

Le Curateur public est chargé de veiller à la protection de citoyens inaptes par des mesures adaptées à leur état et à leur situation. Il doit s'assurer que toutes les décisions relatives à leur personne ou à leurs biens sont prises dans leur intérêt, le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie. Il a le mandat d'informer la population et les intervenants afin de les sensibiliser aux besoins de protection découlant de l'inaptitude.

## DES CHANGEMENTS SIGNIFICATIFS AU SEIN DE L'ORGANISATION

Une nouvelle Curatrice est entrée en fonction le 8 avril 2006. Quelques mois après son arrivée, en janvier 2007, l'organisation a été dotée d'une nouvelle structure organisationnelle qui, notamment, augmente le ratio d'encadrement dans la perspective d'accélérer le suivi des orientations et d'améliorer le contrôle de la qualité.

Parmi les changements observés au cours de la dernière année, il y a lieu de noter le transfert de la mission d'administration provisoire des biens non réclamés à Revenu Québec. Ce transfert est effectif depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006. Certains articles de la *Loi sur le Curateur public* ont été modifiés pour en tenir compte.

## ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE

Le 31 mars 2006, le Québec comptait 37 461 personnes représentées par un régime public de protection ou par une mesure privée de protection, soit une augmentation de 3,9 % par rapport à l'exercice précédent. Dans les régimes publics, le nombre de citoyens protégés par une curatelle a augmenté de 5,9 % alors que le nombre de tutelles au majeur a diminué de 3,5 %. Ces statistiques s'expliquent par l'implantation, en 2004-2005, d'une nouvelle procédure de réévaluation des besoins de protection des personnes représentées. Ainsi, le nombre de recommandations de révision du régime est passé de 183 en 2004-2005 à 681 en 2005-2006. Ces révisions portent généralement sur le passage d'une tutelle à une curatelle. Par ailleurs, le nombre d'ouvertures de régimes privés de protection avec surveillance est en hausse de 22 %.

### Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Curateur public	Plaintes *	Motifs de plainte	Motifs de plainte non fondés	Motifs de plainte fondés
2006-2007	98	126	99	27

\* À l'exclusion des plaintes dont le traitement a été réorienté ou interrompu

## NATURE DES PLAINTES

Les plaintes que le Protecteur du citoyen reçoit concernant le Curateur public sont variées. Elles visent principalement la gestion du patrimoine des personnes sous régime public et la surveillance des régimes privés de protection. Plusieurs situations problématiques soulevées par les citoyens mettent aussi en cause la protection et la représentation des personnes, ainsi que la réévaluation des régimes privés de protection.

## LES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN : QUEL EST LE BILAN ?

Le Protecteur du citoyen a poursuivi cette année la surveillance de la mise en œuvre des recommandations formulées, entre autres, dans ses derniers rapports spéciaux. Plusieurs de ces dossiers sont réglés ou en voie de l'être. Outre l'examen de dossiers spéciaux, la Curatrice publique et la Protectrice du citoyen ont tenu, avec des membres de leur équipe de gestion, deux séances de travail au cours de la dernière année. Certains dossiers font l'objet d'un suivi particulier.

La surveillance des régimes privés est notamment préoccupante. Les retards se sont accumulés dans les dossiers, notamment au chapitre du remplacement des représentants privés défaillants. Le Curateur public indique qu'il accorde une haute priorité à la gestion de ces régimes. Il prévoit, d'ici avril 2010, renforcer progressivement les modes de surveillance afin d'accroître les interventions préventives et de gérer l'ensemble des risques en temps opportun.

## LE RECOURS AU POUVOIR DE COMMISSAIRE ENQUÊTEUR

Le Protecteur du citoyen a recommandé au Curateur public d'adopter des règles pour encadrer l'utilisation du pouvoir de commissaire enquêteur lorsque des abus physiques ou psychologiques susceptibles de mettre en péril la santé, la sécurité, la dignité ou l'intégrité des personnes représentées lui sont signalés. Le Curateur a reconnu la nécessité d'intervenir plus rapidement en cas d'abus ou lorsqu'il y a un risque d'abus. Il a formé un groupe de travail pour examiner les moyens de renforcer son pouvoir. Désormais, les enquêtes relèvent de la Direction générale des affaires juridiques et des enquêtes. Par ailleurs, le Curateur a conclu un protocole d'entente avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, puisque cette dernière a aussi des responsabilités à l'égard des personnes victimes d'exploitation.

