

Le 29 août 2016

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

N/Réf. : 06593 (107968)

Objet : Demande d'accès à l'information reçue le 3 août 2016 concernant l'obtention des 11 documents dont font référence les plus récentes études de crédits à la question 101 du Parti Québécois

La présente a pour objet le suivi de votre demande d'accès du 3 août 2016 visant à obtenir les onze documents dont font référence les plus récentes études de crédits à la question 101 du Parti Québécois.

Certains renseignements dont vous demandez l'accès ont été retirés puisqu'ils ne sont pas accessibles en vertu des articles 28.1, 29, 37, 47(3^o), 47(4^o) et 48 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, c. A-2.1 (la Loi). Nous devons donc vous en refuser l'accès.

En effet, après analyse, nous constatons que certains documents sont formés en substance, de renseignements dont la divulgation aurait pour effet de porter atteinte à la sécurité de l'État ou d'un avis ou d'une recommandation de la coroner en chef dans l'exercice de ses fonctions. Les articles 29 et 37 de la Loi se libellent comme suit :

29. Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement portant sur une méthode ou une arme susceptible d'être utilisée pour commettre un crime ou une infraction à une loi.

Il doit aussi refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement dont la divulgation aurait pour effet de réduire l'efficacité d'un programme, d'un plan d'action ou d'un dispositif de sécurité destiné à la protection d'un bien ou d'une personne.

37. Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

Enfin, conformément à l'article 51 de la Loi, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note explication à ce sujet.

Veillez recevoir, ... pression de nos sentiments les meilleurs.



Dana Deslauriers
Responsable de l'accès à l'information

p. j.

DESTINATAIRES : Tous les coroners
EXPÉDITEUR : M^e Catherine Rudel-Tessier
Coroner en chef
DATE : Le 20 avril 2015

OBJET : **Rappel sur l'utilisation de la boîte vocale
et du courrier électronique**

Comme vous le savez, le Bureau du coroner poursuit ses travaux de transformation organisationnelle dont, entre autres, l'adoption de notre nouvel outil « GECCO ». À cet effet, un communiqué vous sera bientôt transmis afin de vous informer des progrès et des écueils quant à la mise en œuvre de ce nouveau système.

Au colloque du 7 novembre dernier, vous avez tous été informés de la mise en place du « domaine coroner » et chacun, chacune d'entre vous possède maintenant sa nouvelle adresse courriel (exemple : joe.bleau@coroner.gouv.qc.ca) ainsi que sa propre boîte vocale. Lors de cette journée, des procédures vous ont également été remises.

Ces outils ont pour but de moderniser et d'améliorer le fonctionnement du Bureau du coroner, d'offrir des moyens de communication simples et adaptés aux besoins de notre clientèle et de nos partenaires.

Après quelques mois, on constate que plusieurs d'entre vous n'ont pas encore procédé à l'initialisation de leur boîte vocale et certaines familles ont laissé des messages auxquels ils n'ont obtenu aucun retour d'appel. De plus, le courrier électronique n'est pas utilisé par tous pour l'envoi de messages et de documents.

La présente note vise à vous rappeler l'importance de votre collaboration dans l'utilisation du courrier électronique et de la boîte vocale. Je compte sur vous pour que ces outils deviennent des moyens privilégiés de communication avec les familles endeuillées et avec les partenaires dès maintenant.

J'en profite pour vous transmettre à nouveau les procédures d'utilisation de ces outils, de même que la liste de vos numéros de boîte vocale et d'adresses courriel.

Ensemble, nous parviendrons à faire de grands pas pour le Bureau du coroner, lesquels seront bénéfiques à tous.



M^e Catherine Rudel-Tessier
Coroner en chef

DESTINATAIRES : Tous les coroners

EXPÉDITRICE : Catherine Rudel-Tessier

DATE : Le 1^{er} février 2016

OBJET : Les délais relatifs à votre charge de travail

Comme nous l'avons fait en juin 2015, nous vous faisons parvenir ci-joint l'information relative au suivi de votre charge de travail au 31 décembre dernier.

