

Curateur public
du Québec

PLAN D'ACTION

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2018-2019

Mai 2018

ENSEMBLE  
*on agit pour une société
juste et équitable*

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

Message du curateur public	3
Introduction	4
Le Curateur public du Québec et ses secteurs d'activité	5
Les principales responsabilités du Curateur public	5
Le Curateur public en tant que gestionnaire d'organisme	6
Adoption et diffusion du plan d'action.....	6
Mise en œuvre du plan d'action	7
ANNEXE 1 : BILAN DES MESURES ENTREPRISES EN 2017-2018.....	8
Activités liées à la mission	8
Activités à titre de gestionnaire d'un organisme public	14
ANNEXE 2 : MESURES RETENUES POUR 2018-2019	19
Activités liées à la mission	19
Activités à titre de gestionnaire d'un organisme public	21

MESSAGE DU CURATEUR PUBLIC

J'ai le plaisir de vous présenter notre Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019. Le Curateur public se sent particulièrement concerné par la question de la participation sociale des personnes handicapées, les personnes inaptes répondant généralement à la définition de personne handicapée au sens des lois et politiques du Québec. Ces personnes comptent parmi les plus vulnérables de notre société.

D'ailleurs, les politiques adoptées et mises en œuvre par le Curateur public visent à accroître la participation sociale des personnes protégées et à favoriser l'exercice de leurs droits. Les mesures de protection doivent être les moins restrictives possible, respecter l'autonomie des personnes et encourager le développement et l'utilisation de leurs capacités. Le besoin de protection ne repose pas uniquement sur la vulnérabilité d'une personne, mais aussi sur les facteurs propres à son environnement et à son milieu de vie.

Ce plan d'action traduit les défis que nous devons relever dans les années à venir, en raison des besoins d'une population vieillissante. Il reflète l'importance accordée à la sensibilisation du public à l'inaptitude ainsi qu'au soutien des familles engagées dans la protection des personnes inaptes. À titre de dirigeant principal d'un organisme public, je suis sensible aux besoins des personnes handicapées qui sont à l'emploi du Curateur public et je favorise leur inclusion dans l'organisation. De plus, lorsque requis, nous offrons des mesures d'accommodement aux personnes handicapées qui souhaitent avoir accès à nos services ou à nos documents d'information, qu'il s'agisse de tuteurs, de curateurs ou de tout autre citoyen.

Notre plan d'action a été élaboré en concordance avec la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. C'est avec grand intérêt que nous prenons part à la mise en œuvre de cette politique gouvernementale d'envergure, et j'invite toute la population à y participer activement.

Le curateur public du Québec,

M^e Denis Marsolais

Introduction

La participation sociale des personnes handicapées est une préoccupation du gouvernement du Québec depuis plusieurs années. La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (ci-après nommée « la Loi ») et la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, qui en découle, témoignent de l'engagement gouvernemental à mettre en œuvre des actions concrètes pour que toute personne puisse participer pleinement à la vie scolaire, professionnelle et sociale.

Le Curateur public est particulièrement concerné par cet objectif, puisque sa mission touche principalement la protection des personnes inaptes, qui répondent généralement à la définition légale de personnes handicapées. De plus, à titre d'organisme public, il favorise l'inclusion et le développement des compétences des personnes handicapées qui font partie de son personnel.

Un plan d'action à l'égard des personnes handicapées est élaboré par le Curateur public depuis 2005¹. Le présent plan contient le bilan des actions menées par l'organisation entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018. Il établit aussi des engagements pour l'année 2018-2019. En outre, il intègre les redditions de comptes concernant :

- la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées;
- les biens et les services accessibles aux personnes handicapées²;
- la nomination d'un coordonnateur de services aux personnes handicapées dans chaque ministère et organisme public³;
- le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH);
- le respect de la cible du nombre de personnes handicapées à l'emploi de l'organisation, fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor dans le Plan d'embauche du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées.

Avec ce nouveau plan d'action, le Curateur public poursuit sa contribution aux efforts collectifs qui mèneront à la pleine participation des personnes handicapées à la société. D'ailleurs, les employés du Curateur public s'étant décrits comme des personnes handicapées ont été invités à donner des suggestions de mesures à inscrire au plan d'action qui pourraient faciliter leur inclusion dans l'organisation.

1. En vertu de l'art. 61.1 de la Loi.

2. Art. 61.3.

3. Art. 61.4.

Le Curateur public du Québec et ses secteurs d'activité

Le curateur public est une personne nommée par le gouvernement du Québec. M^e Denis Marsolais agit à ce titre depuis juin 2018. C'est aussi, dans les faits, un organisme public nommé le Curateur public du Québec (ci-après nommé « Curateur public »). Le Curateur public a pour mission de veiller à la protection des personnes inaptes et du patrimoine de mineurs. Il sensibilise la population à l'inaptitude et à l'importance d'agir avant même qu'elle ne survienne. Le Curateur public accompagne également les familles et les proches qui représentent une personne ou qui participent à un conseil de tutelle et il surveille l'administration des tutelles et des curatelles. Il agit lui-même comme curateur ou tuteur d'une manière personnalisée à l'endroit des personnes qu'il représente, lorsqu'aucun proche ne peut les représenter ou que ce n'est pas dans leur intérêt. Il s'assure que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée, le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie.

