

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

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 à l'adresse [Québec.ca/déclaration-services-curateur-public](https://quebec.ca/déclaration-services-curateur-public).

Pour plus d'informations sur le Curateur public et ses services, visitez le [Québec.ca/curateur-public](https://quebec.ca/curateur-public).

### **Pour nous joindre**

Curateur public

1 844 LECURATEUR (532-8728)

[Québec.ca/joindre-curateur-public](https://quebec.ca/joindre-curateur-public)

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-555-03554-6 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays

© Gouvernement du Québec – 2026

# MISSION ET CLIENTÈLE

Nous représentons les personnes inaptes, veillons à leur bien-être et gérons leur patrimoine en tenant compte de leurs volontés et préférences. Nous accompagnons aussi les proches qui représentent ou assistent une personne. Notre mission est réalisée en étroite collaboration avec nos partenaires.

Afin de réaliser notre mission, nous assumons les responsabilités suivantes :

- Agir comme tuteur, conseil de tutelle ou représentant temporaire sur décision du tribunal en dernier recours. Nos 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 assistantes et assistants aux personnes majeures et tenir un registre public des assistantes et assistants reconnus;
- Accompagner les tuteurs et tutrices de personnes majeures et mineures 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'incapacité et l'informer des moyens de protéger une personne proche.

**Nous agissons auprès des clientèles suivantes et avec elles :**

**Les personnes assistées** : une personne vivant une difficulté peut être assistée par une ou deux personnes proches reconnues officiellement comme assistantes.

**Les assistantes et assistants** : les assistantes et assistants sont reconnus officiellement pour assister une personne vivant une difficulté qui en fait la demande. Elles et ils sont ses intermédiaires auprès d'organismes, d'entreprises et de professionnels et professionnelles.

**Les personnes représentées** : une personne adulte inapte à prendre soin d'elle ou à gérer ses biens peut être représentée par une personne proche, dans le cadre d'un mandat de protection, d'une tutelle ou d'une représentation temporaire. Si aucune personne proche ne peut jouer ce rôle, le Curateur public peut la représenter.

**Les représentantes et représentants légaux** : le représentant légal ou la représentante légale (mandataire, tuteur ou tutrice ou représentant ou représentante temporaire) d'une personne 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 à celles-ci, si elle en a la capacité.

**Le 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.

**La population en général** : le Curateur public intervient lorsque des personnes isolées ont des besoins de protection urgents, par exemple en recevant les demandes pour autorisation de soins. De plus, il fournit à la population de l'information sur sa mission et sur l'incapacité en général.

# ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES

Voici les engagements qui nous habitent au quotidien afin d'offrir des services de qualité aux citoyennes et aux citoyens:

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respect          | Nous traitons les citoyennes et les citoyens avec considération, égard et politesse.                                                                                                                                                                                  |
| Fiabilité        | Nous partageons des informations exactes en lesquelles elles et ils peuvent avoir confiance.<br>Nous travaillons efficacement, dans les délais convenus.                                                                                                              |
| Personnalisation | Nous offrons de l'aide aux citoyennes et aux citoyens au cours de leurs démarches.<br>Nous nous adaptons à leur réalité en prenant en considération leurs besoins particuliers.<br>Nous maintenons une relation personnelle avec les personnes que nous représentons. |
| Confidentialité  | Nous assurons la confidentialité de leurs renseignements personnels et protégeons leurs données.                                                                                                                                                                      |
| Équité           | Nous mettons en œuvre les moyens appropriés pour répondre à leurs besoins de manière juste, impartiale et sans discrimination.                                                                                                                                        |



# ENGAGEMENTS QUANT AUX NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISME

Afin d'offrir la qualité de service attendue, nous nous engageons à respecter les normes suivantes<sup>1</sup> :

## Accessibilité de l'information

Les citoyennes et les citoyens peuvent communiquer avec notre service des renseignements généraux par téléphone, par la poste, par courriel ou en personne à nos bureaux pour trouver réponse à leurs questions. Elles et ils peuvent aussi consulter le site [Quebec.ca](http://Quebec.ca) pour avoir accès à l'information au sujet des mesures de représentation et d'assistance, incluant le mandat de protection. En outre, les citoyennes et les citoyens peuvent accéder aux registres publics des [mesures de représentation](#) et [des assistants](#). Enfin, nous prenons les mesures nécessaires pour favoriser l'accessibilité de nos documents et de nos services pour les personnes handicapées.



Nous nous engageons à :

| Engagements quant aux normes de service                                                                                  | Cibles                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1. Répondre aux appels à notre service de renseignements généraux en moins de 3 minutes, pendant nos heures d'ouverture. | Pour 90 % des appels    |
| 2. Répondre aux courriels envoyés à notre service de renseignements généraux dans un délai de 2 jours ouvrables.         | Pour 95 % des courriels |

1. À moins d'indication contraire, les délais sont calculés en jour civil.

