

# PLAN STRATÉGIQUE 2026-2030

CURATEUR PUBLIC



# PLAN STRATÉGIQUE 2026-2030

**CURATEUR PUBLIC**

Cette publication a été réalisée par la Direction du soutien à la mission en collaboration avec la Direction des communications.

Une version accessible de ce document est disponible en ligne.

Si vous éprouvez des difficultés techniques ou que vous souhaitez obtenir une version adaptée, veuillez communiquer avec la Direction des communications du Curateur public.

Direction des communications du Curateur public  
Bureau 1832  
500, rue Sherbrooke Ouest  
Montréal (Québec) H3A 0J2  
Téléphone : 514 873-4074  
Sans frais : 1 844 LECURATEUR (532-8728)  
Courriel : [Quebec.ca/joindre-curateur-public](mailto:Quebec.ca/joindre-curateur-public)  
Site Web : [Quebec.ca/gouv/curateur-public](http://Quebec.ca/gouv/curateur-public)

Dépôt légal – Avril 2026  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN 978-2-555-03079-4 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.  
© Gouvernement du Québec – 2026

# MESSAGE DE LA MINISTRE



## **Madame Nathalie Roy**

Présidente de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec

Madame la Présidente,

Depuis près de 80 ans, le Curateur public occupe une place importante au sein des services offerts à la population, en veillant à la protection des Québécoises et des Québécois qui ont besoin de soutien dans l'exercice de leurs droits.

Le Québec est d'ailleurs un précurseur en la matière et s'est doté d'un cadre législatif moderne qui mise sur l'autonomie des personnes, la préservation de leurs droits et la prise en compte de leurs volontés et préférences.

En tant que ministre de la Famille et ministre responsable du Curateur public, je suis fière de voir cet organisme exercer ses responsabilités en concertation avec les familles et les acteurs de la société civile.

La planification stratégique présentée trace une orientation claire pour les prochaines années. Elle permettra de poursuivre la mission essentielle de l'organisation et d'améliorer la qualité des services offerts.

La ministre de la Famille et ministre responsable de la région de la Côte-Nord,

A handwritten signature in blue ink that reads "Kateri Champagne Jourdain". The signature is written in a cursive, flowing style.

**Kateri Champagne Jourdain**

Québec, mars 2026



# MESSAGE DE LA CURATRICE PUBLIQUE



## **Madame Kateri Champagne Jourdain**

Ministre de la Famille

Montréal

Québec

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le *Plan stratégique 2026-2030* du Curateur public, qui est le fruit d'un travail de collaboration avec notre personnel et nos partenaires.

Les proches, les organismes, le réseau de la santé et des services sociaux, le milieu de la justice : chacun a un rôle à jouer dans cet écosystème de protection qui contribue à la sécurité, l'épanouissement et la participation sociale des personnes en situation de vulnérabilité.

Fort de ces appuis, le Curateur public poursuit sa mission, soucieux d'offrir des services de qualité, de faire preuve d'innovation et de favoriser l'implication des partenaires et des proches, afin de contribuer à bâtir une société bienveillante et inclusive.

Nous souhaitons mettre de l'avant les solutions qui favorisent le plus l'autonomie, comme la mesure d'assistance. Nous travaillerons aussi à faciliter les démarches des citoyens et citoyennes, en tenant compte de leurs attentes et de leurs besoins.

Je termine en remerciant l'équipe du Curateur public pour son travail et son engagement à la mission humaine de l'organisation.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Julie'.

**M<sup>e</sup> Julie Baillargeon-Lavergne**

Montréal, mars 2026



# TABLE DES MATIÈRES

|   |           |
|---|-----------|
| MESSAGE DE LA MINISTRE  | V         |
| MESSAGE DE LA CURATRICE PUBLIQUE  | VII       |
| L'ORGANISATION EN BREF  | 1         |
| <b>Mission</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>Vision</b> .....   | <b>1</b>  |
| <b>Valeurs</b> .....  | <b>2</b>  |
| <b>Chiffres clés</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>Les mesures de protection</b> .....  | <b>4</b>  |
| ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT  | 6         |
| <b>Contexte externe</b> .....   | <b>6</b>  |
| <b>Contexte interne</b> .....   | <b>12</b> |
| CHOIX STRATÉGIQUES  | 15        |
| <b>Enjeu stratégique 1 : Des services de qualité pour les personnes représentées ou assistées et leurs proches</b> .....                                  | <b>15</b> |
| <b>Orientation 1 : Offrir des services performants et adaptés aux besoins</b> .....   | <b>15</b> |
| Objectif 1.1 : Améliorer le soutien aux tuteurs et tutrices dans leurs responsabilités de représentation d'un ou une proche .....                         | 16        |
| Objectif 1.2 : Adapter les interventions aux besoins de chaque personne représentée par le Curateur public. ....  | 17        |
| Objectif 1.3 : Améliorer la prise en charge de l'administration des patrimoines des personnes représentées par le Curateur public. ....                   | 18        |
| <b>Orientation 2 : Favoriser une approche d'innovation inspirée des tendances nationales et internationales</b> .....                                     | <b>19</b> |
| Objectif 2.1 : Promouvoir les mesures qui favorisent le plus l'autonomie des personnes. ....  | 19        |
| Objectif 2.2 : Faciliter les démarches des citoyens et citoyennes .....   | 20        |
| Objectif 2.3 : Favoriser le développement des compétences du personnel pour soutenir une culture d'innovation .....                                       | 20        |
| <b>Enjeu stratégique 2 : La mobilisation des acteurs pour la protection des personnes dans le contexte d'évolution sociodémographique du Québec</b> ..... | <b>21</b> |
| <b>Orientation 3 : Favoriser la complémentarité des interventions des partenaires et l'implication des proches</b> .....                                  | <b>21</b> |
| Objectif 3.1 : Encourager l'implication des proches auprès des personnes .....  | 21        |
| Objectif 3.2 : Optimiser les collaborations avec les partenaires au bénéfice des citoyens et citoyennes .....   | 22        |
| TABLEAU SYNOPTIQUE  | 24        |



# L'ORGANISATION EN BREF

## Mission

**Le Curateur public représente des personnes inaptes. Il veille à leur bien-être et gère leur patrimoine, en tenant compte de leurs volontés et préférences. Il accompagne aussi les proches qui représentent ou assistent une personne. Sa mission est réalisée en étroite collaboration avec ses partenaires.**



## Responsabilités

Pour réaliser sa mission, le Curateur public assume les responsabilités suivantes :

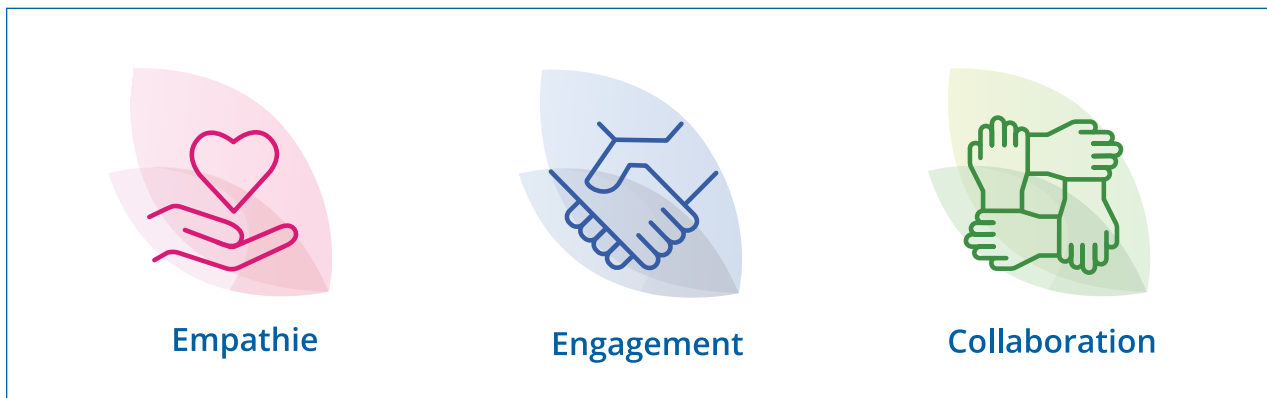
- Agir comme tuteur, conseil de tutelle ou représentant temporaire sur décision du tribunal en dernier recours. Ses actions sont alors guidées par l'intérêt des personnes, le respect de leurs droits, la sauvegarde de leur autonomie et la prise en compte de leurs volontés et préférences;
- Reconnaître les assistants et assistantes aux majeurs et tenir un registre public des assistantes et assistants reconnus;
- Accompagner les tuteurs et tutrices de majeurs et de mineurs et surveiller leur gestion des patrimoines;
- Informer les personnes assistées, les personnes représentées, les assistants et assistantes, les mandataires, les tuteurs et tutrices et les représentants et représentantes temporaires des règles qui les concernent;
- Sensibiliser la population aux enjeux liés à l'inaptitude et l'informer des moyens de protéger un ou une proche.

