

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS DU CORONER EN CHEF

LA MISSION

Investiguer et enquêter les décès, de façon indépendante et impartiale, afin de prévenir ceux qui sont évitables, acquérir une meilleure connaissance des phénomènes de mortalité et faciliter la reconnaissance et l'exercice des droits.

LES PRODUITS ET SERVICES

Le Coroner, conformément à la *Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès (LRCCD)* :

- » Procède à une investigation :
 - ◆ lors de tout décès survenu dans des circonstances violentes ou obscures (suicides, accidents, homicides);
 - ◆ lorsque l'identité de la personne décédée est inconnue;
 - ◆ lorsque la cause médicale du décès est inconnue;

et lors de:

 - ◆ la sortie à l'extérieur du Québec du corps d'une personne décédée au Québec;
 - ◆ l'entrée au Québec du corps d'une personne décédée à l'extérieur du Québec dans des circonstances violentes et obscures, ou lorsque la cause du décès est inconnue.

- » Procède à une **enquête publique** lorsque celle-ci est jugée utile.
- » Participe à la prévention des décès évitables par la formulation de **recommandations** découlant d'une investigation ou d'une enquête et en rendant accessibles, aux divers intervenants, sa banque de données et ses archives.
- » Facilite la reconnaissance et l'exercice des droits des personnes affectées par un décès en leur rendant accessibles, selon les critères définis par la loi, des **copies conformes des rapports** d'investigation ou d'enquête et des documents annexés.
- » **Informe le public** en portant à sa connaissance certains rapports d'investigation ou d'enquête.

NOS OBJECTIFS

Un service courtois et personnalisé

- ↳ Vous offrir un service courtois et démontrer une attitude professionnelle et respectueuse.
- ↳ Être attentif à vos demandes et à vos besoins.
- ↳ Communiquer avec vous dans un langage simple, clair et compréhensible.

Un service disponible

- ↳ Assurer, en tout temps, la disponibilité d'un coroner sur tout le territoire du Québec afin de procéder à l'investigation de tout décès qui le requiert.
- ↳ Assurer un service de morgue sur tout le territoire du Québec afin d'être en mesure de recevoir tous les corps faisant l'objet d'une investigation

Un service rapide

- ↳ Vous émettre, dans les 5 jours ouvrables, un accusé de réception d'une correspondance postale, électronique ou téléphonique qui le nécessite, reçue à nos bureaux de Québec et de Montréal.
- ↳ Vous fournir l'information demandée dans un délai maximal de 25 jours ouvrables ou, à défaut, indiquer les motifs du retard et le nouveau délai.

Un service accessible

- ↳ Permettre, en composant le « 0 », de vous adresser à une personne préposée aux renseignements, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.
- ↳ Rendre disponibles dans son site Internet :
 - les informations sur les services offerts par notre Institution.
 - un formulaire vous permettant d'acheminer une demande de copie conforme de rapport d'investigation ou d'enquête.

Un service à l'écoute

- ↳ Toute plainte, commentaire ou suggestion concernant la qualité des services reçus, peut être adressé au Coroner en chef, au bureau de Québec. (indiquée ci-dessous).

Un service qui garantit la protection de vos renseignements personnels

- ↳ Vous assurer la protection des renseignements personnels conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès*, en limitant leur consultation et leur accès aux personnes autorisées.