## Reconnaissance des assistants et des assistantes

Une personne vivant avec une difficulté peut être assistée par une personne proche qui lui sert officiellement d'intermédiaire auprès d'organismes, d'entreprises et de professionnels et professionnelles. Pour ce faire, elle doit déposer une demande de reconnaissance d'un assistant ou d'une assistante auprès du Curateur public. À la réception du dossier, nous procédons aux vérifications de sécurité et nous rencontrons la personne qui fait la demande ainsi que l'assistante ou l'assistant proposé. Une fois celle-ci ou celui-ci reconnu, nous l'inscrivons au [Registre public des assistants](#).

Nous nous engageons à :

| Engagements quant aux normes de service                                                                                               | Cibles                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 3. Lorsqu'elles sont complètes, répondre aux demandes de reconnaissance d'un assistant ou d'une assistante dans un délai de 60 jours. | Pour 80 % des demandes |

## Soutien aux responsabilités des tuteurs et des tutrices

Nous accompagnons le tuteur ou la tutrice et le conseil de tutelle afin de faciliter leur rôle. À la suite de sa nomination, nous informons le tuteur ou la tutrice de ses [responsabilités](#) lors d'un appel téléphonique et nous lui recommandons, de même qu'aux membres du conseil de tutelle, le recours à un guide et à d'autres outils. Nous demeurons disponibles pour répondre à leurs questions.

Pour confirmer que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée, nous révisons avec diligence les documents transmis par les tuteurs et les tutrices.

Nous nous engageons à :

| Engagements quant aux normes de service                                                                                                                                        | Cibles                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 4. Lorsqu'elle est nommée tutrice d'une personne majeure ou secrétaire de conseil de tutelle, communiquer avec la personne dans un délai de 45 jours suivant sa nomination.    | Pour 80 % des nominations              |
| 5. Lorsque nous sommes informés d'un versement de plus de 40 000 dollars à une personne mineure, communiquer avec le tuteur ou la tutrice aux biens dans un délai de 10 jours. | Pour 80 % des avis de versements reçus |
| 6. Examiner la conformité de l'inventaire qui nous est envoyé dans un délai de 60 jours.                                                                                       | Pour 80 % des dossiers                 |

## Accueil et orientation lors de l'ouverture d'une tutelle publique

Lorsque la situation de vulnérabilité d'une personne peut nécessiter [une tutelle](#) et qu'aucun de ses proches ne semble en mesure de représenter légalement cette dernière, il est possible d'envisager [une tutelle publique](#).

Nous rencontrons la personne et contactons ses proches pour nous assurer que la mesure est nécessaire et bien adaptée à la situation, et pour tenir compte des volontés et préférences de la personne. Nous vérifions aussi si une personne proche est en mesure d'assumer le rôle de tuteur. En tout temps, nous recommandons la mesure la mieux adaptée. Toute demande d'accommodement pour une personne handicapée sera prise en compte afin d'assurer l'accessibilité de l'accueil et de l'orientation lors de l'ouverture d'une tutelle publique.

Nous nous engageons à :

| Engagements quant aux normes de service                                                                                            | Cibles                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 7. Rencontrer la personne pour connaître son opinion envers la mesure de protection envisagée avant le dépôt de la recommandation. | Pour 95 % des personnes visées par une demande d'ouverture |
| 8. Contacter ses proches pour connaître leur opinion envers la mesure de protection envisagée avant le dépôt de la recommandation. | Pour 95 % des personnes visées par une demande d'ouverture |

## Représentation des personnes sous tutelle publique

Lorsque nous sommes nommés par le tribunal pour être le tuteur, nous maintenons une relation personnelle avec la personne en situation de vulnérabilité. Nous la rencontrons, ainsi que les personnes significatives de son entourage, afin d'analyser sa situation en tenant compte de son niveau d'autonomie, de son besoin d'être protégée et de ses volontés. Par la suite, nous établissons un plan de représentation qui guide les actions que nous faisons pour la représenter, telles que le suivi de ses soins de santé et le choix de son hébergement. Ce plan est révisé régulièrement et il lui est communiqué.

Nous visons également l'équilibre de son budget, c'est-à-dire la planification de ses dépenses quotidiennes, selon ses revenus et ses besoins. Nous établissons un bilan de son patrimoine et le gérons avec soin pour en maintenir la valeur, si sa situation le permet.

