

## LE RAPPORT ANNUEL DE GESTION DU CURATEUR PUBLIC POUR L'ANNÉE 2001-2002

*Ce rapport annuel de gestion a été récemment déposé à l'Assemblée nationale. Préparé conformément à la **Loi sur l'administration publique** en vigueur depuis le mois de mai 2000 et à la **Loi sur le curateur public**, il rend compte des résultats atteints au regard du **Plan stratégique 2001-2004**, déposé à l'Assemblée nationale en avril 2001. Il rend compte également du respect des engagements formulés dans les deux **Déclarations de services aux citoyens**, aussi rendues publiques en 2001. Pour l'information de nos lecteurs, nous en avons extrait le message de la curatrice publique, les faits saillants de l'année 2001-2002 et les statistiques concernant nos clientèles.*

### MESSAGE DE LA CURATRICE

Le Curateur public du Québec est une personne et une institution qui assume deux missions, parmi les plus fondamentales de l'État : veiller à la protection de personnes inaptes et administrer provisoirement des biens non réclamés. Si l'on peut et si l'on a, à différentes époques, remis en question les contours de ces missions, jamais on n'a remis en question l'importance de l'intervention de dernier recours de l'État en ces matières.

En fait, le Curateur public est là pour assurer le respect des droits, la défense des intérêts et la sauvegarde de l'autonomie de personnes inaptes ainsi que pour administrer, au bénéfice des ayants droit et des créanciers, les biens non réclamés. La personne est donc au cœur de toutes ses interventions.

Pour mieux assumer ces rôles et ces responsabilités à l'égard des personnes, il a entrepris une vaste réforme en 1998. C'est avec le mandat de la mener à terme que j'entrais en fonction comme

curatrice publique, le 2 avril 2001, déterminée à faire en sorte que le Curateur public devienne une institution solide et performante.

À mon arrivée, j'ai pu constater la volonté de réussir de l'équipe en place, les pas importants déjà franchis et la justesse de la direction prise en faveur de la personne. J'ai pu par ailleurs aussi constater l'ampleur de ce qui restait à faire au plan de l'organisation et de la gestion interne, pour assurer la pérennité du virage amorcé, l'amélioration encore nécessaire des services, la cohérence et la rigueur dans les différents volets de l'administration ainsi que la cohésion et la mobilisation de tout le personnel.

Le premier objectif de l'année 2001-2002 fut de poursuivre l'amélioration des services et d'accroître notre présence auprès des personnes et des institutions qui les servent. Le deuxième fut d'établir une lecture partagée des besoins de l'organisation et de définir le plan de réalisation de la phase II de la réforme. Le troisième objectif fut d'obtenir l'appui du gouvernement afin de nous assurer les ressources requises pour amorcer ces travaux et

Cette communication est publiée par la :

Direction des Communications  
Le Curateur public du Québec  
600, boulevard René-Lévesque Ouest  
10e étage  
Montréal (Québec) H3B 4W9

Téléphone : (514) 873-4074  
Sans frais : 1 800 363-9020  
Télécopieur : (514) 864-2446  
Site Internet : [www.curateur.gouv.qc.ca](http://www.curateur.gouv.qc.ca)  
Courriel : [information@curateur.gouv.qc.ca](mailto:information@curateur.gouv.qc.ca)

Le texte de cette communication peut être reproduit avec mention de sa source; il est également hébergé sur le site Internet du Curateur public. Les textes de loi ont préséance sur cette communication.

pour renforcer certaines fonctions dans l'organisation. Ces trois objectifs ont été atteints de mon point de vue et je suis heureuse d'en rendre compte.

Ce rapport rend d'abord hommage au personnel du Curateur public. Le contexte d'une réforme est toujours très difficile, et sans son engagement et sa collaboration remarquables, avec l'appui d'une équipe de gestionnaires totalement dédiée à sa tâche, nous n'aurions pu accomplir autant. Je tiens aussi à remercier tous ceux et toutes celles qui croient en cette réforme et qui m'ont accordé leur confiance et leur appui au cours de cette année. En premier lieu, les ministres titulaires, MM. Joseph Facal et Rémy Trudel, et le gouvernement qui ont consenti des ressources additionnelles importantes et un mode de financement plus flexible pour 2002-2003. Je tiens aussi à souligner la disponibilité des membres des comités consultatifs et leur contribution à la formulation et à la validation des orientations du Curateur public concernant plusieurs volets de son action.

