

DESTINATAIRES : Tous les coroners
EXPÉDITRICE : Catherine Rudel-Tessier, avocate
DATE : Le 7 avril 2017
OBJET : **RAPPEL – Communication avec les familles**



Cette semaine encore, le père d'une personne décédée a contacté le Bureau du coroner en déplorant le fait qu'il n'a jamais eu de contact avec le coroner et qu'il n'a pas reçu de copie du rapport portant sur le décès de son fils.

J'aimerais vous rappeler à tous l'importance d'établir un lien de communication avec au moins un représentant de la famille de chacune des personnes dont vous investiguez le décès. Il s'agit d'une démarche primordiale à mes yeux, qui fait d'ailleurs partie des neuf attentes qui vous ont été signifiées dans le cadre de l'évaluation de votre rendement.

La communication avec les familles devrait débuter dès les premières heures suivant un décès. En plus d'être souvent utile pour la cueillette d'informations relatives à la personne décédée, ce premier contact permet de vous présenter, de fournir vos coordonnées et d'expliquer la démarche d'investigation en cours.

Je vous demande aussi d'informer les familles de leur devoir de contacter le Bureau du coroner - par téléphone, par courriel ou en faisant une demande en ligne dans notre site Internet - pour être inscrites et recevoir une copie de votre rapport lorsqu'il est complété. Cette simple démarche permet d'éviter la surprise, la déception et l'incompréhension de plusieurs survivants qui nous appellent en état de choc ou en colère parce qu'ils ont appris le dépôt du rapport du coroner par les médias ou autrement.

De multiples moyens très simples sont à votre disposition pour retracer l'identité et les coordonnées d'un membre de la famille proche :

- une vérification auprès des policiers attitrés au dossier ou dans leur rapport;
- une vérification auprès de la Régie de l'assurance maladie du Québec;
- la consultation de l'avis de décès dans Internet et, par la suite, un simple contact avec la maison funéraire concernée;
- une vérification auprès du Directeur de l'État civil (DEC).

À ce sujet, nous avons rencontré cette semaine des représentants du DEC afin de concrétiser une entente de services officielle. De style « guichet unique », cette entente permettra à tous les coroners du Québec d'adresser des demandes au DEC et de recevoir une réponse rapide par des personnes spécifiquement désignées à cet effet.

IMPORTANT : LETTRE TYPE À REMETTRE AUX FAMILLES

Nous avons produit une lettre type destinée aux ayants droit d'une personne dont le décès fait l'objet d'une investigation. Cette lettre doit être remise à la maison funéraire (en même temps que la dépouille) ou acheminée directement à un représentant de la famille par la poste ou par courriel.

Pour tous les cas où les corps passent par les morgues de Montréal ou de Québec, les préposés doivent remettre aux employés de la maison funéraire, à l'attention des proches, une enveloppe cachetée contenant cette lettre de même que l'attestation de décès signée par le coroner et le dépliant « L'investigation et l'enquête du coroner ».

Dans les autres cas, les coroners doivent eux-mêmes faire suivre ces documents aux familles en personne, par la poste ou par courriel. Le Bureau du coroner fournit les enveloppes, les dépliants (versions française et anglaise) et le canevas de lettre que vous pouvez personnaliser (versions française et anglaise). Ce canevas est joint en annexe et disponible dans la section Documents utiles / Formulaire de l'extranet. Pour toute demande d'autre matériel, je vous invite à contacter le Service des communications à communications@coroner.gouv.qc.ca.

J'insiste encore une fois sur l'importance de prendre contact rapidement avec un membre de la famille ou un proche dans chaque cas sous investigation. Par la suite, il vous faut être disponible pour répondre à leurs interrogations. Il est aussi souhaitable que vous preniez l'initiative de joindre la personne avec laquelle vous avez un contact chaque fois que vous recevez un résultat d'expertise ainsi que lorsque que vous avez terminé votre rapport.

Je compte sur votre collaboration habituelle.

p. j. Lettre type adressée aux ayants droit