



# PLAN STRATÉGIQUE 2021-2026

LE CURATEUR PUBLIC

DU QUÉBEC



**PLAN  
STRATÉGIQUE  
2021-2026**

**LE CURATEUR PUBLIC**

**DU QUÉBEC**

Cette publication a été réalisée par la Direction de l'innovation et de la planification en collaboration avec la Direction des communications.

Une version accessible de ce document est en ligne sur le site [curateur.gouv.qc.ca](http://curateur.gouv.qc.ca).  
Si vous éprouvez des difficultés techniques, veuillez communiquer avec la Direction des communications au 514 873-4074 ou au [curateur.gouv.c.ca/nousjoindre](http://curateur.gouv.c.ca/nousjoindre).

Pour plus d'information :

Par la poste  
Direction des communications du Curateur public du Québec,  
600, boulevard René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H3B 4W9  
Téléphone : 514 873 4074  
Sans frais : 1 844 LECURATEUR (532 8728)

Courriel : [curateur.gouv.qc.ca/nousjoindre](mailto:curateur.gouv.qc.ca/nousjoindre)  
Site Web : [curateur.gouv.qc.ca](http://curateur.gouv.qc.ca)

Dépôt légal – Septembre 2021  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN : 978-2-550-89675-3 (version imprimée)  
ISBN : 978-2-550-89676-0 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.  
© Gouvernement du Québec – 2021

# MESSAGE DU MINISTRE



## Monsieur François Paradis

Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec

Chaque jour, de petits et de grands gestes sont accomplis pour aider ceux et celles qui en ont besoin. Des gens assistent, réconfortent et accompagnent, sans rien attendre en retour. Même si elle ne fait pas toujours la manchette, la solidarité québécoise existe et elle est bien ancrée dans nos valeurs de société.

Cette main tendue vers l'autre, c'est aussi le souci collectif que nous avons de protéger les personnes inaptes et en situation de vulnérabilité. C'est ce rôle que joue le Curateur public du Québec depuis maintenant trois quarts de siècle.

Le travail du Curateur public est tout aussi essentiel que remarquable. Souvent dans l'ombre, l'équipe du Curateur public œuvre à protéger nos mères, nos frères et nos amis qui ont besoin qu'on les aide, que ce soit pour prendre soin d'eux-mêmes ou pour gérer leurs biens. Cette organisation accompagne aussi les familles qui ont décidé de prendre soin de leurs proches en devenant représentant légal.

La responsabilité de protéger ceux et celles qui en ont besoin, en respectant leur autonomie et leurs droits, n'incombe pas uniquement au Curateur public. C'est un travail qui s'effectue de concert avec les familles et les intervenants de la société civile.

À titre de ministre de la Famille et ministre responsable du Curateur public, je suis particulièrement fier de l'adoption de la *Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes* en juin 2020. Collectivement, nous avons démontré que nous étions déterminés à faire plus et à faire mieux au bénéfice des personnes en situation de vulnérabilité.

Le Curateur public a dorénavant les outils nécessaires pour s'acquitter de sa mission dans un cadre avant-gardiste, en phase avec les tendances mondiales.

J'adhère pleinement au Plan stratégique 2021-2026 ainsi qu'aux valeurs de respect, d'empathie, de transparence et de qualité des services qui guident le Curateur public dans les décisions qu'il prend quotidiennement et qui ont des conséquences importantes sur la vie de milliers de personnes. Je réitère ma fierté d'être responsable d'un organisme qui joue un rôle aussi important pour la société québécoise.

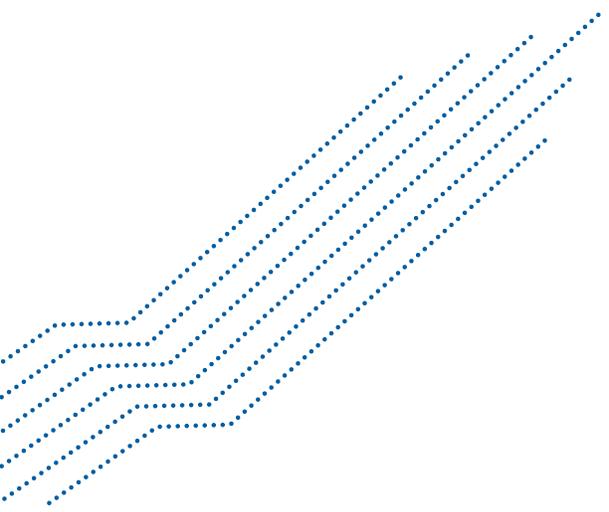
Veillez accepter, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

Le ministre de la Famille,

A handwritten signature in black ink that reads "Mathieu Lacombe". The signature is fluid and cursive.

**Mathieu Lacombe**

Québec, septembre 2021



# MESSAGE DU CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC



## **Monsieur Mathieu Lacombe**

Ministre de la Famille  
Hôtel du Parlement  
Québec

Monsieur le Ministre,

Je suis heureux de vous présenter le Plan stratégique 2021-2026 du Curateur public du Québec. Ce plan a une importance toute particulière, puisqu'il est déposé alors que l'organisation est en pleine évolution.

Le Curateur public, l'une des plus anciennes organisations du gouvernement du Québec, a été fondé il y a 75 ans. L'organisme a connu plusieurs périodes charnières, dont celle que nous vivons en ce moment.

Nous sommes en processus de transformation, parce que le contexte dans lequel nous réalisons notre mission a évolué. De profonds changements sociaux et démographiques se produisent ici comme ailleurs dans le monde, et nous devons nous y ajuster.

Nous avons déjà fait un grand pas avec l'adoption en juin 2020 par l'Assemblée nationale du Québec de la *Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes*. Il s'agit, rien de moins, d'une petite révolution. Lors de son entrée en vigueur, prévue en juin 2022, la loi améliorera la protection offerte aux personnes en situation de vulnérabilité, en s'adaptant à leur situation, en valorisant leur autonomie et en tenant davantage compte de leurs volontés et préférences. L'exercice des droits de ces personnes sera préservé, autant que possible. De plus, le Curateur public élargira sa mission, en offrant un tout nouveau service aux personnes vivant des difficultés. En effet, la mesure d'assistance leur permettra d'être accompagnées, si elles le désirent, pour prendre des décisions et exercer leurs droits.

Cette transformation va plus loin que la révision du dispositif de protection des personnes. Elle tient compte du fait que les besoins et les attentes de notre clientèle et de notre personnel ont changé. De plus, les attentes gouvernementales envers les ministères et organismes ont, elles aussi, évolué. Il nous faut optimiser nos façons de faire, nous moderniser grâce au numérique, faciliter l'accès des services aux citoyens et citoyennes et bâtir un milieu de travail stimulant. Cette volonté d'être en phase avec les tendances actuelles et d'évoluer constamment, dans le respect de notre mission, se reflète dans les orientations de notre planification stratégique. Nous voulons miser sur les facultés des personnes inaptes ou vivant une difficulté et protéger celles qui en ont besoin. Nous voulons également faire en sorte que chacun vive la meilleure expérience possible avec le Curateur public.

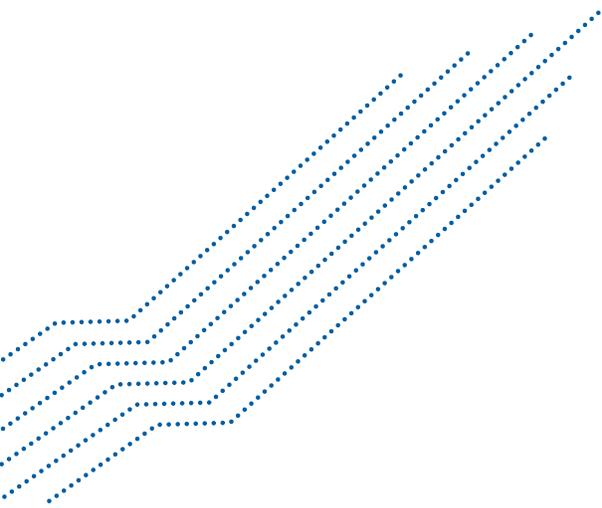
Au cours des prochaines années, nos actions seront orientées de façon à trouver le juste équilibre entre l'autonomie et la protection. Nous porterons aussi une attention particulière à la relation que nous entretenons avec les citoyens et citoyennes et nos partenaires.

