

DESTINATAIRES : À tous les coroners

EXPÉDITRICE : Catherine Rudel-Tessier, avocate

*CR-T*

DATE : Le 10 novembre 2017

OBJET : Délai contrôle de qualité

---

Plusieurs d'entre vous m'ont fait part de leur mécontentement relativement au délai pour l'analyse de leurs dossiers. Vous protestez, avec raison, sur la lenteur du traitement des dossiers au moment du contrôle de qualité.

Nous avons un important retard et vos rapports attendent plusieurs semaines dans les tiroirs avant que le contrôle de qualité ne soit débuté. Même si je vous ai confirmé à maintes reprises que ces retards ne vous seraient pas imputables, ils sont inexcusables autant pour les familles que pour vous.

Quelles en sont les causes? C'est d'abord le système GECCO qui a augmenté le temps passé à la codification des dossiers, mais c'est surtout la recherche d'une meilleure qualité dans les investigations et les rapports qui a entraîné des retards dans leur analyse.

Les analystes sont en effet de plus en plus confrontées à des rapports truffés de fautes d'orthographe et de mauvaises constructions de phrases. Elles doivent également corriger des erreurs de fait, après une lecture attentive des documents annexés, ce qui rend leur travail beaucoup plus complexe et beaucoup plus long et leur cadence est sérieusement ralentie depuis plusieurs mois.

Certains jours, elles n'arrivent à « fermer » aucun dossier. Le plus souvent, elles ne peuvent en traiter que 2 ou 3 et ce n'est pas faute de travailler fort et bien.

Plusieurs d'entre vous ont fait des efforts pour améliorer leurs investigations et réduire leurs propres délais; il faut maintenant se rendre compte que les lacunes dans le travail de certains de leurs collègues les pénalisent ainsi que les familles auprès de qui ils se sont engagés à donner des réponses.

Nous avons dans les derniers mois augmenté (doublé) le nombre d'analystes. Cela n'a clairement pas suffi.

Il est de votre responsabilité de déposer des rapports bien écrits et complets, de vous assurer de la véracité des faits qu'ils contiennent et d'expliquer vos conclusions de façon claire et compréhensible.

Si chacun y met du sien, utilise des moyens pour pallier ses lacunes en français, suit les conseils du guide de rédaction et des aide-mémoire et comprend le B A BA de l'investigation, nous arriverons comme équipe, comme organisation à exercer notre mandat adéquatement. Des ateliers de rédaction vous seront proposés dès le début de l'année et vous serez encouragés à y participer.

Le rapport que vous déposez dans GECCO (« soumis au contrôle qualité ») n'est pas un brouillon. On doit présumer que vous l'avez relu et qu'il vous convient. Cela signifie qu'il ne faudra plus compter sur le travail des analystes pour rattraper systématiquement vos fautes. Cette responsabilité est la vôtre.

Les analystes ne feront dorénavant, en plus de la codification des éléments du rapport, que des vérifications générales (dates, noms, etc.) afin de corriger les erreurs qui sautent aux yeux, les mentions susceptibles de causer des atteintes à la vie privée de personnes, les mentions de mineurs, etc. Elles ne vérifieront plus en détail les descriptions des événements ou des circonstances entourant le décès en relisant toutes les annexes. Elles ne tenteront plus de réécrire vos phrases afin de les rendre plus claires.

Les mentors ainsi que Paul-André Perron restent bien sûr disponibles pour vous épauler dans vos investigations et le comité recommandations continuera son travail.

Nous avons été forcés de remettre à 2019 la cible du délai moyen de six mois (entre le décès et la finalisation du rapport) auquel nous nous étions engagés. Si des changements importants ne sont pas apportés dès maintenant, même dans un an, cette cible ne pourra être atteinte.

Ces nouvelles directives aux analystes entrent en vigueur dès maintenant.