

PLAN STRATÉGIQUE 2021-2026

Curateur public du Québec

TABLEAU SYNOPTIQUE

MISSION

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

VISION



Inspire
confiance



Valorise
l'autonomie



Est à
l'écoute

VALEURS



Respect



Empathie



Transparence



Qualité
des services

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 ¹ (AU 31 MARS 2021)	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026
1.1 Préserver l'exercice des droits des personnes vivant une difficulté	1 Nombre de personnes bénéficiant de la mesure d'assistance ²	-	-	5 000	10 000	15 000	20 000
1.2 S'assurer que les interventions du Curateur public sont adaptées à la situation de chaque personne qu'il représente	2 Pourcentage des personnes représentées ayant été visitées	49 %	75 %	85 %	100 %	100 %	100 %
	3 Pourcentage des personnes représentées ayant un plan de représentation	98 % ³	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 %
1.3 Accroître l'implication des proches auprès des personnes inaptes ou vivant une difficulté	5 Pourcentage d'adultes représentés ou assistés par un proche	63 % ⁴	64 %	67 %	71 %	74 %	76 %
1.4 Améliorer la prévention des abus et de la maltraitance envers les personnes inaptes	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 %	85 %	85 %	86 %	88 %	90 %

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 ⁵ (AU 31 MARS 2021)	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026
2.1 Accroître la satisfaction des citoyens quant à l'expérience qu'ils vivent avec le Curateur public	7 Taux de satisfaction des citoyens	-	80 %	-	82 %	-	85 %
2.2 Faciliter les démarches des citoyens, en simplifiant les services	8 Pourcentage des services ayant été simplifiés	-	1 %	2 %	5 %	7 %	10 %
	9 Nombre cumulatif de consultations de citoyens ou de partenaires relativement à la conception et à l'amélioration des services	15	10	20	23	26	30
2.3 Offrir des services plus faciles d'accès grâce au numérique	10 Nombre cumulatif de produits numériques ⁶ mis en place pour les citoyens et les partenaires dans le cadre des services du Curateur public	-	1	5	10	20	30

¹ Au 31 mars 2021.

² Environ 60 000 personnes au Québec pourraient, en raison de certaines limitations d'activités, bénéficier particulièrement de la mesure d'assistance.

³ 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 %.

⁴ 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.

⁵ Au 31 mars 2021.

⁶ Ces produits numériques seront, par exemple, des outils, des formulaires ou différentes fonctionnalités numériques.