Le réaménagement annoncé de l'hébergement en un réseau diversifié de ressources publiques et privées change la problématique de la protection. La certification obligatoire des résidences privées annonce une amélioration à cet égard. Le Curateur public suit de près cette évolution, car le choix de l'hébergement représente une part importante des consentements qu'il doit donner pour les citoyens qu'il représente.
- La Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, adoptée au printemps 2005, instaure notamment la pleine indexation des prestations pour les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi qui, par ailleurs, auront dorénavant accès au programme d'insertion sociale. Une forte proportion des majeurs sous régime public sont touchés par ces mesures.
- D'autres dispositions de cette loi faciliteront la tâche du Curateur public puisque tout majeur protégé sous sa responsabilité recevra automatiquement l'allocation pour contrainte sévère à l'emploi, sans passer par les évaluations individuelles. Le processus de révision annuelle sera simplifié et la gestion des avoirs liquides, allégée.

- La protection des personnes inaptes est si étroitement liée aux services publics et donne lieu à des contacts si fréquents avec eux que le Curateur public devra s'appuyer sur des mécanismes d'échanges permanents, notamment avec le ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi qu'avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la Société de l'assurance automobile du Québec et plusieurs autres.

L'état des réseaux de soutien personnels

Contrairement à certaines perceptions, le réseau familial ne se dérobe pas à sa fonction de soutien. Toutefois, les proches aidants vieillissent eux aussi et doivent souvent faire face à l'essoufflement.

- La grande majorité des personnes âgées ne vivent pas en institution. Au début des années 1990, leur taux d'hébergement était de 7 %; il est aujourd'hui d'environ 3,7 %.⁴
- Tout au long des années pendant lesquelles a duré le recul des soins en établissement, c'est essentiellement la famille qui a pris le relais, assumant la garde des proches dépendants, souvent sous le même toit. Au Québec, environ 80 % des soins et des services aux personnes en perte d'autonomie, quelle qu'en soit la cause, proviennent de la famille.⁵
- Bien qu'elles soient proportionnellement plus nombreuses, les personnes âgées d'aujourd'hui ont un indice de soutien social⁶ plus élevé que les plus jeunes⁷. Cela n'empêche pas les cas d'abus et de négligence, qui sont estimés à 4 % chez les personnes vivant à domicile et à entre 8 % et 13 % chez celles qui vivent en institution.⁸
- D'autres éléments doivent être considérés, bien qu'il soit difficile d'en mesurer les conséquences. Les familles moins nombreuses, l'instabilité des unions et le plus grand nombre de personnes vivant seules pourraient modifier les possibilités de prise en charge des personnes inaptes par leurs proches.
- Les nouvelles valeurs liées à l'autonomie et à l'épanouissement personnel influencent les relations familiales. Le partage et l'entraide familiale changent de nature et apparaissent désormais fondés moins sur l'interdépendance économique que sur l'interdépendance affective.⁹
- Par ailleurs, les personnes âgées sont de plus en plus instruites, dans une meilleure situation financière et ainsi, plus à même de planifier leur protection en cas d'inaptitude.

4.1.3 Les mesures de protection

Pour ce qui est de la protection des majeurs inaptes, le Code civil du Québec accorde la primauté à la famille et aux proches, confiant au Curateur public un rôle supplétif. Or, même si l'on observe une augmentation constante des majeurs protégés au fil des ans, la majorité est représentée par des proches dans le cadre de mesures de protection privées.

- La majorité des majeurs protégés, soit 57 %, sont représentés par un proche, en vertu d'une mesure de protection privée.
- Parmi les mesures privées, on compte maintenant plus de personnes représentées par un mandataire qu'elles ont elles-mêmes choisi, soit 51 %, que de personnes représentées par un tuteur ou par un curateur nommé par le tribunal.
- Les mandats de protection homologués ont progressé, en effet, de plus de 20 % ces cinq dernières années et rien n'indique que cette tendance s'estompera, ce qui concorde avec l'accroissement des maladies dégénératives liées au vieillissement, les mandats s'adressant aux personnes en mesure de prévoir des dispositions en cas d'incapacité future.
- Aux proches qui agissent comme tuteurs, curateurs ou mandataires, il faut ajouter, sans pouvoir encore les dénombrer, toutes les familles qui prennent en charge leur enfant handicapé devenu adulte, sans qu'il soit nécessaire d'ouvrir une mesure de protection juridique.

