

2007



MAI

Rapport de la
**vérificatrice générale
du Canada**
à la Chambre des communes

Chapitre 7
La gestion des Services de laboratoire judiciaire —
Gendarmerie royale du Canada



Bureau du vérificateur général du Canada

Le Rapport de mai 2007 de la vérificatrice générale du Canada comporte un message de la vérificatrice générale, les points saillants des chapitres et sept chapitres. La table des matières principale du Rapport se trouve à la fin du présent document.

Dans le présent Rapport, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Le Rapport est également diffusé sur notre site Web à l'adresse www.oag-bvg.gc.ca.

Pour obtenir des exemplaires de ce rapport et d'autres publications du Bureau du vérificateur général, adressez-vous au :

Bureau du vérificateur général du Canada
240, rue Sparks, arrêt 10-1
Ottawa (Ontario)
K1A 0G6

Téléphone : 613 952-0213, poste 5000, ou 1 888 761-5953
Télécopieur : 613 943-5485
Numéro pour les malentendants (ATS seulement) : 613 954-8042
Courriel : distribution@oag-bvg.gc.ca

This document is also available in English.

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada 2007
N° de catalogue FA1-2007/2-7F
ISBN 978-0-662-73972-2



Chapitre

7

La gestion des Services de laboratoire
judiciaire

Gendarmerie royale du Canada

Tous les travaux de vérification dont traite le présent chapitre ont été menés conformément aux normes pour les missions de certification établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Même si le Bureau a adopté ces normes comme exigences minimales pour ses vérifications, il s'appuie également sur les normes et pratiques d'autres disciplines.

Table des matières

Points saillants	1
Introduction	3
Vérifications et allégations antérieures	8
Objet de la vérification	8
Observations et recommandations	9
Rapidité du service	9
Dans l'ensemble, les SLJ ne respectent pas les cibles qu'ils se sont fixées en matière de délai d'exécution des demandes de service	10
Le délai d'exécution moyen s'est amélioré pour les demandes de service dans toutes les disciplines, sauf la biologie	12
Seulement la moitié environ des clients que nous avons interrogés ont affirmé que le service était fourni en temps opportun	16
Les SLJ n'établissent pas l'ordre de priorité des cas de la façon décrite au comité parlementaire permanent de la justice	17
Les arriérés sont une cause majeure de la longueur des délais d'exécution en biologie	19
Les ressources supplémentaires n'ont pas amélioré la rapidité du service en biologie	21
Qualité des résultats de laboratoire	23
Les laboratoires sont dotés d'un système de gestion de la qualité	23
Le programme d'assurance de la qualité n'a pas permis de relever certains problèmes de qualité	24
Les SLJ n'ont pas suivi des procédures adéquates pour la planification et la mise en œuvre des projets	29
Consultation de la clientèle	31
Les clients n'ont guère l'occasion d'influencer le fonctionnement des SLJ	31
Les SLJ ne négocient généralement pas les dates d'échéance des demandes de service	33
Rapports sur le rendement	34
Les rapports sur le rendement ne se sont pas améliorés	34
Conclusion	35
À propos de la vérification	39
Annexes	
A. Recommandations provenant des vérifications antérieures des services médico-légaux	43
B. Tableau des recommandations	45



La gestion des Services de laboratoire judiciaire

Gendarmerie royale du Canada

Points saillants

Objet Les Services de laboratoire judiciaire (SLJ) de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) fournissent des services d'analyse judiciaire pour les affaires criminelles aux responsables de l'application de la loi au Canada, notamment aux corps policiers canadiens, aux procureurs de la Couronne et à d'autres organismes fédéraux, provinciaux et municipaux. Les SLJ offrent des services de laboratoire dans six villes du Canada.

En 2005, le Comité permanent de la justice, des droits de la personne, de la sécurité publique et de la protection civile de la Chambre des communes a entendu des témoignages contradictoires au sujet du rendement des SLJ, ce qui l'a amené à demander à la vérificatrice générale du Canada d'examiner leur rendement et l'état des cas d'analyse génétique (ADN) et des demandes de service. Nous nous sommes penchés sur la rapidité du service offert par les SLJ, sur le système de gestion de la qualité, sur la consultation auprès de la clientèle et sur les rapports sur le rendement présentés au Parlement. Nous n'avons pas vérifié la qualité de la criminalistique, ni n'exprimons d'opinion, favorable ou non, sur la validité des analyses scientifiques utilisées.

Pertinence Les Services de laboratoire judiciaire de la GRC constituent le plus important fournisseur d'analyses judiciaires pour la plupart des corps policiers et des tribunaux au Canada. Les laboratoires judiciaires représentent un élément important du système de justice pénale. Les enquêteurs et les procureurs de la Couronne s'appuient sur la criminalistique pour les aider à identifier ou à éliminer des suspects et pour leur fournir des éléments de preuve qui peuvent résister à un examen approfondi devant les tribunaux. Les délais pour obtenir les résultats des analyses judiciaires peuvent ralentir les enquêtes policières et laisser des criminels en liberté, leur donnant ainsi l'occasion de récidiver.

Constatations

- Dans l'ensemble, les SLJ ne respectent pas les cibles qu'ils se sont fixées en matière de délai d'exécution des demandes de service. Bien que les demandes de service urgentes puissent être traitées en moins

de 15 jours, celles-ci ne constituent que 1 p. 100 de toutes les demandes de service. Dans les 99 p. 100 restants, qui représentent les demandes classées comme courantes, les SLJ ne parviennent en général pas à respecter la cible de 30 jours qu'ils se sont fixée pour ces cas. Bien que les délais d'exécution moyens se soient améliorés pour tous les autres genres d'analyses, ceux des demandes d'analyse génétique ont empiré — passant de 91 jours en 2003-2004 à 114 jours en 2005-2006 — et ce, malgré l'affectation de sommes accrues et de personnel supplémentaire. L'arriéré des demandes d'analyse génétique contribue pour beaucoup aux longs délais d'exécution.

- Les laboratoires disposent maintenant d'un système national de gestion de la qualité mais, en réalité, on constate des faiblesses importantes dans la façon dont les SLJ cernent, consignent, contrôlent et règlent les problèmes liés à la qualité (les cas où l'on craint ne pas pouvoir se fier, pour une raison ou pour une autre, à la validité du travail judiciaire), y compris ceux liés aux résultats d'analyses de laboratoire. Qui plus est, le système national de gestion de la qualité n'est pas parvenu à cerner les problèmes que présentait le nouveau processus automatisé servant aux analyses génétiques. Au terme de nos travaux de vérification, le système de gestion de la qualité des SLJ ne fonctionnait pas comme prévu et ne pouvait fournir une assurance de la qualité à la haute direction.
- La GRC ne donne pas suffisamment la possibilité à ses clients — corps policiers et procureurs de la Couronne — d'influer sur le mode de fonctionnement des SLJ. Par exemple, même si la GRC effectue des visites à ses clients, selon ces derniers, elle les consulte rarement sur leurs besoins, notamment ceux relatifs aux changements à apporter aux services de laboratoire, aux priorités et aux normes de service. Les clients n'ont guère la possibilité de négocier les délais d'exécution des demandes de service, et un récent changement à la politique leur laisse peu d'influence sur le nombre de pièces à conviction qu'ils peuvent soumettre — pas plus de huit pour chaque demande.
- Même si son nouveau système de gestion de l'information des laboratoires lui permet de se pencher sur le rendement des SLJ, la GRC ne respecte pas l'engagement qu'elle a pris, soit d'en rendre compte au Parlement. Elle ne fait pas non plus rapport aux clients sur le rendement des SLJ.

Réaction de la Gendarmerie royale du Canada. La Gendarmerie royale du Canada a souscrit à nos recommandations et prépare des plans d'action pour leur donner suite.

Introduction

7.1 Par l'entremise des Services de laboratoire judiciaire (SLJ), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) fournit des services d'analyse judiciaire aux responsables de l'application de la loi au Canada, notamment les corps policiers, les procureurs de la Couronne et d'autres organismes fédéraux, provinciaux et municipaux.

7.2 Les SLJ offrent des services nationaux de laboratoire à six endroits : Halifax, Ottawa, Winnipeg, Regina, Edmonton et Vancouver. Ils fournissent tout un éventail de services d'analyse judiciaire pour les affaires criminelles, principalement dans les disciplines de la biologie, de la toxicologie, des armes à feu, des éléments de preuve et de l'expertise de contrefaçons et de documents (voir la pièce 7.1).

7.3 Au nombre des autres services offerts par les SLJ, mentionnons un service de traitement des empreintes génétiques laissées lors d'introductions par effraction, un programme national d'éthyloscopie, un système intégré d'identification balistique qui permet de mieux associer les projectiles aux lieux de crime, un laboratoire d'explosifs, un laboratoire qui analyse les substances inconnues et un service de recherche pour l'établissement de profils de diamants, qui aide à lutter contre le crime organisé en déterminant la source et l'identité d'un

Pièce 7.1 Les SLJ fournissent un éventail de services d'analyse judiciaire pour les affaires criminelles

Discipline	Type de service
• Biologie	Analyse génétique
• Toxicologie	Détection de drogues et d'alcool dans les tissus et fluides biologiques
• Armes à feu	Analyse des armes à feu pour déterminer le genre d'arme et pour établir une comparaison entre les cartouches et les armes Analyse de marques d'outil pour déterminer l'outil qui peut avoir été utilisé pour commettre un crime
• Éléments de preuve	Analyse de fibres, de peinture, de verre et d'explosifs
• Bureau d'expertise de contrefaçons et de documents	Analyse de documents contrefaits et contestés

diamant. Les SLJ n'offrent pas de services liés aux empreintes digitales, à l'analyse des ordinateurs ou à la chimie des drogues illicites. Ils n'effectuent pas non plus d'autopsies.

7.4 Les laboratoires n'offrent pas tous une gamme complète de services. Par ailleurs, les SLJ ne fournissent pas leurs services à tous les responsables de l'application de la loi : les provinces du Québec et de l'Ontario ont leurs propres laboratoires judiciaires, et le service de police de la ville de Vancouver possède son propre laboratoire judiciaire pour les armes à feu.

7.5 Le quartier général des SLJ à Ottawa assure la direction générale, chaque discipline étant confiée à un gestionnaire de programme national. Les autres fonctions accomplies au quartier général comprennent l'exploitation de la banque nationale de données génétiques et l'exécution d'un programme d'assurance de la qualité.

7.6 Selon les dossiers des SLJ, les dépenses en 2005-2006 se sont chiffrées à 40,8 millions de dollars (25,2 millions pour les traitements, 13,0 millions pour le fonctionnement et l'entretien et 2,6 millions pour les immobilisations); le personnel à temps plein regroupe 385 personnes (voir la pièce 7.2). Le gouvernement fédéral a été la principale source de financement, bien que les provinces et les territoires aient versé 5,7 millions de dollars dans le cadre d'ententes sur les analyses biologiques.

7.7 En 2005-2006, les SLJ ont reçu environ 8 300 cas, qui ont constitué près de 13 000 demandes de service. Un seul cas peut engendrer plus d'une demande de service, selon le nombre de disciplines en cause. La plupart des demandes de service avaient trait à des services d'analyse dans les domaines de la toxicologie, de la biologie et des armes à feu (voir la pièce 7.3). Des modifications au *Code criminel* et à la *Loi sur l'identification par les empreintes génétiques* auront pour effet d'étendre les genres d'infractions pour lesquelles des données sont saisies dans la banque nationale de données génétiques. Les SLJ ont établi des projections qui portent à croire qu'une fois les modifications en vigueur, le nombre de cas qu'ils recevront pourrait augmenter de plus de 30 p. 100.

Un cas peut entraîner plus d'une demande de service, chaque demande portant sur des éléments de preuve soumis à une discipline particulière en vue d'une analyse.

Pièce 7.2 Dépenses et personnel, exercice 2005-2006

Dépenses	Personnel	Dépenses réelles (en millions de \$)
Groupe de la réception des dossiers de cas	41	2,5 \$
Biologie (y compris le Groupe de la collecte des éléments de preuve)	110	9,4 \$
Toxicologie	51	4,0 \$
Armes à feu	35	2,9 \$
Éléments de preuve	31	2,7 \$
Bureau d'expertise de contrefaçons et de documents	20	1,5 \$
Banque nationale de données génétiques	28	2,6 \$
Autres (y compris l'administration, les systèmes automatisés, l'assurance de la qualité et le soutien opérationnel) ¹	69	15,4 \$
Total	385	40,8 \$²

¹ Les provinces et les territoires ont assumé une partie des dépenses, soit 5,7 millions de dollars. Une partie de cette somme a été utilisée pour la banque nationale de données génétiques.

² Cela exclut 1,4 million de dollars provenant du gouvernement de la Colombie-Britannique pour une importante analyse judiciaire. En raison de l'arrondissement, la somme des montants individuels ne correspond pas au total indiqué.

Source : Gendarmerie royale du Canada

Pièce 7.3 La toxicologie, la biologie et les armes à feu représentent la majeure partie des demandes de service reçues

Discipline	Demandes de service reçues en 2005-2006
Toxicologie	3 743
Biologie	3 362
Armes à feu	3 031
Bureau d'expertise de contrefaçons et de documents	1 454
Cas d'introduction par effraction sans suspect	696
Éléments de preuve	730
Total	13 016

Source : Gendarmerie royale du Canada

7.8 Au début des années 2000, la GRC a restructuré les SLJ pour en améliorer l'efficacité. Auparavant, les six laboratoires qui offraient des services complets fonctionnaient séparément, chacun servant une région géographique précise. Ils fonctionnent maintenant comme une seule organisation unifiée comptant plusieurs points de service dans tout le Canada. Le nouveau modèle présente un certain nombre de particularités notables :

- Un Groupe de la réception des dossiers de cas (GRDC) dans chaque laboratoire offre un point de contact unique aux enquêteurs et peut transférer les cas d'une discipline ou d'un laboratoire à l'autre;
- Un Groupe de la collecte des éléments de preuve (GCEP) effectue une recherche complète des pièces à conviction afin de récupérer tous les éléments pouvant constituer une preuve;
- Un nouveau système de classement des cas par priorité a été élaboré. Le délai d'exécution cible est de 15 jours pour les cas désignés urgents et de 30 jours pour les cas désignés courants;
- Un système de gestion de l'information des laboratoires (SGIL) disponible dans le commerce a été installé, puis adapté aux besoins. Grâce à ce système, les membres du personnel, à différents endroits, peuvent accéder au même cas en même temps et les cas peuvent être transférés d'un endroit à l'autre.

