

BUREAU DU CORONER

PLAN D'ACTION CONCERNANT LES DÉLAIS D'INVESTIGATION DES CORONERS

Contexte

Le 17 avril 2014, le Protecteur du citoyen déposait un rapport concernant la gestion des délais par le Bureau du coroner. Ce rapport faisait suite aux nombreuses plaintes reçues par le Protecteur au sujet des délais de production des rapports d'investigation par les coroners. Au terme d'une analyse rigoureuse d'un certain nombre de dossiers, le Protecteur du citoyen dégageait plusieurs constats et demandait au Bureau du coroner de lui transmettre un plan d'action afin d'assurer le suivi des recommandations qu'il formulait. Le texte qui suit illustre le plan d'action du Bureau du coroner en fonction des recommandations formulées.

Recommandation 1		Que le Bureau du coroner détermine un objectif de réduction des délais d'investigation et se dote d'un plan d'action pour l'atteindre.		
Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
1.1 Le Bureau du coroner (BC) s'est donné comme objectif de réduire le délai global d'investigation des coroners. Le BC est conscient que le fait de fixer un délai cible comporte son lot d'impondérables, cependant il souhaite que le délai moyen global à la fermeture de l'ensemble des dossiers soit ramené à 6 mois.	<ul style="list-style-type: none"> Fixer les objectifs. Élaborer un plan d'action pour le 15 juin 2014. 	Année 2019 ¹ .	<p>Comme demandé par le Protecteur du citoyen, le plan d'action a été produit le 15 juin 2014.</p> <p><u>Mise à jour septembre 2014 :</u></p> <p>L'ensemble du personnel et des coroners ont été informés du plan d'action et de ses objectifs. Un rappel sera</p>	<p><i>Tel que requis par le Protecteur du citoyen dans son analyse de la situation des délais, le présent plan d'action lui sera transmis pour le 15 juin 2014.</i></p> <p><i>Soulignons que de nombreux changements organisationnels et administratifs (notamment une opération visant à traiter en priorité les dossiers actifs les plus âgés) seront mis de l'avant au cours des prochains mois.</i></p>

1. D'ici cette date, une réduction graduelle des délais.

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p>effectué lors du colloque de novembre 2014.</p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p>Les coroners présents au colloque du mois de novembre 2014 se sont vus rappeler les objectifs poursuivis pour les prochaines années en matière de délais.</p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u></p> <p>Les coroners présents au colloque tenu au mois d'octobre 2015 se sont à nouveau vus rappeler les objectifs en matière de délais.</p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u></p> <p>Un rappel quant aux objectifs en matière de délais a été fait au dernier colloque en juin 2016 de même que via deux notes de la coroner en chef respectivement expédiées à tous les coroners en novembre 2016 et en janvier 2017.</p>	<p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p><i>Un nouveau rappel des objectifs en matière de délais et des moyens mis en place pour les atteindre sera transmis à l'ensemble des coroners au cours du mois de juin 2015.</i></p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u></p> <p><i>Tel que planifié au printemps 2015, un rappel des objectifs en matière de délais a été effectué le 15 juin dernier par la coroner en chef auprès de l'ensemble des coroners. Ce rappel a été effectué par écrit.</i></p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u></p> <p><i>En plus des rappels officiels lors des colloques et par l'entremise de notes formelles de la coroner en chef, cette dernière sensibilise couramment les coroners accusant de plus longs délais dans le cadre d'échanges directs avec eux. La sensibilisation porte non seulement sur la réduction des délais, mais aussi sur la qualité des investigations qui doit tout aussi impérativement être préservée.</i></p>

Recommandation 2		Que le Bureau du coroner sensibilise les coroners à l'importance, pour les familles et pour les proches endeuillés, d'obtenir les conclusions de l'investigation le plus rapidement possible.		
Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
2.1 Tenir un colloque des coroners et des partenaires afin notamment de les sensibiliser à toute la question des délais et des incidences des retards induits sur les familles et les proches des personnes décédées.	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Planifier le colloque. ☛ Procéder aux invitations². ☛ Assurer la logistique. ☛ Préparer le matériel. ☛ Tenir le colloque et en faire le suivi. 	Printemps et novembre 2014. Par la suite, au besoin.	<p>Un colloque s'est tenu les 14 et 15 avril 2014. Le suivi a été effectué au moyen d'une note de service du coroner en chef présentant les principaux points abordés au bénéfice de ceux qui n'ont pas participé. Un autre colloque a été annoncé pour le mois de novembre 2014.</p> <p><u>Mise à jour septembre 2014 :</u></p> <p>Les invitations pour le colloque du mois de novembre ont été lancées. La problématique des délais et la mise en place du nouveau processus de gestion des dossiers (GECCO³) constituent l'essentiel du contenu du colloque.</p>	<p><i>Plus de 100 participants⁴ au colloque ont été sensibilisés par le coroner en chef à la problématique des délais lors de sa présentation. Par ailleurs, les documents de support du colloque ont été rendus disponibles à chacun des coroners via le site extranet du BC.</i></p> <p><i>Enfin, un envoi a été effectué à tous les coroners ainsi qu'à l'ensemble du personnel du BC afin de leur rappeler que la question des délais est une priorité de l'organisation, et ce, pour répondre aux besoins des familles et des proches dans des délais acceptables.</i></p>

2. Coroners, partenaires et conférenciers.

3. Gestion des cas de coroners.

4. Les principaux : coroners/ministère de la Sécurité publique/Directeur des poursuites criminelles et pénales/Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale/Corps policiers/Centre toxicologie/Centre antipoison.

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p><u>Mise à jour juin 2015 :</u> Tel que planifié, le colloque s'est tenu les 7 et 8 novembre 2014. Un nouveau colloque est planifié pour le mois d'octobre 2015.</p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u> Le colloque des coroners prévu pour le mois d'octobre 2015 s'est effectivement tenu les 2 et 3 octobre 2015. La majorité des coroners y ont participé. Un prochain colloque est planifié pour le mois de juin 2016.</p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u> Le colloque de juin 2016 a eu lieu et un prochain colloque est prévu les 14 et 15 septembre 2017.</p>	<p><u>Mise à jour juin 2015 :</u> <i>Lors la présentation du coroner en chef, plus de 80 participants⁵ au colloque du mois de novembre 2014 ont à nouveau été sensibilisés à la problématique des délais. Toute la question des délais d'investigation a d'ailleurs fait l'objet d'une présentation spécifique.</i> <i>Un document intitulé Notre plan de match a été remis à chacun des coroners présents à ce colloque et transmis aux coroners absents par l'entremise du site extranet et par courriel.</i> <i>La préparation logistique du colloque prévu les 2 et 3 octobre 2015 ainsi que la programmation des activités sont en cours de réalisation.</i></p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u> <i>Parmi les sujets abordés au colloque d'octobre 2015, il y a lieu de mentionner : la prise d'avis, la scène, la cueillette d'information, l'examen externe, l'autopsie et les analyses toxicologiques, les expertises, la rédaction du rapport et la formulation de recommandations. De plus, la coroner en chef, lors de sa présentation, a brossé un état de situation des délais et rappelé les objectifs en la matière.</i></p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u> <i>Une grande majorité de coroners était présente au colloque de juin 2016, renforçant d'autant le taux de pénétration des messages de la coroner en chef relativement aux objectifs sur le plan des délais et aussi de la qualité des investigations.</i></p>

5. Les principaux : coroners/Service de police de la ville de Québec/MSSS/Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale.