Le Code civil fait aussi des parents les tuteurs légaux de leur enfant mineur. Il faut donc s'assurer qu'ils comprennent bien leur responsabilité à cet égard et qu'ils sont en mesure d'administrer le patrimoine de leur enfant conformément aux dispositions prévues par la loi pour une fonction qu'ils doivent souvent assumer sans réelle préparation. Le Curateur public a commencé d'examiner cet aspect de la protection afin de vérifier comment, dans les faits, la tutelle au mineur est vécue et appliquée, quelles difficultés soulève la gestion au quotidien des patrimoines et quelles lacunes il y aurait lieu éventuellement de combler.

De manière générale, quelle que soit la mesure de protection, les représentants privés et les familles souhaitent qu'on simplifie leur travail et qu'on les aide à exercer leurs fonctions auprès d'un proche, sans pour autant alourdir les mécanismes de surveillance, souvent perçus comme de l'ingérence. Par ailleurs, plusieurs milieux craignent que, si on allège les mesures de surveillance, les personnes inaptes ne soient davantage exposées aux abus, dont on sait qu'ils proviennent aussi des proches. En conséquence, il faut trouver un équilibre entre le souci de protection des personnes inaptes, qui justifie la surveillance des régimes privés, et l'autonomie des tuteurs et des curateurs privés, inhérente au principe de la responsabilité première de la famille et des proches.

4.2 Le contexte interne

Dans le processus de modernisation de l'État, l'administration provisoire des biens non réclamés a été transférée du Curateur public au ministère du Revenu (1^{er} avril 2006). Ce transfert permettra au Curateur public de se recentrer sur sa mission première qu'est la protection des personnes inaptes et, en particulier, sur la consolidation des acquis de la réforme mise en œuvre de 1999 à 2004.

4.2.1 L'étendue de la mission

La protection d'une personne inapte amène des actions diverses, multiples et parfois complexes, comme en témoignent régulièrement les représentants privés et les familles. La protection de plus de 11 000 personnes sous régime public, dont aucune ne vit globalement la même situation, est une tâche d'une ampleur et d'une étendue qui ne se réduisent pas à l'addition des besoins individuels.

Le Curateur public gère en quelque sorte un microcosme de la société québécoise et exerce un rôle social qui ne peut être cédé à d'autres puisqu'il intervient en dernier recours. Par ailleurs, il assume ces responsabilités en collaboration avec d'autres et, comme tout citoyen, il peut recourir s'il y a lieu à des compétences externes pour l'assister ou le conseiller.

La diversité des situations interdit le recours à un programme standardisé et uniforme, même si la concentration de certains besoins autorise, à l'occasion, des procédures simplifiées et harmonisées. Le Curateur public a l'obligation de réclamer, pour chacune des personnes dont il s'occupe, les revenus, biens et services auxquels celle-ci a droit. La protection offerte doit en outre se révéler exemplaire, avec forcément un ratio de personnel pour la population protégée qui n'atteindra jamais le « un pour un » de la représentation par un proche dans les régimes privés.

Qu'il soit lui-même représentant ou qu'il accompagne, soutienne et éclaire les représentants privés dans le respect de leurs obligations, le Curateur public vise une même finalité : protéger les droits et les intérêts de personnes incapables de le faire elles-mêmes et préserver leur patrimoine.