## LA CONNAISSANCE DE LA CLIENTÈLE

Le Protecteur du citoyen a demandé au Curateur d'effectuer des visites systématiques, au moins une fois l'an, aux personnes qu'il représente. Dans le cas des personnes hébergées, ces contacts lui permettront notamment de s'assurer qu'elles bénéficient d'un plan individuel d'intervention élaboré par le réseau de la santé et des services sociaux.

Cette démarche est sur la bonne voie. En 2005-2006, un peu plus de la moitié, soit 52 %, des personnes représentées ont été visitées, ce qui représente une augmentation de 14 % par rapport à l'année précédente. Environ 66 % des personnes vivant à domicile ont reçu la visite d'un représentant du Curateur. En 2006-2007, ce dernier estime avoir effectué plus de 6 000 visites. Diverses activités lui ont permis de rencontrer plus d'un millier d'autres personnes.

Le Protecteur du citoyen recommande au Curateur public d'accroître le nombre de visites à sa clientèle et de les consigner dans un registre.

## LE CONSENTEMENT AUX SOINS

Du point de vue du Protecteur du citoyen, il était nécessaire que le Curateur intensifie ses efforts pour que les professionnels de la santé obtiennent préalablement son consentement aux soins lorsque cela est requis pour les personnes qu'il représente.

Le Curateur a publié un bulletin portant sur le consentement aux soins des personnes sous régime public de protection. Ce bulletin est diffusé dans le réseau de la santé et des services sociaux, et est accessible sur le site Internet du Curateur. Le consentement fait l'objet d'un rappel lors de ses visites dans les établissements et il est inscrit au programme des sessions d'information destinées au personnel du réseau de la santé et des services sociaux. On compte quelque 6 600 demandes de consentement par année. Les dossiers médicaux doivent mentionner qu'une personne est représentée par le Curateur public, le cas échéant.

## LE REMPLACEMENT DU PROGRAMME D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE VIE ET DES SERVICES

Le Protecteur du citoyen a recommandé au Curateur public de prendre les moyens nécessaires afin d'évaluer adéquatement la qualité de vie et des services des personnes représentées vivant en établissement. En raison de l'abolition du programme à cet effet, en janvier 2004, le Protecteur du citoyen tenait à s'assurer que des informations essentielles continuent d'être colligées par le Curateur.

Depuis septembre 2005, les curateurs délégués participent au programme de visites d'appréciation de la qualité des services dans les ressources intermédiaires et de type familial du ministère de la Santé et des Services sociaux, à titre de représentants des personnes. Le Curateur reçoit tous les rapports d'évaluation. La Direction médicale les analyse et formule des recommandations particulières, qu'elle achemine dans les directions territoriales. De plus, le Curateur prend connaissance des plans d'action que les établissements soumettent aux agences locales de santé et de services sociaux quant aux correctifs à apporter. Les curateurs délégués font le suivi.

La Direction territoriale Nord participe, depuis le mois de novembre 2006, à un projet-pilote qui consiste à faire des visites à la clientèle hébergée dans des établissements et des ressources de sa région. Ce projet est maintenant inscrit comme une activité en continu et vise toutes les directions territoriales.

Toutes les directions territoriales continuent par ailleurs les visites aux établissements lorsque surviennent des problèmes particuliers. Un professionnel de la santé effectue aussi une tournée à travers le Québec à partir de dossiers choisis de manière aléatoire.

### **LA PRODUCTION D'UN BILAN MENSUEL SIMPLIFIÉ**

Le Protecteur du citoyen a suggéré au Curateur public de fournir à son personnel un modèle de « bilan mensuel simplifié », destiné à sa clientèle, pour que cette dernière puisse plus facilement le comprendre.

Le système informatique actuel ne permet pas la production d'un tel bilan pour l'ensemble des personnes représentées. Toutefois, pour répondre à des besoins particuliers, le Curateur public produit un bilan « manuellement », ce qui représente une importante charge de travail. La solution réside dans la refonte des systèmes. Cette refonte, amorcée en 2004, accuse un lourd retard, qui a un impact négatif sur le suivi attentif des personnes sous tutelle. Le Protecteur du citoyen a fait le point avec la nouvelle Curatrice, qui accorde une priorité à la réorientation de ce dossier.

### **LA GESTION DES ALLOCATIONS POUR DÉPENSES PERSONNELLES**

À l'automne 2004, le Vérificateur général a interrogé le Curateur public sur la vérification de la gestion des allocations pour dépenses personnelles. À la suite de cette intervention, le Curateur a mis en place un processus d'inspection ciblé en instaurant un programme de vérification sommaire de la gestion de ces allocations. En juin 2005, le Vérificateur général a reconnu que le Curateur respectait ses attentes.

