



À LA RENCONTRE DES CURATEURS, DES TUTEURS ET DES MEMBRES DE CONSEILS DE TUTELLE

ÉTUDES ET RECHERCHES

Cahier 1001

Septembre 2010

Direction de la planification stratégique et
de la recherche

Curateur public
Québec 

Direction

Alain Dufour

Chargées de projet

Diane Carignan
Patricia Robert

Collaboration

Christian Cimon
Stéphane Joly
Nadine Raymond
Jean-Pierre Robert
Malcolm St-Pierre

Soutien technique

Jessica Bourque-Mofette
Nathalie Corn
Martine Dubuc
Chantale Mainville

Entrevues

Julie Bélanger
Pauline Berwald
Jacques Gagnon
Ève Lamoureux

Service-conseil

Didier Dupont

Transcription

Gémima Deltor
Marc-André Dorcéus
Sherline Élien
Clarice Jonhson
Carole Lavoie
Carolanne Létourneau
Julie Piché
Stéphane Racicot
Geneviève Savoie
Anne Sirois
Anita Sungum
Pierre-Yves Tremblay

Remerciements à tout le personnel du Curateur public qui a participé de près ou de loin à la réalisation de cette étude en nous apportant des conseils juridiques, administratifs, linguistiques ou technologiques.

Merci aussi à tous ceux et celles qui ont accepté de participer aux sondages téléphoniques et aux entrevues en personne pour ainsi partager leur expérience personnelle avec nous.

TABLE DES MATIÈRES

| | | |
|----------|--|-----------|
| | RÉSUMÉ..... | I |
| | FAITS SAILLANTS..... | III |
| 1 | INTRODUCTION | 19 |
| 1.1 | Contexte de l'étude | 19 |
| 1.2 | Notes méthodologiques..... | 20 |
| 1.2.1 | Création d'un modèle conceptuel | 20 |
| 1.2.2 | Méthodes utilisées..... | 22 |
| | 1.2.1.1 22 | |
| | 1.2.1.2 Entrevues face-à-face (récits de vie)..... | 23 |
| 2 | PROFIL DES REPRÉSENTANTS LÉGAUX..... | 25 |
| 2.1 | Introduction..... | 25 |
| 2.2 | Contexte du représentant légal..... | 25 |
| 2.2.1 | Caractéristiques sociodémographiques..... | 25 |
| 2.2.2 | Valeurs | 29 |
| 2.3 | Fardeau objectif (tâches)..... | 29 |
| 2.4 | Soutien informel (parents, amis ou voisins) et soutien formel (aide professionnelle ou rémunérée) | 33 |
| 2.5 | Fardeau subjectif (qualité de vie)..... | 35 |
| 2.6 | Intérêt suscité par les technologies de l'information | 36 |
| 3 | OUVERTURE D'UN RÉGIME | 39 |
| 3.1 | Introduction..... | 39 |
| 3.2 | Motifs d'ouverture | 39 |
| 3.3 | Éléments déclencheurs..... | 42 |
| 3.4 | Résistances à l'ouverture d'un régime de protection | 42 |
| 3.5 | Processus de nomination..... | 43 |
| 3.5.1 | Assemblée de parents et constitution d'un conseil de tutelle | 43 |
| 3.5.2 | Motifs d'acceptation ou de refus de s'engager comme représentant légal ou membre d'un conseil de tutelle | 43 |
| 3.5.3 | Assurance de soutien..... | 45 |
| 3.5.4 | Compréhension des tâches..... | 45 |
| 3.6 | Professionnels impliqués dans la phase d'ouverture | 46 |
| 3.7 | Conclusion | 47 |
| 4 | OBLIGATIONS LÉGALES ET ADMINISTRATIVES..... | 49 |
| 4.1 | Introduction..... | 49 |
| 4.2 | Perception du rôle du Curateur public | 49 |
| 4.3 | Inventaire | 50 |
| 4.3.1 | Consultations effectuées | 52 |
| 4.3.2 | Délais de production | 52 |
| 4.3.3 | Besoins exprimés | 52 |
| 4.3.4 | Contestation de l'obligation de produire un inventaire..... | 53 |
| 4.4 | Sûreté..... | 54 |
| 4.4.1 | Exigence de produire une sûreté..... | 54 |
| 4.4.2 | Contestation de l'obligation de produire une sûreté | 55 |
| 4.5 | Placements | 55 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 4.6 | Rapport annuel d'administration..... | 56 |
| 4.6.1 | Personnes ayant produit le dernier rapport annuel..... | 56 |
| 4.6.2 | Appréciation du formulaire du rapport annuel..... | 57 |
| 4.6.3 | Temps requis pour produire le rapport annuel..... | 58 |
| 4.6.4 | Délais de remise du rapport annuel..... | 60 |
| 4.6.5 | Quelques suggestions émanant des récits de vie..... | 60 |
| 4.6.6 | Contestation de l'obligation de produire un rapport annuel | 60 |
| 4.7 | Charges tutélaires..... | 61 |
| 4.8 | Dépenses admissibles..... | 61 |
| 4.9 | Réévaluation du régime | 63 |
| 4.10 | Respect de l'autonomie..... | 64 |
| 4.11 | Conseil de tutelle..... | 65 |
| 4.11.1 | Composition..... | 66 |
| 4.11.2 | Perception du rôle du conseil de tutelle | 66 |
| 4.11.3 | Réunions et comptes rendus..... | 67 |
| 5 | APPRÉCIATION DE L'OFFRE DE SERVICE DU CURATEUR PUBLIC .. | 69 |
| 5.1 | Introduction..... | 69 |
| 5.2 | Satisfaction globale et appréciation des diverses dimensions du service | 69 |
| 5.2.1 | Présentation des indicateurs d'évaluation des services..... | 69 |
| 5.2.2 | Définitions et limites des mesures de la satisfaction | 71 |
| 5.2.3 | Appréciation de la satisfaction globale des services..... | 73 |
| 5.2.4 | Appréciation des dimensions du service..... | 75 |
| 5.2.5 | Quelques observations sur le groupe moins satisfait | 76 |
| 5.2.6 | L'empathie, un facteur important dans l'appréciation globale des services du Curateur public..... | 79 |
| 5.3 | Appréciation de la relation avec le personnel | 80 |
| 5.3.1 | Communication des répondants avec le personnel du Curateur public, en 2008..... | 80 |
| 5.3.2 | Appréciation de la relation interpersonnelle avec le responsable du dossier | 81 |
| 5.3.3 | Soutien reçu du responsable du dossier | 82 |
| 5.3.4 | Des représentants légaux qui communiquent peu avec leur agent d'aide à la représentation privée | 84 |
| 5.3.5 | Pistes d'amélioration de la relation client..... | 84 |
| 5.4 | Appréciation de la documentation et des formulaires..... | 85 |
| 5.4.1 | Le guide : lu, compris, mais peu utilisé | 85 |
| 5.4.2 | Récits de vie et documentation du Curateur public | 86 |
| 5.4.3 | Transmission des documents : trop tôt, trop tard ou trop globale..... | 86 |
| 5.4.4 | Formulaires | 87 |
| 5.5 | Traitement des retards et lettres de rappel | 87 |
| 6 | BESOINS D'INFORMATION ET DE SOUTIEN | 91 |
| 6.1 | Introduction..... | 91 |
| 6.2 | Besoins au moment de l'ouverture du régime de protection | 91 |
| 6.2.1 | Demandes effectuées | 91 |
| 6.3 | Besoins après l'ouverture du régime de protection..... | 94 |
| 6.3.1 | Demandes globales | 94 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 6.3.2 | Demandes spécifiques..... | 94 |
| 6.4 | Moyens de communication privilégiés | 97 |
| 7 | conclusion | 99 |
| 8 | Bibliographie | 101 |
| | ANNEXE | 109 |
| | COMPLÉMENT D'INFORMATION | 109 |

LISTE DES FIGURES

| | |
|--|----|
| FIGURE 1.2.1 - MODÈLE CONCEPTUEL | 20 |
| FIGURE 3.2.1 - POURCENTAGE DE PERSONNES INAPTES SELON L'ANCIENNETÉ DU DOSSIER ET SELON LA CAUSE DE L'INAPTITUDE | 40 |
| FIGURE 3.2.2 - PERSONNES REPRÉSENTÉES DEPUIS UN AN OU MOINS, SELON LA CAUSE DE L'INAPTITUDE ET SELON LE TYPE DE REPRÉSENTATION | 41 |
| FIGURE 5.2.1 - LE MODÈLE CONCEPTUEL DE L'ENQUÊTE <i>MULTISERVICE</i> DE 2007 | 70 |
| FIGURE 5.2.2 - MODÈLE D'INTERPRÉTATION DE LA SATISFACTION | 72 |
| FIGURE 5.2.3 - PROPORTION DE CHACUNE DES DIMENSIONS INFLUENÇANT LA SATISFACTION GLOBALE DES TUTEURS LÉGAUX | 79 |
| FIGURE 5.2.4 - PROPORTION DE CHACUNE DES DIMENSIONS INFLUENÇANT LA SATISFACTION GLOBALE DES TUTEURS DATIFS | 80 |

LISTE DES TABLEAUX

| | |
|--|----|
| TABLEAU 1.A - SOUS-POPULATIONS ET ÉCHANTILLONS DES SONDAGES TÉLÉPHONIQUES | 22 |
| TABLEAU 2.A - PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS AUX SONDAGES TÉLÉPHONIQUES | 26 |
| TABLEAU 2.B - LIEN DE PARENTÉ SELON LA NATURE DE L'INAPTITUDE | 28 |
| TABLEAU 2.C - EXEMPLES DE LA CONTRIBUTION AU BIEN-ÊTRE D'UNE PERSONNE PROTÉGÉE | 31 |
| TABLEAU 2.D - EXEMPLES DE LA CONTRIBUTION À LA GESTION DES BIENS | 32 |
| TABLEAU 4.A - PROPORTION DE TUTEURS AU MINEUR AYANT EU RECOURS À DE L'AIDE POUR DRESSER L'INVENTAIRE | 52 |
| TABLEAU 4.B - SUJETS DE CONSULTATION DES TUTEURS AU MINEUR, EN 2008 | 56 |
| TABLEAU 4.C - PERSONNES AYANT PRODUIT LE DERNIER RAPPORT ANNUEL | 57 |
| TABLEAU 4.D - APPRÉCIATION DES FORMULAIRES SELON LES RÉPONDANTS | 58 |
| TABLEAU 4.E - TEMPS CONSACRÉ AU RAPPORT ANNUEL | 58 |
| TABLEAU 4.F - TEMPS CONSACRÉ POUR PRODUIRE LE RAPPORT ANNUEL SELON LA VALEUR DU PATRIMOINE* | 59 |
| TABLEAU 4.G - TUTEURS AU MINEUR S'ÉTANT INTERROGÉS SUR DIVERS TYPES DE DÉPENSES ADMISSIBLES | 62 |
| TABLEAU 5.A - ÉNONCÉS RETENUS POUR LES SONDAGES TÉLÉPHONIQUES DE 2009 | 71 |
| TABLEAU 5.B - SATISFACTION GLOBALE | 74 |
| TABLEAU 5.C - CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS MOINS SATISFAITS (AYANT COTÉ DE 0 À 8 SUR 10), EN 2009 | 75 |
| TABLEAU 5.D - APPRÉCIATION DES DIFFÉRENTES DIMENSIONS DU SERVICE (COTE MOYENNE SUR 10) | 76 |
| TABLEAU 5.E - RÉPARTITION DES RÉPONDANTS DANS LES SOUS-DIMENSIONS LES MOINS BIEN PERÇUES, EN 2009 | 77 |
| TABLEAU 5.F - CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS MOINS SATISFAITS (AYANT COTÉ DE 0 À 8 SUR 10) | 78 |
| TABLEAU 5.G - RÉPONDANTS AYANT COMMUNIQUÉ AVEC LE CURATEUR PUBLIC, EN 2008 | 81 |
| TABLEAU 5.H - RÉPONDANTS AYANT COMMUNIQUÉ AVEC LE RESPONSABLE DU DOSSIER EN 2008, SELON L'ANCIENNETÉ DU DOSSIER | 81 |
| TABLEAU 5.I - APPRÉCIATION À L'ÉGARD DE LA RELATION AVEC LE RESPONSABLE DU DOSSIER, EN 2008 | 82 |
| TABLEAU 5.J - APPRÉCIATION DE L'AIDE REÇUE DU RESPONSABLE DU DOSSIER | 82 |
| TABLEAU 5.K - RÉPARTITION DES RÉPONDANTS EN FONCTION DE L'USAGE QU'ILS FONT DU GUIDE | 86 |
| TABLEAU 6.A - BESOIN D'INFORMATION ET DE SOUTIEN AVANT L'OUVERTURE DU RÉGIME DE PROTECTION | 92 |
| TABLEAU 6.B - BESOINS D'INFORMATION ET DE SOUTIEN APRÈS L'OUVERTURE DU RÉGIME DE PROTECTION | 95 |

RÉSUMÉ

Dans un souci constant d'amélioration de ses services, le Curateur public a souhaité mieux connaître et mieux comprendre les besoins et les attentes des représentants privés qui ont la charge d'une personne inapte ou qui administrent le patrimoine d'un mineur.

À partir de données recueillies par sondages téléphoniques, juxtaposées à celles obtenues lors d'entretiens de type récits de vie, l'étude permet tout d'abord de dresser un profil des représentants. À l'instar des études sur les proches aidants, on aurait pu s'attendre à ce que la tâche de représentant légal soit surtout assumée par les ascendants ou les descendants de la personne inapte. Cependant, on constate que ce sont très souvent les frères ou les sœurs qui acceptent cette fonction.

On fait également état du fardeau des représentants légaux relié à la situation vécue (deuil, accident, annonce de l'inaptitude, etc.) à laquelle s'ajoutent les obligations légales ou administratives envers le Curateur public. Heureusement, la majorité des représentants légaux au majeur peuvent compter sur le soutien d'au moins deux autres personnes parmi les membres de leur famille ou leurs proches pour les aider à assumer leur rôle.

Le soutien de la part des services sociaux ou de la part des professionnels n'étant pas toujours facile à obtenir, il y aurait lieu de mieux informer certains collaborateurs, tels les notaires et les comptables.

On observe aussi que la grande majorité des représentants légaux sont satisfaits de l'offre de service du Curateur public. Ils souhaitent néanmoins être mieux informés avant leur nomination afin d'accepter ce rôle en toute connaissance de cause. Ils demandent également que l'information soit mieux adaptée à l'étape où ils se trouvent dans le processus de prise en charge d'un proche inapte.

FAITS SAILLANTS

Soucieux de soutenir davantage les proches qui ont la charge d'une personne inapte ou qui administrent le patrimoine d'un mineur, le Curateur public a souhaité mieux les connaître et mieux comprendre leurs besoins et leurs attentes.

Pour répondre à ces questions, les firmes Ad Hoc Recherche et CROP inc. ont réalisé des sondages téléphoniques auprès de 365 tuteurs ou curateurs au majeur, 351 tuteurs légaux et 192 tuteurs datifs. Ce profil de nature quantitative a été complété par 57 témoignages provenant de tuteurs, de curateurs et de membres de conseils de tutelle.

Ainsi, l'analyse détaillée des résultats permettra au Curateur public d'adapter ses services destinés aux représentants privés dont le rôle est souvent très exigeant. Cette analyse a permis de confirmer des perceptions, de mesurer certains faits qui n'avaient pu l'être jusqu'à présent, mais elle a aussi fait apparaître plusieurs particularités que voici.

Profil sociodémographique

- L'étude a permis d'avoir une image plus juste des tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur, ce que ne permettaient pas les systèmes informatiques du Curateur public.
- En comparaison avec la population québécoise, les représentants légaux sont majoritairement des femmes, plus âgées et un peu plus scolarisées que la moyenne. Ils disent aussi habiter davantage en milieu rural.
- L'ensemble des études canadiennes, américaines ou québécoises confirment que la grande majorité des soins sont assurés par la famille, particulièrement par les conjoints et les enfants des personnes vulnérables. Pour les aider à accomplir leur rôle, la majorité des tuteurs ou curateurs au majeur disent pouvoir compter sur deux autres personnes parmi les membres de leur famille ou leurs proches. Cependant, ce sont souvent les frères ou les sœurs qui acceptent la tâche de représentation légale. Ceux-ci interviennent principalement dans les cas de déficience intellectuelle et de santé mentale.
- Les récits de vie nous apprennent que, lorsque le lien affectif est important, la famille élargie a aussi tendance à s'impliquer. Notons que la prise en charge intergénérationnelle est une préoccupation pour les parents de déficients intellectuels inaptes.
- Les sondages téléphoniques révèlent que les tuteurs ou curateurs au majeur ne se différencient pas de la population québécoise quant à leurs normes de solidarité familiale. Ils sont d'avis que les familles sont responsables du bien-être de leurs proches âgés, mais que cette responsabilité ne doit pas

s'exercer au détriment de leur vie professionnelle ou familiale, ni compromettre leur santé. De plus, ils considèrent que l'État doit partager le fardeau des soins requis avec les familles.

Tâches accomplies

- Les résultats du sondage téléphonique aux tuteurs ou curateurs au majeur indiquent que le temps consacré à la personne représentée varie grandement selon que le représentant légal habite avec elle ou non, selon le lien de parenté ou encore, selon la cause d'inaptitude.
- En moyenne, le tuteur ou curateur au majeur consacre quatre heures par semaine à son rôle. Cette charge est cependant un travail de tous les instants pour les 20 % de tuteurs ou curateurs qui habitent avec la personne représentée. Ces derniers consacrent en moyenne 93 heures par semaine à leur rôle.
- Les services offerts à la personne représentée varient selon les besoins de cette dernière. Le tiers des tuteurs ou curateurs au majeur ont dit avoir dispensé personnellement de l'aide domestique ou des soins physiques ou infirmiers à la personne qu'il représente et la moitié d'entre eux ont répondu avoir eu à coordonner les activités courantes telles la prise de rendez-vous, l'organisation des services offerts à la personne représentée, le transport, etc. Les participants aux récits de vie rapportent que, parmi toutes les préoccupations relatives au bien-être de la personne inapte, la disponibilité et la stabilité de l'offre de logement sont au nombre des préoccupations les plus courantes.

Impact du rôle

- Selon le témoignage des personnes rencontrées lors des récits de vie, peu de répondants ont eu l'impression de réellement connaître leur rôle et leurs tâches au moment de l'ouverture du régime. Aussi, les événements déclencheurs de l'ouverture, majoritairement fortuits et peu prévisibles, ne permettent pas toujours de planifier cette procédure légale. Conséquemment, le manque de préparation ne permet pas nécessairement de mesurer l'engagement nécessaire.
- Le travail de deuil et la difficulté d'avoir accès à des ressources en ce sens, tant pour les tuteurs que pour les enfants mineurs, ont été largement mentionnés durant les entretiens. Cette situation, accompagnée bien souvent d'une diminution de ressources financières, complique la fonction du tuteur légal ou du tuteur datif.
- Malgré l'expression d'un fardeau important pour plusieurs, surtout en début de régime, il n'en demeure pas moins qu'environ 75 % des représentants

légaux disent que leurs responsabilités n'affectent pas négativement leur moral.

Soutien reçu

- Près de 80 % des tuteurs ou curateurs au majeur ont déclaré lors des sondages téléphoniques n'avoir reçu aucune aide professionnelle ou rémunérée. Cependant, un répondant sur trois a consulté une personne-ressource (dans 40 % des cas c'est un spécialiste du volet psychomédical) pour l'aider à prendre une décision concernant la représentation de la personne.
- Du côté des mineurs, les tuteurs légaux ont consulté davantage les professionnels que les tuteurs datifs (44 % comparativement à 29 %). Ces consultations visaient surtout à les aider à prendre des décisions pour des placements financiers ou à les aider pour la production de l'inventaire. Certains étaient déçus du manque de connaissance de la part des notaires et des planificateurs financiers sur les lois applicables à l'inaptitude et sur le concept de placements présumés sûrs.

Obligations légales

- Selon les témoignages reçus, l'obligation de fournir un inventaire, une sûreté ou un rapport annuel survient souvent au moment où la famille vit des moments difficiles (deuil, annonce du diagnostic, divorce, etc.). À ce fardeau viennent s'ajouter d'autres éléments liés à la gestion des biens de la personne représentée (connaissance de l'ensemble des actifs de la personne inapte, liquidation de la succession, division des avoirs entre conjoints, liquidation d'actif, etc.). Cela empêche plusieurs représentants légaux de respecter les délais de production. Aussi, il n'y a pas de relation statistiquement significative entre la valeur du patrimoine et les délais de production de l'inventaire.
- Sur demande du conseil de tutelle, l'obligation de fournir une sûreté est pratiquement respectée par tous. Toutefois, plusieurs témoignages confirment une confusion quasi généralisée de ce qu'est la notion de sûreté.
- Environ 80 % des représentants légaux ont dit avoir produit seuls leur rapport annuel en 2008. Environ 10 % ont recouru aux services d'un comptable pour cette tâche. L'âge, le sexe, le revenu, le milieu – rural ou urbain – et l'ancienneté du dossier n'ont pas de lien probable avec le nombre d'heures consacrées à la rédaction du rapport annuel. Cependant, pour les tuteurs ou curateurs au majeur et pour les tuteurs datifs, la valeur du patrimoine influence le temps de rédaction.
- Dans le cas de patrimoines plus modestes, la nécessité d'effectuer un inventaire, de fournir une sûreté et de produire un rapport annuel est

contestée. Les participants aux récits de vie ont aussi remis en question la production du rapport annuel lorsque les fonds sont gelés, que la situation est stable ou que le rapport ne permet pas d'améliorer la situation de la personne représentée.

Dépenses et déboursés admissibles

- Plusieurs tuteurs aux mineurs (41 % des tuteurs légaux et 35 % des tuteurs datifs) se sont interrogés sur la possibilité d'utiliser le patrimoine de l'enfant pour certaines dépenses. Leurs principales interrogations concernaient le droit d'y puiser pour payer les dépenses liées à l'éducation, à la santé, aux sports, aux loisirs ou aux besoins personnels de l'enfant. Les témoignages confirment aussi cette grande confusion entourant les obligations parentales et les dépenses admissibles à même le patrimoine d'un mineur.
- Les représentants légaux ont besoin d'information sur les déboursés admissibles et ont besoin d'aide pour comprendre les programmes d'aide financière.

Réévaluation du régime

- Les participants aux récits de vie remettent en question la nécessité d'une réévaluation du régime de protection dans le cas des personnes dont l'inaptitude est vraisemblablement permanente. Le manque de collaboration des intervenants pour remplir le rapport d'évaluation a aussi été souligné.

Respect de l'autonomie

- Plusieurs témoignages indiquent que, dans la mesure du possible, les tuteurs ou curateurs au majeur font participer la personne vulnérable aux décisions qui la concernent. Dans d'autres circonstances, un questionnement d'ordre éthique se pose, notamment lorsque le droit à l'autonomie menace la sécurité de la personne inapte ou de son entourage. C'est le cas lorsque la personne refuse de prendre ses médicaments. De plus, la question du retrait du permis de conduire pose aussi souvent problème.
- Selon les répondants aux sondages téléphoniques, la plupart des mineurs âgés de 14 ans et plus savent qu'ils ont un patrimoine (86 %). Toutefois, moins des deux tiers des tuteurs de ces mineurs disent que l'enfant en connaît la valeur exacte. Finalement, 35 % des tuteurs datifs impliqueraient les mineurs qu'ils représentent dans les prises de décisions, comparativement à 26 % des tuteurs légaux.
- Certains tuteurs se considèrent comme seuls habilités à décider du moment propice pour l'annonce du patrimoine à l'enfant. Aussi, certains sont d'avis que le patrimoine devrait être remis lorsque le mineur atteint 21 ans, voire 30

ans. Aussi, plusieurs préféreraient que la remise soit faite de façon progressive à compter de 18 ans.

Conseil de tutelle

- Il existe une méconnaissance généralisée du nombre de membres qui composent un conseil de tutelle. L'assemblée de parents, d'amis et d'alliés est souvent confondue avec le conseil de tutelle.
- Un peu plus de la moitié des membres de conseils de tutelle au majeur affirment qu'il y a eu au moins une réunion du conseil de tutelle en 2008. Dans le cas des mineurs, ils sont un peu plus du tiers à faire cette affirmation. Selon les témoignages recueillis, ces réunions s'effectuent de façon très informelle.

Appréciation de l'offre de service du Curateur public

- Les tuteurs au mineur ayant répondu aux sondages téléphoniques semblent globalement satisfaits de leur expérience de service avec le Curateur public (moyenne de 8,4 sur 10 pour les tuteurs légaux et 8,9 sur 10 pour les tuteurs datifs). Ces moyennes sont légèrement plus élevées comparativement à une même étude menée en 2007 auprès des tuteurs ou curateurs au majeur.
- Parmi les répondants ayant attribué une cote de satisfaction de 7 sur 10 ou moins, l'énoncé « Le Curateur public a compris mes besoins (empathie) » est celui qui contribuerait à l'accroître le plus.

