



**LABORATOIRE
DE SCIENCES JUDICIAIRES
ET DE MÉDECINE LÉGALE**

PLAN D'ACTION 1998-1999

Ministère de la Sécurité publique

Direction générale de la sécurité et de la prévention

TABLE DES MATIÈRES

1. Présentation du Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale	1
1.1 Le Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale	1
1.2 La mission	1
1.3 Les compétences distinctives	3
1.4 La structure organisationnelle	3
1.5 Les services et la clientèle	3
1.5.1 Les produits et les services	3
1.5.2 La clientèle	5
2. Les enjeux et les orientations stratégiques	7
2.1 Les besoins de la clientèle	8
2.2 Le niveau d'expertise et de savoir-faire du Laboratoire	10
2.3 La performance financière du Laboratoire	11
3. Les objectifs opérationnels	12
3.1 Les actions à poursuivre	12
3.2 Les projets spécifiques	12
3.3 Les ressources nécessaires	13
3.4 Les indicateurs de résultats	14
3.4.1 Les indicateurs de performance	14
3.4.2 Les indicateurs de qualité	15
3.5 Les facteurs de contingence	16
Annexe 1	
A) Sommaire des indicateurs de performance	
B) Les indicateurs de qualité de service	

1. PRÉSENTATION DU LABORATOIRE DE SCIENCES JUDICIAIRES ET DE MÉDECINE LÉGALE

1.1 Le Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale

À Montréal, en 1914, le gouvernement du Québec créa le premier laboratoire d'expertises judiciaires en Amérique du Nord. Aujourd'hui, le Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale, sous la responsabilité du ministère de la Sécurité publique, est à l'image des laboratoires judiciaires modernes regroupant différents domaines d'expertises scientifiques: la toxicologie et les alcools, la biologie, les documents et les écritures, la chimie, les incendies et les explosions, la balistique, le génie électronique et informatique. Le Laboratoire du Québec diffère cependant puisqu'il abrite également un département de médecine légale et de certification et vérification des appareils de jeux. Ce regroupement permet l'émergence d'une synergie entre les membres du personnel, qui contribue à l'amélioration continue des services offerts.

Les activités et les ressources du Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale sont régies par la *Loi sur la fonction publique*, la *Loi sur l'administration financière*, ainsi que par les règles encadrant la gestion gouvernementale des ressources humaines, matérielles et informationnelles. Ces lois et règles sont autant de balises qui assurent à la population, à la clientèle et au personnel du Laboratoire une saine gestion de ses activités, conformément à la volonté gouvernementale d'équité et de transparence.

1.2 La mission

La mission du Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale est centrée sur la réalisation d'expertises pouvant soutenir et éclairer l'administration de la justice. Le Laboratoire s'appuie donc sur la compétence de son personnel et le maintien d'un parc d'instruments scientifiques de haute qualité.

Voici un aperçu de l'apport de diverses disciplines scientifiques à l'amélioration de la preuve judiciaire.

En médecine légale, les autopsies pratiquées par des pathologistes à la demande des coroners permettent de déterminer les causes du décès et aider à en comprendre les circonstances dans des cas d'homicide, d'accident, de suicide ou de mort naturelle. Des spécialités connexes peuvent aider à l'identification des cadavres difficilement reconnaissables ou à la détermination de la présence de traumatismes anciens comme dans le cas d'enfants battus.

En toxicologie, on effectue des prélèvements biologiques (sang, urine et autres tissus et liquides biologiques) afin de déceler la présence d'alcool, de drogues et autres poisons dans le but d'en déterminer la présence et la concentration, notamment dans les cas de mort suspecte, d'homicide, de capacité de conduite affaiblie et d'agression sexuelle.

En biologie, on effectue des prélèvements et des analyses de substances biologiques telles que sang, sperme, cheveux et poils pour des fins d'identification et de comparaison. On utilise des analyses d'ADN, des examens microscopiques et des procédés biochimiques.