La GRC classe une demande de service dans la catégorie des demandes urgentes si elle concerne une menace immédiate à la sécurité nationale (par exemple, des activités terroristes) ou à la sécurité de la collectivité (par exemple, des crimes en série contre la personne qui n'ont pas été résolus). Toutes les autres demandes sont classées dans la catégorie des demandes courantes.

7.9 La structure unifiée vise à optimiser les activités de traitement des cas en regroupant au même endroit les experts scientifiques et les techniciens ayant une formation semblable, et en réduisant les coûts au chapitre de l'équipement et du matériel.

7.10 En vertu du nouveau modèle de prestation des services, les experts scientifiques ne suivent pas les cas du début jusqu'à la fin; les cas passent plutôt par plusieurs services spécialisés. Par exemple, pour une demande de services en biologie, le GRDC reçoit les pièces à conviction, le GCEP recherche les éléments de preuve dans les pièces, le Groupe des analyses procède à l'analyse des preuves recueillies par le GCEP, et le Groupe des rapports interprète les constatations et rédige un rapport (voir la pièce 7.4).

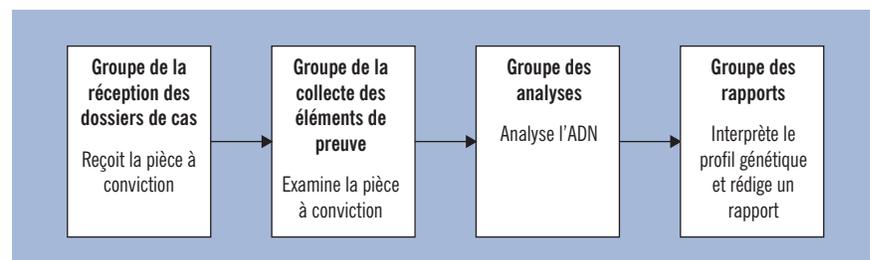
7.11 Dans d'autres pays, le mode de prestation des services diffère de celui des SLJ, particulièrement pour ce qui est des demandes de service en biologie. Certains laboratoires confient à un expert scientifique la responsabilité d'un cas, du début à la fin du processus. D'autres laboratoires fonctionnent comme les SLJ et ont des services chargés d'un aspect particulier du processus. D'autres encore adoptent une

approche par équipe. Dans la plupart des laboratoires que nous avons passés en revue, l'expert scientifique chargé de communiquer les conclusions joue un rôle crucial dans la supervision du cas, du début à la fin. Aux SLJ, un coordonnateur de cas, qui ne prend pas part à l'analyse des pièces à conviction, est chargé de l'administration et de la gestion du cas. Les agents chargés des rapports participent aux décisions scientifiques si le dossier soulève des questions particulières ou si les échantillons sont repris à des fins d'analyse.

7.12 Les laboratoires judiciaires constituent un élément important du système de justice pénale. Les enquêteurs s'appuient sur la criminalistique pour les aider à identifier ou à éliminer des suspects et pour lier des suspects à des lieux de crime. Les procureurs de la Couronne comptent sur la criminalistique parce que ses résultats résistent à un examen approfondi devant les tribunaux. Les éléments de preuve fournis par cette méthode peuvent également contribuer à innocenter des personnes antérieurement reconnues coupables.

7.13 L'analyse génétique est l'un des outils les plus importants dont disposent les laboratoires judiciaires, et les tribunaux canadiens y recourent depuis 1988. On peut obtenir des preuves génétiques à partir d'un petit échantillon biologique, par exemple quelques gouttes de sang, de sperme ou de salive. Les techniques de laboratoire peuvent permettre aux experts scientifiques de déceler des traces de sang même après que les vêtements aient été lavés. Toutefois, étant donné que les échantillons prélevés pour l'analyse judiciaire peuvent être contaminés, la récupération de l'ADN n'est jamais assurée. La banque nationale de données génétiques de la GRC fonctionne depuis l'an 2000. Elle aide les organismes d'application de la loi à identifier les récidivistes en permettant de comparer l'ADN prélevé sur les lieux du crime au profil d'identification génétique de délinquants qui ont déjà été condamnés pour crimes graves.

Pièce 7.4 Selon le nouveau modèle de traitement des analyses biologiques, les cas passent par des services spécialisés



Vérifications et allégations antérieures

7.14 Les vérifications que nous avons effectuées en 1990 et en 2000 à l'égard de la GRC comportaient des recommandations au sujet des SLJ (voir l'annexe A). Dans le chapitre 7 de notre rapport d'avril 2000, intitulé « Les services offerts aux responsables de l'application de la loi », nous avons souligné que le niveau de service offert par les SLJ ne répondait pas aux besoins de la clientèle. Les analyses génétiques prenaient trop de temps et se limitaient aux seuls cas revêtant le plus d'importance, ce qui restreignait les possibilités qu'offre cet outil pour l'amélioration de la sécurité du public.

Comité permanent de la justice, des droits de la personne, de la sécurité publique et de la protection civile — En avril 2006, la Chambre des communes a modifié le nom du Comité, qui est devenu le Comité permanent de la justice et des droits de la personne. En même temps, la Chambre a établi un nouveau comité, le Comité permanent de la sécurité publique et de la protection civile, qui assume l'autre volet de l'ancien mandat.

7.15 En 2005, le **Comité permanent de la justice, des droits de la personne, de la sécurité publique et de la protection civile** de la Chambre des communes a entendu les témoignages de deux anciens membres de la GRC, qui remettaient en question les affirmations faites plus tôt par des représentants de la GRC devant le Comité. Les deux anciens membres contestaient tout particulièrement les affirmations selon lesquelles :

- les Services de laboratoire judiciaire de la GRC se comparaient favorablement à d'autres services semblables dans le monde;
- il n'y avait pas d'arriérés dans les analyses génétiques;
- les délais d'analyse des échantillons d'ADN étaient acceptables;
- l'efficacité et l'efficacités du service s'étaient améliorées;
- les laboratoires de la GRC recevaient des fonds suffisants;
- le tableau de bord prospectif (le système interne de rapport sur le rendement de la GRC) servait à résoudre des problèmes antérieurs;
- des changements organisationnels faisaient suite au rapport de 2000 du vérificateur général.

7.16 Le Comité a demandé à la vérificatrice générale de se pencher sur les témoignages contradictoires produits devant lui au sujet du rendement des Services de laboratoire judiciaire de la GRC et de l'état des cas d'analyse génétique.

Objet de la vérification

7.17 Les objectifs de cette vérification étaient de déterminer :

- si les SLJ fournissent des services judiciaires en temps opportun;

- s'il existe un contrôle adéquat de la qualité des résultats obtenus en laboratoire;
- si les clients ont suffisamment la possibilité d'influer sur le mode de fonctionnement des SLJ;
- si la GRC a tenu son engagement de rendre compte du rendement des SLJ au Parlement.

7.18 L'étendue de notre vérification s'est limitée aux Services de laboratoire judiciaire de la GRC. Nous n'avons pas examiné d'autres fonctions ou services de la GRC, ni la banque nationale de données génétiques. Nous n'avons pas non plus vérifié la qualité de la criminalistique des SLJ et nous n'avons aucune opinion, positive ou négative, sur la validité de l'analyse scientifique utilisée.

7.19 La section intitulée **À propos de la vérification**, à la fin du présent chapitre, fournit d'autres détails sur les objectifs, l'étendue, la méthode et les critères de vérification.

Observations et recommandations

Rapidité du service

7.20 L'analyse judiciaire est un outil fort précieux pour les enquêtes policières, et les délais pour obtenir les résultats peuvent avoir d'importantes conséquences. Ces délais peuvent ralentir les enquêtes et nuire à la capacité de la police d'éliminer des suspects et d'effectuer des arrestations rapidement; il en résulte une hausse des coûts et un gaspillage de ressources. Et surtout, les délais compromettent la sécurité du public puisque les criminels en liberté ont alors plus de temps pour récidiver.

7.21 Lors de notre vérification de 2000, nous avons mentionné les nombreuses plaintes formulées au sujet des délais d'exécution des analyses génétiques aux Services de laboratoire judiciaire (SLJ) et nous avons recommandé un meilleur classement par priorité afin que les demandes plus urgentes soient traitées en premier. Nous avons signalé que les analyses génétiques prenaient 101 jours en moyenne à la fin de 1999 (171 jours pour les laboratoires de Vancouver et d'Ottawa) et qu'il y avait un important arriéré de cas non terminés. D'anciens employés de la GRC se sont inscrits en faux contre les affirmations faites récemment par la GRC au Parlement, selon lesquelles les délais d'exécution des analyses génétiques s'amélioraient et l'arriéré diminuait. Notre objectif était de déterminer si les SLJ offrent maintenant un service en temps opportun et s'il existe un arriéré.

Nous nous sommes penchés sur les SLJ à partir de l'exercice 2003-2004, alors que le nouveau système de gestion de l'information des laboratoires a été mis en œuvre, jusqu'à la fin de 2005-2006.

Dans l'ensemble, les SLJ ne respectent pas les cibles qu'ils se sont fixées en matière de délai d'exécution des demandes de service

Un **délai d'exécution cible** correspond au nombre de jours à l'intérieur duquel une demande de service devrait être exécutée.

7.22 Au début des années 2000, les SLJ ont adopté des **délais d'exécution cibles** pour les demandes de service. En 2000, le Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes a recommandé « que la Gendarmerie royale du Canada, d'ici la fin de l'exercice 2000-2001, élabore et mette en œuvre une série d'indicateurs et de normes du rendement pour chacun des services fournis par ses laboratoires judiciaires ». Le gouvernement a répondu que la GRC avait mis au point un système de classement par priorité à deux paliers pour remplacer le système existant à quatre paliers, et que ce système prévoyait des cibles en matière de délais d'exécution de 15 jours pour les demandes urgentes et de 30 jours pour les demandes courantes. En 2000, la GRC a créé, pour la norme de rendement, une formule qui prévoit les mêmes délais d'exécution cibles, y compris un temps d'attente. La GRC a en outre demandé que les cibles soient validées et elle prévoyait disposer de suffisamment de données pour entreprendre la validation en avril 2002. De fait, aucune validation n'a été réalisée.

7.23 Au moment de notre vérification, la politique des SLJ englobait les délais d'exécution cibles de 15 et de 30 jours et les SLJ faisaient état de la mesure dans laquelle ils respectaient ces cibles dans le tableau de bord prospectif. Étant donné que ce sont les SLJ eux-mêmes qui ont établi les délais d'exécution cibles, nous avons déterminé qu'il convenait de s'attendre à ce que la norme soit respectée.

7.24 En 2005-2006, les SLJ ont respecté le délai d'exécution cible de 15 jours pour le traitement de presque toutes les demandes urgentes, soit pour 132 des 134 demandes. Mais ces demandes n'ont représenté que 1 p. 100 des demandes parachevées. Toutes les autres demandes, soit les 99 p. 100 restants, étaient classées comme des demandes courantes et, dans la plupart des cas, les SLJ n'ont pas respecté le délai d'exécution cible de 30 jours fixé pour ces demandes. Ils ont respecté leur délai pour seulement 10 p. 100 des demandes de service courantes en biologie, 55 p. 100 des demandes en toxicologie, 34 p. 100 des demandes d'éléments de preuve et 23 p. 100 des demandes concernant tant des armes à feu que des contrefaçons ou des documents.

7.25 De nombreuses sources indiquent que les délais d'exécution cibles établis par les SLJ reflètent les besoins opérationnels. Par exemple, dans son examen mené en 1996 sur l'enquête policière réalisée dans l'affaire Bernardo, le juge Archie Campbell a recommandé un délai d'exécution cible de 30 jours pour les analyses génétiques. La formule créée en 2000 par la GRC pour la norme de rendement prévoit des délais d'exécution cibles de 15 et de 30 jours. En 2001, des clients ont prié les SLJ de fixer une norme de 5 jours ou moins pour les demandes urgentes et de 30 jours ou moins pour les demandes courantes. Dans un sondage que nous avons réalisé aux fins de notre vérification, des clients ont déclaré que des délais d'exécution cibles de 15 et de 30 jours étaient satisfaisants. Il n'existe pas de norme internationale généralement reconnue, mais les délais d'exécution cibles sont semblables à ceux que se sont fixés certains autres laboratoires. Par exemple, dans l'État de Géorgie aux États-Unis, l'objectif est de traiter les demandes prioritaires dans les 20 jours et les demandes courantes dans les 30 jours. En Suède, la cible est de 20 jours pour toutes les demandes. D'autres laboratoires ont pour objectif de parachever un certain pourcentage de cas dans une période donnée; par exemple, le Centre des sciences judiciaires de l'Ontario s'est donné pour objectif de terminer 80 p. 100 des cas dans les 90 jours.

7.26 En plus de la cible générale de 30 jours, les SLJ recourent à des échéances prévues pour donner aux clients une information réaliste sur le temps qu'il faudra pour exécuter une demande de services courante. L'échéance prévue pour les demandes en biologie est actuellement de 180 jours. La direction s'attend à ce que les échéances prévues soient toujours respectées. La proportion des échéances prévues qui sont actuellement respectées a augmenté par rapport aux années antérieures, mais elle n'atteint pas 100 p. 100. En 2005-2006, seulement 74 p. 100 des demandes en biologie ont été parachevées à l'intérieur de l'échéance prévue de 180 jours. D'autres disciplines ont enregistré, à l'intérieur de leurs échéances prévues, des taux de parachèvement plus élevés, qui vont de 80 à 98 p. 100. Toutefois, les SLJ ont allongé les délais cibles au cours des dernières années. Par exemple, l'échéance prévue dans le domaine de la biologie est passé de 70 à 180 jours civils au cours des trois dernières années. Bien que l'objectif général de 30 jours pour les demandes courantes puisse ne pas être réaliste pour les SLJ à l'heure actuelle, une échéance prévue qu'on peut modifier pour s'assurer qu'elle sera respectée ne constitue pas un bon indicateur de rendement. Il importe que les SLJ établissent des cibles appropriées pour la mesure du rendement.