Besoin d'information et de soutien

Les récits de vie ont permis de préciser les besoins d'information et de soutien des tuteurs, des curateurs et des membres de conseils de tutelle. Ils apprécieraient :

- mieux connaître les régimes de protection et les mesures de rechange à l'ouverture d'un régime de protection;
- que soient mieux informés les « professionnels de la loi et de la santé », les associations spécialisées, les CRDI et les propriétaires des lieux d'hébergement au sujet des mesures de protection et des mesures de rechange au régime de protection et que soit facilité l'accès à ces professionnels;
- que le Curateur public informe, en amont, les représentants légaux et les membres de conseils de tutelle quant à leurs rôles et à leurs tâches respectifs et quant aux droits de la personne inapte;
- que soit diminué le nombre requis de personnes pour l'assemblée des proches et le conseil de tutelle;

- que leur rôle soit davantage reconnu et valorisé afin d'asseoir leur crédibilité;
- qu'une médiation familiale soit possible en cas de conflit entre le représentant légal et les membres de conseils de tutelle;
- que les guides et les formulaires soient vulgarisés et simplifiés;
- que soient formulées des ententes entre les ministères, les organismes de services publics et les institutions financières afin de faciliter le transfert d'informations et de documents;
- que le téléphone demeure le moyen privilégié pour communiquer avec le Curateur public. Toutefois, ils considèrent d'autres moyens intéressants dont les rencontres individuelles si souhaitées, les consultations téléphoniques avec des experts et les séances d'information ou les ateliers modulés selon les besoins du représentant légal et portant sur divers thèmes.

1 INTRODUCTION

1.1 CONTEXTE DE L'ÉTUDE

Le Curateur public est une personne nommée par le gouvernement, dont la responsabilité est de veiller à la protection de citoyens majeurs que le tribunal a déclarés inaptes à s'occuper de leurs biens ou de leur personne, et à la préservation du patrimoine de mineurs. Il voit à protéger ces majeurs par des mesures adaptées à leur état et à leur situation. Il s'assure 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.

Ces mesures de protection peuvent être publiques ou privées.

Lorsqu'elles sont d'ordre public, c'est le personnel du Curateur public qui interagit directement avec les personnes inaptes ou qui administre le patrimoine des mineurs. Environ 12 000 personnes majeures et 200 mineures sont ainsi représentées par l'État.

Dans le cas où la mesure de protection est d'ordre privée, c'est plutôt un membre de la famille ou un proche que le tribunal nomme pour représenter la personne inapte ou le mineur dans tous les actes de la vie. Au Québec, on dénombre environ 7 500 majeurs inaptes et 4 000 mineurs sous régime de protection privé.

Au cours de 2008, le Curateur public a entrepris une vaste révision de son intervention en matière de mesures de protection privées. La Direction de la planification stratégique et de la recherche a été mandatée pour dresser un profil des représentants privés et des membres de conseils de tutelle ainsi que pour déterminer leurs besoins en matière d'information et de soutien afin de soutenir cette réflexion. Ce rapport fait état des travaux entrepris sur ces thèmes.

Les résultats présentés proviennent de sondages téléphoniques et d'entretiens non structurés réalisés auprès de tuteurs, de curateurs ou de membres de conseils de tutelle.

Afin de donner un aperçu plus global des besoins et des attentes de ces personnes, toute l'information, qu'elle soit quantitative (sondages téléphoniques) ou qualitative (entretiens), a été regroupée sous les chapitres suivants :

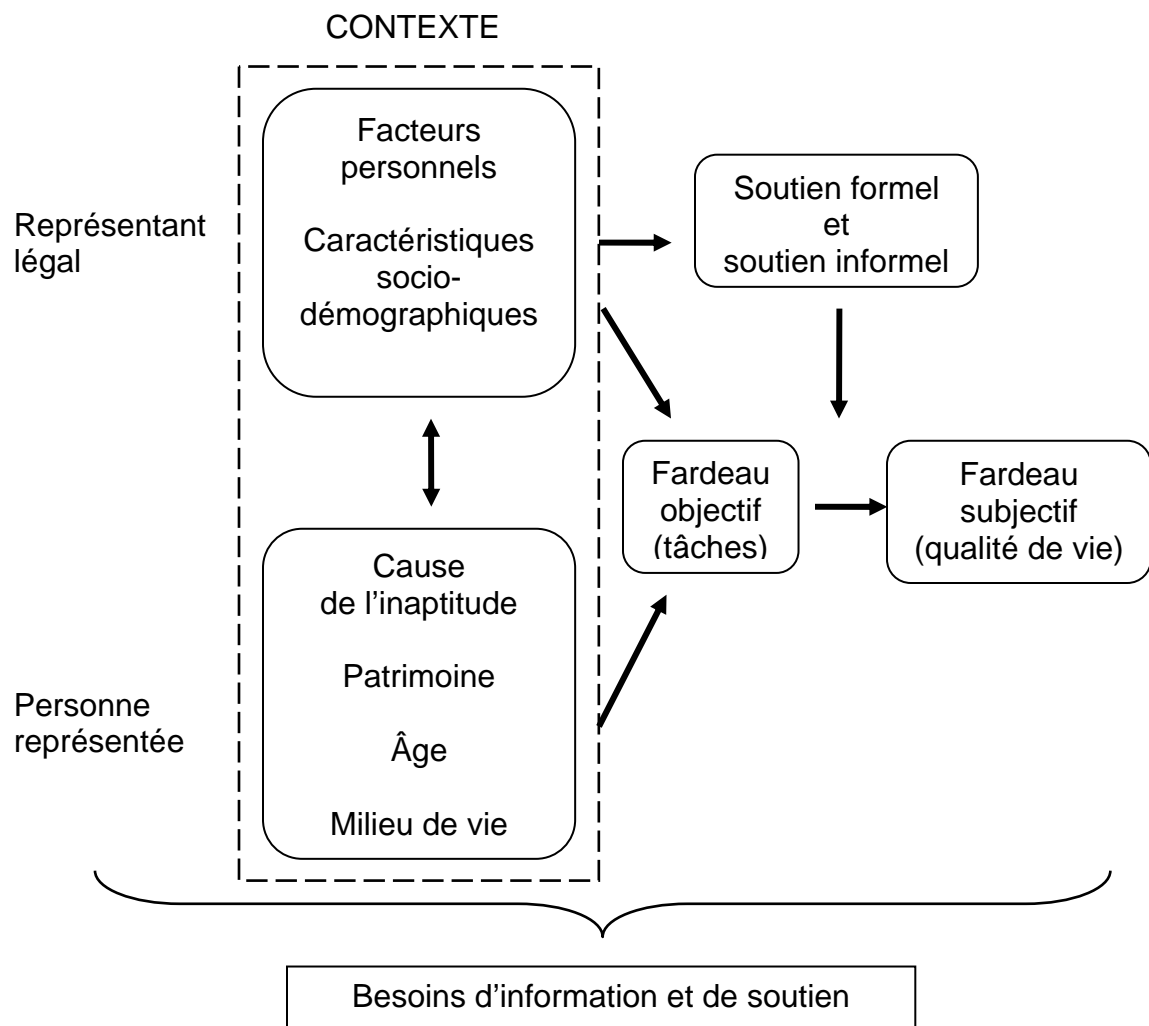
- Le profil des représentants légaux
- L'ouverture d'un régime de protection
- Les obligations légales et administratives
- L'appréciation de l'offre de services
- Les besoins d'information et de soutien

1.2 NOTES MÉTHODOLOGIQUES

1.2.1 CRÉATION D'UN MODÈLE CONCEPTUEL

Pour répondre aux questions incluses dans le mandat, soit quel est le profil des représentants privés et des membres d'un conseil de tutelle et quels sont leurs besoins en matière d'information et de soutien, une recension des écrits a d'abord été effectuée. Puis, un modèle conceptuel a été élaboré pour définir les principaux thèmes liés à la fonction de tuteur ou de curateur qui devaient être approfondis.

Figure 1.2.1 - Modèle conceptuel



Voici donc la liste des quatre thèmes ayant permis de dresser le profil des tuteurs et des curateurs.

➤ **Contexte :**

Facteurs personnels du représentant légal : valeurs, caractéristiques sociodémographiques et nombre de personnes à charge.

Facteurs personnels de la personne représentée : causes de l'inaptitude, valeur du patrimoine, âge et milieu de vie.

Facteurs communs au représentant légal et à la personne représentée : lien de parenté, relation affective et ancienneté de la juridiction.

➤ **Fardeau objectif :**

Ampleur de la tâche : nombre d'heures consacrées à la personne représentée, nombre de visites, durée du trajet jusqu'à son domicile et documents à produire (inventaire, sûreté, rapport annuel).

➤ **Fardeau subjectif :**

Conséquences du rôle de représentant légal sur la santé, le moral, le travail, les études.

Sentiment de valorisation et niveau de préoccupation face au rôle de représentant légal.

➤ **Soutien informel (aide de parents, d'amis ou de voisins) et soutien formel (aide rémunérée ou professionnelle) :**

Rôle de la famille et des proches, soutien offert par le conseil de tutelle, utilisation de services professionnels, utilisation et évaluation des documents, des services et du personnel du Curateur public du Québec.

Besoins d'information et de soutien :

Les besoins d'information et de soutien ont été énoncés en fonction de la connaissance des problèmes et des attentes des participants. Ces dernières s'adressaient autant au Curateur public qu'à ses partenaires.

1.2.2 MÉTHODES UTILISÉES

Deux méthodes ont été employées pour atteindre les objectifs du mandat :

- des sondages téléphoniques permettant de connaître et de mesurer certains aspects du profil des représentants légaux (aux majeurs et aux mineurs);
- des entrevues en profondeur pour bien comprendre la fonction de représentant légal et de membre d'un conseil de tutelle.

Sondages téléphoniques

Échantillonnage pour les sondages

La population ayant servi de base d'échantillonnage est composée de 10 118 tutelles ou curatelles au majeur ou au mineur qui étaient sous la surveillance du Curateur public au 31 décembre 2008. Les dossiers de « tutelles à l'absent » et les « administrateurs » en ont été exclus.

Par ailleurs, puisque la réalité que vivent les représentants légaux diffère selon qu'ils représentent un majeur ou un mineur, trois sous-populations ont été considérées :

- tuteurs ou curateurs au majeur;
- tuteurs légaux;
- tuteurs datifs.

Le tableau ci-dessous présente le nombre total d'individus qui composent chacune de ces sous-populations. De plus, il indique le nombre d'individus interrogés afin que la marge d'erreur maximale soit de plus ou moins 5,0 %, et ce, 19 fois sur 20.

Tableau 1.A - Sous-populations et échantillons des sondages téléphoniques

| | Tuteurs ou curateurs au majeur | Tuteurs légaux | Tuteurs datifs |
|------------------------------|--------------------------------|----------------|----------------|
| N (sous-population) | 6 884 | 2 792 | 442 |
| n (échantillon final) | 365 | 351 | 192 |

Instruments de recherche

Un questionnaire a été administré aux participants de chacune des sous-populations (voir en annexe). Les dimensions qui y sont abordées reprennent les thèmes du modèle conceptuel. Mais, bien qu'elles soient similaires, certaines questions ont été posées aux participants d'une seule des sous-populations. Par exemple, les questions sur le thème des valeurs et des normes de solidarité familiale ont été posées uniquement à la sous-population des tuteurs ou des curateurs au majeur. La comparaison de la structure de chacun des questionnaires est présentée en annexe.

Réalisation des sondages

Les sondages téléphoniques ont eu lieu de la mi-janvier à la mi-février 2009. La firme Ad Hoc Recherche les a réalisés auprès des 365 tuteurs ou curateurs au majeur. Pour sa part, la firme CROP inc. a interrogé les 351 tuteurs légaux et les 192 tuteurs datifs. Les taux de réponse ont varié de 62 % à 65 %.

Récits de vie

Ce profil de nature quantitative a été complété par la réalisation et l'analyse de 57 témoignages de tuteurs, de curateurs et de membres de conseils de tutelle en régime de protection privé. Ces entretiens ont varié de 30 à 75 minutes et ont été réalisés par des intervieweurs externes. La coordination a été confiée à la Direction de la planification stratégique et de la recherche du Curateur public.

Échantillonnage des entretiens

Les 57 participants aux récits de vie ont été sélectionnés de deux façons.

D'abord, les tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur ayant répondu au sondage téléphonique, habitant à 60 kilomètres ou moins des villes de Gatineau, Montréal, Québec et Sherbrooke, ont été invités à participer à un entretien face-à-face avec un intervieweur professionnel. Parmi eux, 36 personnes ont accepté l'invitation.

Ensuite, les membres de conseils de tutelle n'ayant pas été sondés par téléphone ont été sélectionnés en fonction du lieu de résidence, du type de régime de protection, de l'ancienneté du dossier et de la valeur du patrimoine de la personne représentée. C'est 21 d'entre eux qui ont accepté de témoigner.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des participants aux récits de vie selon qu'ils sont engagés dans une tutelle ou une curatelle au majeur, une tutelle légale ou une tutelle dative. La répartition détaillée selon les critères de sélection précités est aussi présentée en annexe.

Tableau 1.B - Répartition des participants selon leur fonction

| | Curatelle au majeur | Tutelle au majeur | Tutelle légale | Tutelle dative | Total |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------|----------------|----------------|-------|
| Représentant légal | 12 | 7 | 7 | 10 | 36 |
| Membre d'un conseil de tutelle | 6 | 8 | 5 | 2 | 21 |
| Total | 18 | 15 | 12 | 12 | 57 |

Instruments de recherche

Trois instruments¹ ont été utilisés pour faire cette recherche qualitative :

- un récit de vie;
- une liste d'outils de communication;
- un bref questionnaire.

Suivant l'approche des récits de vie, le participant était invité à raconter son expérience comme tuteur ou curateur ou encore, comme membre d'un conseil de tutelle. Afin de connaître sa vision unique, l'intervieweur était appelé à orienter l'entretien le moins possible.

À la fin du récit de vie, l'intervieweur proposait une liste d'outils de communication parmi lesquels le participant devait choisir les trois qui lui paraissaient les plus utiles.

Finalement, le participant était invité à remplir un bref questionnaire permettant de connaître son profil sociodémographique.

Pour protéger l'authenticité des témoignages, ceux-ci ont été transcrits en conservant le niveau de langage de la personne interviewée. Toutefois, les citations ont été abrégées pour en simplifier la lecture.

Analyse des données qualitatives

Le logiciel NVivo a été utilisé pour faire l'analyse des données qualitatives.

Validation du codage

Afin d'assurer la qualité de la saisie des données qualitatives, les deux chargées de projet ont comparé leur codification pour trois entretiens.

2010-11-09_____

1. Le guide de l'intervieweur, la liste des outils de communication proposée et le questionnaire administré à la fin de l'entretien se trouvent en annexe.

2 PROFIL DES REPRÉSENTANTS LÉGAUX

2.1 INTRODUCTION

Ce chapitre décrit le profil des tuteurs ou des curateurs au majeur ou au mineur. Il présente ainsi les principales caractéristiques liées aux quatre thèmes du modèle :

- le contexte du représentant légal (caractéristiques sociodémographiques et valeurs);
- le fardeau objectif (tâches);
- le fardeau subjectif (qualité de vie);
- le soutien formel (aide rémunérée ou professionnelle) et le soutien informel (aide de parents, d'amis ou de voisins).

2.2 CONTEXTE DU REPRÉSENTANT LÉGAL

2.2.1 CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES

Le tableau suivant présente la répartition de l'ensemble des répondants aux sondages téléphoniques pour chacune des variables sociodémographiques. Lorsque cela était possible, ces résultats ont également été mis en parallèle avec les données sur la population du Québec.

Tableau 2.A - Profil sociodémographique des répondants aux sondages téléphoniques

| Caractéristiques | Tuteurs ou curateurs (majeur) (n = 365) | Tuteurs légaux (mineur) (n = 351) | Tuteurs datifs (mineur) (n = 192) | Population adulte du Québec |
|--------------------------------------|--|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|
| Sexe² | | | | |
| Homme | 39 % | 29 % | 36 % | 49 % |
| Femme | 61 % | 71 % | 64 % | 51 % |
| Âge³ | | | | |
| Âge moyen | 59 ans | 42 ans | 51 ans | 48 ans |
| 18 à 34 ans | 1 % | 10 % | 7 % | 28 % |
| 35 à 54 ans | 36 % | 83 % | 51 % | 37 % |
| 55 ans ou plus | 64 % | 7 % | 42 % | 35 % |
| Lieu de naissance⁴ | | | | |
| Canada | 96 % | 94 % | 84 % | 87 % |
| Extérieur du Canada | 4 % | 6 % | 16 % | 13 % |
| Milieu de vie⁵ | | | | |
| Plutôt rural | 35 % | 49 % | 58 % | 20 % |
| Plutôt urbain | 65 % | 48 % | 41 % | 80 % |
| NSP–Refus | --- | 3 % | 1 % | --- |
| Scolarité⁶ | | | | |
| Primaire | 17 % | 8 % | 24 % | 23 % |
| Secondaire | 34 % | 34 % | 29 % | 38 % |
| Collégiale | 20 % | 30 % | 20 % | 16 % |
| Universitaire | 29 % | 28 % | 28 % | 24 % |
| NSP–Refus | 1 % | --- | --- | --- |

2010-11-09

- Institut de la statistique du Québec, *Population par année d'âge et par sexe, Québec, 1^{er} juillet 2009*, (http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/struc_popl/201_09.htm), consulté le 17 juin 2010 (source de Statistique Canada, Estimations démographiques de 2009).
- Ibid.
- Statistique Canada, *Recensement de la population de 2006*, Produit n° 97-564-XCB2006009, (<http://www12.statcan.gc.ca>), section recensement, Recensement de 2006, Population de 15 ans ou plus, consulté le 22 juillet 2010.
- Statistique Canada, *Population urbaine et rurale, par province et territoire, 2006*, (<http://www40.statcan.gc.ca/102/cst01/demo62f-fra.htm>), consulté le 22 juillet 2010.
- Institut de la statistique du Québec, *Population de 25 ans et plus, selon le plus haut degré de scolarité atteint, le sexe et le groupe d'âge, Québec, 2006*, (http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/education/etat_scolr/tab1_niv_sco_2006.htm), consulté le 22 juillet 2010 (source de Statistique Canada, Recensement de 2006).

Tableau 2.A - Profil sociodémographique des répondants aux sondages téléphoniques (suite)

| Caractéristiques | Tuteurs ou curateurs (majeur) (n = 365) | Tuteurs légaux (mineur) (n = 351) | Tuteurs datifs (mineur) (n = 192) | Population adulte du Québec |
|---|--|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|
| Revenu annuel brut⁷ | | | | |
| Moins de 20 000 \$ | 12 % | 13 % | 10 % | 19 % |
| 20 000 \$ à 39 999 \$ | 30 % | 26 % | 25 % | 25 % |
| 40 000 \$ à 59 999 \$ | 20 % | 17 % | 20 % | 20 % |
| 60 000 \$ à 79 999 \$ | 14 % | 13 % | 10 % | } 36 % |
| 80 000 \$ à 99 999 \$ | 8 % | 9 % | 6 % | |
| 100 000 \$ ou plus | 10 % | 14 % | 13 % | --- |
| NSP-Refus | 6 % | 8 % | 16 % | --- |
| Occupation⁸ | | | | |
| Travailleur à temps plein | 39 % | 63 % | 50 % | 50 % |
| Travailleur à temps partiel | 11 % | 14 % | 12 % | 11 % |
| Étudiant | 1 % | 3 % | 4 % | } 34 % |
| Retraité | 36 % | 4 % | 21 % | |
| À la maison (foyer) | 10 % | 11 % | 7 % | } 5 % |
| Sans emploi | 3 % | 5 % | 6 % | |
| NSP-Refus | 1 % | --- | --- | --- |
| Langue de communication avec la personne représentée⁹ | | | | Langue maternelle |
| Français | 88 % | 95 % | 89 % | 79 % |
| Anglais | 4 % | 5 % | 12 % | 8 % |
| Autres | 4 % | 1 % | 5 % | 13 % |
| La personne représentée ne communique pas | 5 % | 0 % | 0 % | s.o. |
| NSP-Refus | 1 % | --- | --- | --- |
| Lieu d'hébergement de la personne représentée | | | | |
| Habite avec la personne représentée | 19 % | s.o. | 68 % | s.o. |

2010-11-09

7. Institut de la statistique du Québec, *Répartition des familles et des personnes seules selon la tranche de revenu, leur revenu moyen et leur revenu médian*, Québec, 1998-2001, 10 septembre 2009, (http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/referenc/quebec_stat/con_rev/con_rev_7.htm), consulté le 22 juillet 2010 (source de Statistique Canada, *Enquête sur la dynamique du travail et du revenu*).

8. Institut de la statistique du Québec, *Le Québec chiffres en main*, Édition 2010, p. 25-26.

9. Institut de la statistique du Québec, *Le Québec chiffres en main*, Édition 2010, p. 14.

Tuteurs ou curateurs au majeur

La section qui suit présente quelques faits saillants des caractéristiques sociodémographiques des tuteurs ou des curateurs au majeur.

On remarque d'abord qu'en comparaison avec la population québécoise, les tuteurs ou curateurs au majeur sont des femmes plus âgées et un peu plus scolarisées (voir tableau 2.A).

Le tableau ci-dessous montre aussi que le lien de parenté unissant le représentant légal à la personne inapte varie selon la nature de l'inaptitude. Voici les principales observations :

- un peu plus du tiers (36 %) des tuteurs ou curateurs au majeur sont le frère ou la sœur de la personne représentée. Aussi, il est à noter que pratiquement la moitié des personnes ayant un trouble de santé mentale ou une déficience intellectuelle sont représentées par leur frère ou par leur sœur (53 %, 45 %);
- le quart (25 %) des tuteurs ou curateurs au majeur prennent soin de leur fils ou de leur fille. De plus, les parents constituent le plus grand groupe de tuteurs et curateurs au majeur des personnes ayant un traumatisme crânien (42 %);
- près d'un cinquième (21 %) des tuteurs ou curateurs au majeur représentent leur père ou leur mère et un peu plus de la moitié (55 %) des personnes représentées par leur fils ou leur fille sont atteintes d'une maladie dégénérative.

Tableau 2.B - Lien de parenté selon la nature de l'inaptitude

| Si le représentant légal est | → | Frère-sœur | Père-mère | Fils-fille | Neveu-nièce | Conjoint-conjointe | Autres liens |
|--|-----|------------|------------|------------|-------------|--------------------|--------------|
| Alors, la personne représentée est | → | Frère-sœur | Fils-fille | Père-mère | Oncle-tante | Conjoint-conjointe | Autres liens |
| | nb | | | | | | |
| Cette personne a une maladie dégénérative | 92 | 12 % | 1 % | 55 % | 14 % | 9 % | 9 % |
| Cette personne a une déficience intellectuelle | 152 | 45 % | 36 % | 8 % | 3 % | 3 % | 6 % |
| Cette personne a un trouble de santé mentale | 64 | 53 % | 20 % | 11 % | 5 % | 2 % | 9 % |

| | | | | | | | |
|---|-----|------|------|------|-----|------|-----|
| Cette personne a un traumatisme crânien | 41 | 32 % | 42 % | 10 % | 0 % | 10 % | 7 % |
| Total | 349 | 36 % | 25 % | 21 % | 6 % | 5 % | 7 % |

Tuteurs au mineur

Depuis l'entrée en vigueur du Code civil, en 1994, les parents sont automatiquement et conjointement les tuteurs légaux de leur enfant. Ils doivent rendre compte de leur administration à un conseil de tutelle et au Curateur public quand la valeur des biens de l'enfant dépasse 25 000 \$.

Si les deux parents décèdent, deviennent inaptes ou sont déchus de leurs droits, un tuteur datif est désigné. Ce dernier doit toujours rendre compte de son administration, quelle que soit la valeur des biens de l'enfant. Les sondages téléphoniques dénotent que parmi les 192 tuteurs datifs, 38 % sont des tantes ou des oncles et 34 % sont des grands-parents.

2.2.2 VALEURS

Les sondages téléphoniques révèlent que les tuteurs ou curateurs au majeur ne se différencient pas de la population québécoise quant à la conception de leurs obligations envers des personnes âgées en perte d'autonomie et de leur niveau d'acceptation de l'aide de l'État pour accomplir leurs tâches d'aidant.

Les répondants sont d'avis que les familles sont responsables du bien-être de leurs proches âgés. Toutefois, ils soulignent que cette responsabilité a ses limites et qu'elle ne doit pas s'exercer au détriment de leur vie professionnelle ou familiale, ni compromettre leur santé. De plus, ils considèrent que l'État doit partager le fardeau des soins requis avec les familles.

2.3 FARDEAU OBJECTIF (TÂCHES)

Tuteurs ou curateurs au majeur

Selon le sondage téléphonique, presque tous les répondants (95 %) disent s'occuper à la fois de la gestion des biens et de la protection de la personne qu'ils représentent. D'ailleurs, près de 90 % des tuteurs ou curateurs au majeur se perçoivent comme des proches aidants.

