

Le Curateur public

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 ces personnes ou à leurs biens sont prises dans leur intérêt, le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie.

Nature des plaintes

Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Curateur public						
En examen au 1 ^{er} avril 2007	Reçues	Examinées*				En examen au 31 mars 2008
		Réorientées	Interrompues	Non fondées	Fondées	
47	253	3	50	63	20	142

* Sont exclues les demandes d'assistance et les demandes de services non complétées par le citoyen.

Les insatisfactions des citoyens à l'égard des services du Curateur public se regroupent sous les thèmes suivants :

- Le délai de réponse à certains besoins des personnes représentées, tels que l'hébergement, les plans de soin médicaux ou psychosociaux, l'organisation de différents aspects de la vie au quotidien ;
- La surveillance des tutelles privées ;
- L'attribution de services adaptés aux personnes inaptes incarcérées, tels que la présence du curateur délégué lors de leurs comparutions, l'élaboration des plans de sortie et des plans de soins ;
- La prise de décision concernant la gestion d'immeubles ;
- L'accès à l'information et aux documents.

État de la situation

Le Protecteur du citoyen porte une attention particulière aux actions du Curateur public puisque le bien-être et la sécurité de nombreuses personnes inaptes en dépendent. Cela est d'autant plus nécessaire que le Curateur public doit compter sur ses partenaires, qu'ils fassent partie du réseau de la santé et des services sociaux, de réseaux communautaires ou autres, pour combler les besoins des personnes dont il assume la responsabilité.

Suivi et actions du Protecteur

Le Protecteur du citoyen a dressé, dans son rapport annuel 2006-2007, un bilan de la mise en œuvre des recommandations formulées dans ses plus récents rapports spéciaux. Le Curateur public estime que la plupart de ces dossiers ont été réglés ou sont en voie de l'être.

Pour le Protecteur du citoyen, le règlement de certaines problématiques, énumérées ci-après, doit demeurer prioritaire car elles continuent de faire l'objet de plaintes.

La connaissance de la clientèle

Selon les données fournies par le Curateur public, en date du 31 mars 2007, 11 352 personnes majeures étaient protégées par un régime public, dont 1 181 résidant à domicile. En l'occurrence, 90 % des personnes sous régime public vivent dans une ressource d'hébergement.

Rappelons qu'en 1997, dans un rapport spécial, le Protecteur du citoyen manifestait son inquiétude en constatant que le Curateur public ignorait où se trouvaient plusieurs de ses protégés. En 1999, le Curateur public répondait en se fixant l'objectif de visiter tous ses protégés au moins une fois l'an. Le Protecteur avait alors répondu que cela semblait minimaliste, tout en reconnaissant que le Curateur public ne peut assurer une présence aussi continue que peut le faire un proche.

En 2004, le Protecteur réitérait sa recommandation «que le Curateur soit davantage présent et en mesure de visiter individuellement sa clientèle au moins une fois l'an et au besoin, lorsque cela s'impose, en se dotant d'un programme de visites standardisées des milieux de vie et en disposant d'enquêteurs prêts à réagir lorsque des anomalies sont observées».

La proportion de personnes visitées par le Curateur

	2006-2007	2005-2006
Hébergement	67 %	51 %
Domicile	80 %	66 %

Selon ces données récentes, le Curateur public n'a pas encore atteint l'objectif qu'il s'est fixé, soit de visiter ses protégés au moins une fois l'an.

Par ailleurs, le Curateur public annonce qu'en 2006-2007, 1 369 rencontres autres que les visites annuelles ont été recensées pour 641 personnes, concernant l'évaluation du plan d'intervention, l'accompagnement à la Cour, la visite à des ateliers de travail ou à l'hôpital, les personnes reçues directement à son bureau. De plus, il note aussi une augmentation de ces visites de près de 30 % pour l'année 2007-2008.

Le Protecteur du citoyen constate que le Curateur public a déployé beaucoup d'efforts, au cours des dernières années, pour améliorer la situation et il reconnaît une progression à ce chapitre.

