

ASSEMBLÉE NATIONALE

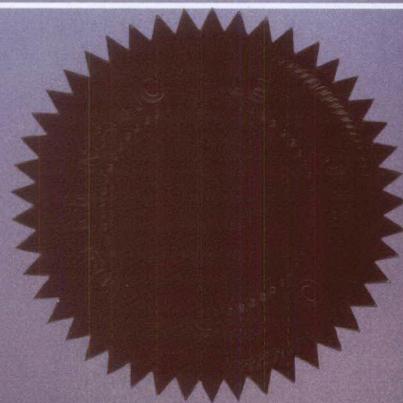
№ 419-20060615

# PLAN STRATÉGIQUE

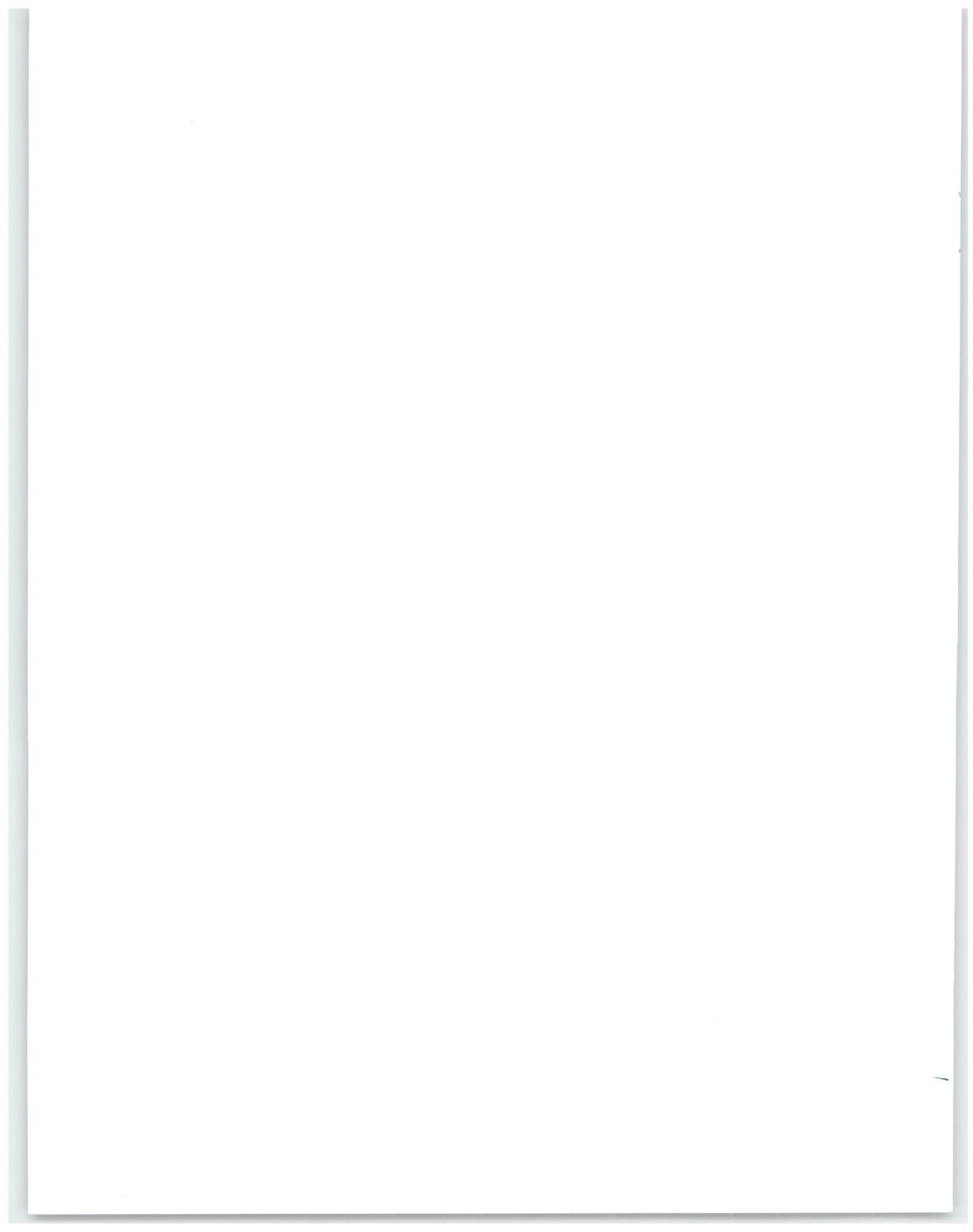
## BUREAU DU CORONER

2005-2008

  
**BRILLER**  
PARMI LES MEILLEURS



Québec 



# **PLAN STRATÉGIQUE**

**2005-2008**

**Bureau du coroner**

Novembre 2005

Cette publication a été rédigée par le  
**Bureau du coroner**

Édifice le Delta 2, bureau 390  
2875, boulevard Laurier  
Sainte-Foy (Québec) G1V 5B1