Pour remplir sa mission, le Curateur public compte sur environ 700 employés. Son siège social se trouve à Montréal, et ses quatre directions territoriales sont situées à Montréal, à Québec, à Saint-Jérôme et à Longueuil. Le Curateur public dispose aussi de plusieurs points de service à l'échelle du Québec, soit à Rouyn-Noranda, à Gatineau, à Trois-Rivières, à Rimouski, à Saguenay, à Sherbrooke et à Victoriaville.

Pour les besoins de ce plan d'action, les secteurs d'activité du Curateur public ont été divisés en deux catégories : les activités liées à sa mission et celles qu'il réalise à titre de gestionnaire d'un organisme gouvernemental. Ces mêmes catégories se trouvent dans les tableaux indiquant le bilan des actions 2017-2018 et les engagements pour l'année 2018-2019.

Les principales responsabilités du Curateur public

Une personne majeure est déclarée inapte par le tribunal lorsqu'elle est incapable de prendre soin d'elle-même ou de gérer ses biens et qu'elle a besoin d'être représentée dans l'exercice de ses droits civils. Une mesure de protection est alors ouverte pour elle, et un tuteur, un curateur ou un mandataire est nommé pour la représenter. Un proche de la personne peut prendre cette responsabilité. Un conseil de tutelle est aussi constitué lors de l'ouverture de la tutelle ou de la curatelle. Il est habituellement formé de trois proches de la personne inapte. Son rôle est d'assister et de surveiller le tuteur ou le curateur. Lorsque la représentation par un proche n'est pas possible, le Curateur public est nommé tuteur ou curateur.

Le Curateur public offre des services d'information, d'accompagnement et de soutien aux tuteurs et aux curateurs ainsi qu'aux membres des conseils de tutelle. Il surveille aussi leur administration. Au Québec, environ 9 500 majeurs inaptes sont représentés par un proche agissant à titre de tuteur ou de curateur. L'organisme offre également de l'information générale sur les mandats de protection. Environ 12 500 personnes sont représentées par un mandataire. Pour sa part, le Curateur public agit à titre de tuteur ou de curateur auprès d'environ 13 500 personnes inaptes. Par ailleurs, l'organisation dispose de certains pouvoirs d'intervention et d'enquête dans les situations de manquement ou d'abus envers les personnes inaptes. Il peut alors intervenir de sa propre initiative ou sur signalement.

Les principales causes de l'inaptitude sont la déficience intellectuelle, les maladies mentales, les maladies dégénératives et les traumatismes crâniens. Les personnes sous tutelle, sous curatelle ou ayant un mandat de protection homologué ont généralement, en raison de leur inaptitude, une incapacité significative et persistante qui les expose à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. Nombre d'entre elles sont donc des personnes handicapées au sens de la Loi.

Pour accomplir sa mission de protection, le Curateur public entretient des relations et des collaborations avec plusieurs partenaires. Les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux qui travaillent auprès des personnes inaptes sont ses collaborateurs privilégiés ainsi que ceux de plusieurs ministères et organismes publics. Il traite également avec des fournisseurs de biens et de services, publics et privés, au nom des personnes qu'il représente.

Le Curateur public en tant que gestionnaire d'organisme

Le Curateur public réalise aussi de nombreuses activités à titre de gestionnaire d'un organisme gouvernemental. Il s'agit d'activités administratives et de soutien, par exemple liées à la gestion des ressources humaines, l'achat de biens et de services ou l'accès du public à la documentation.

En tant qu'organisme public, le Curateur public est sensible aux besoins des personnes handicapées qui sont à son emploi. Il favorise leur inclusion et leur participation à l'accomplissement de sa mission, notamment par la mise en œuvre de mesures visant à encourager leur embauche et à favoriser leur maintien en emploi.

Adoption et diffusion du plan d'action

Le comité de direction du Curateur public a adopté le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019 en juillet 2018.

Ce plan d'action est disponible en format PDF sur le site Web du Curateur public (<http://www.curateur.gouv.qc.ca>) et a été diffusé sur les réseaux sociaux qu'il utilise. Il est aussi disponible en médias substituts sur demande.

Mise en œuvre du plan d'action

Un comité de suivi interne, composé de représentants de cinq directions du Curateur public, veille à la réalisation des mesures inscrites dans le plan d'action et participe à l'élaboration d'un nouveau plan.