Si le Curateur public doit veiller à la protection des personnes inaptes, il n'en a pas la garde et n'assume pas son rôle auprès d'elles quotidiennement. Tout un réseau gravite autour de chacune : la famille, les amis et divers professionnels, tout particulièrement ceux du réseau de la santé et des services sociaux. Nous sommes intervenus à plusieurs reprises au cours de l'année pour recommander et réclamer des services et des interventions adaptés aux besoins des personnes représentées dans le respect de leur droit. Nous continuerons à le faire avec toute la vigilance et la persévérance requises. Par ailleurs, nous devons reconnaître et saluer la qualité de l'engagement de la très grande majorité de ces intervenants et leur respect pour le rôle du Curateur public. Je les en remercie. Nous avons un devoir de conseil et d'assistance à leur égard, que nous nous engageons à intensifier dans l'avenir pour le bénéfice des personnes représentées.

La réforme a donc franchi des pas importants. Les faits saillants de l'année de même que tout le rapport en témoignent, malgré la limite des outils de mesure à notre disposition. Il faudra cependant investir beaucoup d'efforts d'ici 2006 pour l'asseoir sur des bases solides.

En 2002-2003, nous continuerons notre démarche d'amélioration de nos services, nous installerons les mécanismes de gestion des grands projets et avancerons dans la révision de nos politiques et de nos façons de faire avec dynamisme et avec le souci d'avancer, à la fois, le plus sûrement et le plus rapidement possible. Notre seule cible est de mieux remplir nos missions de protection et d'administration des biens d'autrui au bénéfice des personnes.

Cette phase II de la réforme ne pourra être pleinement complétée qu'avec l'implantation du nouveau système informatique, prévue

pour 2005-2006. Afin de bien aligner cette dernière étape, nous nous donnerons, en 2003, un nouveau plan stratégique pour 2003-2006, lequel s'appuiera sur une vision mieux éclairée pour réaliser pleinement nos missions avec les ressources dont nous disposerons.

Forte du consensus sur l'importance de réussir le virage entrepris et des appuis que me manifestent le personnel, le gouvernement et nos divers collaborateurs, je peux envisager avec optimisme l'avenir du Curateur public pour le plus grand bénéfice des personnes que nous représentons et des diverses clientèles que nous servons.

Nicole Malo

## FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2001-2002

En matière d'accueil des visiteurs et de renseignements, on constate une augmentation de la clientèle et on peut affirmer que, de façon générale, les services sont de qualité et respectent les engagements. Les quelques difficultés signalées découlent notamment des délais de dotation.

Après avoir réglé de nombreuses plaintes pendantes au début de la réforme, le Curateur public traite désormais avec efficacité le volume annuel de plaintes reçues, lequel s'est stabilisé : c'est ainsi qu'il en a reçu 210 en 2001-2002, comparativement à 207 l'année précédente, et que 80 % d'entre elles ont été traitées en moins de 20 jours ouvrables. À la suite de ces plaintes, des correctifs ont été apportés ou sont en voie de l'être pour améliorer les services.

### La protection et la représentation de personnes inaptes

- Quelque 33 500 personnes étaient sous régime de protection, nombre relativement stable, dont un peu moins du tiers sous régime public. De plus, pour près de 2 400 personnes présumées inaptes, un processus d'ouverture d'un régime public ou privé était en cours au 31 mars 2002 et les dossiers de plus de 2 800 personnes étaient en voie de fermeture.

- Le déploiement des services sur le territoire a été complété par l'ouverture des bureaux à Gatineau (Hull), à Rouyn-Noranda et à Rimouski, ainsi qu'en déplaçant les conseillères de l'hôpital Saint-Julien (Bernierville) à Victoriaville pour servir la région Centre-du-Québec. La conseillère affectée à l'hôpital Antoine-Labelle (L'Annonciation) sert aussi la région des Hautes-Laurentides.