Je vous demande de prendre connaissance de cet état de situation et de consacrer tous les efforts nécessaires pour atteindre l'objectif que nous nous sommes fixé, soit un délai moyen de six mois à la fermeture des dossiers en 2017.

En guise de rappel, le nombre d'investigations en cours est passé de 4 567 le 27 février 2014 à 3 315 au 31 décembre 2015. L'âge moyen de ces dossiers est quant à lui passé de 11,2 mois en février 2014 à 7,5 mois le 31 décembre 2015.

Concernant les dossiers terminés, le délai moyen pondéré à la fermeture est de 11,7 mois pour l'ensemble de l'année 2015, comparativement à 13,2 mois en 2014 et à 12,5 mois en 2013. Le Protecteur du citoyen avait pour sa part mesuré un délai moyen de 12,2 mois en 2012.

Vous constaterez comme moi que le délai global applicable aux dossiers d'investigation en cours continue de diminuer de façon très marquée. Quant à l'âge moyen de l'ensemble des dossiers terminés, il est maintenant lui aussi sur une pente descendante.

Des progrès significatifs ont donc été accomplis depuis que nous avons commencé nos efforts en matière de réduction des délais. Je vous en remercie. Il reste cependant beaucoup de travail à faire pour atteindre notre objectif et je compte toujours sur votre collaboration et votre professionnalisme pour y parvenir.

Je vous demande à cet égard de me faire un suivi d'ici le 1^{er} avril sur toutes vos investigations qui datent de plus de six mois. Il est en effet important de documenter les causes des délais pour mieux les contrôler.

P. J.

DESTINATAIRES : Tous les coroners

EXPÉDITRICE : Catherine Rudel-Tessier

DATE : Le 29 janvier 2016

CAI

OBJET : Facturation des copies de dossiers médicaux

De plus en plus de médecins et de cliniques réclament au Bureau du coroner des frais pour les copies de dossiers médicaux qu'ils envoient aux coroners à la suite des ordonnances. Jusqu'à récemment, nous refusions ces réclamations en invoquant l'article 48.1 de la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès (RLRQ, chapitre R-0.2), qui consacre le droit d'accès des coroners aux dossiers médicaux des personnes décédées.

Pour que de tels frais soient remboursés, il faut que des factures conformes vous soient acheminées. Elles doivent inclure :

- un numéro de facture;
- le nom de l'entreprise ou de la personne qui rend le service;
- le nom du coroner à qui est rendu le service;
- le numéro de dossier du coroner;
- la date à laquelle est rendu le service;
- le coût unitaire de la copie (qui ne devrait pas dépasser 0,25\$) et le nombre de copies effectuées;
- les numéros de TPS et TVQ, le cas échéant;
- le montant total de la facture.

... 2

À la réception d'une telle facture, nous vous demandons de la vérifier, de la parapher et de nous la faire parvenir avec votre dossier afin qu'elle soit acquittée.

Pour minimiser les coûts liés à la communication des dossiers, nous vous encourageons, chaque fois que cela est possible, à les obtenir par courriel. Vous pouvez également, le cas échéant, consulter les dossiers sur place. Je vous rappelle qu'il est alors nécessaire d'indiquer dans la feuille de route de votre dossier la date de cette consultation ainsi que les documents consultés. Cette exigence fait suite au rapport du Protecteur du citoyen de 2014 qui demandait au coroner en chef de prendre des mesures quant à la tenue des dossiers afin notamment de mieux documenter le processus d'investigation.

Il est à noter que si vous demandez à un agent de police de procéder à une saisie, aucuns frais ne peuvent être exigés des cliniques ou des médecins.

Enfin, le fait de bien cibler votre besoin de renseignements après avoir consulté les données de la Régie de l'assurance maladie du Québec peut également nous aider à réduire ces nouveaux coûts.

Je compte dans ce dossier sur votre collaboration et sur celle de la FMOQ.