Le Curateur public a le vent dans les voiles. Il conserve son rôle de protecteur des personnes inaptes, mais il s'ouvre désormais à une nouvelle clientèle, qui profitera de la mesure d'assistance. C'est en inspirant confiance, en valorisant l'autonomie et en étant à l'écoute des citoyens, des partenaires et des employés que le Curateur public entend remplir sa mission, unique au Québec.



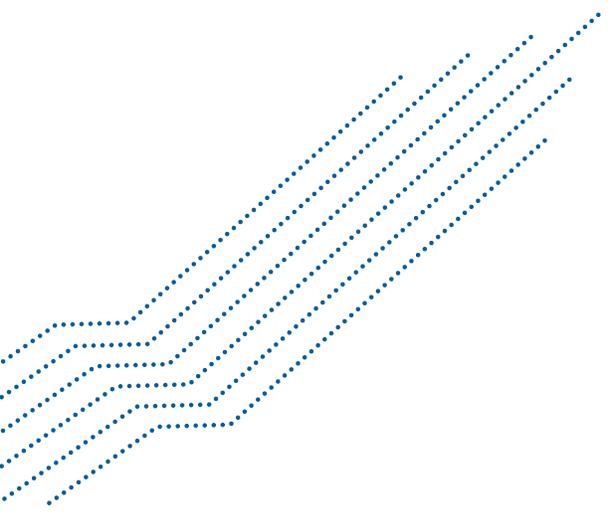
**Denis Marsolais**

Québec, septembre 2021



# TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU MINISTRE	V
MESSAGE DU CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC	VII
L'ORGANISATION EN BREF	1
<b>Mission</b> .....	1
<b>Vision</b> .....	2
<b>Valeurs</b> .....	3
<b>Chiffres clés</b> .....	4
<b>Mesures de protection</b> .....	5
ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT	6
<b>Contexte externe</b> .....	6
Une petite révolution dans le dispositif québécois de protection des personnes .....	6
Une clientèle en évolution .....	7
<b>Contexte interne</b> .....	9
Un bilan du plan stratégique précédent .....	10
CHOIX STRATÉGIQUES	11
<b>Enjeu stratégique 1 : Un équilibre entre l'autonomie et la protection</b> .....	11
<b>Orientation 1</b>	
<b>Miser sur les facultés des personnes inaptes ou vivant une difficulté et protéger celles qui en ont besoin</b> .....	11
<b>Objectif 1.1</b>	
Préserver l'exercice des droits des personnes vivant une difficulté .....	11
<b>Objectif 1.2</b>	
S'assurer que les interventions du Curateur public sont adaptées à la situation de chaque personne qu'il représente .....	12
<b>Objectif 1.3</b>	
Accroître l'implication des proches auprès des personnes inaptes ou vivant une difficulté .....	13
<b>Objectif 1.4</b>	
Améliorer la prévention des abus et de la maltraitance envers les personnes inaptes .....	14
<b>Enjeu stratégique 2 : La relation des citoyens et des partenaires avec le Curateur public</b> .....	15
<b>Orientation 2</b>	
<b>Faire en sorte que chacun vive la meilleure expérience possible avec le Curateur public</b> .....	15
<b>Objectif 2.1</b>	
Accroître la satisfaction des citoyens quant à l'expérience qu'ils vivent avec le Curateur public .....	15
<b>Objectif 2.2</b>	
Faciliter les démarches des citoyens, en simplifiant les services .....	16
<b>Objectif 2.3</b>	
Offrir des services plus faciles d'accès grâce au numérique .....	17
TABLEAU SYNOPTIQUE	18



# L'ORGANISATION EN BREF

**Le Curateur public a pour principale mission de veiller à la protection des personnes inaptes.**

## Mission

La principale mission du Curateur public est de veiller à la protection des personnes inaptes. Il le fait dans leur intérêt, le respect de leurs droits et en sauvegardant leur autonomie, tout en tenant compte de leurs volontés et préférences.

De plus, cette mission se bonifie, puisque le Curateur public accueille une nouvelle clientèle : les personnes bénéficiant de la mesure d'assistance<sup>1</sup> ainsi que leurs assistants. La mesure d'assistance permet aux personnes vivant une difficulté d'être accompagnées, si elles le désirent, dans l'exercice de leurs droits.

Le Curateur public a également le rôle :

- de reconnaître les assistants aux majeurs, notamment en analysant les demandes à cet effet et en tenant un registre public des assistants reconnus ;
- de veiller à la protection du patrimoine de mineurs ;
- d'informer les personnes inaptes et les personnes bénéficiant de la mesure d'assistance, ainsi que leurs assistants ou représentants légaux, des règles qui les concernent ;
- de sensibiliser la population aux enjeux liés à l'inaptitude et de l'informer des moyens permettant d'assurer la protection des personnes inaptes, et d'accompagner les personnes vivant une difficulté.

<sup>1</sup> Cette mesure, ainsi que l'ensemble des modifications légales prévues à la *Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes* (2020, chapitre 11), entrera en vigueur d'ici juin 2022.



## Vision

Le Curateur public inspire confiance, il valorise l'autonomie des personnes inaptes ou vivant une difficulté et il est à l'écoute des citoyens et citoyennes, de ses partenaires et des membres de son personnel.

### Inspirer confiance

Pour le Curateur public, inspirer confiance signifie :

- qu'il est reconnu dans son rôle de protecteur de l'exercice des droits des personnes inaptes ou vivant une difficulté ;
- qu'il est reconnu pour son humanité, sa bienveillance, son empathie, son intégrité et sa rigueur ;
- que les citoyens et citoyennes et ses partenaires sont à l'aise de communiquer et de collaborer avec lui, qu'ils se tournent vers lui en toute confiance ;
- que son personnel est fier de son rôle au sein de la société québécoise et qu'il est également fier de contribuer à sa mission.

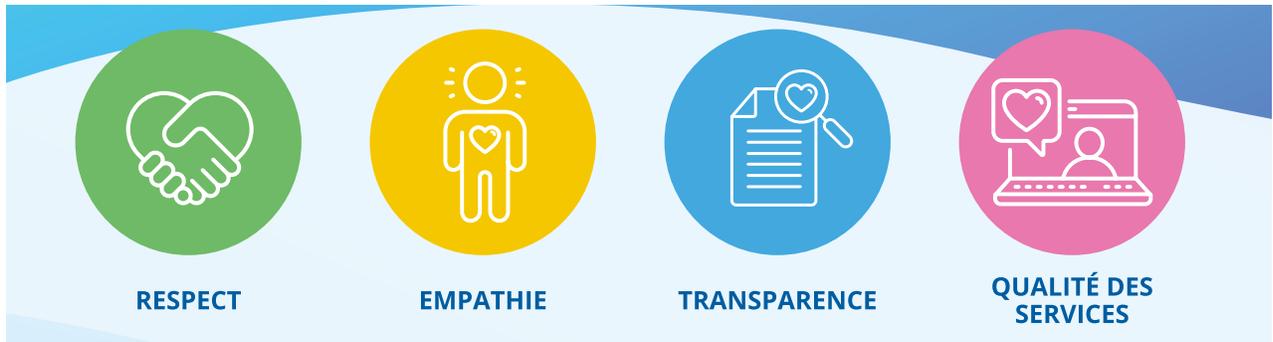
C'est principalement en étant encore plus à l'écoute des personnes et en valorisant leur autonomie que le Curateur public compte inspirer confiance aux citoyens et citoyennes, à ses partenaires et aux membres de son personnel.