Elle est aussi disponible dans le site Internet  
du Bureau du coroner à l'adresse suivante :

[www.coroner.gouv.qc.ca](http://www.coroner.gouv.qc.ca)

Dépôt légal - 2005  
Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISBN 2-550-45093-0  
ISSN 0835-5258

© Gouvernement du Québec, 2005

## Message du coroner en chef

J'ai le plaisir de vous présenter le plan stratégique du Bureau du coroner pour 2005 à 2008. Il a été réalisé à la suite de l'examen du rôle et des fonctions des organismes du gouvernement par un groupe de travail, présidé par M. Thomas J. Boudreau. Le rapport émanant de cet examen a recommandé le maintien intégral de l'organisme et a confirmé l'utilité du mandat du coroner dans la société québécoise.

Ce plan expose les éléments essentiels à la réalisation de la mission du Bureau du coroner. Il tient également compte des orientations et des priorités d'action du gouvernement du Québec présentées dans le document *Briller parmi les meilleurs*, ainsi que du plan de modernisation 2004-2007.

Les orientations et objectifs contenus dans ce plan deviennent les engagements publics du Bureau du coroner pour les trois prochaines années, envers les citoyens et citoyennes ainsi qu'envers leurs représentants à l'Assemblée nationale.

La réalisation de cette démarche ne peut s'effectuer sans le dévouement et la précieuse collaboration du personnel du Bureau du coroner. Je tiens donc à profiter de cette occasion pour leur manifester ma sincère reconnaissance.