D'autre part, il demeure préoccupé par la situation des personnes qui n'ont pas reçu de visite de leur curateur délégué au cours de la dernière année, particulièrement celles qui résident à domicile.

Pour expliquer ses difficultés à atteindre ses objectifs, le Curateur public invoque le fait que la charge de travail des curateurs délégués est très lourde et qu'il leur est impossible de faire plus. De fait, le nombre de dossiers sous leur responsabilité peut varier de 120 à 190, selon le territoire, alors que la norme acceptable établie par le Curateur est de 100 dossiers par délégué.

Le Protecteur du citoyen reconnaît que la charge de travail des curateurs délégués est très lourde, particulièrement dans les dossiers plus complexes, notamment quand ses protégés vivent à domicile. Il reconnaît aussi que l'effort des dernières années est donc louable puisque, malgré les contraintes, la situation s'est tout de même améliorée depuis 2005.

Le Curateur dit vouloir donner priorité aux visites de sa clientèle vivant à domicile puisqu'il lui est plus difficile de savoir si les besoins de celle-ci sont comblés, par rapport à ceux des personnes hébergées dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Le Protecteur du citoyen est d'avis que cette stratégie est appropriée, considérant la charge de travail des curateurs délégués.

Par ailleurs, tout en déplorant ce contexte difficile de restriction de ressources, actuellement en nombre insuffisant pour atteindre les objectifs minimaux du Curateur public, le Protecteur du citoyen continuera de surveiller de près les moyens qu'il a mis en place pour mieux connaître sa clientèle afin de répondre de façon satisfaisante et dans des délais raisonnables à ses besoins.

Des situations sont particulièrement préoccupantes, notamment celle des personnes en situation précaire en raison de leur isolement et celle des personnes incapables, avec divers troubles graves de comportement et sans ressources d'hébergement appropriées. Le Protecteur du citoyen analysera cette problématique au cours de la prochaine année, de même que celle concernant l'arrimage entre le Curateur public et le réseau de la santé et des services sociaux pour la mise en place des services psychosociaux adaptés à ces citoyens vulnérables.

Une autre situation préoccupe le Protecteur du citoyen : celle des délais entre le moment de réception du « Rapport du directeur général »¹⁷ et celui où le régime de protection est effectivement ouvert, lorsque c'est nécessaire.

En réponse au Protecteur du citoyen, le Curateur public affirme qu'il intervient rapidement lorsqu'il reçoit un signalement d'abus et qu'il doit évaluer la situation en visitant les personnes à risque. Selon le Curateur, il effectue une première intervention en moins de 24 heures pour 90% des signalements reçus et il rappelle qu'il doit alors intervenir dans le respect des droits des personnes dont la situation fait l'objet d'un signalement, d'autant plus que leur incapacité n'a pas été constatée.

Sur les 500 signalements reçus chaque année, le Curateur évalue qu'environ le quart d'entre eux entraîneront l'ouverture d'un régime de protection. Dans les situations d'urgence, il utilise les dispositions prévues par la loi en matière d'administration provisoire et de gestion d'affaires.

¹⁷ Le « Rapport du Directeur général » est un document nécessaire au démarrage des procédures pour l'ouverture d'un régime de protection. Il comporte deux volets : l'évaluation médicale et l'évaluation psychosociale. Ces deux évaluations déterminent si la personne est apte ou inapte et si elle a besoin d'un régime de protection, soit à la personne, soit aux biens, soit à la personne et aux biens. C'est ce rapport qui est la première étape essentielle pour que le Curateur public procède aux démarches légales pour l'ouverture d'un régime de protection, soit public, soit privé, selon le cas.

Cependant, le Protecteur du citoyen constate que le Curateur n'est toujours pas en mesure d'intervenir rapidement lorsqu'il s'avère nécessaire de procéder à l'ouverture d'un régime de protection. En effet, dans des dossiers soumis à son attention, le Protecteur du citoyen note des délais importants entre le moment où le Curateur public reçoit un Rapport du directeur général signalant la nécessité d'un régime de protection et le moment où ledit régime devient en vigueur par un jugement.