Dans cet esprit, l'obligation de protection des personnes inaptes se traduit en pratique par :

- L'intervention terrain et non seulement la gestion administrative de dossiers, d'où l'importance que nous accordons notamment aux visites aux personnes protégées et aux établissements qui les hébergent;
- La valorisation de la dimension personnelle dans le rapport avec les usagers, qui repose sur un effort d'information soutenu quant à la situation des personnes représentées et sur la rigueur de la gestion de leurs dossiers;
- La diligence dans la réponse à donner parce qu'il y a souvent urgence d'agir, ce qui exige d'accorder une attention particulière à la réduction des délais;
- La qualification du personnel et la diversité des profils de compétence parce que les problématiques reliées à l'incapacité et au besoin de protection sont de plus en plus complexes, si bien que l'exigence de formation s'accroît partout, et dans des dimensions multiples;
- Des services quotidiens et continus aux personnes placées sous régime de protection public, plutôt que des services occasionnels, de sorte qu'un tel volume d'interventions personnalisées et complexes nécessite le recours à des ressources informationnelles sur mesure pour maintenir à la fois la qualité et la promptitude des services offerts;

- Le partenariat et la collaboration avec des tiers qui sont en mesure d'assister le Curateur public dans ses responsabilités, par exemple les proches des personnes représentées, les comités des usagers des établissements de santé et de services sociaux, les groupes communautaires et le voisinage;
- La multitude de recours possibles pour 11 000 personnes susceptibles, comme tous les autres citoyens, d'avoir à faire valoir leurs droits ou à répondre à des procédures judiciaires. Par exemple, pour une personne représentée victime de voie de fait, le Curateur public peut présenter une demande en vertu de la Loi d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) et, si la personne a subi des blessures lui ayant causé des lésions permanentes, il peut envisager un recours civil. Pour s'assurer d'un traitement équitable et examiner chaque fois l'ensemble des possibilités, le Curateur public doit se doter d'une politique d'accompagnement juridique des majeurs.

Ces exigences, inhérentes à la mission, supposent de pouvoir faire appel à un important bassin de ressources. Mais ces exigences sont incontournables, car elles sont régies par la loi et, dans leur application, le Curateur public est opposable en droit. À défaut d'agir ou à défaut d'agir au bon moment, le Curateur public peut être tenu de dédommager les personnes lésées. À titre d'exemple, si les déclarations fiscales des personnes représentées ne sont pas produites dans les délais prescrits, le Curateur public peut devoir rembourser les pénalités.

Autre exemple plus complexe : les retards qui s'accumuleraient dans les dossiers privés, notamment au chapitre du remplacement des représentants privés défaillants, seraient lourds de conséquences. La nécessité de ce remplacement, en effet, survient dans la majorité des cas parce qu'il y a des abus envers la personne inapte, lesquels ont été signalés au Curateur public et donné lieu à une enquête. Plus le délai est long, plus s'accroît le risque de porter préjudice à la personne inapte pendant la période d'attente. Le Curateur public s'expose dès lors, la jurisprudence en fait foi, à des poursuites pour défaut d'agir dans les délais requis et, par suite, à des réparations coûteuses.

Contrairement à d'autres programmes gouvernementaux où l'omission d'agir et les délais d'intervention n'ont pas de conséquence financière immédiate, le Curateur public doit réparation dans ces situations, car il agit alors à titre de fiduciaire. Tout retard dans le remboursement des créanciers ou toute perte de bénéfice par défaut d'agir à temps l'obligent à payer des intérêts, des pénalités ou des compensations financières, dont il doit s'acquitter à même son budget.

4.2.2 Les changements en cours

Le Curateur public s'est donné comme priorité de terminer, dans l'horizon de ce plan stratégique, les changements entrepris depuis déjà cinq ans, dans le seul but d'assurer le plus adéquatement possible la protection des personnes inaptes et la gestion rigoureuse de leur patrimoine.

Pour y parvenir, le Curateur public s'appuie sur la modernisation de ses moyens d'intervention (systèmes informatiques, processus de travail et autres) et sur des relations de collaboration intensive et efficace avec les institutions et les groupes qui travaillent auprès des mêmes populations.