### Valoriser l'autonomie

Les personnes inaptes ou vivant une difficulté sont des citoyens et des citoyennes à part entière. Valoriser leur autonomie signifie de miser sur leurs facultés et sur leur potentiel. Il s'agit aussi de tenir compte des volontés et des préférences des personnes inaptes, qui, comme toute autre personne, peuvent commettre des erreurs, tout en veillant à leur protection.

### Être à l'écoute

Le Curateur public a toujours eu à cœur de rester en contact avec sa clientèle et ses partenaires. Toutefois, il va encore plus loin dans cette voie, en étant davantage à leur écoute et en tenant davantage compte de leurs besoins, de leurs attentes et de leurs préférences ainsi que de ceux de ses employés et employées. C'est pourquoi il accentue leur participation à l'évolution de ses services et de sa mission, ce qui contribue à ce que chacun soit au meilleur de lui-même.



## Valeurs

Le Curateur public remplit une mission unique au Québec. Des décisions ayant des conséquences importantes sur la vie des personnes sont prises quotidiennement. Compte tenu de la nature de sa mission, le Curateur public privilégie les valeurs suivantes pour le guider dans ses choix :

Le **respect**, qui signifie pour le Curateur public d'avoir de la considération pour les autres et de s'adresser à eux avec égard et politesse.

L'**empathie**, qui l'aide à écouter l'autre, ce qu'il exprime, ressent, pense ou vit, ainsi qu'à comprendre et à reconnaître sa réalité.

La **transparence**, qui permet d'assurer la fluidité de la circulation d'informations complètes, justes et fiables entre le Curateur public, les citoyens et citoyennes et ses partenaires, mais aussi au sein de l'organisation, et ce, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant la confidentialité.

La **qualité des services**, qui vise à satisfaire au mieux les besoins et les attentes des citoyens et citoyennes à l'égard du Curateur public.



## Chiffres clés

Sauf indication contraire, les données sont pour l'année 2020-2021.

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
33 081 <sup>2</sup>	Personnes majeures bénéficiant de mesures de représentation au 31 mars : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Régimes de protection publics (principalement des tutelles et des curatelles)</li> <li>• Mandats homologués</li> <li>• Régimes de protection privés (principalement des tutelles et des curatelles)</li> </ul>
13 005	
11 398 <sup>3</sup> 9 410	
4 155	Personnes mineures bénéficiant d'une tutelle aux biens au 31 mars
	Principales causes d'incapacité des personnes majeures représentées par le Curateur public au 31 mars :
41 %	• Déficience intellectuelle
30 %	• Maladie mentale
21 %	• Maladie dégénérative
3 %	• Traumatisme crânien
5 %	• Autres
1 332	Nombre de demandes d'ouverture d'un régime de protection traitées par le Curateur public
649 M\$	Actif administré par le Curateur public au 31 décembre 2019, appartenant à des personnes majeures représentées (valeur arrondie)
1 271	Nombre de tuteurs et de curateurs privés contactés par le Curateur public, suivant leur nomination, afin de les informer et de les soutenir dans leur rôle
25 173	Nombre d'appels et de courriels reçus par le service des renseignements généraux du Curateur public



- 2 Une même personne peut avoir à la fois un régime de protection public et un régime de protection privé. Pour cette raison, l'addition du nombre de personnes par type de mesure ne correspond pas au total des personnes représentées.
- 3 Donnée provisoire. Ce nombre demeure provisoire pendant deux ans. Des épurations de données ont lieu chaque année pour rajuster le résultat.

# Mesures de protection

Les mesures de protection sont composées de la mesure d'assistance et de différentes mesures de représentation.

Une personne vivant une difficulté et souhaitant être assistée par une personne de son choix dans sa prise de décisions et l'exercice de ses droits peut bénéficier d'une **mesure d'assistance**<sup>4</sup>. Il peut, par exemple, s'agir d'une personne vieillissante, ayant une limitation fonctionnelle (ex. : visuelle, auditive ou motrice) ou présentant une déficience intellectuelle légère. Pour en bénéficier, la personne doit comprendre la portée de la mesure d'assistance et être capable d'exprimer ses volontés et ses préférences. Son assistant pourra notamment agir comme intermédiaire auprès d'organismes, d'entreprises et de professionnels, mais il ne pourra pas prendre de décisions à la place de la personne qu'il assiste. La personne bénéficiant de la mesure d'assistance conserve l'exercice de l'ensemble de ses droits. Cette mesure ne nécessite pas l'intervention du tribunal.

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. Les principales causes de l'inaptitude sont la déficience intellectuelle, les maladies mentales, les maladies dégénératives et les traumatismes crâniens. Le tribunal met alors en place une **mesure de représentation**, et une ou plusieurs personnes sont nommées pour la représenter. Ces mesures peuvent être :

- la représentation temporaire<sup>5</sup>;
- la tutelle<sup>6</sup>;
- le mandat de protection homologué, si la personne avait préparé, en toute lucidité, un mandat de protection.

Un proche peut représenter une personne inapte. Il s'agit alors d'une mesure de représentation privée. Lorsque ce n'est pas possible, le Curateur public peut être nommé tuteur ou représentant temporaire dans le cadre d'une mesure de représentation publique.

De plus, dans le cadre de la tutelle des biens d'un mineur, le ou les tuteurs d'un enfant mineur ont la responsabilité de protéger le patrimoine de celui-ci, que le rôle soit dévolu aux parents ou à un tuteur datif ou supplétif. Pour un tuteur légal ou supplétif, lorsque la valeur des biens excède 40 000 dollars, une surveillance de la gestion des biens est effectuée par un conseil de tutelle et par le Curateur public. Cette surveillance s'applique dans tous les cas pour un tuteur datif. Le Curateur public assume la charge de tuteur aux biens auprès d'enfants mineurs n'ayant personne pour exercer cette fonction dans leur entourage.

---

4 Cette mesure entrera en vigueur d'ici juin 2022.

5 Cette mesure entrera en vigueur d'ici juin 2022.

6 D'ici juin 2022, la curatelle sera abolie. La personne inapte qui bénéficiait d'une curatelle continuera d'être représentée pour les mêmes actes, mais son curateur deviendra son tuteur. Au moment de la réévaluation de celle-ci, le tribunal devra évaluer si, compte tenu des facultés de la personne inapte, des modifications doivent être apportées à la tutelle.

# ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

---

Le 21 juillet 2020, le Curateur public célébrait son 75<sup>e</sup> anniversaire. Si son rôle fondamental a toujours porté sur la protection de personnes en situation de vulnérabilité, l'organisation a évolué au fil des décennies, pour s'adapter à son contexte.

## Contexte externe

### Une petite révolution dans le dispositif québécois de protection des personnes

Depuis plusieurs années, les grandes tendances internationales favorisent une meilleure reconnaissance de la capacité juridique des majeurs inaptes ou vivant une difficulté, en toute égalité avec les autres citoyens. Les mesures d'accompagnement dans la prise de décisions sont ainsi privilégiées, par rapport aux mesures de prise de décisions substitutives. Ces dernières consistent à représenter une personne dans l'exercice de ses droits et à prendre des décisions en son nom, comme le permet la tutelle québécoise. Cette mouvance vers des dispositifs moins privatifs de droits a amené des réformes de plus ou moins grande envergure à travers différents États.

Le Québec s'est inscrit dans cette tendance, en adoptant la *Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes*<sup>7</sup>. Les consultations menées lors de l'étude du projet de loi par les parlementaires ont confirmé la présence d'une préoccupation au sein de la société civile pour des mesures moins privatives de droits et, également, pour le besoin de reconnaissance du rôle d'aidant auprès des personnes vivant des difficultés.