En chimie, on examine des matériaux tels que peinture, vêtements, fibres et tissus, des résidus d'explosifs, du verre, des débris d'incendies et toute une gamme de produits commerciaux, afin d'identifier une substance inconnue ou de comparer des substances connues et des pièces à conviction suspectes.

En balistique, on pratique des expertises sur les armes à feu, les composantes de cartouches, les résidus de tir et la trajectoire de projectiles. D'autres analyses permettent de reconstituer des numéros de série, de déterminer la légalité des armes à feu et de vérifier leur fonctionnement. On effectue aussi des expertises sur des marques laissées par des outils sur divers matériaux afin de procéder à des analyses comparatives.

En documents, l'examen ou l'analyse de documents permet de comparer et d'identifier des écritures, des caractères d'impression, des méthodes de production mécanique ou chimique et de déterminer l'origine et les étapes de production d'un document.

En génie électronique et informatique, des tests de résistance (physique, électrique et électronique) et l'examen des programmations des différents progiciels permettent notamment la certification et la vérification des appareils de jeux programmés des casinos d'État et de ceux du système public de loterie vidéo. Les spécialistes en informatique procèdent également à la récupération de données informatiques.

En Imagerie, de nouveaux logiciels permettent de récupérer les images d'une bande vidéo provenant d'une caméra de surveillance, de les traiter, de les améliorer et de les imprimer.

1.3 Les compétences distinctives

L'expert doit souvent adapter à ses besoins des techniques déjà au point ou en concevoir de nouvelles. L'environnement organisationnel est donc conçu de façon à lui garantir le maximum d'autonomie. Le spécialiste doit également formuler des hypothèses afin d'orienter le plus tôt possible le policier enquêteur: distinguer entre un crime ou un accident, un suicide ou un meurtre, un incendie de nature criminelle ou pas, etc. Par ailleurs, l'évolution constante des applications scientifiques oblige le personnel du Laboratoire à maintenir un niveau d'expertises à la fine pointe des derniers développements. À ce titre, la formation et la participation à des congrès scientifiques sont des impératifs d'amélioration constante de l'éclairage qu'ils apportent à la preuve présentée devant les tribunaux.

1.4 La structure organisationnelle

Au Laboratoire, on a dû effectuer des regroupements d'expertises pour en faciliter la gestion. L'organisation des services a donc été réalisée en fonction du type d'expertise, ce qui favorise l'orientation du travail vers les résultats d'ensemble et met en évidence les sources d'interdépendance des différents services. Il n'existe qu'un seul niveau hiérarchique entre les membres des différents services spécialisés (professionnels) et le directeur. Ainsi, ces spécialistes sont près des centres de décision quant au fonctionnement et au développement du Laboratoire. Il est important de signaler que les chefs de service, assistés de coordonnateurs scientifiques, sont responsables de l'évolution et du maintien de l'expertise dans leurs secteurs et de la qualité du travail qui y a cours.

1.5 Les services et la clientèle

1.5.1 Les produits et les services

Le Laboratoire offre à ses clients des services de pointe en matière d'expertises, d'assistance sur les scènes de crimes majeurs, de certification des appareils de jeux et de solutions d'alcool type, de services conseils, de témoignage et de formation.

Les expertises

La réalisation d'analyses et d'examens spécialisés et diversifiés nécessite un parc d'instruments variés et à la fine pointe de la technologie. De plus, on doit utiliser des processus et des méthodes analytiques spécifiquement adaptés aux sciences judiciaires.