Le Curateur public affirme qu'il traite sans délai tout rapport du directeur général d'un établissement constatant l'inaptitude d'une personne et soulignant que la sécurité ou l'intégrité de celle-ci est compromise.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que les personnes déclarées incapables sont vulnérables, même si le rapport du directeur général n'a pas identifié que leur sécurité ou leur intégrité est compromise. Il est préoccupé par les délais de traitement de ces dossiers et il a déjà demandé au Curateur public de lui fournir des données précises à ce sujet. Ces dossiers feront l'objet d'une analyse particulière au cours de l'année 2008-2009.

Le remplacement du programme d'évaluation de la qualité de vie et des services

Depuis la fin de janvier 2004, date où le Programme d'évaluation de la qualité de vie a pris fin, le Protecteur du citoyen a demandé au Curateur public d'élaborer des moyens pour remplacer ce programme. Le Curateur public est d'avis que l'évaluation de la qualité de vie et des services est d'abord la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Des visites d'appréciation de la qualité, auxquelles il participe régulièrement avec les intervenants du réseau, se déroulent actuellement dans deux des types de milieux de vie visés, soit :

- les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), où les visites ont débuté à l'hiver 2004 ;
- les ressources intermédiaires et de type familial, où les visites ont commencé au printemps 2005. Elles visent l'ensemble des usagers vivant dans ces ressources, peu importe leur âge ou leur problématique (les jeunes en difficulté d'adaptation, la santé mentale, la déficience intellectuelle et les personnes âgées en perte d'autonomie).

Le Protecteur du citoyen considère que ce nouveau mode d'évaluation, par des visites d'appréciation sous la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux, peut effectivement remplacer l'ancien programme d'évaluation de la qualité de vie, particulièrement dans le contexte où des représentants du Curateur public y participent de façon continue et significative.

Le Protecteur du citoyen comprend que cette approche permet d'optimiser l'utilisation des ressources du Curateur public et d'accroître l'efficacité des visites d'appréciation du ministère de la Santé et des Services sociaux.

La réévaluation et la révision des régimes de protection

En 2001, le Protecteur du citoyen a recommandé que, lors de la réévaluation des régimes de protection, l'on obtienne et consigne l'opinion du majeur inapte en cas de maintien de son régime de protection. Il demandait aussi des modifications au guide destiné aux professionnels afin que ces derniers soient informés du droit du majeur inapte à recevoir copie du rapport d'examen.

Depuis le 1^{er} avril 2006, le Curateur 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, il l'informe de son droit à être réévaluée en tout temps.

Par ailleurs, les travaux visant à donner suite aux recommandations en matière de réévaluation et de révision des régimes de protection sont inscrits à la planification opérationnelle 2007-2008. Le Curateur public nous informe qu'ils seront réalisés pour le 31 décembre 2008. Le rapport de réévaluation, volet psychosocial, exige que soit consignée l'opinion de la personne quant à la modification de son régime actuel. Il est aussi exigé que, dans le cadre de la conclusion de l'évaluateur quant au maintien de régime, l'opinion de la personne y soit incluse. Le rapport doit aussi comporter la date où celui-ci a été transmis à la personne.

Enfin, le Cahier de formation à l'intention des personnes-ressources du réseau de la santé et des services sociaux du mois de juin 2007 indique clairement les attentes du Curateur public à cet égard. Ce cahier a été préparé en vue d'une tournée de formation que le Curateur public offre à toutes les personnes-ressources qui œuvrent au sein des agences ou des établissements.

Le Protecteur du citoyen reconnaît les efforts d'information réalisés par le Curateur public dans le but de préserver les droits de la personne représentée dans les cas de réévaluation, de révision et de maintien de régime.

La surveillance des régimes privés de protection

La surveillance des régimes privés de protection constitue l'un des mandats principaux du Curateur public et fait l'objet d'une attention soutenue de la part du Protecteur du citoyen.