- Les directions territoriales ont achevé l'implantation du nouveau service d'accueil chargé des démarches à faire et des mesures à prendre pendant la phase préparatoire à l'ouverture d'un régime de protection. Trois directions ont pu, dans 90 % des cas, rencontrer les personnes inaptes et communiquer avec leurs proches afin de mieux évaluer leurs besoins de protection. Les délais de dépôt des requêtes ont été réduits en cours d'année.

- Les interventions d'urgence requises à la suite d'un appel au service 24 heures concernant une personne représentée sont réalisées conformément aux engagements. Le nombre d'appels pour des urgences a plus que doublé, passant de 365 en 2000-2001 à 839 en 2001-2002. Le nombre de demandes de consentement a progressé de 19 %, soit 5 965 comparativement à 5 022 l'année précédente.

- Le Curateur public a amélioré sa présence auprès des personnes de plusieurs façons en cours d'année. Il lui faut poursuivre dans cette voie pour atteindre pleinement ses objectifs.

- Un groupe de travail interne, formé en février 2002, a entrepris de réexaminer toutes les orientations et tous les services du Curateur public à l'égard des régimes privés. Entre-temps, celui-ci a renforcé son soutien aux représentants privés : il a conçu un formulaire simplifié pour la production de leurs rapports annuels et mène une expérience pilote qui consiste à communiquer avec le représentant privé et le secrétaire du conseil de tutelle, à l'ouverture du régime, pour leur rappeler son rôle et leur offrir l'assistance appropriée. Il a aussi intensifié ses contrôles pour améliorer la reddition de compte des représentants privés et la constitution des conseils de tutelle.

- Le Curateur public a conçu et mis en œuvre divers moyens de communication à l'intention du réseau de la santé et des services sociaux, en particulier une nouvelle publication périodique, intitulée Le Point. Elle est distribuée depuis février 2002 à quelque 500 établissements de santé et de services sociaux et elle est disponible sur le site Internet du Curateur public. Le Curateur public a aussi assuré une présence régulière dans des forums publics et auprès d'auditoires variés.

### L'administration provisoire de biens non réclamés

- Le Curateur public s'est doté de mécanismes pour activer la recherche des ayants droit et ainsi augmenter les remises de l'argent qui leur est dû. En 2001-2002, il a agréé 1933 réclamations de produits financiers, soit une augmentation de 56 % du nombre de remises effectuées l'année précédente.

- Cette mission est, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2002, autofinancée par les revenus générés ou les biens remis au ministre des Finances. La direction générale a entrepris une révision complète de son organisation, des processus de travail ainsi que des indicateurs de performance.

### La modernisation de la gestion

- Le Curateur public a poursuivi la constitution et l'organisation de son équipe avec une hausse de 28 % du personnel professionnel, une hausse de 40 % de son personnel permanent, la publication de 110 offres de mutation ou d'affectation et la tenue de 13 concours de recrutement et de cinq concours de promotion. Il a doublé le pourcentage de la masse salariale en formation. Une direction générale de la protection a été créée pour favoriser la cohérence et la collaboration dans le développement et la mise en place des services.

- En septembre 2001, le Curateur public a adopté son nouveau Plan stratégique des technologies de l'information (PSTI). Le Conseil du trésor en a autorisé la réalisation et a consenti des dépenses de l'ordre de 17,7 millions de dollars sur trois ans.

- Les registres publics des personnes protégées et des biens sous administration provisoire sont désormais offerts sur le site Internet du Curateur public. En 2001-2002, ils ont fait l'objet de 162 273 consultations : 154 150 pour le registre des biens sous administration provisoire et 8 123 pour les trois registres de personnes protégées.