## Vision

**Favoriser une société bienveillante et inclusive.**

Le Curateur public agit de concert avec les proches et ses partenaires et s'appuie sur l'innovation, afin que les actions auprès des personnes représentées ou assistées soient guidées par le bien-être de celles-ci et soient adaptées à leurs besoins. Cette responsabilité collective doit favoriser leur plein potentiel.

## Valeurs



En tant qu'organisme public, le Curateur public adhère aux valeurs fondamentales de l'administration publique québécoise, qui sont : la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect. Ces valeurs guident les actions de son personnel dans les services qu'il rend aux citoyens et citoyennes.

Le Curateur public remplit une mission unique au Québec, auprès de personnes qui peuvent être dans une situation de grande vulnérabilité. Il prend chaque jour des décisions qui ont un impact dans la vie des personnes, dans leur quotidien. Compte tenu de la nature de ses activités, le Curateur public privilégie, en plus, les valeurs suivantes pour le guider dans ses choix :

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

L'**engagement**, qui amène son personnel à s'investir pleinement auprès de sa clientèle et qui crée un sentiment d'appartenance à l'organisation.

La **collaboration**, qui permet de travailler de façon positive et harmonieuse afin d'atteindre des objectifs communs.

# Chiffres clés<sup>1</sup>

Les données suivantes présentent quelques informations sur l'organisation, sa clientèle et ses principales activités.

| CHIFFRES CLÉS                        | DESCRIPTION  |
|--------------------------------------|--|
| 892                                  | Effectif total, incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et étudiantes et des stagiaires   |
| 117 millions de dollars              | Budget de dépenses   |
| 37 584                               | Nombre de personnes majeures bénéficiant de mesures de représentation ou d'assistance <sup>2</sup>   |
| 4 390                                | Nombre de personnes mineures représentées aux biens <sup>3</sup> par un parent ou un proche et dont la tutelle est sous la surveillance du Curateur public   |
| 39 292                               | Nombre de proches impliqués auprès d'une personne majeure ou mineure à titre de mandataire, de tuteur ou tutrice, de secrétaire de conseil de tutelle, de représentant ou représentante temporaire ou d'assistant ou assistante  |
| 9 486                                | Nombre de comptes annuels de gestion produits par les tutrices ou tuteurs privés et vérifiés par le Curateur public, afin de faire le bilan de la gestion du patrimoine de la personne représentée   |
| 907 millions de dollars <sup>4</sup> | Actif des personnes représentées administré par le Curateur public   |
| 637 <sup>5</sup>                     | Nombre de biens immobiliers faisant partie de l'actif administré   |
| 8 952                                | Nombre de demandes de consentement aux soins traitées pour les personnes représentées par le Curateur public   |
| 346                                  | Nombre de processus d'intervention concertés <sup>6</sup> pour lesquels le Curateur public a établi un premier contact en cours d'année avec un intervenant ou une intervenante concernant une personne âgée ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité |

1. À moins d'indication contraire, il s'agit de données du Curateur public au 31 mars 2025.

2. Il s'agit du nombre de personnes majeures bénéficiant d'un [mandat de protection homologué](#), d'une [tutelle au majeur privée ou publique](#), d'une [représentation temporaire](#) ou d'une [mesure d'assistance](#).

3. Il s'agit des [tutelles des biens du mineur](#).

4. Au 31 décembre 2024.

5. Au 31 décembre 2024.

6. Actions en commun d'intervenantes et d'intervenants issus du domaine de la santé et des services sociaux, de la justice et de la sécurité publique et de la protection des personnes, afin de mieux évaluer la situation de maltraitance et d'apporter le soutien nécessaire à la personne victime. En 2025-2026, le Curateur public a harmonisé sa méthodologie de calcul du nombre de participations aux soutiens-conseils et aux interventions concertées avec celle du Secrétariat aux aînés. Ce nombre est de 396 dans le [Rapport annuel 2024-2025 – Entente-cadre nationale et déploiement des processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#).

## Les mesures de protection

La législation québécoise prévoit différentes mesures pour aider les personnes qui vivent certaines difficultés et assurer le bien-être de celles qui sont incapables de prendre soin d'elles-mêmes et de gérer leurs biens.

Les mesures de protection sont composées de la mesure d'assistance et de différentes mesures de représentation (le mandat de protection, la tutelle et la représentation temporaire).

### La mesure d'assistance

La mesure d'assistance permet à une personne qui vit une difficulté d'être assistée dans certaines démarches. Il peut s'agir, par exemple, d'une difficulté relative à une perte d'autonomie liée au vieillissement ou à une limitation visuelle, auditive ou motrice.

La mesure d'assistance permet à la personne assistée d'être accompagnée et conseillée par un ou deux assistants qu'elle aura elle-même choisis pour prendre des décisions, gérer ses biens et exercer ses droits. Cette reconnaissance officielle permet à l'assistant ou l'assistante d'agir comme intermédiaire auprès d'organismes, de ministères, de professionnels ou professionnelles et de fournisseurs de produits et services. L'intervention du tribunal n'est pas requise.

La personne assistée conserve toute son autonomie et continue à prendre ses propres décisions. Avec la mesure d'assistance, les proches peuvent également s'impliquer plus facilement auprès d'elle.

### Les mesures de représentation

L'inaptitude est l'incapacité pour une personne de prendre des décisions pour elle-même. Les causes les plus fréquentes d'inaptitude sont la déficience intellectuelle, un traumatisme crânien, un accident vasculaire cérébral, un trouble mental ou une maladie dégénérative.

Des évaluations médicale et psychosociale sont nécessaires pour établir l'inaptitude d'une personne et son besoin de représentation, c'est-à-dire son besoin d'être représentée par quelqu'un pour l'exercice de ses droits civils.

Lorsque l'inaptitude est constatée et que le besoin de représentation est établi, le tribunal met en place une mesure de représentation et désigne un représentant légal ou une représentante légale (mandataire, tuteur ou tutrice, représentant ou représentante temporaire), soit quelqu'un qui assure la représentation de la personne et administre ses biens. Ces mesures de représentation sont :

- le mandat de protection homologué, par lequel une personne a exprimé ses volontés et a désigné une ou plusieurs personnes (mandataires) pour prendre soin d'elle et pour administrer ses biens en cas d'inaptitude. Le mandat de protection doit avoir été préparé alors que la personne est apte;
- la tutelle privée, qui permet à une personne inapte d'être représentée par un ou une proche (tuteur ou tutrice) pour veiller à son bien-être et gérer ses biens;

- la tutelle publique, lorsqu'aucun proche n'est en mesure de prendre en charge la personne inapte. Le Curateur public est alors désigné par le tribunal pour la représenter (à titre de tuteur);
- la représentation temporaire, qui permet à une personne inapte d'être représentée (par un représentant ou une représentante temporaire) uniquement pour un acte précis, par exemple renoncer à une succession.

Une personne proche de la personne inapte est généralement mieux placée pour la représenter, en raison des liens qui les unissent. C'est toujours en dernier recours que le Curateur public intervient. Le représentant légal ou la représentante légale, qu'il s'agisse d'un proche ou du Curateur public, prend certaines décisions au nom de la personne représentée. Il ou elle le fait dans son intérêt, dans le respect de ses droits, en sauvegardant son autonomie et en tenant compte de ses volontés et préférences.

Par ailleurs, lorsqu'une tutelle privée des biens est ouverte pour une personne mineure, le Curateur public veille à la protection du patrimoine. Le Curateur public peut aussi être nommé lui-même tuteur des biens des mineurs sur décision du tribunal.

## La clientèle du Curateur public

**Personne assistée** : Une personne vivant une difficulté peut être [assistée](#) par une ou deux personnes proches reconnues officiellement comme assistantes.

**Assistant ou assistante** : Les assistantes et assistants sont reconnus officiellement pour [assister](#) une personne vivant une difficulté qui en fait la demande. Ils sont ses intermédiaires auprès d'organismes, d'entreprises et de professionnels ou professionnelles.

**Personne représentée** : Une ou un adulte inapte à prendre soin de sa personne ou à gérer ses biens peut être représenté par un ou une proche, dans le cadre d'un [mandat de protection](#), d'une [tutelle](#) ou la [représentation temporaire](#). Si aucun de ses proches ne peut jouer ce rôle, le Curateur public peut le représenter.

**Représentant légal ou représentante légale** : Le [représentant légal](#) ou la représentante légale (mandataire, tuteur ou tutrice ou représentant ou représentante temporaire) d'une ou un adulte inapte veille à son bien-être tout en agissant dans son intérêt, en préservant son autonomie, en respectant ses droits et en tenant compte de ses volontés et préférences. Il ou elle prend des décisions au nom de la personne, tout en la faisant participer si elle en a la capacité.

**Conseil de tutelle** : Le rôle du [conseil de tutelle](#) est de veiller aux intérêts de la personne représentée en surveillant la tutelle et en accompagnant le tuteur ou la tutrice. Le conseil de tutelle peut être appelé à donner des avis et des autorisations, et à prendre certaines décisions.

# ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

---

## Contexte externe

Le Curateur public répond aux besoins de représentation et d'assistance de milliers de Québécois et Québécoises, tout en s'adaptant aux changements qui surviennent dans la société. L'organisation ne peut toutefois pas agir seule : tout un écosystème est en place pour protéger les citoyens et citoyennes qui en ont besoin.

## L'écosystème de protection québécois

Bien protéger les personnes qui bénéficient d'une mesure d'assistance ou de représentation requiert un véritable travail d'équipe de la part de nombreux intervenants. Dans cet écosystème de protection, chaque intervenant a un rôle à jouer pour contribuer à leur sécurité, à leur bien-être, à leur participation sociale et à leur épanouissement.

## Un dispositif de protection révisé

Depuis plusieurs années, les grandes tendances internationales favorisent une meilleure reconnaissance de la capacité juridique des personnes inaptes ou vivant une difficulté, en toute égalité avec les autres citoyens et citoyennes<sup>7</sup>. Les mesures d'accompagnement et d'assistance dans la prise de décisions sont ainsi privilégiées, par rapport aux mesures de prise de décisions substitutive. 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 mesures moins privatives de l'exercice des droits a mené à des réformes importantes dans certains pays, notamment en Europe<sup>8</sup>.

Le Québec s'est inscrit dans cette tendance en novembre 2022, avec l'entrée en vigueur 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*. Cette révision du dispositif de protection des personnes a modifié l'écosystème de protection québécois. Elle a permis de simplifier les mesures de protection et de les adapter davantage à la situation de chaque personne. La création de la mesure d'assistance en est un bon exemple. Cette mesure facilite l'aide apportée par les proches à des personnes vivant une difficulté, tout en permettant à celles-ci de conserver l'exercice complet de leurs droits. La tutelle est désormais mieux adaptée aux besoins de la personne. En effet, au moment de son ouverture, le tribunal doit déterminer si la tutelle doit être modulée ou non, et ce, en fonction des facultés de la personne concernée. Le tribunal précise dans un jugement quels droits la personne pourra exercer seule ou avec l'aide de son tuteur ou de sa tutrice et ceux qui ne pourront être exercés que par le tuteur ou la tutrice, l'objectif étant qu'elle conserve un maximum d'autonomie.

---

7. [Convention relative aux droits des personnes handicapées](#), entrée en vigueur en mai 2008.

8. Voir, par exemple, à cet égard : Maciej Domanski et autres (dir.), *Models of Implementation of Article 12 of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)*, Routledge, 2024; et Michael Bach et autres (dir.), *Legal Capacity, Disability and Human Rights*, Intersentia, 2023.

## Les partenaires de l'écosystème

De nombreux intervenants et partenaires travaillent au bon fonctionnement de l'écosystème de protection des personnes qui bénéficient d'une mesure d'assistance ou de représentation. Chacun d'eux a un rôle à jouer et tous sont importants. En plus du Curateur public et des proches des personnes, voici les principaux partenaires de l'écosystème :

- Le secteur de la santé et des services sociaux;
- Les milieux de vie des personnes;
- Les gouvernements (élus et administration publique);
- Les fournisseurs de produits et de services;
- Les organismes (communautaires, de représentation et de défense des droits, les entreprises d'économie sociale);
- Le secteur de la justice et de la sécurité publique.

Le Curateur public collabore avec chacun de ces partenaires dans sa mission de représentation des personnes ou de soutien des proches qui les représentent ou les assistent. Un sondage réalisé par le Curateur public auprès des partenaires en 2024 a révélé que le Curateur public maintient des relations satisfaisantes avec eux, puisque 93 % des personnes y ayant répondu se sont dites très ou assez satisfaites des échanges de leur organisation avec le Curateur public<sup>9</sup>.

Le dispositif de protection étant un système complexe, et récemment révisé, des partenaires soulèvent que certaines zones de partage des rôles et responsabilités avec le Curateur public pourraient être davantage clarifiées. De plus, certaines personnes soulèvent le besoin d'une meilleure collaboration de certains partenaires, notamment dans le cas de la mesure d'assistance. Poursuivre les efforts à cet égard s'avère donc nécessaire<sup>10</sup>.

Certains changements sociodémographiques qui surviennent au Québec peuvent rendre la contribution des partenaires du Curateur public plus difficile dans la protection des personnes assistées ou représentées. Par exemple, le vieillissement de la population augmente les besoins et les demandes de celle-ci en matière de soins de santé et services sociaux, ce qui entraîne des enjeux d'accès à ces soins et services<sup>11</sup>. De plus, ce vieillissement de la population contribue au déficit de main-d'œuvre dans plusieurs professions, notamment en santé et services sociaux, telles que : omnipraticiens et omnipraticiennes, infirmiers et infirmières, travailleurs sociaux et travailleuses sociales, travailleurs et travailleuses communautaires ou aides de maintien à domicile<sup>12</sup>.

Malgré cette réalité, chacun des acteurs de l'écosystème a un rôle à jouer dans la protection des personnes assistées ou représentées. La mission du Curateur public, qui s'inscrit dans cet écosystème de protection, contribue aux orientations 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 toutes et le respect de la diversité, une préoccupation de la dimension sociale du développement durable.

---

9. Sondage du Curateur public auprès des partenaires, 2024.

10. Sondage du Curateur public auprès de la clientèle de la mesure d'assistance, 2024.

11. Santé Québec, [Planification stratégique 2025-2028](#), en ligne, 2025, p. 11.

12. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, [État d'équilibre du marché du travail à court et moyen termes – Diagnostics pour 516 professions](#), en ligne, 2023.



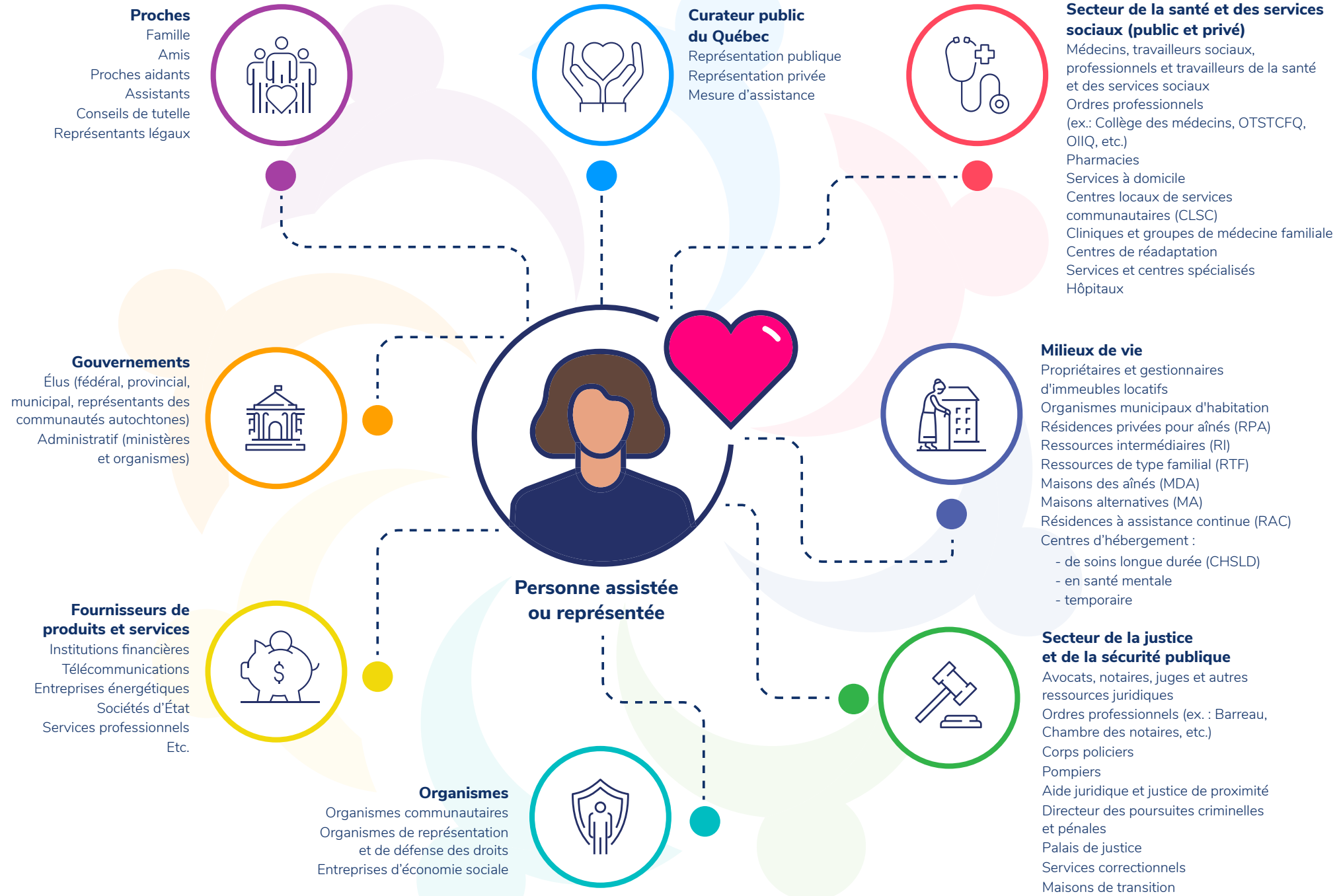
# Ensemble pour bien protéger

## Les intervenants

Bien protéger les personnes qui bénéficient d'une mesure d'assistance ou de représentation légale requiert un véritable travail d'équipe de la part de nombreux intervenants et partenaires.