7.27 En janvier 2006, les SLJ ont entrepris l'élaboration du système de priorisation des dossiers opérationnels (SPDO) — un nouveau système d'établissement de l'ordre de priorité qui classe les dossiers opérationnels en ordre ascendant d'importance. Le SPDO maintient le système à deux paliers des demandes urgentes et courantes, mais va plus loin en répartissant les cas courants entre les catégories A, B et C, selon le genre d'infraction et d'autres critères. Le SPDO est actuellement mis en œuvre dans le cadre d'un projet pilote et des délais d'exécution cibles pour les différentes catégories n'ont pas encore été établis, c'est-à-dire qu'un même délai d'exécution s'applique pour le traitement des cas d'infractions moins graves (catégorie C) et des cas d'infractions plus graves (catégories A et B). Le SPDO ne fonctionne pas depuis assez longtemps pour que nous puissions faire des commentaires sur les résultats obtenus.

7.28 Recommandation. La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait s'assurer que le système de priorisation et les délais d'exécution cibles des Services de laboratoire judiciaire répondent aux besoins opérationnels des clients. Des délais d'exécution cibles devraient être établis avant l'augmentation des demandes de service à laquelle on peut s'attendre une fois que les modifications au *Code criminel* et à la *Loi sur l'identification par les empreintes génétiques* entreront en vigueur. Les cibles devraient être utilisées pour mesurer le rendement des Services de laboratoire judiciaire (SLJ) et en rendre compte.

Réponse de la GRC. La GRC convient que les délais d'exécution doivent être réduits. Comme le rapport l'indique, la GRC a réduit considérablement les délais d'exécution dans toutes les disciplines, sauf la biologie (ADN).

La GRC convient qu'il faut consulter les clients pour s'assurer que les délais d'exécution les satisfont. La GRC continuera d'inciter ses clients à fixer des délais d'exécution cibles raisonnables. Ces cibles serviront de base pour établir les rapports sur le rendement.

Les SLJ sont conscients de l'augmentation des demandes de service que les modifications au *Code criminel* et à la *Loi sur l'identification par les empreintes génétiques* entraîneront. Ils ont recensé leurs besoins pour s'adapter aux modifications proposées.

Le délai d'exécution moyen s'est amélioré pour les demandes de service dans toutes les disciplines, sauf la biologie

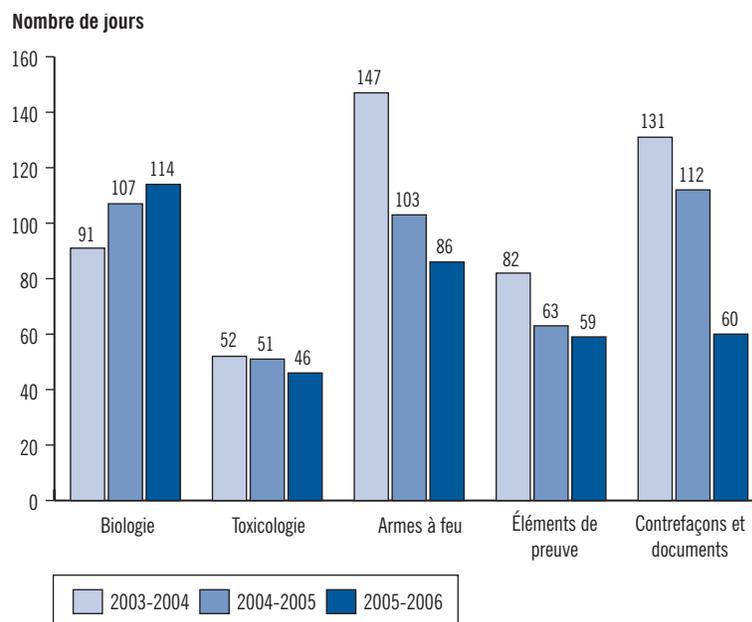
7.29 Au cours des dernières années, il y a eu diminution du nombre moyen de jours requis pour traiter une demande de service dans la plupart des disciplines (voir la pièce 7.5). Lorsque les demandes

Le **délai d'exécution** s'entend de la période qui s'écoule entre l'arrivée de l'élément de preuve aux SLJ et l'envoi d'un rapport définitif par les SLJ.

urgentes et les demandes courantes sont regroupées, on constate une diminution du **délai d'exécution** moyen en toxicologie, qui est passé de 52 jours en 2003-2004 à 46 jours en 2005-2006. Au cours de la même période, ce délai est passé de 147 à 86 jours dans le secteur des armes à feu, de 82 à 59 jours dans celui des éléments de preuve et de 131 à 60 jours dans celui des contrefaçons et des documents. Ces secteurs de programme, à l'exception de celui des armes à feu, ont aussi enregistré une baisse du nombre de demandes de service reçues au cours de la même période. Selon des représentants des SLJ, le personnel a peut-être, de ce fait, eu davantage de temps pour exécuter les demandes plus rapidement.

7.30 Le délai d'exécution général moyen dans le domaine de la biologie a augmenté, passant de 91 jours en 2003-2004 à 114 jours en 2005-2006. Cela englobe les demandes confiées en sous-traitance

Pièce 7.5 Le délai d'exécution moyen s'est amélioré pour toutes les disciplines sauf la biologie



Nombre de demandes de service traitées

Discipline	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Biologie	3 335	2 903	3 223
Toxicologie	3 945	3 856	3 684
Armes à feu	2 335	2 408	2 682
Éléments de preuve	852	688	772
Contrefaçons et documents	1 755	2 239	1 399

Source : Gendarmerie royale du Canada

à un laboratoire privé. Si on les exclut, le délai d'exécution moyen pour 2005-2006 était de 118 jours (comparativement à 94 jours en 2003-2004). Étant donné que les SLJ répartissent les demandes de service en demandes urgentes et courantes, nous avons examiné les délais d'exécution pour les deux niveaux de priorité. Une demande de service urgente en biologie est menée à bien en 11 jours en moyenne. Cependant, les demandes urgentes ne représentent qu'environ 3 p. 100 des demandes de service exécutées dans le domaine de la biologie. Les 97 p. 100 restants sont des demandes courantes et le délai moyen d'exécution qui s'y rattache est de 116 jours.

7.31 Dans des affirmations faites au Parlement, la GRC a signalé que le service judiciaire qu'elle offre est « aussi bien, sinon mieux que partout ailleurs dans le monde » pour ce qui est du temps de réponse dans les cas de crimes graves. Au moment de la vérification, cependant, les SLJ n'étaient pas en mesure de nous fournir beaucoup d'information sur la façon dont ils se comparent à d'autres laboratoires. Nous avons donc communiqué avec d'autres laboratoires au Canada et à l'étranger (voir la pièce 7.6). Nos renseignements concernant ces laboratoires sont tirés de rapports officiels, ou encore ils nous ont été fournis au cours de visites sur place et nous ont par la suite été confirmés. Il n'ont pas été vérifiés. Bien que certains laboratoires fassent état de délais d'exécution plus courts que ceux des SLJ, peu de laboratoires exécutent des demandes de service dans les 30 jours, et quelques-uns déclarent des délais d'exécution plus longs que ceux des SLJ. Le service de science judiciaire du Royaume-Uni (Forensic Science Service), un organisme privé, semble enregistrer le délai d'exécution le plus court, soit une moyenne de 7 jours en 2004-2005 pour une demande concernant des éléments de preuve génétiques relevés sur les lieux du crime. En ce qui a trait aux autres laboratoires que nous avons visités, les délais d'exécution varient d'une médiane de 28 jours au laboratoire national de science judiciaire de Suède (sauf les analyses d'échantillons prélevés dans des cas d'introduction par effraction, qui sont généralement exécutées plus rapidement) à une médiane de plus de 100 jours dans certains laboratoires des États-Unis. Au Canada, le Centre des sciences judiciaires de l'Ontario fait état d'un délai d'exécution moyen de 96 jours (à l'exclusion des échantillons prélevés dans les cas d'introduction par effraction).

Pièce 7.6 Nous avons comparé les SLJ de la GRC à d'autres services de biologie¹

Laboratoire	Dépenses (en millions de \$CAN) ²	Personnel	Demandes de service traitées chaque année	Délai d'exécution moyen (en jours)	Commentaires
SLJ de la GRC	9,4 \$	110	3 223	114	<ul style="list-style-type: none"> Ont également traité 592 demandes de service se rapportant à des introductions par effraction sans suspect
Centre des sciences judiciaires, Ontario	5,9 \$	75	3 682	96	<ul style="list-style-type: none"> Les dépenses et le personnel visent les travaux des demandes de service se rapportant à des introductions par effraction et certaines demandes relatives à la recherche-développement A également traité 1 402 demandes de service se rapportant à des introductions par effraction sans suspect
Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale, Québec	4,8 \$	38	4 319	—	<ul style="list-style-type: none"> Inclut les demandes se rapportant à des introductions par effraction
Bureau of Investigation, Division of Forensic Science, Géorgie, États-Unis	2,0 \$	16	3 031	de 80 à 105 (estimation)	<ul style="list-style-type: none"> Comprend les demandes de service se rapportant à des introductions par effraction Ne comprend pas quelque 3 000 demandes de service données en sous-traitance Les demandes peuvent être fractionnées, ce qui pourrait influencer sur le délai d'exécution moyen
Department of Law Enforcement, Crime Laboratory, Floride, États-Unis	8,8 \$	108	6 621	188	<ul style="list-style-type: none"> Comprend les demandes de service se rapportant à des introductions par effraction
Forensic Science Service, Royaume-Uni	—	—	—	7 (pièces à conviction prélevées sur les lieux du crime seulement)	<ul style="list-style-type: none"> Modèle de laboratoire privé

Pièce 7.6 Nous avons comparé les SLJ de la GRC à d'autres services de biologie¹ (suite)

National Laboratory of Forensic Science, Suède	5,1 \$	65	Environ 3 000	28 (médiane)	<ul style="list-style-type: none"> • Les dépenses et le personnel visent les travaux relatifs à la banque de données génétiques et les demandes de service se rapportant à des introductions par effraction • A également traité 10 000 demandes de service se rapportant à des introductions par effraction
---	--------	----	---------------	--------------	--

¹ Les renseignements fournis par le Royaume-Uni sont fondés sur un rapport annuel publié en 2004-2005; d'autres renseignements nous ont été fournis directement par les laboratoires. Ces renseignements n'ont pas été vérifiés. Malgré certaines différences en ce qui a trait à l'organisation ou aux politiques, de façon générale, les laboratoires ont indiqué que les renseignements reposent sur des définitions semblables à celles utilisées par les SLJ. La période utilisée diffère légèrement entre les laboratoires, mais elle couvre généralement l'exercice 2004-2005 ou 2005-2006. Sauf indication contraire, les renseignements ne comprennent pas le traitement de demandes par la banque de données génétiques.

² La conversion en dollars canadiens a été faite en fonction des taux de change moyens annuels de la Banque du Canada.

— Des renseignements comparables ne sont pas disponibles pour le moment.

Seulement la moitié environ des clients que nous avons interrogés ont affirmé que le service était fourni en temps opportun

7.32 Selon les représentants de la GRC, l'efficacité et l'efficacités du traitement des cas sont évaluées en regard des besoins et des niveaux de satisfaction de la clientèle, lesquels sont déterminés grâce à des questionnaires sur la qualité du service et dans le cadre de visites chez le client. Les SLJ joignent un tel questionnaire à chaque rapport qu'ils préparent et ils analysent ceux qui leur sont retournés afin d'évaluer la satisfaction de la clientèle. D'après les questionnaires retournés en 2005-2006, 87 p. 100 des clients se sont dits d'accord ou tout à fait d'accord pour affirmer que le service était fourni en temps opportun. Toutefois, ces questionnaires ne sont pas remplis de façon anonyme et le taux de réponse n'était que de 33 p. 100. Les SLJ ne se sont pas penchés sur la question de savoir si les clients qui ne répondent pas à ces questionnaires sont plus susceptibles d'avoir une opinion négative.

7.33 Nous avons mené un sondage auprès des enquêteurs chargés de 113 cas sélectionnés au hasard et comprenant au moins un cas d'**infraction primaire** et un autre sondage plus général auprès de 135 clients, avec des taux de réponse de 98 p. 100 et de 91 p. 100 respectivement (voir la section **À propos de la vérification**). Nous avons interrogé les clients au sujet de la rapidité du service dans le cas de demandes de service particulières, ainsi qu'au sujet de la rapidité du service en général. Au cours des entrevues réalisées auprès des clients au sujet du service en général, environ le tiers des répondants ont

Les infractions primaires constituent les crimes les plus graves. Ils incluent le meurtre, la tentative de meurtre, l'agression sexuelle et les voies de fait

affirmé que le temps de réponse était bon ou très bon pour les demandes urgentes et un quart des répondants ont déclaré qu'il était bon ou très bon pour les demandes courantes. Lorsqu'il a été question de cas particuliers, la moitié (53 p. 100) des clients interrogés ont affirmé que le service était fourni en temps opportun. Environ le tiers (30 p. 100) des répondants ont affirmé que le temps de réponse était acceptable et 18 p. 100 ont déclaré qu'il était mauvais ou très mauvais. Lorsque nous leur avons demandé ce qui aurait constitué un délai d'exécution convenable pour la demande de service particulière au sujet de laquelle ils étaient interrogés, 68 p. 100 des répondants ont indiqué un délai de 30 jours ou moins. Ces résultats diffèrent grandement de ceux des questionnaires des SLJ, ce qui fait ressortir la nécessité pour les SLJ d'adopter d'autres mesures de la satisfaction de la clientèle.

7.34 Recommandation. La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait élaborer des mesures de l'efficacité et de l'efficacité du service de concert avec ses clients. En plus d'utiliser les outils existants de mesure de la satisfaction de la clientèle, elle devrait recourir à des sondages auprès de la clientèle et les confier à une organisation indépendante, de l'extérieur.