De plus, la coordonnatrice de services aux personnes handicapées du Curateur public et répondante auprès de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) est responsable de la coordination et du suivi du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Pour toute question concernant ce plan, vous pouvez communiquer avec elle :

Camille Crevier

Direction de la planification, des politiques et de la recherche

Curateur public du Québec

600, boulevard René-Lévesque Ouest

Montréal (Québec) H3B 4W9

Par téléphone : 514 873-1823

Par courrier électronique : camille.crevier@curateur.gouv.qc.ca

ANNEXE 1 : BILAN DES MESURES ENTREPRISES EN 2017-2018

ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION

Obstacles	Objectifs	Mesures	Échéancier	Bilan 2017-2018
Méconnaissance de la population à l'égard de l'inaptitude	Sensibiliser la population aux besoins de protection découlant de l'inaptitude	Transmettre au grand public de l'information sur l'inaptitude et le système de protection juridique	En continu	<p>État de la mesure : en continu.</p> <p>Le Curateur public sensibilise la population aux besoins de protection découlant de l'inaptitude, notamment en faisant la promotion du mandat de protection. En octobre 2017, il lançait une toute nouvelle version simplifiée du guide et du mandat de protection. À la même période, il tenait sa campagne annuelle sur le mandat de protection. Cette activité phare est soutenue toute l'année par diverses publications sur les réseaux sociaux, le Web, divers dépliants et la participation à près de 75 événements publics. Les tournées du curateur public permettent également de renseigner la population sur les divers enjeux liés à l'inaptitude. Au cours de ses tournées dans les régions de Montréal, de la Montérégie, de l'Estrie et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, il a rencontré des personnes représentées, des représentants du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que la presse.</p> <p>En février 2018, le Curateur public tenait sa première campagne de marketing social, qui visait à valoriser l'engagement des proches envers les personnes inaptes. Elle s'est déroulée en février 2018.</p> <p>Le Curateur public diffuse également de l'information sur son rôle en matière de signalement ainsi que sur son pouvoir d'enquête en cas d'abus financier ou de maltraitance.</p>

Obstacles	Objectifs	Mesures	Échéancier	Bilan 2017-2018
Faible représentation des intérêts des personnes inaptes dans les débats publics	Mieux faire connaître les enjeux susceptibles d'avoir une influence sur les personnes inaptes	Participer à des commissions parlementaires ou à divers comités ministériels	En continu	<p>État de la mesure : en continu.</p> <p>Le Curateur public a inscrit trois actions au nouveau Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022. Il est aussi signataire, avec sept autres ministères et organismes, de l'entente-cadre nationale qui favorise la protection des personnes âgées du Québec.</p> <p>De plus, il a inscrit une action à la nouvelle Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021, les tuteurs et les curateurs étant majoritairement des femmes. Cette action vise à faciliter l'accomplissement de leurs responsabilités à l'égard des personnes inaptes, les proches étant généralement les mieux placés pour les représenter, en raison de leurs liens privilégiés.</p>
Difficultés, pour une personne handicapée dont la capacité juridique de contracter est estimée incertaine, d'ouvrir un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI)	Identifier des solutions permettant l'ouverture d'un REEI, sans avoir à ouvrir un régime de protection	Participer au groupe de travail sur les REEI avec l'OPHQ, le ministère de la Justice du Québec et le ministère des Finances du Québec	2018	<p>État de la mesure : en cours.</p> <p>Au début de 2015, le Curateur public s'est joint à d'autres ministères et organismes publics, afin de trouver des solutions pour que les personnes handicapées aient davantage accès au REEI. Par le passé, des démarches ont été faites auprès d'Emploi et Développement social Canada, pour prolonger la mesure temporaire permettant à un membre de la famille de devenir le titulaire du REEI au nom d'un adulte inapte non représenté. Cette année, le Curateur public a collaboré avec l'OPHQ pour faire valoir auprès de la sous-ministre de la Justice les problèmes liés à la fin de cette mesure temporaire, et une lettre conjointe lui a été transmise à ce sujet en novembre. Le budget fédéral 2018-2019, paru en février 2018, a annoncé un prolongement additionnel de cette mesure jusqu'en 2023.</p>

