

PLAN D'ACTION POUR OPTIMISER LES SERVICES EN REPRÉSENTATION PRIVÉE

2023-2027



Mission du Curateur public

Le Curateur public est l'organisme qui veille à la protection des personnes inaptes. Il le fait dans leur intérêt, le respect de leurs droits, en sauvegardant leur autonomie et en tenant compte de leurs volontés et préférences. Il exerce son rôle en collaboration avec les familles et les proches ainsi que de nombreux partenaires. Pour la représentation privée, son rôle est d'informer les tuteurs de leurs obligations et de surveiller la gestion des patrimoines. Ce plan d'action témoigne de la volonté du Curateur public d'optimiser ses services en représentation privée tout en facilitant l'implication des proches auprès des personnes représentées, afin de leur assurer une protection adéquate.

Vers une optimisation des services en représentation privée

Les proches d'une personne inapte sont les mieux placés pour répondre à ses besoins, tenir compte de ses volontés et préférences et valoriser son autonomie. Le Curateur public entend accroître l'implication des proches auprès des personnes inaptes en optimisant ses services en représentation privée, ce qui se traduit par une bonification du soutien et de l'accompagnement offerts aux tuteurs, une adaptation de ses interventions et une vigilance accrue pour assurer aux personnes représentées une protection adéquate.

Notre engagement

- Le Curateur public reconnaît l'importance du travail effectué par les représentants légaux et améliorera ses façons de faire afin de faciliter leurs démarches.
- Le Curateur public poursuivra les actions déjà entreprises afin d'améliorer concrètement la surveillance et l'accompagnement effectués pour les régimes de protection privés.
- Le plan d'action a été élaboré dans une optique d'amélioration continue des pratiques ayant cours au Curateur public.

Axes d'intervention

1. **Optimiser les pratiques et les services afin de mieux soutenir et accompagner les représentants légaux**
2. **Améliorer l'organisation et les outils de travail afin d'optimiser les interventions au bénéfice des personnes représentées par un proche**
3. **Renforcer les mécanismes de détection et de suivi pour mieux prévenir les situations d'abus**

1. Principales actions pour optimiser les pratiques et les services

- Développer un portail Web d'échanges avec les représentants légaux
- Ajuster ou développer la formation pour chaque corps d'emploi en fonction des actions qui touchent le changement de pratiques
- Uniformiser les nouvelles pratiques en représentation privée par un suivi régulier au réseau des conseillers aux opérations
- Revoir le guide à l'usage des représentants légaux et conseils de tutelle

2. Principales actions pour améliorer l'organisation et les outils de travail

- Développer un déclencheur dès que le patrimoine est supérieur à 40 000 \$
- Ajuster le déclencheur pour produire le compte annuel de gestion
- Réaliser un projet d'optimisation de processus dans le secteur de la conformité en représentation privée
- Ajouter des effectifs
- Mettre à jour le guide de vérification
- Assurer l'accompagnement et le soutien des employés à la conformité dans l'intégration des critères de qualité de la vérification
- Préciser le cadre d'utilisation du pouvoir d'enquête dans le cas de signalements ou d'abus
- Bonifier le processus de traitement de la sûreté

3. Principales actions pour renforcer les mécanismes de détection et de suivi

- Ajouter des cibles dans la *Déclaration de services aux citoyens* pour les inventaires et les signalements
- Réaliser une analyse qualité pour s'assurer de la prise en charge des activités à risque et revoir les critères de sélection
- Revoir les niveaux de surveillance au privé
- Demander systématiquement des pièces preuves pour tous les comptes annuels de gestion à transmettre
- Automatiser l'envoi d'une lettre en début de juridiction aux membres du conseil de tutelle
- Modifier le processus et l'instruction de travail pour informer le conseil de tutelle de tout soupçon, abus ou signalement