Réponse de la GRC. La GRC convient de l'importance des mesures de l'efficacité et de l'efficacité, tant à l'interne que de la part des clients. Les Services de laboratoire judiciaire utilisent actuellement un questionnaire sur la qualité du service qu'ils encouragent les clients à remplir. La GRC convient que le recours à un tiers pour mettre au point le questionnaire et recevoir la rétroaction pourrait améliorer le taux de réponse et réduire la probabilité de biais. Elle étudiera cette option plus à fond.

Les SLJ n'établissent pas l'ordre de priorité des cas de la façon décrite au comité parlementaire permanent de la justice

7.35 Dans leur témoignage en 2005 devant le Comité permanent de la justice, des droits de la personne, de la sécurité publique et de la protection civile de la Chambre des communes, des représentants de la GRC ont affirmé « que dans un cas de meurtre, lorsqu'il s'agit d'un crime perpétré avec violence, d'un cas d'agression avec voies de fait, il s'agirait en tout état de cause de cas prioritaires qui seraient traités de façon correspondante ». En réalité, les SLJ ne s'y prennent pas ainsi pour établir l'ordre de priorité des cas. Au moment de ce témoignage, une demande de service urgente s'entendait d'une demande concernant uniquement une menace immédiate à la sécurité nationale (par exemple, des activités terroristes) ou à la sécurité de la collectivité (par exemple, des crimes en série contre la personne qui n'ont pas été

résolus). D'autres demandes pouvaient être désignées urgentes dans des circonstances exceptionnelles, par exemple si la capacité de récupérer des renseignements à partir de la pièce à conviction était rapidement compromise ou si une ordonnance de tribunal exigeait un délai d'exécution de moins de 30 jours.

7.36 Il y a eu 63 demandes de service qui ont été classées urgentes en 2004-2005 et 134 en 2005-2006 (environ les deux tiers concernant la biologie). Dans chacun de ces exercices, les demandes urgentes ont représenté 1 p. 100 ou moins de toutes les demandes. Par contre, il y a eu 980 demandes urgentes, comptant pour 8 p. 100 des demandes totales, en 2003-2004, alors que la définition de « demandes urgentes » était plus large. Près de 38 p. 100 de toutes les demandes de service en 2005-2006 avaient trait à des crimes violents, notamment des meurtres, des agressions sexuelles, des vols qualifiés, des enlèvements et des voies de fait. Une autre tranche de 10 p. 100 des demandes concernait des délits contre les biens (tels que des introductions par effraction et des vols) et 52 p. 100 se rapportaient à d'« autres » infractions prévues au *Code criminel* (telles que des infractions relatives à des véhicules automobiles ou à des armes et des fraudes). Étant donné que presque 5 000 des demandes de service exécutées avaient trait à des infractions avec violence et que 134 demandes de service étaient classées comme étant urgentes, il s'ensuit que la plupart des cas de crimes violents en 2005-2006 ont été considérés comme des cas courants. Des représentants nous ont affirmé que les SLJ n'avaient pas la capacité nécessaire pour traiter un grand nombre de demandes de service à titre de demandes urgentes.

7.37 Pour évaluer les déclarations de la GRC selon lesquelles des infractions graves comme des meurtres ou des agressions violentes sont traitées plus rapidement que les demandes concernant des crimes moins graves, nous avons calculé les délais d'exécution pour différentes catégories d'infractions. En 2005-2006, les demandes de service concernant des infractions avec violence n'ont pas été traitées plus rapidement que celles ayant trait à des crimes moins graves. Ainsi, le délai d'exécution moyen était de 91 jours pour ce qui est des demandes de service concernant des homicides et de 109 jours en ce qui concerne les demandes se rapportant à des agressions sexuelles. Quant aux demandes de service liées à des introductions par effraction, le délai d'exécution moyen était de 87 jours, et pour les demandes concernant des infractions relatives à des véhicules automobiles, il était de 37 jours.

7.38 Des représentants de la GRC ont mentionné qu'ils s'efforçaient de respecter la date prévue pour l'audience d'une affaire. Outre la

nécessité de respecter la date prévue pour l'audience, il existe d'autres raisons pour fournir un service rapide. Par exemple, les résultats de l'analyse génétique peuvent aider à éliminer des suspects, ce qui permet aux enquêteurs de mieux orienter leur travail et d'épargner du temps et des ressources. Des preuves génétiques sont souvent nécessaires pour porter une accusation; l'exécution d'une analyse en temps opportun peut aider à garantir qu'on ne laisse pas un suspect en liberté, lui donnant ainsi l'occasion de récidiver. De plus, une preuve médico-légale peut atténuer l'angoisse des victimes, être utile à l'enquête préliminaire et disculper une personne innocente.

7.39 Le délai d'exécution des mandats relatifs aux analyses génétiques illustre bien l'importance que revêt l'obtention de résultats rapides. Dans bien des enquêtes criminelles, les policiers ont besoin d'une analyse préliminaire de l'ADN prélevé sur les lieux du crime pour pouvoir obtenir une ordonnance d'un tribunal leur permettant de prélever un échantillon d'ADN d'un suspect. Chacune des deux étapes peut donner lieu à un délai. Il faut d'abord attendre l'exécution de l'analyse préliminaire de l'ADN prélevé sur les lieux du crime pour pouvoir obtenir un mandat relatif aux analyses génétiques, puis il faut attendre d'obtenir le profil d'identification génétique du suspect qui sera comparé à l'échantillon prélevé sur les lieux du crime. Jusqu'en octobre 2006, les SLJ ne disposaient d'aucun mécanisme pour lier et accélérer ces deux étapes. Des représentants de la GRC nous ont indiqué que les SLJ pouvaient dorénavant lier les échantillons prélevés par suite des mandats relatifs aux analyses génétiques avec les analyses préliminaires et leur attribuer une plus grande priorité.

Les arriérés sont une cause majeure de la longueur des délais d'exécution en biologie

7.40 Nous nous sommes penchés sur les délais liés à certaines parties du processus de traitement des demandes de service en biologie. Les représentants des SLJ ont indiqué que les cas n'étaient pas ouverts aussi rapidement qu'auparavant, ce qui allonge le délai d'exécution. Nous n'avons pu utiliser le système de gestion de l'information des laboratoires (SGIL) pour calculer les temps de traitement et d'attente parce que les SLJ avaient décidé de ne pas inclure l'information sur les temps d'attente dans ce système. Les SLJ nous ont indiqué qu'ils n'avaient jamais mesuré de façon précise le temps requis pour chacune des tâches, mais ils estiment que le temps de traitement pour les demandes de service en biologie varie entre 11 et 21 jours civils. Cela inclut de 2 à 6 jours pour la collecte des éléments de preuve, de 5 à 6 jours pour l'analyse, de 3 à 5 jours pour l'établissement du rapport

et de 1 à 4 jours pour les examens techniques et administratifs. Si nous soustrayons le temps de traitement du délai moyen d'exécution de 114 jours, nous obtenons une estimation du temps d'attente moyen variant de 93 à 103 jours.

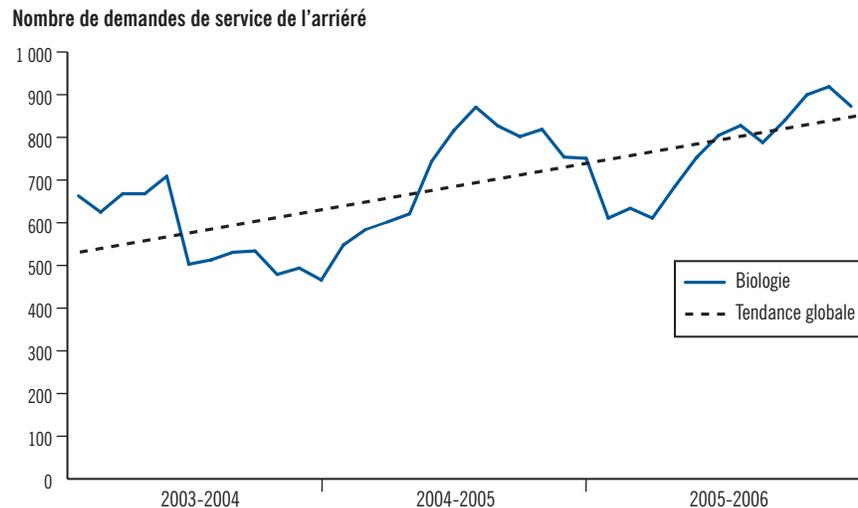
Arriéré s'entend de toute demande de service non exécutée dans le temps de réponse approuvé pour la norme de rendement correspondant au niveau de priorité attribué — dans ce cas, la norme fixée par les SLJ est de 30 jours pour les demandes courantes.

7.41 En 2001, des représentants de la GRC ont fait état d'une diminution des délais d'exécution pour les analyses génétiques et d'une baisse des **arriérés**. En 2004, ils ont informé le Comité permanent de la justice, des droits de la personne, de la sécurité publique et de la protection civile qu'il n'y avait aucun arriéré dans le système, seulement des « cas en cours ».

Les **dossiers en attente** portent sur des infractions secondaires (par exemple, les vols qualifiés ou les introductions par effraction) et leur nombre dépasse la quantité de dossiers que les SLJ sont censés traiter en vertu des ententes de services avec les provinces et les territoires.

7.42 Les SLJ font un suivi régulier des demandes non terminées. Selon leurs dossiers, au mois de mars 2006, 2 017 demandes dans toutes les disciplines étaient inachevées 30 jours après leur réception, une diminution par rapport aux 2 518 demandes non terminées dans un délai de 30 jours en avril 2003. Toutefois, pendant la même période, l'arriéré en biologie a augmenté pour passer de 663 à 873 demandes de service (voir la pièce 7.7). En outre, à la fin de mars 2006, le service de la biologie avait une liste de 760 **dossiers en attente**, ce qui voudrait dire au moins autant de demandes de service, soit un nombre plus élevé que celui convenu dans les ententes de services avec les provinces et les territoires. Les dossiers en attente n'avaient pas encore été acceptés par les SLJ. Compte tenu de la norme de rendement actuelle de deux demandes de service par semaine pour les agents chargés des rapports en biologie, du personnel supplémentaire pourrait être nécessaire pour éliminer l'arriéré.

Pièce 7.7 L'arriéré des demandes en biologie a augmenté



Source : Gendarmerie royale du Canada

7.43 Recommandation. La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait concevoir des mécanismes lui permettant de repérer les goulots d'étranglement dans le processus et déterminer les systèmes, les procédures et les ressources qui lui seraient nécessaires pour éliminer les arriérés.

Réponse de la GRC. La GRC convient qu'il est important de repérer les goulots d'étranglement dans les processus et entreprendra une analyse du déroulement de ses activités afin d'établir des moyens de réaliser des gains d'efficacité.

Les ressources supplémentaires n'ont pas amélioré la rapidité du service en biologie

7.44 D'après les représentants des SLJ, un examen effectué en 2003 visait à s'assurer que les programmes concordaient avec le mandat des SLJ. Les représentants ont indiqué que l'examen des programmes engendrerait des économies permanentes de 2 millions de dollars par année à la suite du regroupement du matériel et du personnel. Les économies réalisées grâce aux gains d'efficacité devaient être réinvesties dans les secteurs à haute priorité, comme les analyses génétiques et la création des groupes de la réception des dossiers de cas et des groupes de la collecte des éléments de preuve.

7.45 La GRC a été incapable de fournir des preuves de l'examen des programmes, mais elle semble avoir redressé les niveaux de financement en fonction de la demande. En 2005-2006, les disciplines de la toxicologie, des éléments de preuve et de l'expertise de contrefaçons et de documents ont reçu moins de financement qu'en 2003-2004; cette diminution reflète la baisse du nombre de demandes de service qu'elles ont reçues. Le financement s'est accru pour les domaines de la biologie et des armes à feu, les deux disciplines où le nombre de demandes de service a augmenté. Le secteur de la biologie, par exemple, a connu une augmentation de 5 p. 100 du nombre de demandes de service reçues entre 2003-2004 et 2005-2006. Au cours de la même période, les dépenses, corrigées en fonction de l'inflation, ont augmenté d'au moins 30 p. 100 (passant de 6,9 millions de dollars à 9 millions de dollars au moins); le personnel, quant à lui, a augmenté de 29 p. 100 (de 85 à 110 employés).

7.46 Selon les représentants des SLJ, cependant, il faut jusqu'à deux ans pour préparer un expert scientifique à mener des analyses judiciaires, et le recours au personnel interne pour dispenser la formation entraîne des coûts indirects. Les représentants des SLJ ont pu fournir seulement des données restreintes sur le nombre d'employés formés et prêts à travailler. D'après les données fournies, si nous

excluons les employés du secteur de la biologie en formation, en congé ou ne travaillant pas dans cette unité, de même que le temps indirect utilisé par le personnel pour former les nouveaux employés, nous estimons que le personnel affecté au traitement des cas s'est accru de 30 p. 100 entre mai 2004 et mars 2006. Les représentants des SLJ nous ont affirmé que la majorité des nouveaux employés ont été affectés au Groupe de la collecte des éléments de preuve et que le goulot d'étranglement se situe actuellement dans le Groupe des analyses. Selon ces représentants, pour que les délais d'exécution diminuent, la demande de services globale doit, au fil du temps, demeurer stable et le système de traitement des analyses judiciaires de l'ADN doit se stabiliser et atteindre son plein état de développement.

7.47 Malgré l'augmentation des ressources en biologie, le nombre de demandes de service traitées chaque année est demeuré relativement stable : 3 335 demandes ont été parachevées en 2003-2004 et 3 223 en 2005-2006. Il n'y a pas eu non plus, selon les documents des SLJ, de changement majeur dans le nombre de pièces à conviction par demande de service : en moyenne, il y avait 9,1 pièces à conviction par demande en 2003-2004 et 9,9 en 2005-2006. En conséquence, nous nous attendions à une amélioration dans les délais d'exécution des demandes de service en biologie. Au contraire, le délai d'exécution moyen a augmenté de 25 p. 100 entre 2003-2004 et 2005-2006, passant de 91 à 114 jours. Le service de biologie pouvait traiter environ 13 demandes de service par jour ouvrable.