Obstacles	Objectifs	Mesures	Échéancier	Bilan 2017-2018
Méconnaissance de la famille et des proches des personnes déclarées inaptes du système de protection juridique	Sensibiliser les proches d'une personne inapte au rôle de soutien et d'accompagnement du Curateur public, au système de protection juridique des personnes inaptes et aux responsabilités des tuteurs, des curateurs et des membres des conseils de tutelle	Diffuser de l'information aux tuteurs et aux curateurs privés ainsi qu'aux membres des conseils de tutelle	En continu	<p>État de la mesure : en continu.</p> <p>Le Curateur public diffuse de l'information aux tuteurs et aux curateurs privés ainsi qu'aux membres des conseils de tutelle, notamment par l'entremise de trois outils de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le Relais</i> est un bulletin destiné aux tuteurs et aux curateurs d'un majeur ainsi qu'aux membres des conseils de tutelle. Il les informe des différents aspects de la protection d'une personne inapte et de l'administration de son patrimoine. Un numéro est paru en octobre 2017 et a été envoyé à plus de 16 000 destinataires et abonnés; - Deux guides sur la protection des majeurs inaptes sont disponibles en version papier et électronique. Une mise à jour a eu lieu en 2017 pour le <i>Guide à l'usage du curateur à un majeur et du conseil de tutelle</i> et en 2018 pour le <i>Guide à l'usage du tuteur à un majeur et du conseil de tutelle</i>.
Caractère privatif de droits des mesures de protection	S'assurer que les régimes de protection publics ouverts sont nécessaires et proportionnels aux besoins des personnes inaptes	Examiner la pertinence et la faisabilité d'une mesure québécoise de prise de décisions assistée	2019	<p>État de la mesure : en cours.</p> <p>L'objectif du projet est, dans un premier temps, de recevoir des commentaires et des recommandations sur la pertinence et la faisabilité d'une mesure québécoise de prise de décisions assistée ainsi que sur la forme du modèle qui pourrait éventuellement être expérimenté. En 2017-2018, une consultation auprès d'experts canadiens et étrangers sur le sujet a été réalisée. De plus, des recherches ont été effectuées sur les expériences européennes de prise de décisions assistée et ont été publiées dans un numéro du Bulletin de veille du Curateur public.</p>
Arrimage insuffisant des services du Curateur public à ceux de ses partenaires	Améliorer les connaissances des professionnels et des intervenants qui travaillent auprès des personnes inaptes sur les questions liées à l'inaptitude	Poursuivre la formation que le Curateur public offre aux personnes-ressources du réseau de la santé et des services sociaux	En continu	<p>État de la mesure : en continu.</p> <p>En 2017-2018, 137 personnes-ressources du réseau de la santé et des services sociaux ont reçu la formation initiale ou ont bénéficié d'une mise à jour de cette formation.</p> <p>Ces formations portent sur les rôles et les responsabilités du Curateur public et visent à former des agents multiplicateurs qui transmettent leur savoir aux intervenants concernés.</p>

Obstacles	Objectifs	Mesures	Échéancier	Bilan 2017-2018
Arrimage insuffisant des services du Curateur public à ceux de ses partenaires	Examiner les modes de collaboration possibles à établir avec les partenaires pertinents	Échanger avec l'OPHQ, en vue d'améliorer l'accompagnement et le soutien des personnes handicapées sous régime de protection et de leur famille	2017	État de la mesure : en cours. En janvier 2018, une lettre d'entente a été signée entre le Curateur public et l'OPHQ, dans le but d'établir des bases solides de collaboration entre les deux organisations et d'offrir un meilleur service à leur clientèle commune. Un comité de travail a été mis sur pied, afin de préciser les modalités de collaboration entre les deux organismes, et une première rencontre a eu lieu en mars 2018.
		Collaborer à l'élaboration d'une formation en médiation familiale propre aux régimes de protection	2018	État de la mesure : terminée. Une collaboration avec l'Association de médiation familiale du Québec a permis d'élaborer une formation en médiation propre aux régimes et aux mandats de protection. Trente médiateurs familiaux accrédités ont été formés au cours de l'année.
Pratiques administratives de ministères et d'organismes menant à l'ouverture de régimes de protection pour lesquels des solutions alternatives pourraient exister	Identifier les pratiques et les solutions alternatives	Documenter et proposer des solutions alternatives à l'ouverture de régimes de protection	2018	État de la mesure : terminée. Diverses mesures existent au Québec permettant de venir en aide, de diverses manières, à des personnes ayant des incapacités cognitives. La documentation de ces mesures vise à ce que certaines d'entre elles puissent être davantage considérées en tant que mesure de rechange à l'ouverture d'une tutelle ou d'une curatelle, lorsque la situation le permet. Plusieurs mesures ont été identifiées.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Échéancier	Bilan 2017-2018
<p>Incapacité des personnes inaptes à prendre soin d'elles-mêmes ou à administrer leurs biens</p>	<p>Veiller à la protection des personnes inaptes</p>	<p>Représenter les personnes sous tutelle ou curatelle publique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en veillant à leur bien-être, tout en préservant leur autonomie; • en assurant l'exercice de leurs droits civils; • en administrant leurs biens. 	<p>En continu</p>	<p>État de la mesure : en continu.</p> <p>Le Curateur public agit lui-même comme curateur ou tuteur de personnes inaptes à prendre soin d'elles-mêmes ou à administrer leurs biens, lorsqu'aucun proche ne peut les représenter ou que ce n'est pas dans leur intérêt. Cette représentation permet de veiller au bien-être de ces personnes, d'assurer l'exercice de leurs droits civils et d'administrer leurs biens.</p> <p>Le Curateur public veille au respect, voire au développement, de l'autonomie de chaque personne qu'il représente, en établissant un plan de représentation qui permet d'adapter les gestes à la situation de chaque personne. Il module les contacts auprès d'elle en fonction de ses besoins.</p> <p>Les principales sources de revenus de la personne sont protégées et un bilan d'ouverture est dressé dans la première année de la représentation. Il permet de récupérer tous les revenus auxquels la personne représentée a droit et de s'assurer de l'exactitude de l'ensemble des données concernant son patrimoine.</p> <p>À l'aide du plan de gestion du patrimoine, le Curateur public planifie et administre les actifs et les passifs du patrimoine de la personne qu'il représente. En fonction de son jugement et de son degré d'autonomie, le Curateur public paie les dépenses de la personne, lui verse des allocations personnelles, répond à ses besoins courants et rend compte de son administration.</p>