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
				<p><i>Par ailleurs, le BC a pris l'habitude de convier ses principaux partenaires opérationnels et fournisseurs d'expertises lors des colloques annuels de formation. L'objectif est de les sensibiliser aussi aux délais et de les mettre à contribution dans la recherche de façons de faire toujours plus efficaces.</i></p> <p><i>Mentionnons la présence notamment, en juin 2016, du Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale (LSJML), du Centre de toxicologie du Québec et du Centre antipoison du Québec.</i></p>

Recommandation 3				
Que le coroner en chef prenne les moyens nécessaires afin d'assurer le respect des obligations de diligence prévues à la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès (LRCCD) (art. 48 et 77), qui prescrivent respectivement que l'agent de la paix enquêtant sur un cas dont le coroner est saisi et la personne qui procède à un examen, à une autopsie ou à une expertise doivent, avec diligence, rédiger leur rapport et le faire parvenir au coroner.				
Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
3.1 Rencontrer les partenaires du Bureau du coroner afin de les sensibiliser à la problématique des délais les concernant.	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Rencontrer des autorités de la RAMQ⁶. ☛ Rencontrer des autorités sous-ministérielles du MSSS⁷. ☛ Rencontrer le directeur général du LSJML. ☛ Rencontrer divers intervenants du milieu de la pathologie. 	Printemps 2014 et en continu.	Des rencontres ont eu lieu avec le président-directeur général de la RAMQ, avec un sous-ministre du MSSS ainsi qu'avec le directeur général du LSJML.	<p><i>Comme cité à la recommandation 1, le BC est conscient que le fait de fixer un délai cible comporte son lot d'impondérables. Il ne peut donc évidemment pas prendre un engagement ferme concernant les délais de production des documents émanant d'un ou de tiers. Sous cette réserve, le BC entend prendre tous les moyens à sa disposition pour que les rapports des coroners soient produits dans les 6 mois.</i></p> <p><i>Concernant la RAMQ, des discussions et des changements aux procédés administratifs actuels sont en cours afin d'accélérer le traitement des renseignements liés aux dossiers médicaux.</i></p> <p><i>Pour accélérer la production des rapports d'autopsie, des discussions sont en cours avec le MSSS et les autres partenaires.</i></p> <p><i>Afin de s'assurer que les délais de production des rapports du LSJML continuent de diminuer, plusieurs rencontres de travail ont été tenues et seront tenues au cours des prochains mois.</i></p> <p><i>Au besoin, des interventions seront faites afin de sensibiliser les corps policiers à l'importance de produire leur rapport dans un délai le plus court possible.</i></p>

6. Régie de l'assurance maladie du Québec.
7. Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p>RAMQ</p> <p><u>Mise à jour septembre 2014 :</u></p> <p>Les travaux concernant l'amélioration du traitement des demandes de renseignements effectuées par les coroners à la RAMQ progressent bien.</p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p>Les coroners auront accès à la nouvelle application au cours de l'été 2015.</p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u></p> <p>La nouvelle application Web a été implantée avec succès le 3 août 2015.</p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u></p> <p>La nouvelle application Web est utilisée à son plein potentiel par les coroners.</p>	<p>RAMQ</p> <p><u>Mise à jour septembre 2014 :</u></p> <p><i>Les délais seront diminués de plusieurs jours compte tenu du fait que les informations seront disponibles en temps réel.</i></p> <p><i>D'ici la fin de l'année 2014, les renseignements utilisés par les coroners seront dorénavant disponibles via une application électronique plutôt que sur un support papier.</i></p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p><i>Les essais concernant l'application électronique de la RAMQ sont terminés. L'application a été présentée à la coroner en chef. Les formulaires d'engagement à la confidentialité des données ont été complétés par les coroners. Une entente relative à la communication des renseignements personnels aux coroners entre la RAMQ et le BC sera signée au cours du mois de juin. D'ici peu, ce nouvel outil sera rendu disponible aux coroners.</i></p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u></p> <p><i>Depuis la mise en place de cette application, les coroners ont accès à de l'information de la RAMQ en temps réel via le Web. Les coroners se sont montrés satisfaits du déploiement de cet outil qui permet d'obtenir très rapidement de l'information sur la personne décédée, permettant ainsi de réduire les délais d'investigation.</i></p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u></p> <p><i>La consultation de l'historique de pharmacothérapie via l'application Web fait désormais partie intégrante du processus d'investigation. Accessible facilement et rapidement, l'information obtenue amène un gain net en termes de productivité et permet d'orienter la prise de décisions dans les heures suivant un décès.</i></p>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p>LSJML</p> <p>Plusieurs rencontres de travail ont été tenues entre le BC et le LSJML afin d'améliorer les délais de production des rapports d'autopsie.</p> <p>Selon l'information obtenue, les délais de production des rapports d'autopsie se seraient améliorés.</p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p>Selon des statistiques récentes produites par le LSJML, les délais moyens de production de différents rapports ont diminué.</p> <p>Le BC disposera d'un nouvel outil permettant le suivi de la réception des rapports du LSJML.</p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u></p> <p>Le BC reçoit une copie de tous les rapports d'expertise du LSJML.</p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u></p> <p>Le BC reçoit une copie de tous les rapports d'expertise du LSJML.</p>	<p>LSJML</p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p><i>Le délai moyen de production des rapports d'autopsie a diminué de plus de 50 % depuis l'exercice 2012-2013. Concernant les rapports de toxicologie produits pour le compte des coroners, le délai a diminué de près de 30 % depuis l'exercice 2012-2013.</i></p> <p><i>Par ailleurs, toujours dans le but d'améliorer les délais et de disposer d'une meilleure information de gestion, le BC et le LSJML s'associent dans la création d'une boîte courriel commune qui permettra le transfert immédiat de tous les rapports d'expertise préparés par le LSJML pour les coroners. En disposant de cette information de gestion, le BC sera en mesure de mieux suivre l'évolution des dossiers d'investigation des coroners.</i></p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u></p> <p><i>Présentement, seule une version papier des rapports est systématiquement transmise au BC. Les travaux se poursuivent quant à la transmission électronique de ces rapports.</i></p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u></p> <p><i>Les travaux visant la transmission électronique des rapports d'expertise produits par le LSJML se poursuivent. Le LSJML et le ministère de la Sécurité publique sont notamment en attente d'un certificat de sécurité nécessaire afin que la mise en place d'un tel système soit conforme à la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information.</i></p>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p>MSSS</p> <p>Concernant les autopsies réalisées en milieu hospitalier, deux sous-ministres ont été mandatés pour examiner la problématique des délais de production des rapports d'autopsie. Un plan d'action a été élaboré.</p> <p>Ce plan comprend des actions visant à assurer une meilleure coordination entre les établissements chargés d'effectuer des autopsies. Un système de garde a notamment été mis en place afin d'assurer aux coroners une meilleure disponibilité de pathologistes.</p> <p>Il est aussi question, dans ce plan, de fixer un délai cible pour produire un rapport d'autopsie (1 à 2 mois).</p> <p>Enfin, des travaux concernant la rédaction d'un guide de pratiques devraient être entrepris afin de faciliter le travail des pathologistes et d'uniformiser les pratiques.</p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p>Un plan d'action ministériel sur les autopsies a été présenté au BC par le MSSS le 7 novembre 2014.</p>	<p>MSSS</p> <p><i>Le BC souligne l'excellente collaboration des intervenants du MSSS sur toutes ces questions.</i></p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p><i>Les travaux se poursuivent normalement. Quelques rencontres de travail ont été tenues avec le MSSS.</i></p> <p><i>Il y a lieu de souligner que ce volet accuse un certain retard compte tenu de l'implantation du projet de loi 10.</i></p> <p><i>Des discussions avec le CHUQ ont eu lieu concernant la coordination des autopsies à réaliser à l'échelle provinciale pour le compte des coroners.</i></p> <p><i>Selon les discussions préliminaires, un gain important pourrait être réalisé en termes de délais puisque les coroners disposeraient d'un seul numéro de téléphone pour demander des autopsies. La répartition des demandes serait faite par le CHUQ.</i></p>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p>Des discussions sont en cours avec le CHUQ concernant la coordination des services d'autopsie à l'échelle provinciale.</p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u></p> <p>Le BC a maintenant un statut d'établissement. Ce statut lui permet de rémunérer un pathologiste coordonnateur qui sera chargé d'orchestrer le calendrier de garde pour les pathologistes de l'ensemble du territoire québécois.</p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u></p> <p>Un pathologiste coordonnateur a officiellement été nommé, sur la recommandation du BC, et assure depuis la coordination des autopsies ordonnées par les coroners de tout le Québec.</p> <p>Corps policiers</p> <p>De la sensibilisation a été effectuée auprès des autorités de la Sûreté du Québec afin de leur rappeler l'importance de produire les différents rapports le plus rapidement possible.</p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p>La reconfiguration de la façon dont les services sont délivrés</p>	