## STATISTIQUES SUR LES CLIENTÈLES

Les mandats en cas d'inaptitude, les régimes privés et les régimes publics sont trois modes de protection définis par la loi à

l'intention des personnes reconnues incapables qui requièrent une intervention du Curateur public. Au 31 mars 2002, les registres du Curateur public comptaient 34 784 personnes représentées par autrui, dont plus des deux tiers (68,8 %) par un proche (tuteur ou curateur privé, mandataire), ainsi que le montre le tableau ci-dessous. À ce nombre, il convient d'ajouter 1 068 personnes présumées incapables, pour lesquelles on envisage l'ouverture d'un régime de protection public, et 1 311 autres pour lesquelles les démarches visent l'ouverture d'un régime privé. De plus, les dossiers de 2 838 personnes étaient en voie de fermeture, ce qui porte à tout près de 40 000 le nombre total de personnes protégées. Si l'on tient compte du nombre de personnes sous mandat après l'épuration du registre au 30 avril 2002, on constate une remarquable stabilité d'une année à l'autre, qu'il s'agisse de personnes sous régime public ou privé (33 502 personnes).

Personnes représentées \*

	au 31 mars 2002 (Nombre)	au 31 mars 2001 (Nombre)
Personnes protégées (incluant les régimes en instance d'ouverture ou de fermeture)	40 001	38 536
Personnes représentées (excluant les régimes en instance d'ouverture ou de fermeture)	34 784***	33 726
Régimes de protection publics**	10 819	10 799
Curatelle	5 802	5 839
Tutelle au majeur	4 808	4 772
Tutelle dative (mineur)	156	142
Administration provisoire	44	39
Tutelle à l'absent	2	2
Autres	7	5
Régimes de protection privés**	24 291	23 218
Régimes privés sous la surveillance du Curateur public	10 499	10 560
Curatelle	4 506	4 488
Tutelle au majeur	2 085	2 063
Tutelle au mineur avec surveillance****	2 897	2 909
Tutelle dative (mineur)	874	972
Administrateur	64	61
Tutelle à l'absent	24	23
Administration provisoire	15	9
Autres	34	35
Régimes privés sans surveillance	13 792	12 658
Mandat homologué	7 534***	6 203
Tutelle au mineur sans surveillance****	6 012	6 219
Conseiller au majeur	246	236

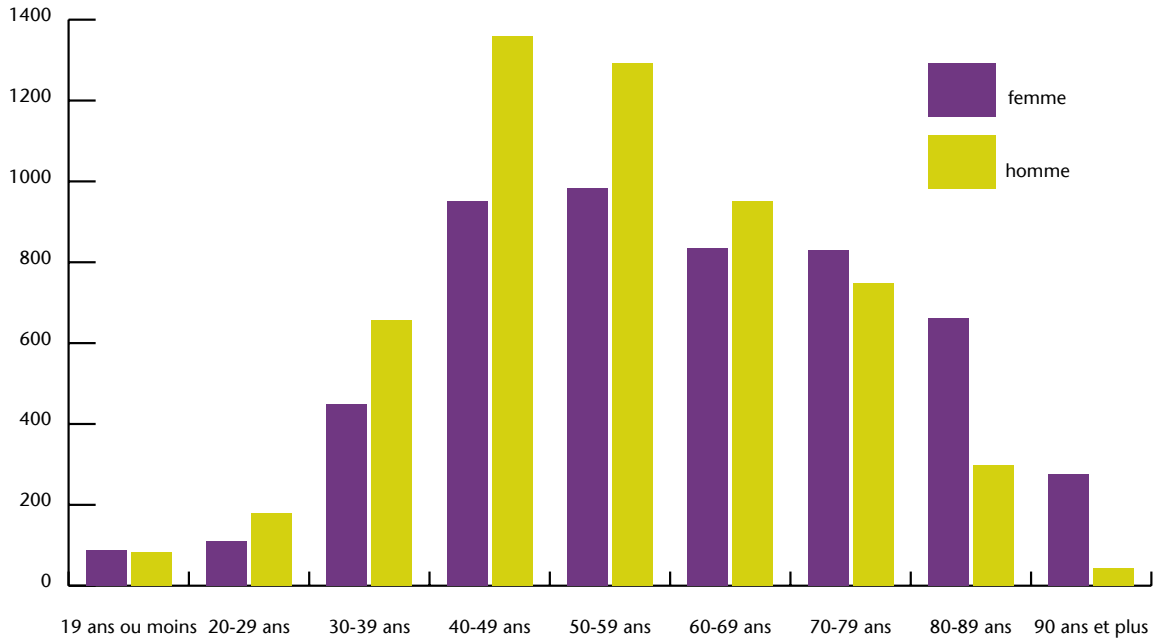
\* En 2000-2001, les données présentées ici correspondaient au nombre de représentants plutôt qu'au nombre de personnes. Dans certains cas, une même personne peut avoir plus d'un représentant. Les données de cette année n'étant pas tout à fait comparables à celles de l'an dernier, nous avons dû les rectifier au 31 mars 2001.