7.48 Nous nous sommes demandé si la participation des SLJ dans une affaire de meurtres en série en Colombie-Britannique avait eu des répercussions négatives sur les délais d'exécution des autres dossiers en biologie. Les SLJ ont commencé à travailler sur cette affaire en février 2002. Au cours d'une période de cinq ans, les SLJ ont analysé plus de 220 000 échantillons d'ADN, de loin le plus grand nombre d'échantillons analysés pour un seul cas dans toute l'histoire des SLJ. Entre 2002-2003 et 2005-2006, les SLJ ont reçu 8,2 millions de dollars de la province pour assurer des services d'expertise judiciaire dans cette affaire.

7.49 Les représentants des SLJ nous ont indiqué que le personnel en poste avait travaillé sur cette affaire jusqu'en avril 2004, lorsque des employés supplémentaires ont été embauchés. Ils ont aussi souligné que l'affaire avait eu au moins un impact négatif indirect sur les autres cas opérationnels. Ainsi, les SLJ ont dû allouer des ressources pour l'embauche et la formation de nouveaux employés, et comme l'affaire a exigé l'attention de cadres supérieurs, ceux-ci ont eu moins de temps pour régler la question des délais d'exécution dans les autres cas.

À part cet impact indirect, les SLJ n'ont pas été en mesure de quantifier l'impact direct sur les cas opérationnels. Comme nous l'avons mentionné, les SLJ ont bénéficié d'une augmentation du nombre d'employés prêts à s'occuper de la charge normale de travail en biologie pendant cette période.

7.50 Recommandation. La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait effectuer un examen des Services de laboratoire judiciaire pour étudier l'efficacité à l'interne, mener une analyse coûts-avantages des divers services et examiner le besoin de ressources supplémentaires.

Réponse de la GRC. Conformément à la recommandation 7.43, la GRC convient qu'il devrait y avoir des analyses coûts-avantages pour tous les services. Elle entreprendra une analyse du déroulement de ses activités pour déterminer s'il est possible de réaliser d'autres gains d'efficacité.

7.51 Recommandation. La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait donner à la direction des Services de laboratoire judiciaire (SLJ) les moyens d'analyser la capacité et l'efficacité (et notamment de comparer le rendement des SLJ avec celui d'autres laboratoires judiciaires) pour être en mesure de faire face à la demande future.

Réponse de la GRC. La GRC convient que l'analyse comparative est un outil de mesure du rendement et d'analyse de la capacité important pour répondre à la demande future. Les Services de laboratoire judiciaire s'emploieront à équilibrer capacité et rendement en établissant des paramètres de rendement pour les employés et les services; ils verront à ce que les résultats de ces paramètres puissent être mesurés et communiqués.

Qualité des résultats de laboratoire

Les laboratoires sont dotés d'un système de gestion de la qualité

7.52 Il est essentiel que le travail judiciaire soit de grande qualité. S'il contient des erreurs, des coupables pourraient être laissés en liberté et des innocents, condamnés injustement. Un faible contrôle de la qualité dans les laboratoires judiciaires peut laisser planer de sérieux doutes sur l'intégrité du système de justice pénale.

7.53 Notre vérification de 2000 nous a permis de constater que le processus d'assurance de la qualité des SLJ était faible. Le processus d'accréditation avait pris deux ans de retard et le programme de **vérification de la compétence** n'était pas mis en œuvre et surveillé adéquatement. Nous avons recommandé à la GRC d'assurer la qualité de ses laboratoires en obtenant rapidement leur accréditation, en

La **vérification de la compétence** est l'examen systématique des compétences d'une personne. Le test peut être préparé à l'interne ou à l'externe. Dans un test ouvert, la personne sait qu'on vérifie ses compétences, mais ignore le résultat escompté. Dans un test fait à l'insu de la personne, celle-ci ignore qu'on vérifie ses compétences.

documentant la méthodologie et en assurant la mise en œuvre complète de son programme de vérification de la compétence.

7.54 Depuis ce temps, les SLJ ont réalisé des progrès dans la rectification des faiblesses signalées. Ils ont établi un programme national d'assurance de la qualité, prévoyant un gestionnaire national de l'assurance de la qualité et des gestionnaires locaux de l'assurance de la qualité à chaque emplacement. Ils ont aussi élaboré des politiques et des procédures nationales concernant la qualité. Le Conseil canadien des normes a maintenant accrédité tous les emplacements des SLJ.

7.55 Les SLJ ont mis de l'avant un autre aspect important de l'assurance de la qualité : un programme de vérification de la compétence. D'après la politique des SLJ, chaque expert judiciaire doit se soumettre à au moins un test de compétence par année, lié à sa spécialisation, et à au moins un test de compétence tous les deux ans dans chaque domaine majeur d'analyse au sein du programme. Les vérifications de la compétence relèvent du programme d'assurance de la qualité et elles sont surveillées dans le cadre des examens de la gestion. Un échec dans un test de compétence fait ressortir un problème de qualité.

7.56 Selon les rapports annuels des SLJ, le taux de succès aux tests de compétence est élevé — de 98 p. 100 à 100 p. 100 entre 2001 et 2005. Le programme de vérification de la compétence des SLJ est similaire à celui d'autres laboratoires, quoique certains effectuent des vérifications plus approfondies (tests faits à l'insu ou contre-épreuve des analyses exécutées, par exemple). Les SLJ utilisent principalement la méthode des tests ouverts et considèrent la méthode des tests faits à l'insu comme irréalisable.

7.57 Enfin, dans notre examen des questionnaires sur la qualité du service et au cours des entrevues avec les clients, nous avons constaté que ceux-ci étaient généralement satisfaits de la qualité du service et tout particulièrement du personnel. Parmi les clients interrogés, 89 p. 100 ont indiqué que la qualité du service offert par les SLJ était bonne ou très bonne.

Le programme d'assurance de la qualité n'a pas permis de relever certains problèmes de qualité

7.58 Selon la politique des SLJ, un problème de qualité s'entend de toute circonstance où il est justifié de craindre ou de soupçonner un manque de fiabilité dans la validité du travail judiciaire effectué par les SLJ dans un cas particulier, quelle qu'en soit la raison. Cela englobe

les cas où l'on a des raisons de croire que la qualité du service est inférieure à la norme.

7.59 Les problèmes de qualité peuvent être soulevés par des plaintes des clients, des vérifications de la compétence, des examens, des vérifications ou d'autres sources. Le gestionnaire national de l'assurance de la qualité est responsable de la documentation, de l'enquête et des décisions concernant les problèmes de qualité. La politique des SLJ prévoit que tous les employés doivent signaler les situations douteuses au gestionnaire local de l'assurance de la qualité. Ce dernier avise immédiatement le gestionnaire national de l'assurance de la qualité qui, à son tour, avise le gestionnaire de programme. En se consultant au besoin, le gestionnaire national et le gestionnaire local de l'assurance de la qualité déterminent si une situation douteuse doit être rapportée comme un problème de qualité. Selon la procédure normale d'exploitation des SLJ, au moindre doute, la situation doit être considérée comme un problème de qualité.

7.60 Le gestionnaire national de l'assurance de la qualité a la responsabilité globale de faire enquête, de déterminer les mesures correctives et préventives et de présenter un rapport écrit. Toutefois, si le problème de qualité est de niveau local, le gestionnaire local de l'assurance de la qualité mènera l'enquête. Le gestionnaire national de l'assurance de la qualité est aussi responsable de tenir un registre de tous les problèmes de qualité, des résultats des enquêtes menées à leur sujet et des mesures prises pour les régler.

7.61 Nous avons constaté qu'en pratique, certains problèmes correspondant à la définition donnée par les SLJ à un problème de qualité n'ont pas été signalés comme tels. En 2005, les SLJ ont relevé 11 problèmes de qualité. Toutefois, certaines non-conformités repérées par les examens internes et d'autres sources n'ont pas été réglées conformément à la politique liée au système national de gestion de la qualité. D'après les représentants des SLJ, des processus d'assurance de la qualité propres à chaque programme ont permis de régler ces problèmes. Cependant, dans ces cas, il se peut que le gestionnaire national de l'assurance de la qualité n'ait pas été informé d'un problème de qualité possible, qu'il n'y ait pas eu d'uniformité dans le règlement du problème et que certains problèmes de qualité n'aient pas été identifiés comme tels.

7.62 Les représentants des SLJ nous ont affirmé qu'ils ne disposaient pas d'une définition pratique de « problème de qualité » qui permettrait au personnel de faire la distinction entre des résultats anormaux nécessitant une enquête et de simples erreurs de laboratoire.

Par conséquent, les cadres supérieurs ne peuvent déterminer si le système de gestion de la qualité fonctionne comme prévu ou si les non-conformités ont eu des répercussions sur les services fournis.

7.63 La plus grande défaillance du système de gestion de la qualité relevée au cours de la vérification concerne la nouvelle méthode automatisée d'analyse génétique, utilisée pour la première fois pour le traitement des cas opérationnels en septembre 2005. La méthode automatisée se sert de robots à différentes étapes de l'analyse pour augmenter le nombre d'échantillons d'ADN qui peuvent être traités simultanément. Le Rapport ministériel sur le rendement de la GRC de 2005-2006 prévoyait que l'automatisation aurait pour effet « de multiplier par deux ou trois la capacité d'analyse des cas, et de communiquer des résultats plus rapidement ».

7.64 Peu après la mise en application de la méthode automatisée, des experts scientifiques des SLJ prenant part au traitement des cas ont commencé à exprimer des préoccupations à l'égard de la qualité, dans des courriels destinés à la gestion et au cours de réunions (voir la pièce 7.8). Un examen mené par un gestionnaire local de l'assurance de la qualité a fait ressortir des préoccupations semblables en novembre 2005. Vers la fin du même mois, l'utilisation de la méthode automatisée a été suspendue pour permettre l'examen des résultats non concordants. La direction a conclu que la norme utilisée pour la quantification était inexacte, produisant ainsi des profils génétiques médiocres. La direction a remis en service la méthode automatisée pour les cas opérationnels le 30 janvier 2006. Environ un mois plus tard, les experts scientifiques des SLJ ont recommencé à exprimer des doutes sur la qualité des résultats obtenus par le processus automatisé.

7.65 En mai 2006, des représentants des SLJ ont demandé au personnel du secteur de la biologie de soumettre une liste d'échantillons de cas pour lesquels la méthode automatisée n'avait pas produit les résultats escomptés. Au 28 juin 2006, 116 cas, soit un total de 416 échantillons, ont été relevés, ce qui représente environ 27 p. 100 des cas traités depuis la mise en œuvre du processus automatisé. Les représentants des SLJ ont observé que certains échantillons soumis n'étaient pas conformes aux critères qu'ils avaient proposés. Par ailleurs, il se peut que la liste ne contienne pas tous les échantillons dont les résultats étaient douteux. Nous avons relevé des cas où la validité et la cohérence des résultats avaient été mises en doute à la fois par les experts scientifiques des SLJ s'occupant des cas opérationnels et par les enquêteurs de la police (voir la pièce 7.9). Les préoccupations des experts scientifiques des SLJ ne portaient pas sur

les erreurs dans les profils génétiques une fois produits, mais plutôt sur la conclusion indiquant une absence ou une insuffisance d'ADN par le système automatisé alors qu'on s'attendait à en trouver.

Pièce 7.8 Des problèmes relatifs au processus automatisé des analyses génétiques ont été relevés peu de temps après sa mise en œuvre

Année	Date	Événement
2005	26 septembre	Début de l'analyse des cas opérationnels au moyen du nouveau processus automatisé pour les analyses génétiques.
	27 octobre	Les premiers problèmes liés au processus automatisé sont signalés.
	8 novembre	Un examen interne soulève des préoccupations quant à la qualité du processus automatisé.
	30 novembre	Le traitement des cas au moyen du processus automatisé est interrompu en attendant un examen des résultats non concordants.
2006	30 janvier	Le traitement des cas au moyen du processus automatisé reprend.
	Mars	À compter du mois de mars et tout au long de l'année, des membres du personnel expriment des préoccupations quant au processus automatisé (faibles résultats en matière d'ADN, par exemple) et soulèvent des questions d'assurance et de contrôle de la qualité lors de réunions et dans des courriels.
	10 mai	La direction demande des renseignements sur les échantillons de cas qui n'ont pas donné les résultats prévus.
	27 juin	Le gestionnaire intérimaire national de la qualité annonce un examen des cas pour lesquels le processus automatisé a donné des résultats douteux.
	28 juin	Une feuille de calcul relevant 416 échantillons problématiques est produite.
	18 juillet	Rapport provisoire sur le dépannage du processus automatisé : le problème n'est toujours pas réglé.
	10 août	Courriel indiquant que certains genres d'échantillons seraient désormais traités manuellement.
	30 octobre	Question de qualité cernée : le fait d'utiliser Hemastix sur un échantillon possible de sang pourrait compromettre toute analyse ultérieure menée au moyen du processus automatisé. (Voir la définition de Hemastix à la p. 29.)