La loi a été adoptée le 2 juin 2020 et elle entrera en vigueur d'ici juin 2022. Cette révision du dispositif de protection des personnes apportera des modifications importantes aux mesures actuelles, afin de les simplifier et afin qu'elles soient plus adaptées à la situation de chaque personne. Au moment de son ouverture, le tribunal devra déterminer si la tutelle doit être modulée ou non, et ce, en fonction des facultés de la personne inapte. Le tribunal pourra préciser dans un jugement quels droits la personne inapte pourra exercer seule ou avec l'aide de son tuteur, ou ceux qui ne pourront être exercés que par le tuteur, l'objectif étant qu'elle conserve un maximum d'autonomie. De plus, le tuteur de la personne inapte devra prendre en compte les volontés et les préférences de celle-ci dans les décisions qui la concernent. Par ailleurs, de nouvelles mesures seront désormais disponibles, dont la mesure d'assistance, qui facilitera l'aide apportée par les proches à des personnes vivant une difficulté, tout en évitant, dans certains cas, l'ouverture d'une tutelle.

Cette loi contribue aux ambitions gouvernementales à l'égard des personnes handicapées et du développement durable. En effet, elle favorise, entre autres, l'inclusion sociale, le respect des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille ainsi que le plein épanouissement de tous et le respect de la diversité, une préoccupation de la dimension sociale du développement durable.

---

7 2020, chapitre 11.

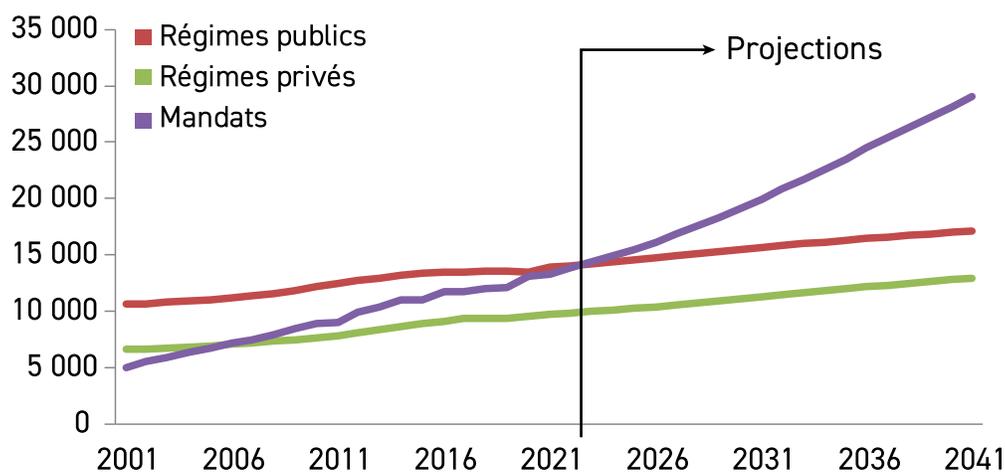
## Une clientèle en évolution

### *Les personnes inaptes*

Les personnes inaptes constituent une des principales clientèles du Curateur public. Une personne est déclarée inapte par le tribunal lorsqu'elle est incapable de prendre soin d'elle-même ou d'administrer ses biens et qu'elle a besoin d'être représentée dans l'exercice de ses droits civils. La mesure mise en place par le tribunal permet à la personne d'être représentée par un proche ou par le Curateur public. Ce représentant prend donc des décisions au nom de la personne inapte. Un peu plus de 33 000 personnes majeures bénéficient d'une mesure de représentation au Québec. Les principales causes de l'inaptitude sont la déficience intellectuelle, les maladies mentales, les maladies dégénératives et les traumatismes crâniens. Si la déficience intellectuelle est la cause d'inaptitude la plus fréquente chez les personnes représentées par le Curateur public, les maladies dégénératives constituent la cause principale des nouveaux régimes de protection ouverts.

Depuis plusieurs années, le nombre de personnes inaptes s'accroît graduellement, en raison du vieillissement de la population, qui s'accroîtra au cours des prochaines décennies. Les personnes de 85 ans ou plus risquent davantage d'avoir des pertes cognitives et d'avoir besoin d'aide pour prendre soin d'elles-mêmes et de leurs biens. Leur nombre augmentera progressivement et quadruplera en 50 ans, passant de 188 000 en 2016 à 736 000 en 2066. Dès 2051, tous les baby-boomers feront partie de cette catégorie d'âge<sup>8</sup>. Déjà, les projections des 10 prochaines années (de 2021 à 2031) indiquent que le nombre de mesures de représentation augmentera chaque année d'environ 1 % pour les tutelles et d'environ 4 % pour les mandats homologués<sup>9</sup>.

### Projections de clientèle de 2021 à 2041



8 INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2016-2066*, Édition 2019, [En ligne], p. 8 et 26.

9 Projections produites en août 2020 selon les données de l'Institut de la statistique du Québec (scénario de référence 2019) et données des mesures de protection au 31 mars des trois dernières années (de 2018 à 2020) du Curateur public. Elles ne tiennent pas compte de l'effet de la pandémie de COVID-19.

### *Les personnes vivant des difficultés*

Selon les données de certaines enquêtes, environ 60 000 personnes au Québec auraient, sans être inaptes, des limitations d'activités qui rendent nécessaire l'appui d'un aidant, notamment pour prendre soin d'elles-mêmes, administrer leur patrimoine ou exercer leurs droits par elles-même<sup>10</sup>. Il peut s'agir, par exemple, de personnes vieillissantes, ayant une limitation fonctionnelle (ex. : visuelle, auditive ou motrice) ou présentant une déficience intellectuelle légère qui reçoivent l'aide informelle de leurs proches. Ces personnes pourraient particulièrement bénéficier de la nouvelle mesure d'assistance issue de la révision du dispositif de protection des personnes. D'autres types de clientèle vivant des difficultés sociales diverses pourraient, par ailleurs, être aussi intéressés par cette mesure.

### *Les proches des personnes inaptes ou vivant des difficultés*

Une majorité de Québécois préférerait être représentée par un proche, plutôt que par l'État<sup>11</sup>. Toutefois, en raison du vieillissement de la population, le nombre de personnes en situation de vulnérabilité augmentera, alors que le nombre de personnes des tranches d'âge plus jeunes croîtra moins rapidement, ce qui créera une pression sur les proches susceptibles de s'impliquer auprès d'elles. Cette pression, jumelée au fait que les familles sont moins nombreuses, que les dynamiques familiales changent, qu'une proportion grandissante de personnes habitent seules ou sont éloignées géographiquement de leur famille, peut influencer sur l'aide que les proches apportent aux personnes de leur entourage qui sont en situation de vulnérabilité. En contrepartie, les membres de la famille proche (parents, enfants, sœurs, frères, conjoints) se disent le plus souvent prêts à s'engager auprès d'un proche qui en aurait besoin, même si la situation n'est pas idéale.

### *Les attentes et les besoins des citoyens*

La population québécoise est de plus en plus connectée à Internet, habile à l'utiliser et désireuse de s'en servir pour obtenir des services publics. Avec la pandémie de COVID-19, l'utilisation des services numériques s'est accentuée. L'accès à Internet offre des possibilités qui étaient jusque-là inaccessibles à des personnes ayant certaines incapacités. Par exemple, les personnes handicapées qui utilisent Internet pour trouver de l'information gagnent en autonomie. Toutefois, en plus de pouvoir faire des transactions numériques avec les organisations publiques, les citoyens considèrent essentiel de pouvoir parler à un employé lorsqu'ils le désirent. L'utilisation des technologies demeure d'ailleurs un défi pour certains, de même que l'accès à Internet haut débit dans certaines régions du Québec.