Le plan stratégique 2006-2010 du Curateur public et le plan d'action en cours de réalisation prévoient renforcer le rôle d'information et d'assistance, rendre plus efficace la surveillance exercée à l'égard des tutelles et curatelles privées, assurer à la personne inapte une intervention plus rapide en cas d'abus ou de risque d'abus. La mise en œuvre du plan d'action a débuté à l'automne 2007. Parmi les projets dont la mise en œuvre est prioritaire :

- La mise à niveau du personnel en rapport avec les pratiques actuelles ;
- L'harmonisation des pratiques par le développement de lignes directrices particulièrement en matière de surveillance ;
- La révision de la stratégie et des délais pour obtenir les documents du représentant légal ;

- Le renforcement et le développement de l'information destinée aux proches et aux acteurs concernés dans l'ouverture des régimes de protection, principalement les notaires et les greffiers.

Le Protecteur du citoyen surveillera la mise en œuvre du plan d'action et les résultats obtenus.

La désignation d'un tuteur ou curateur

Lorsqu'une personne mineure ou inapte a droit à des prestations, la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) versent les sommes d'argent à son tuteur ou à son curateur légal. En l'absence de ces derniers, la SAAQ et la CSST désignent alors une personne qui a les pouvoirs et les devoirs d'un tuteur ou curateur, selon le cas. Or, Le Protecteur du citoyen s'inquiétait qu'un administrateur ainsi désigné échappe à la surveillance du Curateur public.

En réponse au Protecteur du citoyen, le Curateur public a adopté une nouvelle procédure pour ces dossiers :

- Lorsque la situation financière de la personne inapte le justifie, c'est-à-dire lorsque celle-ci a d'autres biens à administrer que la rente versée par la SAAQ ou que cette dernière verse un montant forfaitaire important, le Curateur public applique les critères d'évaluation du Guide de l'accueil et, en conséquence, l'ouverture d'un régime de protection ou l'homologation du mandat en cas d'incapacité devrait être recommandée.
- L'utilisation de la désignation d'administrateur par la SAAQ devrait continuer à être utilisée de façon provisoire avant l'ouverture d'un régime ou dans les cas où la situation de la personne est appelée à se rétablir.
- Si la personne majeure inapte n'a pour revenu que les rentes mensuelles versées par la SAAQ et qu'elle est bien entourée, la désignation d'un administrateur pourrait être privilégiée, lequel aurait les droits et obligations d'un tuteur aux biens.

Cette position assure un plus grand respect des droits des personnes incapables et une plus grande souplesse du Curateur public auprès de tous les organismes qui peuvent désigner un administrateur tout en respectant le cadre légal du Curateur public. Ainsi, dans le cas de la Société de l'assurance automobile du Québec, l'avis de versement pourra servir d'inventaire et seuls un rapport annuel et une reddition finale seront requis de cet administrateur. Quant aux autres organismes payeurs d'indemnités, de rentes ou de prestations, des adaptations administratives de même nature seront proposées tenant compte de la législation applicable.

Enfin, pour consolider et baliser le recours à la désignation possible d'un administrateur, la position adoptée a été transmise à la SAAQ en décembre 2007. Conséquemment, une directive du Curateur public sera développée afin de standardiser la compréhension et l'utilisation de la désignation d'un administrateur. Cette position du Curateur public est aussi transmise à la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Le Protecteur du citoyen attend la confirmation que la directive est diffusée avant de clore ce volet du dossier. Il surveillera le respect de cette directive dans le cours des activités des instances concernées.

La transmission du rapport annuel de gestion aux personnes représentées par un tuteur ou un curateur privé

Le Protecteur du citoyen a déjà recommandé que le rapport annuel de gestion soit transmis aux personnes représentées par un tuteur ou un curateur privé.

Compte tenu des discussions qu'ont eues le Curateur public et le Protecteur du citoyen pour donner suite à cette recommandation, la Directive sur l'accès et la protection des documents et renseignements détenus par le Curateur public en fonction de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels a été modifiée pour préciser les circonstances dans lesquelles le Curateur public pourra transmettre le rapport annuel de gestion aux personnes représentées par un tuteur ou un curateur privé. La Directive sera adoptée au printemps 2008. Un plan de diffusion auprès de l'ensemble des employés sera mis en œuvre dans les mois qui suivront son adoption.