Pièce 7.9 Exemples où les résultats du processus automatisé ont été mis en doute

- Les SLJ ont reçu des pièces à conviction recueillies dans le cadre d'une enquête sur un meurtre. Selon l'enquêteur, deux pièces à conviction étaient couvertes de plus de 100 taches de sang chacune. Les SLJ ont examiné les échantillons au moyen du processus automatisé. Six mois plus tard, ils ont indiqué n'avoir trouvé aucune teneur en ADN aux fins d'analyse. L'enquêteur a demandé un nouvel examen, car l'affaire reposait sur les éléments de preuve provenant de l'analyse de l'ADN, et les pièces à conviction étaient de toute évidence tachées de sang. Les SLJ ont examiné de nouveau les pièces à conviction selon la méthode manuelle qui était auparavant utilisée pour les analyses génétiques; cela a permis de constater des profils d'identification génétique positifs établissant un lien entre le suspect, la victime et les lieux du crime. Onze mois se sont écoulés entre la transmission initiale des pièces à conviction et l'obtention des résultats finaux. Bien que de l'ADN ait finalement été trouvé pour la pièce à conviction, cet exemple illustre les préoccupations soulevées quant au fait de trouver une teneur insuffisante en ADN, ou de ne pas en trouver du tout, et au temps supplémentaire consacré à l'analyse.
- Les SLJ ont reçu des pièces à conviction recueillies dans le cadre d'une enquête sur un meurtre. Un échantillon prélevé sur un suspect devait être utilisé comme échantillon de comparaison. Une fois l'échantillon examiné, l'analyse a été répétée pour confirmer le profil. Le deuxième profil ne correspondait pas au premier. L'expert scientifique responsable de l'analyse a signalé le manque de résultats fiables à titre de problème de qualité. Ce problème n'a jamais été officiellement identifié comme un problème de qualité et n'a jamais été réglé au moyen du système de gestion de la qualité. Cet exemple illustre les préoccupations soulevées quant à l'uniformité des résultats et indique que certaines préoccupations en matière de qualité n'ont pas été enregistrées dans le système de gestion de la qualité.

7.66 Les représentants des SLJ ont indiqué qu'il n'y a aucune garantie d'obtenir des résultats d'empreintes génétiques à partir des échantillons de cas et que la méthode manuelle d'extraction utilisée précédemment pourrait produire des résultats semblables. En outre, des analyses initiales montrent que les méthodes manuelle et automatisée produisent des taux de succès similaires dans l'ensemble. Toutefois, lors de l'examen des types d'échantillons (par exemple, lorsqu'il y avait indication de sang ou lorsque du sang avait été identifié), les SLJ ont constaté que le taux de succès de la méthode automatisée dans l'obtention de profils génétiques dont on pouvait faire rapport était inférieur au taux de succès de la méthode d'extraction manuelle. Les SLJ ont aussi constaté que lorsque la méthode automatisée était utilisée, environ 3 p. 100 des échantillons connus ne donnaient pas suffisamment d'ADN pour l'établissement du profil; lorsque la méthode manuelle était utilisée, ce pourcentage était de zéro pour la même période. Les SLJ n'ont pas relevé de problème de qualité avant octobre 2006, soit plus d'un an après que le personnel a pour la première fois exprimé des préoccupations. Le problème de qualité a été signalé par suite d'indications voulant que l'utilisation de

Les bâtonnets de diagnostic Hemastix sont couramment utilisés pour déterminer si un échantillon prélevé sur les lieux d'un crime contient du sang.

bâtonnets de diagnostic Hemastix sur un échantillon possible de sang puisse nuire à l'analyse faite à l'aide de la méthode automatisée.

7.67 Selon les représentants des SLJ, ni l'examen mené en novembre 2005 par le gestionnaire local de l'assurance de la qualité ni les mesures subséquentes ne leur avaient été signalés avant d'être mis au jour dans le cadre de notre vérification en juin 2006. Par ailleurs, malgré les préoccupations concernant la qualité exprimées dans des réunions internes et dans des courriels et malgré qu'en raison de ces préoccupations, la méthode automatisée ait été suspendue pendant deux mois, plus d'un an s'est écoulé avant que le problème de qualité ne soit signalé, en octobre 2006. Étant donné que les préoccupations au sujet du processus automatisé correspondent à la définition que donnent les SLJ à un problème de qualité, elles auraient dû être enregistrées comme des problèmes de qualité, et les mesures prises par la suite auraient dû faire l'objet d'un suivi et d'un rapport.

7.68 Recommandation. La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait prendre des mesures pour s'assurer que tous les problèmes de qualité soient signalés. Elle devrait s'assurer de suivre et de résoudre de façon systématique les problèmes de qualité une fois qu'ils sont signalés, de les rendre accessibles en les regroupant et de communiquer les mesures prises à la haute direction.

Réponse de la GRC. Les Services de laboratoire judiciaire conviennent de mettre en place, à l'intention des gestionnaires, des mécanismes permettant de voir à ce que les problèmes de qualité soient clairement définis, à ce qu'ils soient consignés et suivis de façon systématique dans leur système de gestion de la qualité, à ce que leur présentation soit regroupée et à ce que toutes les mesures prises soient communiquées à la haute direction.

Les SLJ n'ont pas suivi des procédures adéquates pour la planification et la mise en œuvre des projets

7.69 La vérification a fait ressortir d'autres préoccupations au sujet de la validation et de la mise en œuvre du processus automatisé. Le processus a été validé pour utilisation dans les cas opérationnels selon les directives du Scientific Working Group on DNA Analysis Methods (SWGDM). Ce groupe de travail est mis sur pied par le United States Federal Bureau of Investigation et compte des représentants des laboratoires judiciaires de niveau local, des États et du fédéral aux États-Unis. Les SLJ sont membres du SWGDM. Ce groupe de travail sert de forum pour le partage et l'évaluation des méthodes, des protocoles, de la formation et de la recherche en biologie médico-

légale afin de rehausser les services de biologie médico-légale. Il formule aussi des recommandations sur les normes d'assurance de la qualité pour les laboratoires d'analyses judiciaires de l'ADN.

7.70 Selon les lignes directrices de 2003 du SWGDAM, la validation en cours de mise au point (c.-à-d. la démonstration de l'exactitude, de la précision et de la reproductibilité d'une procédure) doit précéder la mise en service d'une nouvelle méthode d'analyse judiciaire de l'ADN. Aux termes des lignes directrices, une publication après examen par les pairs des principes scientifiques sous-jacents de la technologie est requise, et une publication après examen par les pairs des résultats de la validation en cours de mise au point est encouragée. La nouvelle procédure peut être mise en application sans la publication après examen par les pairs si l'on a diffusé les résultats dans la communauté scientifique pour examen et évaluation par différents moyens. Après la validation en cours de mise au point, une validation à l'interne est requise pour qu'on puisse démontrer la fiabilité et les limites de la procédure dans chacun des emplacements où cette procédure est utilisée.

7.71 D'après les représentants des SLJ, la validation en cours de mise au point et la validation à l'interne du processus automatisé ont été planifiées en conformité avec les lignes directrices du SWGDAM, qui décrivent les types d'expériences à exécuter, les types d'échantillons à analyser, de même que les aspects à définir avant la mise en application du nouveau processus pour les cas opérationnels. Bien que les résultats de la validation en cours de mise au point n'aient pas été publiés dans une revue à comité de lecture, d'après les SLJ, les résultats ont été communiqués à la communauté scientifique dans le cadre de présentations faites lors de réunions et de conférences scientifiques. Toutefois, les études de validation ont été effectuées par des personnes qui avaient elles-mêmes participé à la conception et à la mise en service de la méthode automatisée. À notre avis, même s'il se peut que les SLJ aient respecté les lignes directrices de validation du SWGDAM, un nouveau processus de cette importance aurait dû faire l'objet d'un examen externe par les pairs pour que la direction obtienne une assurance indépendante avant sa mise en œuvre.

7.72 Il est tout aussi préoccupant de constater l'absence d'approbation écrite par le gestionnaire du programme national, l'agent scientifique en chef et le sous-commissaire des SLJ avant la mise en œuvre du processus. Ces approbations s'avéraient particulièrement nécessaires étant donné l'importance du passage à la méthode automatisée. Il n'y a pas non plus de document indiquant que les SLJ ont mis en place une stratégie permettant de composer avec les

limites du nouveau processus, ou de prendre des décisions importantes avant de le mettre en œuvre.

7.73 Recommandation. La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait élaborer des procédures uniformisées pour la planification et la mise en œuvre des projets, portant entre autres sur la consignation des décisions et l’approbation écrite de la haute direction.

Réponse de la GRC. En 2004, les Services de laboratoire judiciaire ont établi le Bureau de gestion de projet afin de voir à ce que tous leurs projets soient conformes aux pratiques standard de gestion de projet du Guide du référentiel des connaissances en gestion de projet (PMBOK)^{MD}, publié par le Project Management Institute.

Le processus de prise de décisions pour la planification, la mise en œuvre et l’approbation des projets sera assujéti à une méthode plus rigoureuse et plus détaillée.

Consultation de la clientèle

Les clients n’ont guère l’occasion d’influencer le fonctionnement des SLJ

7.74 Outre la GRC, d’autres organismes d’application de la loi dépendent des SLJ. À l’heure actuelle, les services de police municipaux et provinciaux et les autres organismes soumettent environ la moitié des demandes de service, et les procureurs de la Couronne comptent sur les résultats des SLJ pour leur travail devant les tribunaux. De plus, une partie du financement des SLJ provient d’ententes avec les provinces et les territoires. Il est donc important de consulter les clients pour connaître leurs exigences et leur donner la possibilité d’influer sur le mode de fonctionnement des SLJ afin de s’assurer de répondre à leurs besoins.

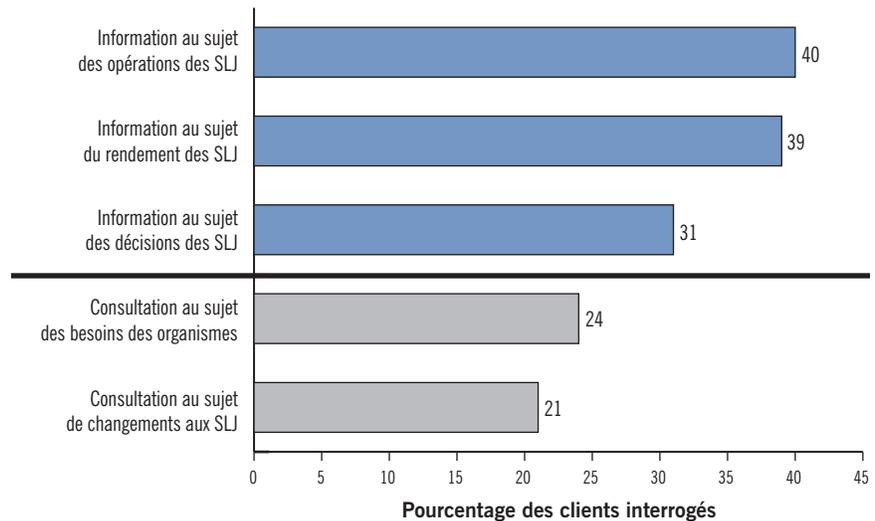
7.75 Lors de vérifications précédentes, nous avons recommandé à la GRC d’établir un comité consultatif national en matière de criminalistique. En 2000, la GRC a constitué le Groupe consultatif des Services de laboratoire judiciaire, qui fournit des recommandations et donne des conseils au sous-commissaire des SLJ. À l’heure actuelle, le Groupe consultatif est composé de personnes représentant les attentes des clients (la GRC et les services de police municipaux), les partenariats (les gouvernements provinciaux), la justice pénale, les méthodes de travail, les sciences et les ressources humaines. Compte tenu de son mandat et de sa composition, le Groupe consultatif semble être conçu comme une source d’expertise vers laquelle les SLJ peuvent se tourner pour obtenir de l’aide dans leurs opérations, plutôt que comme un mécanisme visant à informer et à consulter les clients.

Il pourrait être bon de renforcer le rôle du Groupe consultatif afin d'en faire davantage un organisme consultatif.

7.76 Un comité consultatif national en matière de criminalistique a été créé, mais nos recommandations précédentes n'ont pas fait l'objet de mesures. La GRC n'a pas encore mis en place de mécanisme permettant aux clients d'exprimer leur avis.

7.77 Les SLJ informent dans une certaine mesure leurs clients par des visites, des bulletins de nouvelles, de la correspondance écrite sur des sujets spécifiques et le site Web de la GRC. Or, seulement un tiers des clients interrogés ont indiqué que les SLJ les informaient bien ou très bien au sujet de leurs opérations, de leurs décisions et de leur rendement (voir la pièce 7.10). De plus, seulement 42 p. 100 des personnes ont indiqué que leur organisation ou elles-mêmes avaient reçu la visite des SLJ.

Pièce 7.10 Une faible proportion des clients ont indiqué que les SLJ les informaient ou les consultaient bien ou très bien



7.78 Qui plus est, les clients ont fait savoir qu'ils avaient été peu consultés sur les sujets d'importance. Moins du quart des clients interrogés ont indiqué que les SLJ les consultaient bien ou très bien sur leurs besoins et sur les changements prévus. Les représentants des SLJ nous ont déclaré que des comités de consultation régionaux ont été constitués à l'automne 2006.

7.79 Recommandation. La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait établir un mécanisme lui permettant de consulter ses clients de manière à ce que ceux-ci aient la possibilité d'influer sur les services, les priorités et les normes de service des laboratoires.

Réponse de la GRC. La GRC convient que la consultation de la clientèle est un facteur important pour établir les priorités des Services de laboratoire judiciaire (SLJ) et voir à ce que les services offerts répondent aux besoins. Des groupes de consultation de la clientèle ont été mis sur pied et un plan de consultation plus complet sera établi pour permettre aux clients d'exercer une influence sur la prise de décisions.

Les SLJ adopteront une stratégie de communication plus active avec les clients afin d'améliorer la compréhension mutuelle.

Les SLJ ne négocient généralement pas les dates d'échéance des demandes de service

7.80 Dans leur témoignage devant le Comité permanent de la justice, des droits de la personne, de la sécurité publique et de la protection civile de la Chambre des communes en 2005, les représentants de la GRC ont déclaré que les SLJ négociaient les dates d'échéance avec les clients et que chaque demande était négociée à la satisfaction du client. Lorsque le Comité leur a demandé qui déterminait l'urgence d'une demande, les représentants ont indiqué que cette décision appartenait au service de police et à l'enquêteur soumettant le cas au laboratoire.

7.81 Nous avons examiné la mesure dans laquelle les SLJ négocient la priorité d'une demande de service et le temps de réponse aux clients. En 2005-2006, la date d'échéance était automatiquement fixée à l'échéance prévue par défaut, dans 92 p. 100 des demandes de service courantes. Les demandes de service courantes pour lesquelles la date d'échéance n'était pas simplement l'échéance prévue comprenaient les cas dont la date d'audience était déjà fixée (6 p. 100) et les demandes désignées (2 p. 100). Les SLJ nous ont indiqué que les dates d'échéance pouvaient être négociées, mais que ces négociations étaient rares et limitées parce que tout écart par rapport à l'échéance prévue peut entraîner des difficultés dans le déroulement du traitement des demandes de service à l'échelle du pays.