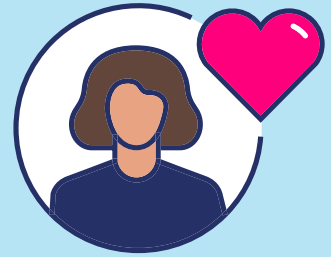
Chacun d'eux a un rôle à jouer et tous sont importants.

# Écosystème de la protection des personnes assistées ou représentées



# Des gestes qui font une différence : aperçu du rôle des intervenants

Protéger les personnes assistées ou représentées, c'est contribuer à leur sécurité, à leur bien-être, à leur participation sociale et à leur épanouissement.



Nous avons tous un rôle à jouer

- Prise en compte des volontés et préférences
- Reconnaissance des forces et valorisation de l'autonomie
- Aide à l'intégration
- Vigilance à l'égard des abus et de la maltraitance, et signalement le cas échéant
- Détection des signes d'incapacité et de pertes cognitives
- Consultation des registres publics (mesures de représentation, assistants)



## Proches

- Liens affectifs significatifs
- Aide ponctuelle
- Soutien et accompagnement, parfois à titre :
  - de proches aidants
  - d'assistants
  - de représentants légaux
  - de membres d'un conseil de tutelle
- Etc.



## Curateur public

- Sensibilisation à l'incapacité et information sur les mesures de protection
- Reconnaitance des assistants
- Soutien aux tuteurs et aux membres des conseils de tutelle
- Surveillance de la gestion faite par les tuteurs
- Représentation légale, en dernier recours
- Consentement aux soins, si requis
- Enquête en cas de signalement
- Tenue des registres publics (mesures de représentation, assistants)
- Etc.



## Secteur de la santé et des services sociaux (public et privé)

- Évaluations médicales et psychosociales pour mesure de représentation
- Mise en œuvre des plans d'intervention
- Diagnostics et suivis
- Conseils, soins et services pour améliorer la qualité de vie
- Qualité et sécurité des soins et services
- Soutien à domicile
- Services d'hébergement
- Amélioration et harmonisation des pratiques
- Etc.



## Milieux de vie

- Qualité et sécurité du lieu d'hébergement
- Personnalisation des soins, des services et du milieu de vie en fonction des besoins
- Contribution au mieux-être de la personne hébergée
- Respect de sa dignité
- Soutien à son autodétermination
- Promotion de la bienveillance
- Etc.



## Secteur de la justice et de la sécurité publique

- Conseils et accompagnement
- Démarches juridiques, incluant jugements pour l'ouverture des mesures de représentation et la mainlevée des tutelles
- Application des lois
- Interventions pour assurer la sécurité des personnes en cas d'abus, de maltraitance, d'acte criminel, d'incendie ou de sinistre, etc.
- Etc.



## Organismes

- Réduction de l'isolement et promotion de l'entraide
- Soutien et services adaptés aux besoins
- Information et promotion des droits des personnes, des recours et des ressources disponibles
- Défense des droits collectifs et individuels
- Aide à l'inclusion sociale
- Représentations pour améliorer les conditions de vie des personnes et faire progresser les débats sociaux
- Etc.



## Fournisseurs de produits et services

- Adaptation de l'offre de produits et services en fonction des besoins
- Sensibilisation aux mesures de protection et à leur effet sur le service à la clientèle auprès du personnel
- Etc.



## Gouvernements

- Rédaction et adoption des lois
- Coordination de l'action gouvernementale et mise en œuvre des politiques
- Financement, conception, mise en œuvre et évaluation des programmes, mesures et services
- Promotion des ressources disponibles et campagnes de sensibilisation
- Etc.

## Une clientèle en évolution

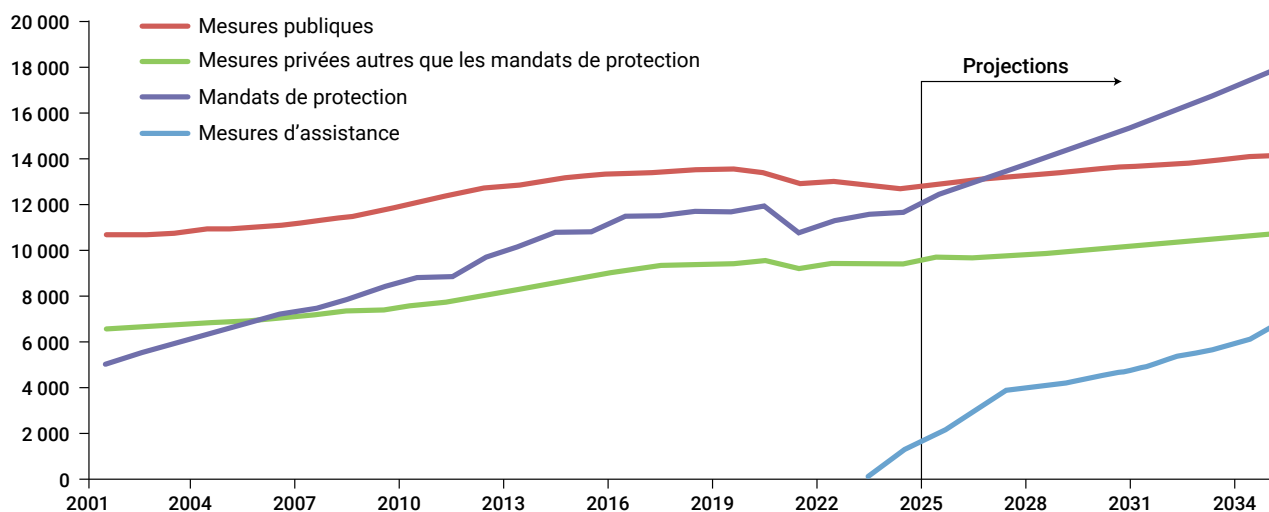
Le Québec est particulièrement touché par le vieillissement de la population, et la clientèle du Curateur public en est le reflet. Cette clientèle est principalement composée des personnes représentées ou assistées ainsi que des tuteurs et tutrices et des assistants et assistantes.

### Les personnes représentées ou assistées

Les personnes représentées ou assistées constituent les principales clientèles du Curateur public. En effet, un peu plus de 37 000 personnes majeures bénéficient d'une mesure de représentation ou d'assistance au Québec. 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 de l'ouverture des nouvelles tutelles publiques. La mesure d'assistance vise, quant à elle, les personnes ayant une difficulté. Cette difficulté peut être relative, par exemple, à une perte d'autonomie liée au vieillissement, à une déficience intellectuelle légère, à une limitation visuelle, auditive ou motrice, à une maladie mentale, à une barrière linguistique ou à un problème de dépendance (toxicomanie).

Depuis plusieurs années, le nombre de personnes représentées s'accroît graduellement, en raison du vieillissement de la population. Cette tendance se poursuivra au cours de la prochaine décennie : une forte hausse du nombre de personnes âgées devrait se produire d'ici 2031 et la proportion de celles de 75 ans ou plus devrait particulièrement augmenter<sup>13</sup>. Le vieillissement de la population aura un impact sur le nombre de personnes représentées ou assistées, puisque 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. D'ici 2035, une augmentation d'environ 1 % par an pour les tutelles publiques et privées, de 10 % par an pour la mesure d'assistance et de 4 % par an pour les mandats de protection est à prévoir<sup>14</sup>.

### Projection de clientèles de 2025 à 2035



13. Institut de la statistique du Québec, [Perspectives démographiques du Québec et de ses régions, 2021-2071](#), en ligne, octobre 2024, p. 26-29.

14. Projection de clientèles produite par le Curateur public en 2025. Une certaine mise en garde s'impose concernant les projections de la mesure d'assistance : cette mesure n'existant que depuis quelques années, peu de données sont disponibles pour établir ces projections. Son utilisation dans les prochaines années est donc particulièrement difficile à prévoir.

## Les proches des personnes représentées ou assistées

En 2025, environ 40 000 personnes au Québec représentent ou assistent un ou une proche dans le cadre d'une mesure de protection, à titre de mandataire, de tuteur ou tutrice, de représentant ou représentante temporaire ou d'assistant<sup>15</sup> ou assistante. Parmi ces personnes, environ 30 % ont 65 ans ou plus, la majorité sont des femmes et plusieurs se considèrent comme des personnes proches aidantes<sup>16</sup>.