Le Protecteur du citoyen fermera ce dossier sur réception de la nouvelle directive et du plan de diffusion que le Curateur public compte mettre en œuvre pour l'ensemble de ses employés, et demeurera vigilant quant à son respect.

Le consentement aux soins

Dans un rapport, diffusé en 1999, le Protecteur du citoyen avait observé que le Curateur public ne faisait pas systématiquement de vérification approfondie lorsqu'une demande de consentement aux soins lui était soumise par un établissement. Il ne vérifiait pas si la personne qu'il représentait avait manifesté ou non un refus de recevoir les soins. Il s'en remettait aveuglément aux établissements de santé.

Le Protecteur du citoyen lui demandait de revoir ses façons de faire. En 2004, il reconnaissait que des changements importants avaient été apportés par le Curateur public à son unité de consentement. Par ailleurs, il notait que, malgré ces efforts, plusieurs demandes de consentement n'étaient pas adressées au Curateur public. Ce dernier notait lui-même, lors de ses visites d'inspection des établissements de santé et de services sociaux, que certains d'entre eux négligeaient d'obtenir son consentement bien qu'il était requis. Le Protecteur du citoyen recommandait au Curateur public d'intensifier les efforts pour que les professionnels de la santé obtiennent préalablement le consentement aux soins de la part du Curateur lorsque cela est requis.

En réponse au Protecteur du citoyen, le Curateur public affirme qu'il agit concrètement pour informer les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux de leurs obligations en matière de consentement aux soins : le sujet fait l'objet d'un rappel lors des visites des établissements et fait partie des sessions d'information offertes dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Le consentement aux soins est aussi l'un des points abordés dans le cadre des sessions d'information préparées à l'intention des porteurs de dossiers du Curateur public dans les établissements du réseau de la santé.

En effet, le Curateur public compte sur un réseau « d'agents multiplicateurs » composé d'intervenants du réseau, à qui il dispense une formation touchant les procédures applicables au sein des établissements. Cette formation aborde aussi les pratiques liées à l'application de la Loi sur le Curateur public à l'endroit des personnes desservies par un établissement du réseau de la santé. Ce réseau d'agents multiplicateurs, lorsqu'il sera complété, devrait compter une personne dans chaque agence et établissement, considérée comme « répondante » pour les questions concernant le Curateur public. Au fur et à mesure des nominations, le Curateur public forme des groupes à qui il dispense sa formation.

Outre les activités d'information et de formation organisées à l'intention des intervenants du réseau, le Curateur public a tenu compte de leurs commentaires et amélioré le formulaire qu'ils utilisent pour lui soumettre une demande de consentement.

De plus, le Curateur public affirme que les demandes urgentes obtiennent une réponse immédiate ou en moins de 24 heures par jour et ce, 365 jours par année. Les autres demandes, non urgentes, sont traitées en moins de 24 heures.

Le Protecteur du citoyen prend acte des efforts du Curateur public pour dispenser une formation adaptée aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux. Il veillera à obtenir un portrait des résultats au cours de la prochaine année.

Rappelons que la démarche pour obtenir, du Curateur public, un consentement aux soins pour l'un de ses protégés relève de la responsabilité des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux. Reste maintenant à évaluer les résultats des efforts du Curateur public pour informer et former les intervenants du réseau.

La protection des personnes

Sous tutelle et sans domicile fixe

Le 28 février 2006, la Cour désigne provisoirement le Curateur public du Québec pour assurer la protection d'une jeune femme, inapte à la suite d'un grave accident de la route. Le 10 mai 2006, le Curateur est nommé tuteur pour prendre soin de sa personne et de ses biens.

Lorsqu'elle communique avec le Protecteur du citoyen, la citoyenne est désespérée et craint de se retrouver bientôt dans la rue. Elle fait le tour des diverses ressources communautaires d'hébergement mais elle préférerait vivre dans un endroit où elle pourrait se sentir protégée. Elle avoue commettre de petits délits dans l'espoir d'aller en prison, car elle s'y sent davantage en sécurité.