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p>par la Sûreté du Québec demandera un effort de sensibilisation supplémentaire.</p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u></p> <p>Certains corps de police ont été rencontrés afin de leur rappeler l'importance de produire le plus rapidement possible les rapports d'enquête.</p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u></p> <p>Plusieurs corps de police sont rencontrés, de manière privée ou dans le cadre de présentations sur le rôle du coroner.</p>	<p><u>Mise à jour mars 2017 :</u></p> <p><i>La coroner en chef et le coroner en chef adjoint multiplient les rencontres avec divers partenaires, dont plusieurs corps policiers et sous-groupes de la Sûreté du Québec. Ils profitent de l'occasion pour sensibiliser les partenaires policiers aux délais de livraison de leurs rapports et pour rappeler le rôle du coroner et la nécessaire collaboration lors d'investigations conjointes.</i></p> <p><i>Soulignons que, de manière générale, les investigations comportant au minimum une autopsie ou une expertise se concluent plus rapidement en 2016 qu'en 2012. Alors qu'elles étaient les plus longues, les investigations avec autopsie et autre expertise ont connu la meilleure amélioration de leur délai moyen, qui est passé de 15,1 mois en 2012 à 11,8 mois en 2016, soit une baisse de 21,9 %. Cette diminution reflète les efforts constants de sensibilisation des partenaires policiers et scientifiques à l'importance de réduire les délais de livraison des résultats de leurs expertises et de trouver des manières toujours plus efficaces de collaborer.</i></p>

Recommandation 4		Que le coroner en chef exerce les pouvoirs d'encadrement du travail des coroners que la LRCCD (art. 23) lui confère et adopte les directives (procédure de relance, tenue de dossiers, suivi périodique des dossiers, réaffectation en cas de surcharge) nécessaires en vue de réduire les délais d'investigation.		
Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
4.1 Mettre sur pied une opération ad hoc concernant le traitement des dossiers les plus problématiques en termes de délais. S'attaquer en priorité aux dossiers actifs âgés de plus de 12 mois sans pour autant négliger les autres dossiers.	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Mesurer l'âge des dossiers terminés en 2013. ☛ Mesurer l'âge de la charge de travail⁸ de chacun des coroners. ☛ Procéder à l'analyse de la charge de travail et des délais par coroner. ☛ Identifier les cas les plus lourds (délais). ☛ Communiquer avec les coroners concernés pour discuter de leur situation respective. ☛ Pour certains cas particuliers, rendre disponible de l'aide afin d'accélérer le traitement des dossiers par certains coroners. 	Début printemps 2014, en continu et suivi au cours des prochains mois ⁹ .	<p>Cette opération est en cours de réalisation.</p> <p><u>Mise à jour septembre 2014 :</u></p> <p>L'opération ad hoc de rattrapage des retards a débuté à la mi-juin 2014.</p> <p>Le coroner à temps plein désigné pour apporter un soutien à certains coroners ayant une problématique plus pointue en matière de délais s'acquitte bien de cette tâche. Cette façon de faire s'est avérée très intéressante pour régler la problématique des délais de certains coroners.</p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p>L'opération de rattrapage des retards se poursuit normalement.</p>	<p><i>Le coroner en chef a communiqué¹⁰ avec les coroners affichant des délais moyens pour l'ensemble de leur charge de travail supérieurs à 12 mois afin de les sensibiliser personnellement à la problématique. Il leur a demandé de prendre les moyens pour réduire leurs délais et de lui soumettre leur plan d'action pour y parvenir.</i></p> <p><i>Le coroner en chef a également désigné un coroner à temps plein afin d'apporter le soutien nécessaire aux coroners qui ont des problématiques plus pointues.</i></p> <p><u>Mise à jour septembre 2014 :</u></p> <p><i>Les coroners concernés ont bien répondu aux demandes du coroner en chef sur cette question en fournissant notamment une planification pour rattraper les retards accumulés.</i></p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p><i>Lors du colloque de novembre 2014, les coroners ont pris connaissance de leurs délais respectifs. Ils recevront sous peu une mise à jour de leurs délais, une liste de leurs dossiers actifs et une demande de suivi pour certains dossiers.</i></p>