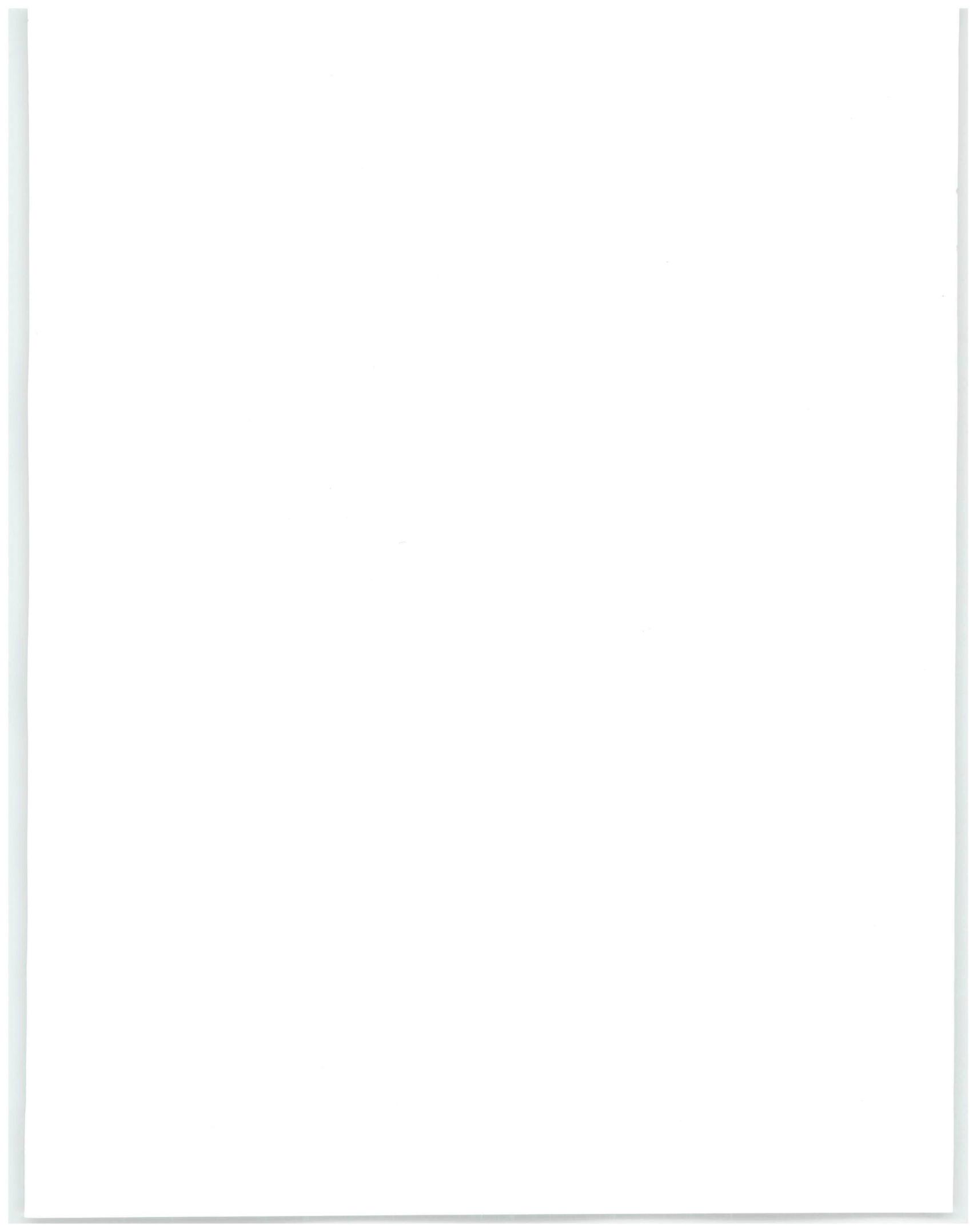
Le coroner en chef par intérim,



D<sup>re</sup> Louise Nolet

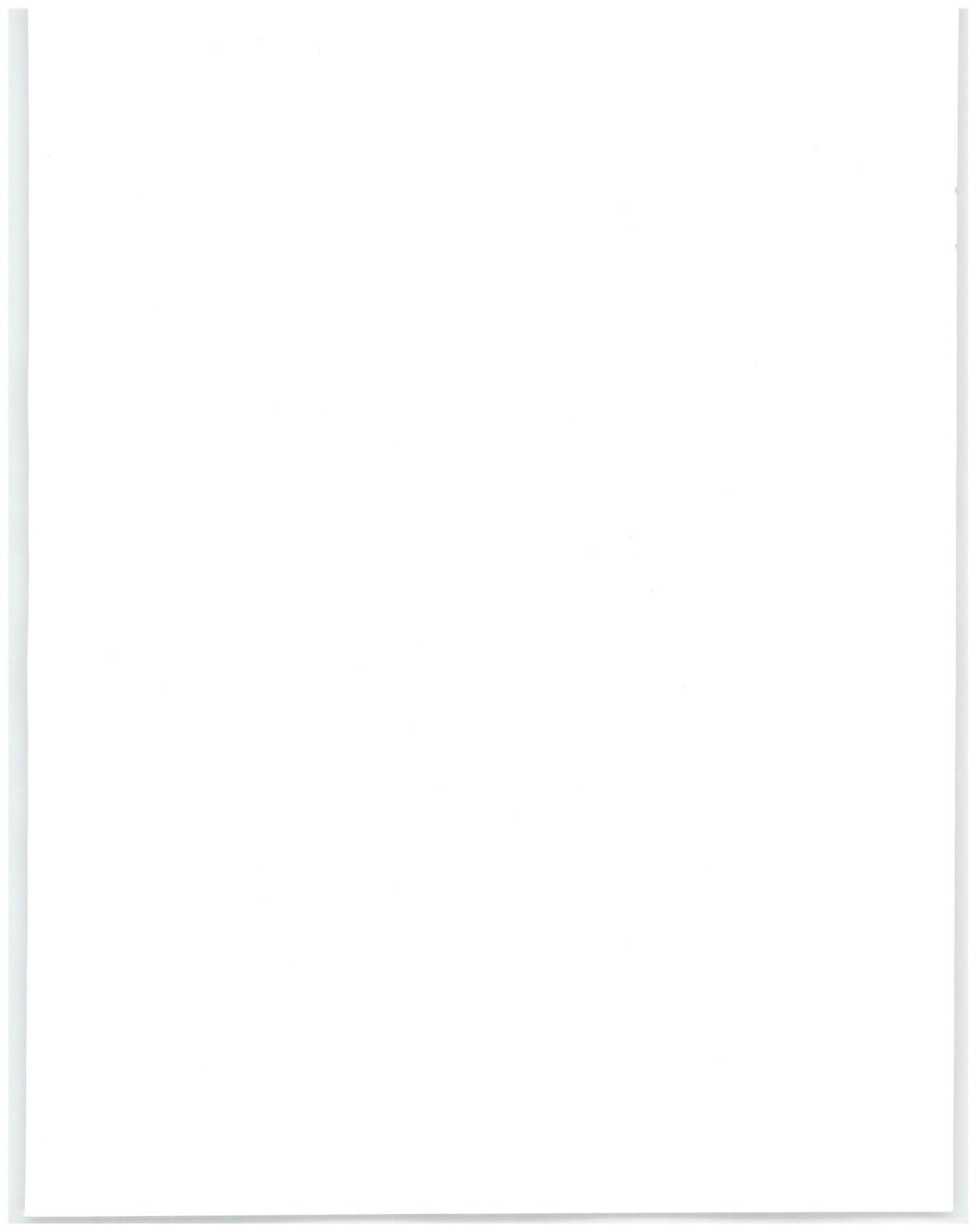
Pour

M<sup>e</sup> Danielle Bellemare, coroner en chef



## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| Vision  | 7  |
| Mission   | 7  |
| Les domaines d'activité   | 8  |
| Les services offerts  | 9  |
| Contexte  | 10 |
| Prévention et sécurité  | 10 |
| Modernisation et amélioration des façons de faire                             | 11 |
| Enjeux  | 12 |
| Orientations stratégiques   | 12 |
| Plan stratégique  | 13 |
| Contribuer à la protection de la vie humaine<br>et à la sécurité des citoyens | 13 |
| Être une organisation performante<br>au service de sa clientèle               | 14 |
| Synthèse du plan stratégique 2005-2008  | 15 |



On dénombre approximativement 55 000 décès annuellement au Québec. Un peu plus de 4 000 d'entre eux font l'objet d'une investigation par un coroner et un peu moins d'une dizaine donnent lieu à la tenue d'une enquête publique. La *Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès* (L.R.Q., c. R-0.2.) encadre l'ensemble des activités du coroner, tant pour l'investigation que pour l'enquête.

## Vision

Le Bureau du coroner vise à être la référence sur les phénomènes de mortalité violente et obscure au Québec, en plus d'être un agent catalyseur contribuant à diminuer le nombre de ces décès.

## Mission

Rechercher de façon indépendante et impartiale les causes et les circonstances des décès obscurs ou violents, de manière à contribuer à la protection de la vie humaine, à acquérir une meilleure connaissance des phénomènes de mortalité et à faciliter la reconnaissance et l'exercice des droits.

## Les domaines d'activité

Les diverses facettes de l'activité du Bureau du coroner sont regroupées en quatre grands domaines :

- la recherche des causes et des circonstances des décès obscurs ou violents en procédant à une investigation ou à une enquête publique;
- la contribution à la protection de la vie humaine par les recommandations formulées par les coroners;
- l'information et la sensibilisation du public afin que la population québécoise acquiert une meilleure connaissance des phénomènes de mortalité;