Cependant, le temps consacré à la personne représentée varie grandement selon que le tuteur ou curateur habite avec elle ou non, selon le lien de parenté ou encore, selon la cause d'inaptitude :

- environ 20 % des représentants légaux habitent avec le majeur inapte et consacrent en moyenne plus de 90 heures par semaine à leur tâche, c'est-à-dire qu'il s'agit d'une responsabilité de tous les instants;
- les quelque 80 % des tuteurs ou curateurs au majeur qui ne résident pas avec le majeur protégé consacrent en moyenne 45 minutes de déplacement pour lui rendre visite, pour une médiane de 20 minutes;
- en moyenne, les tuteurs ou curateurs au majeur visitent la personne qu'ils représentent 1,4 fois par semaine, pour une médiane d'une visite hebdomadaire. Les personnes représentées les plus susceptibles de recevoir au moins une visite par semaine sont, par ordre d'importance, les fils et les filles (48 % sont visités plus d'une fois par semaine), les pères et les mères (38 %) et, en dernier lieu, les frères et les sœurs (21 %);
- les parents consacrent en moyenne 55 heures de soutien par semaine à leur enfant majeur inapte, alors que les sœurs et les frères vouent en moyenne 12 heures à leur frère ou à leur sœur, et enfin, les filles et les fils dédient cinq heures par semaine à leur père ou à leur mère inapte;
- le temps consacré hebdomadairement à s'occuper d'une personne représentée ayant subi un traumatisme crânien est quatre fois plus élevé que dans le cas d'une autre qui est atteinte d'une maladie dégénérative (46 heures comparativement à 12).

Bien que, dans leurs récits de vie, les participants devaient relater les différentes tâches de représentation qu'ils ont exécutées au cours des 12 derniers mois, plusieurs d'entre eux ont souligné des activités réalisées bien avant cette période, ayant à cœur d'expliquer au Curateur public toutes les responsabilités que leur mandat comporte. Les deux tableaux suivants présentent quelques exemples de contributions au bien-être d'une personne représentée et à la gestion de son patrimoine.

Tableau 2.C - Exemples de la contribution au bien-être d'une personne protégée

- Organiser le domicile :
 - recherche d'hébergement;
 - préparation psychologique au déménagement;
 - organisation des biens (élagage et nettoyage);
 - rénovation du domicile de l'hôte (ajout d'une chambre, insonorisation de la pièce, peinture, aménagement des lieux pour assurer la sécurité);
 - entretien de la maison (déblaiement de la neige, tonte du gazon, etc.);
 - réparation du domicile (lorsqu'une crise laisse ses marques);
 - surveillance de la qualité des soins en centre d'hébergement;
 - maintien des relations avec le personnel du centre d'hébergement.
- S'occuper des visites et du divertissement :
 - maintien des relations de proximité avec les membres de la famille;
 - coordination des intervenants responsables de donner des soins à la personne protégée.
- Assurer les tâches instrumentales associées à la vie quotidienne (habiller la personne protégée, lui donner son bain, la surveiller durant ses périodes d'insomnie, acheter ses vêtements)
- Assurer le suivi médical (hospitalisation, soins dentaires, oculaires, orthodontiques, suivi de la médication, etc.)
- Donner le consentement à des soins ou ordonner un soin
- Respecter la personne protégée en lui donnant des explications et en protégeant son estime de soi
- Remonter le moral de la personne protégée ou du représentant légal
- Régler les funérailles de la personne protégée suivant son décès

Tableau 2.D - Exemples de la contribution à la gestion des biens

- Retracer le testament, les comptes de banque et les placements
- Liquider une succession et répartir les avoirs
- Faire l'inventaire :
 - évaluer ou régler les dettes;
 - gérer les comptes payables;
 - vendre la maison et la voiture;
 - vendre ou distribuer les biens meubles;
 - gérer les comptes de banque;
 - informer toutes les parties des changements d'adresse.
- Assurer la survie financière
- Maintenir les avantages sociaux :
 - maintenir l'admissibilité à l'aide sociale.
- Gérer le budget :
 - contrôler les dépenses;
 - rechercher un plan de financement pour les soins médicaux non couverts par l'assurance-maladie;
 - voir au financement de l'hébergement;
 - tenir la comptabilité pour les besoins du rapport annuel;
 - compenser le manque de revenu.
- Effectuer des placements et en faire le suivi :
 - faire fructifier l'argent.
- Remplir la déclaration de revenus :
 - s'assurer que la personne protégée paie uniquement sa juste part.

Les participants aux récits de vie ont rapporté que, parmi toutes les préoccupations relatives au bien-être de la personne inapte, la disponibilité et la stabilité de l'offre de logement sont les plus courantes. Le suivi de la santé physique et psychologique de la personne représentée pose aussi problème pour certains. Pensons aux demandes d'ordonnance de soins ou de consentement à des soins, aux difficultés liées à l'accompagnement d'un enfant autiste et au suivi de la médication d'une personne ayant des troubles du comportement.

Quant à la gestion des biens, les problèmes majeurs mentionnés sont l'identification de tous les avoirs de la personne devenue inapte ou du conjoint décédé, la répartition de ces avoirs en fonction du contrat de mariage et le maintien des avantages sociaux. Des problèmes plus ponctuels concernent les changements d'adresse et de compte bancaire.

Tuteurs au mineur

Une fois nommés, les tuteurs légaux et les tuteurs datifs doivent veiller à la protection des biens du mineur en les administrant avec prudence, diligence, honnêteté et loyauté. Dans le cas des tuteurs datifs, la responsabilité d'assurer la « protection de la personne » de l'enfant s'ajoute à ce fardeau. C'est en effet eux qui sont chargés d'élever le mineur qu'ils représentent ainsi que de voir à son éducation et à son bien-être.

Le chapitre suivant détaille les obligations légales et administratives que doivent remplir l'ensemble des tuteurs datifs et les tuteurs légaux qui gèrent des biens d'une valeur de 25 000 \$ ou plus.

2.4 SOUTIEN INFORMEL (PARENTS, AMIS OU VOISINS) ET SOUTIEN FORMEL (AIDE PROFESSIONNELLE OU RÉMUNÉRÉE)

Tuteurs ou curateurs au majeur

Dans notre société, c'est principalement la famille qui fournit les soins aux personnes vulnérables et cela se reflète chez les représentants légaux. En effet, les répondants au sondage téléphonique ont prétendu qu'ils pouvaient généralement compter sur le soutien de deux personnes parmi les membres de leur famille ou leurs proches.

Par ailleurs, près de 80 % des répondants ont déclaré ne recevoir aucune aide professionnelle ou rémunérée. Cependant, 36 % d'entre eux se sont tournés vers une tierce partie pour les aider à prendre une décision concernant la représentation de la personne. Dans l'ordre, les groupes d'intervenants les plus consultés ont été les spécialistes du volet psychomédical (40 %), le conseil de tutelle (27 %), le Curateur public (19 %) et les experts du volet juridique (11 %).

En acceptant leur charge, les tuteurs ou les curateurs au majeur s'engagent automatiquement à rendre annuellement des comptes aux membres du conseil de tutelle et au Curateur public. Un peu plus de 85 % de ces tuteurs ou curateurs ont eux-mêmes rédigé le dernier rapport annuel, alors que dans 10 % des cas, cette tâche a été confiée au secrétaire du conseil de tutelle. Parmi les professionnels ayant rédigé le rapport annuel, c'est un comptable que les répondants ont le plus souvent sollicité.

Finalement, au cours de 2008, peu de répondants au sondage téléphonique ont dit avoir communiqué avec leur agent d'aide à la représentation privée (35 %), alors que 16 % ont parlé avec un préposé aux renseignements du Curateur public.

Tuteurs au mineur

En ce qui concerne la gestion des biens d'un mineur, les sondages téléphoniques indiquent que 44 % des tuteurs légaux et 29 % des tuteurs datifs ont consulté des proches ou des professionnels pour les aider à prendre une décision. Parmi ceux à qui ils ont fait appel, c'est le planificateur financier qui a été le plus souvent sollicité (15 % des tuteurs légaux et 6 % des tuteurs datifs).

Pour dresser leur inventaire, 27 % des tuteurs légaux et 15 % des tuteurs datifs ont eu recours à un notaire.

Quelques critiques relatives

L'analyse des récits de vie a mis en évidence les acteurs-clés ayant joué un rôle important auprès des représentants légaux et des membres de conseils de tutelle. Mis à part l'ensemble des professionnels des domaines psychomédicaux, les associations dédiées au soutien aux personnes et à leurs aidants ainsi que les familles d'accueil ont été maintes fois citées comme des sources d'appui essentiel. Cependant, certaines difficultés ont été soulevées. En voici quelques-unes :

- la difficulté d'avoir accès à un psychologue compétent pour soutenir un enfant endeuillé, et, dans certains cas, le parent endeuillé;

« On peut aller voir un psychologue n'importe quand. On l'a essayé, mais on trouve ça vraiment difficile de..., je sais vraiment pas comment l'expliquer, d'en trouver un... Non, ben, c'est juste qu'on dirait qu'à chaque fois que j'appelais quelque part pis que j'expliquais la situation (meurtre de la mère de l'enfant endeuillé), c'était toujours, ah, nous, on fait pas affaire avec ça. Ah, nous, nos psychologues ne feront pas affaire avec ça. C'est comme ah, OK. » – Tuteur datif

- le maintien d'un calendrier de visites chez un psychiatre malgré l'absence de résultats de certains traitements et les grands efforts consentis pour se rendre à ces rendez-vous;

« Ça prenait du temps avant qu'elle revienne en transport adapté. Elle s'est fatiguée, elle s'est tannée, elle a arrêté. C'était des heures et des heures pour une heure de rencontre. Pis ça y'apportait pas grand-chose. »

« Il y a quand même un psychiatre qui la suit depuis des années, mais elle n'a pas vu de différence. » – Tuteurs et curateurs au majeur
- les réserves exprimées quant à la stabilité du personnel des centres de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) et au choix de ressources qui y sont proposées;
- la déception face au manque de connaissances des notaires concernant les lois s'appliquant à l'inaptitude ou à la gestion des biens d'un mineur. Et les frais de consultation de ces professionnels heurtent les plus économes;
- les planificateurs financiers qui ne maîtrisent pas toujours le concept de placements présumés sûrs.

2.5 FARDEAU SUBJECTIF (QUALITÉ DE VIE)

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

La perception négative du fardeau associé au rôle de tuteur ou de curateur au majeur ou au mineur peut nuire à la qualité et à la pérennité des soins offerts à la personne représentée, ainsi qu'au besoin de soutien et à la capacité du représentant légal à recevoir de l'information. Il s'agit donc d'un facteur de risque important.

Les sondages téléphoniques révèlent que peu de représentants légaux (environ 10 %) estiment que leur rôle a des répercussions négatives sur leur travail ou leurs études. Cette proportion grimpe à une personne sur cinq (20 %) lorsqu'il s'agit d'évaluer ses conséquences sur la santé et à une sur quatre (25 %) en ce qui concerne ses effets négatifs sur le moral. Bien que ces responsabilités semblent être un fardeau important pour plusieurs, il n'en demeure pas moins qu'environ 75 % des représentants légaux disent ne pas en être touchés négativement sur le plan moral, même que 25 % des tuteurs datifs et 10 % des tuteurs ou des curateurs au majeur affirment en retirer des effets positifs.

Plusieurs chercheurs ont souligné l'importance de la valorisation du rôle de l'aidant pour stimuler la qualité et la pérennité des soins. Cette conclusion ressortait aussi des groupes de discussion que le Curateur public a organisés en

2002. Les sondages téléphoniques permettent de conclure que 64 % des tuteurs datifs et 48 % des tuteurs ou des curateurs au majeur considèrent que leur rôle est valorisant. Les tuteurs légaux sont ceux qui se sentent le moins valorisés dans leur tâche. Seuls 34 % d'entre eux disent l'être « presque toujours » ou « fréquemment ».

Pour ajouter à ces résultats, l'analyse des récits de vie permet de décrire les circonstances ou les événements marquant le parcours de certains représentants légaux. Parmi ceux qui ont été le plus souvent mentionnés, notons :

- le travail de deuil;
- l'accompagnement d'un enfant majeur présentant une déficience intellectuelle ou des problèmes de santé mentale ainsi que les perturbations familiales consécutives à des épisodes de crises liées à la santé mentale;
- les défis que pose la vie : la maladie, le divorce, la tentative de suicide d'un proche aidant, l'incarcération du père, etc.;
- les décisions difficiles à prendre : l'ouverture d'un régime de protection pour un être cher, l'ordonnance de soins et le consentement à des soins;
- le manque de ressources locatives ou de moyens pour prendre un répit de la surveillance adaptés aux besoins des personnes inaptes;
- l'absence temporaire ou permanente de ressources financières du tuteur légal pour assurer le bien-être du mineur.

À cela s'ajoute le fait que les représentants légaux sont parfois responsables d'autres personnes, qu'elles soient aptes ou non. C'est le cas d'environ 20 % des tuteurs ou des curateurs au majeur qui, tout en ayant la charge d'un adulte inapte, sont aussi responsables d'enfants mineurs vivant avec eux. Quant aux tuteurs ayant la charge d'un mineur, environ 20 % d'entre eux s'occupent aussi de parents ou de beaux-parents vieillissants.

2.6 INTÉRÊT SUSCITÉ PAR LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Globalement, les tuteurs ou les curateurs au majeur utilisent Internet dans la même proportion que la population québécoise. Environ 71 % d'entre eux y naviguent. Cependant, ceux de la génération d'avant-guerre utilisent davantage le Web que la population québécoise, soit 52 %, comparativement à 45 % pour les Québécois du même âge.

Par ailleurs, la proportion de tuteurs ou de curateurs au majeur désirant recevoir de l'information par courriel était de 4 % en 2007. Ils étaient 13 % en 2009 à

avoir souhaité que le Curateur public utilise Internet pour diffuser des renseignements destinés à la population en général ou aux représentants privés.

3 OUVERTURE D'UN RÉGIME

3.1 INTRODUCTION

Ce chapitre décrit la dynamique entourant la démarche d'ouverture d'un régime de protection. Les thèmes suivants y sont abordés :

- les motifs d'ouverture;
- les éléments déclencheurs;
- les résistances;
- le processus de nomination;
- les professionnels impliqués.

3.2 MOTIFS D'OUVERTURE

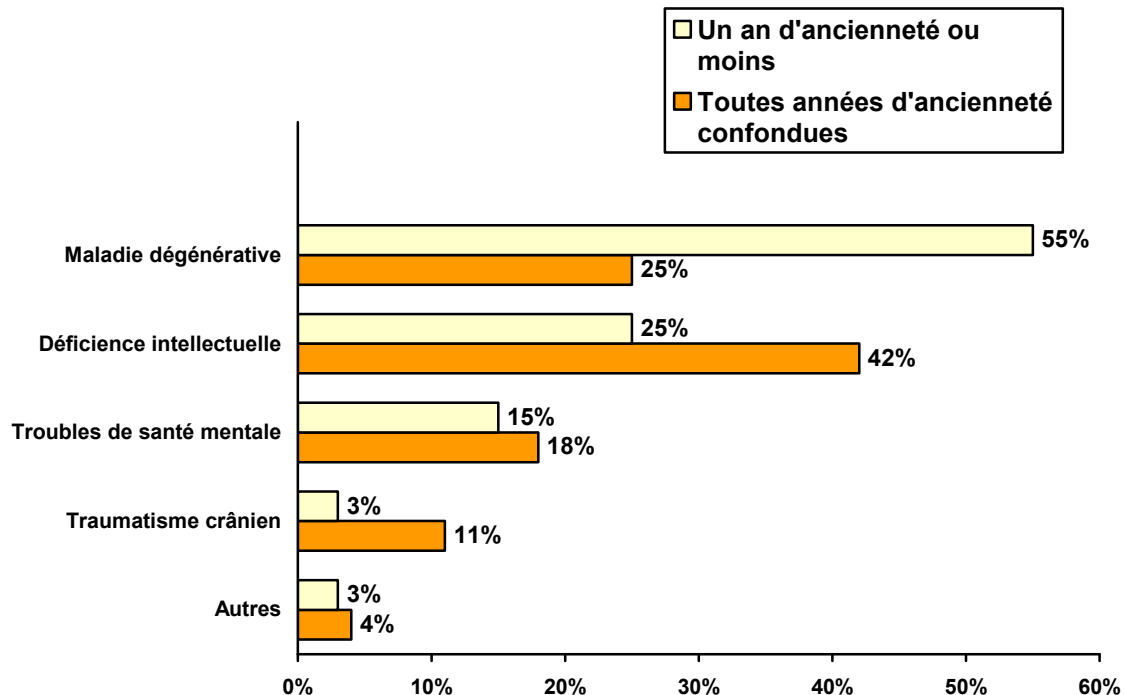
Tuteurs ou curateurs au majeur

Lors du sondage téléphonique, les tuteurs ou curateurs au majeur ont répondu à la question suivante :

« Quelle est la principale raison pour laquelle cette personne requiert que vous la représentiez légalement? Par exemple, cette personne souffre-t-elle d'une condition médicale ou d'une inaptitude particulière? »

Après analyse, on se rend compte que la distribution des causes de l'inaptitude mentionnées varie selon l'ancienneté du dossier et selon le type de représentation. Le tableau suivant présente d'abord le pourcentage de personnes inaptes selon l'ancienneté de leur dossier.

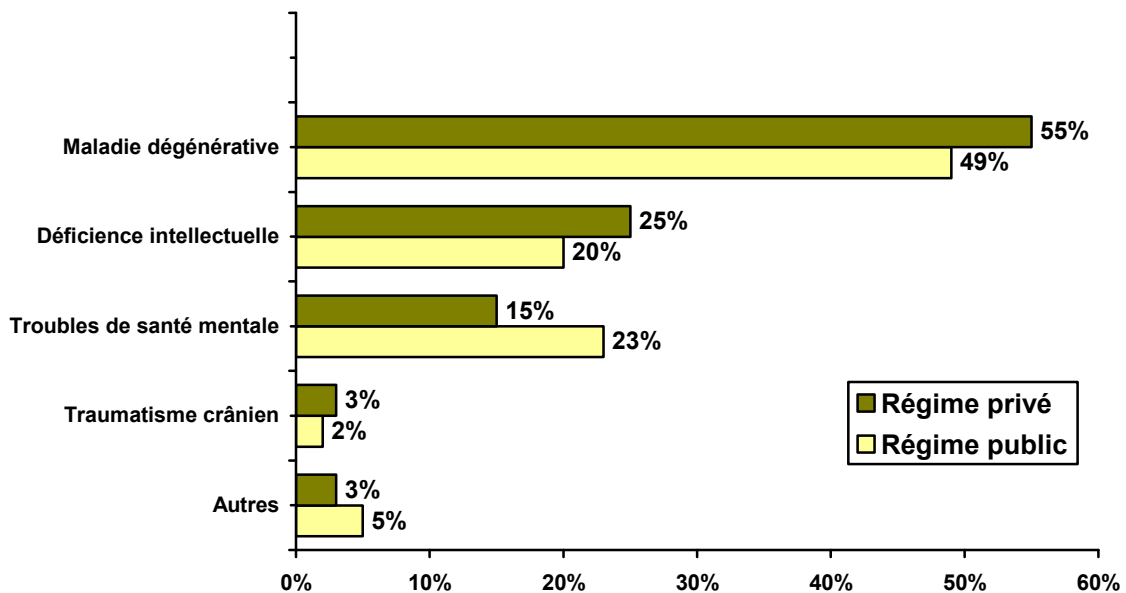
Figure 3.2.1 - Pourcentage de personnes inaptes selon l'ancienneté du dossier et selon la cause de l'inaptitude



Dans l'ensemble, la déficiéce intellectuelle constitue la principale cause d'inaptitude parmi les majeurs sous tutelle ou curatelle privée (42 %), alors que les maladies dégénératives arrivent en seconde place (25 %). Toutefois, lorsqu'on considère uniquement les personnes représentées depuis un an ou moins, les proportions observées pour ces deux causes s'inversent. Les personnes atteintes de maladies dégénératives constituent alors le groupe principal (55 %), suivi de celles qui présentent une déficiéce intellectuelle (25 %).

Le graphique suivant montre toutefois que le portrait diffère dans le cas du régime de protection public. En effet, les maladies dégénératives constituent près de la moitié (49 %) des causes d'inaptitude des régimes de protection ouverts en 2008-2009, suivies des troubles de santé mentale (20 %).

Figure 3.2.2 - Personnes représentées depuis un an ou moins, selon la cause de l'inaptitude et selon le type de représentation



Selon le Code civil du Québec, les régimes de protection ont pour but la protection de la personne du majeur, l'administration de son patrimoine et l'exercice de ses droits civils. Les récits de vie ont permis de confirmer seulement les deux premiers buts (protection de la personne et gestion des biens) comme motifs d'ouverture d'un régime.

La recherche a fait apparaître d'autres motivations pour l'ouverture d'un régime : le désir de rendre service à quelqu'un d'autre que la personne inapte et le souhait de s'assurer qu'un proche soit disponible pour l'être aimé afin de le soustraire à la gestion du Curateur public.

« C'est ça, pour protéger ma fille, pour protéger ma fille que le Curateur public ne fera pas ce qu'il veut avec elle. Il ne la mettra pas dans une ressource où je n'aurais pas été d'accord qu'elle soit là. »

Tuteurs au mineur

Dans le cas des mineurs, la provenance du patrimoine sous gestion explique en soi la raison d'ouverture d'une tutelle.

Parmi les tuteurs légaux ayant répondu aux sondages téléphoniques, le décès d'un parent (38 %) ou la réception d'une indemnité d'un organisme d'État (38 %) ou d'un héritage (28 %) constituent les raisons les plus souvent évoquées pour l'ouverture du régime.

Quant aux tutelles datives, la grande majorité (88 %) des participants ont répondu que l'ouverture était attribuable au décès des parents, la seconde cause étant le remplacement d'un ou des parents vivants (17 %).

3.3 ÉLÉMENTS DÉCLENCHEURS

Tuteurs ou curateurs au majeur

Dans le cas d'un régime de protection privé, la majorité des événements qui entraînent son ouverture sont fortuits et peu prévisibles. En effet, les éléments déclencheurs sont la maladie, l'hospitalisation ou le décès du proche aidant, un diagnostic d'inaptitude établi par un professionnel, le changement du lieu d'hébergement de la personne inapte, une crise aiguë d'une personne victime de troubles de santé mentale, le constat d'un abus financier ou de maltraitance (comme l'illustre l'extrait suivant).

« L'importance à un moment donné d'ouvrir un régime de protection est venue du fait qu'il est arrivé plusieurs événements dans sa vie. Des vols, elle était en colocation à un moment donné aussi avec un autre locataire, mais dans un appartement supervisé. Le colocataire a été agressé sexuellement par un éducateur, donc la peur aussi de mes parents qui sont vieillissants de dire qu'est-ce qu'on va faire avec ça, de pas avoir accès à aucun de ses comptes de banque, de pas savoir ce qui se passait avec son argent. »

Dans certains cas, cette dimension tragique est absente. Il en est ainsi du passage d'un enfant inapte à l'âge adulte.

Tuteur au mineur

L'ouverture d'un régime de tutelle légale est indépendante de l'action du tuteur. En effet, celui-ci en est avisé par le Curateur public dans la majorité des cas. Les organismes payeurs, comme la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) ou les compagnies d'assurances informent aussi quelquefois le tuteur au mineur de l'ouverture du régime et des obligations qui en découlent.

3.4 RÉSISTANCES À L'OUVERTURE D'UN RÉGIME DE PROTECTION

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

L'ouverture d'un régime de protection privé ne se fait pas toujours sans heurts. Les histoires de vie permettent de constater qu'un membre de la famille, la personne présumée inapte, le futur tuteur légal ou les parents dont l'enfant handicapé devient majeur peuvent la contester. Ces deux derniers cas représentent les situations où l'intervention du Curateur public est le plus difficilement acceptée.

Les cas où le patrimoine est minime font aussi l'objet de contestations de la pertinence d'ouvrir un régime de protection pour l'administration des biens de la personne inapte.

« De toute façon, y'a pas d'argent à faire... Y'a pas de passe croche à faire avec le revenu de ma sœur, elle est sur l'aide sociale là. »

3.5 PROCESSUS DE NOMINATION

3.5.1 ASSEMBLÉE DE PARENTS ET CONSTITUTION D'UN CONSEIL DE TUTELLE

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Notons que la terminologie juridique demeure source de confusion pour les citoyens impliqués dans le processus d'ouverture d'un régime de protection. Dans les récits de vie, il est apparu que les expressions « conseil de famille » ou « conseil de tutelle » sont souvent utilisées de manière interchangeable pour désigner soit le conseil de tutelle, soit l'assemblée de parents, d'amis ou d'alliés de la personne.

Plusieurs participants aux récits de vie n'ont pas assisté à l'assemblée des proches ou ne se souviennent plus d'y avoir assisté. Par ailleurs, nombreux sont les membres de conseils de tutelle qui n'auraient pas été systématiquement convoqués à cette assemblée.

La plupart des personnes concernées au moment de l'ouverture d'un régime de protection se souviennent vaguement du processus de nomination d'un représentant légal et de la constitution d'un conseil de tutelle.

Peu de participants aux récits de vie ont fait part d'une discussion autour du rapport médical et psychosocial permettant de déterminer le degré d'inaptitude et le régime de protection de la personne à protéger.

La présence du majeur à l'assemblée des proches a été mentionnée dans une seule entrevue.

3.5.2 MOTIFS D'ACCEPTATION OU DE REFUS DE S'ENGAGER COMME REPRÉSENTANT LÉGAL OU MEMBRE D'UN CONSEIL DE TUTELLE

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Puisque la représentation légale demeure une tâche volontaire, certaines personnes acceptent ce rôle alors que d'autres le refusent.