8. Dossiers actifs.

9. Mesure des résultats deux fois par année.

10. Par téléphone et/ou par courrier.

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u> Les travaux concernant l'opération de rattrapage des retards se poursuivront en 2016.</p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u> Les travaux concernant l'opération de rattrapage des retards se poursuivront en 2017. Des coroners permanents aussi mentors ont été désignés pour aider certains coroners en difficulté.</p>	<p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u> <i>Au mois de juin 2015, les coroners ont reçu une mise à jour personnalisée des délais les concernant ainsi que de ceux applicables à l'ensemble des coroners.</i> <i>En février 2016, ils recevront une nouvelle fiche personnalisée concernant leurs délais ainsi qu'une évaluation de leur rendement.</i></p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u> <i>Les quelques coroners accusant toujours des retards importants ou manifestant d'autres problématiques liées à leur travail d'investigation font l'objet d'un suivi rigoureux par des mentors spécifiquement désignés pour les aider. Ce soutien de proximité demeurera en place aussi longtemps que nécessaire, jusqu'à ce que les délais et/ou la qualité des rapports des coroners ciblés s'améliorent.</i></p>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
<p>4.2 Le Bureau du coroner surveillera régulièrement les délais de traitement des dossiers d'investigation afin de s'assurer qu'ils demeurent à l'intérieur d'un seuil acceptable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mesurer de façon comparative l'âge des dossiers terminés et l'âge des dossiers actifs (charge de travail). 	<p>En continu, au moins une fois l'an.</p>	<p>Les indicateurs de suivi des délais sont actuellement en place.</p> <p><u>Mise à jour septembre 2014</u> :</p> <p>Le BC a effectué une mesure des délais des dossiers actifs et des dossiers terminés en date du 2 septembre 2014. Les résultats de cette mesure montrent une amélioration des délais des dossiers d'investigation actifs ainsi qu'une hausse de la production des coroners depuis le début de l'année 2014.</p> <p><u>Mise à jour juin 2015</u> :</p> <p>Une mesure des délais a été effectuée le 1^{er} mai 2015.</p> <p><u>Mise à jour janvier 2016</u> :</p> <p>Une mesure des délais a été effectuée au mois d'août 2015 ainsi que le 31 décembre 2015.</p>	<p><i>Les résultats seront présentés dans le Rapport annuel de gestion 2014-2015 ou dans le Rapport des activités des coroners en 2014.</i></p> <p><u>Mise à jour septembre 2014</u> :</p> <p><i>Une nouvelle mise à jour des données sera effectuée au début de l'année 2015.</i></p> <p><u>Mise à jour juin 2015</u> :</p> <p><i>Le nombre de dossiers actifs ainsi que les délais relatifs à ces dossiers sont en baisse pour l'année 2014. Entre le 27 février 2014 et le 31 décembre 2014, le BC a diminué de 25 % son nombre de dossiers actifs. Le délai relatif aux dossiers terminés en 2014 est en hausse par rapport à l'année 2013. Il se situait à 12,5 mois en 2013 et à 13,3 mois le 31 décembre 2014. Cette augmentation était prévisible compte tenu de l'opération de rattrapage des retards accumulés. Il y a également lieu de souligner que 4 852 dossiers d'investigation ont été terminés en 2014. Il s'agit d'une hausse de 31 % par rapport à l'année 2013. Le 1^{er} mai 2015, le délai d'investigation se situait à 12,1 mois; il était en baisse pour la première fois depuis 2012. L'âge moyen de l'ensemble des dossiers actifs se situait quant à lui à 9,2 mois par rapport à 11,6 mois au mois de février 2014.</i></p> <p><u>Mise à jour janvier 2016</u> :</p> <p><i>Depuis le 27 février 2014, le nombre de dossiers actifs entre les mains des coroners a diminué de 27,4 %. Le délai moyen relatif à ces dossiers est passé de 11,6 mois en février 2014 à 7,5 mois le 31 décembre 2015. Il s'agit d'une baisse de 35,3 %. Concernant les dossiers terminés, le délai moyen pour l'ensemble de ces dossiers était de 11,7 mois le 31 décembre 2015. Cette baisse devrait s'accélérer en 2016 compte tenu de la baisse de l'âge des dossiers actifs.</i></p>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p><u>Mise à jour mars 2017 :</u></p> <p>Une mesure des délais a été effectuée au 31 décembre 2016.</p>	<p><u>Mise à jour mars 2017 :</u></p> <p>Depuis le 27 février 2014, l'âge moyen des dossiers actifs des coroners est passé de 11,6 mois en février 2014 à 7,5 mois au 31 décembre 2016. Il s'agit d'une baisse de 35,3 %. Le délai moyen pour l'ensemble des dossiers terminés était de 10,9 mois au 31 décembre 2016. Tel qu'anticipé, il s'agit d'une baisse par rapport à 2015, notamment due à la diminution de l'âge des dossiers actifs des coroners, au soutien permanent des mentors et à l'encadrement serré offert aux coroners accusant des délais plus longs et/ou présentant des difficultés dans leur travail d'investigation.</p> <p>Par ailleurs, de manière générale, les investigations comportant au minimum une autopsie ou une expertise se concluent plus rapidement en 2016 qu'en 2012, ayant globalement connu une baisse de leur délai moyen de 10,3 %. Alors qu'elles étaient les plus longues, les investigations avec autopsie et autre expertise ont connu la meilleure amélioration de leur délai moyen, qui est passé de 15,1 mois en 2012 à 11,8 mois en 2016, soit une baisse de 21,9 %. Cette diminution reflète les efforts constants de sensibilisation des partenaires policiers et scientifiques à l'importance de réduire les délais de livraison des résultats de leurs expertises et de trouver des manières toujours plus efficaces de collaborer.</p>
<p>4.3 Le Bureau du coroner implantera d'ici quelques mois un nouveau système informatique GECCO qui lui permettra notamment de suivre les délais à chaque étape d'un dossier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Implanter GECCO. ☛ Produire et déployer un plan de changement pour l'ensemble des coroners et du personnel. 	<p>À compter de la fin de l'automne 2014.</p>	<p>Les travaux concernant les essais d'acceptation du nouveau système sont en cours ainsi que la documentation opérationnelle s'y rattachant, incluant le matériel de formation.</p> <p>Un plan de formation et de gestion du</p>	<p>Le nouveau système, en développement depuis quelques années, est sur le point d'être implanté. Cette application permettra notamment de réaliser des gains en matière de productivité, d'optimiser et de normaliser les façons de faire et de mieux soutenir le travail opérationnel des coroners, du personnel de la morgue ainsi que du personnel administratif. Ce système permettra également d'effectuer un suivi des délais à chaque étape d'un dossier.</p>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p>changement est en cours de préparation.</p> <p><u>Mise à jour septembre 2014 :</u></p> <p>La phase d'architecture et développement est complétée.</p> <p>Les essais d'acceptation sont pratiquement complétés.</p> <p>Une stratégie de formation est en voie de finalisation.</p> <p>La documentation systémique et opérationnelle est en cours d'élaboration.</p> <p>Un calendrier de formation est en voie de finalisation pour ce qui est de la clientèle des coroners.</p> <p>La gestion du changement se poursuit.</p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p>En effectuant les essais utilisateurs, le BC a réalisé que le système livré ne s'arrimait pas complètement avec les opérations. Depuis les</p>	<p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p><i>Des demandes de changement ont été formulées et de nouveaux essais d'acceptation du système devront avoir lieu.</i></p> <p><i>La formation prévue pour la prise en main du nouveau système a été retardée et devra être revue. Il en est de même pour la gestion du changement. Par ailleurs, des</i></p>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p>travaux initiaux de développement de ce système, les besoins ont évolué et cette évolution ne pouvait être prise en compte avec la version du système livrée en septembre 2014.</p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u></p> <p>Des changements ont été apportés à la version du système GECCO de septembre 2014 afin que celui-ci réponde aux besoins des morgues et de l'administration. D'ici la fin de l'automne 2016, le système GECCO sera implanté.</p>	<p><i>travaux concernant la réorganisation administrative du BC sont actuellement en cours.</i></p> <p><i>Des travaux visant à rendre le système livré compatible avec les opérations des morgues, des coroners et de l'administration devront être complétés afin d'éviter des écueils dans les opérations quotidiennes.</i></p> <p><i>De concert avec le MSP, le BC est à examiner les incidences des changements à apporter au système pour qu'il soit pleinement opérationnel.</i></p> <p><i>Bien que les objectifs initiaux demeurent, il reste du travail à effectuer et la mise en place du nouveau système est retardée.</i></p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u></p> <p><i>Les travaux suivants ont été réalisés ou sont en cours de réalisation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>révision de la planification des travaux;</i> - <i>formulation des demandes de changements;</i> - <i>réalisation des demandes de changements par les services informatiques;</i> - <i>tests de conversion des données de l'ancien système vers le nouveau système;</i> - <i>début des essais d'acceptation du côté utilisateur en novembre 2015 (en cours de finalisation);</i> - <i>corrections apportées par l'informatique à la suite des essais d'acceptation (en cours);</i> - <i>finalisation au cours des prochaines semaines du matériel de formation (en cours);</i> - <i>préparation du calendrier de formation (en cours);</i> - <i>formation du personnel et des coroners au cours du printemps 2016;</i> - <i>finalisation de la stratégie d'implantation;</i> - <i>implantation de GECCO d'ici la fin de l'automne 2016.</i>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p><u>Mise à jour mars 2017</u> :</p> <p>Le système GECCO a été implanté le 24 mai 2016.</p>	<p><u>Mise à jour mars 2017</u> :</p> <p>Tous les coroners et employés du BC ont reçu une formation à l'utilisation du système GECCO, lequel a été implanté le 24 mai 2016. Conformément aux objectifs sous-tendant son développement, le système GECCO contribue depuis à normaliser les façons de faire et à mieux soutenir le travail opérationnel des coroners, du personnel de la morgue et du personnel administratif. Le système aide également au suivi des investigations par les mentors et des délais par le personnel concerné du BC.</p> <p>Un comité d'utilisateurs a été mis en place afin d'appuyer l'équipe de pilotage. Formé de coroners à temps plein, de CTP et du pilote de système, le comité a pour mandat de déterminer les besoins des coroners, de donner son opinion sur la convivialité et l'efficacité du système, de prioriser les changements nécessaires et de tester les améliorations avant leur mise en service.</p> <p>Fait à mentionner, l'implantation du système informatique GECCO a comporté son lot d'impondérables, monopolisé des ressources normalement affectées à l'assurance qualité et augmenté globalement le temps de traitement des dossiers en 2016. Incidemment, au 31 décembre 2016, le nombre de dossiers actifs avait augmenté par rapport à 2015 et le nombre de dossiers terminés avait diminué. La situation devrait se résorber en 2017 compte tenu de l'élaboration d'une directive claire et synthétique sur les normes de qualité que doit respecter un rapport d'investigation, laquelle sera distribuée ce printemps à tous les coroners, et de l'embauche imminente d'un quatrième technicien en assurance qualité.</p>
4.4 Le Bureau du coroner veut mettre sur pied, d'ici la fin de l'année 2014, une ligne 1 888 CORONER qui sera un	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Définir le nouveau processus. 	À partir de l'automne 2014.	Le nouveau processus a été défini. Des travaux visant son	Le nouveau processus permettra notamment de centraliser au BC certaines fonctions administratives actuellement entre les mains de chaque coroner. Il permettra à la clientèle ¹¹ de procéder via un guichet