Depuis le mois de septembre 2006, le programme de vérification est réalisé en continu tout au long de l'année. Le Curateur constitue un échantillon de 225 personnes. Il analyse leurs fiches comptables mensuelles de l'année qui précède la vérification à partir d'un questionnaire, il analyse des pièces justificatives des dépenses d'un des douze mois de l'année et effectue une visite de contrôle. Le programme comporte un plan de suivi auprès des établissements et des ressources qui ne se conforment pas aux orientations du guide de gestion. Il fait l'objet d'un rapport annuel de gestion.

### LE RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Le Protecteur du citoyen estime que le rapport annuel de gestion doit être transmis aux personnes représentées par un tuteur ou curateur privé, dans le respect des obligations qui sont dévolues par le Code civil du Québec au représentant légal. Le Curateur public nous a fait part qu'il est en voie de réviser sa directive à cet effet. Le Protecteur du citoyen sera informé du suivi apporté.

### LA RÉÉVALUATION ET LA RÉVISION DES RÉGIMES DE PROTECTION

Le Protecteur du citoyen a recommandé des modifications à la lettre type que le Curateur public expédie aux personnes représentées afin de les informer de leurs droits et des recours pour contester le maintien d'un régime.

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006, le Curateur public fait parvenir à la personne représentée la lettre « Confirmation du maintien du régime de protection ». Sous la signature du curateur délégué de la personne représentée, elle informe la personne de son droit à être réévaluée en tout temps.

En ce qui concerne le suivi des recommandations en matière de réévaluation ou de révision des régimes, il fait partie de la planification opérationnelle 2006-2007 du Curateur. Le Protecteur du citoyen souhaite que le Curateur consigne l'opinion de la personne représentée lorsque le régime de protection est maintenu. Il demande aussi que le guide destiné aux professionnels mentionne le droit du majeur inapte de recevoir une copie du rapport d'examen. Le Curateur s'est engagé à modifier ce guide au cours de la prochaine année.

### LA DÉSIGNATION D'UN TUTEUR OU CURATEUR

Quand une personne mineure ou inapte a droit à des prestations, la Société de l'assurance automobile du Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail versent les sommes d'argent à son tuteur ou à son curateur. S'il n'y en a pas, la Société et la Commission désignent une personne qui a les pouvoirs et les devoirs afférents à ces fonctions. Or, l'administrateur désigné risque d'échapper à la surveillance du Curateur public.

Le Protecteur du citoyen a signalé cette situation préoccupante au Curateur public en insistant sur les risques de dilapidation et de mauvaise gestion qu'engendre ce mode de désignation.

Le Curateur public a accepté de produire un document général d'orientation. Ce document s'adressera à tous les organismes susceptibles de verser de l'argent à des personnes mineures ou inaptes. Le Protecteur suit l'évolution de ce dossier avec attention, tant auprès du Curateur public que des autres organismes publics concernés.

### **LA SURVEILLANCE DES RÉGIMES PRIVÉS DE PROTECTION**

La surveillance des régimes privés de protection constitue l'un des mandats principaux du Curateur public. Son plan stratégique 2006-2010 et son plan d'action en cours de réalisation prévoient renforcer le rôle d'information et d'assistance. Ces documents comportent des engagements à rendre plus efficace la surveillance exercée à l'égard des tutelles et curatelles privées. L'accent est également mis sur le fait d'assurer à la personne inapte une intervention plus rapide en cas d'abus ou de risque d'abus. Ces activités sont décrites par le Curateur public comme étant prioritaires. Le Protecteur du citoyen sera vigilant quant à la mise en œuvre du plan stratégique.

### **LES DÉLAIS À PRODUIRE LA REDDITION DE COMPTES ET LA REMISE AUX HÉRITIERS**

En avril 2006, le Curateur public s'est donné des orientations en matière d'administration du patrimoine des personnes représentées après leur décès. Selon ces orientations, la remise aux héritiers doit être effectuée dans un délai légal de 183 jours suivant le décès de la personne représentée. Cet objectif devrait être atteint d'ici décembre 2007. Selon le Curateur public, ce délai ne présente pas d'effets indus pour les héritiers et les ayants droit. La reddition de comptes se fait en 90 jours et moins.

### **LE SEUIL D'EXIGIBILITÉ DES HONORAIRES**

Le Protecteur du citoyen a recommandé que le Curateur public radie rétroactivement les honoraires imputés aux personnes dont le revenu mensuel est inférieur ou égal à la pension de vieillesse plus le supplément de revenu garanti.

Le Curateur public a décidé d'élargir les critères de sa directive et de ne pas exiger d'honoraires dans ces cas. Il donne à cette décision un effet rétroactif au 1<sup>er</sup> avril 2005.