\*\* Un certain nombre de personnes représentées disposent simultanément d'un régime public et d'un régime privé : elles étaient 326 dans ce cas au 31 mars 2002 et 291 au 31 mars 2001. Ces personnes sont donc comptées deux fois, soit dans le total des régimes publics et dans le total des régimes privés avec surveillance.

\*\*\* Après épuration du registre des mandats homologués au 30 avril 2002, pour ne conserver que les dossiers des personnes vivantes pourvues d'un mandataire, ce nombre était ramené à 6 252, ce qui ramènerait à 33 502 le nombre de personnes représentées.

\*\*\*\* Les tutelles au mineur avec surveillance sont les tutelles datives (lorsque le tuteur est une personne autre qu'un des parents) et les tutelles des père et mère d'un enfant dont la valeur des biens est supérieure à 25 000 \$. Le Curateur public n'intervient que sur signalement lorsque le capital administré par un des parents est de moins de 25 000 \$ (tutelles au mineur sans surveillance).

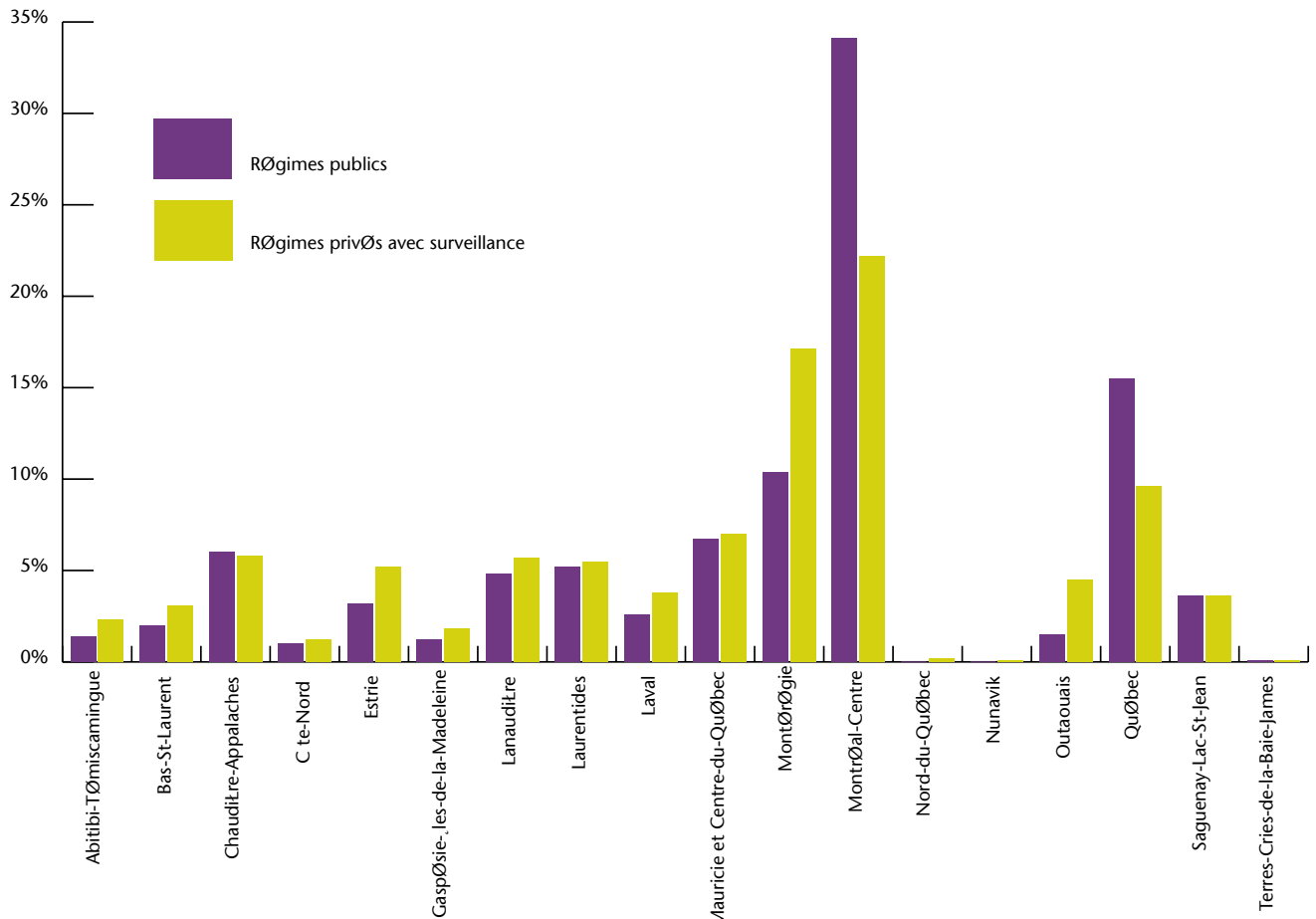
## Personnes sous régime public selon l'âge et le sexe au 31 mars 2002.