Une des priorités gouvernementales est d'offrir des services publics plus accessibles et faciles d'utilisation pour la population. La Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023 vise à ce que des services publics plus rapides et plus intuitifs, propulsés par le numérique, soient offerts à la population. Une des ambitions de cette stratégie est de placer les citoyens et citoyennes au centre de l'évolution des services. Leur implication dans la création et l'amélioration des services permet de s'assurer que ceux-ci sont alignés sur leurs besoins et leurs attentes, et de proposer une expérience consistante aux citoyens, en s'adaptant le mieux possible à la situation de la personne. Par exemple, définir et expérimenter des outils numériques avec les citoyens permet de s'assurer qu'ils sont accessibles à tous.

Deux sondages réalisés auprès de certaines clientèles du Curateur public ont permis d'établir que le degré de satisfaction était relativement élevé à l'égard des services qu'il rend dans le cadre de sa mission. En effet, en 2015-2016, 90 % des curateurs et des tuteurs d'un adulte étaient plutôt ou tout à fait satisfaits des services offerts par le Curateur public, tandis que, pour les tuteurs d'un enfant, le taux de satisfaction se situait à près de 85 %.

10 STATISTIQUE CANADA, *Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes*, 2018 ; STATISTIQUE CANADA, *Enquête sociale générale*, 2012.

11 LÉGER, *Étude sur le niveau de notoriété du Curateur public du Québec*, 2017.

## Contexte interne

La révision du dispositif de protection, qui entrera en vigueur d'ici juin 2022, implique, entre autres, pour le Curateur public d'offrir un nouveau service à la population relativement à la mesure d'assistance. Il aura, en effet, le rôle de reconnaître les assistants aux majeurs :

- en recevant les demandes de reconnaissance d'un assistant de la part de citoyens ou par l'intermédiaire de juristes ;
- en analysant et en traitant ces demandes, et en procédant aux vérifications de sécurité ;
- en recevant en entrevue les demandeurs et les assistants ;
- en tenant un registre public des assistants reconnus.

Ce service sera le premier du Curateur public à être entièrement offert en mode numérique. De plus, les modifications au dispositif l'amèneront à ajuster certains de ses services actuels, dont ceux concernant la tutelle.

D'autres améliorations de certains services destinés aux personnes inaptes représentées par le Curateur public s'avèrent aussi nécessaires. En effet, le Vérificateur général du Québec a déposé en novembre 2019 un rapport à la suite de l'audit de performance qu'il a réalisé au Curateur public<sup>12</sup>. Ce rapport présente des recommandations pour améliorer certains services concernant les visites effectuées par le Curateur public auprès des personnes qu'il représente, l'élaboration de leur plan de représentation et le suivi de la réévaluation de leur régime de protection. Le Curateur public a accueilli ces commentaires comme une occasion d'amélioration et a mis en œuvre plusieurs initiatives en ce sens, au bénéfice de sa clientèle.

Ces différentes évolutions des services du Curateur public amènent une transformation de l'organisation, qui s'amorce dans le contexte particulier de crise sanitaire causée par la pandémie de COVID-19. Celle-ci complique la réalisation de certains aspects de la mission du Curateur public, car certains services ne peuvent plus être rendus de manière traditionnelle, telles les visites aux personnes inaptes dans leur milieu de vie. La transformation du Curateur public devra tenir compte de ce défi supplémentaire, qui affecte aussi ses partenaires.

En effet, le Curateur public ne peut pas remplir sa mission seul. Il met en place et il maintient des mécanismes de collaboration avec plusieurs partenaires, notamment le personnel du réseau de la santé et des services sociaux, les ministères et les organismes gouvernementaux ainsi que les regroupements professionnels et les associations à but non lucratif qui sont engagés dans la protection des personnes inaptes ou, plus globalement, des personnes en situation de vulnérabilité.

Pour réaliser sa transformation, le Curateur public pourra compter sur ses 811 employés<sup>13</sup>, en plus de ceux qui se joindront à eux dans les années à venir. De récents sondages effectués auprès des membres du personnel démontrent qu'ils ont un attachement profond pour la mission humaine de l'organisme et que la cote d'appréciation de la qualité de vie au travail est en croissance. La transformation à venir nécessitera le développement de nouvelles expertises dans l'organisation, relativement, par exemple, à l'implication des

12 VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC, « Protection des personnes inaptes sous régime public – Audit de performance – Curateur public du Québec » dans *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2019-2020*, novembre 2019, [en ligne].

13 Au 31 mars 2021.

citoyens et citoyennes dans le développement des services, aux nouvelles responsabilités liées à la mesure d'assistance et au développement du numérique. Ce dernier point s'avère un changement important pour le Curateur public, puisque, au moment où il amorce sa transformation, peu de ses services sont offerts en numérique pour les citoyens et citoyennes et ses partenaires.

## Un bilan du plan stratégique précédent

Le Plan stratégique 2016-2021 du Curateur public visait principalement à ce que tous les Québécois et toutes les Québécoises puissent compter sur quelqu'un qui veillerait sur eux en cas d'inaptitude, et à adapter la protection de chaque personne inapte à ses besoins et à son environnement. Il visait de plus à réviser ses façons de faire, en misant sur le développement de son personnel et la mise en place d'outils modernes.

Au cours des cinq dernières années, le Curateur public a notamment renforcé ses activités d'accompagnement et de surveillance des tuteurs et des curateurs privés, entre autres, en améliorant la prise en charge des dossiers à risque. Il a aussi réalisé des actions concertées avec plusieurs partenaires, tels que la Régie de l'assurance maladie du Québec et l'Office des personnes handicapées du Québec, en vue de faciliter la prise en charge des personnes inaptes par leurs proches. Il a aussi réduit de façon importante les délais de production de l'inventaire des biens des personnes qu'il représente. La gestion des dossiers des personnes inaptes a été améliorée, en accentuant le passage vers le numérique, entre autres, grâce à l'acquisition de nouveau matériel et à la mise en place de nouvelles fonctionnalités de traitement numérique de l'information. Dans un contexte de départs à la retraite nombreux, le Curateur public s'est efforcé de préparer la relève parmi les membres de son personnel. La satisfaction du personnel quant à la reconnaissance de son expérience et de ses compétences a été au rendez-vous.

Par ailleurs, malgré ses efforts visant à encourager les proches à s'engager auprès des personnes inaptes, la portée des actions du Curateur public a été plus faible qu'anticipée. De plus, la mesure de la satisfaction des représentants légaux a été abandonnée, en raison d'importants changements à venir concernant les services offerts à cette clientèle, qui auraient pu fausser les résultats recueillis. Pour adapter davantage la protection de la personne à sa situation, le Curateur public a amélioré ses pratiques relativement aux plans de représentation, cet outil qui permet d'orienter ses interventions et de s'assurer que celles-ci sont adaptées aux besoins et aux facultés de chacune des personnes qu'il représente. Toutefois, les délais de production et la qualité de ces plans pourraient être améliorés, comme soulevé par le Vérificateur général du Québec. Pour ce qui est des démarches d'optimisation de la gestion des dossiers de personnes inaptes, la modernisation de l'application informatique du Curateur public a permis de mieux soutenir les employés et employées qui veillent à la protection des personnes représentées par le Curateur public. L'optimisation de la gestion des dossiers de personnes inaptes représentées par un proche reste toutefois à réaliser.

Le Plan stratégique 2021-2026 permettra de poursuivre, par d'autres approches, la réalisation des choix stratégiques précédents. La mise en œuvre de la mesure d'assistance contribuera notamment à faciliter l'implication des proches auprès des personnes en situation de vulnérabilité. Le développement du numérique y contribuera aussi, en facilitant les démarches des proches. Il permettra de plus d'optimiser la gestion des dossiers de personnes inaptes représentées par un proche ou par le Curateur public.