- le soutien à la reconnaissance et à l'exercice des droits.

## Les services offerts

Le Bureau du coroner offre les services suivants :

- transmet des copies certifiées conformes des rapports d'investigation ou d'enquête à toute personne qui en fait la demande et les documents qui y sont annexés sont transmis qu'aux personnes dont leur demande réponde aux critères prévus par la *Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès*;
- rend accessibles les archives des coroners aux fins d'étude, d'enseignement ou de recherche scientifique;
- produit et diffuse des analyses de phénomènes de mort violente;
- réalise des ententes avec des milieux de recherche engagés dans la prévention des décès;
- informe le public sur son mandat et celui du coroner;
- informe le public sur les actions et les recommandations formulées par les coroners.

## Contexte

L'évolution sociodémographique récente, la lecture des tendances qui s'en dégagent ainsi que les besoins et les attentes des citoyens déterminent les interventions de notre organisation. Par la nature même de ses activités, la charge de travail d'un coroner est variable et imprévisible. Cependant, le vieillissement de la population entraînera une croissance de la fréquence des décès chez les personnes âgées. Cette situation devrait s'étendre encore sur plusieurs années. Voici les éléments contextuels les plus déterminants dont devra tenir compte le Bureau du coroner au cours des trois prochaines années.

### Prévention et sécurité

Une des priorités d'action du gouvernement est d'« accroître la prévention et améliorer la santé publique<sup>1</sup> ». Le Bureau du coroner s'inscrit dans cet objectif et désire demeurer proactif dans la prévention des décès évitables. Il vise à améliorer les connaissances des citoyens et des divers intervenants publics et à modifier leur culture en les sensibilisant à adopter des mesures et des comportements sécuritaires permettant de réduire le nombre de décès évitables. C'est le but des recommandations formulées par les coroners. Il s'avère donc important d'assurer la plus grande visibilité possible à ces dernières.