Au 31 mars 2002, le Québec comptait 10 819 personnes sous régime de protection public. L'âge moyen des personnes majeures sous régime public était de 57 ans, avec un écart important entre les hommes (54 ans) et les femmes (60 ans).

### Répartition géographique

Les citoyens représentés sont concentrés sur l'île de Montréal où vivent 34% des personnes inaptes sous régime public et 22% des personnes inaptes sous régime privé.



## Type d'hébergement

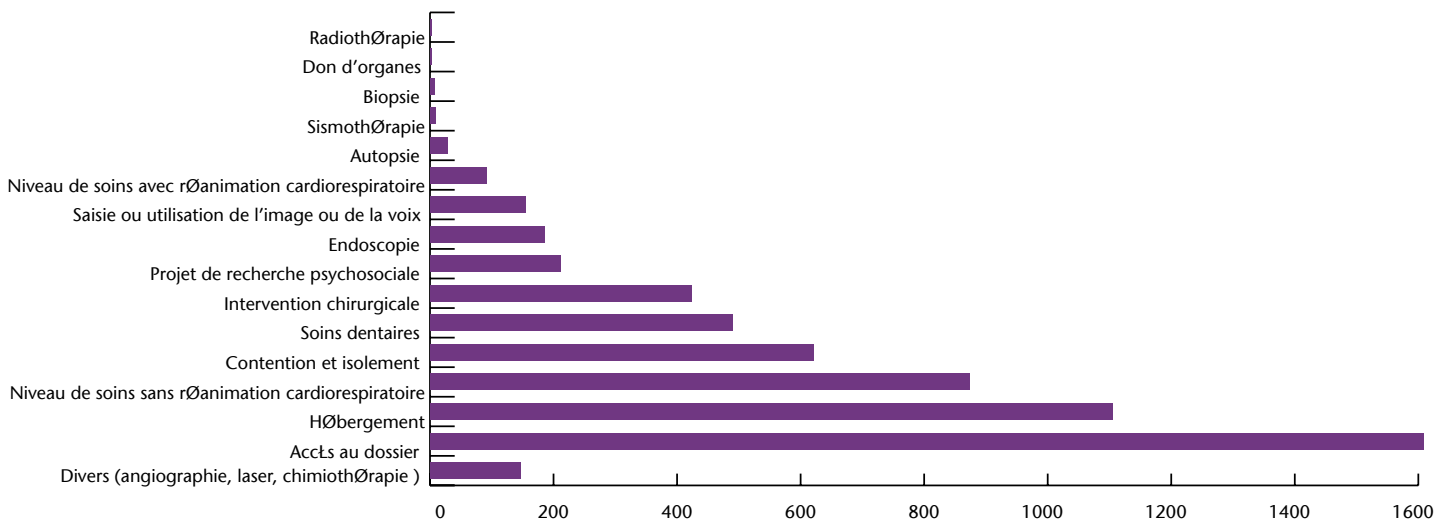
Au 31 mars 2002, 994 personnes représentées par le Curateur public vivaient à domicile, seules ou avec des proches (9%); 9825 vivaient en établissement ou dans des ressources de type intermédiaire ou familial sous la responsabilité des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (91%).

