

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

BUREAU DU CORONER

Le contenu de la présente publication a été rédigé par le Bureau du coroner.

Édifice Le Delta 2
2875, boulevard Laurier, bureau 390
Québec (Québec) G1V 5B1
Téléphone : 1 888 CORONER (267-6637)
Télécopieur : 418 643-6174

Une version accessible de cette publication peut être consultée sur le site Internet du Bureau du coroner à l'adresse suivante :

www.coroner.gouv.qc.ca

© Gouvernement du Québec, 2023
Tous droits réservés pour tous pays.

Mission

Le Bureau du coroner est un organisme gouvernemental indépendant qui relève du ministre de la Sécurité publique. Sa mission est de rechercher, de façon indépendante et impartiale, les causes et les circonstances des décès survenus dans des circonstances obscures ou violentes ou par suite de négligence, 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.

À la fin de son investigation ou de son enquête, le coroner produit un rapport public dans lequel il expose l'identité de la personne décédée, la date et le lieu de son décès, ainsi que les causes et les circonstances du décès. Ce rapport peut aussi contenir des recommandations ayant pour but d'éviter des décès similaires dans le futur.

Clientèle

La clientèle du Bureau du coroner est composée de :

- Familles et proches des personnes décédées
- Citoyennes et citoyens ayant un intérêt quant au décès d'une personne
- Chercheuses et chercheurs
- Entreprises
- Ministères et organismes

Engagements sur la qualité des services

L'organisation s'engage à assurer :

- Un service respectueux, rigoureux et empathique
- La confidentialité des renseignements personnels
- Des démarches simples pour l'obtention d'un service
- Un traitement équitable lors de la prestation de services
- L'accessibilité des services adaptés aux besoins de la clientèle

Engagements sur les normes de service de l'organisation

Renseigner les familles, les proches et les citoyens

Notre Service à la clientèle répond aux demandes de renseignements généraux. Il est aussi présent pour répondre aux différentes demandes des familles et des proches des personnes décédées.

Engagements sur les délais de réponse	Cibles
Répondre à votre demande d'accès à l'information dans le respect des délais prescrits par la <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i>	100 % des demandes

Donner accès aux rapports des coroners et à leurs annexes

Les rapports des coroners sont publics. Ils sont envoyés automatiquement aux proches des personnes décédées qui expriment le souhait de les recevoir. Toute autre personne qui souhaite obtenir une copie d'un rapport de coroner peut remplir le [formulaire disponible en ligne](#) ou nous faire parvenir sa demande par l'un ou l'autre des [moyens indiqués sur notre site Internet](#).

Si vous êtes une ou un proche de la personne décédée et que vous résidez au Québec, vous pouvez également demander la traduction du rapport dans la langue de votre choix.

Contrairement au rapport, les documents faisant partie du dossier du coroner (ce qu'on appelle les annexes) sont confidentiels et ne peuvent être remis que lorsque certaines conditions sont respectées. Ce sont, par exemple, le dossier médical de la personne décédée, les rapports d'autopsie ou les résultats des différentes expertises effectuées sur le corps. Si vous souhaitez obtenir un document annexé à un rapport, nous vous invitons à [consulter notre site Internet](#) pour connaître la marche à suivre ainsi que les critères à respecter. Si votre demande est acceptée, des frais de 31,25 \$ par annexe seront exigés.

Engagements sur la disponibilité des rapports d'investigation		Cibles
Produire les rapports d'investigation dans un délai de 9 mois ou moins à partir du moment où le coroner a été avisé du décès		64 % des rapports (cible initiale du Plan stratégique 2022-2027)
Engagements sur l'obtention de rapports et documents		Cibles
Les rapports d'investigation		
Personnes inscrites avant la fermeture du dossier	Envoyer les rapports aux proches endeuillés et aux destinataires de recommandations 24 h ouvrables après la fermeture du dossier	100 % des rapports
	Envoyer les rapports à toute autre personne 7 jours ouvrables après la fermeture du dossier	100 % des rapports
Les annexes aux rapports		
Traiter votre demande d'accès aux annexes des rapports de coroner et y répondre en 30 jours ouvrables		100 % des demandes

Responsabilités, recours et plaintes

Vous avez des questions, des inquiétudes ou encore des insatisfactions à l'égard du traitement d'un dossier ? N'hésitez pas à communiquer avec nous pour obtenir davantage d'information sur le sujet qui vous préoccupe.

Si, après avoir échangé avec notre personnel, vous êtes insatisfaite ou insatisfait de l'un ou l'autre de nos services, vous avez la possibilité de déposer une plainte en remplissant le [formulaire](#) disponible en tout temps sur notre site Internet. Vous pouvez également formuler votre plainte verbalement en téléphonant au Service à la clientèle durant les heures d'ouverture du Bureau du coroner ou nous la transmettre par courriel à l'adresse clientele.coroner@coroner.gouv.qc.ca.

Engagements sur le délai de traitement des plaintes		Cibles
Fournir une réponse aux commentaires et plaintes dans un délai de 20 jours ouvrables		100 % des plaintes

Coordonnées et heures d'ouverture

Pour obtenir de plus amples renseignements sur nos services, consultez notre site Internet au www.coroner.gouv.qc.ca.

Suivez-nous aussi sur Twitter www.twitter.com/CoronerQuebec.

Coordonnées de nos points de service	Heures d'ouverture
Bureau de Québec Édifice Le Delta 2, bureau 390 2875, boulevard Laurier Québec (Québec) G1V 5B1 Ligne sans frais : 1 888 CORONER (267-6637) Télécopie : 418 643-6174 Courriel : clientele.coroner@coroner.gouv.qc.ca	Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30
Bureau de Montréal Édifice Wilfrid-Derome, 11 ^e étage 1701, rue Parthenais Montréal (Québec) H2K 3S7 Ligne sans frais : 1 888 CORONER (267-6637) Télécopie : 514 873-8943 Courriel : clientele.coroner@coroner.gouv.qc.ca	Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30
Morgue de Québec Ligne sans frais : 1 888 CORONER (267-6637), poste 2 Télécopie : 418 643-8510	Tous les jours de 7 h à 23 h
Morgue de Montréal Ligne sans frais : 1 888 CORONER (267-6637), poste 1 Télécopie : 514 873-6792	Tous les jours, 24 h sur 24

Date

2 février 2023

**Bureau
du coroner**

Québec  

Pour la vie!