Le laboratoire soumet ses processus et ses méthodes d'expertise à des essais d'efficacité «proficiency testing» en analysant des échantillons ou certaines pièces provenant d'autres laboratoires. Cette vérification externe a lieu une ou deux fois par année. La plupart des essais sont gérés par l'American Society of Crime Laboratory Directors (Collaborative Testing Services Inc.), soit en documents, biologie (sérologie conventionnelle et ADN), balistique (arme à feu, marque d'outil, empreinte de pas), incendie/explosion (liquide inflammable) et chimie (spécimens de fibres, de métaux, de peintures et du verre). Certains programmes couvrent l'ensemble des laboratoires judiciaires du Canada, notamment celui de la Gendarmerie royale du Canada en matière d'alcool (analyse quantitative de l'alcool sanguin) et de la Société canadienne des sciences judiciaires en matière de toxicologie (dépistage qualitatif et quantitatif de drogue dans un échantillon de sang et d'urine).

Le Laboratoire est aussi responsable des dépouilles, des échantillons et des objets qui lui sont confiés. Dans chacun des cas, le personnel doit procéder avec rigueur et il doit toujours être en mesure de prouver que l'objet expertisé est le même que celui qui leur a été remis ou qui a été recueilli par son personnel sur une scène de crime. Le Laboratoire doit aussi garantir que toutes les mesures ont été prises pour empêcher que l'objet expertisé soit altéré, de quelque façon que ce soit, ou subtilisé. Un trajet qualifié de «chaîne de possession» permet de retracer le cheminement de l'objet expertisé, de sa prise de possession au retour chez le client.

La recherche d'indices sur les scènes de crimes majeurs

Les spécialistes du Laboratoire se rendent sur des scènes de crimes majeurs afin de contribuer à établir de façon objective les circonstances d'un meurtre, d'un incendie, d'une explosion ou d'autres événements. À cette fin, ils disposent d'un laboratoire mobile prêt à intervenir en tout temps.

La certification

Le Laboratoire certifie des solutions d'alcool type et les appareils de détection d'alcool utilisés par les policiers conformément au programme de l'analyse de l'alcool dans l'haleine et de «Tolérance zéro ». Il participe également au processus de certification des appareils de jeux programmés des casinos d'État et de ceux du système public de loterie vidéo.

Les services conseils et les témoignages

Les spécialistes du Laboratoire assistent et conseillent principalement les policiers et les substituts du procureur général dans leurs processus d'enquête. Le tribunal leur confère une reconnaissance d'expert dans leur domaine respectif lorsqu'ils doivent témoigner sur les résultats de leurs travaux.

Enfin, le personnel scientifique participe à de nombreux comités nationaux et internationaux à titre d'expert- conseil.

Les activités de formation

Les pathologistes du Laboratoire enseignent la pathologie médico-légale aux médecins résidents de quatre universités responsables de la formation médicale au Québec (Laval, Montréal, Sherbrooke et McGill). Les spécialistes offrent aussi des cours de formation continue aux policiers à l'Institut de police du Québec à Nicolet. La formation a trait aux interventions en scènes de crimes, d'incendies et d'explosions, et à l'utilisation des cinémomètres radar et des alcootests, etc.

1.5.2 La clientèle

Le Laboratoire dessert plusieurs clients d'une façon directe ou indirecte. Nous vous présentons donc ici les principaux demandeurs et utilisateurs de services.

Les demandeurs

Les principaux demandeurs sont les policiers provinciaux et municipaux, les substituts du procureur général et les coroners. Par ailleurs, on offre certains services à l'intention d'une clientèle spécifique. Ainsi, le demandeur de services de certification et de vérification des appareils de jeux est la Régie des alcools, des courses et des jeux. Pour sa part, le ministère de l'Environnement et de la Faune requiert surtout des services d'expertises en balistique. Enfin, l'Institut de police du Québec et les départements de médecine de certaines universités profitent de l'enseignement donné par le personnel du Laboratoire.

Les utilisateurs

D'autres organismes tirent aussi avantage du travail effectué par le Laboratoire :

- . Le tribunal, principalement la Cour du Québec en matière criminelle, et les avocats représentant les accusés bénéficient des résultats des expertises, lesquels leur sont transmis

par la poursuite avant la tenue d'un procès.