7.82 Les entrevues que nous avons menées avec les clients ont permis de confirmer le manque de négociation. Dans les entrevues sur des cas précis, 82 p. 100 des répondants ont indiqué qu'il n'y avait pas eu de négociation au sujet de la date d'échéance initiale. Lorsqu'il a été

question de cas particuliers, 20 p. 100 ont déclaré que la date d'échéance ne répondait pas à leurs besoins. Sur ce pourcentage, les deux tiers ont mentionné que la date d'échéance fixée par les SLJ avait eu un impact sur l'arrestation ou sur les procédures judiciaires.

7.83 En plus de n'avoir guère de possibilités de négocier le délai d'exécution, les clients n'ont pas grand mot à dire sur le nombre de pièces à conviction qu'ils peuvent soumettre aux SLJ pour analyse. Une politique récente des SLJ permet aux enquêteurs de soumettre jusqu'à huit pièces par demande de service en biologie. On ne peut faire exception à cette politique que dans de très rares circonstances. Selon les SLJ, la limite quant au nombre de pièces à conviction par demande facilite la gestion des demandes de service pour le personnel des laboratoires et améliore le temps de réponse.

Rapports sur le rendement

Les rapports sur le rendement ne se sont pas améliorés

7.84 Lors de notre vérification de 2000, nous avons constaté que les systèmes de mesure du rendement des SLJ comportaient des lacunes. Les parties concernées avaient peu d'information sur le niveau de service des laboratoires; les gestionnaires des laboratoires ne disposaient pas des renseignements requis sur l'efficacité. Ce manque d'information se reflétait dans les rapports sur le rendement de la GRC, qui renfermaient des divergences dans les données. Nous avons recommandé à la GRC de mettre pleinement en œuvre son système de gestion de l'information et d'améliorer ses rapports sur le rendement.

7.85 En janvier 2003, les SLJ ont mis en œuvre un nouveau système de gestion de l'information des laboratoires (SGIL). Notre examen a permis de constater que le SGIL saisit l'information nécessaire pour surveiller les opérations et répondre aux besoins des clients et qu'il permet aux SLJ de fonctionner comme un seul système de laboratoires. Le système est capable d'intégrer l'information sur la recherche de preuve, les résultats des analyses et la gestion des laboratoires pour dresser un portrait clair de chaque cas. De plus, il facilite l'utilisation d'un système national de numérotation des cas et la surveillance de l'exécution des demandes de service; les employés peuvent ainsi saisir l'information sur les cas et faire le suivi des pièces à conviction pendant toute la durée d'un cas. Les SLJ ajoutent régulièrement de nouvelles fonctions au système pour le mettre à jour et l'améliorer. Nous avons trouvé des indices d'un problème majeur : le personnel peut changer la date d'échéance des demandes, et il le fait. Il s'agit d'un problème parce que l'un des indicateurs clés du rendement des SLJ est le pourcentage de dates d'échéance respectées. Si l'on peut changer la

date d'échéance à volonté, le rendement peut paraître meilleur qu'il ne l'est vraiment.

7.86 Même si le SGIL a rehaussé la fiabilité de l'information et augmenté la capacité de faire état du rendement, la GRC ne rend pas compte du rendement des SLJ aux clients de l'extérieur ou au Parlement. En 2001, la GRC a accepté la recommandation du Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes, soit « présente [r] chaque année de l'information sur la gestion financière et le rendement de ses laboratoires judiciaires dans ses rapports ministériels sur le rendement, en commençant avec le rapport pour la période se terminant le 31 mars 2002 ». La GRC a fait état du rendement des SLJ dans son Rapport ministériel sur le rendement pour 2001-2002, mais le rapport de 2002-2003 ne contenait qu'une information restreinte sur les SLJ et celui de 2003-2004 n'en contenait aucune. Actuellement, le rendement des SLJ n'est communiqué par aucun autre moyen. Par conséquent, très peu d'information sur le rendement des SLJ est accessible à l'externe.

7.87 Recommandation. La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait veiller à ce que les parlementaires reçoivent l'information requise pour demander des comptes au gouvernement sur le rendement de toutes les activités liées aux Services de laboratoire judiciaire, y compris de l'information sur les délais d'exécution et sur la mesure dans laquelle les cibles de rendement sont atteintes.

Réponse de la GRC. La GRC souscrit à l'engagement du gouvernement en faveur de la transparence et de la reddition de comptes. Elle étudiera des mécanismes qui lui permettront de mieux faire rapport au Parlement.

Conclusion

7.88 En examinant les déclarations faites au Parlement par le gouvernement et la GRC depuis notre vérification de 2000, nous avons observé d'importantes divergences avec les constatations de la présente vérification (voir la pièce 7.11). Comme premier objectif de vérification, nous voulions déterminer si la GRC fournissait des services judiciaires en temps opportun, conformément aux déclarations faites par les représentants de la GRC aux comités parlementaires permanents. La GRC a répondu à certains critères mais, dans l'ensemble, elle ne fournit pas des services judiciaires en temps opportun suivant les cibles qu'elle s'est fixées. Bien qu'un système de classement des demandes par ordre de priorité ait été établi,

la définition d'une « urgence » a été révisée de sorte que seulement 1 p. 100 des demandes de service entrent dans cette catégorie, comparativement à 8 p. 100 en 2003-2004. Des délais d'exécution ont été établis pour les demandes urgentes et courantes mais, dans la plupart des cas, les Services de laboratoire judiciaire (SLJ) ne peuvent respecter les cibles fixées. En outre, nous avons relevé des problèmes quant à la gestion de la charge de travail : l'arriéré des demandes d'analyses biologiques, plus particulièrement, continue d'augmenter, tout comme le délai d'exécution. Le délai d'exécution moyen pour une analyse biologique est de 114 jours, soit une augmentation par rapport à une moyenne de 91 jours en 2003-2004.

7.89 Nous avons aussi examiné si la GRC avait effectué un contrôle adéquat de la qualité des résultats obtenus en laboratoire. Un système national de gestion de la qualité a été établi, y compris des processus d'accréditation et de vérification de la compétence. En pratique, cependant, la méthode utilisée par les SLJ pour définir, contrôler et régler les problèmes de qualité présente des faiblesses considérables. Des problèmes répondant à la définition d'un problème de qualité n'étaient pas enregistrés à ce titre. De plus, le système de gestion de la qualité n'a pas permis de relever les problèmes relatifs au processus automatisé des analyses génétiques. Compte tenu de ces lacunes importantes, on ne peut pas dire que, dans l'ensemble, la GRC a un rendement satisfaisant à cet égard.

7.90 Nous avons vérifié si les clients bénéficiaient de possibilités adéquates d'influer sur la façon dont les SLJ exercent leurs activités et répondent à leurs besoins. La GRC a satisfait à nos critères en ce qui concerne l'établissement d'un groupe consultatif en matière judiciaire, et elle déploie des efforts pour informer les clients au moyen de visites et de bulletins. Toutefois, selon les clients, il y a peu de consultations à propos de sujets importants tels que les services, les priorités, la rapidité du service ou le rendement. Les clients nous ont dit qu'ils n'ont guère la chance de négocier les délais d'exécution pour les demandes de service et qu'ils ont peu d'influence sur le nombre de pièces à conviction qu'ils peuvent soumettre par demande de service — le maximum est de huit.

7.91 Enfin, nous avons examiné si la GRC a tenu son engagement de rendre compte du rendement des SLJ au Parlement. La GRC a en partie satisfait à nos critères en mettant en œuvre un système de gestion des laboratoires. Cependant, bien qu'elle soit en mesure d'examiner le rendement, la GRC ne rend pas compte du rendement des SLJ aux clients ou au Parlement.

7.92 Bon nombre de nos recommandations visent essentiellement à combler les lacunes dans les systèmes de gestion internes des SLJ. D'après nos constatations, des normes et des indicateurs sont nécessaires pour que la direction puisse mesurer le rendement et en rendre compte de manière adéquate. Parallèlement, il faudrait cerner et régler systématiquement les problèmes de qualité. Enfin, les SLJ doivent être capables d'examiner leur capacité et leur efficience.

Pièce 7.11 Résumé des constatations relatives aux déclarations faites au Parlement

Déclarations du gouvernement et de la GRC	Nos constatations
Solliciteur général du Canada, Réponse du gouvernement au 17^e rapport du Comité permanent des comptes publics : GRC — Les services offerts aux responsables de l'application de la loi, juin 2001	
« D'ici la fin de l'exercice 2002-2003, on prévoit que les nouvelles normes de rendement et de service auront été validées et que les clients auront été consultés. La GRC entend publier ces normes et présenter un rapport annuel sur son rendement à l'égard de celles-ci. »	<ul style="list-style-type: none"> • Rien n'indique que les nouvelles normes de rendement et de service ont été validées. • Les nouvelles normes n'ont pas été publiées. • Le rendement des SLJ a été abordé dans les rapports ministériels sur le rendement pour 2001-2002 et 2002-2003, mais pas par la suite.
Comité permanent de la justice, des droits de la personne, de la sécurité publique et de la protection civile, novembre 2004	
« Il n'y a aucun arriéré dans le système. Nous avons des cas en cours. Il n'y a pas un seul cas important qui ne soit pas traité dans les 15 jours. Aucun pays au monde ne satisfait à une telle norme. »	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons examiné des « cas en cours » qui n'ont pas été traités dans un délai de 30 jours (défini comme un arriéré). L'arriéré global s'élevait à 2 017 demandes de service en mars 2006. • Les demandes de service les plus urgentes sont traitées dans les 15 jours. Toutefois, la définition d'une demande urgente a été restreinte en 2003; ainsi, 1 % ou moins des demandes de service entrent actuellement dans cette catégorie. Les demandes de service courantes qui restent comprennent les demandes relatives à des meurtres et autres infractions avec violence (38 % de toutes les demandes se rapportent à des infractions avec violence). • Le Forensic Science Service du Royaume-Uni respecte le délai de sept jours pour mener une analyse génétique de taches recueillies sur les lieux d'un crime.
« Chaque cas important qui exige une analyse d'urgence des données génétiques est effectué dans ce pays et dans une période de 15 jours. Chaque autre cas fait l'objet de négociations et de discussions avec les corps policiers ou l'agence qui demande cette analyse, et on répond à chaque demande. »	<ul style="list-style-type: none"> • 82 % des clients avec lesquels une entrevue a été menée ont dit qu'il n'y a eu aucune négociation concernant la date d'échéance initiale. • 92 % des demandes de service courantes reçoivent la date d'échéance par défaut. • Lorsqu'on leur a posé des questions au sujet de cas précis, environ la moitié seulement des clients ont dit que la rapidité d'exécution était « bonne » ou « très bonne ».

Pièce 7.11 Résumé des constatations relatives aux déclarations faites au Parlement (suite)

Déclarations du gouvernement et de la GRC	Nos constatations
Comité permanent de la justice, des droits de la personne, de la sécurité publique et de la protection civile, mars 2005	
« Aujourd'hui, pour les grands crimes, nous garantissons et nous livrons un produit dans les 15 jours, ce qui est aussi bien, sinon mieux que partout ailleurs dans le monde. »	<ul style="list-style-type: none"> • Les analyses relatives aux plus grands crimes ne sont pas achevées dans les 15 jours. Les SLJ classent 99 % des demandes de service dans la catégorie des demandes courantes, y compris celles qui se rapportent à des meurtres et autres infractions avec violence.
« [En ce qui a trait à la restructuration]... il n'y a absolument pas eu de suppression ou de diminution de services. Les échéanciers auxquels nous nous engageons en matière d'analyses génétiques ou autres restent les mêmes. »	<ul style="list-style-type: none"> • Même si la GRC a fixé les délais d'exécution de 15 jours pour les demandes de service urgentes et de 30 jours pour les demandes courantes, elle a créé des dates d'échéance prévues beaucoup plus longues qui sont fournies aux clients à titre d'estimation du moment où l'examen sera achevé. Le délai, d'après la date d'échéance prévue pour les analyses biologiques, est actuellement de 180 jours civils, soit 70 jours de plus qu'en février 2003. • Les délais pour mener à terme les demandes d'analyses biologiques sont passés d'une moyenne de 91 jours en 2003-2004 à 114 jours en 2005-2006.
« Il est clair que dans un cas de meurtre, lorsqu'il s'agit d'un crime perpétré avec violence, d'un cas d'agression avec voies de fait, il s'agirait en tout état de cause de cas prioritaires qui seraient traités de façon correspondante. »	<ul style="list-style-type: none"> • 38 % des demandes de service se rapportent à des infractions avec violence. Les SLJ classent la plupart de ces demandes dans la catégorie des demandes courantes et ne leur accordent aucune priorité particulière.
« D'ici à cette date [2005], nous aurons sensiblement amélioré notre capacité d'offrir un service de classe internationale. »	<ul style="list-style-type: none"> • En 2005-2006, les délais d'exécution pour les demandes en biologie ont été plus longs que par le passé, et les arriérés ont augmenté.
« Nous avons négocié une entente avec les services de police pour ce qui est des délais : quand une affaire doit-elle passer en cour? Nous négocions dans chaque cas des délais qui les satisfont. »	<ul style="list-style-type: none"> • 82 % des clients avec lesquels une entrevue a été menée ont dit qu'il n'y eu aucune négociation concernant la date d'échéance initiale. • 20 % des clients ont dit que la date d'échéance initiale ne répondait pas à leurs besoins.

À propos de la vérification

Objectifs

Nos objectifs consistaient à déterminer :

- si les Services de laboratoire judiciaire (SLJ) de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) fournissent des services judiciaires en temps opportun;
- s'il existe un contrôle adéquat de la qualité des résultats obtenus en laboratoire;
- si les clients ont suffisamment la possibilité d'influer sur le mode de fonctionnement des SLJ;
- si la GRC a tenu son engagement de rendre compte du rendement des SLJ au Parlement.