Ce nouveau plan stratégique confirme la volonté du Curateur public de miser sur les facultés des personnes et réitère celle de protéger les personnes inaptes en fonction de leur situation propre. Il vise aussi à s'assurer que les citoyens et citoyennes aient la meilleure expérience possible avec le Curateur public.

# CHOIX STRATÉGIQUES

Une transformation d'envergure s'amorce au Curateur public et ses choix stratégiques en sont le reflet. Cette transformation vise d'abord à mettre en œuvre la révision du dispositif de protection des personnes, en concertation avec plusieurs partenaires. Le Curateur public ajustera ses services en conséquence, au bénéfice des citoyens et citoyennes, tout en veillant à la qualité des services déjà en place auprès des personnes qu'il représente. Cette transformation est de plus l'occasion de s'assurer que l'expérience vécue par les citoyens qui reçoivent des services de sa part est la plus optimale possible.

## Enjeu stratégique 1 : Un équilibre entre l'autonomie et la protection

Le dispositif de protection des personnes vise un équilibre entre leur protection et l'exercice de leurs droits en toute autonomie, en offrant des mesures adaptées aux besoins de chacun et chacune, tout en favorisant l'implication de leurs proches. Les récentes modifications législatives québécoises à cet égard, inspirées par les tendances internationales, entreront en vigueur d'ici 2022 et permettront d'accentuer la valorisation de l'autonomie des personnes inaptes ou vivant une difficulté. Si la protection contre la maltraitance demeure bien sûr primordiale, bien gérer les risques pour protéger les personnes, tout en valorisant davantage leur autonomie, constitue un important changement de culture pour plusieurs intervenants concernés par ce dispositif, incluant le Curateur public.

### Orientation 1 Miser sur les facultés des personnes inaptes ou vivant une difficulté et protéger celles qui en ont besoin

Pour contribuer à ce changement de culture, le Curateur public mettra sur les facultés des personnes inaptes ou vivant une difficulté, par la mise en œuvre de la mesure d'assistance ainsi que de changements apportés à la tutelle. En effet, l'offre de services du Curateur public sera élargie par l'introduction de la mesure d'assistance, qui permettra aux personnes vivant une difficulté d'être assistées formellement dans l'exercice de leurs droits, alors que ses interventions auprès des personnes sous tutelle seront bonifiées à plusieurs égards. Le Curateur public continuera à encourager les proches à s'impliquer de façon formelle et, lorsque cela n'est pas possible, il veillera à maintenir une relation personnalisée avec chaque personne qu'il représente, afin de bien connaître ses besoins, ses facultés, ses volontés et ses préférences, et d'adapter ses interventions à la situation propre à cette personne. En outre, pour s'assurer de protéger les personnes qui en ont besoin, le Curateur public poursuivra ses efforts visant à prévenir les situations d'abus et de maltraitance envers ces personnes vulnérables.

#### Objectif 1.1

#### Préserver l'exercice des droits des personnes vivant une difficulté

Les changements législatifs introduisent une nouvelle mesure : l'assistance. Celle-ci permet à une personne vivant une difficulté d'être assistée par la personne de son choix pour prendre soin d'elle-même, administrer son patrimoine et exercer ses droits civils. La personne bénéficiant de la mesure d'assistance préserve l'exercice de tous

ses droits, mais cet exercice se voit facilité par la reconnaissance d'un assistant, qui pourra, par exemple, agir comme intermédiaire auprès d'organismes, d'entreprises et de professionnels avec lesquels elle a besoin d'être en contact.

La mise en œuvre de la mesure d'assistance est confiée au Curateur public, qui aura pour rôle de reconnaître les assistants aux majeurs. Ce nouveau service du Curateur public implique un élargissement de sa clientèle. La popularité de la mesure d'assistance sera une première indication pour le Curateur public de la pertinence de cette mesure à préserver l'exercice des droits des personnes vivant une difficulté. Le nombre de personnes qui pourraient particulièrement bénéficier de la mesure d'assistance est estimé à environ 60 000. Toutefois, puisqu'il s'agit d'une nouvelle mesure ayant peu de comparables à l'international, il est difficile de prévoir le nombre de personnes qui l'utiliseront. Les cibles prévues pourraient être ajustées une fois que cette mesure sera en vigueur.

INDICATEURS	MESURE DE DÉPART	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026
1. Nombre de personnes bénéficiant de la mesure d'assistance	-	-	5 000	10 000	15 000	20 000

## Objectif 1.2

### S'assurer que les interventions du Curateur public sont adaptées à la situation de chaque personne qu'il représente

Lorsqu'il représente une personne inapte bénéficiant d'une tutelle, le Curateur public doit adapter ses interventions à la situation propre de cette personne. Celle-ci exerce certains droits en toute autonomie, selon ses facultés, et, lorsqu'elle ne peut pas le faire elle-même, le Curateur public la représente dans l'exercice de ces droits et prend des décisions en son nom.

Le Curateur public visite chaque personne qu'il représente, ce qui contribue à maintenir une relation personnalisée avec elle et à bien connaître ses besoins, ses facultés, ses volontés et ses préférences. Au cours des dernières années, les personnes étaient visitées au minimum une fois tous les deux ans, selon le niveau de risque établi en fonction de la situation et du contexte propre à chacune. Entre chaque visite planifiée, de nombreuses interventions étaient effectuées par des contacts téléphoniques, des discussions avec les intervenants de la personne ou même des rencontres ponctuelles, au besoin. Au cours de la durée du Plan stratégique 2021-2026, grâce à l'élaboration de nouvelles pratiques, chaque personne sera visitée au moins une fois par année. Le Vérificateur général du Québec a d'ailleurs reconnu la visite comme une activité essentielle auprès de la personne, confirmant ainsi l'importance de renforcer cette pratique. Chaque visite aura lieu dans le milieu de vie de la personne ou à un autre endroit, déterminé en fonction des besoins de celle-ci. Toutefois, les mesures sanitaires mises en place au Québec dans le contexte de la pandémie de COVID-19, en vigueur aussi dans les différents milieux de vie des personnes incapables, ont eu un impact majeur sur la capacité du Curateur public à effectuer les visites en personne. Des solutions ont rapidement été mises en œuvre, et des visites virtuelles ou des appels téléphoniques avec les intervenants des personnes ont permis d'effectuer un bilan de leur situation, contribuant à maintenir une relation personnalisée avec chacune d'elles. Les cibles prévues relativement aux visites pour 2021 à 2026 concernent donc les visites en personne ou, si celles-ci sont impossibles en raison du contexte sanitaire, des activités qui viendront les remplacer, telles que des visites virtuelles.

Le plan de représentation constitue un outil privilégié guidant le Curateur public dans l'exercice de ses fonctions de représentant d'une personne inapte. L'élaboration de ce plan, une pratique en place depuis quelques années, vise à orienter ses interventions, en vue de s'assurer qu'elles sont adaptées aux besoins et aux facultés de chacune des personnes qu'il représente. Dans son Plan stratégique 2016-2021, le Curateur public visait à ce que 75 % des personnes nouvellement représentées aient un plan de représentation six mois après

l'ouverture du régime et il a obtenu un résultat de 78 % en mars 2021. Le Vérificateur général du Québec a, par ailleurs, émis des recommandations d'amélioration de cet outil. Le Curateur public a donc démarré des travaux visant à améliorer ses pratiques à cet égard. De plus, dans le cadre de la révision du dispositif de protection, l'élaboration du plan de représentation et sa communication à la personne inapte deviennent désormais des obligations légales. Le Curateur public s'engage donc, dans son Plan stratégique 2021-2026, à ce que toutes les personnes qu'il représente depuis plus de six mois aient un plan de représentation et à maintenir ce résultat au fil des années. Si 80 % des personnes représentées avaient un tel plan au 31 mars 2018, cette proportion est passée à 88 % au 31 décembre 2018. Ce pourcentage s'élevait à 98 % au 31 mars 2021. Le contexte de pandémie de COVID-19 a singulièrement contribué à l'atteinte de ce dernier résultat particulièrement élevé, car, au cours des derniers mois, le personnel du Curateur public a pu consacrer davantage d'efforts à l'élaboration de ces plans, en raison de l'impossibilité de réaliser certaines autres interventions, telles que les visites en personne. Le maintien de ce résultat sera toutefois un défi, car le Curateur public devra poursuivre l'élaboration de ces plans pour les personnes nouvellement représentées, tout en mettant en place de nouvelles pratiques à cet égard.