À cet égard, le Curateur public s'emploie à maintenir le niveau et la qualité des services offerts aux personnes protégées tout en poursuivant, avec des ressources limitées, la préparation et l'implantation de ses nouveaux processus de travail et de systèmes informatiques plus performants. C'est là un enjeu fondamental des prochaines années.

Les délégués à la protection accomplissent un travail hors du commun : ils doivent s'assurer que les personnes les plus démunies sont effectivement protégées et ils doivent agir avec cœur et compétence. Avec cœur, par une présence attentive et empathique, de nature personnelle, auprès des personnes protégées, dans le souci de les servir et dans le respect de la volonté de chacune. Avec compétence, en s'appuyant à l'interne sur un travail d'équipe et, à l'extérieur, sur un partenariat efficace pour offrir à chacun tous les services requis dans les règles de l'art.

4.2.3 Le personnel du Curateur public

Une telle mission ne peut, en effet, se réaliser sans un personnel compétent et motivé. Le Curateur public compte sur l'aide de ressources humaines diversifiées, issues d'un grand nombre de domaines de formation. De plus, il a dû renouveler considérablement son effectif et transformer ses pratiques au cours des dernières années.

Les employés du Curateur public assument une tâche complexe et émotionnellement exigeante. Le ratio actuel d'un délégué pour 175 personnes protégées n'est pas étranger à la hausse des absences du travail pour cause de maladie, qu'on observe depuis quelque temps.

À cette difficulté actuelle, il faut ajouter la nécessité d'assurer la relève, l'âge moyen des employés étant de 46 ans en 2005 et de nombreux passages à la retraite s'annonçant donc pour bientôt.

Le Curateur public précisera avec les autorités gouvernementales les moyens à mettre en oeuvre afin d'assurer la réalisation de ce plan dans le respect des orientations gouvernementales visant la réduction de la taille de l'État.

5. LES ENJEUX

Compte tenu de tous ces facteurs qui marqueront l'activité du Curateur public, les enjeux des prochaines années sont les suivants :

- Le maintien, conformément à la loi, d'une relation personnelle entre le Curateur public et les personnes qu'il représente;
- L'application de deux principes difficiles à concilier : la primauté de la responsabilité familiale et le droit de regard du Curateur public sur les mesures privées;
- La présence active du Curateur public dans la communauté, au service des personnes inaptes;
- Le développement des compétences multiples sur lesquelles reposent la représentation et la protection des personnes protégées.

¹ Groupe de travail de l'Étude canadienne sur la santé et le vieillissement. « Méthode d'étude et prévalence de la démence », *Journal de l'Association médicale canadienne*, 1994; vol. 150, p. 899-913 : cité dans Fédération québécoise des sociétés Alzheimer, Feuille de statistiques, (en ligne), s. d., (<http://www.alzheimerquebec.ca/>).

² Asselin, Danielle. « Vieillesse et déficience intellectuelle », *Option Intégration (Bulletin publié par le Regroupement de parent de personnes ayant une déficience intellectuelle de Montréal)*, janvier 2005, vol. 9, no 2.

³ *Id.*, *ibid.*

⁴ Conseil de la famille et de l'enfance. *Avis : Vieillesse et santé fragile. Un choc pour la famille?*, Québec : Conseil de la famille et de l'enfance, 2004, p. 41.

⁵ *Id.*, *ibid.*, p. 35.

⁶ Indice de soutien social : indice établi à partir de sept questions; il porte sur l'intégration sociale, la satisfaction quant aux rapports sociaux et la taille du réseau social. (source : Institut de la statistique du Québec (ISQ). *Enquête québécoise sur les limitations d'activité 1998*, Québec : ISQ, 2001, p. 36.)

⁷ Institut de la statistique du Québec (ISQ). *Enquête québécoise sur les limitations d'activité 1998*, Québec : ISQ, 2001. cité dans Conseil de la famille et de l'enfance. *Avis : Vieillesse et santé fragile. Un choc pour la famille?*, Québec : Conseil de la famille et de l'enfance, 2004, p. 33.