Il va de soi que les Québécois et Québécoises préféreraient être représentés par un ou une proche, plutôt que par une personne nommée par l'État. Toutefois, le vieillissement de la population affecte aussi les proches des personnes inaptes ou ayant des difficultés, car il peut limiter leur capacité à s'impliquer dans les mesures de protection. En effet, on observe un nombre de plus en plus grand de personnes potentiellement « à charge » par rapport au nombre de proches disponibles pour s'en occuper<sup>17</sup>. Cet écart, jumelé au fait 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<sup>18</sup>. En contrepartie, les membres de la famille proche 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. Ce sont en effet près de neuf personnes sur dix qui seraient prêtes à faire les démarches pour représenter officiellement un ou une proche<sup>19</sup>.

## Les besoins et les attentes des citoyens et citoyennes envers le Curateur public

Afin de s'assurer que les services répondent bien à ses besoins et ses attentes, le Curateur public consulte de plus en plus la population. Il a d'ailleurs mené, au cours des dernières années, plusieurs consultations auprès de tuteurs et tutrices, de membres de conseil de tutelle et d'assistants et assistantes, qui ont révélé un taux de satisfaction d'environ 90 % quant à ses services<sup>20</sup>.

Lors de ces consultations, certains tuteurs et tutrices ont notamment exprimé le souhait d'avoir des communications plus simples et fréquentes avec le Curateur public, afin d'être mieux soutenus dans leurs rôles et responsabilités. Plusieurs ont aussi indiqué qu'ils aimeraient utiliser des services numériques pour communiquer avec le Curateur public<sup>21</sup>. Ces besoins rejoignent d'ailleurs les visées de la transformation numérique gouvernementale, soit d'offrir une expérience client avec l'administration publique améliorée, qui s'exprime par des services accessibles, complets, conviviaux, sécuritaires et de qualité<sup>22</sup>. Toutefois, certaines personnes souhaitent continuer à utiliser les modes de communication traditionnels avec l'administration publique (ex. : le téléphone, en personne). En effet, en 2024, près de trois Québécois et Québécoises sur dix n'utilisaient pas les services gouvernementaux en ligne. C'est particulièrement vrai pour les 55 ans ou plus, dont le tiers n'a pas interagi en ligne avec le gouvernement en cours d'année<sup>23</sup>.

15. Données du Curateur public au 31 mars 2024. Une même personne peut avoir plusieurs représentants ou représentantes, ou assistants ou assistantes. C'est pourquoi ce nombre est plus élevé que le nombre de personnes représentées ou assistées.

16. Sondages du Curateur public auprès des tuteurs et tutrices, des secrétaires de conseil de tutelle et des assistants et assistantes réalisés en 2023 et en 2024.

17. Institut de la statistique du Québec, [Perspectives démographiques du Québec et de ses régions, 2021-2071](#), en ligne, octobre 2024, p. 26-29. Les personnes potentiellement « à charge » sont les jeunes (0-19 ans) et les personnes âgées (65 ans ou plus).

18. Statistique Canada, « [Seul chez soi : Le nombre de personnes vivant seules est plus élevé que jamais, mais les colocataires sont le type de ménage qui connaît la plus forte croissance](#) » dans *Le Quotidien*, en ligne, 13 juillet 2022. Statistique Canada, [Histoire de famille : les couples vivant chacun chez soi](#), infographie, en ligne, 20 février 2019. Statistique Canada, [Les enfants vivant au Nouveau-Brunswick et au Québec sont les plus susceptibles de vivre dans des familles recomposées](#), en ligne, 13 juillet 2022.

19. Sondage du Curateur public auprès de la population québécoise, 2025.

20. Sondages du Curateur public auprès des tuteurs et tutrices, secrétaires de conseil de tutelle et assistants et assistantes réalisés en 2015, en 2023 et en 2024.

21. Groupes de discussion avec des tuteurs et tutrices et des secrétaires de conseil de tutelle organisés de 2021 à 2024.

22. Québec, [Stratégie gouvernementale de cybersécurité et du numérique 2024-2028](#), en ligne, 2024.

23. Académie de la transformation numérique, « [Services gouvernementaux en ligne](#) », *NETendances*, en ligne, 2024.

Par ailleurs, ces consultations ont fait ressortir que la population québécoise a une certaine méconnaissance des mesures de protection. Par exemple, étant nouvelle, la mesure d'assistance pourrait être mieux connue de la population québécoise. Le mandat de protection, qui existe depuis 1990, est pour sa part davantage connu du public<sup>24</sup>. Par ailleurs, certains tuteurs et tutrices et membres de conseil de tutelle consultés ont dit méconnaître l'offre de service complète du Curateur public.

## Contexte interne

Le personnel du Curateur public est au cœur de la réalisation de sa mission, de l'évolution de ses services et de l'atteinte des cibles de son plan stratégique.

### Une organisation dynamique et innovante

Pour accomplir sa mission, le Curateur public compte sur un effectif d'environ 900 employés et employées<sup>25</sup>. Les sondages effectués auprès des membres du personnel démontrent qu'ils ont un attachement profond pour la mission humaine de l'organisme.

Bien que le taux de départ volontaire de son personnel régulier soit comparable, voire légèrement inférieur, à celui de la fonction publique, il demeure que l'organisme doit composer avec certaines difficultés d'attraction et de fidélisation d'employés et employées dans certains postes clés, tels que les curatrices déléguées et les curateurs délégués, les fiduciaires, les techniciens et techniciennes en administration avec un profil social, les infirmières cliniciennes et les infirmiers cliniciens et les professionnels et professionnelles en technologies de l'information. Ces défis sont notamment liés à la pénurie de main-d'œuvre dans les domaines des technologies de l'information ainsi que de la santé et des services sociaux.

Par ailleurs, dans le contexte de révision législative de 2022, le Curateur public a renforcé le développement de certaines expertises dans l'organisation. Celles-ci concernent notamment la création de démarches et de pratiques novatrices, afin, par exemple, de concevoir et de mettre en œuvre des services numériques, tout en s'assurant d'améliorer l'expérience que la population vit avec le Curateur public. La culture partenariale de l'organisation a aussi été renforcée, le Curateur public travaillant de plus en plus en concertation avec les partenaires pour accroître la cohérence et l'efficacité de ses services, au profit des différentes clientèles. L'organisation poursuit ses travaux pour consolider les acquis de la révision du dispositif de protection et continuer à faire preuve d'innovation.

---

24. Sondages du Curateur public sur le mandat de protection et la mesure d'assistance réalisés en 2018 et en 2025.

25. Le Curateur public avait un effectif total de 892 employés et employées au 31 mars 2025, incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel et excluant les étudiants et étudiantes et les stagiaires.

## L'amélioration continue des services

Le Curateur public offre une bonne performance dans ses services à la population. Il atteint notamment depuis plusieurs années toutes les cibles énoncées dans sa *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*, et le taux de satisfaction de la population est élevé.

L'organisation a en effet le souci d'améliorer continuellement ses services à la population. Plusieurs initiatives ont été mises en place dans les dernières années afin d'améliorer l'expérience des citoyens et citoyennes avec l'organisation. Le Curateur public a ainsi travaillé à ce que ses interactions avec ceux-ci soient de plus en plus simples et efficaces, qu'elles répondent à leurs besoins et attentes, et qu'elles respectent leurs préférences.

Par ailleurs, si elle en reçoit, l'organisation accueille les commentaires du Vérificateur général du Québec ou du Protecteur du citoyen comme des occasions d'amélioration. C'est notamment ce qui l'a amené à améliorer ses pratiques, dans les dernières années, concernant les visites effectuées auprès des personnes représentées, l'élaboration de leur plan de représentation et le suivi de la réévaluation de leur tutelle par le réseau de la santé et des services sociaux.

En 2023, le Protecteur du citoyen a publié un rapport concernant la surveillance des tutelles privées par le Curateur public<sup>26</sup>. Plusieurs recommandations y étaient formulées relativement à la réduction des délais d'intervention, à l'accroissement de l'efficacité de la sélection et de la vérification des comptes annuels de gestion ainsi qu'à l'amélioration des outils de travail. Le Curateur public a adhéré aux constats du rapport, puisqu'ils s'inscrivaient en cohérence avec le déploiement d'un plan d'action visant une large refonte des services en représentation privée<sup>27</sup>. Le Curateur public était en effet déjà engagé à parfaire ses pratiques.

Plusieurs mesures du plan d'action ont déjà été réalisées, alors que d'autres sont en cours de réalisation. Citons, par exemple, la création de services en ligne et de nouveaux outils plus modernes pour faciliter les communications avec les représentantes et représentants légaux. Ces nouveautés seront mises en place grâce au projet Gestion de la représentation – volet privé<sup>28</sup>. Elles permettront de réaliser des gains en efficacité, tant pour la clientèle que pour l'organisme. Reconnaisant son importance, le Curateur public souhaite faciliter le travail effectué par les représentantes et représentants légaux qui prennent en charge un ou une proche, tout en assurant une surveillance adéquate de leur administration.