- . Loto-Québec est le principal utilisateur des services de vérification et de certification des appareils de jeux, qui sont demandés par la Régie des alcools, des courses et des jeux.
- . Le Commissaire aux incendies bénéficie également des expertises effectuées dans ce domaine et, de façon indirecte, les compagnies d'assurance. Le secteur privé profite aussi de la certification de solutions d'alcool type utilisées conformément au programme de l'analyse de l'alcool dans l'haleine, de même que la Société de l'assurance automobile du Québec.

Les services offerts par le Laboratoire s'adressent donc principalement à la clientèle suivante:

- . les corps policiers
- . les substituts du procureur général
- . le Bureau du coroner
- . les tribunaux
- . la Régie des alcools, des courses et des jeux
- . Loto-Québec
- . le ministère de l'Environnement et de la Faune
- . l'Institut de police du Québec
- . les facultés de médecine

2. LES ENJEUX ET LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Le rôle du ministère de la Sécurité publique est d'assurer la protection de la population contre le crime et les menaces à sa sécurité. En ce qui a trait aux services de soutien aux intervenants des milieux policiers et du système de justice, en accord avec les orientations stratégiques du Ministère, ceux-ci doivent s'ajuster aux besoins de sécurité publique. Le Ministère, par l'entremise du Laboratoire, mettra notamment l'accent sur son expertise en services spécialisés, particulièrement dans la production de la preuve en matière d'analyse de l'ADN humain.

La transformation du Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale en une unité autonome de service vise, entre autres, à accroître l'autonomie d'action et la performance du Laboratoire, de même que la qualité de son intervention.

Par l'entremise d'un nouveau cadre de gestion plus flexible, le Laboratoire vise les objectifs suivants :

- . promouvoir auprès des policiers et des procureurs l'utilisation des sciences judiciaires pour une administration éclairée de la justice;
- . mettre à la disposition des tribunaux des experts qui sont d'excellents scientifiques et vulgarisateurs, à la fine pointe de leur domaine d'expertise, impartiaux, critiques face aux résultats de leurs analyses et répondant au mieux de leurs connaissances aux questions qui leur sont posées par les parties.
- . assurer la pérennité et le développement de tous les champs d'expertises au Laboratoire dans un contexte de restrictions budgétaires en générant, de façon autonome, des revenus additionnels et en stabilisant son financement;
- . améliorer les services d'expertises scientifiques afin que leur qualité et leur diversité soient conformes aux critères les plus modernes de la preuve scientifique;
- . favoriser la participation, la mobilisation et le développement des compétences de son personnel;
- . augmenter les efforts de recherche et de développement pour de nouvelles applications aux sciences judiciaires et à la médecine légale;
- . optimiser l'utilisation du savoir-faire de son personnel et des équipements mis à sa disposition;

- . maintenir les coûts de gestion le plus bas possible et favoriser la transparence des décisions et des résultats;
- . augmenter l'autonomie du directeur en matière de gestion des ressources.

Les orientations stratégiques découlant de ces axes d'intervention sont présentées ci-après selon trois problématiques : les besoins de la clientèle, le niveau d'expertise et de savoir-faire dont doit disposer le Laboratoire et, enfin, la performance financière.

2.1 Les besoins de la clientèle

La mise sur pied du Laboratoire a permis à la clientèle d'avoir accès à une expertise impartiale et de qualité en médecine légale et en sciences judiciaires pour une saine administration de la justice.

Quant à l'importance accordée aux experts devant les tribunaux de même qu'à une preuve impartiale, elle n'a cessé de croître au fil des ans.