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
<p>élément-clé de la révision majeure du processus opérationnel lié aux investigations des coroners.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Cibler et déterminer les ressources humaines à consacrer au nouveau processus. ☛ Procéder à l'achat des équipements. ☛ Arrimer cette nouvelle façon de faire avec le nouveau système GECCO. ☛ Mettre en place le nouveau processus. 		<p>implantation débuteront sous peu.</p> <p><u>Mise à jour septembre 2014 :</u></p> <p>Les travaux concernant la mise en place de ce processus se poursuivent. Différents scénarios sont en examen actuellement.</p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p>Une première version de la ligne 1 888 CORONER est en place.</p> <p>Compte tenu des retards dans l'implantation de GECCO ainsi que de la réorganisation administrative en cours, le nouveau processus ne sera pas pris en charge et alimenté par le système GECCO. Ce détachement permettra le développement autonome de la ligne 1 888 CORONER.</p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u></p> <p>Poursuite des travaux amorcés.</p>	<p><i>unique et au BC de suivre tous les dossiers des coroners et ainsi de disposer d'une information de gestion plus complète et plus exacte sur l'état d'avancement des dossiers. Il rendra rapidement disponible l'information concernant l'évolution de chaque dossier et accélérera le traitement des ordonnances émises par les coroners par un rappel systématique des retards et délais aux différents partenaires.</i></p> <p><i>Ce nouveau processus sera pris en charge et alimenté par le nouveau système informatique GECCO.</i></p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p><i>Au cours des prochains mois, les partenaires seront invités à communiquer systématiquement via la ligne 1 888 CORONER. Cette façon de faire permettra aux partenaires d'être mis en contact avec le coroner de garde de la région concernée. Dans le cadre de sa réorganisation administrative, le BC envisage d'affecter des ressources à la réception et au suivi de l'information et des documents liés aux investigations.</i></p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u></p> <p><i>La Sûreté du Québec et un corps policier municipal utilisent déjà la ligne 1 888 CORONER. Des efforts d'information seront réalisés au cours du printemps 2016 lors de visites dans les différentes régions du Québec que fera la coroner en chef afin de rencontrer les partenaires policiers et médicaux. Cette question sera abordée lors de ces rencontres.</i></p>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p><u>Mise à jour mars 2017 :</u> La ligne 1 888 CORONER est en place, pleinement fonctionnelle et arrimée avec le système GECCO. Une vaste campagne d'information a été déployée afin d'en informer les partenaires et de résoudre et centraliser et documenter les signalements de décès et les actions qui s'ensuivent.</p>	<p><u>Mise à jour mars 2017 :</u> <i>Grâce à la ligne 1 888 CORONER, les signalements de décès sont tous dirigés vers les deux morgues, en fonction 24 h/24. Les préposés ouvrent un dossier dans GECCO, inscrivent les informations préliminaires et assignent le dossier au coroner de garde sur le territoire. Par la suite, le coroner met à jour l'information et verse des documents au fil de l'évolution de son investigation : coordonnées de la famille, ordonnances émises, rapports reçus, etc. Cette façon de faire assure la disponibilité d'une information en temps réel, informatisée et accessible par tout le personnel concerné du BC, facilitant significativement le suivi auprès des familles et les interventions par les mentors.</i></p>
<p>4.5 Mettre en place un système de mentorat pour les coroners à temps partiel (CTP).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Désigner des mentors pour chaque région du Québec. 	<p>Printemps et été 2014.</p>	<p>Le système de mentorat était mis en place au printemps 2014.</p> <p><u>Mise à jour septembre 2014 :</u></p> <p>Des gabarits informatisés permettant d'avoir des rapports d'investigation uniformes sont en cours d'élaboration. Ces gabarits pourraient s'appliquer à environ 60 % des dossiers.</p> <p>Des rencontres ont lieu entre les mentors et les</p>	<p><i>Des services-conseils concernant la démarche d'investigation ou de rédaction sont offerts aux coroners par l'entremise des coroners d'expérience.</i></p> <p><i>Essentiellement, il s'agit de s'assurer que les meilleures pratiques en matière d'investigation sont communiquées aux CTP.</i></p>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p>coroners à temps partiel ayant moins d'expérience. C'est lors de ces rencontres que les nouveaux outils informatiques seront présentés aux coroners.</p> <p>Enfin, une liste de garde a été élaborée afin de permettre aux CTP de bénéficier en tout temps de l'aide et de l'expertise d'un mentor.</p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p>Cette mesure a été implantée. Elle sera bonifiée au cours de l'année 2015.</p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u></p> <p>Le système de mentorat déployé a été renforcé.</p>	<p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p><i>Le programme de mentorat est maintenu.</i></p> <p><i>Le BC prépare la mise sur pied d'un système d'évaluation des CTP.</i></p> <p><i>Il envisage une participation active des mentors à cette opération ainsi qu'à l'élaboration de la nouvelle planification stratégique de l'organisme.</i></p> <p><i>Le BC favorisera, au cours des prochains mois, une implication des mentors dans les relations avec les partenaires régionaux.</i></p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u></p> <p><i>Afin de s'assurer que les meilleures pratiques et façons de faire sont une préoccupation constante des coroners, les coroners à temps plein qui agissent comme mentors offrent maintenant une disponibilité 24h/24 sur sept jours aux CTP.</i></p> <p><i>Les mentors vérifient systématiquement les avis d'investigation. Ils sont par ailleurs proactifs vis-à-vis les CTP en ce qui a trait aux conseils et avis. De plus, ils participent activement à l'évaluation de rendement des CTP.</i></p>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p><u>Mise à jour mars 2017</u> :</p> <p>Le système de mentorat fonctionne à son plein potentiel.</p>	<p><u>Mise à jour mars 2017</u> :</p> <p>Une liste de garde est mensuellement élaborée de sorte qu'un mentor est de garde tous les jours 24h/24. <i>Résultat : les CTP bénéficient en tout temps de l'aide et de l'expertise d'un collègue d'expérience.</i></p> <p>Les mentors continuent aussi d'être proactifs en vérifiant systématiquement les avis reçus durant leur période de garde et vis-à-vis les CTP en ce qui a trait au soutien et aux conseils, notamment envers ceux qui présentent des difficultés (voir 4.1).</p>
<p>4.6 Le Bureau du coroner renforcera la formation dispensée aux coroners.</p>	<p>☛ Créer le comité sur la formation.</p>	<p>Printemps 2014 et en continu.</p>	<p>Le comité de formation a été mis sur pied à l'hiver 2014.</p> <p><u>Mise à jour juin 2015</u> :</p> <p>En plus des colloques, des sessions de formation ont été dispensées aux nouveaux coroners. Un prochain colloque se tiendra en octobre 2015.</p> <p><u>Mise à jour janvier 2016</u> :</p> <p>Un colloque s'est tenu en octobre 2015. Tous</p>	<p><i>Ce comité regroupe trois coroners d'expérience et a pour mandat de revoir les contenus de formation et d'émettre des recommandations sur le profil d'aptitude et le processus à mettre en place en vue de lancer la sélection d'une nouvelle cohorte de CTP.</i></p> <p><u>Mise à jour juin 2015</u> :</p> <p>Trois nouvelles cohortes de coroners ont été formées depuis février 2015.</p> <p>Une quatrième session de formation est prévue sous peu.</p> <p>Le colloque du mois d'octobre 2015 abordera notamment les sujets suivants : les concepts de base d'une bonne investigation, les recommandations formulées par les coroners et le déploiement des constats de décès à distance.</p> <p>En outre, au cours de la prochaine année, l'extranet des coroners sera rendu plus convivial et des capsules de formation seront disponibles.</p> <p><u>Mise à jour janvier 2016</u> :</p> <p>Un projet de refonte du site extranet du BC est actuellement en cours. Ce site servira notamment de plateforme de formation pour les coroners.</p>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p>les nouveaux coroners ont été formés.</p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u></p> <p>Un colloque de formation a eu lieu en juin 2016 et un prochain est prévu en septembre 2017. De la formation de base est à prévoir pour de nouveaux coroners qui devraient être nommés en 2017.</p>	<p><i>Par ailleurs, le comité interne de formation a poursuivi ses travaux en ce qui a trait aux contenus délivrés aux coroners.</i></p> <p><i>Enfin, certaines démarches de formation sont actuellement en cours avec une université du Québec.</i></p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u></p> <p><i>Le comité de formation poursuit ses travaux de révision de la formation de base offerte aux candidats coroners. Une stratégie générale de même qu'un plan détaillé de formation ont été proposés au comité des coroners permanents. Suivra sous peu l'attribution de mandats plus spécifiques à chacun eu égard à la préparation de matériel – quoique beaucoup de matériel de qualité est déjà disponible – et à la présentation des contenus de formation aux candidats.</i></p> <p><i>La refonte du site extranet du BC est en outre complétée et le nouveau site est maintenant en ligne. Moderne et convivial, il pourrait servir de plate-forme de formation continue, notamment pour le dépôt de documents et/ou de capsules vidéo.</i></p>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
4.7 Le Bureau du coroner mettra en place un comité des coroners permanents.	<ul style="list-style-type: none"> Créer le comité des coroners permanents. 	Printemps 2014 et en continu.	<p>Le comité des coroners permanents a été créé à l'hiver 2014.</p> <p><u>Mise à jour septembre 2014 :</u></p> <p>Jusqu'à maintenant, ce comité s'est réuni environ une fois par mois.</p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p>Cette mesure est toujours en vigueur.</p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u></p> <p>Cette mesure est toujours en vigueur.</p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u></p> <p>Cette mesure est toujours en vigueur.</p>	<p><i>Ce comité se réunit régulièrement et permet notamment d'échanger sur les meilleures pratiques en usage, de valider certaines façons de faire et de proposer des solutions à des problématiques liées aux opérations.</i></p>
4.8 Le Bureau du coroner mettra en place un comité de gestion interne.	<ul style="list-style-type: none"> Créer le comité de gestion interne. 	Printemps 2014 et en continu.	<p>Le comité de gestion interne a été créé au printemps 2014 et il se réunit sur une base régulière.</p> <p><u>Mise à jour septembre 2014 :</u></p> <p>Des rencontres ont lieu pratiquement tous les 15 jours afin de s'assurer que l'information circule et que l'ensemble du personnel est porteur des objectifs de l'organisation.</p>	<p><i>Ce comité, formé d'un certain nombre de gestionnaires et de professionnels oeuvrant dans des fonctions administratives au siège social, a notamment comme mandat d'augmenter l'efficacité administrative du BC et de mieux soutenir les coroners à temps plein et à temps partiel dans leurs opérations.</i></p>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p><u>Mise à jour juin 2015</u> :</p> <p>Cette mesure est toujours en vigueur.</p> <p><u>Mise à jour janvier 2016</u> :</p> <p>Ce comité a été aboli.</p> <p><u>Mise à jour mars 2017</u> :</p> <p>Ce comité a été aboli.</p>	<p><u>Mise à jour janvier 2016</u> :</p> <p>À la suite de l'arrivée d'un nouveau directeur responsable de l'administration, ce comité a été aboli. Il sera remplacé par des rencontres fréquentes du directeur avec le personnel sous sa juridiction. Cette façon de faire moins formelle assurera un meilleur transfert de l'information et des directives au personnel.</p> <p><u>Mise à jour janvier 2017</u> :</p> <p>Le directeur de l'administration s'assure de garder son personnel informé des activités du BC. Des rencontres régulières réunissant la coroner en chef, le directeur de l'administration et autre(s) personne(s) selon les besoins permettent de faire le point sur les dossiers et d'assurer la cohérence et l'efficacité des activités de l'organisation.</p>
4.9 Le Bureau du coroner élargira le bassin de CTP œuvrant à l'échelle provinciale.	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvrir un concours de recrutement de CTP. 	Été et automne 2014.	<p><u>Mise à jour septembre 2014</u> :</p> <p>Un concours de recrutement a été ouvert. La réponse à ce concours a été excellente. Le processus de sélection des candidats aptes à être nommés coroners est en cours.</p>	<p>Afin de mieux équilibrer les effectifs dans les régions, de s'assurer que toutes les éventualités liées aux opérations sont gérées, de circonscrire les délais à l'intérieur de limites acceptables pour la population, de faciliter le processus d'assignation et de mieux équilibrer la charge de travail, il est apparu nécessaire d'augmenter le bassin de CTP dans plusieurs régions.</p>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p><u>Mise à jour juin 2015 :</u> De nouveaux coroners à temps partiel ont été recrutés.</p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u> Les nouveaux coroners recrutés sont entrés en fonction et œuvrent dans les diverses régions du Québec.</p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u> Deux concours de recrutement se sont tenus. La réponse a été excellente. Le processus de sélection des candidats aptes à être nommés coroners est en cours.</p>	<p><u>Mise à jour juin 2015 :</u> <i>19 nouveaux coroners à temps partiel ont été recrutés, formés et assermentés. Ceux-ci sont déployés à l'échelle provinciale et sont encadrés par leurs mentors. L'effet bénéfique de ce déploiement se fera sentir au cours des prochains mois.</i></p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u> <i>Deux concours de recrutement ont été ouverts en décembre 2016 et se sont terminés en janvier 2017. Le premier visait à recruter des coroners permanents pour la région de Montréal et le deuxième, à recruter des CTP pour toutes les régions du Québec. Près de 60 candidatures ont été reçues pour le premier concours et près de 100 pour le deuxième. À ce jour, les entrevues des candidats au poste de coroner permanent sont complétées et la liste de recommandations du comité de sélection est sur le point d'être présentée au ministre de la Sécurité publique. Les entrevues des candidats CTP sont très avancées et la liste de recommandations devrait pouvoir être acheminée au ministre d'ici la fin du mois d'avril 2017. Le BC espère ainsi la nomination de nouveaux coroners en 2017 par le Conseil des ministres, entre autres pour combler les postes qui seront laissés vacants par deux coroners permanents dont la retraite est prévue en 2018.</i></p>