La nomination à titre de représentant légal ou de membre d'un conseil de tutelle est acceptée dans les situations suivantes :

- les personnes étaient déjà impliquées auprès de la personne vulnérable;

- certains prennent la relève parce que tous les autres proches se sont désistés;

« C'est ça, puis en fait, je ne pense pas que les autres cousins voulaient s'en occuper comme tel là. Parce qu'eux autres, ça les dépassait un peu, qu'est-ce qui était question d'argent puis tout ça. »
- d'autres auraient préféré un régime de protection public, mais acceptent finalement un régime privé en raison des coûts de la gestion d'un régime public ou de préjugés défavorables envers le Curateur public;
- dans certains cas, les représentants légaux ont déjà été désignés, soit par la personne présumée inapte, soit par divers professionnels et intervenants;
- pour prendre en main une situation jugée inacceptable à la suite de dénonciations ou d'un abus présumé dans une institution, ou après avoir cherché de l'aide auprès du Protecteur du citoyen ou du Curateur public;
- enfin, d'autres acceptent de devenir membres d'un conseil de tutelle pour surveiller les gestes du représentant légal. Il s'agit de situations où il y a présomption d'abus financier, une possibilité de conflits familiaux, ou encore une remise en question des compétences des parents comme gestionnaires des biens de mineurs.

« On avait des forts doutes que si jamais la mère mettait la main sur le montant de l'héritage, que malheureusement la petite, elle ne verrait pas la couleur de cet argent là. Et puis, comme c'était le seul héritage qu'elle était pour avoir, on a fait les démarches du côté de... pour voir qu'est-ce qu'on pouvait faire pour gérer les biens... Euh, pas seulement pour gérer les biens de la petite, mais ce qui en était, comment ça fonctionnait et j'avais pris un rendez-vous avec un avocat de l'aide juridique pour bien dresser le tableau. »

Les personnes rencontrées expliquent de différentes façons l'absence d'engagement des autres membres de la famille comme représentant légal ou membre du conseil de tutelle :

- la personne la plus proche est inadéquate pour jouer le rôle de représentant légal soit parce qu'elle est soupçonnée de fraude, soit parce qu'elle est jugée irresponsable;
- la personne représentée se retrouve isolée à cause de ses problèmes de comportement;
- l'existence de conflits familiaux;

- le dossier problématique dès le départ (dettes ou poursuites légales appréhendées);
- le sentiment d'incompréhension que les répondants cultivent;
- l'âge, les charges familiales actuelles, l'éloignement géographique et la maladie :

« (...) Ma tante Unetelle, elle a des frères et des sœurs, mais le plus jeune a 78 ans, pis c'est, c'est des personnes dans les 80 qui demeurent pas proches. Pis j'pense pas qu'à cet âge là qu'on pouvait leur demander d'aider. Entre deux vieux, c'est difficile. »

3.5.3 ASSURANCE DE SOUTIEN

Tuteurs ou curateurs au majeur

Les témoignages recueillis permettent de mieux cerner le contexte entourant la nomination des personnes qui s'impliquent à titre de représentant légal ou de membre d'un conseil de tutelle.

Ainsi, la plupart des gens acceptent leur rôle de manière inconditionnelle, alors que certains veulent s'assurer que d'autres membres de la famille ainsi que le réseau de la santé et des services sociaux les seconderont.

« We agreed to do it because myself I couldn't do it alone because I have neither the time nor am I able to do the all maintenance on the house that's required and all that sort of stuff and you can't afford to pay to do it all the time. He couldn't do it alone because he didn't want to be doing paperwork and that sort of thing wasn't for him, so we agreed together, the two of us, we will do it. »

3.5.4 COMPRÉHENSION DES TÂCHES

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Très peu de participants ont eu l'impression de réellement comprendre leur rôle et leurs tâches lors de l'ouverture du régime. En effet, la majorité des représentants légaux reçoivent l'information après avoir accepté leur responsabilité à ce titre.

Il est important de souligner que les nouveaux représentants ont le sentiment de bien comprendre leur rôle ou estiment qu'ils apprendront « au fur et à mesure ».

« Ben j'pense quand ça va être le temps plus approprié, comme lors du rapport annuel, ben là, peut-être là, il va falloir peut-être là, mais là à ce point-ci. » – Représentant légal depuis moins d'un an

Cependant, après quelques années d'exercice, plusieurs se rendent compte que la tâche est plus difficile qu'ils avaient prévu. Le sentiment de compétence initial s'estompe avec le temps. Aussi, les représentants légaux ayant deux ans d'expérience ou plus sont conscients qu'ils auraient eu besoin d'aide, d'information et de soutien au moment de leur nomination.

« Je pense que c'est difficile de comprendre tout ce que ça implique au départ. » – Représentant légal depuis plus de quatre ans

« J'ai perdu un bout. Je pense que j'étais pas là, j'étais sûrement sur un nuage là (...). Fait que autour de la première année, ça vraiment pas été facile (...) T'sais, la première année ils devraient le donner (du soutien). » – Représentant légal depuis plus de quatre ans

3.6 PROFESSIONNELS IMPLIQUÉS DANS LA PHASE D'OUVERTURE

Tuteurs ou curateurs au majeur

La lecture des récits de vie fait ressortir trois catégories de professionnels fréquemment consultés pour soutenir les futurs représentants légaux.

- Le recours aux médecins et aux travailleurs sociaux est incontournable, compte tenu de la nécessité de produire une évaluation médicale et psychosociale. Le travailleur social joue souvent un rôle important, tant auprès de la famille que de la personne inapte.

« Après ça on a été à la cour avec Maître X pour que moi je puisse m'occuper de tous ses biens tout, pis travailleur social de l'hôpital, pis madame B. Le médecin a dit j'avais vous nommer tuteur pour s'occuper de ses biens, tout. (...) Elle était ben smart, elle m'a dit si y'a de quoi, rappelle-moi, pis j'avais te donner rendez-vous. »

« C'est que la travailleuse sociale m'a dit 'Il faut la placer. Votre mère peut plus rester dans l'état qu'elle est là.' Pis on a été chanceux. Elle m'a parlé que ça pouvait prendre de quatre à huit mois, pis ça pris à peu près trois semaines, y, y'ont trouvé une place... (...) Le matin même, la travailleuse sociale était assise à la table. J'suis là, ma voisine est là, pis là, la travailleuse sociale lui explique que bon, heu.. Pis ma mère, elle répétait comme un mémo 'Je suis autonome', 'Je suis autonome'. Là, ma mère, elle a arrêté de nous parler, elle est allée faire la vaisselle, finalement, c'est les ambulanciers qui s'en sont mêlés hein. »

- Le plus souvent, on fait appel à un notaire pour procéder à une demande d'ouverture d'un régime de protection. Cependant, dans des situations litigieuses, les gens consultent un avocat.

- Les diverses associations de promotion et de défense des droits sont sollicitées en raison de l'information qu'elles peuvent fournir.
- Les policiers et les ambulanciers doivent parfois intervenir lors de crises aiguës d'une personne présumée inapte ayant des troubles de santé mentale, ou encore lorsqu'il faut obliger une personne inapte souffrant de maladie dégénérative à quitter son domicile.

Tuteurs au mineur

Les notaires sont quelquefois sollicités pour assister le tuteur dans l'établissement de l'inventaire. De plus, des représentants des milieux financiers interviennent occasionnellement, en particulier pour suggérer des placements sûrs suivant la remise d'indemnités de compagnies d'assurances.

3.7 CONCLUSION

Selon le témoignage des gens qui ont participé aux récits de vie, les personnes impliquées dans l'ouverture d'un régime de protection ne donnent pas toujours un consentement libre et éclairé. Ces répondants expliquent que les événements déclencheurs de l'ouverture ne permettent pas toujours de planifier cette procédure légale. Pour sa part, ce manque de préparation au processus de nomination ne permet pas nécessairement d'assurer l'engagement des tuteurs et des curateurs, pas plus que des membres du conseil de tutelle.

4 OBLIGATIONS LÉGALES ET ADMINISTRATIVES

4.1 INTRODUCTION

Ce chapitre porte sur les obligations légales et administratives des tuteurs, des curateurs et des membres de conseils de tutelle. Il précise les obstacles et les attentes des personnes soumises aux diverses mesures de surveillance et de contrôle que le Curateur public a mises en place.

Les thèmes suivants sont abordés :

- la perception du rôle du Curateur public;
- l'inventaire;
- la sûreté;
- les placements;
- le rapport annuel d'administration;
- les charges tutélaires;
- les dépenses admissibles;
- la réévaluation du régime;
- le respect de l'autonomie;
- le conseil de tutelle.

4.2 PERCEPTION DU RÔLE DU CURATEUR PUBLIC

Un récent sondage d'opinion publique¹⁰ sur les mauvais traitements envers les personnes âgées indique que le quart des Canadiens (27 %) pensent qu'ils sont un problème préoccupant pour la majorité des aînés et près du quart (22 %) croient qu'un aîné qu'ils connaissent pourrait être victime d'une forme de mauvais traitement.

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Dans les récits de vie, la majorité des représentants légaux considéraient tout à fait légitime la mission de surveillance du Curateur public. Plusieurs participants acceptent donc l'intervention de l'État dans leur vie privée, malgré les inconvénients que cela implique. Le besoin de protection d'une personne vulnérable et les risques de dilapidation du patrimoine d'un mineur sont souvent

2010-11-09_____

10. Environics Research Group, *Sensibilisation et perception des Canadiennes et Canadiens à l'égard des mauvais traitements envers les aînés*, Toronto, 2008.

évoqués pour justifier la mission du Curateur public. Certains vont même jusqu'à souhaiter que celui-ci cible davantage les abuseurs potentiels.

« ... y'a un besoin de protéger (les aînés). »

« C'est une protection pour les enfants, parce qu'ils pourraient abuser, pis dilapider cet argent là. »

De plus, certains suggèrent que ce rôle de surveillance s'étende aussi à la gestion de la personne.

Cette acceptation largement répandue ne fait toutefois pas l'unanimité.

Par exemple, selon certains témoignages, le parent endeuillé qui gère un patrimoine de plus de 25 000 \$ n'apprécie guère la surveillance du Curateur public dont il est l'objet. Cette résistance se fait aussi sentir dans le cas de parents qui deviennent les représentants légaux de leurs enfants handicapés lorsque ceux-ci atteignent leur majorité ou encore, dans celui du tuteur ou du curateur qui administre un petit patrimoine.

« J'suis pas d'affaire à être sa curatrice, j'suis sa mère biologique. »

« I don't like the title of tutor, I'm the mother. They should concentrate on people that neglect their children. »

« Pourquoi le Curateur doit s'occuper d'enfants qui n'ont pas d'argent? »

Enfin, comme nous le verrons plus loin dans ce chapitre, certains contestent l'utilité des différentes mesures de protection.

D'ailleurs, plusieurs tuteurs ou curateurs au majeur regrettent de ne pas avoir de mandat en prévision de l'incapacité pour se soustraire à la surveillance du Curateur public.

« Si elle avait un mandat d'incapacité, j'aurais peut-être pas été obligé de prendre le Curateur. »

4.3 INVENTAIRE

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Dès leur entrée en fonction, les tuteurs ou curateurs au majeur de même que les tuteurs légaux qui gèrent un patrimoine dépassant 25 000 \$ ont l'obligation de dresser un inventaire des biens qu'ils administrent. Les tuteurs datifs doivent le faire quelle que soit la valeur du patrimoine de l'enfant qu'ils représentent. Le délai est de 60 jours pour fournir un inventaire au conseil de tutelle, au Curateur public et au mineur, si ce dernier a 14 ans ou plus.

Selon les témoignages reçus, l'obligation de fournir un inventaire survient souvent à un moment où la famille vit des moments difficiles. L'annonce du diagnostic, l'acceptation de la situation, le décès d'un parent sont autant d'événements qui interfèrent avec les obligations légales.

« Donc, dès lors, le Curateur enclenche les démarches, donc produire l'inventaire des biens, ce qui est quelque chose, surtout quand on a deux enfants et qu'on attend un troisième, puis on a une maison à faire rouler et tout ça. C'est, c'est déjà qu'une succession, c'est quelque chose à régler. (Rires). » – Une mère endeuillée

Souvent, d'autres éléments liés à la gestion des biens de la personne représentée s'ajoutent au fardeau subjectif et empêchent les représentants légaux de respecter les délais de production de l'inventaire, telles que des difficultés liées à :

- la connaissance de l'ensemble des actifs d'une personne inapte;

« Also, don't forget my father went from speaking to not being able to speak at all (...) In a short amount of time. Yes, he can't talk. He still can't talk. He can't communicate with me, so I just assumed certain things were here. »
- la récupération de toutes les pièces justificatives et à la compréhension de la différence entre faire un inventaire et régler une succession;

« Mon mari avait plein de comptes un peu partout. Donc y'a fallu que je rapatrie tout ça. Faire des requêtes. Comme on est au Québec et que souvent ces bureaux là sont à Toronto, ils n'ont pas le même code de loi civile. Faut se battre pour faire respecter le Code civil du Québec parce que le titulaire est ici. Ben là, c'est la loi là-bas qui prévaut. Puis, là, il faut des signatures, c'est compliqué. Ça a pris 50 mois pour fermer la succession... 50 mois! »
- la division des avoirs entre conjoints, dans certains cas;

« C'était qu'est-ce qui est à minou est à pitou et qu'est-ce qui est à pitou est à minou. (Rires) Fais que ça, j'ai trouvé ça dur. Pis là moi, peut-être que je veux ménager ma mère, hein! Donc, là, c'est comme, Mais! Maman! Tu m'as dit que ce compte là y'était pas conjoint, y'était à papa. Mais oui, c'est un compte à papa. Là j'ai... là quand moi j'ai... j'ai... y'ont fait faire, y'ont sorti les fiches... les microfiches, pis c'tait écrit conjoint. »
- la liquidation d'actifs (entreprise, immeuble).

4.3.1 CONSULTATIONS EFFECTUÉES

Tuteurs au mineur

Les sondages téléphoniques révèlent que presque la moitié des tuteurs au mineur consultent une personne pour compléter leur inventaire, soit 46 % des tuteurs datifs et 52 % des tuteurs légaux.

Comme l'indique le tableau suivant, ce sont les notaires et les conseils de tutelle qui sont les plus sollicités pour la production de l'inventaire.

Le recours au conseil de tutelle pour ce besoin semble plus fréquent chez les tuteurs datifs (33 %) que chez les tuteurs légaux (17 %).

Tableau 4.A - Proportion de tuteurs au mineur ayant eu recours à de l'aide pour dresser l'inventaire

| Recours à de l'aide pour dresser l'inventaire | Tuteurs légaux ayant consulté n = 109 | Tuteurs datifs ayant consulté n = 57 |
|---|--|---|
| Notaire | 51 % | 33 % |
| Conseiller financier | 18 % | 5 % |
| Conseil de tutelle | 17 % | 33 % |
| Comptable | 8 % | 9 % |

4.3.2 DÉLAIS DE PRODUCTION

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Selon les données administratives du Curateur public, les tuteurs ou curateurs au majeur remettent davantage leur inventaire à temps (52 %) que les tuteurs au mineur (27 %). Pour leur part, le tiers des tuteurs datifs remettent leur inventaire dans les délais prescrits.

Il n'y a pas de relation statistiquement significative entre la valeur du patrimoine et les délais de production de l'inventaire par les représentants légaux.

4.3.3 BESOINS EXPRIMÉS

L'analyse des récits de vie a permis de mieux comprendre les difficultés que vivent les représentants légaux et, ainsi, de préciser leurs besoins eu égard à l'inventaire.

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Des précisions sur ce qui doit être inclus dans l'inventaire, sur l'évaluation de la valeur des biens ainsi que sur la signification de certains termes constituent l'essentiel des besoins exprimés lors des entretiens en personne.

« Mais ça, j'étais pas sûr. Ça, j'avoue que j'étais pas sûr. Les biens, c'est quoi? Est-ce que je calcule son linge? Est-ce que je calcule le moindre petit bidule? Ça, je le savais pas. Mais je pense que je suis correct, vu que j'ai pas eu de retour. »

« Pis là... l'évaluation qu'on va mettre de la maison, l'évaluation municipale, à savoir comme quoi, qu'est-ce qu'ils veulent, c'est-tu l'évaluation marchande? »

« Well, it's because they are ambiguous. We don't really know what they're talking about; some of the terms they use. Where is the, where is the inventory? Okay, where is the inventory? Bank notes, uncashed checks (...) Bank notes: does that mean cash? »

4.3.4 CONTESTATION DE L'OBLIGATION DE PRODUIRE UN INVENTAIRE

Certes, quelques participants contestent l'obligation de faire un inventaire. C'est le cas de tuteurs datifs dont l'enfant à charge a un petit patrimoine.

« L'inventaire, on devrait pas être obligé de faire ça; pigner panique pour un XXXX piastres. J'tais dans le rouge dès la première année; on devrait pas être obligé pour une petite somme comme ça. Des contrôles, ça me fait rien pour voir si l'enfant est bien; bien, habillé, va à l'école. Peut-être 25 000 \$ comme seuil, ceci serait raisonnable. » – Patrimoine de moins de 10 000 \$

« Pourquoi le Curateur public doit s'occuper de cas d'enfants qui n'ont pas d'argent, surtout quand c'est les grands-parents qui s'en occupent? Si l'enfant est maltraité, c'est la DPJ qui doit s'en occuper. Je trouve ça stupide et niaiseux. Je suis son grand-père et j'ai payé l'avocat, etc. » – Patrimoine indéterminé, mais petit

4.4 SÛRETÉ

4.4.1 EXIGENCE DE PRODUIRE UNE SÛRETÉ

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Les tuteurs ou curateurs au majeur, les tuteurs légaux et les tuteurs datifs doivent prendre une sûreté en garantie de leur gestion quand la valeur des biens qu'ils administrent excède 25 000 \$. C'est le conseil de tutelle qui détermine le montant couvert par la sûreté et la forme que celle-ci prendra. Il peut décider de faire cesser la sûreté lorsque le patrimoine du mineur diminue à moins de 25 000 \$ ou en exempter le représentant légal dans certains cas.

Selon les données administratives au 30 septembre 2009, le conseil de tutelle a exigé une sûreté de 77 % des tuteurs légaux, de 44 % des tuteurs datifs et de 37 % des tuteurs ou des curateurs au majeur. Cette obligation est pratiquement respectée par tous. En effet, dans l'ensemble, seulement 2 % ne déposent pas la sûreté demandée.

Toutefois, plusieurs témoignages confirment une confusion quasi généralisée de ce qu'est la notion de sûreté :

« Pis même, à la banque, eux-mêmes ils savaient pas non plus ce que la curatelle voulait. »

« Ben, euh, ce qu'il y avait déjà, fallait le faire geler, ça euh, geler les comptes, pis là, dans les institutions financières ne sont pas au courant non plus de tout ça. Faut arriver, puis là on arrive avec une affaire bien compliquée. Ils ne comprennent pas trop les règles pis la façon de fonctionner. J'ai fait même une chose à l'envers, je me suis fait taper sur les doigts. Mais bon, ça me prenait une autorisation du conseil de tutelle pour fermer un compte, pour transférer les fonds vers un autre, en tout cas j'ai été... je l'ai fait à l'envers. J'ai transféré les fonds avant d'avoir l'autorisation, pis je me suis fait taper sur les doigts, c'est, c'est tout ça. Pis, tu dis les gens, la personne que j'ai en avant de moi à la banque, elle devrait savoir ça parce que c'est sa job de savoir ça. »

« My bank didn't know what the 'gel des fonds' was; I mean they knew in general, but they didn't know the basic requirements and there didn't seem to be an expensive way of getting around this. »

4.4.2 CONTESTATION DE L'OBLIGATION DE PRODUIRE UNE SÛRETÉ

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

La nécessité de fournir une sûreté ne fait pas l'unanimité, notamment dans les cas de patrimoines modestes :

« Là, j'ai trouvé ça, j'ai dit ça pas de maudit bon sens, c'est pas une fortune quand même là t'sais. J'peux comprendre qu'y a des gens, peut-être qui sont malhonnêtes pis qui... mais t'sais, ma mère, elle a 89 ans, moi j'suis le bébé de la famille, j'ai 55 ans, j'pense pas que j'prenne ça pour m'acheter un char de course ou quoi que ce soit là, t'sais. Pis toute la famille était au courant de cet argent là, pis tout ça fait que ça je... En tout cas, j'trouve qu'à quelque part y manque de, de, de... T'sais, que j'aie 25 ou que j'ai 30 000 \$, de toute façon, à tous les ans, j'fais un rapport. Si jamais j'fais un rapport pis y manque 10 000 \$, regarde y m'appelleront pis y diront où est-ce qui y est allé le 10 000 \$, pis j'va leur dire si y'est arrivé quelque chose si, si... T'sais, c'est ça que j'trouve heu... Pis là, pour dégeler ça, ben ça va être encore un autre conseil de tutelle, pis là ben, si ma mère décède, le conseil de tutelle n'existe plus. »

4.5 PLACEMENTS

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Le représentant légal doit se limiter à des placements présumés sûrs. Cependant, le manque de connaissances de la part des institutions financières sur le type de placements que le Curateur public autorise a été noté par plusieurs participants lors des entretiens. Le besoin d'information sur ce sujet semble important. De plus, dans les récits de vie, certains tuteurs au mineur ont contesté le type de placements autorisés. La possibilité d'inclure, dans la liste des placements sûrs, l'achat d'un immeuble ou encore, l'investissement dans un régime d'épargne-études a été suggérée.

« Y'a des choses dans la loi des fois qui fait que tu peux pas faire tel type de placement. Moi, je pouvais pas placer l'argent de mes enfants dans un régime d'épargne-études. Y'a-tu quelque chose de plus logique que de les mettre là? (...) Oui, ben, même dans l'information, ce qu'on a besoin de savoir, c'est quel type de placement qu'on a le droit ou qu'on a pas le droit avec le Curateur. C'est pas clair ça non plus. Pis, c'est pas clair pour les institutions financières non plus. »

Tuteurs au mineur

Aussi, n'est-il pas surprenant de constater que, parmi les sujets de consultation concernant la gestion des biens d'un enfant mineur, la question des placements financiers se classe au premier rang.

Tableau 4.B - Sujets de consultation des tuteurs au mineur, en 2008

| Sujets de consultation* | Tuteurs légaux n = 156** | Tuteurs datifs n = 57** |
|--|-----------------------------|----------------------------|
| Placements financiers | 68 % | 50 % |
| Utilisation du patrimoine de l'enfant pour une dépense | 12 % | 29 % |
| Déclaration fiscale | 8 % | 6% |
| Patrimoine - succession - général | 5 % | 8 % |
| Remplir les documents du Curateur public – Fonctionnement de la tutelle | 4 % | 5 % |
| Rapport annuel d'administration | 3 % | 1 % |
| Conseil de tutelle | 3 % | 0 % |
| Autres*** | 11 % | 27 % |

* La somme excède 100 %, car plus d'un sujet de consultation peut avoir été mentionné.

** Parmi ceux qui ont mentionné avoir consulté au moins une personne pour prendre une décision concernant la gestion des biens de l'enfant sous tutelle.

*** Includ : vente ou gestion d'un immeuble (2 %), vente ou conservation d'un bien (1 %), emprunt à faire (1 %) et autres (7 %).

4.6 RAPPORT ANNUEL D'ADMINISTRATION

4.6.1 PERSONNES AYANT PRODUIT LE DERNIER RAPPORT ANNUEL

Les tuteurs datifs doivent produire chaque année un rapport de leur administration et le remettre au conseil de tutelle, au Curateur public et à l'enfant, s'il a plus de 14 ans. Quant aux tuteurs légaux et aux tuteurs ou curateurs au majeur, cette obligation leur est imposée seulement lorsque le patrimoine qu'ils administrent est de 25 000 \$ ou plus.

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Selon les sondages téléphoniques, environ huit représentants légaux sur 10 ont préparé seuls leur rapport annuel en 2008, alors que dans un cas sur six (15 %) c'est un membre du conseil de tutelle qui l'a fait. Enfin, à peine 10 % des tuteurs et des curateurs ont consulté un professionnel pour la production du rapport annuel; dans la majorité des cas, c'est un comptable qu'ils ont sollicité.

Tableau 4.C - Personnes ayant produit le dernier rapport annuel

| Personnes ayant produit le dernier rapport annuel* | Tuteurs ou curateurs au majeur n = 176** | Tuteurs légaux n = 315** | Tuteurs datifs n = 159** |
|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Tuteur ou curateur lui-même | 86 % | 81 % | 78 % |
| Secrétaire du conseil de tutelle | 10 % | 13 % | 9 % |
| Membre du conseil de tutelle | 4 % | 2 % | 6 % |
| Professionnel | 8 % | 14 % | 14 % |

* Le total excède 100 %, puisque plus d'une personne peut avoir été mentionnée.

** Parmi ceux qui ont produit le rapport annuel en 2008.

4.6.2 APPRÉCIATION DU FORMULAIRE DU RAPPORT ANNUEL

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Huit répondants sur 10 aux sondages téléphoniques estiment que le formulaire du rapport annuel est facile à remplir.