Les besoins de la clientèle sont également tributaires du cadre légal en constante évolution. À cet effet, mentionnons quelques lois ayant influencé le travail du Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale au cours des dernières années: l'article 258 du *Code criminel* traitant des poursuites en matière de facultés affaiblies, la *Loi sur le contrôle des armes à feu* (C-40) et la *Loi permettant l'analyse génétique à des fins médico-légales* (C-104), et les modifications apportées au *Code de la sécurité routière* en regard de l'alcool au volant (Tolérance zéro). Finalement, le projet de *loi C-3 sur l'identification par empreinte génétique* dont l'adoption est prévue cette année.

Par ailleurs, le délai de traitement pour l'obtention de résultats d'expertises influence la capacité des enquêteurs d'arrêter un suspect et d'invoquer des motifs sérieux afin de le garder en détention préventive. En ce qui a trait aux rapports d'autopsie, les délais peuvent entraîner des préjudices importants pour les proches des victimes qui ne peuvent recevoir les indemnités des assureurs parce que les coroners ne peuvent émettre leur rapport en l'absence de celui des pathologistes. En ce qui concerne l'examen de certaines scènes de crime, le délai de réponse doit être rapide pour protéger les indices présents, limiter leur disparition et retracer les liquides inflammables ayant pu être utilisés pour provoquer un incendie.

En matière de certification et de vérification des appareils de jeux, le Laboratoire participe à l'accomplissement de la mission de la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ) qui doit garantir aux citoyens la sécurité et l'intégrité des appareils de jeux qui seront exploités par Loto-Québec.

Compte tenu des ressources limitées et de la mission du Laboratoire, celui-ci ne peut répondre à tous les besoins exprimés. Il doit donc continuer à recentrer ses services sur l'accomplissement de sa mission traditionnelle.

Les enjeux sont donc les suivants :

- . garantir l'impartialité et la qualité des expertises produites;
- . conserver sa crédibilité et sa renommée;
- . maintenir le volume et la qualité pour l'ensemble des champs d'expertises offerts par le Laboratoire et développer les plus prometteurs au chapitre des retombées pour ses clients;
- . s'ajuster aux besoins de sa clientèle afin de demeurer un partenaire privilégié contribuant à une saine administration de la justice;
- . offrir, moyennant rémunération, ses services à une nouvelle clientèle tout en ne nuisant pas à ceux offerts à sa clientèle traditionnelle.

Les orientations stratégiques

Par conséquent, le Laboratoire se donne les orientations stratégiques suivantes :

- . maintenir et promouvoir chez son personnel les valeurs et idéaux qui font la renommée du Laboratoire (compétence, impartialité, éthique irréprochable, esprit ouvert, sens critique, se questionnant sur l'opportunité de faire ou ne pas faire les expertises demandées par les clients tout en les informant des limites et des conclusions qu'ils pourront en tirer ;
- . assurer la pérennité et le développement de l'ensemble des services d'expertises offerts à sa clientèle en investissant de façon particulière dans la formation de sa relève.
- . mettre l'accent et prioriser les expertises directement orientées sur les besoins de sa clientèle traditionnelle;
- . adapter ses services aux nouveaux besoins de sa clientèle actuelle et en faire la promotion.

2.2 Le niveau d'expertise et de savoir-faire du Laboratoire

La précision scientifique requise pour la recevabilité des résultats sur lesquels se basent les opinions des experts lors de leurs témoignages, peut être remise en cause en tout temps. En conséquence, le Laboratoire doit demeurer à la fine pointe des développements dans son domaine en ajustant constamment ses standards de qualité en fonction de l'évolution technologique.

L'avancement des connaissances scientifiques se réalise, entre autres, par l'entremise d'un partage des connaissances entre les divers laboratoires à travers le monde. Afin d'améliorer le savoir-faire du personnel du Laboratoire, celui-ci doit aussi contribuer à ces échanges en effectuant notamment des recherches et du développement pour de nouvelles applications en sciences judiciaires. Pour ce faire, il doit disposer d'un personnel suffisant et possédant une formation scientifique spécifique au domaine judiciaire.