---

26. Protecteur du citoyen, [Rapport spécial – Sous tutelle, mais toujours vulnérables – Protéger les avoies des majeurs inaptés sous régime de protection privé](#), en ligne, mars 2023.

27. Curateur public, [Rapport du Protecteur du citoyen – Le Curateur public du Québec en action pour optimiser les services en représentation privée](#), en ligne, mars 2023.

28. Québec, [Projet Gestion de la représentation – volet privé](#), dans « Tableau de bord des projets en ressources informationnelles du gouvernement du Québec », en ligne, septembre 2025.

## Le bilan du plan stratégique 2021-2026

Le plan stratégique 2021-2026 du Curateur public a été réalisé dans le cadre de la révision du dispositif de protection. Ses orientations concernaient l'équilibre entre l'autonomie et la protection des personnes ainsi que l'expérience vécue par les citoyens et citoyennes qui reçoivent des services du Curateur public. La majorité des cibles du plan stratégique a été atteinte.

La révision du dispositif de protection a en effet été l'occasion pour le Curateur public de travailler à améliorer l'expérience de la population avec lui, notamment en simplifiant ses services et en en rendant certains disponibles en ligne. Le développement de la mesure d'assistance a d'ailleurs été l'occasion de mettre en place la première offre de service numérique du Curateur public, afin de permettre à la population d'effectuer en ligne une demande de reconnaissance d'un assistant ou d'une assistante. L'expérience acquise est précieuse dans le cadre d'autres projets de développement de services numériques, conçus avec et pour la population.

L'amélioration des pratiques et l'optimisation des services ont aussi été au cœur des réalisations des dernières années. L'organisation s'est notamment efforcée d'améliorer ses pratiques concernant les visites aux personnes représentées par elle et de prendre rapidement en charge les situations à risque détectées dans le cadre des tutelles privées. Par ailleurs, l'utilisation de la mesure d'assistance continue d'augmenter, même si le recours à celle-ci a été plus faible qu'anticipé. Le principal défi demeure de faire connaître cette mesure encore récente à la population ainsi qu'aux partenaires.

# CHOIX STRATÉGIQUES

Le Curateur public a élaboré son nouveau plan stratégique 2026-2030 en réponse aux enjeux identifiés à la suite d'une analyse de son contexte externe et interne. Pour faire face à ces défis, le Curateur public s'engage, au cours des prochaines années, à améliorer la performance de ses services et à les adapter aux besoins des personnes, à favoriser une approche d'innovation inspirée des tendances nationales et internationales, et à favoriser la complémentarité des interventions des différents intervenants de l'écosystème de la protection des personnes assistées ou représentées.

## Enjeu stratégique 1 : Des services de qualité pour les personnes représentées ou assistées et leurs proches

Certains changements sociodémographiques survenant au Québec risquent d'avoir de plus en plus d'impacts sur les services du Curateur public. En effet, le vieillissement de la population québécoise devrait causer, dans les prochaines années, une augmentation du nombre de personnes bénéficiant d'une mesure de protection. Il en résultera une hausse de la clientèle du Curateur public. De plus, certaines clientèles soulèvent le besoin de renforcer le soutien qui leur est offert et de développer les services numériques de l'organisation. Ces attentes sont d'ailleurs cohérentes avec certaines orientations gouvernementales. Ces défis sont importants pour le Curateur public, d'autant qu'il est difficile de prévoir si les ressources s'accroîtront au même rythme que la hausse de la clientèle et de ses besoins. Certains postes clés sont notamment difficiles à pourvoir, tels que ceux des curatrices déléguées et des curateurs délégués et des professionnels et professionnelles en technologies de l'information. Le Curateur public devra tout de même continuer à offrir des services de qualité à la population, en optimisant l'utilisation des ressources disponibles.

### Orientation 1 : Offrir des services performants et adaptés aux besoins

Pour répondre à cet enjeu, le Curateur public mise sur la performance de ses services. Il vise à améliorer leur efficacité, en réponse aux besoins des personnes représentées et des tuteurs et tutrices. Des services performants et adaptés aux besoins des citoyens et citoyennes contribuent à l'approche de bienveillance du Curateur public, et à ce que les actions auprès des personnes représentées soient guidées par le respect de leur autonomie et la recherche de leur bien-être.

## Objectif 1.1 : Améliorer le soutien aux tuteurs et tutrices dans leurs responsabilités de représentation d'un ou une proche

Au cours des prochaines années, le Curateur public prévoit améliorer le soutien qu'il offre aux tuteurs et tutrices qui représentent un ou une proche. Dans le cadre du projet Gestion de la représentation – volet privé, il agit sur différents fronts pour jouer encore mieux son rôle de soutien des tuteurs et tutrices, en offrant des services efficaces et de qualité qui répondent à leurs besoins. Les bénéfices de ces améliorations se feront sentir pendant plusieurs années et contribueront à une meilleure protection des personnes représentées.

Pour ce faire, le Curateur public prévoit notamment améliorer son approche d'information auprès des tutrices et tuteurs nouvellement nommés. Le projet Gestion de la représentation – volet privé renforce cette approche, afin de faciliter la compréhension des tuteurs et tutrices à l'égard de leur rôle et de leurs responsabilités. Le Curateur public s'assurera dans les prochaines années de leur transmettre l'information essentielle dans les 45 jours suivant leur nomination et continuera à leur offrir du soutien par la suite.

De plus, ce soutien bonifié offert aux tuteurs et tutrices les aidera davantage à exercer leurs responsabilités. Une d'entre elles consiste à produire un compte annuel de gestion, soit le bilan annuel de la gestion du patrimoine de la personne représentée. Ce document doit être transmis au plus tard deux mois après l'anniversaire de l'ouverture de la tutelle. Le Curateur public a récemment fait certaines modifications à ses pratiques concernant le compte annuel de gestion, à la recommandation du Protecteur du citoyen. En effet, l'organisation informe maintenant plus rapidement les tuteurs et tutrices qu'ils et elles doivent transmettre ce document : une première demande est envoyée 45 jours avant l'anniversaire de l'ouverture de la tutelle et un rappel est transmis à la date d'échéance de réception du document, soit deux mois après cet anniversaire. Dans l'intérêt des personnes représentées, le Curateur public vise à ce qu'une plus grande proportion de tuteurs et tutrices lui transmette rapidement le compte annuel de gestion. En plus de la bonification du soutien, les services numériques qui seront offerts aux tuteurs et tutrices dans les prochaines années faciliteront la transmission du compte annuel de gestion.

| INDICATEURS   | CIBLE 2026-2027 | CIBLE 2027-2028 | CIBLE 2028-2029 | CIBLE 2029-2030 |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>1</b> Pourcentage des nouvelles tutrices et des nouveaux tuteurs informés de leur rôle dans un délai de 45 jours<br>(valeur de référence : 90 %)                                 | 92 %            | 94 %            | 96 %            | 98 %            |
| <b>2</b> Pourcentage de comptes annuels reçus des tuteurs et tutrices dans un délai de 90 jours suivant l'anniversaire de l'ouverture de la tutelle<br>(valeur de référence : 68 %) | 70 %            | 72 %            | 74 %            | 76 %            |

## Objectif 1.2 : Adapter les interventions aux besoins de chaque personne représentée par le Curateur public

Le Curateur public doit adapter ses interventions à la situation propre d'une personne lorsqu'il représente celle-ci. Cette personne exerce certains de ses droits en toute autonomie, selon ses facultés, mais, 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. De nombreuses actions sont réalisées pour établir une relation personnalisée avec chaque personne, afin de bien connaître ses besoins, ses facultés, ses volontés et ses préférences. Cette connaissance de la situation de la personne permet au Curateur public d'adapter ses actions en conséquence.

Ainsi, chaque personne représentée est rencontrée par le Curateur public. Ces rencontres ont lieu dans le milieu de vie de la personne ou à un autre endroit déterminé en fonction des besoins de celle-ci. Elles contribuent à maintenir une relation personnalisée avec la personne. Au cours des prochaines années, le Curateur public continuera à rencontrer chaque personne au moins une fois par année. Par ailleurs, entre chacune de ces rencontres planifiées, de nombreuses actions sont faites pour garder contact avec la personne et connaître l'évolution de sa situation, par exemple des contacts téléphoniques, des rencontres ponctuelles, au besoin, et des collaborations avec ses intervenants et intervenantes.