Recommandation 5		Que, parallèlement à la mise en œuvre du plan d'action visant à réduire les délais d'investigation, le Bureau du coroner ajuste l'information qu'il donne aux citoyens pour tenir compte des délais réels, en la modulant selon les différentes catégories d'investigation.		
Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
5.1 Le Bureau du coroner procède à une refonte de son site Internet, ainsi qu'à la mise à jour de sa signature visuelle et de ses publications afin de refléter le plus concrètement possible l'état des délais de production des rapports d'investigation.	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Refaire le site Internet. ☛ Modifier et bonifier les contenus à la faveur d'une information plus juste et plus utile pour les citoyens. 	Début des travaux au printemps 2014 et implantation à l'automne 2014.	<p>L'information transmise à la clientèle a été ajustée. Les travaux ont débuté tel que planifié.</p> <p><u>Mise à jour septembre 2014 :</u></p> <p>Un expert en contenu Web a été embauché. Le nouveau site affichant une signature visuelle renouvelée et un contenu plus convivial est en élaboration et devrait être mis en ligne d'ici la fin de l'automne 2014. De plus, l'information sur les délais de traitement des dossiers a été corrigée (site Internet et dépliants). Cette correction fait en sorte que l'information véhiculée reflète maintenant la réalité. Cette information sera mise en évidence et régulièrement actualisée dans le site Internet.</p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p>Le nouveau site Internet est en ligne depuis novembre 2014.</p>	<p><i>Les renseignements donnés par téléphone ont déjà été ajustés en fonction des délais réels mesurés au printemps 2014.</i></p> <p><i>Le nouveau site Internet présentera un contenu révisé, sera plus convivial, utilisera un langage plus clair et permettra à la population d'être informée des délais de production des rapports d'investigation.</i></p> <p><i>De plus, dès l'implantation de GECCO, les délais de production des rapports d'investigation seront présentés en modulant les différentes catégories d'investigation. Cette information pourra alors être communiquée à la clientèle.</i></p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p><i>Le nouveau site Internet contient une information plus pertinente et utile pour les usagers. La signature visuelle a été revue et se décline actuellement dans la quasi-totalité des documents et produits du BC. L'information concernant le délai global de traitement des dossiers est mise à jour sur</i></p>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u> Le site Internet est régulièrement mis à jour.</p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u> Le site Internet est régulièrement mis à jour et de plus en plus consulté par les citoyens.</p>	<p><i>le site Internet dès que de nouvelles statistiques sont disponibles.</i></p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u> <i>Les données concernant les délais sont mises à jour dans le site Internet du BC et incluent maintenant une ventilation de ces délais par catégorie d'investigation.</i></p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u> <i>Les données concernant le délai moyen des dossiers terminés et les délais par catégorie d'investigation sont maintenues à jour dans le site Internet du BC.</i></p> <p><i>De plus, l'information quant aux délais à prévoir de même que l'explication du processus d'investigation et des raisons de sa durée sont clairement indiquées dans les sections Un proche est décédé et Délai de disponibilité d'un rapport de coroner du site Internet. Ces sections sont essentiellement dédiées aux familles et aux proches endeuillés, qui peuvent aussi faire leur demande de copie de rapport en ligne en plus des autres moyens déjà à leur disposition. Le tout dans le but de simplifier au maximum la collecte d'information et l'inscription des demandes des survivants éprouvés.</i></p> <p><i>Depuis sa mise en service en 2014, le site Internet joue donc pleinement son rôle de vecteur d'information utile auprès des citoyens, comme en témoigne l'explosion du nombre de visites des pages Y a-t-il investigation du coroner?, Étapes d'une investigation et Délai de disponibilité d'un rapport de coroner.</i></p>
<p>5.2 Le Bureau du coroner entend informer la population des progrès réalisés en ce qui a trait aux délais. De plus, il indiquera aux citoyens les délais réels applicables aux différentes catégories d'investigation.</p>	<p>☛ Préparer un plan de communication permettant d'expliquer à la population les changements vécus au BC.</p>	<p>Au cours de l'automne 2014 et de l'hiver 2015.</p>	<p>Le plan de communication est en cours d'élaboration.</p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u> Le plan de communication est en application et en bonification continues.</p>	<p><u>Mise à jour juin 2015 :</u> <i>La stratégie de communication sera ajustée au cours de l'année 2015, au fil de la mise en place des mesures et des actions entreprises depuis le dépôt du plan d'action.</i></p> <p><i>L'information concernant le délai global de traitement des dossiers est mise à jour sur le site Internet dès que de nouvelles statistiques sont disponibles. Les délais réels applicables aux différentes catégories d'investigation ne</i></p>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u> Le plan d'action mis à jour est rendu disponible sur le site Internet du BC.</p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u> Le plan d'action mis à jour ainsi que toute l'information pertinente concernant les délais d'investigation sont disponibles dans le site Internet du BC.</p>	<p><i>sont actuellement pas disponibles compte tenu du système informatique en place.</i></p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u> À chaque mise à jour du plan d'action, la nouvelle version est placée sur le site Internet du BC. La mise à jour de juin 2015 s'y trouve d'ailleurs.</p> <p><i>L'information concernant le délai global de traitement des dossiers a été mise à jour en janvier 2016. De plus, à la demande du Protecteur du citoyen, les statistiques concernant les délais globaux ventilés par catégorie d'investigation sont maintenant disponibles sur le site Internet du BC.</i></p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u> Une fois présentée aux représentants du Protecteur du citoyen, cette quatrième mise à jour sera déposée dans le site Internet du Bureau du coroner.</p> <p><i>Voir également 5.1.</i></p>