Lors de son enquête, le Protecteur du citoyen constate, en consultant les notes évolutives, qu'il n'y est inscrit aucune rencontre entre la citoyenne et son curateur délégué entre le 28 février 2006 et le 27 décembre 2006. À cette date, on peut lire qu'une

conversation téléphonique a eu lieu à la suite de l'appel de la citoyenne. Le Curateur public affirme cependant qu'au cours de la première année du régime de protection, son curateur délégué l'a visitée à quatre reprises et l'a rencontrée à diverses occasions lors de son passage au bureau de la direction territoriale dont elle relève.

Par ailleurs, le Protecteur a constaté que, plutôt que de mettre à contribution le réseau de la santé et des services sociaux, qui aurait dû assurer la mise en place d'un plan de soin adapté à ses besoins, le Curateur a plutôt décidé de contracter avec une ressource privée, payée par la citoyenne, pour l'aider dans l'organisation de sa vie quotidienne.

Or, la personne représentée s'est souvent retrouvée dans des situations qui risquaient de compromettre sa sécurité personnelle. Le Curateur allègue avoir proposé plusieurs services et s'être heurté souvent à un refus de la personne concernée. Dans les circonstances, le Protecteur du citoyen a recommandé au Curateur public de procéder à une «évaluation de la capacité à consentir» de la personne.

Il a demandé de plus que le Curateur interpelle le réseau de la santé et des services sociaux afin que sa protégée obtienne les soins et les services nécessaires sur les plans psychosocial, biomédical, matériel et juridique.

Le Curateur a récemment amorcé des démarches auprès des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux afin que cette jeune femme sous sa responsabilité obtienne les services adaptés à sa situation, y compris un lieu d'hébergement adéquat.

Des failles dans la communication

Un citoyen, vivant avec des troubles envahissants du développement, est sous la tutelle du Curateur public pour la gestion de ses biens et de sa personne. Il s'adresse au Protecteur du citoyen car il éprouve des difficultés à obtenir le paiement des dépenses liées à sa vie quotidienne. Il dénonce aussi les lacunes dans l'organisation des services qui lui sont attribués. Cette situation l'angoisse au plus haut point et accentue ses comportements inappropriés.

L'enquête du Protecteur du citoyen met à jour des failles dans les communications entre le Centre de ressources en déficience intellectuelle et le Curateur public, particulièrement en ce qui a trait à la définition des rôles de chacun des intervenants en charge du dossier. Il en résulte un manque de cohérence dans la prestation des services offerts et une grande confusion pour ce citoyen qui dénonce cette situation comme une «partie de ping-pong entre son intervenant et son curateur délégué».

Le Protecteur du citoyen a donc demandé aux intervenants de mieux structurer les communications afin de faciliter les échanges d'information entre eux mais surtout avec le citoyen. Il a aussi demandé que soit révisé le tableau des rôles afin de l'adapter aux besoins et au niveau de compréhension du citoyen. Le Protecteur du citoyen suit le dossier, s'assure du respect des mandats assignés aux organismes et veille à ce que le citoyen reçoive des services harmonieux, exempts de tracasseries administratives.

La protection des personnes inaptes incarcérées

Pour assumer adéquatement son mandat de protection des personnes inaptes sous sa responsabilité, le Curateur public devrait être informé immédiatement lorsque l'une d'elles est incarcérée. De même, les centres de détention devraient pouvoir identifier rapidement les personnes sous tutelle ou curatelle, privée ou publique. En l'occurrence, dès qu'une personne inapte se retrouve incarcérée, le tuteur ou le curateur pourrait lui assurer une protection adéquate lorsque nécessaire en s'assurant de l'accompagner et de la représenter aux comités de discipline lors de l'élaboration des plans de soins et des plans de sortie, entre autres.