À partir des informations recueillies, notamment lors de la rencontre, un plan de représentation est élaboré et mis à jour chaque année. Cet outil guide le Curateur public dans l'exercice de ses fonctions de tuteur. Il est élaboré avec la personne, si elle en a la capacité : sa participation est sollicitée en vue de respecter ses volontés et son autonomie le plus possible. Lors de l'élaboration du plan, les défis vécus par la personne sont identifiés, et le Curateur public prend certaines décisions en son nom pour y répondre. Une fois élaboré, le plan de représentation est communiqué à la personne. Au cours des prochaines années, le Curateur public s'engage à élaborer plus rapidement les plans de représentation, afin que toutes les personnes nouvellement représentées aient un tel plan dans les six mois de l'ouverture de la tutelle.

| INDICATEURS   | CIBLE 2026-2027 | CIBLE 2027-2028 | CIBLE 2028-2029 | CIBLE 2029-2030 |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>3</b> Pourcentage des personnes représentées rencontrées (valeur de référence : 100 %)   | 100 %           | 100 %           | 100 %           | 100 %           |
| <b>4</b> Pourcentage de personnes représentées ayant, dans un délai de 6 mois après l'ouverture de la tutelle, un plan de représentation qui tient compte de leurs volontés et préférences (valeur de référence : 92 %) | 92 %            | 94 %            | 97 %            | 100 %           |

## Objectif 1.3 : Améliorer la prise en charge de l'administration des patrimoines des personnes représentées par le Curateur public

Lorsqu'il est nommé tuteur aux biens, le Curateur public doit administrer le patrimoine d'une personne. Cela signifie, par exemple, de payer ses frais d'hébergement, de gérer ses placements ou de gérer les contrats auxquels elle a souscrit, dans la mesure des revenus à sa disposition. Au cours des prochaines années, le Curateur public prévoit améliorer la prise en charge de l'administration du patrimoine des personnes qu'il représente. Il s'agit d'un volet important du rôle de tuteur que le Curateur public assume. Conséquemment, il se doit d'améliorer continuellement ses pratiques dans ce secteur d'activité.

Ces améliorations viseront notamment la prise en charge des immeubles des personnes représentées. En effet, lorsqu'une personne en possède un, le Curateur public visite l'immeuble après l'ouverture de la tutelle, afin de recueillir diverses informations, mais aussi afin de décider si des interventions rapides sont à faire (ex. : pour le sécuriser, pour régler un dégât d'eau). Si c'est le cas, un tiers est sollicité pour que ces interventions soient réalisées. La visite de l'immeuble est donc un moment où le Curateur public prend certaines décisions au nom de la personne ou avec celle-ci, si elle en a la capacité. Au cours des prochaines années, le Curateur public vise à prendre en charge plus rapidement les immeubles prioritaires, c'est-à-dire les visiter dans les 90 jours de l'ouverture de la tutelle.

Le Curateur public se voit aussi parfois confier l'administration provisoire des biens d'une personne. Cette situation peut survenir si une personne est inapte à s'occuper de ses affaires, que l'ouverture d'une tutelle est en cours, qu'un risque de préjudice sérieux est démontré et qu'aucun proche de la personne ne peut agir. Le recours à cette mesure permet d'éviter à la personne concernée des situations qui pourraient causer du tort à son patrimoine avant que la tutelle ne soit ouverte. Au cours des prochaines années, le Curateur public vise à prendre en charge plus rapidement les administrations provisoires en réalisant une première intervention pour la personne dans les 45 jours suivant sa nomination.

| INDICATEURS  | CIBLE 2026-2027 | CIBLE 2027-2028 | CIBLE 2028-2029 | CIBLE 2029-2030 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>5</b> Pourcentage des immeubles prioritaires ayant fait l'objet d'une visite dans un délai de 90 jours pour permettre d'effectuer les interventions requises (valeur de référence : 76 %) | 78 %            | 80 %            | 82 %            | 85 %            |
| <b>6</b> Pourcentage des administrations provisoires prises en charge dans un délai de 45 jours (valeur de référence : 80 %)   | 80 %            | 85 %            | 90 %            | 95 %            |

## Orientation 2 : Favoriser une approche d'innovation inspirée des tendances nationales et internationales

Le Curateur public mettra aussi sur l'innovation pour faire face aux défis qui l'attendent et offrir aux citoyens et citoyennes des services de qualité qui favorisent leur inclusion dans la société. Il s'inspire déjà des meilleures pratiques nationales et internationales afin de concevoir des solutions simples, efficaces et accessibles qui répondent aux besoins essentiels de la population, tout en optimisant l'utilisation des ressources disponibles. Pour ce faire, il consolidera les acquis des dernières années. En effet, une des principales innovations récentes liées à la révision du dispositif de protection est la mise en place de mesures de protection qui favorisent particulièrement l'autonomie des personnes et valorisent leur plein potentiel, telles que la mesure d'assistance. Le Curateur public en fera la promotion pour s'assurer que les citoyens et citoyennes qui pourraient en bénéficier connaissent ces mesures. Il facilitera aussi les démarches des personnes dans le cadre de ses services, en misant sur la connaissance de leurs besoins et la mise en place de nouveaux services numériques. De plus, pour soutenir une culture d'innovation dans l'organisation, il développera davantage les compétences de son personnel à cet égard.

### Objectif 2.1 : Promouvoir les mesures qui favorisent le plus l'autonomie des personnes

La révision de 2022 du dispositif de protection québécois s'inscrivait dans les tendances internationales favorisant notamment les mesures d'accompagnement dans la prise de décisions, par rapport aux mesures de représentation. Il était en effet important pour le Québec de rendre disponible une mesure de protection qui valorise l'autonomie des personnes vivant des difficultés sans leur retirer l'exercice de leurs droits civils. C'est dans ce cadre que la mesure d'assistance a été mise en place. Cette mesure favorise l'autonomie, car elle permet aux personnes vivant des difficultés d'être accompagnées par un ou une proche, si elles le désirent, pour prendre des décisions et exercer leurs droits.

Les prochaines années seront axées sur la consolidation des changements amenés par la révision du dispositif de protection. Il s'agira notamment de faire davantage connaître la mesure d'assistance, afin de favoriser son utilisation. Ainsi, le Curateur public poursuivra la promotion de cette mesure grâce à de nombreuses activités de sensibilisation.

| INDICATEURS   | CIBLE 2026-2027 | CIBLE 2027-2028 | CIBLE 2028-2029 | CIBLE 2029-2030 |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>7</b> Nombre d'activités de sensibilisation sur la mesure d'assistance (valeur de référence : 245) | 250             | 255             | 260             | 265             |

## Objectif 2.2 : Faciliter les démarches des citoyens et citoyennes

Les citoyens et citoyennes souhaitent des services publics simples, accessibles et adaptés à leurs besoins. Le Curateur public vise à innover en simplifiant certaines démarches que la population doit effectuer dans le cadre des mesures de protection. Pour ce faire, il s'inspirera des meilleures pratiques à cet égard.

Le Curateur public offre déjà certains services numériques, particulièrement à la clientèle de la mesure d'assistance. Il bonifiera cette offre dans les prochaines années en rendant disponibles de nouveaux services numériques, cette fois pour les tutrices et tuteurs privés. Ces nouveautés seront mises en place dans le cadre du projet Gestion de la représentation – volet privé et faciliteront, par exemple, la transmission électronique de documents par les tuteurs et tutrices. Les modes de communication traditionnels seront aussi maintenus, afin que chaque personne puisse utiliser le mode qui lui convient le mieux.

De plus, le Curateur public continuera à collecter différentes informations sur les besoins et attentes des citoyens et citoyennes. Il les utilisera pour simplifier certaines démarches qu'ils et elles doivent réaliser auprès de l'organisme, dans le cadre des services qu'il leur offre.

| INDICATEURS   | CIBLE 2026-2027 | CIBLE 2027-2028 | CIBLE 2028-2029 | CIBLE 2029-2030 |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>8</b> Pourcentage d'utilisation des services en ligne par les citoyens et citoyennes (valeur de référence : 50 %)                                  | 51 %            | 53 %            | 56 %            | 60 %            |
| <b>9</b> Nombre cumulatif d'améliorations aux services prenant en compte les besoins et attentes des citoyens et citoyennes (valeur de référence : 1) | 5               | 10              | 15              | 20              |

## Objectif 2.3 : Favoriser le développement des compétences du personnel pour soutenir une culture d'innovation

Afin de favoriser la créativité et l'émergence de solutions innovantes permettant des avancées au sein de l'organisme, le Curateur public souhaite renforcer la culture d'innovation dans l'organisation. En effet, depuis quelques années, le Curateur public a développé certaines expertises liées à l'innovation parmi plusieurs membres de son personnel. Au cours des prochaines années, il vise à ce que la presque totalité de son personnel participe à de nouvelles activités de développement liées à l'innovation. Ainsi, son personnel participera à des activités lui permettant de développer ses compétences et d'être sensibilisé aux pratiques clés sur lesquelles repose l'innovation. Même les membres du personnel les plus expérimentés en cette matière seront sollicités. Ces activités peuvent, par exemple, prendre la forme de formations, d'ateliers ou de webinaires axés sur l'innovation. Les activités pourront ainsi être adaptées aux différents corps d'emploi de l'organisation.

| INDICATEURS   | CIBLE 2026-2027 | CIBLE 2027-2028 | CIBLE 2028-2029 | CIBLE 2029-2030 |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>10</b> Pourcentage du personnel ayant participé à de nouvelles activités de développement liées à l'innovation (valeur de référence : 0 %) | 25 %            | 50 %            | 75 %            | 90 %            |

## Enjeu stratégique 2 : La mobilisation des acteurs pour la protection des personnes dans le contexte d'évolution sociodémographique du Québec

La protection des personnes représentées ou assistées repose sur un écosystème dans lequel chacun des acteurs a son rôle à jouer. Le Curateur public est un de ces acteurs, avec les proches des personnes représentées ou assistées et les partenaires. Toutefois, le partage de certains rôles et responsabilités des acteurs de l'écosystème reste à clarifier, tel que soulevé par les partenaires eux-mêmes et certaines clientèles. De plus, certaines barrières limitent l'implication des proches dans la protection d'un ou une des leurs, telles que leur disponibilité, la méconnaissance des mesures de protection et la complexité des démarches à effectuer. Cependant, toutes les parties prenantes sont appelées à se mobiliser et à agir en complémentarité pour protéger ces personnes en situation de vulnérabilité.