Obstacles	Objectifs	Mesures	Échéancier	Bilan 2017-2018
Incapacité des personnes inaptes à prendre soin d'elles-mêmes ou à administrer leurs biens	Veiller à la protection des personnes inaptes	Accompagner les tuteurs et les curateurs privés ainsi que les membres des conseils de tutelle dans l'exercice de leurs responsabilités, et effectuer une surveillance de leur gestion	En continu	<p>État de la mesure : en continu.</p> <p>Le Curateur public veille à la protection des personnes inaptes qui sont représentées par un proche, en accompagnant celui-ci et en surveillant sa gestion.</p> <p>Au cours de la première année du régime, le Curateur public fournit un soutien intensif aux tuteurs et aux curateurs privés ainsi qu'aux membres des conseils de tutelle. Par la suite, il personnalise ce soutien en fonction de leurs besoins, en établissant un plan de soutien et de surveillance. Le Curateur public effectue une surveillance de leur gestion, notamment concernant les documents qu'ils doivent fournir (ex. : inventaire du patrimoine, rapport annuel d'administration, réévaluation de l'inaptitude). S'il constate un abus ou des irrégularités, il peut intervenir à tout moment et exercer un pouvoir d'enquête.</p>
		Améliorer le traitement des manquements des tuteurs et des curateurs	2017	<p>État de la mesure : terminée.</p> <p>Ce projet visait à améliorer le traitement des manquements des tuteurs et des curateurs privés, l'objectif étant d'agir rapidement pour protéger les patrimoines des personnes représentées en cas de motifs raisonnables de croire à une appropriation sans droit. Des processus d'intervention ont été définis, des outils pour le personnel et les gestionnaires ont été conçus, et une formation a été offerte.</p>
		Réviser les méthodes de suivi et de contrôle des allocations pour dépenses personnelles des personnes représentées par le Curateur public	2018	<p>État de la mesure : terminée.</p> <p>À l'aide d'un plan de représentation, le Curateur public assure la planification et la gestion budgétaire de la personne qu'il représente, et lui verse, entre autres, des allocations personnelles. Ce projet a notamment permis de clarifier le niveau de surveillance financière à exercer sur ces allocations et de resserrer les contrôles de gestion, pour une meilleure prévention des abus.</p>

ACTIVITÉS À TITRE DE GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC

Obstacles	Objectifs	Mesures	Échéancier	Bilan 2017-2018
Amélioration perfectible de l'accessibilité des documents et des services offerts au public	Assurer le respect des obligations du Curateur public relatives à la Politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	Favoriser l'accessibilité des documents et pages Web du Curateur public	En continu	<p>État de la mesure : en continu.</p> <p>Une nouvelle version audio du mandat de protection est disponible sur le site Web du Curateur public depuis novembre 2017. Disponible en français et en anglais, sans frais, cet outil reprend le contenu du guide et du formulaire du mandat de protection, qui a récemment été simplifié.</p> <p>De plus, le site Web du Curateur public respecte généralement les standards d'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01), d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) et du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03) pour les ministères et les organismes publics. Seuls les rapports annuels de gestion de l'organisme ne sont pas conformes.</p>
		Rendre compte du nombre de plaintes et de mesures d'accommodement concernant l'accès des personnes handicapées aux documents et aux services offerts au public	Réalisé annuellement	<p>État de la mesure : réalisée annuellement.</p> <p>Concernant l'application en 2017-2018 de la Politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, le Curateur public :</p> <ul style="list-style-type: none"> • n'a reçu aucune demande d'accommodement pour l'accès à ses documents; • a fait appel huit fois à des services d'interprétation dans le cadre de ses services offerts au public; • n'a reçu aucune plainte concernant l'accès aux documents et aux services pour les personnes handicapées.
		Informar les employés sur l'application des obligations concernant l'accessibilité des services aux personnes handicapées	En continu	<p>État de la mesure : en continu.</p> <p>Une réflexion a débuté en 2017-2018 sur le meilleur moyen d'informer les employés sur le sujet. Les travaux du comité de travail formé du Curateur public et de l'OPHQ devraient permettre d'enrichir ces réflexions, leurs travaux portant notamment sur les communications.</p>

