

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	Moyens mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner
1.1 Le Bureau du coroner s'est donné comme objectif de réduire le délai global d'investigation des coroners. Le Bureau du coroner est conscient que le fait de fixer un délai cible comporte son lot d'impondérables, cependant il souhaiterait que le délai moyen global à la fermeture de l'ensemble des dossiers soit ramené à 6 mois. Rappelons que dans un passé assez récent (rapport des activités des coroners en 2008) les délais globaux d'investigation se situaient à environ 8,5 mois.	<ul style="list-style-type: none"> Fixer les objectifs. Élaborer un plan d'action pour le 15 juin 2014. 	Année 2017 ¹	Tel que demandé par le Protecteur du citoyen, le plan d'action a été produit le 15 juin 2014.	<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.

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	Moyens mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner
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 indus 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.	Un colloque s'est tenu les 14 et 15 avril 2014. Le suivi a été effectué par le biais 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><i>Plus de 100 participants³ 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 Bureau du coroner.</i></p> <p><i>Enfin, un envoi a été effectué à tous les coroners ainsi qu'à l'ensemble du personnel du Bureau du coroner 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>

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 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	Moyens mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner
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 RAMQ⁴. ☛ Rencontrer des autorités sous-ministérielles du MSSS⁵. ☛ Rencontrer le directeur général du LSJML⁶. 	Printemps 2014 et en continu.	Des rencontres ont eu lieu avec le président-directeur général de la RAMQ, un sous-ministre du MSSS ainsi qu'avec le directeur général du LSJML.	<i>Comme cité à la recommandation 1, le Bureau du coroner est conscient que le fait de fixer un délai cible comporte son lot d'impondérables, donc, il ne peut évidemment pas prendre un engagement ferme concernant les délais de production des documents émanant d'un ou de tiers. Sous cette réserve, le Bureau entend prendre tous les moyens à sa disposition pour que les rapports des coroners soient produits dans les 6 mois.</i>

2. Coroners, partenaires et conférenciers.

3. 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.

4. Régie de l'assurance maladie du Québec.

5. Ministère de la Santé et des Services sociaux.

6. Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale.

Objectif	Moyens mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner
	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer divers intervenants du milieu de la pathologie. 			<p>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.</p> <p>Pour accélérer la production des rapports d'autopsie, des discussions sont en cours avec le MSSS et les autres partenaires.</p> <p>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.</p> <p>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.</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	Moyens mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner
4.1 Mettre sur pied une opération ad hoc concernant le traitement des dossiers les plus problématiques en terme de délais. S'attaquer en priorité aux dossiers actifs ayant plus de 12 mois d'âge 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 travail⁷ 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). 	Début printemps 2014, en continu et suivi au cours des prochains mois ⁸ .	Cette opération est en cours de réalisation.	<p>Le coroner en chef a communiqué⁹ avec les coroners affichant des délais moyens de 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.</p> <p>Le coroner en chef a également désigné un coroner permanent afin d'apporter le soutien nécessaire aux coroners qui ont des problématiques plus pointues.</p>

7. Dossiers actifs.

8. Mesure des résultats deux fois par année.

9. Par téléphone et/ou par courrier.

Objectif	Moyens mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner
	<ul style="list-style-type: none"> ☛ 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. 			
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.	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Mesurer de façon comparative l'âge des dossiers terminés et l'âge des dossiers actifs (charge de travail). 	En continu, au moins une fois l'an.	Les indicateurs de suivi des délais sont actuellement en place.	<i>Les résultats seront présentés dans le rapport annuel de gestion 2014-2015 ou dans le rapport des activités du coroner en 2014.</i>
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 du dossier.	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Implanter GECCO¹⁰ livraison 1. ☛ Produire et déployer un plan de changement pour l'ensemble des coroners et du personnel. 	À compter de la fin de l'automne 2014.	<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 changement est en cours de préparation.</p>	<i>Ce 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 supporter 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.</i>
4.4 Le Bureau du coroner voudrait mettre sur pied d'ici la fin de l'année 2014 une ligne 1 888-coroner qui sera un élément-clé de la révision majeure du processus opérationnel lié aux investigations des coroners.	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Définir le nouveau processus. ☛ Cibler et déterminer les ressources humaines à consacrer au nouveau processus. 	À partir de l'automne 2014.	Le nouveau processus a été défini. Des travaux visant son implantation débiteront sous peu.	<i>Le nouveau processus permettra notamment de centraliser au Bureau du coroner certaines fonctions administratives actuellement entre les mains de chaque coroner; permettra à la clientèle¹¹ de procéder via un guichet unique; permettra au Bureau du coroner de suivre tous les dossiers des coroners et ainsi de disposer d'une information plus complète et plus exacte sur l'état</i>