## Demandes de consentement traitées par le Curateur public

Le Curateur public doit donner, au nom des personnes représentées incapables de le faire elles-mêmes, les consentements requis pour des interventions qu'on leur propose : l'hébergement, les soins médicaux, la participation à un programme de recherche et l'utilisation par un tiers de l'image ou de la voix. Le Curateur public peut aussi, en tant que personne intéressée au sens du Code civil, consentir à des soins pour des personnes totalement isolées, sans qu'un régime de protection soit ouvert (voir *Le Point – Orientations*, vol. 1, n° 4, mai 2002).

Au cours de l'année écoulée, 5 965 demandes de consentement ont été traitées, une augmentation de 19% par rapport à l'année précédente (5 022). Les demandes urgentes sont traitées immédiatement, 24 heures sur 24, 365 jours par année. Les autres demandes sont traitées avec diligence selon un ordre de priorité préétabli.

Parmi les actes thérapeutiques, le niveau de soins et la contention font l'objet des demandes les plus fréquentes. Toutes catégories confondues, l'accès au dossier médical et le changement d'hébergement composent la majorité des demandes.



Le texte intégral du rapport annuel de gestion du Curateur public pour l'année 2001-2002 peut être consulté sur le site Internet de l'organisme sous la rubrique « Publications ».

## LES BUREAUX DU CURATEUR PUBLIC

Siège social  
600, boul. René-Lévesque Ouest, 10<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec)  
H3B 4W9  
Tél.: (514) 873-4074  
1 800 363-9020

Bureau de Montréal  
454, Place Jacques-Cartier, bureau 200  
Montréal (Québec)  
H2Y 3B3  
Tél.: (514) 873-3002  
1 866 292-6288

Bureau de Longueuil  
201, place Charles-Lemoyne, RC 02  
Longueuil (Québec)  
J4K 2T5  
Tél.: (450) 928-8800  
1 877 663-8174

Bureau de Saint-Jérôme  
222, rue Saint-Georges, bureau 315  
Saint-Jérôme (Québec)  
J7Z 4Z9  
Tél.: (450) 569-3240  
1 877 221-7043

Bureau de Québec  
520, boul. Charest Est, 2<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec)  
G1K 3J3  
Tél.: (418) 643-4108  
1 800 463-4652

Bureau de Trois-Rivières  
25, rue des Forges, bureau 410  
Trois-Rivières (Québec)  
G9A 6A7  
Tél.: (819) 371-6009  
1 877 221-7043

Bureau de Saguenay  
227, rue Racine Est, bureau 1.08  
Chicoutimi (Québec)  
G7H 7B4  
Tél.: (418) 698-3608  
1 866 226-0985

Bureau de Sherbrooke  
200, rue Belvédère Nord, RC 03  
Sherbrooke (Québec)  
J1H 4A9  
Tél.: (819) 820-3339  
1 877 663-8174

Bureau de Rimouski  
92, 2<sup>e</sup> rue Ouest, bureau 102  
Rimouski (Québec)  
G5L 8B3  
Tél.: (418) 727-4030  
1 866 621-7088

Bureau de Rouyn-Noranda  
255, Principale, RC 06  
Rouyn-Noranda (Québec)  
J9X 7G9  
Tél.: (819) 763-3116  
1 866 621-7087

Bureau de Gatineau  
4, rue Taschereau, 3<sup>e</sup> étage, bureau 320  
Hull (Québec)  
J8Y 2V5  
Tél.: (819) 772-3694  
1 866 552-5164

Bureau de Victoriaville  
108, rue Olivier  
1<sup>er</sup> étage  
Victoriaville (Québec)  
G6P 6V6  
Tél.: (819) 752-7907  
1 877 663-8174

Service de garde  
Le soir et la fin de semaine :  
tél.: (514) 873-4074  
1 800 363-9020