Obstacles	Objectifs	Mesures	Échéancier	Bilan 2017-2018
Accessibilité perfectible des biens et des services que le Curateur public loue ou achète et de l'affichage dans les espaces communs	Tenir compte de l'approvisionnement accessible lors de l'achat ou de la location de biens et de services	Intégrer la notion d'accessibilité dans le processus d'achat ou de location de biens et de services	En continu	État de la mesure : en continu. Les directions responsables de l'achat ou de la location de biens et de services sont sensibilisées à la notion d'accessibilité pour les personnes handicapées. Elles s'assurent d'en tenir compte lors de l'approvisionnement, mais aussi de répondre à une demande quand un besoin précis pour une personne est soulevé.
		S'assurer que les outils de travail utilisés par les personnes handicapées à l'emploi du Curateur public sont accessibles	En continu	État de la mesure : en continu. Le Curateur public adhère au programme des achats regroupés du Centre de services partagés du Québec. Ainsi, plusieurs de ses équipements sont présélectionnés en fonction de critères indépendants de sa volonté. De plus, les achats d'articles de bureau sont décentralisés à chacune des directions du Curateur public. Toutefois, si une personne handicapée exprime un besoin particulier, la direction tient compte du besoin ou s'adresse à la Direction des ressources financières et matérielles pour l'aider à y répondre.
Amélioration perfectible de la réponse aux besoins des personnes handicapées en cas de mesures d'urgence	Assurer la sécurité des personnes handicapées en cas d'évacuation	Vérifier les besoins des personnes handicapées en cas d'évacuation et s'assurer de désigner les personnes-ressources requises	En continu	État de la mesure : en continu. Un accompagnateur est désigné pour chaque personne ayant un besoin d'assistance lors d'une évacuation. Une séance de formation a été tenue au siège social auprès de ces accompagnateurs et de l'ensemble des responsables d'étages. De plus, en mai 2017, un article intranet a paru pour renseigner les employés sur la forme que doit prendre l'assistance à apporter aux personnes à mobilité réduite lors d'un exercice d'évacuation.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Échéancier	Bilan 2017-2018
Méconnaissance du personnel du Curateur public des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées	Sensibiliser le personnel du Curateur public aux façons d'agir contre les préjugés et la discrimination envers les personnes handicapées	Informer le personnel et les gestionnaires de la réalité vécue par les personnes handicapées et les y sensibiliser, en soulignant divers événements, tels que la Semaine québécoise des personnes handicapées	En continu	<p>État de la mesure : en continu.</p> <p>Le Curateur public a souligné la Semaine québécoise des personnes handicapées du 1^{er} au 7 juin, en publiant une série d'articles dans son intranet et en y présentant son plan d'action 2017-2018.</p> <p>De plus, pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées 2017, le Curateur public a organisé un marché de Noël dans le hall d'entrée de son siège social. Trois organismes travaillant auprès de personnes vivant avec une déficience intellectuelle ou des problèmes de santé mentale y ont participé : L'Atelier, le Fil d'Ariane et Les Impatients. M^e Normand Jutras, curateur public, et M^{me} Anne Hébert, directrice générale de l'OPHQ, ont pris la parole lors de l'événement pour rappeler l'importance de favoriser la participation sociale des personnes handicapées et d'agir contre les préjugés et la discrimination envers elles.</p> <p>De plus, le 12 mars 2018, un article a été publié dans l'intranet du Curateur public, pour souligner la 30^e année de la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle.</p>
Manque d'accessibilité des espaces et des outils de travail qu'utilisent les personnes handicapées à l'emploi du Curateur public	S'assurer que les espaces et les outils de travail du Curateur public sont accessibles aux personnes handicapées à l'emploi de l'organisme	Poursuivre l'amélioration de l'accessibilité des espaces communs et de l'adaptation des postes de travail aux besoins des personnes handicapées à l'emploi du Curateur public	En continu	<p>État de la mesure : en continu.</p> <p>Lorsque des travaux d'aménagement sont réalisés dans des locaux du Curateur public, l'accessibilité universelle et l'aménagement sans obstacle sont des principes systématiquement pris en compte. De plus, les postes de travail des personnes handicapées à l'emploi du Curateur public sont adaptés en fonction des besoins soulevés. Aucun aménagement ni adaptation de poste de travail n'a été nécessaire en 2017-2018.</p>