Le Bureau du coroner doit aussi contribuer à la prévention des décès en mettant, à la disposition des citoyens et des organismes en prévention, de l'information sur les phénomènes de mortalité au Québec. Étant le point de départ à la prévention, cette information unique pourra ensuite être appuyée et renforcée par les travaux de différents chercheurs et organismes travaillant dans le domaine de la prévention.

L'approche préventive suscite des modifications comportementales et a déjà montré son efficacité dans différents domaines. Par l'entremise de certaines campagnes de prévention, ou par une législation plus sévère, certains phénomènes de mortalité ont connu une baisse. La diminution des décès subits de nourrissons et des suicides sur certains ponts, notamment le Pont Jacques-Cartier et le Tracel de Cap-Rouge, en sont des exemples.

Plusieurs phénomènes demeurent toutefois préoccupants, comme la problématique du suicide, les accidents de motoneige ainsi que les accidents dans les hôpitaux. Ils doivent donc faire l'objet d'études et de campagnes de prévention.

Au cours des dernières années, la population du Québec a été exposée à des sinistres d'origine naturelle. Les autorités doivent se tenir prêtes à intervenir en tout temps lors de situations semblables, y compris le Bureau du coroner, puisque de tels événements peuvent

<sup>1</sup> Comme exprimé dans *Briller parmi les meilleurs*, disponible à l'adresse suivante : [http://www.briller.gouv.qc.ca/documentation/publication/briller\\_nb.pdfplan\\_gestion\\_04-07.pdf](http://www.briller.gouv.qc.ca/documentation/publication/briller_nb.pdfplan_gestion_04-07.pdf)

provoquer des décès multiples. L'émergence récente des groupes internationaux de terrorisme, capables de causer des décès en grand nombre, oblige également les sociétés occidentales à se préparer à faire face à de tels événements afin d'être en mesure d'intervenir.

Ces risques de décès multiples interpellent directement le Bureau du coroner, acteur important du plan national de la sécurité civile, en collaboration avec les services de police, la Sécurité civile, le Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale, le réseau de la santé et plusieurs autres intervenants. Ainsi, le Bureau du coroner doit être prêt à intervenir en tout temps lors d'un événement majeur.

Le Bureau du coroner vise à mieux préparer ses interventions et à coordonner ses actions avec celles de ses divers partenaires, ce qui lui permettra d'être plus efficace et de remplir son rôle avec diligence à la suite d'un événement mortel d'envergure.

### **Modernisation et amélioration des façons de faire**

Conformément aux orientations gouvernementales, le Bureau du coroner doit moderniser sa gestion, la rendre plus efficace et efficiente et y intégrer l'évolution technologique de l'information et des communications.

Sensible à l'objectif gouvernemental d'amélioration des services aux citoyens, le Bureau du coroner doit améliorer constamment ses activités pour accroître la sécurité de la population québécoise tout en conservant, comme priorité, le moyen de faciliter les échanges avec ses clientèles. Le Bureau du coroner souhaite, à ce titre, améliorer ses outils informatisés ainsi que son site Web.

Le Bureau du coroner mise également sur des liens serrés et fructueux avec ses partenaires tant publics que privés. Un partenariat est essentiel avec des organismes gouvernementaux dont le réseau de la santé, les corps policiers et le Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale. Les transporteurs et les morgues privées sont des partenaires du secteur privé qui sont aussi essentiels aux activités du Bureau du coroner; leur absence les paralyserait inévitablement. Il s'avère donc important de maintenir et de renforcer toute cette collaboration afin d'être mieux en mesure d'offrir aux citoyens un service de qualité.

Enfin, plusieurs membres du personnel seront admissibles à la retraite dans les prochaines années. Une petite équipe composée d'un minimum de personnel, comme celle du Bureau du coroner, est particulièrement vulnérable au départ d'un employé. Il est donc essentiel d'assurer le transfert d'expertise pour les prochaines années en vue de favoriser la pérennité des activités. Ajoutons aussi que le Bureau du coroner devra poursuivre ses efforts de recrutement de coroners, particulièrement auprès de la profession médicale.

## Enjeux

L'examen du contexte et la prise en compte de nos capacités organisationnelles font ressortir certains enjeux auxquels le Bureau du coroner doit faire face. Ces enjeux deviennent les assises de nos choix stratégiques. Deux enjeux majeurs ont été retenus à ce titre :

- contribution à diminuer le nombre de décès violents;
- offre des services de qualité, adaptés aux besoins de la clientèle et coordonnés avec nos partenaires.