Tableau 4.D - Appréciation des formulaires selon les répondants

| Appréciation des formulaires | Tuteurs et curateurs au majeur | Tuteurs légaux | Tuteurs datifs |
|--------------------------------|--|----------------|----------------|
| | n = 606* | n = 315** | n = 159** |
| Très ou assez facile à remplir | 85 % donnent une note d'au moins 8/10 | 79 % | 79 % |
| Très ou assez difficile | n. d. | 14 % | 12 % |
| NSP–Refus | | 7 % | 8 % |

* Données tirées de l'*Enquête multiservice de 2007* (voir chapitre 5).

** Parmi ceux qui ont produit le rapport annuel.

4.6.3 TEMPS REQUIS POUR PRODUIRE LE RAPPORT ANNUEL

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Selon les sondages téléphoniques, la majeure partie des répondants estiment qu'il leur a fallu moins de trois heures pour produire le rapport annuel.

Tableau 4.E - Temps consacré au rapport annuel

| Heures consacrées au rapport annuel | Tuteurs ou curateurs au majeur | Tuteurs légaux | Tuteurs datifs |
|-------------------------------------|--------------------------------|----------------|----------------|
| | n = 286* | n = 315* | n = 159* |
| 0 à 3 heures | 62 % | 81 % | 74 % |
| 4 heures ou plus | 33 % | 9 % | 17 % |
| NSP–Refus | 5 % | 10 % | 9 % |

* Parmi ceux qui ont produit le rapport annuel de 2008.

Nous avons cherché à connaître les variables qui peuvent influencer le temps requis pour produire un rapport annuel. L'âge, le sexe, le revenu, le milieu, soit rural ou urbain, et l'ancienneté du dossier n'ont pas de lien probable avec le nombre d'heures consacrées à sa rédaction.

Cependant, il y a une relation entre la « valeur du patrimoine » et le « temps consacré à la rédaction du rapport annuel » pour les tuteurs ou les curateurs au majeur ainsi que pour les tuteurs datifs.

Dans le cas des tuteurs ou des curateurs au majeur, lorsque la valeur du patrimoine de la personne protégée dépasse 100 000 \$, ils consacrent plus de temps au rapport annuel.

Chez les tuteurs datifs, ceux qui estiment prendre davantage de temps pour produire leur rapport annuel gèrent un patrimoine de plus de 35 000 \$.

Un complément d'information est fourni à la fin de ce chapitre.

Tableau 4.F - Temps consacré pour produire le rapport annuel selon la valeur du patrimoine*

Tuteurs ou curateurs au majeur (n = 168)**

| Temps de rédaction | Valeur du patrimoine * | | | |
|--------------------|------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|
| | Moins de 2 000 \$ | 2 000 \$ à 9 999 \$ | 10 000 \$ à 99 999 \$ | 100 000 \$ ou plus |
| 0 à 3 heures | 69 % | 71 % | 71 % | 41 % |
| 4 heures ou plus | 31 % | 29 % | 29 % | 59 % |

Tuteurs datifs (n = 143)**

| Temps de rédaction | Valeur du patrimoine * | | | |
|--------------------|------------------------|------------------|-----------------------|--------------------|
| | Moins de 0 \$ | 0 \$ à 34 999 \$ | 35 000 \$ à 99 999 \$ | 100 000 \$ ou plus |
| 0 à 3 heures | 100 % | 84 % | 76 % | 73 % |
| 4 heures ou plus | 0 % | 16 % | 24 % | 27 % |

* La valeur du patrimoine a été regroupée en quatre catégories. Chacune d'elles contient environ 25 % des répondants; c'est pourquoi on note des variations d'un régime de protection à un autre.

** Ensemble des répondants ayant produit le rapport annuel de 2008, excluant les NSP-Refus.

4.6.4 DÉLAIS DE REMISE DU RAPPORT ANNUEL

Selon les données administratives du Curateur public, environ le tiers des représentants légaux ont remis leur rapport annuel dans un délai inférieur à trois mois en 2008. Les motifs invoqués dans les récits de vie pour expliquer les retards varient : deuil, maladie, divorce, délai causé par un tiers, succession difficile, oubli, procrastination.

4.6.5 QUELQUES SUGGESTIONS ÉMANANT DES RÉCITS DE VIE

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Bien que la plupart des répondants estiment que les formulaires du Curateur public sont faciles à remplir, plusieurs ont mentionné, dans leurs témoignages ou dans les questions ouvertes du sondage, qu'ils apprécieraient la simplification du rapport annuel. Pour ces derniers, ce rapport devrait inclure plus d'explications et d'exemples. Enfin, d'autres participants ont fait part de besoins d'assistance plus soutenue.

« Nous expliquant... ben... c'est plutôt, c'plus des exemples, bon, quelle... quelles cases, quoi mettre (...) Pour la prochaine année... nous donner des conseils, regarde... C'est pas telle façon que... Ce que vous expliquez dans le rapport, c'est pas... Ça prendrait plus de détails. On peut pas le savoir là... »

« Moi, c'est ça que j'trouve difficile. J'trouve que... c'est, c'est, c'est difficile d'avoir les papiers, pis qu'est-ce que je trouve difficile aussi, mettons que c'comme quasiment une affaire de comptable là... Moi j'aimerais ça qu'on aurait quelqu'un là-bas... Mettons qu'on appelle... on a d'la misère avec, avec telle ligne... telle ligne... telle affaire euh... pis. »

4.6.6 CONTESTATION DE L'OBLIGATION DE PRODUIRE UN RAPPORT ANNUEL

Dans les récits de vie, certains tuteurs au mineur ou au majeur ont remis en question l'obligation de produire un rapport annuel, et cela, plus spécifiquement dans les contextes suivants :

- lorsque les patrimoines sont modestes;
- lorsque les fonds sont gelés;
- lorsque la situation est stable;
- lorsque ce rapport ne permet pas d'améliorer la situation de la personne représentée (par exemple : en ouvrant la possibilité d'accéder à des programmes d'aide).

4.7 CHARGES TUTÉLAIRES

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Selon les témoignages, plusieurs représentants légaux font des dépenses pour la personne représentée sans demander de remboursement, et ce, même si la loi le leur permet. Beaucoup croient qu'il est naturel d'agir ainsi envers un parent, alors que d'autres le font par bénévolat.

« Ben... j'trouve ça naturel, c'est ma mère dans le fond. Non, j'exige pas de salaire pis de revenus ou de compte de dépenses parce que je vais la voir pis que je remplis ses papiers, ses rapports d'impôt pis ces choses là. Non, écoutez... non. Ça, j'ai pas de... absolument pas. J'me dis, c'est tout à fait normal, je m'occupe de ma mère. »

Ainsi, l'entretien de la maison, l'achat de vêtements, les frais de déplacement et les besoins courants de la personne représentée sont souvent payés en partie par le représentant légal qui, dans bien des cas, pallie le manque à gagner de cette personne.

Très peu de participants ont exprimé des attentes au sujet des charges tutélaires. Cependant, les commentaires recueillis signalent que les représentants légaux ont besoin d'information sur les déboursés admissibles et d'assistance pour comprendre les programmes d'aide financière existants.

« Il n'a jamais rien chargé à sa fille de frais pour s'occuper de son patrimoine, il n'a jamais eu recours à ça. J'aurais aimé que le Curateur me dise qu'il aurait dû le faire. »

« On a eu ouï-dire qu'il fallait répondre d'une certaine manière le certificat médical, dire exactement au médecin quoi (pour se faire payer les frais de transport). Si t'écrivais pas ça, ça passait pas. (Silence) T'sais, fait que des fois, c'est pratique ça. »

Selon un témoignage, les démarches pour se faire rembourser les frais engagés sont trop complexes.

Par ailleurs, quelques tuteurs datifs ayant la charge de mineurs sans patrimoine souhaiteraient pouvoir bénéficier d'un soutien financier.

4.8 DÉPENSES ADMISSIBLES

Tuteurs au mineur

Le tuteur d'un mineur a la responsabilité de protéger le patrimoine de l'enfant. En règle générale, il est autorisé à prélever les montants nécessaires sur les sommes administrées pour s'acquitter des charges de la tutelle. Aussi, il peut

faire sans autorisation les dépenses servant à préserver les biens de l'enfant. Cependant, à moins de circonstances exceptionnelles, celles qui sont liées aux besoins de celui-ci relèvent de ses parents.

Dans les sondages téléphoniques, 41 % des tuteurs légaux et 35 % des tuteurs datifs ont dit s'interroger sur la possibilité d'utiliser le patrimoine du mineur.

Leurs principales interrogations concernaient le droit d'y puiser pour payer les dépenses reliées à l'éducation, à la santé, aux sports, aux loisirs ou aux besoins personnels de l'enfant.

Tableau 4.G - Tuteurs au mineur s'étant interrogés sur divers types de dépenses admissibles

| Principaux types de dépenses | Tuteurs légaux | Tuteurs datifs |
|--|----------------|----------------|
| | (n = 150)* | (n = 53)* |
| Éducation de l'enfant | 37 % | 27 % |
| Sports et loisirs | 19 % | 15 % |
| Dépenses reliées à la santé (par exemple, appareil dentaire, lunettes, appareil auditif, etc.) | 17 % | 21 % |
| Besoins personnels : vêtements | 15 % | 25 % |
| Autres | 12 % | 12 % |

* Parmi ceux qui se sont demandé s'il pouvait utiliser l'argent du patrimoine pour des dépenses répondant à des besoins du mineur.

De nombreux témoignages confirment la grande confusion entourant les obligations parentales et les dépenses admissibles à même le patrimoine d'un mineur. Il semble fréquent que ce patrimoine soit mis à contribution pour soutenir l'obligation alimentaire des parents.

« C'est pour leurs études, pour leurs affaires personnelles pis ces affaires là, juste en aucun sens ambitionner ou bien revirer ailleurs. (...) S'il arrive de l'argent ou quoi que ce soit, ça va être pour eux autres, pour leurs études, pour leurs passions dans ce qu'ils aiment, point. Ça, mon frère l'a tout le temps dit, pis je le crois. »

Ceux qui sont le plus démunis, sans pension alimentaire ou chef de famille monoparentale, croient volontiers qu'il est légitime d'utiliser le patrimoine du mineur :

« Parce quand y'avait des sorties d'argent, les enfants ont été pensionnaires pis ça, ça été payé à même le patrimoine... Bon c'était pour leur bien ça, c'est correct... J'ai pas... J'dirai rien là-dessus là, c'est... T'sais, a l'avait pas tellement d'sous non plus. »

Plusieurs tuteurs au mineur souhaitent des directives plus précises :

« Donner plus de précision à savoir dans quelles circonstances nous pouvons oui ou non utiliser l'argent du patrimoine de l'enfant. Ça manque de précision. »

« Faire une liste de ce qui est acceptable comme dépense dans le cas d'un enfant mineur. »

4.9 RÉÉVALUATION DU RÉGIME

En vertu de la Loi, le représentant légal est tenu de faire les démarches pour que l'état de la personne protégée soit réévalué :

- tous les trois ans, dans les cas de tutelle;
- tous les cinq ans, dans les cas de curatelle.

Tuteurs ou curateurs au majeur

La nécessité d'une réévaluation du régime de protection est remise en question dans le cas des personnes dont l'inaptitude est vraisemblablement permanente :

« T'sais, on dirait qu'ils font pas la différence entre un accidenté de la route qui a 20 ans, pis une personne comme ma mère, qui a 89 ans, pis qui est Alzheimer. (...) Fait que si y'a une chose, ça va aller de pis en pis. »

Selon certains, le formulaire de réévaluation est jugé trop long et les directives au représentant légal manquent de clarté.

« Alors là... (...) Ce questionnaire montre, tsé le médecin traitant y la voit fréquemment là tsé, y'était capable, à mon avis, y'était capable de dire qu'elle était encore inapte. C'est leurs papiers, ça fait un p'tit peu plus de papiers. (Rires) J'ai trouvé ça dérangeant. Par contre, c'est fait. C'est de la papeterie de plus. »

« Mais probablement que les lettres que le Curateur envoyait, ça ne devait pas être assez clair. (...) Mon père n'avait pas saisi (que le médecin et non l'éducatrice devrait remplir le questionnaire) parce que c'est complexe des fois. »

Il est parfois difficile d'obtenir la collaboration des intervenants pour remplir le rapport de réévaluation, selon certains témoignages :

« Bon je l'amena chez le médecin quand même une fois de temps en temps, mais il ne voulait pas remplir ça, lui. Fait qu'il a fallu que j'aille voir un... voyons pour un neurologue, non pis là, c'est compliqué hein. (...) Ça pris plus d'un an avant d'avoir les papiers là. (...) C'est un gars qui faisait même pas de grippe l'hiver je pense, fait que t'sais, c'était compliqué dans le sens que ça, t'avais pas de contact, mais même les médecins qui le connaissaient, ils ne voulaient pas (signer la réévaluation). (...) Fait que là, on va voir la prochaine fois là. (Rire nerveux). »

4.10 RESPECT DE L'AUTONOMIE

Tuteurs ou curateurs au majeur

Le représentant légal doit agir dans l'intérêt de la personne protégée, en respectant ses droits et sa vie privée, et en préservant son autonomie. Plus concrètement, le tuteur ou le curateur doit tenir compte des désirs, des volontés et des valeurs exprimées par la personne sous protection. Il doit aussi lui demander son avis, lorsque cela est possible. Également, il doit lui rendre visite régulièrement ou s'enquérir de son bien-être et essayer de trouver une solution si ses conditions de vie se détériorent.

Plusieurs témoignages indiquent que, dans la mesure du possible, les représentants légaux font participer la personne vulnérable aux décisions qui la concernent.

« (...) Parce que moi je me suis dit, je veux qu'on lui explique, t'sais, je veux qu'il sache... (...) Même des fois, ça va m'arriver que j viens, que j'ai heu... J'va y parler, j'va y dire heu, penses-tu qu'on devrait faire ça? T'sais. Qu'est-ce que t'en penses? Parce que moi, j'parle beaucoup de finance avec mon père, fait que y'est là dans le moment présent, t'sais. C'est vrai que des fois là c'est... Y'est plus trop conscient de, de certaines... »

Dans d'autres circonstances, un questionnement d'ordre éthique se pose, notamment lorsque le droit à l'autonomie menace la sécurité de la personne inapte ou son entourage. C'est le cas lorsque la personne refuse de prendre ses médicaments. De plus, la question du retrait du permis de conduire pose aussi souvent problème.

« Il est pas question qu'il ait un permis de conduire. (...) Mais j'ai dit (à l'agent de la SAAQ), (...) vous allez rentrer dans le dossier, je vous ai averti, pis je ne suis pas responsable si vous continuez à lui donner (un permis de conduire...). Mais j'ai appelé à la SAAQ, pis elle m'a dit (...) "Nous autres en étant avertis, on va mettre un code comme de quoi on lui

donnera pas. Mais ça va... c'est confidentiel, il le saura pas. Ils vont (lui) dire "Ben, tu l'as pas passé!" T'sais, c'tait parce que je veux pas faire des affaires pour l'attaquer non plus, pis qu'après ça il soit toujours après moi à... »

Tuteurs au mineur

Chez les tuteurs au mineur, la problématique du respect de l'autonomie est différente. Selon la Loi, le tuteur doit transmettre l'inventaire et le rapport d'administration annuel à l'enfant de 14 ans ou plus et lui remettre son patrimoine lorsqu'il atteint 18 ans.

Selon les répondants aux sondages téléphoniques, la plupart des mineurs âgés de 14 ans ou plus savent qu'ils ont un patrimoine (86 %). Toutefois, moins des deux tiers (± 60 %) des tuteurs de ces mineurs disent que l'enfant en connaît la valeur exacte.

Certains tuteurs au mineur allèguent qu'ils devraient décider du moment propice pour informer l'enfant, car ils craignent des effets négatifs, tels que des demandes pour des dépenses déraisonnables ou la perte de motivation aux études.

« On lui donne les documents et elle se dit pourquoi je me forcerais à aller à l'école jusqu'à 18 ans. Pour une petite de 14 ans, c'est un gros montant, mais rendu à 18 ans, ça part vite. »

Plusieurs tuteurs au mineur remettent en question l'obligation de faire une remise intégrale du patrimoine lorsque l'enfant atteindra sa majorité, craignant une dilapidation des actifs en raison d'un manque de maturité.

« Même celui qui vient d'avoir ses 18 ans, normalement, y donne le plein montant à 18 ans, mais là... En tout cas, à 18 ans, y sont pas toujours très, très mature, puis finalement, vu qui s'entend bien avec celui qui fait les placements, moi j'en ai parlé avec Monsieur XXXX (responsable du placement) d'en parler avec XXXX (fils plus âgé). »

Quant à la participation du mineur à la gestion de son patrimoine, les tuteurs datifs disent le faire davantage participer aux décisions le concernant, comparativement aux tuteurs légaux. Ainsi, selon les sondages téléphoniques, 35 % des tuteurs datifs impliqueraient les mineurs qu'ils représentent dans les prises de décisions, comparativement à 26 % des tuteurs légaux.

4.11 CONSEIL DE TUTELLE

Le conseil de tutelle est le principal mécanisme de surveillance d'une personne placée sous tutelle ou sous curatelle. C'est aussi le cas de la tutelle des biens d'un enfant mineur. Ce conseil est ordinairement formé de trois personnes

nommées par le tribunal sur recommandation de l'assemblée de parents, d'alliés et d'amis. Il doit se réunir au moins une fois par année et le secrétaire du conseil aura la charge de rédiger et de conserver les procès-verbaux des réunions.

4.11.1 COMPOSITION

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Selon les sondages téléphoniques, la grande majorité des membres de conseils de tutelle proviennent de la famille ou de proches¹¹.

Que ce soit chez les tuteurs ou les curateurs au majeur ou au mineur, il existe une méconnaissance généralisée du nombre de membres qui composent un conseil de tutelle. Certains confondent l'assemblée de parents, d'amis et d'alliés avec le conseil de tutelle. D'autres y incluent le tuteur ou le curateur comme membre.

4.11.2 PERCEPTION DU RÔLE DU CONSEIL DE TUTELLE

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Cinq interprétations du rôle du conseil de tutelle ont été établies, principalement en fonction des témoignages de membres de tels conseils au cours des récits de vie. Selon ceux-ci, un membre d'un conseil de tutelle est :

1. un vérificateur, un surveillant. La majorité des membres des conseils de tutelle rencontrés croient qu'ils jouent un rôle de surveillance envers le représentant légal;

« Moi j'ai juste à superviser ses responsabilités à lui (le représentant légal) là. »

2. un intermédiaire entre le représentant légal et le Curateur public. Cette perception est plus importante pour les membres d'un conseil de tutelle où le tuteur au mineur ne peut pas ou ne veut pas faire respecter ses obligations parentales;

« Moi, mon rôle, comme je vous dis, c'est pas mal de faire le lien entre le Curateur pis elle là. »

3. un béni-oui-oui qui approuve les gestes du représentant légal sans poser de questions. Cette perception est plus importante lorsque le patrimoine est placé ou lorsque le membre du conseil de tutelle a une confiance absolue envers le tuteur;

2010-11-09

11. L'étude comparée du nombre de membres d'un conseil de tutelle selon les données administratives du Curateur public et les données de sondage indiquent que les représentants légaux sont plutôt confus et qu'ils surestiment le nombre de membres du conseil de tutelle.

« Ben, c'est un papier qu'y nous envoie comme de quoi ceux qui s'en occupent du placement comme de quoi, oui, nous acceptons, il doit avoir sa signature, il doit avoir ma signature puisque je suis secrétaire. »

4. un consultant pour des dépenses importantes;

« Nos rôles sont limités à moins que la personne ait de graves décisions à prendre. »

5. un suppléant, un témoin. Notons ici que les témoignages recueillis à cet effet provenaient tous de membres d'un conseil de tutelle et non de suppléants.

« Je pense que c'était juste une personne comme un témoin là. »

Les membres de conseils de tutelle au mineur, à la différence de ceux des tutelles au majeur, ont davantage tendance à croire que le Curateur public surveille le représentant légal, amoindrissant ainsi leur rôle de surveillant.

Certaines situations entraînent les membres de conseils de tutelle à l'inactivité, malgré leur connaissance de leur devoir de surveillance. C'est notamment le cas lorsque le patrimoine est petit ou que les actifs sont placés à long terme.

La proximité familiale conduit parfois de proches parents à l'inaction en raison des tensions inhérentes à la fonction de surveillance :

« Ben là, là. Moi j'veux dire... Ben moi, faut je demande les papiers, là. C'est ça mon rôle, pis si y'a quelque chose qui fonctionne pas. C'est mon rôle là. C'est pour ça que ça met les relations plus difficiles là... (...) Ça prendrait quelqu'un qui est capable si jamais ça ne fonctionne pas... Là j'me demande, si jamais ça fonctionne pas, qu'est-ce qu'on fait, mettons qu'un tuteur ça fonctionne pas. Vous faites une réunion, pis vous le débarquez, le tuteur? C'est facile à dire. Han! Qu'est-ce que vous pensez? »

« Mais comme j'veus dis, j'veulais pas avoir l'odieux de dire que moi je poursuivais ma fille. »

4.11.3 RÉUNIONS ET COMPTES RENDUS

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Selon les sondages téléphoniques, les membres de conseils de tutelle au majeur sont plus actifs et plus impliqués que ceux des mineurs; les premiers disent se rencontrer dans une proportion de 54 %, comparativement à 37 % chez les seconds.

D'après les témoignages recueillis, ces réunions se font de façon très informelle. On prend des nouvelles de tous et chacun lors de conversations téléphoniques, d'une visite à la personne représentée ou de rencontres familiales.

Des rencontres plus formelles seront organisées si les membres de conseils de tutelle doivent :

- discuter de dépenses extraordinaires ou excessives de la part du représentant légal;
- affronter le tuteur;
- débattre de la question du dégel de fonds.

Il est fréquent que les membres de conseils de tutelle ne participent pas aux réunions, jugeant la présence du secrétaire suffisante.

Il ressort des sondages téléphoniques que les tuteurs au mineur sont légèrement plus susceptibles de faire un compte rendu de leur réunion, comparativement aux tuteurs ou aux curateurs au majeur (39 % contre 34 %). Notons, toutefois, que pendant les récits de vie, très peu de participants ont déclaré en faire.

5 APPRÉCIATION DE L'OFFRE DE SERVICE DU CURATEUR PUBLIC

5.1 INTRODUCTION

La priorité accordée à la qualité des services aux citoyens suppose que l'organisation connaisse les attentes de la population. Dans cette perspective, le Curateur public a participé antérieurement à des sondages sur la satisfaction en vue de bonifier son offre de service. Ainsi, les tuteurs et les curateurs au majeur ont été interrogés en 2007 dans le cadre de l'*Enquête multiservice* du gouvernement du Québec. En 2009, quelques-unes des questions de cette enquête ont été reprises auprès des tuteurs au mineur. Enfin, l'analyse des récits de vie permet de mieux préciser les perceptions et les attentes des représentants légaux et des membres des conseil de tutelle face aux services de l'organisation.

Ce chapitre se divise en cinq parties portant sur :

- la satisfaction globale face à la prestation du Curateur public et l'appréciation des diverses dimensions du service;
- l'appréciation du contact des représentants légaux et avec les agents d'aide à la représentation privée;
- l'appréciation de la documentation et des formulaires du Curateur public;
- le traitement des retards et les lettres de rappel;
- l'appréciation de la surveillance du Curateur public.

Voyons donc le point de vue des représentants légaux sur l'offre de service du Curateur public.