10. Gestion des cas de coroner.

11. Clientèle externe et partenaires.

Objectif	Moyens mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner
	<ul style="list-style-type: none"> Procéder à l'achat des équipements. Arrimer cette nouvelle façon de faire avec le nouveau système GECCO. Mettre en place le nouveau processus. 			<p><i>d'avancement des dossiers; 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>
4.5 Mise en place d'un système de mentorat pour les coroners investigateurs à temps partiel (CITP).	<ul style="list-style-type: none"> Désigner des mentors pour chaque région du Québec. 	Printemps et été 2014.	Le système de mentorat a été mis en place au printemps 2014.	<p><i>Des services-conseils concernant la démarche d'investigation ou de rédaction seront 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 soient communiquées aux CITP.</i></p>
4.6 Le Bureau du coroner renforcera la formation dispensée aux coroners.	<ul style="list-style-type: none"> Créer le comité sur la formation. 	Printemps 2014 et en continu.	Le comité de formation a été mis sur pied à l'hiver 2014.	<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 CITP.</i>
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.	Le comité des coroners permanents a été créé à l'hiver 2014.	<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>
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.	Le comité de gestion interne a été créé au printemps 2014 et il se réunit sur une base régulière.	<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 au Bureau du coroner et de mieux supporter les coroners à temps plein et à temps partiel dans leurs opérations.</i>
4.9 Le Bureau du coroner élargira le bassin de CITP oeuvrant à l'échelle provinciale.	<ul style="list-style-type: none"> Ouvrir un concours de recrutement de CITP. 	Été et automne 2014.		<i>Afin de mieux équilibrer les effectifs dans les régions, de s'assurer que toutes les éventualités liées aux opérations seront 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 donc apparu nécessaire d'augmenter le bassin de CITP dans plusieurs régions.</i>

Recommandation 5	<i>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.</i>
-------------------------	---

Objectif	Moyens mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner
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.</p> <p>Les travaux ont débuté tels que planifiés.</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>
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.	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Préparer un plan de communication permettant d'expliquer à la population les changements vécus au Bureau du coroner. 	Au cours de l'automne 2014 et de l'hiver 2015.	Le plan de communication est en cours d'élaboration.	

Recommandation 6	<i>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.</i>
-------------------------	--

Objectif	Moyens mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner
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.	Le nouveau processus a été défini. Des travaux visant son implantation débiteront sous peu.	<i>La ligne 1 888-coroner et le nouveau système informatique seront les moyens privilégiés pour exercer un suivi étroit des dossiers.</i>

Objectif	Moyens mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner
6.2 Informer les coroners du souhait des familles et des proches d'être informés de l'état d'avancement de l'investigation.	<ul style="list-style-type: none"> Tenir un colloque et en faire le suivi. 	Printemps 2014.	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.	<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>

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	Moyens mis en oeuvre	Échéancier	Suivi de réalisation	Commentaires du Bureau du coroner
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.	Le plan d'action a été transmis au Protecteur du citoyen pour le 15 juin 2014.	<i>La reddition de comptes relative à ce plan d'action sera effectuée dans les prochains rapports annuels de gestion du Bureau du coroner et/ou des activités des coroners.</i>

Le 15 juin 2014