Obstacles	Objectifs	Mesures	Échéancier	Bilan 2017-2018
Manque de perspectives d'emploi pour les personnes handicapées	Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées	Respecter la cible d'embauche de personnes handicapées fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor	En continu	État de la mesure : en continu. Au 31 mars 2018, 756 personnes travaillaient au Curateur public. À la même date, 12 employés s'étaient décrits comme ayant une incapacité. De plus, d'autres personnes handicapées n'ayant pas rempli le formulaire d'identification travaillaient dans l'organisme. Le Curateur public respecte donc la cible de 2 % fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor.
		Promouvoir le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	En continu	État de la mesure : en continu. Au moyen d'une note de service, la Direction des ressources humaines a fait la promotion du PDEIPH auprès des gestionnaires du Curateur public. L'organisme a soumis sept projets au Centre de services partagés du Québec. Tous les projets ont été retenus, et deux ont été financés.
		Soutenir les personnes handicapées à l'emploi du Curateur public dans leur cheminement de carrière	En continu	État de la mesure : en continu. Tous les employés du Curateur public, incluant les personnes handicapées, peuvent bénéficier d'une offre de soutien de la Direction des ressources humaines dans leur cheminement de carrière, entre autres, au moyen d'un atelier offert sur le sujet.
Méconnaissance des stratégies d'intégration en emploi des personnes handicapées	Optimiser les processus d'intégration ou de maintien en emploi des personnes handicapées	Accompagner les gestionnaires dans les démarches d'intégration ou de maintien en emploi d'une personne handicapée, à leur demande	En continu	État de la mesure : en continu. Les gestionnaires du Curateur public ayant manifesté un besoin pour l'intégration ou le maintien d'une personne handicapée en emploi ont pu bénéficier en 2017-2018 du soutien de la Direction des ressources humaines.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Échéancier	Bilan 2017-2018
Sous-représentation des personnes handicapées dans le processus d'élaboration du plan d'action à leur égard	Offrir la possibilité aux employés ayant une incapacité de suggérer des mesures à mettre en œuvre, pour faciliter leur inclusion	Consulter les employés ayant une incapacité dans le processus d'élaboration du plan d'action annuel	Réalisé annuellement	État de la mesure : réalisée annuellement. Les employés du Curateur public s'étant décrits comme des personnes handicapées ont été consultés dans le cadre de l'élaboration de ce plan d'action. Leur participation permet une meilleure compréhension des besoins des personnes handicapées.

ANNEXE 2 : MESURES RETENUES POUR 2018-2019

ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION

Obstacles	Objectifs	Mesures	Échéancier	responsable	Indicateur
Méconnaissance de la population à l'égard de l'inaptitude	Sensibiliser la population aux besoins de protection découlant de l'inaptitude	1. Transmettre au grand public de l'information sur l'inaptitude et le système de protection juridique	En continu	Direction des communications	Nombre de participations à des salons ou conférences et nombre de personnes atteintes Campagnes publicitaires réalisées
Difficultés pour une personne handicapée dont la capacité juridique de contracter est estimée incertaine d'ouvrir un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI)	Identifier des solutions permettant l'ouverture d'un REEI, sans avoir à ouvrir un régime de protection	2. Contribuer, avec différents partenaires, à la recherche de solutions concernant l'accès au REEI	2023	Direction de la planification, des politiques et de la recherche	Nombre de contributions avec les partenaires Solutions identifiées
Méconnaissance de la famille et des proches des personnes déclarées inaptes du système de protection juridique	Sensibiliser les proches d'une personne inapte au rôle de soutien et d'accompagnement du Curateur public, au système de protection juridique des personnes inaptes et aux responsabilités des tuteurs, des curateurs et des membres des conseils de tutelle	3. Diffuser de l'information aux tuteurs et aux curateurs privés d'un majeur ainsi qu'aux membres des conseils de tutelle	En continu	Direction des communications	Nombre de bulletins publiés Nombre de guides transmis aux tuteurs et aux curateurs d'un majeur

Obstacles	Objectifs	Mesures	Échéancier	responsable	Indicateur
Caractère privatif de droits des mesures de protection	S'assurer que les régimes de protection publics ouverts sont nécessaires et proportionnels aux besoins des personnes inaptes	4. Examiner la pertinence et la faisabilité d'une mesure québécoise de prise de décisions assistée	2019	Direction de la planification, des politiques et de la recherche	Rapport de consultation auprès d'organismes québécois finalisé
Arrimage insuffisant des services du Curateur public à ceux de ses partenaires	Améliorer les connaissances des professionnels et des intervenants qui travaillent auprès des personnes inaptes sur les questions liées à l'inaptitude	5. Poursuivre la formation que le Curateur public offre aux personnes-ressources du réseau de la santé et des services sociaux	En continu	Direction générale des services aux personnes	Nombre de personnes formées
	Examiner les modes de collaboration possibles à établir avec les partenaires pertinents	6. Échanger avec l'OPHQ en vue d'améliorer l'accompagnement et le soutien des personnes handicapées sous régime de protection et de leur famille	2018	Direction de la planification, des politiques et de la recherche	Modalités de collaboration précisées
		7. Mener un projet pilote de médiation en contexte de régime de protection	2019	Direction de la planification, des politiques et de la recherche Direction générale des services aux personnes	Projet pilote réalisé et évalué

ACTIVITÉS À TITRE DE GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC

Obstacles	Objectifs	Mesures	Échéancier	responsable	Indicateur
Amélioration perfectible de l'accessibilité des documents et des services offerts au public	Assurer le respect des obligations du Curateur public relatives à la Politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	8. Favoriser l'accessibilité des documents et pages Web du Curateur public	En continu	Direction des communications	Respect des Standards sur l'accessibilité du Web (SGQRI 008-01, SGQRI 008-02, SGQRI 008-03)
		9. Rendre compte du nombre de plaintes et de mesures d'accommodement concernant l'accès des personnes handicapées aux documents et aux services offerts au public	Réalisé annuellement	Direction des communications Direction des ressources financières et matérielles Direction de la planification, des politiques et de la recherche	Nombre : <ul style="list-style-type: none"> de demandes d'accommodement pour l'accès à des documents; de recours à des services d'interprétation dans le cadre de services offerts au public; de plaintes concernant l'accès aux documents et aux services pour les personnes handicapées.
		10. Informer les employés sur l'application des obligations concernant l'accessibilité des services aux personnes handicapées	En continu	Direction de la planification, des politiques et de la recherche Direction des communications	Nombre d'activités d'information réalisées