## Orientations stratégiques

Les orientations stratégiques générales qui guideront les choix et actions du Bureau du coroner au cours de 2005-2008 viseront essentiellement à :

**Contribuer à la protection de la vie humaine et à la sécurité des citoyens.**

**Être une organisation performante au service de sa clientèle.**

## Plan stratégique

Voici le plan stratégique 2005-2008 que le Bureau du coroner entend appliquer.

| Orientation 1  |  |   |
|--|--|---|
| Contribuer à la protection de la vie humaine et à la sécurité des citoyens |  |   |
| Axes   | Objectifs  | Indicateurs   |
| Diffusion d'information et sensibilisation                                 | 1.1 D'ici le 31 mars 2008, contribuer au développement des connaissances et à la sensibilisation de la population québécoise sur des phénomènes de mortalité | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilan annuel traçant les tendances des phénomènes de mortalité au Québec produit et diffusé</li> <li>• Activités réalisées par le Bureau du coroner</li> </ul>   |
|  | 1.2 D'ici le 31 mars 2008, contribuer à stimuler la recherche dans le domaine de la prévention   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre annuel de chercheurs venus consulter nos archives et domaines de recherche</li> <li>• Initiatives entreprises pour stimuler la recherche</li> </ul>   |
| Diffusion des recommandations des coroners                                 | 1.3 D'ici le 31 mars 2006, améliorer la diffusion des recommandations formulées par les coroners   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantation d'un mécanisme de consultation des recommandations directement dans le site Internet</li> <li>• Nouvelles recommandations ajoutées mensuellement dans le site Internet</li> <li>• Volume de consultations de la rubrique « Recommandations » dans le site Internet</li> </ul> |

| Orientation 2<br>Être une organisation performante au service de sa clientèle |   |  |
|---|---|--|
| Axes  | Objectifs   | Indicateurs  |
| Prestation des services de qualité  | 2.1 Assurer une amélioration constante du service à la clientèle  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ligne sans frais disponible</li> <li>• Volume de plaintes</li> <li>• Procédure d'application du <i>Code de déontologie des coroners</i> mise en place</li> </ul>  |
|   | 2.2 D'ici le 31 mars 2008, s'assurer que la population québécoise bénéficie d'une intervention planifiée du Bureau du coroner lors d'événements à décès multiples | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation du personnel du Bureau du coroner et des coroners à l'opérationnalisation du plan d'intervention en cas de sinistre</li> <li>• Rencontre des partenaires concernés afin de permettre l'opérationnalisation du plan d'intervention en cas de sinistre</li> </ul> |
| Complémentarité avec les partenaires  | 2.3 D'ici le 31 mars 2008, s'assurer d'une collaboration efficace avec nos partenaires pour optimiser le service et la sécurité des citoyens                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activités réalisées par le Bureau du coroner auprès de ses partenaires</li> </ul>   |
| Approche proactive dans la gestion des ressources humaines                    | 2.4 D'ici 2008, s'assurer de la disponibilité des ressources humaines tout en tenant compte des objectifs gouvernementaux   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Production d'un plan pluriannuel de main-d'œuvre</li> <li>• Évolution annuelle des activités de recrutement des coroners</li> </ul>   |
| Service en ligne  | 2.5 Améliorer l'accessibilité des citoyens à l'information par le gouvernement en ligne   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• État d'avancement de la refonte du site Web</li> <li>• Volume annuel de visiteurs du site Internet et % de variation avec l'année précédente</li> </ul>   |

## Synthèse du plan stratégique 2005-2008 du Bureau du coroner

### Mission

Rechercher de façon indépendante et impartiale les causes et les circonstances des décès obscurs ou violents, de manière à contribuer à la protection de la vie humaine, à acquérir une meilleure connaissance des phénomènes de mortalité et à faciliter la reconnaissance et l'exercice des droits.

### Vision

Le Bureau du coroner vise à être la référence sur les phénomènes de mortalité violente et obscure au Québec, en plus d'être un agent catalyseur contribuant à diminuer le nombre de ces décès.