Or, le Protecteur du citoyen constate que des problèmes importants surviennent pour les personnes inaptes incarcérées du fait que les curateurs délégués ne sont pas informés systématiquement de leur incarcération et des décisions qui doivent être prises dans leur intérêt. En contrepartie, les centres de détention affirment ne pas disposer de moyens adéquats leur permettant d'identifier dès l'admission un prévenu ou un détenu sous la responsabilité du Curateur public.

Un détenu très vulnérable laissé à lui-même

Un détenu est sur le point de sortir du centre de détention. Il est représenté par le Curateur public. Il est anxieux car il se trouvera sans domicile fixe à sa sortie.

L'enquête du Protecteur du citoyen met en lumière que ce citoyen est laissé à lui-même, car il est rejeté par plusieurs ressources d'hébergement en raison de son comportement. Il n'existe aucun plan de sortie, ni plan d'intervention le concernant. La possibilité de recourir au réseau de la santé et des services sociaux n'a pas été évoquée. En fait, le Curateur public n'a pas agi dans ce dossier. Le Protecteur du citoyen a constaté que le régime de protection du citoyen n'a pas été réévalué dans les délais prescrits par la loi. Le Curateur invoquait qu'il ignorait où se trouvait le citoyen.

Le Protecteur du citoyen a demandé au Curateur public de faire procéder à la réévaluation du régime de protection et que le CLSC soit désigné pour intervenir dans l'organisation des services et la préparation d'un plan de soin requis par l'état de santé du citoyen incarcéré. La procédure de réévaluation du régime de protection est actuellement en cours et un CLSC est actif dans le dossier pour assurer le suivi psychosocial nécessaire au citoyen.

Une personne incarcérée sans nouvelle de son curateur délégué

Un détenu est représenté par le Curateur public. Il sera remis en liberté prochainement et il s'inquiète de ce qui l'attend à l'extérieur des murs de la prison. Comment subviendra-t-il à ses besoins dans les prochains jours? Où logera-t-il? Voilà les questions qui le hantent. Le citoyen a tenté, à plusieurs reprises, de joindre le responsable de son dossier, sans succès. Il doit laisser des messages dans une boîte vocale. Or, en milieu carcéral, il ne peut recevoir d'appels directs, ce qui complique grandement les communications.

Le Protecteur du citoyen est intervenu afin que le Curateur public prenne les moyens appropriés pour communiquer avec la personne qu'il représente en demandant la collaboration du centre de détention pour fixer un rendez-vous téléphonique. Le citoyen a enfin pu échanger avec son curateur délégué pour organiser sa sortie.

La surveillance des tutelles et curatelles privées

Même lorsqu'il n'agit pas directement auprès des personnes inaptes, le Curateur public doit s'assurer que ceux qui agissent comme tuteurs ou curateurs privés le font selon les règles. Voici deux exemples où le Protecteur du citoyen a recommandé au Curateur d'assumer cette responsabilité.

Une partie du patrimoine des enfants disparaît

Le père de trois enfants est nommé tuteur de ces derniers à la suite du décès de leur mère dans un accident d'automobile. Lorsque la plus jeune des enfants atteint sa majorité, elle demande accès à son patrimoine. C'est à ce moment qu'elle constate qu'une part importante de ce patrimoine a disparu. Ni le tuteur, ni le Curateur public ne sont en mesure de lui expliquer ce qui s'est passé.

L'enquête du Protecteur du citoyen identifie des lacunes importantes dans la gestion du tuteur de même qu'un manque de surveillance de la tutelle par le Curateur public. En effet, pendant la période où la tutelle était en vigueur, aucun conseil de tutelle n'a été formé, aucune sûreté n'a été constituée bien que ces obligations sont imposées par le Code civil du Québec. De plus, les redditions de comptes sont incomplètes, les sommes utilisées à même le compte des enfants pour leur entretien, ne tiennent pas compte de l'obligation alimentaire du père et les transactions financières ne correspondent pas aux critères du Code civil en matière de «placements présumés sûrs».

