

Objet Gestion des plaintes

Approuvée par D<sup>re</sup> Louise Nolet

En vigueur le 21 mars 2013

Modifiée le \_\_\_\_\_

## 1. CONTEXTE

Le rôle du coroner, et le processus d'investigation plus spécialement, sont mal connus de la population en général. En effet, le coroner en chef est conscient du contexte particulier dans lequel les coroners et les employés doivent intervenir et est particulièrement préoccupé par la qualité des services qu'ils rendent.

Dans ce contexte, et malgré un sens élevé du devoir bien accompli, la qualité des services rendus peut parfois ne pas être à la hauteur des attentes des citoyens. C'est pourquoi le traitement des plaintes est au cœur des préoccupations du coroner en chef. Le traitement des plaintes est une responsabilité partagée entre tous les employés et doit mener à une amélioration de la qualité des services offerts.

La Politique sur la gestion des plaintes du Bureau du coroner réaffirme donc la détermination du gouvernement, par la Loi sur l'administration publique, de prioriser la qualité des services aux citoyens dont les objectifs se sont traduits dans la Déclaration de services aux citoyens du Bureau du coroner.

Plus spécifiquement, cette politique vise à encadrer et à harmoniser la gestion des plaintes.

## 2. CHAMPS D'APPLICATION

Cette politique s'adresse à tous les coroners permanents, les coroners à temps partiel et les employés du Bureau du coroner.

## 3. DÉFINITIONS

### Citoyen

Un citoyen est une personne physique ou morale, un ministère, un organisme, une entreprise ou un partenaire du Bureau du coroner.

### Coroner permanent

Un coroner permanent est une personne nommée par décret du gouvernement pour occuper les fonctions de coroner à temps plein pour le Bureau du coroner. Il peut avoir

Objet Gestion des plaintes

Approuvée par D<sup>re</sup> Louise Nolet

En vigueur le 21 mars 2013

Modifiée le \_\_\_\_\_

une formation médicale ou juridique et exercer à titre coroner investigateur ou de coroner enquêteur.

### **Coroner à temps partiel**

Un coroner à temps partiel est une personne nommée par décret gouvernemental qui exerce les fonctions de coroner investigateur ou enquêteur selon les besoins du Bureau de coroner.

### **Employés du Bureau du coroner**

Un employé du Bureau du coroner est une personne nommée en vertu de la Loi sur la fonction publique.

### **Fournisseur de services**

Un fournisseur de services est une personne physique ou morale qui est sous entente avec le Bureau du coroner pour offrir des services.

### **Plainte**

Une plainte est l'expression écrite ou verbale de toute insatisfaction d'un citoyen envers les services du Bureau du coroner. Tout citoyen peut déposer une plainte au Bureau du coroner.

### **Responsable des plaintes**

Le responsable des plaintes est un employé désigné par le coroner en chef pour assurer la gestion des plaintes.

## **4. CADRE DE RÉFÉRENCE**

Loi sur l'administration publique – article 1;  
Code de déontologie des coroners.

Objet Gestion des plaintes

Approuvée par D<sup>re</sup> Louise Nolet

En vigueur le 21 mars 2013

Modifiée le \_\_\_\_\_

## 5. PRINCIPES DIRECTEURS

Le coroner en chef place la satisfaction du citoyen au cœur de ses préoccupations et s'engage à traiter chacune des plaintes.

Les plaintes sont reçues dans un climat d'accueil, d'ouverture et d'échange et sont traitées dans un délai raisonnable.

Les employés du Bureau du coroner et les coroners sont partie prenante à cette politique et s'impliquent dans la résolution des problématiques soulevées dans les plaintes.

Lorsqu'une plainte concerne un coroner permanent, un coroner à temps partiel ou un employé du Bureau du coroner, le citoyen doit d'abord avoir exprimé son insatisfaction auprès de la personne qui lui a rendu le service et tenté d'obtenir une explication satisfaisante avant de déposer une plainte.

Les plaintes sont traitées de façon équitable et confidentielle dans le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements professionnels.

Le coroner en chef considère important d'effectuer un suivi des plaintes de façon professionnelle, efficace et dans des délais raisonnables.