La révision du dispositif de protection amène plusieurs changements concernant la tutelle. Notamment, le Curateur public devra s'assurer de la prise en compte des volontés et préférences d'une personne inapte dans les décisions qui la concernent, ce qui contribuera à valoriser son autonomie. Cette prise en compte faisait déjà partie des pratiques du Curateur public, mais son inscription à titre d'obligation légale amène l'organisation à structurer davantage ses pratiques à cet égard. Ainsi, lorsqu'un employé du Curateur public sera amené à prendre une décision au nom d'une personne inapte, la pratique sera encadrée par des critères de qualité qui porteront sur la prise en compte des volontés et préférences de la personne, mais aussi sur les autres éléments devant guider la prise de décisions, tels l'intérêt de la personne, le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie. Des analyses sur la considération de ces critères, faites à partir d'un échantillon de décisions, débuteront en 2023-2024, soit une fois que ces critères de qualité auront été mis en place dans l'organisation.

INDICATEURS	MESURE DE DÉPART	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026
2. Pourcentage des personnes représentées ayant été visitées	49 % <sup>14</sup>	75 %	85 %	100 %	100 %	100 %
3. Pourcentage des personnes représentées ayant un plan de représentation	98 % <sup>15</sup>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
4. Pourcentage des décisions prises au nom d'une personne représentée en fonction de critères de qualité, dont la prise en compte de ses volontés et préférences	-	-	-	Mesure de départ	+5 %	+10 %

## Objectif 1.3

### Accroître l'implication des proches auprès des personnes inaptes ou vivant une difficulté

Les proches d'une personne inapte connaissent ses valeurs, ses champs d'intérêt et ses préférences, et sont souvent mieux placés pour répondre à ses besoins, mais aussi pour valoriser son autonomie, en fonction de ses facultés. Leur implication contribue de plus à renforcer le tissu social de la personne. La plupart des Québécoises et Québécois préféreraient, s'ils devenaient inaptes, être représentés par un proche, plutôt que par l'État. Ils indiquent aussi qu'ils auraient l'intention de représenter un membre de leur famille proche, si cette

14 Au 31 mars 2021.

15 Au 31 mars 2021.

personne devenait inapte. L'implication des proches constitue toutefois un défi, entre autres, pour des raisons démographiques : le nombre de personnes incapables augmente, en raison du vieillissement de la population, mais le nombre de personnes des tranches d'âge plus jeunes susceptibles de s'impliquer auprès d'elles croît moins rapidement.

Au cours de la durée de son Plan stratégique 2021-2026, le Curateur public vise à poursuivre les efforts entrepris au cours de son plan stratégique précédent pour accroître l'implication des proches auprès des personnes incapables ou vivant une difficulté. Il le fera principalement en bonifiant le soutien et l'accompagnement qui sont offerts aux tuteurs, mais aussi en mettant en place la mesure d'assistance, cette nouvelle forme d'implication formelle d'un proche auprès d'une personne vivant une difficulté, qui sera disponible d'ici juin 2022.

INDICATEURS	MESURE DE DÉPART	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026
5. Pourcentage d'adultes représentés ou assistés par un proche	63 % <sup>16</sup>	64 %	67 %	71 %	74 %	76 %

## Objectif 1.4

### Améliorer la prévention des abus et de la maltraitance envers les personnes incapables

Le Curateur public exerce un rôle de soutien et de surveillance à l'endroit des tuteurs qui représentent un proche incapable. L'accompagnement qu'il offre, plus important au début du régime et modulé par la suite en fonction des besoins, permet aux tuteurs de bien connaître leurs obligations et de les remplir adéquatement. Un plan de soutien et de surveillance permet de déterminer les interventions requises pour s'assurer que les tuteurs ont une bonne compréhension de leurs obligations, qu'ils les remplissent adéquatement et qu'ils s'adressent, en cas de besoin, aux bons interlocuteurs. Les situations d'abus financier ou de maltraitance sont malheureusement présentes dans notre société et elles nécessitent une vigilance continue de la part du Curateur public pour assurer aux personnes représentées une protection adéquate de leurs conditions de vie, de leurs intérêts, de l'exercice de leurs droits civils ou de leur patrimoine. Lorsqu'il constate des erreurs ou des anomalies, le Curateur public effectue un suivi rigoureux de la situation et il intervient rapidement pour la corriger.

Dans le cadre de sa transformation, le Curateur public consolidera son approche de soutien et de surveillance auprès des tuteurs, afin de bien protéger les personnes incapables. Dans son Plan stratégique 2016-2021, le Curateur public s'était engagé à prendre en charge 80 % des dossiers à risque en moins de trois mois. En mars 2021, il a obtenu un résultat de 85 % pour cet engagement. Dans les prochaines années, le Curateur public poursuivra ses efforts en ce sens, en vue d'améliorer davantage la prévention des abus et de la maltraitance envers les personnes incapables.

INDICATEURS	MESURE DE DÉPART	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026
6. Pourcentage des personnes sous tutelle privée ayant une situation à risque dont la prise en charge s'est faite en moins de trois mois	85 % <sup>17</sup>	85 %	85 %	86 %	88 %	90 %

16 Au 31 mars 2021. Cette donnée est provisoire, car elle inclut le nombre de mandats homologués, qui demeure provisoire pendant deux ans, puisque des révisions ont lieu chaque année pour retirer les mandats décédés. Cette donnée de départ n'inclut pas les personnes assistées par un proche, puisque la mesure d'assistance n'entrera en vigueur que d'ici juin 2022.

17 Au 31 mars 2021.

## Enjeu stratégique 2 : La relation des citoyens et des partenaires avec le Curateur public

Les services qu'offre le Curateur public sont au bénéfice des citoyens, et la relation qu'il entretient avec eux doit être adaptée à leur réalité. Cette relation est d'autant plus importante que les citoyens et citoyennes en contact avec le Curateur public vivent, pour plusieurs, des moments difficiles, tels que la perte de leur autonomie ou de celle d'un être cher. L'augmentation de la clientèle du Curateur public, en raison du vieillissement de la population et de l'accueil de la nouvelle clientèle de la mesure d'assistance, ajoute à ce défi. Cette préoccupation quant à la relation de l'organisation avec les citoyens et citoyennes est en cohérence avec les priorités gouvernementales visant à améliorer l'expérience des citoyens avec elle, en les plaçant au centre de l'évolution des services, afin notamment de leur en faciliter l'accès et de leur simplifier la vie.

### Orientation 2 Faire en sorte que chacun vive la meilleure expérience possible avec le Curateur public

La transformation du Curateur public est l'occasion d'améliorer sa relation avec les citoyens et citoyennes, afin qu'ils vivent la meilleure expérience possible avec lui, quelles que soient la condition et la situation de chacun. Au cours des prochaines années, le Curateur public impliquera des citoyens dans ses efforts de conception et d'amélioration de ses services. Cette façon de faire permettra de mieux connaître leurs besoins et leurs attentes, et ainsi de faire en sorte que ses services y soient plus adaptés. À terme, ils vivront une expérience améliorée, grâce à des démarches facilitées, à une offre de services plus accessible grâce au numérique et à de meilleurs arrimages avec les partenaires.