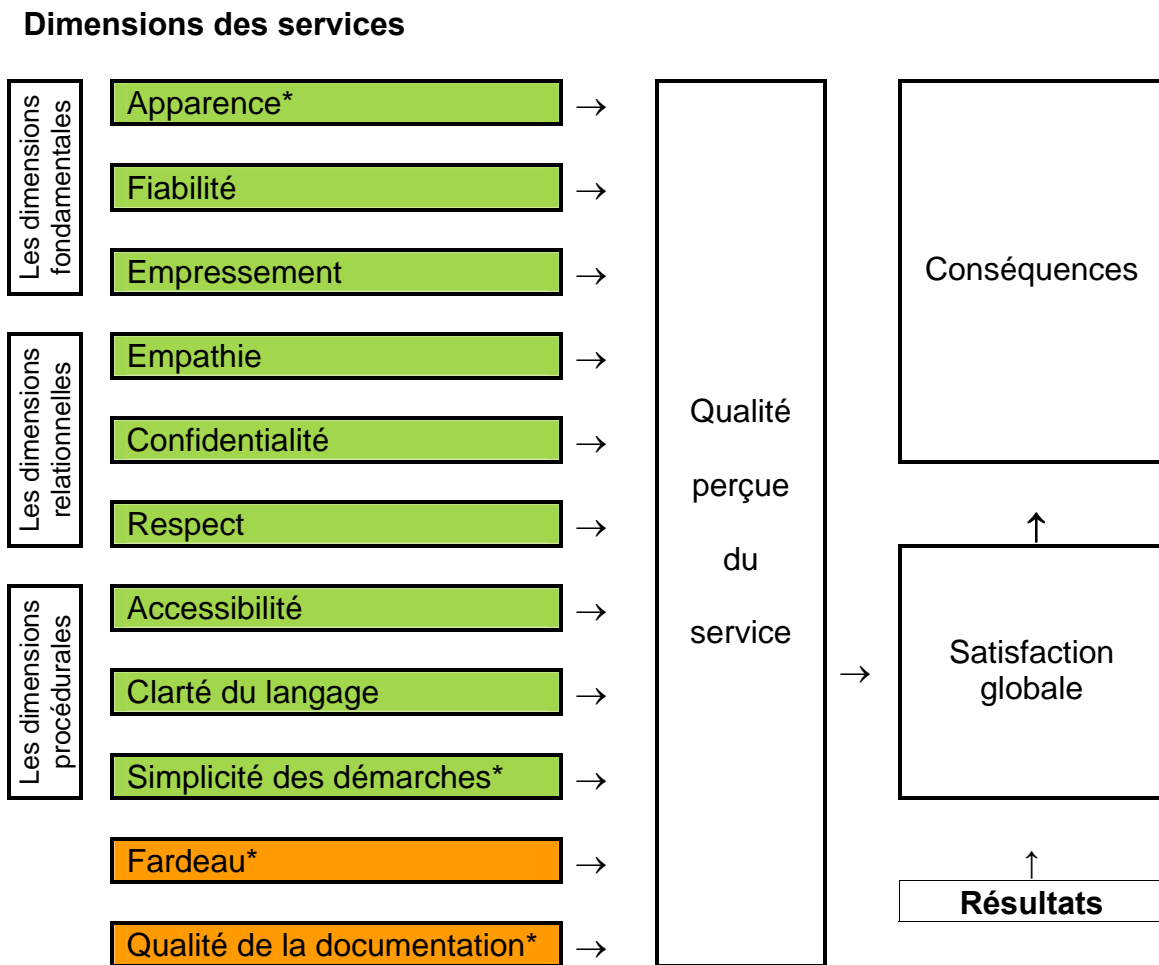
5.2 SATISFACTION GLOBALE ET APPRÉCIATION DES DIVERSES DIMENSIONS DU SERVICE

5.2.1 PRÉSENTATION DES INDICATEURS D'ÉVALUATION DES SERVICES

En 2006, le Secrétariat du Conseil du Trésor a créé un baromètre de satisfaction que plusieurs ministères et organismes publics utilisent depuis lors. L'intérêt de ce baromètre est qu'il permet de prendre une première mesure de la satisfaction. Une partie des questions qui le composent a été utilisée pour bâtir le questionnaire des tuteurs au mineur de 2009. Quant aux tuteurs ou aux curateurs au majeur, les résultats de leur évaluation proviennent de la participation du Curateur public à l'*Enquête multiservice* de 2007.

Les questions dérivées du baromètre de satisfaction mesurent, dans un premier temps, la satisfaction globale des tuteurs et des curateurs selon l'évaluation des propositions suivantes : le service fut agréable et l'expérience de service fut positive. À ces mesures se joint le modèle général suivant, qui permet d'investiguer la perception qu'ont les représentants légaux de trois dimensions du service, soit les dimensions relationnelle, fondamentale et procédurale.

Figure 5.2.1 - Le modèle conceptuel de l'Enquête multiservice de 2007



* Dimensions absentes des sondages téléphoniques de 2009.

Pour évaluer la qualité des services, l'*Enquête multiservice* de 2007 comporte 37 questions regroupées en 11 sous-dimensions. En raison de la contrainte de la durée des sondages téléphoniques de 2009, sept de ces sous-dimensions ont été évaluées et, pour chacune d'elles, une seule question a été posée. Les sous-dimensions non évaluées par les sondages téléphoniques l'ont été par les récits de vie.

Le tableau suivant présente les énoncés choisis en 2009 pour chacune des sept sous-dimensions évaluées.

Tableau 5.A - Énoncés retenus pour les sondages téléphoniques de 2009

| Sous-dimensions | Énoncés retenus |
|-------------------|---|
| Accessibilité | J'ai trouvé facile de joindre une personne du Curateur public en mesure de fournir le service. |
| Clarté du langage | De manière générale, l'information fournie par le Curateur public était facile à comprendre. |
| Fiabilité | L'information qui m'a été fournie était exacte. |
| Empressement | Les employés étaient disposés à m'aider. |
| Empathie | Le Curateur public a compris mes besoins. |
| Confidentialité | Je suis persuadé que les renseignements personnels que le Curateur public possède sur moi et sur la personne inapte sont traités de manière confidentielle. |
| Respect | Les employés ont été polis avec moi. |

Mais avant d'aborder la description des résultats des sondages sur la satisfaction, quelques mises en garde sont nécessaires pour nuancer l'interprétation des résultats.

5.2.2 DÉFINITIONS ET LIMITES DES MESURES DE LA SATISFACTION

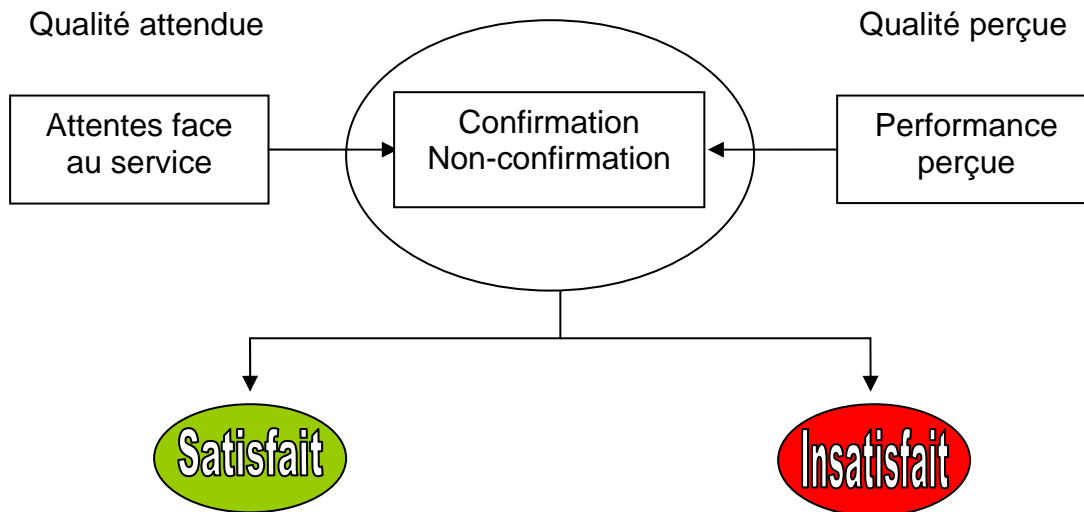
La satisfaction du client se définit ainsi :

« La satisfaction peut être comprise en marketing comme le sentiment de plaisir ou de déplaisir qui naît de la comparaison entre des attentes préalables et une expérience de consommation. (...) La satisfaction est un état psychologique après (...) la consommation d'un produit (ou d'un

service) qui se traduit par un sentiment fugace résultant de la différence entre les attentes du consommateur et les performances perçues.¹² »

Selon le modèle ci-dessous, la satisfaction ou l'insatisfaction d'un client vient de la différence entre ses attentes et le service rendu, tel qu'il le perçoit.

Figure 5.2.2 - Modèle d'interprétation de la satisfaction¹³



Ainsi, une prestation perçue comme étant supérieure ou égale aux attentes crée un sentiment de satisfaction. L'inverse est aussi vrai, et dans ce cas, on parle d'écart d'attente : les attentes sont alors plus importantes que l'offre, ce qui crée un sentiment d'insatisfaction. Des attentes faibles conduisent aussi à une évaluation très favorable de l'expérience, selon cette théorie. De plus, le contentement de certaines attentes du client n'est pas nécessairement un motif de satisfaction, notamment si celui-ci les considère normales. À l'inverse, lorsque ces attentes sont estimées normales, leur non-contentement peut entraîner une vive insatisfaction. Dans le même ordre d'idées, un service inattendu peut procurer un surcroît de satisfaction, alors que le non-contentement d'un service inattendu peut ne donner aucune insatisfaction. Les mesures de satisfaction basées sur les sondages restent donc difficiles à interpréter.

Un autre facteur doit être considéré : l'attrait de la réponse positive¹⁴. Les répondants à un sondage ont davantage tendance à minimiser leur insatisfaction. Cela est d'autant plus vrai lorsque les énoncés sont formulés de façon optimiste, ce qui est le cas du questionnaire de l'*Enquête multiservice* de

2010-11-09

12. J. Lendrevie, Lévy et Lindon. (2003) *Mercator*, Dalloz, p. 911-915.

13. Erasmus, Alet et Suné Donoghue. 'Consumer satisfaction – An unattainable ideal', *Journal of Family Ecology and Consumer Science*, 26 :1 (1998), p.35-42.

14. Mucchielli, Roger. *Le questionnaire de l'Enquête psychosociale*, Librairies techniques/Éditions sociales de France, Paris, 1968.

2007. Les taux élevés de satisfaction dans la plupart des sondages alimentent les critiques de certains, qui vont même jusqu'à discréditer ces mesures¹⁵.

Il est aussi important de noter que tous les participants ont répondu aux questions indépendamment du fait qu'ils aient pris contact ou non avec le Curateur public. La formulation des questions n'était pas liée directement au dernier épisode de service. Elles couvrent l'ensemble de l'expérience avec le Curateur public, sans égard au temps, incluant la documentation, les conseils professionnels, l'information et l'assistance.

C'est en gardant ces considérations en mémoire que nous abordons les mesures quantitatives d'appréciation de la qualité des services.

5.2.3 APPRÉCIATION DE LA SATISFACTION GLOBALE DES SERVICES

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

La satisfaction globale des répondants aux sondages téléphoniques a été mesurée à l'aide de deux questions :

- Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service agréable.
- Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service positive.

Le tableau suivant présente les résultats obtenus :

2010-11-09 _____

15. Cabatoff, Kenneth. 'The long march from evaluation to accreditation: Québec's new 'government management framework'', *Revue canadienne d'évaluation de programme*, 16 : S (2001), p. 73-88.

Tableau 5.B - Satisfaction globale

| | Expérience agréable | Expérience positive |
|--|---------------------|---------------------|
| Tuteurs légaux (2009) | | |
| Moyenne | 8,3/10 | 8,4/10 |
| Proportion ayant coté | | |
| 0 à 8 | 35 % | 34 % |
| 9 à 10 | 59 % | 60 % |
| NSP–Refus | 6 % | 6 % |
| Tuteurs datifs (2009) | | |
| Moyenne | 8,9/10 | 8,9/10 |
| Proportion ayant coté | | |
| 0 à 8 | 24 % | 23 % |
| 9 à 10 | 62 % | 62 % |
| NSP–Refus | 15 % | 15 % |
| Tuteurs ou curateurs au majeur (2007) | | |
| Moyenne | 8,1/10 | 8,4/10 |
| Proportion ayant coté | | |
| 0 à 8 | s.o. | s.o. |
| 9 à 10 | s.o. | s.o. |
| NSP–Refus | s.o. | s.o. |

On peut retenir de ce tableau que les tuteurs au mineur ayant répondu aux sondages téléphoniques semblent globalement satisfaits de leur expérience de service avec le Curateur public. Les moyennes sont respectivement d'environ 8,4 sur 10 et de 8,9 sur 10 pour les tuteurs légaux et les tuteurs datifs. En comparaison avec les moyennes obtenues en 2007, celles de 2009 sont légèrement plus élevées chez les tuteurs ou les curateurs au majeur. Dans tous les cas, les attentes minimales et réelles de la clientèle semblent satisfaites.

Tuteurs au mineur

Bien que la satisfaction globale soit plutôt élevée, il reste néanmoins que certains répondants sont moins satisfaits des services du Curateur public. Les analyses statistiques indiquent quelques caractéristiques significatives chez les groupes moins satisfaits, c'est-à-dire 35 % des tuteurs légaux et 25 % des tuteurs datifs ayant coté de 0 à 8 sur 10.

Tableau 5.C - Caractéristiques des répondants moins satisfaits (ayant coté de 0 à 8 sur 10), en 2009

| Expérience de service agréable | |
|---------------------------------------|--|
| Tuteurs légaux | <ul style="list-style-type: none"> • Ceux qui détiennent une scolarité universitaire (52 %) • Ceux qui disent vivre en milieu urbain (40 %) • Les hommes (46 %) |
| Tuteurs datifs | <ul style="list-style-type: none"> • Aucune caractéristique significative ne ressort chez ce sous-groupe moins satisfait |
| Expérience de service positive | |
| Tuteurs légaux | <ul style="list-style-type: none"> • Ceux qui détiennent une scolarité universitaire (49 %) • Ceux qui disent vivre en milieu urbain (42 %) • Les hommes (46 %) |
| Tuteurs datifs | <ul style="list-style-type: none"> • Ceux qui disent vivre en milieu urbain (27 %) |

5.2.4 APPRÉCIATION DES DIMENSIONS DU SERVICE

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Le tableau suivant présente les moyennes (sur 10) obtenues de chacune des questions posées pour évaluer les différents aspects de la qualité du service.

Les tuteurs au mineur ayant répondu aux sondages téléphoniques de 2009 évaluent fort positivement la plupart des dimensions du service. Les moyennes oscillent entre 8,3 et 9,6, et ces résultats sont sensiblement les mêmes qu'en 2007. On peut dire que les services du Curateur public sont perçus comme étant respectueux, fiables et empressés.

Tableau 5.D - Appréciation des différentes dimensions du service (cote moyenne sur 10)

| Dimensions des services | Questions formulées | Tuteurs légaux | Tuteurs datifs | Tuteurs ou curateurs au majeur* |
|-------------------------|--|----------------|----------------|---------------------------------|
| Empathie | Le Curateur public a compris mes besoins. | 8,3 | 8,6 | 8,8 |
| Clarté du langage | De manière générale, l'information fournie par le Curateur public était facile à comprendre. | 8,5 | 8,7 | 8,8 |
| Accessibilité | J'ai trouvé facile de joindre une personne du Curateur public en mesure de fournir le service. | 8,7 | 8,6 | 8,7 |
| Confidentialité | Je suis persuadé que les renseignements personnels que le Curateur public possède sur la personne inapte sont traités de manière confidentielle. | 8,7 | 9,2 | 8,9 |
| Empressement | Les employés étaient disposés à m'aider. | 9,0 | 9,0 | 9,0 |
| Fiabilité | L'information qui m'a été fournie était exacte. | 9,0 | 9,3 | 9,2 |
| Respect | Les employés ont été polis avec moi. | 9,5 | 9,6 | 9,5 |

* Données tirées de l'Enquête multiservice de 2007.

5.2.5 QUELQUES OBSERVATIONS SUR LE GROUPE MOINS SATISFAIT

Tuteurs au mineur

Les questions liées à l'empathie, à la clarté du langage, à l'accessibilité et à la confidentialité sont celles qui ont reçues les plus faibles moyennes.

Le tableau suivant présente le détail des réponses des tuteurs au mineur ayant coté 0 à 8 et 9 à 10 aux quatre sous-dimensions moins bien perçues.

Tableau 5.E - Répartition des répondants dans les sous-dimensions les moins bien perçues, en 2009

| Sous-dimensions | Tuteurs légaux | Tuteurs datifs |
|--|----------------|----------------|
| Le Curateur public a compris mes besoins. (empathie) | | |
| Proportion ayant coté | | |
| 0 à 8 | 32 % | 24 % |
| 9 à 10 | 63 % | 57 % |
| NSP–Refus | 6 % | 19 % |
| De manière générale, l'information fournie par le Curateur public était facile à comprendre. (clarté du langage) | | |
| Proportion ayant coté | | |
| 0 à 8 | 33 % | 27 % |
| 9 à 10 | 63 % | 61 % |
| NSP–Refus | 4 % | 12 % |
| J'ai trouvé facile de joindre une personne du Curateur public en mesure de fournir le service. (accessibilité) | | |
| Proportion ayant coté | | |
| 0 à 8 | 35 % | 29 % |
| 9 à 10 | 57 % | 53 % |
| NSP–Refus | 8 % | 18 % |
| Je suis persuadé que les renseignements personnels que le Curateur public possède sur moi et sur la personne inapte sont traités de manière confidentielle. (confidentialité) | | |
| Proportion ayant coté | | |
| 0 à 8 | 30 % | 18 % |
| 9 à 10 | 61 % | 71 % |
| NSP–Refus | 9 % | 11 % |

Comme pour la satisfaction globale, examinons les quelques caractéristiques significatives chez ces groupes moins satisfaits, c'est-à-dire ceux ayant coté de 0 à 8 sur 10.

Tableau 5.F - Caractéristiques des répondants moins satisfaits (ayant coté de 0 à 8 sur 10)

| Le Curateur public a compris mes besoins. (empathie) | |
|--|---|
| Tuteurs légaux | <ul style="list-style-type: none"> • Ceux qui détiennent une scolarité universitaire • Ceux dont le revenu du ménage est de 80 000 \$ ou plus (50 %) • Ceux qui disent vivre en milieu urbain (38 %) • Les hommes (43 %) |
| Tuteurs datifs | <ul style="list-style-type: none"> • Les hommes (33 %) |
| De manière générale, l'information fournie par le Curateur public était facile à comprendre. (clarté du langage) | |
| Tuteurs légaux | <ul style="list-style-type: none"> • Ceux qui sont âgés de 18 à 34 ans (40 %) • Ceux qui détiennent une scolarité universitaire (49 %) • Ceux dont le revenu du ménage est de 80 000 \$ ou plus (49 %) • Ceux qui disent vivre en milieu urbain (37 %) • Les hommes (40 %) |
| Tuteurs datifs | <ul style="list-style-type: none"> • Aucune caractéristique significative ne ressort chez ce sous-groupe moins satisfait |
| J'ai trouvé facile de joindre une personne du Curateur public en mesure de fournir le service. (accessibilité) | |
| Tuteurs légaux | <ul style="list-style-type: none"> • Ceux qui détiennent une scolarité universitaire (45 %) • Ceux qui disent vivre en milieu urbain (41 %) • Les hommes (42 %) |
| Tuteurs datifs | <ul style="list-style-type: none"> • Ceux qui détiennent une scolarité secondaire (38 %) |
| Je suis persuadé que les renseignements personnels que le Curateur public possède sur moi et sur la personne inapte sont traités de manière confidentielle. (confidentialité) | |
| Tuteurs légaux | <ul style="list-style-type: none"> • Ceux qui sont âgés de 35 à 54 ans (32 %) • Ceux qui détiennent une scolarité universitaire (42 %) • Ceux dont le revenu du ménage est de 80 000 \$ ou plus (44 %) • Ceux qui disent vivre en milieu urbain (34 %) |
| Tuteurs datifs | <ul style="list-style-type: none"> • La cote moyenne pour cette sous-dimension était de 9,2 sur 10. |

5.2.6 L'EMPATHIE, UN FACTEUR IMPORTANT DANS L'APPRÉCIATION GLOBALE DES SERVICES DU CURATEUR PUBLIC

De toutes les sous-dimensions, c'est la perception de l'empathie du responsable du dossier qui a le plus d'influence sur la satisfaction globale.

Tuteurs au mineur

En effet, une analyse de la firme CROP a permis de déterminer l'apport de chaque dimension des services à la satisfaction globale. Ainsi, parmi les répondants ayant attribué une cote de satisfaction de 7 sur 10 ou moins, l'énoncé « Le Curateur public a compris mes besoins (empathie) » est celui qui contribuerait à l'accroître le plus (35 % pour les tuteurs légaux et 58 % pour les tuteurs datifs).

Figure 5.2.3 - Proportion de chacune des dimensions influençant la satisfaction globale des tuteurs légaux

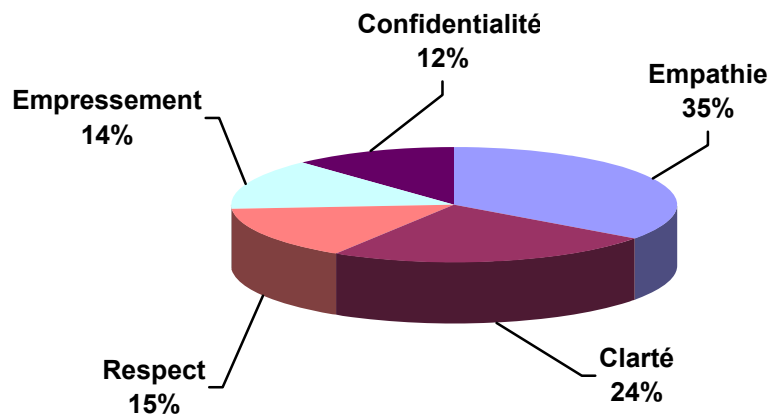
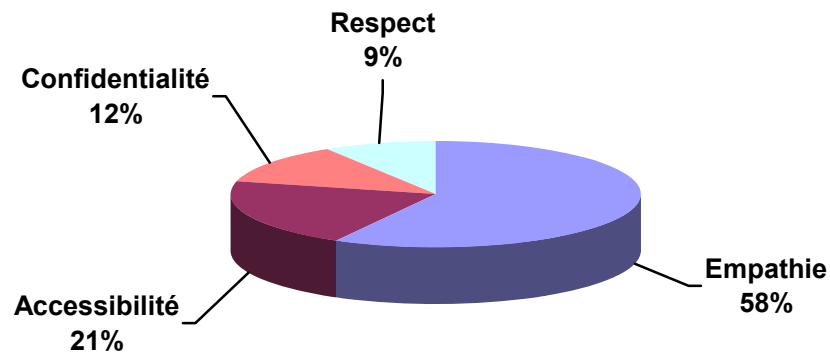


Figure 5.2.4 - Proportion de chacune des dimensions influençant la satisfaction globale des tuteurs datifs



5.3 APPRÉCIATION DE LA RELATION AVEC LE PERSONNEL

5.3.1 COMMUNICATION DES RÉPONDANTS AVEC LE PERSONNEL DU CURATEUR PUBLIC, EN 2008

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

On a demandé aux répondants s'ils avaient parlé au responsable du dossier, à un préposé aux renseignements, à un agent en vérification ou à une autre personne du Curateur public en 2008.

Globalement, près de la moitié des répondants ont été en contact avec le Curateur public, la majeure partie d'entre eux par l'entremise du responsable du dossier de la personne protégée (agent d'aide à la représentation privée).

Tableau 5.G - Répondants ayant communiqué avec le Curateur public, en 2008

| Communication avec les employés du Curateur public | Tuteurs ou curateurs au majeur n = 357 (% de oui) | Tuteurs légaux n = 351 (% de oui) | Tuteurs datifs n = 192 (% de oui) |
|---|--|--|--|
| Globalement : en contact avec le Curateur public | 45 % | 48 % | 45 % |
| Ont parlé à : | | | |
| Responsable du dossier | 35 % | 41 % | 38 % |
| Préposé aux renseignements | 16 % | 8 % | 8 % |
| Agent de vérification | 10 % | 8 % | 8 % |

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, les répondants ayant communiqué avec le responsable du dossier n'assument pas nécessairement leur rôle de tuteur ou de curateur depuis peu de temps.

Tableau 5.H - Répondants ayant communiqué avec le responsable du dossier en 2008, selon l'ancienneté du dossier

| Ancienneté du dossier au Curateur public | Tuteurs ou curateurs au majeur n = 357 (% de oui) | Tuteurs légaux n = 141 (% de oui) | Tuteurs datifs n = 70 (% de oui) |
|---|--|--|---|
| 2 ans ou moins | 42 % | 44 % | 53 % |
| Plus de 2 ans | 58 % | 56 % | 47 % |

5.3.2 APPRÉCIATION DE LA RELATION INTERPERSONNELLE AVEC LE RESPONSABLE DU DOSSIER

Tuteurs et curateurs au majeur ou au mineur

Les répondants ayant été en contact avec le responsable du dossier en 2008 ont été passablement satisfaits de leur relation avec ce dernier. Les moyennes, qui oscillent entre 8,3 et 8,6, témoignent de cette appréciation.

Tableau 5.I - Appréciation à l'égard de la relation avec le responsable du dossier, en 2008

| Degré d'appréciation | Tuteurs ou curateurs au majeur | Tuteurs légaux | Tuteurs datifs |
|-----------------------|--------------------------------|----------------|----------------|
| | n = 129 | n = 144 | n = 73 |
| Moyenne | 8,3/10 | 8,6/10 | 8,6/10 |
| Proportion ayant coté | | | |
| 0 à 8 | 41 % | 36 % | 29 % |
| 9 à 10 | 56 % | 59 % | 67 % |
| NSP–Refus | 3 % | 5 % | 4 % |

5.3.3 SOUTIEN REÇU DU RESPONSABLE DU DOSSIER

Tuteurs au mineur

En considérant les moyennes présentées au tableau suivant, on constate que les tuteurs au mineur ont apprécié l'aide qu'ils ont reçue du responsable du dossier en 2008.

Tableau 5.J - Appréciation de l'aide reçue du responsable du dossier

| Appréciation de l'aide reçue | Tuteurs légaux | Tuteurs datifs |
|------------------------------|----------------|----------------|
| | n = 144 | n = 73 |
| Moyenne | 8,5/10 | 8,2/10 |
| Proportion ayant coté | | |
| 0 à 8 | 35 % | 37 % |
| 9 à 10 | 62 % | 54 % |
| NSP–Refus | 3 % | 9 % |

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Selon les récits de vie, les représentants légaux satisfaits du service du Curateur public ont obtenu l'aide et l'assistance désirée lors de leur communication avec le responsable du dossier. Pour utiliser des termes empruntés à la gestion de la relation client, les tuteurs ou curateurs satisfaits ont reçu le bon service, au bon moment, avec en prime un petit extra.