Les plaintes relatives à un manquement au *Code de déontologie des coroners* sont exclues de cette politique et sont traitées selon la *Procédure administrative préalable à une réprimande*.

Les suggestions et commentaires sont aussi considérés même s'ils ne sont pas des plaintes à proprement dit étant donné qu'ils sont l'indice d'une insatisfaction et qu'ils sont exprimés dans le but d'améliorer la qualité des services offerts par le Bureau du coroner.

Le Bureau du coroner s'engage à faire connaître sa *Politique de gestion des plaintes*.

Le Bureau du coroner rend public, dans son rapport annuel de gestion, le bilan des plaintes qui lui ont été adressées.

Objet Gestion des plaintes

Approuvée par D<sup>re</sup> Louise Nolet

En vigueur le 21 mars 2013

Modifiée le \_\_\_\_\_

## 6. NOTION DE PLAINTE

Une plainte est l'expression écrite ou verbale de toute insatisfaction d'un citoyen qui s'estime lésé ou allègue avoir subi un inconvénient, à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte, d'une décision ou d'une omission en lien avec les services rendus par un coroner permanent ou à temps partiel, un employé du Bureau du coroner ou par un fournisseur de services du Bureau du coroner.

La notion de plainte exclut :

- Les demandes faites en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- Les plaintes formulées par un employé du Bureau du coroner concernant les relations de travail ou l'application des conventions collectives;
- Les plaintes formulées par un coroner permanent ou à temps partiel dans l'application des dispositions de son décret de nomination;
- Les demandes des documents annexés aux rapports d'investigation et d'enquêtes en vertu de l'article 101 de la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès.;
- Les plaintes relatives à un manquement au Code de déontologie des coroners.

## 7. DROITS ET RESPONSABILITÉS

### 7.1 Citoyen

Tout citoyen est en droit de recevoir des services de qualité de manière respectueuse, avec transparence et courtoisie, des coroners, des employés ou des fournisseurs de services du Bureau du coroner. Le citoyen est en droit d'être informé des politiques et directives ainsi que des services mis à sa disposition et a la responsabilité de prendre connaissance des documents s'y rattachant.

Le citoyen qui s'estime insatisfait d'un service rendu par le Bureau du coroner ou lésé, a le droit d'être entendu et peut déposer une plainte sans subir de préjudice.

### 7.2 Bureau du coroner

Le Bureau du coroner est responsable de la qualité des services rendus au citoyen par les coroners et les employés. À cette fin, ces derniers sont d'ailleurs sensibilisés pour que le citoyen obtienne un service adéquat.

Objet Gestion des plaintes

Approuvée par D<sup>re</sup> Louise Nolet

En vigueur le 21 mars 2013

Modifiée le \_\_\_\_\_

Le Bureau du coroner considère que les actes professionnels posés par ses coroners permanents, ses coroners à temps partiel ainsi que par ses employés dans l'exercice de leurs fonctions, le sont de bonne foi.

### 7.3 Employés et coroners

Les coroners et les employés, responsables de rendre les services dont ils ont la charge, doivent entretenir une relation professionnelle avec la clientèle. En contrepartie, ils ont droit au respect de la part de la clientèle.

Les employés doivent prêter assistance au plaignant pour la formulation d'une plainte, notamment en lui fournissant toutes les informations utiles ou la documentation pertinente.

### 7.4 Responsable des plaintes

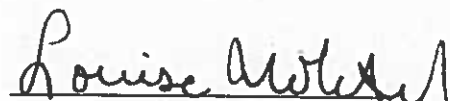
Le responsable des plaintes a la responsabilité de gérer toute la procédure de traitement d'une plainte, de sa réception jusqu'à sa résolution. Il doit aussi déterminer et produire les indicateurs de performance et rédiger le rapport de gestion des plaintes.

## 8. RESPONSABILITÉS ADMINISTRATIVES

Le directeur de l'administration du Bureau du coroner est responsable d'élaborer, de diffuser et de mettre à jour, à la demande du coroner en chef, la présente politique et les directives qui en découlent.

Le coroner en chef est responsable d'approuver la présente politique.

Approuvée par le coroner en chef, le 21 mars 2013  
Date de la signature

  
Coroner en chef