### Orientation 3 : Favoriser la complémentarité des interventions des partenaires et l'implication des proches

La protection des personnes représentées ou assistées étant une responsabilité collective, le Curateur public vise à favoriser l'engagement et la complémentarité des interventions des acteurs de l'écosystème. En effet, il travaillera à encourager l'implication des proches et il veillera à optimiser les collaborations avec les partenaires. Cette complémentarité des interventions contribue particulièrement à favoriser une société bienveillante et inclusive.

#### Objectif 3.1 : Encourager l'implication des proches auprès des personnes

Les proches d'une personne 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. Il va de soi qu'un proche est mieux placé qu'une personne nommée par l'État pour accompagner une personne inapte ou vivant des difficultés. De plus, la plupart des Québécois et Québécoises disent qu'ils et elles auraient l'intention de représenter ou d'assister un membre de leur famille proche, si cette personne en avait besoin.

Il existe toutefois des barrières à l'implication des proches dans les mesures de protection. Certaines sont démographiques : le nombre de personnes des tranches d'âge plus jeunes susceptibles de s'impliquer auprès d'un ou une proche qui en a besoin croît moins rapidement que le nombre de personnes ayant besoin de protection. Il y a aussi d'autres types de barrières, telles que la méconnaissance des mesures de protection ou la complexité des démarches à effectuer. Au cours des prochaines années, le Curateur public agira, dans la mesure de ses moyens, pour réduire certaines de ces barrières et ainsi contribuer à accroître l'implication des proches dans les mesures de protection.

| INDICATEURS   | CIBLE 2026-2027 | CIBLE 2027-2028 | CIBLE 2028-2029 | CIBLE 2029-2030 |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>11</b> Pourcentage de mesures de protection dans lesquelles une ou un proche est impliqué (valeur de référence : 68 %) | 69 %            | 70 %            | 71 %            | 72 %            |

## Objectif 3.2 : Optimiser les collaborations avec les partenaires au bénéfice des citoyens et citoyennes

La coordination des actions du Curateur public avec celles de ses différents partenaires est essentielle pour bien protéger les personnes assistées ou représentées. Ces intervenantes et intervenants sont issus, par exemple, des secteurs de la santé et des services sociaux, de la justice ou d'organismes communautaires. Ils peuvent aussi être des employés ou employées des fournisseurs de produits et services ou des milieux de vie des personnes.

Le Curateur public maintient de bonnes collaborations avec ses partenaires. Il souhaite les optimiser davantage, en clarifiant, entre autres, le partage des rôles et responsabilités dans le cadre des mesures de protection, mais aussi en mettant en place différentes améliorations qui amènent des bénéfices concrets à la population.

| INDICATEURS   | CIBLE 2026-2027 | CIBLE 2027-2028 | CIBLE 2028-2029 | CIBLE 2029-2030 |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>12</b> Nombre cumulatif d'améliorations pour les citoyens et citoyennes réalisées avec les partenaires (valeur de référence : 6) | 6               | 8               | 12              | 16              |



## TABLEAU SYNOPSIS

# PLAN STRATÉGIQUE 2026-2030 Curateur public

## MISSION

Le Curateur public représente des personnes inaptes. Il veille à leur bien-être et gère leur patrimoine, en tenant compte de leurs volontés et préférences. Il accompagne aussi les proches qui représentent ou assistent une personne. Sa mission est réalisée en étroite collaboration avec ses partenaires.

## VISION

Favoriser une société bienveillante et inclusive.

## VALEURS



Empathie



Engagement



Collaboration

## Enjeu 1 : Des services de qualité pour les personnes représentées ou assistées et leurs proches

### Orientation 1 : Offrir des services performants et adaptés aux besoins

| OBJECTIFS  | INDICATEURS   | VALEUR DE RÉFÉRENCE | CIBLE 2026-2027 | CIBLE 2027-2028 | CIBLE 2028-2029 | CIBLE 2029-2030 |
|--|---|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1.1 Améliorer le soutien aux tuteurs et tutrices dans leurs responsabilités de représentation d'un ou une proche       | 1 Pourcentage des nouvelles tutrices et des nouveaux tuteurs informés de leur rôle dans un délai de 45 jours  | 90 %                | 92 %            | 94 %            | 96 %            | 98 %            |
|  | 2 Pourcentage de comptes annuels reçus des tuteurs et tutrices dans un délai de 90 jours suivant l'anniversaire de l'ouverture de la tutelle  | 68 %                | 70 %            | 72 %            | 74 %            | 76 %            |
| 1.2 Adapter les interventions aux besoins de chaque personne représentée par le Curateur public                        | 3 Pourcentage des personnes représentées rencontrées  | 100 %               | 100 %           | 100 %           | 100 %           | 100 %           |
|  | 4 Pourcentage de personnes représentées ayant, dans un délai de 6 mois après l'ouverture de la tutelle, un plan de représentation qui tient compte de leurs volontés et préférences | 92 %                | 92 %            | 94 %            | 97 %            | 100 %           |
| 1.3 Améliorer la prise en charge de l'administration des patrimoines des personnes représentées par le Curateur public | 5 Pourcentage des immeubles prioritaires ayant fait l'objet d'une visite dans un délai de 90 jours pour permettre d'effectuer les interventions requises                            | 76 %                | 78 %            | 80 %            | 82 %            | 85 %            |
|  | 6 Pourcentage des administrations provisoires prises en charge dans un délai de 45 jours  | 80 %                | 80 %            | 85 %            | 90 %            | 95 %            |

### Orientation 2 : Favoriser une approche d'innovation inspirée des tendances nationales et internationales

| OBJECTIFS  | INDICATEURS  | VALEUR DE RÉFÉRENCE | CIBLE 2026-2027 | CIBLE 2027-2028 | CIBLE 2028-2029 | CIBLE 2029-2030 |
|--|--|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 2.1 Promouvoir les mesures qui favorisent le plus l'autonomie des personnes                        | 7 Nombre d'activités de sensibilisation sur la mesure d'assistance   | 245                 | 250             | 255             | 260             | 265             |
| 2.2 Faciliter les démarches des citoyens et citoyennes   | 8 Pourcentage d'utilisation des services en ligne par les citoyens et citoyennes                                     | 50 %                | 51 %            | 53 %            | 56 %            | 60 %            |
|  | 9 Nombre cumulatif d'améliorations aux services prenant en compte les besoins et attentes des citoyens et citoyennes | 1                   | 5               | 10              | 15              | 20              |
| 2.3 Favoriser le développement des compétences du personnel pour soutenir une culture d'innovation | 10 Pourcentage du personnel ayant participé à de nouvelles activités de développement liées à l'innovation           | 0 %                 | 25 %            | 50 %            | 75 %            | 90 %            |

## Enjeu 2 : La mobilisation des acteurs pour la protection des personnes dans le contexte d'évolution sociodémographique du Québec

### Orientation 3 : Favoriser la complémentarité des interventions des partenaires et l'implication des proches

| OBJECTIFS  | INDICATEURS  | VALEUR DE RÉFÉRENCE | CIBLE 2026-2027 | CIBLE 2027-2028 | CIBLE 2028-2029 | CIBLE 2029-2030 |
|--|--|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 3.1 Encourager l'implication des proches auprès des personnes                                | 11 Pourcentage de mesures de protection dans lesquelles une ou un proche est impliqué              | 68 %                | 69 %            | 70 %            | 71 %            | 72 %            |
| 3.2 Optimiser les collaborations avec les partenaires au bénéfice des citoyens et citoyennes | 12 Nombre cumulatif d'améliorations pour les citoyens et citoyennes réalisées avec les partenaires | 6                   | 6               | 8               | 12              | 16              |