#### Objectif 2.1 Accroître la satisfaction des citoyens quant à l'expérience qu'ils vivent avec le Curateur public

Des sondages effectués auprès de certaines clientèles du Curateur public ont permis d'établir qu'elles avaient une satisfaction relativement élevée à l'égard de ses services. En effet, en 2015-2016, 90 % des curateurs et des tuteurs d'un adulte étaient plutôt ou tout à fait satisfaits des services offerts par le Curateur public, tandis que, pour les tuteurs d'un mineur, le taux de satisfaction se situait à près de 85 %.

Pendant la durée de son Plan stratégique 2021-2026, le Curateur public élargira cette mesure de satisfaction à différents groupes parmi sa clientèle, en vue de vérifier si les citoyens avec lesquels il est en interaction vivent la meilleure expérience possible avec l'organisation.

INDICATEURS	MESURE DE DÉPART	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026
7. Taux de satisfaction des citoyens	-	80 %	-	82 %	-	85 %

## Objectif 2.2

### Faciliter les démarches des citoyens, en simplifiant les services

Les citoyens et citoyennes souhaitent des services publics simples, accessibles et adaptés à leurs besoins, et que les arrimages avec les partenaires soient transparents pour eux.

Pendant la durée de son Plan stratégique 2021-2026, le Curateur public travaillera à faciliter les démarches des citoyens avec lui, en simplifiant ses services. Pour ce faire, les démarches que les citoyens doivent réaliser dans le cadre des services du Curateur public seront analysées, afin d'en réduire, lorsque possible, le nombre d'étapes.

Des consultations auprès de citoyens et citoyennes permettront de s'assurer que les services répondent bien à leurs besoins et à leurs attentes. Les partenaires du Curateur public seront aussi fréquemment consultés, afin de contribuer à la conception de services simples et à l'amélioration des services en place. Des consultations intensives se sont tenues en 2020-2021 et se poursuivront au cours des deux prochaines années, principalement dans le cadre de la révision du dispositif de protection. Cette pratique se poursuivra de manière régulière par la suite, afin de contribuer à la poursuite de la transformation des services du Curateur public.

INDICATEURS	MESURE DE DÉPART	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026
8. Pourcentage des services ayant été simplifiés	-	1 %	2 %	5 %	7 %	10 %
9. Nombre cumulé de consultations de citoyens ou de partenaires relativement à la conception et à l'amélioration des services	15 <sup>18</sup>	10	20	23	26	30



18 Au 31 mars 2021.

## Objectif 2.3

### Offrir des services plus faciles d'accès grâce au numérique

En cohérence avec la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023, le Curateur public prend un virage numérique, afin d'offrir aux citoyens et à ses partenaires la possibilité de communiquer avec lui par cette voie. Le Curateur public a à cœur que les produits numériques qu'il mettra graduellement en place au cours des prochaines années contribuent à l'expérience positive des citoyens avec lui, et il veillera à ce qu'ils soient sécuritaires et faciles d'utilisation. Ce passage au numérique contribuera de plus à l'efficacité de l'organisation. Par ailleurs, les modes de communication traditionnels seront maintenus, afin que chaque citoyen puisse utiliser le mode qui lui convient le mieux.

S'il sera en premier lieu offert principalement aux utilisateurs de la nouvelle mesure d'assistance, le numérique sera ensuite graduellement introduit dans les autres services du Curateur public. La mise en place de différents produits numériques permettra de faciliter l'accès aux services du Curateur public, en offrant un nouveau mode de communication aux citoyens et aux partenaires.

INDICATEURS	MESURE DE DÉPART	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026
10. Nombre cumulatif de produits numériques <sup>19</sup> mis en place pour les citoyens et les partenaires dans le cadre des services du Curateur public	-	1	5	10	20	30



19 Ces produits numériques seront, par exemple, des outils, des formulaires ou différentes fonctionnalités numériques.

# TABLEAU SYNOPTIQUE

## MISSION

Le Curateur public a pour principale mission de veiller à la protection des personnes inaptes.



INSPIRE CONFIANCE

## VISION



VALORISE L'AUTONOMIE



EST À L'ÉCOUTE

## Enjeu 1 : Un équilibre entre l'autonomie et la protection

Orientation 1 : Miser sur les facultés des personnes inaptes ou vivant une difficulté et protéger celles qui en ont besoin

OBJECTIFS	INDICATEURS	MESURE DE DÉPART <sup>20</sup>	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026
<b>1.1</b> Préserver l'exercice des droits des personnes vivant une difficulté	<b>1</b> Nombre de personnes bénéficiant de la mesure d'assistance <sup>21</sup>	-	-	5 000	10 000	15 000	20 000
<b>1.2</b> S'assurer que les interventions du Curateur public sont adaptées à la situation de chaque personne qu'il représente	<b>2</b> Pourcentage des personnes représentées ayant été visitées	49 %	75 %	85 %	100 %	100 %	100 %
	<b>3</b> Pourcentage des personnes représentées ayant un plan de représentation	98 % <sup>22</sup>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	<b>4</b> Pourcentage des décisions prises au nom d'une personne représentée en fonction de critères de qualité, dont la prise en compte de ses volontés et préférences	-	-	-	Mesure de départ	+5 %	+10 %
<b>1.3</b> Accroître l'implication des proches auprès des personnes inaptes ou vivant une difficulté	<b>5</b> Pourcentage d'adultes représentés ou assistés par un proche	63 % <sup>23</sup>	64 %	67 %	71 %	74 %	76 %
<b>1.4</b> Améliorer la prévention des abus et de la maltraitance envers les personnes inaptes	<b>6</b> Pourcentage des personnes sous tutelle privée ayant une situation à risque dont la prise en charge s'est faite en moins de trois mois	85 %	85 %	85 %	86 %	88 %	90 %

<sup>20</sup> Au 31 mars 2021.

<sup>21</sup> Environ 60 000 personnes au Québec pourraient, en raison de certaines limitations d'activités, bénéficier particulièrement de la mesure d'assistance.

<sup>22</sup> Ce résultat élevé s'explique par un effet particulier du contexte de pandémie de COVID-19. Au 31 mars 2018, cette proportion était de 80 % et, au 31 décembre 2018, de 88 %.

<sup>23</sup> Cette donnée est provisoire, car elle inclut le nombre de mandats homologués, qui demeure provisoire pendant deux ans, puisque des révisions ont lieu chaque année pour retirer les mandats décédés.

## VALEURS



RESPECT



EMPATHIE



TRANSPARENCE



QUALITÉ DES SERVICES

### Enjeu 2 : La relation des citoyens et des partenaires avec le Curateur public

Orientation 2 : Faire en sorte que chacun vive la meilleure expérience possible avec le Curateur public

OBJECTIFS	INDICATEURS	MESURE DE DÉPART <sup>24</sup>	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026
<b>2.1</b> Accroître la satisfaction des citoyens quant à l'expérience qu'ils vivent avec le Curateur public	<b>7</b> Taux de satisfaction des citoyens	-	80 %	-	82 %	-	85 %
<b>2.2</b> Faciliter les démarches des citoyens, en simplifiant les services	<b>8</b> Pourcentage des services ayant été simplifiés	-	1 %	2 %	5 %	7 %	10 %
	<b>9</b> Nombre cumulé de consultations de citoyens ou de partenaires relativement à la conception et à l'amélioration des services	15	10	20	23	26	30
<b>2.3</b> Offrir des services plus faciles d'accès grâce au numérique	<b>10</b> Nombre cumulé de produits numériques <sup>25</sup> mis en place pour les citoyens et les partenaires dans le cadre des services du Curateur public	-	1	5	10	20	30

24 Au 31 mars 2021.

25 Ces produits numériques seront, par exemple, des outils, des formulaires ou différentes fonctionnalités numériques.