## LA PROTECTION ET LA REPRÉSENTATION DES PERSONNES

### Une dette augmente l'anxiété d'une personne représentée

Un citoyen souffrant de schizophrénie de type paranoïde est représenté par le Curateur public depuis 1989. Il conteste l'inaction du Curateur public pour régler un différend avec l'aide sociale. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale lui réclame plus de 22 000 \$ parce qu'il n'a pas déclaré sa situation réelle en 1994 et en 1996. À cette époque, il n'a pas informé le Ministère qu'il vivait en couple. En conséquence, il recevait des prestations plus élevées que celles auxquelles il avait droit.

Selon un rapport médical récent, l'existence de la dette rend le citoyen extrêmement anxieux et nuit à son état de santé. Il ne comprend pas pourquoi le Curateur public, qui connaissait la situation de vie maritale du citoyen qu'il représente, ne l'a pas déclarée en temps utile afin d'éviter une réclamation. De plus, il croit que le Curateur aurait dû contester la réclamation en invoquant l'incapacité.

Partageant l'opinion du citoyen quant à l'inaction du Curateur public, et pour dénouer l'impasse, le Protecteur du citoyen a convenu avec le Curateur public qu'une démarche serait entreprise auprès du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cette démarche a permis d'exposer au Ministère la situation particulière dans laquelle se trouve le citoyen. À la demande du Protecteur du citoyen, le Ministère a renoncé au recouvrement de la somme de 22 000 \$, compte tenu des circonstances exceptionnelles.

### Un déménagement inutilement stressant

Le 20 décembre 2006, une jeune femme représentée par le Curateur public emménage dans un appartement supervisé<sup>1</sup>. Il est prévu que le Curateur public lui verse 250 \$ pour ses dépenses d'installation et de nourriture. La citoyenne ne reçoit pas son chèque. Des tentatives pour rejoindre le responsable de son dossier au Curateur public demeurent vaines. Noël approche à grands pas et la citoyenne s'inquiète parce qu'elle n'a plus rien à manger. Le Protecteur du citoyen intervient auprès du Curateur public. Il lui demande de rassurer la jeune femme et de faire en sorte qu'elle ne manque de rien. Le Curateur a remplacé le chèque perdu quelques jours plus tard.

1/ Appartement supervisé: lieu qui permet à la personne de développer son autonomie en vivant seule. Elle a droit à des services adaptés à ses besoins et à un suivi social.

### **Une erreur cause bien du souci à une citoyenne**

Une citoyenne est représentée par le Curateur public depuis quelques semaines seulement. Elle vit seule dans son appartement, mais son cousin, en qui elle a confiance, s'occupe d'elle et fait son épicerie chaque semaine. Ce dernier a l'habitude de retirer dans le compte bancaire de sa parente les sommes nécessaires à l'achat de nourriture. Or, le compte bancaire de la citoyenne est gelé par le Curateur et le cousin n'y a plus accès. La citoyenne est désemparée, car elle craint de ne plus pouvoir se nourrir. L'intervention du Protecteur du citoyen auprès du Curateur a fait en sorte que le cousin puisse retirer les montants d'argent préautorisés pour subvenir aux besoins de la citoyenne. La responsable du dossier croyait, à tort, qu'en dépit du gel du compte par le Curateur, le cousin avait accès au compte bancaire.

### **Les menues dépenses d'une personne incarcérée**

Un citoyen, représenté par le Curateur public depuis 6 ans, est détenu dans une prison. Il demande au Curateur de lui verser de l'argent pour acheter des produits d'hygiène. Sa demande est rejetée sous prétexte que les produits en question sont fournis gratuitement par le centre de détention. Or, ce n'est pas le cas. Si le détenu a de l'argent en banque, il doit défrayer lui-même le coût des produits d'hygiène de base. L'intervention du Protecteur du citoyen a permis de corriger la situation et un montant d'argent a rapidement été expédié au citoyen incarcéré.

## **LA GESTION DU PATRIMOINE**

### **Une reddition de comptes et une remise tardives à la suite d'un décès**

Au moment de son décès en novembre 2005, un citoyen était représenté par le Curateur public depuis huit mois. Sa conjointe demande l'aide du Curateur public pour que la reddition de comptes et la remise soient effectuées rapidement, puisqu'elle est aux prises avec de graves difficultés financières. Elle reçoit 570 \$ par mois de l'aide sociale et doit quitter son logement, dont le loyer est trop élevé. La responsable du dossier lui répond que les délais sont d'environ un an. Sachant qu'elle ne pourra tenir jusque là, la citoyenne s'adresse au Protecteur du citoyen.