Recommandation 6		Que le Bureau du coroner s'assure d'effectuer un suivi auprès de la famille ou des représentants de la personne décédée concernant l'état d'avancement de l'investigation, notamment lorsqu'ils en formulent la demande.		
Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
6.1 Mettre sur pied d'ici la fin de l'année 2014 la ligne 1 888 CORONER.	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place le nouveau processus. 	À partir de l'automne 2014.	<p>Le nouveau processus a été défini. Des travaux visant son implantation débuteront sous peu.</p> <p><u>Mise à jour septembre 2014 :</u></p> <p>Les travaux de mise en place se poursuivent. Différents scénarios sont en examen.</p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p>Une première version de la ligne 1 888 CORONER est en place.</p> <p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u></p> <p>Voir commentaire du point 4.4.</p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u></p> <p>La ligne 1 888 CORONER est en place et pleinement fonctionnelle. Une vaste campagne d'information a été déployée afin d'en informer les partenaires et de résoudre les signalements de décès et les actions qui s'ensuivent.</p>	<p><i>La ligne 1 888 CORONER et le nouveau système informatique seront les moyens privilégiés pour exercer un suivi étroit des dossiers.</i></p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p><i>Chaque coroner a maintenant sa propre boîte vocale et son adresse courriel (domaine @coroner), permettant d'être joint plus facilement par les familles.</i></p> <p><i>Un bottin contenant les coordonnées des coroners est disponible dans le répertoire des coroners du site Internet du BC, de sorte que les familles y auront accès directement et en tout temps.</i></p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u></p> <p><i>Grâce à la ligne 1 888 CORONER, les signalements de décès sont tous dirigés vers les deux morgues, en fonction 24 h/24. Les préposés ouvrent un dossier dans GECCO, inscrivent les informations préliminaires et assignent le dossier au coroner de garde sur le territoire. Par la suite, le coroner met à jour l'information et verse des documents au fil de l'évolution de son investigation : coordonnées de la famille, ordonnances émises, rapports reçus, etc. Cette façon de faire assure la disponibilité d'une information en temps réel, informatisée et accessible par tout le personnel concerné du BC, facilitant significativement le suivi auprès des familles et les interventions par les mentors.</i></p>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
<p>6.2 Informer les coroners du souhait des familles et des proches d'être informés de l'état d'avancement des investigations.</p>	<p>☛ Tenir un colloque et en faire le suivi.</p>	<p>Printemps 2014. Automne 2014. Octobre 2015. Juin 2016. Septembre 2017.</p>	<p>L'importance d'effectuer un suivi auprès des familles et des proches, notamment lorsqu'ils en font la demande, a été réitérée à l'ensemble des coroners dans la foulée de l'opération de sensibilisation à la réduction impérative des délais de production des rapports d'investigation.</p> <p><u>Mise à jour septembre 2014 :</u></p> <p>Au colloque de novembre 2014, les coroners seront informés de l'état des délais (données récentes) et se verront rappelés l'objectif corporatif de réduire le délai moyen de traitement à 6 mois.</p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p>Lors du colloque des 7 et 8 novembre 2014, les coroners ont effectivement été informés de l'état des délais (délais personnels et délais de l'ensemble des coroners). Ils seront à nouveau informés de la situation au cours du mois de juin 2015.</p>	<p><i>La mise en place de GECCO permettra d'informer les familles et les proches de l'état d'avancement d'un dossier aux différentes étapes du processus d'investigation.</i></p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p><i>Une présentation spécifique concernant les délais a été effectuée lors du colloque des 7 et 8 novembre 2014. De plus, chaque coroner a reçu une fiche individuelle concernant ses dossiers, ses délais et les délais de l'ensemble des dossiers du BC. Un envoi personnalisé aux coroners sera effectué en juin 2015. Cet envoi fera état de la situation des délais au 1^{er} mai 2015.</i></p> <p><i>Par ailleurs, la coroner en chef poursuit sa sensibilisation auprès des coroners en ce qui a trait aux communications avec les familles éprouvées. À cet égard, elle entend signifier des attentes aux coroners relativement à leurs relations avec les familles.</i></p>

Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
			<p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u> Les coroners ont été informés en février et le seront à nouveau en juin 2016 lors du prochain colloque.</p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u> Les coroners sont sensibilisés en continu à l'importance de maintenir un lien d'information et de communication régulier avec les familles endeuillées.</p>	<p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u> <i>Un envoi personnalisé (fiche individuelle) concernant les délais de chacun des coroners a été effectué en juin 2015 par la coroner en chef. Un autre envoi a été effectué en février 2016.</i></p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u> <i>Le BC accorde une énorme importance à l'information, à l'écoute et à l'aide fournies aux proches endeuillés. À cet égard :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>il s'agit d'un des 9 éléments sur lesquels reposent les attentes signifiées et l'évaluation de rendement des coroners;</i> - <i>la coroner en chef fait des rappels fréquents à travers des notes d'information et de nombreux échanges directs avec les coroners;</i> - <i>il en sera question au prochain colloque du BC prévu en septembre 2017;</i> - <i>depuis avril 2016, une lettre doit être remise aux ayants droit d'une personne dont le décès fait l'objet d'une investigation, en plus du dépliant L'investigation et l'enquête du coroner. Cette lettre mentionne l'investigation en cours, le coroner attiré et le délai à prévoir, fournit le numéro de dossier et explique comment procéder pour recevoir une copie du rapport ou parler au coroner.</i>

Recommandation 7		Que, d'ici le 15 juin 2014, le Bureau du coroner transmette au Protecteur du citoyen un plan d'action pour le suivi des recommandations du présent rapport et qu'il rende compte de l'état d'avancement de ce plan dans son rapport annuel de gestion selon l'échéancier à convenir.		
Objectif(s)	Moyen(s) mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner (BC)
7.1 Le Bureau du coroner entend donner suite à toutes les recommandations du Protecteur du citoyen.	<ul style="list-style-type: none"> • Préparation du plan d'action. • Élaboration d'une approche méthodologique concernant le suivi des recommandations du rapport du Protecteur du citoyen. 	Juin 2014.	<p>Le plan d'action a été transmis au Protecteur du citoyen avant le 15 juin 2014.</p> <p><u>Mise à jour septembre 2014 :</u></p> <p>Le Protecteur du citoyen s'est montré satisfait du plan d'action déposé le 15 juin dernier par le BC.</p> <p>Le plan d'action a été remis aux membres de la commission parlementaire chargée d'examiner le fonctionnement du BC.</p> <p>Il a également été rendu public via le site Internet du BC.</p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p>Le Protecteur du citoyen a reçu une copie de la mise à jour du plan d'action du BC le 30 octobre 2014.</p> <p>Il recevra également une copie de la mise à jour de juin 2015.</p>	<p><i>La reddition de comptes relative à ce plan d'action sera effectuée dans les prochains rapports annuels de gestion du BC et/ou rapports des activités des coroners.</i></p> <p><u>Mise à jour juin 2015 :</u></p> <p><i>Le 10 décembre 2014, le Protecteur du citoyen a réitéré sa confiance dans les travaux actuellement en cours au BC.</i></p> <p><i>Le Protecteur recevra la mise à jour du mois de juin 2015 du plan d'action déposé en 2014.</i></p>

			<p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u> Le Protecteur du citoyen a reçu une copie de la deuxième mise à jour le 12 juin 2015 et recevra une copie de cette troisième mise à jour.</p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u> Cette quatrième mise à jour est présentée le 23 mars 2017 aux représentants du Protecteur du citoyen dans le cadre d'une rencontre de suivi.</p>	<p><u>Mise à jour janvier 2016 :</u> <i>À la suite du dépôt de la deuxième mise à jour en juin 2015, le Protecteur du citoyen s'est déclaré satisfait de la progression des travaux liés au plan d'action.</i> <i>La troisième mise à jour devrait être acheminée en février 2016.</i></p> <p><u>Mise à jour mars 2017 :</u> <i>À la suite de la transmission de la troisième mise à jour du plan en février 2016, le Protecteur du citoyen s'est déclaré satisfait de la progression des travaux. Du même souffle, il confirmait considérer que les recommandations 1, 2, 3, 5 et 7 formulées dans son rapport sont maintenant implantées par le Bureau du coroner.</i></p>
--	--	--	---	--

Mars 2017