DESTINATAIRES : À tous les coroners investigateurs à temps partiel

EXPÉDITRICE : Catherine Rudel-Tessier, avocate
Coroner en chef

DATE : Le 30 octobre 2015

OBJET : Rappels et précisions

Nous nous sommes aperçus récemment que quelques messages ont été mal transmis ou expliqués. Je désire donc revenir sur certains points :

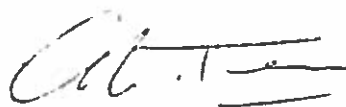
- Vos avis et avis annulés doivent être envoyés par courriel dès que possible aux adresses suivantes :
 - clientele.coroner@coroner.gouv.qc.ca
 -
- Si vous avez des questionnements à propos de vos investigations, contactez votre mentor, préférablement durant les heures normales de travail du lundi au vendredi. Par contre, s'il s'agit de questions liées à la prise d'un avis, prenez contact avec le mentor de garde. Celui-ci est disponible 24 h / 24 et il ne faut pas hésiter à discuter avec elle ou lui des avis que vous recevez.

Par ailleurs :

- Si vous recevez des demandes pour participer à un congrès, prononcer une allocution ou autre intervention publique à titre de coroner, s'il vous plaît référez-vous à Geneviève Guilbault.
- D' Jean Brochu a accepté d'être responsable de la liste de garde des coroners pour tout le Québec. Je l'en remercie grandement. Comme nous en avons parlé au colloque, nous allons mettre en œuvre un système permettant de fixer les calendriers de garde plusieurs mois à l'avance. C'est ainsi que nous allons bientôt vous demander vos disponibilités pour les trois premiers mois de l'année 2016.
- Un (court) questionnaire vous sera envoyé afin d'obtenir vos commentaires, critiques, etc. sur le colloque 2015. Nous préparons déjà le colloque 2016, qui se tiendra les 9 et 10 juin à Montréal. Inscrivez-le à votre agenda. Nous vous tiendrons bien sûr informés des modalités lorsqu'elles seront fixées.
- À celles et ceux qui ne l'ont pas déjà fait, prière d'envoyer votre évaluation le plus tôt possible. Les coroners qui viennent d'arriver en poste n'ont évidemment pas besoin de remplir le formulaire; ils le feront l'année prochaine.

N'hésitez pas à me contacter pour un problème, une idée ou simplement pour bavarder!

c. c. Coroners permanents



Québec
Édifice Le Delta 2, bureau 390
2875, boulevard Laurier
Québec (Québec) G1V 5B1
Téléphone : 1 888 CORONER
Télécopieur 418 643-6174
clientele.coroner@coroner.gouv.qc.ca

Montréal
Édifice Wiland-Derome, bureau 11.03
1701, rue Parthenais
Montréal (Québec) H2K 3S7
Téléphone : 1 888 CORONER
Télécopieur 514 873-8943
www.coroner.gouv.qc.ca

Pour la vie!

Directives concernant les disponibilités de garde des coroners

Vous devez vous douter que la confection de la liste de garde est une tâche ardue. Il faut mettre en place un mécanisme simple mais aussi limpide, permettant que la liste de garde soit publiée suffisamment longtemps avant le début du mois pour vous permettre d'ajuster votre emploi du temps.

Nous comprenons toutefois que la majorité d'entre vous préfère ajuster ses disponibilités de coroner en fonction de ses obligations professionnelles et non l'inverse.

Il faut malgré tout essayer de respecter les choix de chacune et de chacun et arriver à un compromis.