### Enjeux

Contribution à diminuer  
le nombre de décès violents

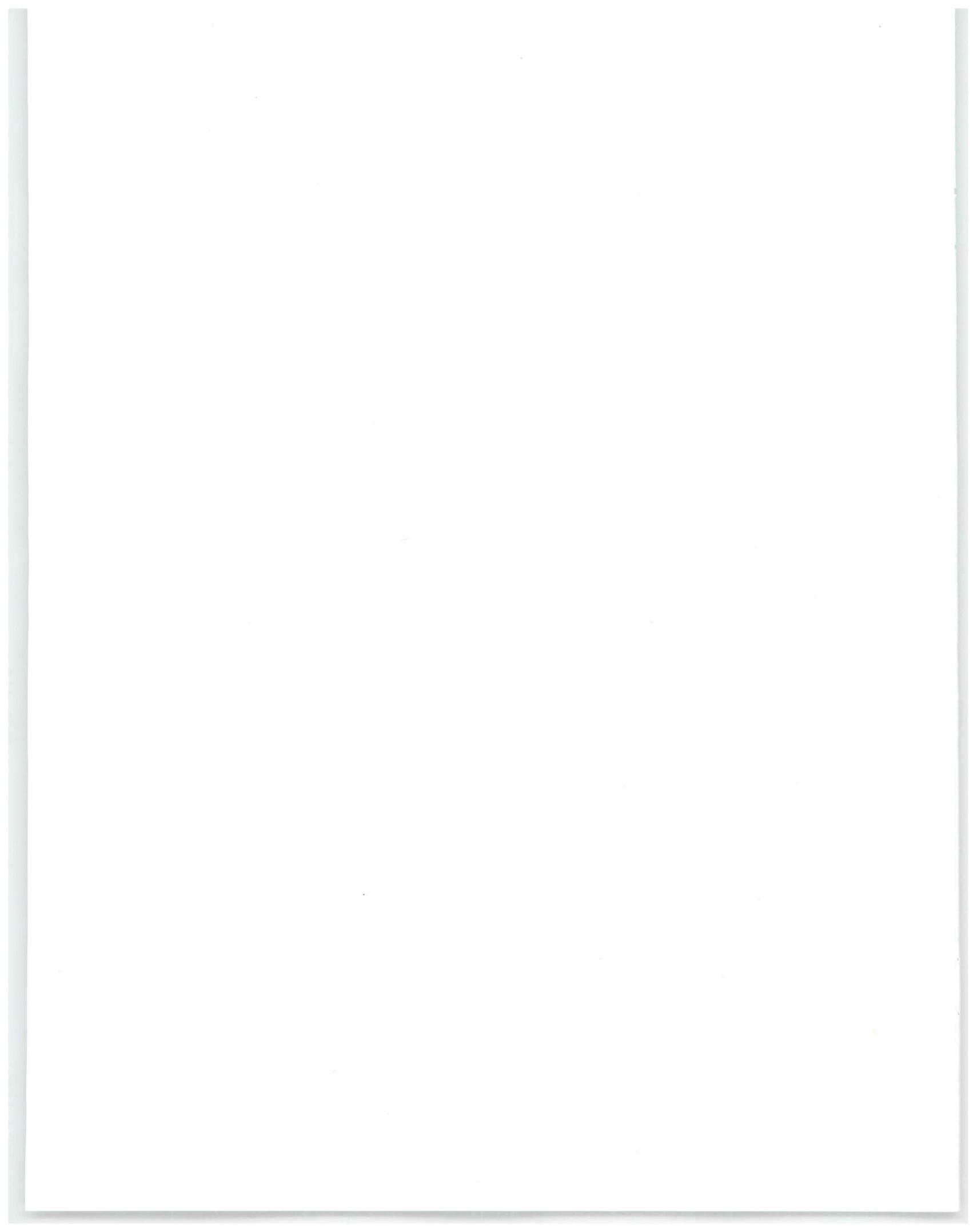
Offre des services de qualité,  
adaptés aux besoins de la clientèle  
et coordonnés avec nos partenaires