Obstacles	Objectifs	Mesures	Échéancier	responsable	Indicateur
Amélioration perfectible de l'accessibilité des documents et des services offerts au public	Assurer le respect des obligations du Curateur public relatives à la Politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	11. Évaluer la pertinence de sensibiliser le personnel en contact avec la clientèle à la réponse adéquate aux besoins précis des personnes handicapées	2019	Direction des ressources humaines Direction générale des services aux personnes	Évaluation réalisée
Méconnaissance du personnel du Curateur public des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées	Sensibiliser le personnel du Curateur public aux façons d'agir contre les préjugés et la discrimination envers les personnes handicapées	12. Informer le personnel et les gestionnaires de la réalité vécue par les personnes handicapées et les y sensibiliser, en soulignant divers événements, tels que la Semaine québécoise des personnes handicapées	En continu	Direction de la planification, des politiques et de la recherche Direction des ressources humaines	Nombre d'activités d'information ou de sensibilisation réalisées
Accessibilité perfectible des biens et des services que le Curateur public loue ou achète et de l'affichage dans les espaces communs	Tenir compte de l'approvisionnement accessible lors de l'achat ou de la location de biens et de services	13. Intégrer la notion d'accessibilité dans le processus d'achat ou de location de biens et de services	En continu	Direction des ressources financières et matérielles	Notion d'accessibilité intégrée Nombre d'activités de sensibilisation réalisées
Manque d'accessibilité des espaces et des outils de travail qu'utilisent les personnes handicapées à l'emploi du Curateur public	S'assurer que les espaces et les outils de travail du Curateur public sont accessibles aux personnes handicapées à l'emploi de l'organisme	14. Poursuivre l'amélioration de l'accessibilité des espaces communs et de l'adaptation des postes de travail aux besoins des personnes handicapées à l'emploi du Curateur public	En continu	Direction des ressources financières et matérielles	Travaux d'aménagement réalisés permettant d'améliorer l'accessibilité des espaces communs Nombre d'adaptation de postes de travail occupés par des personnes handicapées à l'emploi du Curateur public

Obstacles	Objectifs	Mesures	Échéancier	responsable	Indicateur
Amélioration perfectible de la réponse aux besoins des personnes handicapées à l'emploi du Curateur public	Assurer la sécurité des personnes handicapées en cas d'évacuation	15. Vérifier les besoins des personnes handicapées en cas d'évacuation et s'assurer de désigner les personnes-ressources requises	En continu	Direction des ressources financières et matérielles	Désignation d'accompagnateurs pour les personnes ayant besoin d'assistance lors d'une évacuation Information transmise au personnel sur le sujet
	Optimiser les processus d'intégration ou de maintien en emploi des personnes handicapées	16. Vérifier, auprès des employés s'étant décrits comme une personne handicapée, leurs attentes et besoins particuliers concernant leur intégration en emploi et faire le lien avec leur gestionnaire	En continu	Direction des ressources humaines	Vérification des besoins et attentes réalisée
Méconnaissance des stratégies d'intégration en emploi des personnes handicapées		17. Accompagner les gestionnaires dans les démarches d'intégration ou de maintien en emploi d'une personne handicapée	En continu	Direction des ressources humaines	Soutien offert Nombre de gestionnaires soutenus
Manque de perspectives d'emploi pour les personnes handicapées	Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées	18. Respecter la cible d'embauche de personnes handicapées fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor	En continu	Direction des ressources humaines	Pourcentage de personnes handicapées à l'emploi du Curateur public

Obstacles	Objectifs	Mesures	Échéancier	responsable	Indicateur
Manque de perspectives d'emploi pour les personnes handicapées	Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées	19. Promouvoir le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	En continu	Direction des ressources humaines	Nombre d'activités de promotion du PDEIPH Nombre de dossiers soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis au Curateur public
		20. Soutenir les personnes handicapées à l'emploi du Curateur public dans leur cheminement de carrière	En continu	Direction des ressources humaines	Soutien offert Nombre de personnes handicapées soutenues
Sous-représentation des personnes handicapées dans le processus d'élaboration du plan d'action à leur égard	Offrir la possibilité aux employés ayant une incapacité de suggérer des mesures à mettre en œuvre pour faciliter leur inclusion	21. Consulter les employés ayant une incapacité dans le processus d'élaboration du plan d'action annuel	Réalisé annuellement	Direction de la planification, des politiques et de la recherche	Consultation réalisée



www.curateur.gouv.qc.ca

Curateur public
Québec 