Le Laboratoire doit demeurer un centre d'excellence, crédible pour toutes les parties et capable d'exercer au Québec et, dans certains champs d'expertises à l'extérieur, un leadership en sciences judiciaires et médecine légale. Il doit donc maintenir un seuil de développement minimal dans chacun des secteurs, tant au niveau de son personnel qu'au plan de ses équipements scientifiques.

Les orientations stratégiques

Pour y parvenir, le Laboratoire compte :

- . assurer la continuité et le développement des sciences en renforçant la formation de son personnel et plus particulièrement de la relève;
- . maintenir et renforcer les acquis;
- . augmenter les efforts de recherche et de développement pour de nouvelles applications en sciences judiciaires.

2.3 La performance financière du Laboratoire

En matière d'expertises judiciaires, le travail doit être rigoureux, de qualité et réalisé à l'intérieur d'un délai raisonnable et selon les besoins des clients. Dans un contexte budgétaire gouvernemental difficile, le Laboratoire doit continuer à chercher à être le plus efficient possible tout en maintenant une qualité supérieure des services offerts. En accord avec le plan stratégique

du ministère de la Sécurité publique, l'enjeu consiste donc en l'amélioration de sa performance financière tout en appuyant le gouvernement dans sa recherche de nouveaux revenus.

Les orientations stratégiques

Pour y parvenir, le Laboratoire compte :

- . maintenir les coûts de production de ses produits et services au plus bas niveau possible;
- . optimiser le niveau des revenus autonomes, tout en garantissant la gratuité des services offerts à sa clientèle traditionnelle.

3. LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Le plan d'action 1998-1999 du Laboratoire à titre d'unité autonome de service portera sur une période de 12 mois durant laquelle les efforts seront consacrés à l'atteinte des objectifs opérationnels.

3.1 Les actions à poursuivre

. **Mettre en place un système d'assurance qualité;**

En 1998-99, le Laboratoire poursuivra sa démarche vers une demande d'accréditation ISO.

. **Évaluer la performance du Laboratoire en fonction des attentes et de la satisfaction de sa clientèle;**

Au 31 décembre 1998, le Laboratoire aura expérimenté le sondage élaboré en 97-98 pour connaître le taux de satisfaction de ses clients.

3.2 Les projets spécifiques

. Au 31 décembre 1998, avoir obtenu pour le Laboratoire de certification et vérification un certificat d'accréditation ISO 9002.

. Au 31 mars 1999, avoir créé et mis en réseau un fichier central d'images produites durant la réalisation des différentes expertises faites au Laboratoire.

. Au 31 mars 1999, avoir mis au point l'utilisation du *Profiler Plus* (un système d'analyse multiplex de l'ADN destiné à la création de la banque canadienne de données génétiques).

. Au 31 mars 1999, le service de toxicologie aura mis en place un processus de révision des résultats et des dossiers en accord avec les critères de la norme d'accréditation des laboratoires judiciaires CANP.1578.

. Au 31 mars 1999, à la demande et avec le soutien de la Société d'assurance automobile du Québec, le service de toxicologie aura réalisé un projet d'analyse des drogues dans la salive et l'urine des conducteurs.

- . Au 31 mars 1999, la section des incendies aura étendu les méthodes d'analyses par dosimètres passifs aux liquides très volatils et aux liquides très lourds.

3.3 Les ressources nécessaires

Pour parvenir à réaliser ces objectifs opérationnels, le Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale évalue ses besoins financiers à 8 360,8 K\$ pour l'exercice financier 1998-1999.

RESSOURCES DISPONIBLES POUR RÉALISER LE PLAN D'ACTION	K \$	ETC
Crédits votés	6 835,4	104 ¹
Revenus d'un compte à fin déterminée provenant de la certification et de la vérification des appareils de jeux	1 000,0	
Objectif de tarification de services accessoires fixé par le Ministère	250,0	
Expertise et vérification des appareils de jeux illégaux	150,0	
TOTAL	8 235,4 ²	

¹ Équivalent temps complet (postes réguliers).