Nous nous engageons à :

| Engagements quant aux normes de service                                                                                                                                            | Cibles                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 9. Élaborer le plan de représentation de la personne dans un délai de 6 mois après l'ouverture de la tutelle afin de documenter sa situation et de guider nos actions.             | Pour 92 % des personnes nouvellement représentées par le Curateur public |
| 10. Produire les demandes pour récupérer les prestations gouvernementales canadiennes auxquelles la personne a droit dans un délai de 10 jours suivant l'ouverture de son dossier. | Pour 85 % des personnes représentées par le Curateur public              |
| 11. Répondre aux demandes de consentement aux soins urgentes dans un délai d'une heure suivant leur réception, si la personne ne peut pas le faire elle-même <sup>2</sup> .        | Pour 95 % des demandes                                                   |
| 12. Produire et rendre disponible chaque année un relevé détaillant les revenus, les dépenses et l'état des finances de la personne.                                               | Pour 95 % des personnes représentées par le Curateur public              |

## Traitement des signalements de maltraitance, de négligence et d'abus

Nous traitons les signalements qui nous sont faits pour des situations de maltraitance, de négligence et d'abus qui pourraient menacer la sécurité physique, mentale ou financière d'une personne inapte ou assistée. Si elle en a connaissance et qu'elle est dans l'impossibilité d'agir, une personne peut nous informer d'une telle situation en composant le 1 844 LECURATEUR (532-8728). Le signalement et l'identité de la personne resteront confidentiels. Nous pouvons être contactés en tout temps, 7 jours par semaine, 24 heures par jour. S'il s'avère que la situation ne relève pas de notre compétence, nous orientons le signalement vers la bonne personne ou le bon organisme.

Nous nous engageons à :

| Engagements quant aux normes de service                                                                           | Cibles                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 13. Effectuer nos premières interventions dans un délai de 2 jours ouvrables suivant la réception du signalement. | Pour 90 % des signalements |

---

2. Les demandes de consentement aux soins peuvent être reçues en tout temps, 7 jours par semaine, 24 heures par jour.

# RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

## Responsabilités

C'est grâce à votre collaboration que nous pouvons respecter nos engagements.

Pour une demande d'assistance :

- Vous devez nous fournir un dossier complet pour que nous respections le délai de réponse prévu.

Pour une tutelle :

- En tant que tuteur ou tutrice, vous devez nous informer de tout changement important dans la situation de la personne représentée, tant en ce qui a trait à ses biens qu'en cas de déménagement;
- Vous devez nous transmettre l'inventaire des biens de la personne représentée dans les délais prescrits;
- Vous devez nous transmettre chaque année le compte de gestion fait au nom de la personne représentée;
- Vous devez nous informer de tout changement de coordonnées du tuteur ou de la tutrice et des membres du conseil de tutelle.

Dans le cadre d'une tutelle à une personne majeure, vous devez demander les réévaluations médicale et psychosociale de la personne représentée dans les délais prescrits et nous faire parvenir les attestations de réévaluation.

## Recours et plaintes

Certains désaccords ou insatisfactions à l'égard de nos services sont parfois causés par un problème de communication ou un manque d'information. Nous vous invitons à communiquer dans un premier temps avec la personne responsable de votre dossier ou notre service des renseignements généraux afin que nous puissions résoudre la situation avec vous.

Que ce soit pour faire un commentaire ou déposer une plainte, soyez assuré ou assurée que nos préposés et préposées aux renseignements (1 844 LECURATEUR) ou nos conseillers et conseillères du Bureau des plaintes (514 864-7053) prendront le temps de vous écouter et vous dirigeront vers la bonne direction ou le bon service. Vous pouvez aussi utiliser le formulaire en ligne disponible sur [Québec.ca/plainte-curateur-public](https://Quebec.ca/plainte-curateur-public). Nous traiterons vos commentaires ou votre plainte en toute confidentialité, dans un souci d'équité, d'impartialité et d'intégrité.

Nous nous engageons à :

| Engagements quant aux normes de service                                                                       | Cibles                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 14. Prendre contact avec vous dans un délai de 2 jours ouvrables après la réception de votre plainte.         | Pour 90 % des plaintes |
| 15. Transmettre les premières conclusions du traitement de votre plainte dans un délai de 20 jours ouvrables. | Pour 90 % des plaintes |

Nous sommes soucieux de vous offrir des services de qualité et nous comptons sur vos commentaires et suggestions pour améliorer nos services.

## Nous joindre



### Par téléphone

**1 844 LECURATEUR (532-8728)**

Lundi, mardi, jeudi et vendredi :  
8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Mercredi :  
10 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30



### Par courriel ou par la poste

Pour utiliser notre boîte courriel ou pour connaître l'adresse de nos bureaux :  
[Québec.ca/joindre-curateur-public](https://Quebec.ca/joindre-curateur-public).

## Date de mise à jour

La présente *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* a fait l'objet d'une mise à jour le 1er avril 2026.