Considérant que

- un seul coroner peut couvrir un territoire chaque jour, même si plusieurs ont manifesté le désir de couvrir la région ce jour-là;
- pour cette raison même, il est impossible de respecter intégralement la liste de disponibilité de toutes, tous, chacune et chacun;
- une semaine compte 7 jours, dont 2 de fin de semaine: il est raisonnable qu'un coroner qui couvre 7 jours de garde durant 1 mois en couvre 2 durant la fin de semaine. Le coroner doit s'attendre à ce qu'on l'assigne à couvrir des journées de fin de semaine en proportion du nombre mensuel de journées de couverture: celles et ceux qui trouvent avantageux de couvrir plus de journées de fin de semaine peuvent évidemment « compenser » pour les autres que ça intéresse moins;
- certains coroners sont disposés à couvrir plusieurs territoires en même temps;
- il est nécessaire de prendre en considération la charge de travail de chacun des coroners, soit le nombre de dossiers en attente de rapport d'investigation, mais d'abord et avant tout, le délai moyen de rédaction (je rappelle que le délai moyen visé est de 6 mois: voir plus loin pour obtenir une approximation de vos délais);
- vous comprendrez alors qu'au moment de déterminer à qui on doit demander d'assumer une journée « de garde » précise, celle ou celui dont les délais de rédaction sont plus courts risque d'être favorisé(e); inutile d'ajouter à la charge d'un coroner dont les délais sont déjà élevés ou « hors normes »....

Il serait approprié que :

1. dans les régions où les coroners sont disposés à établir leur propre liste de garde, selon les disponibilités et les désirs de chacune et chacun des coroners qui couvrent cette région particulière, nous allons accepter que la liste de garde soit établie « au niveau local ». Tous comprennent toutefois qu'il ne doit surgir aucune dissension ni aucune insatisfaction en cours de processus ou à la fin de celui-ci;

2. il va de soi que comme certains coroners couvrent plus d'une région en même temps, les horaires de garde établis au niveau local doivent nous parvenir avant la confection des listes générales, soit au plus tard, vers le milieu du mois précédent;
3. un premier appel à l'envoi de vos disponibilités sera fait au début de chaque mois; ceux et celles qui désirent continuer à faire savoir leurs disponibilités plus d'un mois à l'avance pourront le faire. Il leur faudra toutefois demander la grille de disponibilités (voir point 6) en s'adressant à
4. un rappel vous sera envoyé au milieu du mois;
5. nous tenterons de publier la liste de garde du mois suivant une dizaine de jours avant le 1^{er} du mois;
6. toutes et tous auront compris que ceux et celles qui n'auront pas envoyé leur liste de disponibilités pourront difficilement être intégré(e)s à la liste générale, à moins qu'il reste des périodes à couvrir et leur convenant. Si vos obligations font en sorte que vous serez absent(e) au début du mois, soyez prévenant(e) et envoyez vos disponibilités à l'avance;
7. le document que vous recevrez – comme celui que vous recevez aujourd'hui pour le mois de février – est en fait une petite grille couvrant une période d'un mois, qu'il vous est demandé de remplir, selon des codes pré-établis :
 - périodes où vous voulez être « de garde », indiquées par la lettre V pour VOULUE (ou figurant un √); si vous désirez ne remplir que ces cases, il est important de considérer le point 8 et répondre à la question posée à la fin du document. Si, comme plusieurs, vous couvrez seul(e) votre région en permanence sauf en période de vacances, n'inscrivez alors que les journées où vous n'êtes pas disponibles. Si vous n'avez pas de période de non-disponibilité, s'il vous plaît, envoyez-nous quand même une réponse.
 - périodes où vous pourriez être « de garde », s'il y a un besoin, indiquées par la lettre O pour OUI ou OK.
 - périodes où vous ne pouvez pas être placé(e) en couverture (« de garde »), indiquées par la lettre N pour NON;
 - dans la mesure du possible, on demande que les gardes commencent à 8 heures le matin;
 - en guise de rappel, ces codes seront fournis avec chaque grille à remplir.
8. il vous faudra aussi nous indiquer le nombre maximal de journées où vous désirez être « de garde » ainsi que le nom des régions connexes ou non connexes que vous êtes prêt(e) à couvrir lors de vos journées « de garde »;
9. évidemment, si vous demandez de couvrir plusieurs régions, votre grille de disponibilité devra nous parvenir très rapidement;

10. nous sommes responsables de nos erreurs; vous devez également être responsable de vos erreurs et demandes de modifications : si vous vous rendez compte que vous ne pouvez tout à coup couvrir une région dont vous aviez préalablement accepté la couverture, il vous appartient de trouver un remplaçant et de nous en aviser pour que l'information soit diffusée, entre autres, aux morgues et à la Direction du bureau pour une meilleure gestion des communications, des transporteurs, etc.