⁸ Conseil de la famille et de l'enfance. *Avis : Vieillesse et santé fragile. Un choc pour la famille?*, Québec : Conseil de la famille et de l'enfance, 2004, p. 31.

⁹ *Id.*, *ibid.*, p. 47.

6. LES ORIENTATIONS ET LES OBJECTIFS À ATTEINDRE

Orientation 1 : S'assurer que toute personne sous régime de protection public reçoit le suivi que requiert sa condition

Afin d'accomplir pleinement sa responsabilité de représentant légal, le Curateur public doit maintenir une relation personnelle avec les personnes qui sont sous sa protection. Il doit en outre leur rendre visite régulièrement afin de connaître leurs besoins, faciliter davantage ses communications avec elles, établir leur patrimoine de façon diligente et leur offrir toute la protection juridique nécessaire. Dans certains cas, ces objectifs ont été formulés dès 2001, mais sans pouvoir être atteints totalement. Il s'agit maintenant de poursuivre les efforts afin de toucher la cible fixée. Pour le Curateur public, ces visites sont une occasion de vérifier la situation de la personne inapte et d'évaluer si des changements sont nécessaires pour assurer une meilleure protection. Pour la personne inapte, c'est l'occasion de communiquer sans intermédiaire avec son curateur délégué. Ces visites se traduisent généralement par la mise à jour d'un plan d'action visant à répondre aux besoins identifiés. À défaut de pouvoir mesurer de façon fiable le degré de satisfaction des personnes incapables, la réponse aux besoins peut se mesurer par le bilan des actions réalisées.

De plus, afin de consolider les acquis de la réforme entreprise en 1999 et d'améliorer la qualité des services, la réalisation de certains objectifs requiert une systématisation de l'information relativement aux personnes représentées.

AXE 1 : LA PROTECTION DES PERSONNES

1.1 D'ici à avril 2010, poursuivre et intensifier l'établissement d'une relation personnelle entre le Curateur public et les personnes protégées.

Indicateurs :

- Proportion (%) de personnes vivant à domicile ayant fait l'objet d'une visite mensuelle.
- Proportion (%) de personnes hébergées ayant fait l'objet d'une visite annuelle.
- Proportion des nouvelles personnes protégées ayant un plan de représentation.
- Appréciation qualitative de la réalisation des actions prévues au plan de représentation.
- Nombre de signalements concernant les personnes sous régime de protection publique.

1.2 D'ici à avril 2010, effectuer une vigie, en complémentarité avec d'autres organismes du gouvernement du Québec, auprès des ressources et des établissements privés et publics qui hébergent des personnes représentées par le Curateur public afin de s'assurer de la qualité des services qui sont offerts à ces dernières.

Indicateurs :

- Nombre de milieux de vie visités.
- Nombre de correctifs proposés et apportés par les institutions.

1.3 D'ici à avril 2010, s'assurer que les personnes protégées bénéficient de l'accompagnement juridique nécessaire.

Indicateurs :

- Adoption d'une politique de représentation juridique.
- Nombre de personnes représentées ayant bénéficié d'accompagnement juridique, selon le motif.

AXE 2 : LA GESTION DES PATRIMOINES

1.4 S'assurer de la saine gestion du patrimoine des personnes protégées, et ce, dès l'ouverture d'un régime public :

- D'ici à avril 2008, les inventaires sont produits en 90 jours ou moins.
- D'ici à avril 2010, les personnes représentées bénéficient de tous les revenus auxquels elles ont droit et leurs obligations financières sont respectées en tout temps.

Indicateurs :

- Proportion des inventaires produits en 90 jours ou moins.
- Délai de production des inventaires.
- Valeur des intérêts et pénalités versées pour paiement tardif.
- Nombre de plaintes fondées sur ces sujets.

AXE 3 : LA CIRCULATION DE L'INFORMATION

1.5 D'ici à avril 2010, améliorer la circulation de l'information sur les personnes représentées et sur leur patrimoine afin de faciliter et d'accélérer la prise de décision.