Le Protecteur du citoyen a recommandé au Curateur public de rembourser aux enfants les sommes d'argent auxquelles ils auraient eu droit si une surveillance adéquate avait été exercée sur les agissements du tuteur privé. Le Curateur public a accepté de remettre aux enfants l'équivalent du capital perdu résultant de la mauvaise administration de leur tuteur légal et de son manque de rigueur dans son rôle de surveillance.

Le délai du Curateur public à réagir aux manquements d'une tutrice

Un membre d'un conseil de tutelle fait part de ses inquiétudes au Curateur public quant à la gestion du patrimoine de deux enfants mineurs. La tutrice privée est la mère des enfants. Cette dernière a investi un montant de 20 000 \$ appartenant aux enfants pour acheter un immeuble qui a été revendu par la suite. Or, le montant emprunté n'a jamais été remboursé. Malgré le signalement au Curateur public, rien ne bouge.

L'enquête du Protecteur du citoyen révèle que la tutrice n'a pas donné suite aux multiples demandes du Curateur public, notamment celles de fournir les redditions de comptes et de rembourser la dette de 20 000 \$.

Le Protecteur du citoyen a demandé au Curateur public de se montrer plus ferme dans ses démarches auprès de la tutrice. Si elle ne répond pas aux demandes du Curateur public, la tutrice pourrait être remplacée. Le Curateur a agi de façon concrète en envoyant une mise en demeure à la tutrice légale. Cette dernière n'ayant pas donné suite à la requête du Curateur public, ce dernier a effectivement entrepris les démarches nécessaires en vue d'obtenir son remplacement.

Recommandations 2007-2008

Considérant la très grande vulnérabilité des personnes qui ont fait l'objet de signalement au Curateur public et qui sont en situation de risque d'abus physique ou financier,

LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

Que le Curateur public lui soumette, d'ici le 1er septembre 2008, des données précises sur ses délais d'intervention pour obtenir un jugement à la suite de la réception des «Rapports du directeur général» concluant à la nécessité d'un régime de protection. De plus, le Protecteur du citoyen demande au Curateur public son plan d'action, avec les mesures qu'il compte mettre en place pour réduire au minimum ses délais d'intervention dans les cas où l'ouverture d'un régime de protection s'avère nécessaire.

Que le Curateur public mesure les résultats de ses efforts, notamment pour s'assurer que son message est connu et compris des principaux intervenants concernés en matière de consentement aux soins. Cette mesure devrait aussi permettre au Curateur public de vérifier si des établissements, ou des intervenants, négligent d'obtenir son consentement lorsque requis.

Que le Curateur public informe le Protecteur du citoyen des résultats obtenus.

Que le Curateur public établisse un plan d'action pour s'assurer de pouvoir adéquatement assumer sa responsabilité auprès des personnes inaptes qu'il représente et qui sont incarcérées, au moment et pendant leur incarcération, ainsi qu'à leur sortie. Que ce plan soit soumis au Protecteur du citoyen au plus tard le 31 décembre 2008.

Que le Curateur public établisse un protocole d'échange d'informations avec le ministère de la Sécurité publique, d'ici le 30 juin 2008, en collaboration avec les centres de détention, de façon à ce que le Curateur soit informé sans délai de l'incarcération de toutes les personnes qu'il représente et qu'il soit consulté, lorsque la situation l'exige, afin qu'il puisse assumer correctement ses obligations à l'égard des personnes qu'il a charge de représenter.

Que le Curateur public démontre, d'ici décembre 2008, qu'il a mis en place, en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique, les moyens concrets pour que l'information circule efficacement de façon à ce qu'il soit informé immédiatement dès qu'une personne sous sa responsabilité est prévenue ou détenue dans un centre de détention.

Commentaires de l'organisme

Voici les commentaires du Curateur public, transmis par la curatrice :

« J'accueille favorablement les pistes d'action exposées en regard de certains problèmes particuliers. Toujours dans ce même objectif d'amélioration des services du Curateur public, j'y accorderai toute l'attention nécessaire. D'ailleurs, certaines mesures visant à corriger les problèmes relevés sont déjà en voie d'implantation et d'autres le seront dans les mois à venir. »