En plus de noter des délais indus, le Protecteur du citoyen constate plusieurs manquements. Le Curateur public refuse, notamment, de transmettre à la citoyenne les renseignements qu'exige le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. De plus, le Curateur a inscrit une créance de 18 000 \$ dans sa reddition de comptes; or cette information est erronée. En effet, le Curateur n'a pas fait les démarches auprès de la Régie de l'assurance maladie du Québec pour corriger une erreur, qui a pour effet de

gonfler le montant de cette créance. Par ailleurs, le Protecteur du citoyen a jugé utile de bien informer le notaire, mandaté par l'aide juridique, afin que le partage du patrimoine et le règlement de la succession soient effectués correctement. La reddition finale des comptes a été faite au mois d'août 2006. Un chèque de 12 000\$ a été expédié à la citoyenne.

### **Deux demandes de pension de vieillesse en retard**

Le Curateur public tarde parfois à demander les prestations de sécurité de la vieillesse des personnes représentées qui atteignent 65 ans. Les demandes de prestations doivent être complétées quelques mois avant la date d'anniversaire pour que le dossier soit ouvert et que les prestations mensuelles soient versées à temps.

En examinant une plainte, le Protecteur du citoyen constate que le Curateur public a chargé des intérêts à une personne inapte parce qu'il lui a avancé de l'argent en attendant que sa pension de vieillesse soit versée. Or, c'est le Curateur qui n'a pas présenté la demande de prestation dans les délais prescrits. Le Protecteur du citoyen a souligné ce fait au Curateur, qui a accepté d'annuler les intérêts.

Inquiète de ne pas recevoir de pension de vieillesse, une citoyenne représentée par le Curateur public dépose elle-même sa demande de prestation. Elle était certaine que son droit aux premières prestations était caduc à cause du retard. Le Protecteur du citoyen s'est assuré que, malgré le délai du Curateur public à déposer la demande, il n'y a pas eu de perte d'argent pour la citoyenne. Le Curateur public a admis que la demande aurait dû être faite plus tôt.

### **L'annulation tardive d'une marge de crédit**

Un citoyen, placé sous tutelle aux biens et à la personne depuis 30 ans, a retiré de sa marge de crédit le double des montants autorisés au fil des ans. La Caisse populaire avait autorisé une marge de crédit initiale de 2 000\$ à la personne représentée. Le Curateur public ayant tardé à agir pour faire annuler cette marge de crédit, la personne représentée a effectué des retraits totalisant 4 476,65\$ et a fait des remboursements pour la somme de 2 488,08\$. Le solde à rembourser était donc de 1 988,57\$, auquel s'ajoutaient des intérêts pour un total de quelque 300\$. L'intervention du Protecteur du citoyen a fait accélérer les choses et la marge de crédit du citoyen fut annulée. La Caisse a fermé le compte à perte et la personne représentée n'aura pas à rembourser le solde de la dette.

### **Le retard et le défaut du Curateur public à négocier la fin des baux**

Le Protecteur du citoyen a recommandé au Curateur public de produire une directive interne sur la résiliation prématurée d'un bail résidentiel au nom d'une personne représentée sous régime public de protection. Cette directive a été adoptée en avril 2006. La situation problématique se produit lorsqu'une personne doit quitter son logement pour être hébergée ailleurs sur une base permanente. Le Curateur paie trois mois de loyer sans vérifier si le logement en question a été loué avant l'expiration de cette période de trois mois. Le Curateur public a accepté d'écrire une directive pour guider son personnel. Cette directive demande notamment de vérifier si le locateur a pu relouer le logement à l'intérieur de la période de résiliation du bail. Dans ce cas, seuls les mois où il n'y a pas eu de locataire lui seront payés.

## **LA RÉÉVALUATION DES RÉGIMES DE PROTECTION**

### **Le défaut de s'assurer de la réévaluation du régime de protection**

Un jeune homme est représenté par un curateur privé depuis 1999. Il s'adresse au Protecteur du citoyen, car il est en attente de la première réévaluation de son régime de protection comme le prévoit la loi. Lorsque le Protecteur du citoyen fait les vérifications, il constate que le régime de protection aurait dû être réévalué depuis quelques années. Dans l'intérêt du citoyen, le Protecteur insiste pour que cela s'effectue rapidement.

Le citoyen bénéficie maintenant d'une tutelle au lieu d'une curatelle. Le Curateur public ne voulait pas forcer le curateur privé à demander la réévaluation. Dans ce dossier, le Protecteur du citoyen considère que le Curateur public n'a pas rempli adéquatement son rôle de surveillance du représentant privé.