Indicateur :

- Délai de réception, de traitement et d'expédition des documents, selon leur nature.

Orientation 2 : Favoriser la prise en charge des personnes inaptes par la famille et par les proches

S'agissant des régimes de protection privés, le Curateur public doit respecter la responsabilité première de la famille et des proches. Il doit donc réunir toutes les conditions propices à la prise en charge des personnes inaptes par leur famille ou par leurs proches, tout en s'assurant de leur bien-être et du respect de leurs droits. De plus, cette orientation vise à sensibiliser la population en général au besoin de planifier sa protection future en prévision de l'inaptitude.

AXE 1 : L'INFORMATION ET LE SOUTIEN

2.1 D'ici à avril 2010, offrir aux citoyens une meilleure information et leur faciliter la planification et l'organisation de leur propre protection en cas d'inaptitude.

Indicateurs :

- Évolution du nombre de mandats homologués.
- Sondage annuel auprès de la population sur le recours au mandat en prévision de l'inaptitude.

2.2 D'ici à avril 2010, mieux informer les familles et faciliter leurs démarches pour la protection de leurs proches inaptes.

Indicateurs :

- Proportion des nouveaux représentants ayant eu recours aux services d'information et d'assistance.
- Taux de satisfaction des représentants quant à la qualité de l'information reçue.

AXE 2 : LA SURVEILLANCE DES MESURES PRIVÉES

2.3 D'ici à avril 2010, implanter des modes de surveillance plus efficaces et plus rapides afin d'accroître les interventions préventives et de diminuer les situations à risque.

Indicateurs :

- Taux de respect des exigences par les représentants privés.
- Nombre de requêtes de remplacement du représentant privé consécutives aux interventions préventives.
- Délai de réponse aux signalements.
- Nombre de plaintes fondées.

Orientation 3 : S'assurer de la collaboration en réseau des intervenants engagés dans la protection des personnes inaptes

La protection des personnes inaptes comporte des dimensions multiples, notamment juridiques, médicales et psychosociales, assurées par des institutions variées. Le Curateur public doit donc maintenir une présence active dans la communauté. En outre, la clarification des rôles et des responsabilités ainsi que l'établissement de mécanismes de collaboration entre les acteurs engagés dans la protection des personnes sont des conditions essentielles pour renforcer la protection des citoyens inaptes. Parmi ces intervenants, les groupes communautaires et les associations de défense des droits jouent un rôle important que le Curateur public doit considérer activement dans ses actions, tout en respectant le mandat de chacun. De plus, la contribution du Curateur public aux débats relatifs à la protection des personnes inaptes est essentielle et celui-ci doit y jouer un rôle actif.

AXE 1 : LES RÉSEAUX DE SERVICES

3.1 D'ici à avril 2010, élargir et consolider le réseau de partenaires engagés dans la protection des personnes inaptes, notamment en mettant en œuvre des mécanismes facilitant l'échange d'information ainsi qu'en s'ouvrant davantage à la participation des groupes communautaires.

Indicateur :

- Étendue du réseau de collaboration.

AXE 2 : LES RÉSEAUX DE RÉFLEXION

3.2 D'ici à avril 2010, prendre part aux réseaux de réflexion et aux forums sur les droits des citoyens vulnérables.

Indicateur :

- Recension, justification et portée des interventions.

3.3 D'ici à avril 2010, poursuivre le développement de la connaissance des clientèles et des facteurs qui influencent l'évolution de la demande de services avec les milieux intéressés.

Indicateurs :

- Nombre et nature des études effectuées.
- Nombre d'activités de diffusion des connaissances.

Orientation 4 : Consolider les compétences du personnel qui est au premier plan de la protection offerte aux citoyens inaptes

La complexité des fonctions, de même que l'évolution du contexte social et des pratiques professionnelles, imposent une mise à jour régulière des connaissances et des habiletés du personnel dans tous les domaines. Ces efforts sont d'autant plus nécessaires que le Curateur public procédera sous peu à une transformation de ses modes de travail ainsi que de ses échanges avec ses fournisseurs et ses partenaires, associée au remplacement de ses systèmes informatiques.