² La différence entre les ressources disponibles nécessaires (125,4 K \$) pour réaliser le plan d'action amènera une augmentation de l'objectif de tarification, une aide accrue du Ministère ou une révision en cours d'année du plan d'action. À noter: le déménagement du Laboratoire amènera des dépenses ponctuelles pouvant augmenter le déficit anticipé.

3.4 Les indicateurs de résultats

3.4.1 Les indicateurs de performance

- . Par secteur d'expertises, avoir réalisé le nombre d'expertises décrit au prochain tableau :

SECTEURS D'EXPERTISES	NOMBRE
Médecine légale . Autopsies ⁽¹⁾ . Autres	900 250
Toxicologie	1 500
Biologie	900
Documents	400
Balistique	1 500
Chimie	225
Incendie/Explosion	600
Certification	sur demande
Vérification	sur demande
Expertise d'appareils de jeux saisis	sur demande
Récupération de données informatiques	60
Imagerie	100

⁽¹⁾ Sujet à révision à la suite de l'engagement d'un pathologiste additionnel.

En plus des expertises produites, le LSJML prévoit consacrer :

- . 350 jours-personne à la couverture de scènes de crimes ou d'événement suspect;
- . 530 jours-personne à la présentation de témoignages à la cour;
- . 250 jours-personne à la prestation de cours de formation aux enquêteurs et autres clients.

3.4.2 Les indicateurs de qualité

Le principal indicateur mesurant la qualité de services sera le taux de satisfaction de la clientèle du Laboratoire.

On obtiendra ce taux de satisfaction par un sondage qui questionnera l'appréciation de la clientèle en ce qui a trait à l'accueil, à l'accessibilité, à la pertinence du service, à la prestation du service, au respect des délais, au suivi et à la réponse aux attentes des clients. Le sondage devrait être réalisé au terme de l'exercice financier de 1998-1999.

Voici une brève description de chacun de ces indicateurs :

1. L'accessibilité

Pour avoir facilement accès aux services offerts par le Laboratoire, le client doit connaître la personne ressource qui répondra à ses besoins et les mécanismes pour rejoindre le personnel du Laboratoire. Il faut également que les ressources soient disponibles et bien localisées.

2. L'accueil

L'accueil ne se limite pas à l'entrée du Laboratoire ou à la réceptionniste-téléphoniste; il est de la responsabilité de chaque membre du personnel de projeter une image d'ensemble de l'organisation auprès de sa clientèle. Afin d'évaluer les attentes et la satisfaction de la clientèle, nous mesurerons des éléments tels la courtoisie, la considération, le tact et l'intérêt exprimé au client.

3. Le service

Le Laboratoire offre plusieurs services à une clientèle diversifiée. On abordera l'appréciation du service sous l'angle de la pertinence du service rendu, sur l'utilité des résultats et sur d'autres

critères spécifiques à chacun des services.

4. La prestation du service

La façon dont le service est rendu, et ce jusqu'à la toute fin, comprend la rapidité d'action, notamment en assistance de scènes de crime, les délais de réalisation et le respect des échéanciers. Cela comprend également la confidentialité et la rigueur de la chaîne de possession.

5. Le suivi

La mesure de cette dimension réfère aux communications entre le Laboratoire et sa clientèle. Il peut s'agir de transmission d'information sur l'évolution de la demande de services, de la priorité accordée à la requête, des problèmes rencontrés, etc. Cela peut aussi comprendre la rétroaction sur les services rendus de la part des clients et du traitement des plaintes.