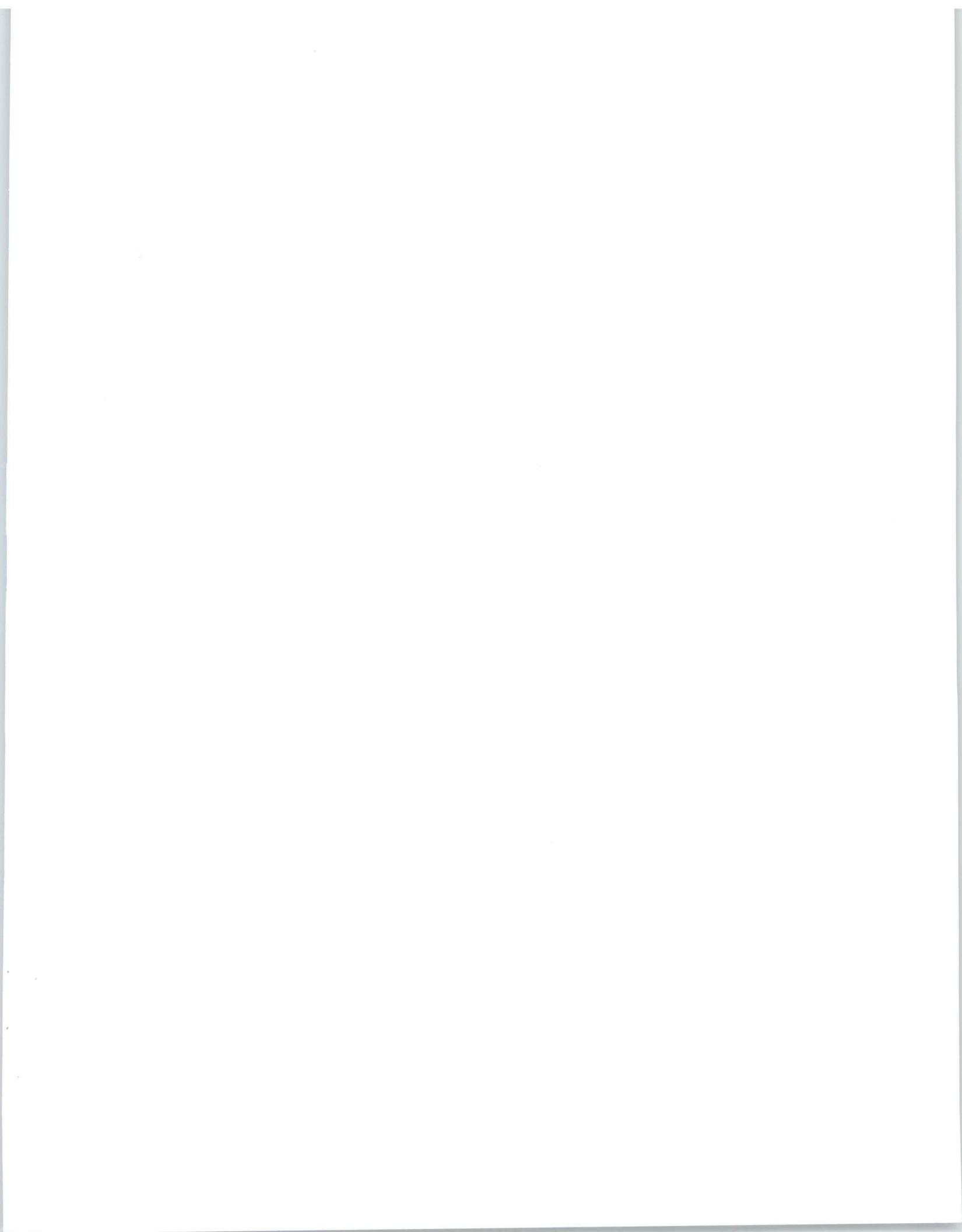
### Orientations

1. Contribuer à la protection  
de la vie humaine

2. Être une organisation performante  
au service de sa clientèle

| Axes                                       | Objectifs   | Axes   | Objectifs  |
|--|---|--|--|
| Diffusion d'information et sensibilisation | <p>1.1 D'ici le 31 mars 2008, contribuer au développement des connaissances et à la sensibilisation de la population québécoise sur des phénomènes de mortalité</p> <p>1.2 D'ici le 31 mars 2008, contribuer à stimuler la recherche dans le domaine de la prévention</p> | Prestation des services de qualité                         | <p>2.1 Assurer une amélioration constante du service à la clientèle</p> <p>2.2 D'ici le 31 mars 2008, s'assurer que la population québécoise bénéficie d'une intervention planifiée du Bureau du coroner lors d'événements à décès multiples</p> |
| Diffusion des recommandations des coroners | <p>1.3 D'ici le 31 mars 2006, améliorer la diffusion des recommandations formulées par les coroners</p>   | Complémentarité avec les partenaires                       | <p>2.3 D'ici le 31 mars 2008, s'assurer d'une collaboration efficace avec nos partenaires pour optimiser le service et la sécurité des citoyens</p>  |
|  |   | Approche proactive dans la gestion des ressources humaines | <p>2.4 D'ici 2008, s'assurer de la disponibilité des ressources humaines tout en tenant compte des objectifs gouvernementaux</p>   |
|  |   | Service en ligne   | <p>2.5 Améliorer l'accessibilité des citoyens à l'information par le gouvernement en ligne</p>   |





*Bureau  
du coroner*

Québec