Pour avoir une estimation très approximative de votre « performance », consultez le dernier relevé du rapport qui vous est envoyé régulièrement par e

Divisez le nombre de dossiers actifs à votre charge pour le mois le plus récent par le nombre d'avis reçus dans l'année. Ce rapport devrait refléter – après deux ou trois années de travail régulier – un pourcentage que vous pouvez appliquer sur 12 mois. Exemple : vous avez 50 dossiers actifs mais avez pris 100 avis dans la dernière année, votre délai approximatif de rédaction s'établit à 6 mois. Si, par contre, vous avez 100 dossiers actifs mais avez pris 100 nouveaux avis dans l'année, votre délai s'établit approximativement à 12 mois. Enfin, si le nombre de vos dossiers actifs dépasse le nombre de vos dossiers acceptés dans la dernière année, votre délai s'établit à plus de 12 mois; dans cette situation comme dans la précédente, vous devez songer à rédiger davantage de rapports, ce qui signifie peut-être faire un peu moins de garde. Vos données personnelles précises sont disponibles sur demande auprès de la coroner en chef. Elles vous seront communiquées de façon automatique au moins deux fois par année.

NOTE :

Nous vous recommandons de s'il vous plaît sauvegarder ces directives sous « Directives_disponibilité_garde_coroners » afin que vous puissiez les consulter ultérieurement.

DESTINATAIRES : Coroners investigateurs à temps partiel

EXPÉDITRICE : M^e Catherine Rudel-Tessier
Coroner en chef

DATE : Le 31 août 2015

OBJET : Transmission par courriel de vos formulaires d'avis
Nouvelle répartition du mentorat

Comme vous le savez, j'attache une grande importance au mentorat et désire donner aux coroners qui l'exercent tous les outils susceptibles de les aider dans leurs responsabilités vis-à-vis vous.

Une des mesures que je désire mettre en place vise à ce qu'un coroner mentor reçoive copie de tous vos avis (y compris les avis annulés) en même temps que le bureau de Québec. Cette pratique permettra au coroner mentor d'être informé des décès pour lesquels vous avez pris avis ou non et de vous aider en temps réel à bien amorcer votre investigation.

Pour centraliser efficacement tous vos avis, une adresse et une boîte courriel seront spécifiquement créées pour recevoir vos documents au quotidien. D'ici là, je vous demande de nous faire parvenir tous vos formulaires d'avis par courriel à l'adresse clientele.coroner@coroner.gouv.qc.ca. Le gestionnaire de cette boîte courriel se chargera de transmettre vos avis au mentor concerné.

Je profite de l'occasion pour vous rappeler l'importance de nous faire parvenir rapidement ces documents, qui sont essentiels pour assurer un traitement efficace des demandes d'information ou de paiement (factures de transporteurs) qui sont reçues au bureau de Québec. Le fait de ne pas avoir de copie de ces formulaires entraîne souvent des recherches longues et fastidieuses pour les membres du personnel.

.../2

Nouvelle répartition du mentorat

Toujours au sujet du mentorat, des changements ont été apportés à la distribution des différentes régions administratives parmi les mentors. Voici donc la nouvelle répartition des mentors dans les régions du Québec :

- D^r Jean Brochu : Montréal et Montérégie;
- M^e Luc Malouin : Lanaudière, Laurentides, Laval et Mauricie;
- M^e Andrée Kronström : Estrie, Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches, Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine;
- D^r Martin Clavet : Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Nord-du-Québec, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Capitale-Nationale et Côte-Nord.

Vous le savez, vos mentors sont vos premiers répondants quelle que soit la situation à laquelle vous êtes confronté. N'hésitez jamais à les contacter durant les heures ouvrables, ils sont là pour vous. Les soirs, nuits et fins de semaine, il faut par contre faire appel au mentor de garde plutôt qu'à votre mentor attitré.

En vous remerciant à l'avance de votre collaboration, je vous souhaite à tous une belle fin d'été.