3.5 Les facteurs de contingence

La réalisation des objectifs du Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale est tributaire d'un certain nombre de facteurs pouvant influencer l'atteinte des résultats :

- . les modifications législatives, particulièrement celles affectant le Code criminel;
- . la fluctuation de la demande attribuable notamment au nombre d'événements criminels et à l'intensité de certaines opérations policières;
- . la concentration de la demande dans certains services dont les ressources sont limitées;

- . la grande difficulté, voire l'impossibilité, de remplacer un membre du personnel en absence prolongée, à cause de la nature ultra-spécialisée des travaux ou de contingences budgétaires;
- . la difficulté d'évaluer toujours avec précision la durée de réalisation des expertises;
- . la disponibilité des équipements spécialisés;
- . la fluctuation des budgets à la disposition des clients;
- . les orientations et les choix budgétaires du Ministère;
- . les bris d'équipement;
- . les dépenses imprévues pour les nouveaux aménagements.

ANNEXE 1

A) SOMMAIRE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

B) LES INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE

A) SOMMAIRE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Afin d'assurer le suivi et la reddition de comptes sur la base des résultats, des indicateurs ont été identifiés en fonction des objectifs proposés. Ces indicateurs permettront de mesurer la performance du Laboratoire tant en matière de productivité qu'en rapport avec la qualité du service offert. La comparaison se fera dans le temps, (soit l'année dernière par rapport à l'année présente) par rapport à des cibles ou, dans la mesure du possible, par rapport à d'autres organisations similaires.

Les indicateurs de productivité

- **coût de revient horaire de l'unité autonome de service;**

Cet indicateur permet de mesurer les coûts directs et indirects associés à l'ensemble des produits et services du Laboratoire. Le coût de revient est calculé comme suit : le total des coûts liés à la réalisation du produit/service, incluant les frais de soutien, divisé par le nombre d'heures consacrées aux activités de réalisation.

- **coût de revient horaire par produit et service;**

Cet indicateur permet de mesurer les coûts directs et indirects associés à chacun des produits et services du Laboratoire. Le coût de revient est calculé comme suit : le total des coûts liés au soutien et à la réalisation pour chacun des produits et services divisé par le nombre d'heures consacrées à la réalisation de ce produit et service.

- **proportion des ressources consacrées à chacun des produits et services;**

Cet indicateur vise à mesurer la proportion des ressources consacrées aux différents produits et services (expertises, scènes de crime, formation, témoignages, certification) et à les comparer entre eux. L'indicateur sera calculé en divisant le nombre d'heures (d'expertises, de scènes de crime, de formation, de témoignages et de certification) par le nombre total d'heures consacrées aux activités de réalisation.

- **effort consacré à la formation du personnel;**

On calculera cet indicateur en compilant le nombre d'heures consacrées à la formation du personnel et en évaluant le taux de réalisation du plan de formation.

- **effort consacré à la recherche et au développement;**

Cet indicateur vise à mesurer les efforts consacrés aux différents projets. L'effort est calculé comme suit : le nombre d'heures réalisées par projet divisé par le nombre d'heures totales de travail.

- **taux d'autofinancement;**

Cet indicateur permet de mesurer le niveau de revenu autonome. Le taux s'obtient par le calcul suivant : total des revenus, incluant le compte à fin déterminée de Loto-Québec, divisé par le total des dépenses directes du Laboratoire.

- **taux de recouvrement des comptes à l'intérieur de 90 jours;**

L'indicateur de performance, qui permet de juger de l'efficacité à percevoir les comptes, est celui du taux de perception des comptes à l'intérieur d'un délai de 90 jours. Au cours de la présente année, des procédures seront établies pour mettre en place les mécanismes nécessaires à cette fin dès le prochain exercice financier, soit 1997-1998.

B) LES INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE

. indice de satisfaction de la clientèle;

Cet indicateur vise à mesurer le taux de satisfaction et les attentes de la clientèle par rapport aux activités suivantes : accueil, accessibilité, pertinence du service rendu en fonction du besoin exprimé, prestation de service, délais d'expertise et suivi.

Yves Ste-Marie
Directeur

Florent Gagné
Sous-ministre