AXE 1 : LA FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

4.1 Offrir au personnel l'information et la formation requises afin de mieux répondre aux besoins des personnes protégées, aux exigences de la prestation de services et aux technologies de l'information :

- D'ici à avril 2010, offrir des sessions de formation et d'information sur les besoins des personnes protégées.
- D'ici à avril 2010, offrir des sessions de formation visant l'adaptation aux changements organisationnels et technologiques.

Indicateur :

- Nombre de personnes formées et d'activités réalisées, selon leur nature.

AXE 2 : LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

4.2 À compter d'avril 2006, appliquer un plan de gestion de la main-d'œuvre afin d'assurer à l'organisme la disponibilité du personnel dans tous les champs de compétence requis.

Indicateurs :

- Répartition des postes vacants non comblés depuis plus de 30 jours.
- Répartition des ressources en fonction des exigences de représentativité.

AXE 3 : L'AMÉLIORATION DES SERVICES

4.3 D'ici à avril 2008, élaborer et mettre en oeuvre un plan de gestion des risques permettant de cibler les services pouvant faire l'objet d'interventions visant à en améliorer l'efficacité ou l'efficacé.

Indicateur :

- Améliorations apportées aux programmes ou services

7. LA CONFORMITÉ AUX PRIORITÉS D'ACTION DU GOUVERNEMENT

La mission du Curateur public relève du rôle social de l'État. La représentation et la protection des personnes inaptes touchent notamment à diverses problématiques associées à la famille, à la santé, à l'inclusion sociale et à la solidarité. Les orientations du *Plan stratégique 2006-2010* rejoignent à cet égard les priorités d'action du gouvernement, énoncées dans le document intitulé *Briller parmi les meilleurs*.

Orientations et priorités gouvernementales	Orientations du <i>Plan stratégique 2006-2010</i> du Curateur public
<p>1^{re} orientation Une population en santé, des services de qualité accessibles.</p> <p>Priorité d'action Soutenir les personnes malades et vulnérables.</p>	<p>1. S'assurer que toute personne sous régime de protection public reçoit le suivi que requiert sa condition</p> <p>Axe 1 : La protection des personnes. Axe 2 : La gestion des patrimoines. Axe 3 : La circulation de l'information.</p>
<p>3^e orientation Un potentiel économique à réaliser pleinement.</p> <p>Priorité d'action Renforcer la qualification de la main-d'œuvre.</p>	<p>4. Consolider les compétences du personnel qui est au premier plan de la protection offerte aux citoyens inaptes</p> <p>Axe 1 : La formation de la main-d'œuvre. Axe 2 : La planification de la main-d'œuvre.</p>
<p>7^e orientation La révision du rôle et des façons de faire de l'État.</p> <p>Priorité d'action Moderniser l'État. Mettre en œuvre une stratégie pour faire face aux défis démographiques.</p>	<p>2. Favoriser la prise en charge des personnes inaptes par la famille et par les proches</p> <p>Axe 1 : L'information et le soutien. Axe 2 : La surveillance des mesures privées.</p>

Tableau synthèse

Curateur public du Québec

Avec cœur
et compétence
PLAN STRATÉGIQUE 2006-2010

BRILLER
PARMI LES
MEILLEURS

Québec 

Avec cœur et compétence PLAN STRATÉGIQUE 2006-2010

Mission

Nous veillons à la protection de citoyens inaptes par des mesures adaptées à leur état et à leur situation. Nous nous assurons que toute décision relative à leur personne ou à leurs biens est prise dans leur intérêt, le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie. Nous informons la population et nous la sensibilisons aux besoins de protection découlant de l'inaptitude.

Vision

En cas d'inaptitude, le citoyen qui en a besoin peut compter sur une personne qui le représente et assure la protection de ses droits, avec cœur et compétence.