Objet Accès aux renseignements sur une personne assurée par la RAMQ

Approuvée par M^e Catherine Rudel-Tessier

Entrée en vigueur le 3 août 2015

Modifiée le 15 décembre 2015

1. Introduction

Le Bureau du coroner et la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) ont signé une entente permettant la communication de renseignements personnels détenus par la RAMQ relativement aux personnes assurées, aux professionnels de la santé et aux autres dispensateurs de services qui ont accordé des soins aux personnes faisant l'objet d'une investigation par un coroner.

2. Renseignements disponibles

La RAMQ communique au coroner des renseignements concernant les services médicaux assurés, les services pharmaceutiques assurés et les coordonnées des membres de la famille immédiate (père/mère/enfants/conjoints) de la personne sur qui porte la recherche.

3. Protection et sécurité des renseignements

Objet Accès aux renseignements sur une personne assurée par la RAMQ

Approuvée par M^o Catherine Rudel-Tessier

Entrée en vigueur le 3 août 2015

Modifiée le 15 décembre 2015

Responsabilité du coroner

Le coroner est responsable de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. En aucun temps, il ne doit les communiquer à une autre personne (son adjoint(e) ou d'autres personnes).

Le coroner garde de manière sécuritaire les renseignements reçus de la RAMQ.

Il est impérativement demandé au coroner de ne jamais enregistrer sur son poste de travail les documents pdf générés, mais uniquement de les ouvrir et de les imprimer directement.

Un fois imprimés, ces documents doivent obligatoirement être joints au rapport d'investigation.

Défaut de sécurité

Il faut aviser immédiatement le Bureau du coroner ou la RAMQ de tout incident susceptible de porter atteinte au caractère confidentiel des renseignements communiqués ou de tout vol de l'ordinateur qui pourrait contenir des données recueillies via ce service.

its

Objet Accès aux renseignements sur une personne assurée par la RAMQ

Approuvée par M^e Catherine Rudel-Tessier

Entrée en vigueur le 3 août 2015

Modifiée le 15 décembre 2015

4. Autorisation d'accès

Le coroner en chef est responsable de la gestion des autorisations d'accès au service en ligne. Il détermine les personnes à qui il confère des autorisations d'accès ainsi que celles à qui l'accès doit être retiré ou suspendu.

La procédure de demande d'autorisation d'accès est la suivante :

Bureau du coroner

- Inscription des renseignements sur le formulaire de la RAMQ;
- Envoi, à chaque coroner, du formulaire « Demande d'accès aux services en ligne de la Régie de l'assurance maladie du Québec ».

Coroner

- Validation des renseignements inscrits sur le formulaire;
- Modification des renseignements si nécessaire;
- Signature et datation du formulaire;
- Retour du formulaire au coroner en chef pour sa signature.

Bureau du coroner

- Signature du formulaire reçu par le coroner en chef;
- Envoi du formulaire à la RAMQ pour approbation.

RAMQ

- Approbation des formulaires et octroi des privilèges d'accès;
-

Bureau
du coroner

Québec 

Directive 2015-01

Objet Accès aux renseignements sur une personne assurée par la RAMQ

Approuvée par M^e Catherine Rudel-Tessier

Entrée en vigueur le 3 août 2015

Modifiée le 15 décembre 2015

5. Disponibilité du service en ligne

6. Mot de passe oublié, code d'accès (nom utilisateur) suspendu ou oublié, difficultés techniques rencontrées

Objet Accès aux renseignements sur une personne assurée par la RAMQ

Approuvée par M^e Catherine Rudel-Tessier

Entrée en vigueur le 3 août 2015

Modifiée le 15 décembre 2015

Québec
418 643-8210

Montréal
514 873-3480

Sans frais
1 800 463-4776

Ou, par courriel, à : sel.professionnels@ramq.gouv.qc.ca.

7. Responsabilités administratives

Le directeur de l'administration voit à l'élaboration, à la diffusion, à la mise à jour et à l'application de la présente directive. La coroner en chef approuve la présente directive.

Approuvée par la coroner en chef,



M^e Catherine Rudel-Tessier

, le 15 décembre 2015

Date