Les témoignages suivants mettent en évidence la nature de l'aide ou les aspects de la qualité du service qui contribuent à la satisfaction du client, tels que :

- la promptitude et la gentillesse du personnel lorsqu'il informe son interlocuteur;

- « C'est... c'est sûr que si j'avais eu des questions, j'suis certaine que j'aurais des réponses aussi. Parce que la fois où j'ai eu besoin de renseignements, la madame m'a téléphoné le plus tôt possible, elle a été très gentille avec moi, mais j'en éprouve pas le besoin. »
- la qualité de l'écoute : informer le représentant légal et valider sa compréhension de l'information transmise;

« Des réponses toujours claires et la personne à qui j'ai parlé s'assurait toujours que j'aie bien compris, polie aussi, puis je ne me sentais pas comme euh, comme si je posais une question pour mal faire ou quoi que ce soit. Pis il a vraiment pris le temps la dernière fois pour me contacter là. Je pense que l'appel a duré presque une heure au téléphone là, vraiment à me dire ben là, c'est moi qui a votre dossier, puis comment est-ce qu'on va procéder, c'est quoi mon rôle. Elle a vraiment pris le temps là... »
 - l'aide reçue en matière d'hébergement (suggestion de résidences) est fortement appréciée, puisque c'est une préoccupation constante des représentants légaux;
 - la médiation à l'occasion de conflits familiaux, de relations familiales tendues ou de situations d'abus;

« Sa conjointe vidait le livre de caisse. Il commençait à descendre son livre de caisse... C'est pour ça j'ai dit à la responsable de dossier "Arrête ça là, y vont tout vider son livre de caisse." Elle a dit que j'avais appeler là-bas à la caisse pis. (...) Elle a dit si y'a de quoi, appelez-moi, pis moi je vais vous défendre. »

« La dernière fois que tu l'as appelé, c'est quand sa conjointe est morte, ses filles t'obstinaient pour sa TPS. (...) (La belle fille) m'a appelé la dernière fois pour avoir une photocopie du livre de caisse. Ça pis son baptistère. (...) Elle voulait venir vérifier pour le livre de caisse, pis elle a dit qu'on est supposé de faire ça à tous les mois. J'ai dit une minute là, je vais m'informer, pis après ça je te rappelle. J'ai appelé la responsable de notre dossier au Curateur, pis elle m'a dit "Non, ça c'est une fois par année pis vous n'avez pas d'affaire à montrer le livre de caisse à chaque mois..." »

Les agents d'aide à la représentation privée qui facilitent la tâche des représentants légaux pour l'accomplissement de leurs obligations administratives sont aussi grandement appréciés. Voici quelques exemples tirés des récits de vie :

- suggérer le recours au formulaire simplifié pour la production du rapport annuel;

- accepter de recevoir l'ensemble des pièces justificatives sans que le rapport annuel soit terminé;
- rassurer les personnes lorsqu'elles sont hésitantes ou incertaines face à la production du rapport annuel;
- accorder des délais dans le cas de retards justifiés;
- rencontrer directement le représentant légal lorsque des dossiers sont en souffrance.

5.3.4 DES REPRÉSENTANTS LÉGAUX QUI COMMUNIQUENT PEU AVEC LEUR AGENT D'AIDE À LA REPRÉSENTATION PRIVÉE

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Tel que mentionné précédemment, les répondants aux sondages téléphoniques ont dit avoir très peu communiqué avec le responsable du dossier en 2008.

Les raisons qu'ils invoquent sont de trois types:

- ceux qui n'ont aucune difficulté à remplir leurs tâches. Plusieurs de ceux-ci viennent d'être nommés représentant légal ou croient que tout va bien puisque le Curateur public n'intervient pas;
- ceux qui sont gênés. Il s'agit de personnes timides ou qui croient que le responsable du dossier est débordé;
- ceux qui craignent d'être jugés. Ils demeurent discrets pour éviter d'être l'objet d'une surveillance accrue de la part du Curateur public.

5.3.5 PISTES D'AMÉLIORATION DE LA RELATION CLIENT

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Pour améliorer la prestation de service du Curateur public, les participants aux récits de vie suggèrent la mise en place d'une approche plus personnalisée, qui devrait intégrer les mesures suivantes :

- une plus grande accessibilité au responsable du dossier. Cela implique la possibilité d'une rencontre avec ce dernier en cas de besoin;
- une approche axée sur l'entraide et l'absence de préjugés. Cela signifie notamment d'éviter un ton menaçant ou accusateur dans le cas de retards;
- une approche individuelle, au cas par cas, pour tenir compte de la spécificité de chaque situation;
- une plus grande accessibilité à des ressources spécialisées, dont les comptables;

- la plus grande stabilité du personnel;
- l'harmonisation et une meilleure cohérence des informations fournies pour éviter des réponses différentes à des questions identiques.

5.4 APPRÉCIATION DE LA DOCUMENTATION ET DES FORMULAIRES

Le Curateur public envoie des documents aux curateurs et aux tuteurs privés ainsi qu'aux membres des conseils de tutelle une fois leur nomination confirmée par un jugement. Les membres du conseil de tutelle reçoivent un dépliant, alors que les tuteurs et curateurs reçoivent une pochette incluant un guide et le formulaire de l'inventaire.

Comme mentionné précédemment, les répondants aux sondages téléphoniques ont trouvé que l'information fournie par le Curateur public était plutôt facile à comprendre (note variant de 8,5 à 8,8).

5.4.1 LE GUIDE : LU, COMPRIS, MAIS PEU UTILISÉ

Tuteurs au mineur

La quasi-totalité des représentants légaux disent avoir reçu le guide (92 % des tuteurs légaux et 86 % des tuteurs datifs).

Parmi ceux-ci, plus de 90 % l'ont lu totalement ou partiellement. Et parmi ceux qui l'ont lu, un peu moins de 20 % l'ont trouvé difficile à comprendre. Toutefois, un peu plus des deux tiers des tuteurs au mineur avouent l'avoir rarement ou jamais consulté lorsqu'ils devaient faire un nouveau geste pour accomplir leur tâche.

Enfin, parmi les répondants qui ont lu le guide, environ 60 % estiment que sa consultation a facilité l'accomplissement de leur tâche.

Parmi les tuteurs datifs ayant reçu le guide, 60 % ont affirmé l'avoir lu entièrement. Les analyses statistiques démontrent que les répondants ayant une scolarité universitaire se distinguent de ceux qui ont une scolarité de niveau primaire ou secondaire (78 %; 39 %; 49 %). Cette caractéristique statistiquement significative ne se retrouve pas chez les tuteurs datifs.

Tableau 5.K - Répartition des répondants en fonction de l'usage qu'ils font du guide

| Usage du guide | Tuteurs légaux n = 351 | Tuteurs datifs n = 192 |
|--|---------------------------|---------------------------|
| Lecture du guide | n = 323 | n = 166 |
| Entière | 49 % | 60 % |
| Partielle | 42 % | 35 % |
| Aucune | 7 % | 4 % |
| NSP–Refus | 2 % | 1 % |
| Compréhension du guide | n = 293 | n = 157 |
| Assez ou très facile | 74 % | 77 % |
| Très ou assez difficile | 19 % | 16 % |
| NSP–Refus | 7 % | 7 % |
| Consultation du guide avant de faire un nouveau geste | n = 293 | n = 157 |
| Chaque fois ou quelquefois | 30 % | 28 % |
| Rarement ou jamais | 69 % | 68 % |
| NSP–Refus | 1 % | 4 % |

5.4.2 RÉCITS DE VIE ET DOCUMENTATION DU CURATEUR PUBLIC

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Lors des entretiens face-à-face, très peu de répondants ont fait référence aux documents du Curateur public. D'autres ne se souviennent pas les avoir reçus et la plupart n'ont pas pu mentionner la nature des informations contenues dans le guide. De plus, les répondants ont exprimé des opinions bien différentes tant sur le moment idéal pour recevoir ces documents et pour les lire, que sur leur appréciation de cette documentation.

5.4.3 TRANSMISSION DES DOCUMENTS : TROP TÔT, TROP TARD OU TROP GLOBALE

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

Il est difficile de déterminer le meilleur moment pour envoyer les documents. Certains trouvent qu'ils devraient les recevoir plus tard :

« Ah oui, mon dieu, parce que souvent quand t'es d'dans, y'a trop, tu ne vois pas c'qu'y arrive en même temps. Tsé comme là, y'avait le décès de son conjoint qui, ça fait beaucoup. »

D'autres, au contraire, estiment que cette documentation devrait être livrée plus tôt :

« Mais j'pense qu'au départ, dès qu'y'a un conseil, j'pense si les gens avaient les renseignements, ce serait mieux. Les questions qui s'posent, des fois tu peux penser à une question, mais ça dépend d'la façon qui l'posent. »

Enfin, certains estiment que les informations devraient être envoyées « au fur et à mesure », c'est-à-dire en suivant les démarches à accomplir : d'abord l'inventaire et la sûreté, puis, le rapport annuel plus tard.

Plusieurs participants aimeraient d'ailleurs rencontrer un employé du Curateur public, mais, ici encore, le moment propice demeure difficile à déterminer. Il varie, entre autres, en fonction du travail de deuil et des complications administratives ou légales.

5.4.4 FORMULAIRES

Tuteurs ou curateurs au majeur ou au mineur

L'appréciation des formulaires varie en fonction de la catégorie à laquelle appartiennent les participants aux récits de vie (tuteur, curateur ou membre d'un conseil de tutelle).

Pour les uns, l'information offerte (en version imprimée ou sur Internet) est claire et suffisante. Cependant, ces tuteurs ou curateurs ont souvent eu recours à d'autres sources d'information que le guide du Curateur public. Ils n'ont pas hésité à communiquer avec le responsable du dossier pour obtenir les précisions dont ils avaient besoin. Certains d'entre eux ont aussi un patrimoine peu complexe à gérer et sont satisfaits des informations reçues.

Selon d'autres, au contraire, le langage doit être davantage simplifié et les documents pourraient être mieux structurés.

De plus, certains des participants insatisfaits de la documentation, qu'ils estiment mal ciblée et trop générale, soulignent leur intérêt pour des outils de travail spécialisés. Par exemple, ce pourrait être pour l'évaluation des biens ou encore, pour l'obtention d'un avis du Curateur public lorsqu'une situation particulière se présente, telle que la crise financière qui a bouleversé l'évaluation du montant à geler aux fins de la sûreté.

5.5 TRAITEMENT DES RETARDS ET LETTRES DE RAPPEL

Dans le cas d'un retard à produire l'inventaire et le rapport annuel, les représentants légaux reçoivent une lettre de rappel que le système informatique

du Curateur public génère automatiquement. Au cours des récits de vie, cette procédure standardisée a suscité plusieurs réactions négatives :

- Plusieurs ont déploré l'absence d'une approche personnalisée; ils ont suggéré qu'un contact téléphonique soit fait avant l'envoi des lettres de rappel;

« Mais premièrement d'appeler à place de toujours envoyer des lettres, t'sais. »

« On vient de nous envoyer de la paperasse pis tout ça là. Peut-être nous prévenir, regarde vous allez recevoir tel document, vous devrez faire telle chose, t'sais. »

- Le ton autoritaire des lettres en a indisposé plus d'un;

« Oh ben là, madame, elle m'a envoyé des lettres là, comme t'sais elle était pour envoyer le dossier au département légal. »

- Le manque d'empathie du personnel du Curateur public en a choqué quelques-uns;

« Ah ben l'inventaire, c'était pas tout de suite, y voulait m'envoyer chez le notaire ou en tout cas, c'était pas clair, les démarches à faire. Tout à coup, à un moment donné, y'a une madame (silence) qui là, elle m'a envoyé une lettre. (...) C'était marqué dépêche-toi, y'a tant de délai pis c'est ci, pis c'est ça. (...) Pis heu, quant elle m'a appelé, j'lui ai expliqué ce qui ce passerait, pis quand je lui ai expliqué la démarche, elle m'a ri au nez, bon ben écoute. 'Tu as un guide là, lit lé, y dit très bien qu'est-ce que c'est', mais y dit pas la démarche. (...) En me sommant de me dépêcher.»

« Pis elle, pendant ce temps-là, elle appelait pour dire que c'tait vraiment important sinon mes fonctions étaient pour être hum... je sais pas... réévaluées. Je sais pas comment elle m'a envoyé ça. Là, j'tais comme c'pas de ma faute. Tsé, c'est la banque, moi j'ai faite ma job. J'ai amené les papiers quand vous m'avez dit d'le faire. Y'a rien d'autre que j'peux faire. »

- Les demandes écrites de corrections ou de remboursements du patrimoine ont heurté plusieurs participants;

« J'ai eu une lettre et je dois rembourser le montant en question, avec un échéancier très court, des preuves comme quoi j'ai remboursé pis et cetera. Puis, y m'a dit, selon un article du Code civil... (...) Mais ensuite, j'ai reçu une lettre me disant, voilà mon cher monsieur, vous avez avancé de l'argent, ça vous appartenait pas, faut que vous remboursiez tout. Bingo. (Rire) (...) Y'aurait pu tout simplement m'avertir. Y'ont préféré y

aller avec le bâton, pis la lettre, pis l'article de loi dans le Code civil, pis ta, ta, ta, ta, ta. Voilà. Sans me parler. »

- Le manque de considération d'une situation dans son ensemble en a irrité quelques-uns;

« J'étais après remplir justement les papiers de la curatelle, le bilan annuel, quand j'ai faite mon infarctus pis. (...) Suite à ça, j'ai faite mon infarctus, j'ai été hospitalisée, les papiers ont tous restés là, parce que c'est mon mari qui s'en occupe, mais c'est moi qui fais toutes les calculs pis les démarches, les factures, pis toute. Pis suite à ça, quand je suis revenue de l'hôpital, j'me suis dit bon, le temps de me remettre, j'me suis remis dans les papiers, j'ai envoyé ça par la poste, j'ai reçu une lettre de la Curatelle, qu'y avait un trou de 3 000 \$ qui fallait, j'avais un temps limite pour le trouver. Pis la lettre venait de l'agente, la vérificatrice de la curatelle. Pis là j'ai faite, wow, qu'est-ce que j'ai pas faite de correct, j'me suis-tu trompée à quelque part? (...) C'est ça, la madame, comme a m'a dit, c'est ça, la madame m'a dit, si vous voulez des délais plus longs pas de problème, mais le fait de dire, la minute où tu me mets comme un deadline, moi là j'... j'panique. Pis, moi, ça fait deux infarctus en deux ans. J'veux pas paniquer. J'en ai assez à faire là... »

- Le fait de ne pas faire du cas par cas constitue également un irritant de taille;

« Ben, premièrement quand, moi, c'est arrivé toute cette histoire là, j'aurais aimé ça qu'ils prennent le temps de prendre cas par cas, du tout début là, pis qu'ils jugent pas quelqu'un qu'ils connaissent pas. T'sais, on est tous des numéros de toute façon là-bas là. (...) Avant d'envoyer des lettres comme ça pis d'accuser quelqu'un, t'sais, ils le voient bien dans les rapports des enfants à chaque année que le montant de l'argent descendait. Ils ne m'ont jamais appelé pis me dire 'Hey!'. »

Il ressort de ces témoignages qu'une rencontre ou, à tout le moins, un appel téléphonique de l'agent d'aide à la représentation privée ou de l'agent vérificateur est vivement souhaitée et serait de nature à prévenir des situations problématiques.

D'une part, de telles rencontres permettraient de mieux expliquer les rôles et les responsabilités du représentant légal ou du membre d'un conseil de tutelle. D'autre part, le personnel pourrait soutenir adéquatement les personnes aux prises avec des difficultés, en connaissant et en respectant mieux la particularité de chacune.

« Oui pis les lettres là, j'ai pas ben aimé les lettres non plus. (...) Oui il y a pas de contact personnel, euh t'sais, tout s'est tout fait par lettre, pis c'est des lettres comment... moi je trouve...(...) Oui pis que avec plus de

compassion aussi. (...) T'sais, avez-vous un problème quelque part, peut-être qu'on peut trouver une solution ou peut-être je peux vous référer à quelqu'un, mais non, c'est strictement papier là. »

6 BESOINS D'INFORMATION ET DE SOUTIEN

6.1 INTRODUCTION

Ce sixième chapitre synthétise les besoins d'information et de soutien que les tuteurs, les curateurs et les membres de conseils de tutelle ont exprimés.

Cette synthèse se base sur :

- les éléments présentés dans les chapitres précédents;
- les moyens privilégiés par les répondants parmi les différents outils de communication proposés à la fin des entretiens (voir la liste en annexe).

Les besoins d'information et de soutien sont présentés en fonction des deux grandes périodes dans le rôle de représentation, soit avant et après l'ouverture du régime de protection.

6.2 BESOINS AU MOMENT DE L'OUVERTURE DU RÉGIME DE PROTECTION

6.2.1 DEMANDES EFFECTUÉES

Le tableau suivant présente, par thèmes, les besoins d'information et de soutien au moment de l'ouverture du régime de protection que les participants aux récits de vie ont indiqués.

Tableau 6.A - Besoin d'information et de soutien avant l'ouverture du régime de protection

| Thèmes indiqués par les répondants | Besoins indiqués par les répondants | Avantages selon les répondants |
|---------------------------------------|---|--|
| Mesures de rechange | <ul style="list-style-type: none"> • Informer le public de l'intérêt du mandat donné en prévision de l'incapacité • Mieux connaître les régimes de protection et les mesures de rechange à l'ouverture d'un régime | <ul style="list-style-type: none"> • Diminuer le nombre d'ouvertures de régimes de protection • Meilleure évaluation du besoin de protection. • Réduire les délais d'ouverture dans les cas plus urgents |
| Procédures d'ouverture | <ul style="list-style-type: none"> • Faire mieux connaître et comprendre les procédures d'ouverture d'un régime de protection | <ul style="list-style-type: none"> • Permettre à certains de réduire les coûts d'ouverture du régime de protection |
| Partenaires du Curateur public | <ul style="list-style-type: none"> • Assurer un meilleur accès aux professionnels impliqués dans la rédaction du rapport psychosocial • Informer en priorité les professionnels de la loi du besoin d'information de leurs clients et des solutions de rechange au régime de protection • Informer les travailleurs sociaux, les médecins, les associations spécialisées, les CRDI, les propriétaires de lieux d'hébergement sur les mesures de protection | <ul style="list-style-type: none"> • Éviter que certains représentants légaux subissent des délais ou paient des coûts supplémentaires • Offrir la mesure de protection la mieux adaptée à la situation • Améliorer la connaissance de ces professionnels en matière de protection • Diminuer le risque d'abus envers les personnes incapables |

Tableau 6.A - Besoin d'information et de soutien avant l'ouverture du régime de protection (suite)

| Thèmes indiqués par les répondants | Besoins indiqués par les répondants | Avantages selon les répondants |
|--|---|--|
| Information sur le rôle et les tâches à accomplir | <ul style="list-style-type: none"> • Obtenir davantage d'information sur les fonctions de représentant légal et de membre d'un conseil de tutelle • Recevoir l'information avant la nomination du représentant légal et des membres de conseils de tutelle • Diminuer le nombre d'invités à l'assemblée des proches | <ul style="list-style-type: none"> • Meilleure connaissance et compréhension du rôle et des tâches de chacun • Mieux comprendre la portée du rôle avant de l'accepter |
| Assemblée des proches | <ul style="list-style-type: none"> • Mieux choisir et, dans certains cas, diminuer le nombre requis de membres du conseil de tutelle | <ul style="list-style-type: none"> • Libérer les membres de la famille qui n'ont pas la santé ou les moyens financiers suffisants de l'obligation de participer à cette assemblée |
| Conseil de tutelle | <ul style="list-style-type: none"> • Dans les cas de conflits familiaux apparents dès l'ouverture du régime, rechercher une autre personne pour participer au conseil de tutelle • Clarifier le rôle du conseil de tutelle par rapport à celui du Curateur public • Favoriser l'innovation, la recherche et l'accès à des outils didactiques | <ul style="list-style-type: none"> • Assurer plus rapidement la création du conseil de tutelle • Tenir plus facilement des réunions avec tous les membres du conseil de tutelle • Faciliter le fonctionnement du conseil de tutelle |
| Outils d'apprentissage | | <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer les interventions auprès d'un représentant légal récalcitrant • Mieux seconder le représentant légal lorsqu'il doit informer la personne inapte de l'ouverture d'un régime de protection |

6.3 BESOINS APRÈS L'OUVERTURE DU RÉGIME DE PROTECTION

6.3.1 DEMANDES GLOBALES

Après l'ouverture du régime de protection, les tuteurs, les curateurs et les membres de conseils de tutelle souhaitent :

- la reconnaissance et la valorisation de leur rôle, afin d'asseoir leur crédibilité;
- la responsabilisation du conseil de tutelle. Cela implique, en amont, une meilleure information sur son rôle, une plus grande circulation de l'information entre le représentant légal et les membres du conseil de tutelle ainsi qu'une intervention rapide du Curateur public lorsqu'un de ceux-ci perçoit une situation d'abus;
- une médiation familiale possible en cas de conflit entre le représentant légal et les membres du conseil de tutelle;
- la vulgarisation et la simplification du guide et des formulaires;
- des sessions d'information et des ateliers sur divers thèmes (inventaire, sûreté, placements présumés sûrs, rapport annuel, etc.), modulés selon les besoins du représentant légal.

6.3.2 DEMANDES SPÉCIFIQUES

Le tableau suivant présente d'autres demandes que les participants aux récits de vie ont indiquées, lesquelles sont plus spécifiquement liées à la protection de la personne, à la gestion de ses biens, aux relations avec le Curateur public et aux actions concertées avec ses partenaires.

Tableau 6.B - Besoins d'information et de soutien après l'ouverture du régime de protection

| Demandes spécifiques | |
|----------------------------------|--|
| Protection de la personne | <ul style="list-style-type: none"> • Encourager le Curateur public à démontrer son intérêt envers le bien-être de la personne inapte en lui rendant visite, si désiré • Rendre la réévaluation du régime facultative dans les cas où aucune amélioration de l'état de la personne n'est prévisible • Créer un outil d'aide à la prise de décision pour le consentement à des soins • Accorder du soutien lorsqu'il faut hospitaliser une personne qui refuse de recevoir des soins, alors qu'elle constitue une menace pour sa famille ou pour elle-même • Donner de l'information sur les droits des personnes inaptes |
| Gestion des biens | <ul style="list-style-type: none"> • Clarifier les règles permettant de déterminer les dépenses admissibles et les dépenses remboursables • Clarifier les documents et les factures justifiant l'inventaire et le rapport annuel • Proposer des outils pour évaluer certains biens (l'automobile, entre autres) • Faire connaître les règles à suivre pour l'admissibilité de la personne aux avantages sociaux et aux programmes gouvernementaux • Faire connaître les règles de comptabilité en ce qui concerne la maison de la personne protégée, la tenue de la comptabilité d'un couple, l'état des frais funéraires et la séparation des avoirs • Établir des procédures pour connaître et faire rapidement les changements de tous les comptes bancaires d'une personne représentée |

Relations avec le Curateur public

Les répondants souhaitent :

- une plus grande ouverture d'esprit et l'absence de préjugés (une attitude d'autant plus demandée dans le traitement des retards)
- plus d'empathie et une attitude empreinte d'entraide envers les tuteurs
- plus de stabilité et une meilleure disponibilité des responsables de dossiers ainsi que la possibilité de les rencontrer, soit à leur bureau, soit au domicile du tuteur ou d'un membre du conseil de tutelle
- l'accès à des ressources spécialisées (comptables, notaires et spécialistes en investissements)

Actions concertées avec les partenaires

Les répondants désirent :

- l'amélioration de l'offre, du prix et de la stabilité des lieux d'hébergement pour les personnes inaptes
- la connaissance et l'accès à des programmes stables et inclusifs destinés aux aidants et aux personnes inaptes
- des ententes entre les ministères et organismes de services publics pour que les informations qui les concernent tous puissent leur être transmises rapidement (changements d'adresse et de comptes bancaires)
- des ententes entre les institutions financières et les ministères pour qu'ils puissent envoyer directement les documents nécessaires au Curateur public (dans les cas de prolongation ou de maintien de la sûreté, de confirmation des placements ou de transferts gouvernementaux)
- du soutien financier aux aidants
- de meilleurs salaires pour les personnes inaptes qui travaillent dans des ateliers

6.4 MOYENS DE COMMUNICATION PRIVILÉGIÉS

Lorsqu'un participant au récit de vie avait terminé son témoignage, l'intervieweur lui proposait une liste de différents outils de communication. Le participant devait choisir les trois qui lui paraissaient les plus utiles. Après compilation des résultats, voici ce qui en ressort.

Le téléphone est encore le moyen que les participants aux entrevues individuelles apprécient le plus pour communiquer avec le Curateur public. Toutefois, ils considèrent d'autres moyens intéressants, dont les consultations téléphoniques avec des experts et les sessions d'information ou les ateliers qu'offre le Curateur public.

Ce sont plus spécifiquement les tuteurs ou curateurs au majeur qui seraient particulièrement intéressés par une consultation téléphonique avec des experts. Les tuteurs légaux et datifs, quant à eux, semblent beaucoup moins enclins à choisir cette option.