Enjeux

LA RELATION PERSONNELLE DU CURATEUR PUBLIC AVEC LES PERSONNES QU'IL REPRÉSENTE

LA PRIMAUTÉ DE LA FAMILLE ET LE DROIT DE REGARD DU CURATEUR PUBLIC

LA PRÉSENCE ACTIVE DU CURATEUR PUBLIC DANS LA COMMUNAUTÉ

LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Orientations, axes et objectifs

1

S'assurer que toute personne sous régime de protection public reçoit le suivi que requiert sa condition

2

Favoriser la prise en charge des personnes inaptes par la famille et par les proches

3

S'assurer de la collaboration en réseau des intervenants engagés dans la protection des personnes inaptes

4

Consolider les compétences du personnel qui est au premier plan de la protection offerte aux citoyens inaptes

Axe 1 : La protection des personnes

D'ici à avril 2010, poursuivre et intensifier l'établissement d'une relation personnelle entre le Curateur public et les personnes protégées.

D'ici à avril 2010, effectuer une vigie, en complémentarité avec d'autres organismes du gouvernement du Québec, auprès des ressources et des établissements privés et publics qui hébergent des personnes représentées par le Curateur public afin de s'assurer de la qualité des services qui sont offerts à ces dernières.

D'ici à avril 2010, s'assurer que les personnes protégées bénéficient de l'accompagnement juridique nécessaire.

Axe 2 : La gestion des patrimoines

S'assurer de la saine gestion du patrimoine des personnes protégées, et ce, dès l'ouverture d'un régime public :

- D'ici à avril 2008, les inventaires sont produits en 90 jours ou moins.
- D'ici à avril 2010, les personnes représentées bénéficient de tous les revenus auxquels elles ont droit et leurs obligations financières sont respectées en tout temps.

Axe 3 : La circulation de l'information

D'ici à avril 2010, améliorer la circulation de l'information sur les personnes représentées et sur leur patrimoine afin de faciliter et d'accélérer la prise de décision.

Axe 1 : L'information et le soutien

D'ici à avril 2010, offrir aux citoyens une meilleure information et leur faciliter la planification et l'organisation de leur propre protection en cas d'inaptitude.

D'ici à avril 2010, mieux informer les familles et faciliter leurs démarches pour la protection de leurs proches inaptes.

Axe 2 : La surveillance des mesures privées

D'ici à avril 2010, implanter des modes de surveillance plus efficaces et plus rapides afin d'accroître les interventions préventives et de diminuer les situations à risque.

Axe 1 : Les réseaux de services

D'ici à avril 2010, élargir et consolider le réseau de partenaires engagés dans la protection des personnes inaptes, notamment en mettant en œuvre des mécanismes facilitant l'échange d'information ainsi qu'en s'ouvrant davantage à la participation des groupes communautaires.

Axe 2 : Les réseaux de réflexion

D'ici à avril 2010, prendre part aux réseaux de réflexion et aux forums sur les droits des citoyens vulnérables.

D'ici à avril 2010, poursuivre le développement de la connaissance des clientèles et des facteurs qui influencent l'évolution de la demande de services avec les milieux intéressés.

Axe 1 : La formation de la main-d'œuvre

Offrir au personnel l'information et la formation requises afin de mieux répondre aux besoins des personnes protégées, aux exigences de la prestation de services et aux technologies de l'information :

- D'ici à avril 2010, offrir des sessions de formation et d'information sur les besoins des personnes protégées.
- D'ici à avril 2010, offrir des sessions de formation visant l'adaptation aux changements organisationnels et technologiques.

Axe 2 : La planification de la main-d'œuvre

À compter d'avril 2006, appliquer un plan de gestion de la main-d'œuvre afin d'assurer à l'organisme la disponibilité de personnel dans tous les champs de compétence requis.

Axe 3 : L'amélioration des services

D'ici à avril 2008, élaborer et mettre en œuvre un plan de gestion des risques permettant de cibler les services pouvant faire l'objet d'interventions visant à en améliorer l'efficacité ou l'efficacé.

Tableau synthèse