Quant aux sessions d'information, ceux qui assument leur rôle depuis moins d'un an et ceux qui ont au moins une scolarité de niveau collégial sont plus susceptibles d'opter pour cette formule que les autres. Les tuteurs légaux et datifs y sont moins intéressés.

Fait à noter, les participants ont mentionné qu'ils aimeraient pouvoir bénéficier de rencontres individuelles et « en personne ». Ce moyen a souvent été mentionné, et ce, même s'il n'était pas dans la liste proposée.

Parmi ceux qui sont en faveur d'un premier appel téléphonique au moment de l'accueil et d'un appel de suivi plus tard, certains considèrent que le responsable du dossier devrait appeler son client avant même que celui-ci ne reçoive les documents d'information. Ainsi, le tuteur ou le curateur ne se « sentirait pas abandonné à lui-même », disent-ils. Certains ont expliqué que l'appel téléphonique lors de l'accueil permettrait aussi de joindre ceux qui sont trop gênés pour demander de l'aide ou encore, ceux qui ont trop peur d'être jugés pour communiquer avec le responsable du dossier. Il y aurait donc lieu de bien connaître le profil des personnes visées et d'adopter une approche efficace auprès des plus réticents, si le Curateur public privilégiait un tel moyen. Cependant, si ce type de communication est essentiel aux yeux de certains participants, d'autres le perçoivent comme abusif et inutile.

La vidéo (DVD) est aussi perçue comme un moyen de communication intéressant, notamment pour informer du rôle et des responsabilités de chacun. Elle serait d'autant plus appréciée si elle permettait de sélectionner des thèmes selon les besoins du moment et selon le type de patrimoine administré.

Plusieurs comptent sur le site Web du Curateur public pour obtenir de l'information. Le fait qu'il offre davantage que la simple reproduction des

documents imprimés est apprécié. La promotion du site est d'ailleurs fortement recommandée.

Les options permettant de mieux structurer l'information, tels un index ou une section de questions et réponses, sont estimées intéressantes, bien qu'elles ne soulèvent pas l'enthousiasme. Il en va de même des bulletins d'information, perçus comme un outil complémentaire.

7 CONCLUSION

Soucieux de mieux soutenir les proches qui ont la charge d'une personne inapte ou qui administrent le patrimoine d'un mineur, le Curateur public a souhaité mieux les connaître et mieux comprendre leurs besoins et leurs attentes. Beaucoup d'études peuvent nous renseigner sur ce que vivent les proches aidants. Cependant, il ne semble pas exister au Québec de recherches sociologiques ayant approfondi le thème de la représentation légale d'un proche inapte.

Pour tenir compte de la spécificité de sa mission, le Curateur public a donc entrepris cette vaste étude comportant un volet quantitatif (les sondages téléphoniques) et un volet qualitatif (les entrevues de récits de vie). Le taux de participation relativement élevé de tuteurs et de curateurs, tant aux entrevues téléphoniques qu'aux rencontres individuelles, démontre bien l'intérêt qu'ils avaient à partager leur expérience pour améliorer les services. De plus, il y a eu peu d'abandon lors des sondages téléphoniques et les participants aux entretiens en personne ont été généreux dans leurs commentaires.

Ainsi, l'analyse détaillée des résultats de cette étude permettra au Curateur public d'adapter ses services pour mieux soutenir les représentants privés dans leur rôle, souvent très exigeant. Elle a permis de confirmer des perceptions et de mesurer certains faits qui n'avaient pu l'être jusqu'à présent, mais elle a aussi fait apparaître plusieurs particularités, lesquelles ont été mentionnées dans les chapitres précédents.

Les tuteurs ou curateurs au majeur

Un profil plus complet des majeurs inaptes représentés par un proche a pu être dressé, notamment grâce à la connaissance de la principale cause de l'inaptitude. Les caractéristiques sociodémographiques des proches qui sont tuteurs ou curateurs au majeur ont aussi été établies. Les liens de parenté entre un majeur inapte et son représentant légal sont maintenant plus clairs et font ressortir le rôle déterminant des frères et des sœurs à ce titre.

Au-delà des obligations légales relatives à la production d'un inventaire initial et d'un rapport d'administration annuel, la charge de travail du représentant privé d'un majeur inapte est parfois éprouvante, en particulier lorsqu'il habite avec la personne dont il est responsable. La fonction d'aidant naturel lui laisse parfois peu de répit. Le soutien des services sociaux ou de professionnels, bien que satisfaisant dans son ensemble, n'est pas toujours facile à obtenir.

La grande majorité des répondants sont satisfaits de l'offre de service du Curateur public. Cependant, que le représentant légal privé soit un parent, un proche ou un ami, qu'il soit peu ou très scolarisé, qu'il habite ou non avec la personne inapte, on note une grande diversité de situations et de besoins.

Certains représentants légaux ont davantage besoin d'information et de soutien de la part du Curateur public, surtout au début de leur mandat, pour être en mesure d'accepter leur rôle en toute connaissance de cause. De plus, l'information doit être adaptée à l'étape de la démarche où ils sont rendus et modulée selon les types de représentations légales.

Les tuteurs au mineur

L'étude a aussi permis d'obtenir une image plus juste des tuteurs légaux et des tuteurs datifs, ce qui n'est pas possible avec les systèmes informatiques du Curateur public. Là encore, le profil des représentants n'est pas homogène. Tandis que certains accomplissent leur mandat sans trop de heurts, d'autres font face à des situations familiales pénibles liées au décès d'un des parents, ou même des deux. C'est alors tout le travail de deuil qui est en cause, tant pour les enfants mineurs que pour les tuteurs. Cette situation, parfois accompagnée d'une diminution de revenus, rend la fonction du tuteur légal ou datif difficile à accomplir et les obligations qui lui incombent sont ainsi perçues comme une intrusion de l'État dans la vie familiale.

Cela se traduit par le souhait que le Curateur public puisse traiter chaque cas individuellement et prendre en considération l'ensemble des événements que vivent les représentants légaux, qu'ils représentent un majeur inapte ou qu'ils administrent le patrimoine d'un mineur.

8 BIBLIOGRAPHIE

Age Concern England. Policy Unit, *'Doing the Right Thing': The information and support needs of receivers and attorneys*, Norbury, R.-U. : Age Concern England, 2008.

Arksey, Hillary, Anne Corden, Caroline Glendinning et Michael Hirst. *Minding the Money: Carers and the Management of Financial Assets in Later Life Report of a Scoping Study*, Heslington, R.-U. : Social Policy Research Unit, 2006.

Beach, Scott R. et al. 'Risk Factors for Potentially Harmful Informal Caregiver Behavior', *Journal of the American Geriatrics Society*, 53 (2005), p. 255-261.

Bertaux, Daniel. *Le récit de vie*, 2^e éd., Paris : Armand Colin, 2005.

Braithwaite, Valerie. 'Caregiving Burden: Making the Concept Scientifically Useful and Policy Relevant', *Research on Aging*, 14:1 (1992), p. 3-27.

Cabatoff, Kenneth. 'The Long March From Evaluation to Accreditation: Québec's New "Government Management Framework"', *Revue canadienne d'évaluation de programme*, 16:S (2001), p. 73-88.

Canada. Statistique Canada, *Enquête sur la dynamique du travail et du revenu (EDTR)*, Ottawa : Statistique Canada, 2009.

Carette, Jean et Louis Plamondon (sous la direction de). *Vieillir sans violence*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 1990.

Carpentier, Normand et Deena White. « Le soutien social : mise à jour et raffermissement d'un concept », dans *Problèmes sociaux. Tome I. Théories et méthodologies*, sous la direction de Henri Dorvil et Robert Mayer. Québec : Presses de l'Université du Québec, 2001, p. 277-304.

Carpentier, Normand et Deena White. 'Cohesion of the Primary Social Network and Sustained Service use before the First Psychiatric Hospitalization', *Journal of Behavioral Health Services and Research*, 29:4 (2002), p. 404-418.

Carpentier, Normand et Francine Ducharme. « Les approches prédictive et explicative dans l'étude de l'utilisation des services : l'exemple de la gérontologie sociale », *Ruptures, revue transdisciplinaire en santé*, 9:2 (2003), p. 112-126.

Carpentier, Normand et Francine Ducharme. 'Care-giver network transformations: the need for an integrated perspective', *Ageing and Society*, 23:4 (2003), p. 507-525.

Carrière, Yves, Janice Keefe et Jacques Légaré. *Projection de la disponibilité future du réseau de soutien informel des personnes âgées et évaluation de son incidence sur les services de maintien à domicile*, Ottawa : Statistique Canada, 2008.

Chappell, Neena L. et Carren Dujela. 'Caregiving: Predicting At-Risk Status', *Revue canadienne du vieillissement*, 27:2 (2008), p. 169-179.

Connell, Cathleen M. et al. 'The costs of caring: Impact of dementia on family caregivers', *Journal of Geriatric Psychiatric and Neurology*, 14:4 (2001), p. 179-87.

Corbin, Juliet et Anselm C. Strauss. *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*, 3^e éd., Los Angeles : Sage Publications, 2008.

Coudin, Geneviève. « Les familles de malades atteints de maladie d'Alzheimer et leur réticence par rapport à l'aide professionnelle », *Sciences Sociales et Santé*, 23:3 (2005), p. 95-104.

Cranswick, Kelly et Derrick Thomas. « Les soins aux aînés et la complexité des réseaux sociaux », *Tendances sociales canadiennes*, 77 (2005), p. 11-17.

Daoust-Boisvert, Amélie. « Mourir à la maison a un coût : Les familles doivent composer avec un fardeau financier de 5000 \$ en moyenne, soutient une étude canadienne », *Le Devoir* (11/2/2010), p. A1.

Demers, Andrée et al. « L'aide apportée par des tiers et les réactions des aidantes naturelles à la prise en charge de personnes âgées en perte d'autonomie », *Santé mentale au Québec*, 17:2 (1992), p. 205-225.

Deschênes, Jean-Claude et Sylvie Gagnon. *La mission du Curateur public du Québec, ses fondements, sa portée, ses conditions de réussite. Rapport remis à monsieur Pierre Gabrièle, Curateur public du Québec*, Montréal : Curateur public du Québec, 1998.

Dion-Viens, Daphnée. « Abus financiers envers les personnes âgées : des millions partis en fumée », *Le Soleil* (Québec) (16/6/2008).

Dorvil, Henri et Robert Mayer (sous la direction de). *Problèmes sociaux. Tome 1 Théories et Méthodologies*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 2001.

Ducharme, Francine, Mario Paquet, Bilkis Vissandjee, Normand Carpentier et Denise Trudeau. *Attentes et solutions des aidants familiaux et des intervenants : pour une offre de services culturellement cohérents*, Montréal : Université de Montréal, 2007.

Ducharme, Francine. *Famille et soins aux personnes âgées : enjeux, défis et stratégies*, Montréal : Beauchemin, 2006.

Ducharme, Francine. *Soutenir les proches-aidants de personnes âgées : Projet de loi n° 6 Loi instituant le Fonds de soutien aux proches-aidants des aînés : Mémoire présenté à la Commission des affaires sociales*, Montréal : Chaire Desjardins en soins infirmiers à la personne âgée et à la famille, 2009.

Dunbrack, Janet. *Les besoins d'information des aidants naturels qui apportent soutien à un proche gravement malade : Rapport de synthèse*, Ottawa : Santé Canada, 2005.

Duxbury, Linda, Christopher K. Higgins et Bonnie Schroeder. *Balancing Paid Work and Caregiving Responsibilities: A Closer Look at Family Caregivers in Canada*, Ottawa : VON Canada National Office, 2009.

Environics Research Group. *Sensibilisation et perceptions des Canadiens et Canadiennes à l'égard des mauvais traitements envers les aînés*, Toronto : Environics Research Group, 2008.

Erasmus, Alet et Suné Donoghue. 'Consumer satisfaction - An unattainable ideal? ', *Journal of Family Ecology and Consumer Science*, 26:1 (1998), p. 35-42.

Fast, Janet E. et al. 'The Hidden Costs of Informal Elder Care', *Journal of Family and Economic Issues*, 20:3 (1999), p. 301-326.

Ferland, Francine. *Grands-parents aujourd'hui : plaisirs et pièges*, Montréal : Éditions de l'Hôpital Sainte-Justine, 2003.

Gaudreau, Valérie. « Soins palliatifs à domicile : Fardeau moyen de 5000 \$ pour les familles », *Le Soleil* (Québec) (11/2/2010), p. 27.

Gaymu, Joëlle et al. « Qui prendra en charge les Européens âgés dépendants en 2030? », *Population*, 62:4 (2007), p. 789-822.

Gaymu, Joëlle. « Comment les personnes dépendantes seront-elles entourées en 2030? Projections européennes », *Population & Sociétés*, 444 (2008), p. 1-4.

Goodman, R. Irwin. 'The Selection of Communication Channels by the Elderly to Obtain Information', *Educational Gerontology*, 18:7 (1992), p. 701-14.

Groupe Investors. *De nouvelles responsabilités pour les baby-boomers*, Winnipeg : Groupe Investors, 2009.

Groupe Investors. *Les baby-boomers pris en sandwich entre les besoins de leurs enfants et de leurs parents et leurs propres besoins, révèle un sondage du Groupe Investors*, Winnipeg : Groupe Investors, 2010.

Guberman, Nancy, Jean-Pierre Lavoie et Éric Gagnon. *Valeurs et normes de la solidarité familiale : statu quo, évolution, mutation?*, Montréal : Centre de santé et de services sociaux Cavendish, 2005.

Hilt, Michael L. et Jeremy H. Lipschultz. 'Elderly Americans and the Internet: E-Mail, TV News, Information and Entertainment Websites', *Educational Gerontology*, 30:1 (2004), p. 57-72.

Keown, Leslie-Anne. *Rapport de l'Enquête sociale générale de 2008 : Les réseaux sociaux aident les Canadiens à faire face au changement*, Ottawa : Statistique Canada, 2009.

Lauderdale, Sean A., James A. D'Andrea et David W. Coon. 'Male Caregivers: Challenges and Opportunities', dans *Innovative Interventions to Reduce Dementia Caregiver Distress: A Clinical Guide*, sous la direction de David W. Coon et al. New York : Springer, 2003, p. 243-266.

Le Borgne-Uguen, Françoise. « Tutelle familiale et tutelle d'État : différents modes de soutien des proches », *Informations sociales*, 2:138 (2007), p. 82-95.

Lefrançois, Richard. *Stratégies de recherche en sciences sociales. Applications à la gérontologie*, Montréal : Presses de l'Université de Montréal, 1992.

Léger Marketing. *Étude de la qualité de la prestation des services et la satisfaction des représentants légaux à l'égard du service d'information et d'assistance du Curateur public*, Montréal : Léger Marketing, 2007.

Lendrevie, Jacques, Julien Lévy et Denis Lindon. *Mercator : Théories et nouvelles pratiques du marketing*, 7^e éd., Paris : Dalloz, 2003.

Lévesque, Louise et al. 'Community services and caregivers of a demented relative: users and those perceiving a barrier to their use', *Revue canadienne du vieillissement*, 19:2 (2000), p. 186-209.

Lewins, Ann et Christina Silver. *Using Software in Qualitative Research: A Step-by-Step Guide*, Londres : Sage, 2007.

Marier, Denyse. *Les facteurs prédictifs du désistement de l'aidant de son rôle d'assistance*, Sherbrooke : Université de Sherbrooke, 1997.

Mechakra-Tahiri, Samia et al. 'Social relationships and depression among people 65 years and over living in rural and urban areas of Quebec', *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 24:11 (2009), p. 126-136.

Mo, Long et Jacques Légaré. *Les Premiers Baby-Boomers Québécois Font-ils une Meilleure Préparation Financière à la Retraite que leurs Parents? Revenu, Patrimoine, Protection en Matière de Pensions et Facteurs Démographiques*, Hamilton : McMaster University, 2005.

Monahan, Deborah J. 'Informal Caregivers of Institutionalized Dementia Residents: Predictors of Burden', *Journal of Gerontological Social Work*, 23:3-4 (1995), p. 65-82.

Mucchielli, Roger. *Le questionnaire dans l'enquête psycho-sociale*, 10^e Édition, Éditions sociales de France, Paris, 144 pages, 1993.

Nolan, Mike, Gordon Grant et John Keady. 'Family Caregiving: A Temporal Perspective', dans *Understanding Family Care*, sous la direction de Mike Nolan et al. Buckingham, R-U : Open University Press, 1996, p. 107-132.

Nolan, Mike. 'Positive Aspects of Caring', dans *Chronic and Terminal Illness: New Perspectives on Caring and Carers*, sous la direction de Sheila Payne et Caroline Ellis-Hill. Oxford : Oxford University Press, 2001, p. 22-43.

Paillé, Pierre et Alex Mucchielli. *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, Paris : Armand Colin, 2003.

Payne, Sheila, et Caroline Ellis-Hill (sous la direction de). *Chronic and Terminal Illness: new perspectives on caring and careers*. Oxford : Oxford University Press, 2001.

Peacock, Shelley C. et Dorothy A. Forbes. 'Interventions for Caregivers of Persons with Dementia: A Systematic Review', *Canadian Journal of Nursing Research*, 35:4 (2003), p. 88-107.

Penning, Margaret J. 'Self-, Informal and Formal Care: Partnerships in Community-Based and Residential Long-Term Care Settings', *Revue canadienne du vieillissement*, 19 (2000), p. 75-100.

Pinquart, Martin et Silvia Sörensen. 'Differences Between Caregivers and Noncaregivers in Psychological Health: A Meta Analysis', *Psychology and Aging*, 18:2 (2003), p. 250-267.

Plamondon, Louis, Sylvie Lauzon et Charles-Henri Rapin. *Évaluation de danger de personnes âgées vivant à domicile : différenciation hommes femmes des victimes âgées*, Québec : Université de Montréal, 2006.

PricewaterhouseCoopers. Public Sector Research Centre. *The road ahead for public service delivery: Delivering on the customer promise*, Londres : PricewaterhouseCoopers, 2007.

Productions 4 Temps. *La prévention de la fraude et de l'exploitation financière chez les aînés*, Québec : Productions 4 Temps, 2007.

Pyper, Wendy. « Concilier la carrière et les soins », *L'emploi et le revenu en perspective*, 7:11 (2006), p. 5-16.

Québec. Conseil de la famille et de l'enfance. *Le Rapport annuel 2004-2005 sur la situation et les besoins des familles et des enfants : 5 bilans et perspectives*, Québec : Conseil de la famille et de l'enfance, 2005.

Québec. Conseil des aînés. *La réalité des aînés québécois*, Québec : Conseil des aînés, 1997.

Québec. Conseil des aînés. *La réalité des aînés québécois*, 3^e éd., Québec : Publications du Québec, 2007.

Québec. Conseil des aînés. *Pour un équilibre vital : des responsabilités équitables. Avis sur l'état de situation des proches aidants auprès des personnes âgées en perte d'autonomie*, Québec : Conseil des aînés, 2008.

Québec. Ministère de la Santé et des Services sociaux. *Chez soi : le premier choix : La politique de soutien à domicile*, Québec : Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2003.

Québec. Ministère de la Santé et des Services sociaux. *Un défi de solidarité : les services aux aînés en perte d'autonomie : Plan d'action 2005-2010*, Québec : Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2005.

Québec. Vérificateur général du Québec. « Rapport spécial du Vérificateur général à l'Assemblée nationale portant sur le Curateur public du Québec – Mai 1998 », dans *Rapport pour l'année 1997-1998*, sous la direction de Québec. Vérificateur général du Québec. Québec : Vérificateur général, 1998, p. 155-219.

Québec. *Dépôt du projet de loi instituant le Fonds de soutien aux personnes aidantes : Le gouvernement du Québec et la famille Chagnon investiront 200 millions de dollars afin de soutenir les proches aidants*, Québec : Gouvernement du Québec, 2008.

Richards, Lyn. *Teach-yourself NVivo 7: the introductory tutorials*, s.l.: s.n., 2006.

Richards, Lyn. *Handling Qualitative Data: A Practical Guide*, 2^e éd., Londres : Sage, 2009.

Ringuet, Jean-Noël. *Protéger le proche aidant : une question d'éthique et de politique*, Chicoutimi : Groupe d'éthique appliquée du Cégep de Chicoutimi, 2006.

Sanséau, Pierre-Yves. « Les récits de vie comme stratégie d'accès au réel en sciences de gestion : pertinence, positionnement et perspectives d'analyse », *Recherches qualitatives*, 25:2 (2005), p. 33-57.

Setterlund, Deborah et al. 'Understanding financial elder abuse in families: the potential of routine activities theory', *Ageing and Society*, 27 (2007), p. 599-614.

Squillaci-Lanners, Myriam et Romain Lanners. « Éducation et soutien à la parentalité – Les attentes des parents ayant un enfant handicapé », *Revue internationale de l'éducation familiale*, 23 (2008), p. 15-38.

Stobert, Susan et Kelly Cranswick. « Prendre soin des personnes âgées : Qui fait quoi et pour qui? », *Tendances sociales canadiennes*, 74 (2004), p. 2-7.

Tilse, Cheryl et al. 'Minding the money: a growing responsibility for informal carers', *Ageing and Society*, 25:2 (2005), p. 215-227.

Tilse, Cheryl et al. 'Managing the Financial Assets of Older People: Balancing Independence and Protection', *British Journal of Social Work*, 37:3 (2007), p. 565-572.

Tilse, Cheryl et al. 'The New Caring: Financial Asset Management and Older People', *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1114 (2007), p. 355-361.

Union Nationale des Associations Familiales. « Aide familiale et personne en perte d'autonomie » dans *le Calvados : éléments de réflexion et résultats*, Caen : UNAF, 2007.

Viitanen, Tarja K. *Informal and Formal Care in Europe*, Bonn : Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit (Institute for the Study of Labor), 2007.

ANNEXE

COMPLÉMENT D'INFORMATION

Complément d'information

Temps requis pour produire le rapport annuel d'administration (4.6.3)

Nous avons cherché à connaître les variables qui peuvent influencer statistiquement le temps requis pour produire un rapport annuel. L'âge, le sexe, le revenu, le milieu, rural ou urbain, et l'ancienneté du dossier n'ont pas de rapport probable avec le temps qui y est consacré.

Cependant, comme le montre le tableau suivant, il y a probablement une relation entre la « valeur du patrimoine » et le « temps consacré à la rédaction du rapport annuel ».

En statistiques, le calcul du khi carré permet d'abord de savoir s'il y a ou non un lien entre deux variables. La convention veut que lorsque la probabilité du khi carré soit plus petite que 0,05, l'on considère que les deux variables sont liées. Après calculs, voici les probabilités des khis carrés obtenues :

- Tuteurs ou curateurs au majeur : 0,03
- Tuteurs légaux : 0,21
- Tuteurs datifs : 0,02

On constate donc qu'il y a un lien entre la variable « Temps de rédaction » et la variable « Valeur du patrimoine » pour les tuteurs ou les curateurs au majeur ainsi que pour les tuteurs datifs.

Quelle est la force de ce lien?

Une fois l'existence d'un lien démontrée, il faut regarder sa force. Le calcul du V de Cramer permet de la connaître. Le résultat du V de Cramer se situe toujours entre 0 et 1, et plus on se rapproche de 1, plus la force est grande. Dans le cas présent, cette force est semblable pour les deux sous-populations qui démontrent l'existence d'un lien entre les deux variables (0,23; 0,27).

Cette fois, en examinant les pourcentages concernant ces deux sous-populations, que peut-on aussi retenir?

Dans le cas des tuteurs ou des curateurs au majeur, lorsque la valeur du patrimoine dépasse 100 000 \$, le représentant légal consacre plus de temps à son rapport annuel.

Chez les tuteurs datifs, ceux qui estiment prendre plus de temps pour produire leur rapport annuel gèrent un patrimoine de plus de 35 000 \$.

Tableau 4.H - Temps consacré pour produire le rapport annuel selon la valeur du patrimoine*

Tuteurs ou curateurs au majeur (n = 168)**

| Valeur du khi carré | Probabilité du khi carré | V de Cramer | Temps de rédaction | Valeur du patrimoine * | | | |
|---------------------|--------------------------|-------------|--------------------|------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|
| | | | | Moins de 2 000 \$ | 2 000 \$ à 9 999 \$ | 10 000 \$ à 99 999 \$ | 100 000 \$ ou plus |
| 8,744 | 0,0329 | 0,2281 | 0 à 3 heures | 69 % | 71 % | 71 % | 41 % |
| | | | 4 heures ou plus | 31 % | 29 % | 29 % | 59 % |

Tuteurs datifs (n = 143)**

| Valeur du khi carré | Probabilité du khi carré | V de Cramer | Temps de rédaction | Valeur du patrimoine * | | | |
|---------------------|--------------------------|-------------|--------------------|------------------------|------------------|-----------------------|--------------------|
| | | | | Moins de 0 \$ | 0 \$ à 34 999 \$ | 35 000 \$ à 99 999 \$ | 100 000 \$ ou plus |
| 0,465 | 0,0150 | 0,2705 | 0 à 3 heures | 100 % | 84 % | 76 % | 73 % |
| | | | 4 heures ou plus | 0 % | 16 % | 24 % | 27 % |

* La valeur du patrimoine a été regroupée en quatre catégories. Chacune d'elles contient environ 25 % des répondants; c'est pourquoi cela varie d'un régime de protection à un autre.

** Ensemble des répondants ayant produit le rapport annuel de 2008, excluant les NSP–Refus.