Étendue et méthode

La vérification ne portait que sur les SLJ. Nous n'avons pas examiné les autres fonctions ou services de la GRC, ni la banque nationale de données génétiques. Nous n'avons pas non plus vérifié la qualité de la criminalistique; nous ne présentons aucune opinion, favorable ou non, sur la validité des analyses scientifiques utilisées.

Pour tous les secteurs d'intérêt, nous avons examiné des documents et des dossiers de la GRC et nous avons rencontré des membres de la direction et du personnel. Nous avons également mené des entrevues avec 42 membres du personnel, 6 membres du Groupe consultatif des Services de laboratoire judiciaire et des représentants du Conseil canadien des normes. Nous avons visité huit autres laboratoires afin de recueillir des renseignements :

Endroit	Laboratoire
Ontario	Centre des sciences judiciaires
Québec	Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale
Caroline du Nord, États-Unis	State Bureau of Investigation Crime Laboratory
Géorgie, États-Unis	Georgia Bureau of Investigation, Division of Forensic Science
Floride, États-Unis	Department of Law Enforcement, Crime Laboratory
Royaume-Uni	Forensic Science Service
Suède	National Laboratory of Forensic Science
Pays-Bas	Netherlands Forensic Institute

Lors de nos visites, nous avons rencontré la haute direction et nous avons recueilli des renseignements sur les caractéristiques des laboratoires, telles que la structure, le modèle d'exécution, le budget, le personnel, la charge de travail et les délais d'exécution. Nous nous sommes fondés sur les renseignements publiés dans les rapports des organisations ou sur les renseignements confirmés par la haute direction. Les renseignements ne sont pas vérifiés, mais ils ont été validés par les laboratoires que nous avons visités.

L'examen a également compris un sondage auprès des clients, qui a été mené au moyen de deux genres d'entrevues :

- des entrevues sur des cas particuliers — questions au sujet de cas précis qui ont fait l'objet d'analyses par les SLJ;
- des entrevues générales — questions au sujet de la consultation et du service en général.

Pour ce qui est des entrevues particulières, nous avons extrait un échantillon aléatoire de 125 cas de la base de données du Système de gestion de l'information des laboratoires (SGIL) des SLJ, pour lesquels ceux-ci avaient traité au moins une demande de service concernant une infraction primaire en 2005-2006 (représentant 2 117 cas sur 8 993). Parmi les 125 cas sélectionnés, 10 se sont révélés non valides, c'est-à-dire que nous ne pouvions repérer le numéro de dossier du cas, ou encore que l'enquêteur responsable du cas avait pris sa retraite ou n'était pas disponible pendant le sondage, et que personne d'autre ne pouvait répondre à nos questions. En ce qui concerne les 115 cas restants, nous avons mené des entrevues avec 113 personnes : 65 enquêteurs de la GRC et 48 enquêteurs de la police municipale. Le taux de réponse s'est élevé à 98,3 p. 100. La précision des estimations globales est de plus ou moins 6,3 p. 100, 18 fois sur 20.

Nous avons utilisé deux méthodes afin d'établir un échantillon pour les entrevues générales.

- Enquêteurs : Nous avons utilisé les 115 cas choisis au hasard pour les entrevues particulières. Nous avons demandé au chef de police (municipale) ou au superviseur de service (GRC) lié à chaque cas de nous mettre en communication avec la personne connaissant le mieux les SLJ. Nous avons mené des entrevues avec 86 des 92 personnes contactées, dont 46 enquêteurs de la GRC et 40 enquêteurs de la police municipale.
- Procureurs : Dans la base de données du SGIL, nous avons pris un échantillon aléatoire de 60 procureurs ayant fait au moins trois demandes de service au cours des trois dernières années. Sur les 60 procureurs, quatre ont dû être éliminés. Nous avons mené des entrevues avec 49 des 56 procureurs restants.

Au total, nous avons effectué 135 entrevues générales (avec 86 enquêteurs et 49 procureurs), et nous avons obtenu un taux de réponse de 91,2 p. 100. La précision des estimations globales est de plus ou moins 5,8 p. 100, 18 fois sur 20.

Afin d'évaluer la rapidité d'exécution, nous avons téléchargé les données du SGIL et nous avons examiné trois exercices, de 2003-2004 à 2005-2006. Nous avons analysé les données au moyen du logiciel « Statistical Package for the Social Sciences » pour confirmer le nombre de cas et de demandes de service, les délais d'exécution, les délais de traitement et d'attente, ainsi que l'arriéré. Nous avons utilisé la demande de service comme unité d'analyse principale, étant donné que chaque cas peut comprendre plus d'une demande de service avec différentes dates d'échéance.

Critères

Nous nous attendions à ce qui suit :

- que les renseignements fournis au Parlement soient complets et exacts;
- qu'il existe un système de classement par ordre de priorité;
- que les cas de priorité élevée soient traités en premier;
- que des délais d'exécution aient été fixés pour les analyses initiales de l'ADN;
- que des délais d'exécution aient été fixés pour les analyses génétiques;
- que les délais d'exécution aient été validés auprès des clients et qu'ils soient fondés sur les besoins opérationnels et sur les normes généralement reconnues à l'échelle internationale;
- que le rendement par rapport à ces cibles fasse l'objet d'un suivi et que des mesures correctives soient prises;
- que les délais d'exécution établis par les SLJ soient respectés;
- que les délais d'exécution se soient améliorés compte tenu de la charge de travail et des ressources;
- que les délais d'exécution des SLJ soient raisonnables en fonction des normes comparatives;
- que les activités discrétionnaires ait été examinées et que les budgets aient été réaffectés en conséquence;
- que l'accréditation de tous les sites soit complète et à jour;
- qu'il existe un programme d'assurance de la qualité et une procédure adéquate pour garantir la qualité des nouvelles initiatives et des nouveaux processus;
- qu'un programme de vérification de la compétence ait été établi et fasse l'objet d'un suivi adéquat;
- qu'un comité consultatif national en matière judiciaire ait été créé et qu'il soit représentatif de l'ensemble des clients et des intervenants servis;
- que les clients soient consultés et informés au sujet des procédures et processus des SLJ;
- que les délais d'exécution soient négociés avec les clients et que les dates de livraison convenues soient respectées;
- qu'un système de gestion de l'information ait été entièrement mis en œuvre;
- que des améliorations aient été apportées aux rapports sur le rendement.

Fins des travaux de vérification

Les travaux de vérification menés aux fins du présent chapitre ont été pour l'essentiel terminés le 20 novembre 2006 et mis à jour en fonction des renseignements supplémentaires qui nous ont été transmis entre cette date et le 16 février 2007.

Équipe de vérification

Vérificateur général adjoint : Hugh McRoberts

Premier directeur principal : Peter Kasurak

Directrice : Shelley Trevethan

Claudette Blair

Alexis Dusonchet

Tara Beauchamp

Tamara Jensen

Pour obtenir de l'information, veuillez joindre la Direction des communications en composant le 613 995-3708 ou le 1 888 761-5953 (sans frais).

Annexe A Recommandations provenant des vérifications antérieures des services médico-légaux

Rapport du vérificateur général du Canada de 1990, chapitre 27, « La Gendarmerie royale du Canada — Services de soutien aux organismes canadiens chargés de l'application de la loi »

- Le SLJ devrait prendre des mesures afin que les dossiers qui, de toute évidence, ne sont pas de nature criminelle ne lui soient pas soumis pour examen.
- Le SLJ doit s'assurer que les décisions futures touchant la construction des laboratoires sont axées sur l'étude et l'analyse coûts-avantages de toutes les solutions viables.
- Le SLJ doit améliorer son approche en matière d'évaluation du rendement en se servant d'une unité de mesure appropriée, en enregistrant les données quotidiennement et en établissant des normes exactes.

Rapport du vérificateur général d'avril 2000, chapitre 7, « Gendarmerie royale du Canada — Les services offerts aux responsables de l'application de la loi »

- En consultation avec les usagers, la GRC devrait établir un délai d'exécution cible pour l'analyse préliminaire en vue d'obtenir un mandat, et un autre délai pour l'analyse complète de l'ADN. Les gestionnaires devraient comparer leur rendement à ces cibles et prendre les mesures nécessaires pour améliorer le service.
- La GRC devrait veiller à ce que tous les cas soient classés par ordre de priorité et à ce que les cas de haute priorité soient traités avant les autres. Toutes les activités discrétionnaires devraient être examinées et les budgets, réaffectés en conséquence.
- La GRC devrait instituer un comité consultatif national en matière judiciaire.
- La GRC devrait assurer la qualité de ses laboratoires en obtenant rapidement leur accréditation, en documentant la méthodologie et en assurant la mise en œuvre complète de son programme de vérification de la compétence.
- La GRC devrait s'assurer que son système de gestion de l'information est pleinement mis en œuvre et que la communication de l'information sur le rendement s'améliore.

Rapport présenté en octobre 2000 par le Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes après avoir examiné le Rapport du vérificateur général d'avril 2000

- Que la Gendarmerie royale du Canada élabore une stratégie afin de rationaliser ses installations de laboratoire judiciaire et intègre cette stratégie, assortie de dates de mise en œuvre, à son rapport sur les plans et les priorités pour l'exercice 2002-2003.
- Que la Gendarmerie royale du Canada, d'ici la fin de l'exercice 2000-2001, élabore et mette en œuvre une série d'indicateurs et de normes du rendement pour chacun des services fournis par ses laboratoires judiciaires.
- Que la Gendarmerie royale du Canada s'appuie sur les résultats des mesures du rendement et s'efforce de rationaliser les laboratoires judiciaires afin de regrouper les services offerts par ces installations.
- Que la Gendarmerie royale du Canada utilise les données générées par la mesure du rendement pour réattribuer les ressources aux secteurs, comme l'analyse de l'ADN, où le besoin est le plus urgent.

- Que la Gendarmerie royale du Canada présente chaque année de l'information sur la gestion financière et le rendement de ses laboratoires judiciaires dans ses rapports ministériels sur le rendement, en commençant avec le rapport pour la période se terminant le 31 mars 2002.

Annexe B Tableau des recommandations

Les recommandations formulées au chapitre 7 sont présentées ici sous forme de tableau. Le numéro du paragraphe où se trouve la recommandation apparaît en début de ligne. Les chiffres entre parenthèses correspondent au numéro des paragraphes où le sujet de la recommandation est abordé.

Recommandation	Réponse
Rapidité du service	
<p>7.28 La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait s'assurer que le système de priorisation et les délais d'exécution cibles des Services de laboratoire judiciaire répondent aux besoins opérationnels des clients. Des délais d'exécution cibles devraient être établis avant l'augmentation des demandes de service à laquelle on peut s'attendre une fois que les modifications au <i>Code criminel</i> et à la <i>Loi sur l'identification par les empreintes génétiques</i> entreront en vigueur. Les cibles devraient être utilisées pour mesurer le rendement des Services de laboratoire judiciaire (SLJ) et en rendre compte. (7.20-7.27)</p>	<p>La GRC convient que les délais d'exécution doivent être réduits. Comme le rapport l'indique, la GRC a réduit considérablement les délais d'exécution dans toutes les disciplines, sauf la biologie (ADN).</p> <p>La GRC convient qu'il faut consulter les clients pour s'assurer que les délais d'exécution les satisfont. La GRC continuera d'inciter ses clients à fixer des délais d'exécution cibles raisonnables. Ces cibles serviront de base pour établir les rapports sur le rendement.</p> <p>Les SLJ sont conscients de l'augmentation des demandes de service que les modifications au <i>Code criminel</i> et à la <i>Loi sur l'identification par les empreintes génétiques</i> entraîneront. Ils ont recensé leurs besoins pour s'adapter aux modifications proposées.</p>
<p>7.34 La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait élaborer des mesures de l'efficacité et de l'efficacité du service de concert avec ses clients. En plus d'utiliser les outils existants de mesure de la satisfaction de la clientèle, elle devrait recourir à des sondages auprès de la clientèle et les confier à une organisation indépendante, de l'extérieur. (7.29-7.33)</p>	<p>La GRC convient de l'importance des mesures de l'efficacité et de l'efficacité, tant à l'interne que de la part des clients. Les Services de laboratoire judiciaire utilisent actuellement un questionnaire sur la qualité du service qu'ils encouragent les clients à remplir. La GRC convient que le recours à un tiers pour mettre au point le questionnaire et recevoir la rétroaction pourrait améliorer le taux de réponse et réduire la probabilité de biais. Elle étudiera cette option plus à fond.</p>

Recommandation	Réponse
<p>7.43 La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait concevoir des mécanismes lui permettant de repérer les goulots d'étranglement dans le processus et déterminer les systèmes, les procédures et les ressources qui lui seraient nécessaires pour éliminer les arriérés. (7.40-7.42)</p>	<p>La GRC convient qu'il est important de repérer les goulots d'étranglement dans les processus et entreprendra une analyse du déroulement de ses activités afin d'établir des moyens de réaliser des gains d'efficacité.</p>
<p>7.50 La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait effectuer un examen des Services de laboratoire judiciaire pour étudier l'efficacité à l'interne, mener une analyse coûts-avantages des divers services et examiner le besoin de ressources supplémentaires. (7.44-7.49)</p>	<p>Conformément à la recommandation 7.43, la GRC convient qu'il devrait y avoir des analyses coûts-avantages pour tous les services. Elle entreprendra une analyse du déroulement de ses activités pour déterminer s'il est possible de réaliser d'autres gains d'efficacité.</p>
<p>7.51 La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait donner à la direction des Services de laboratoire judiciaire (SLJ) les moyens d'analyser la capacité et l'efficacité (et notamment de comparer le rendement des SLJ avec celui d'autres laboratoires judiciaires) pour être en mesure de faire face à la demande future. (7.44-7.49)</p>	<p>La GRC convient que l'analyse comparative est un outil de mesure du rendement et d'analyse de la capacité important pour répondre à la demande future. Les Services de laboratoire judiciaire s'emploieront à équilibrer capacité et rendement en établissant des paramètres de rendement pour les employés et les services; ils verront à ce que les résultats de ces paramètres puissent être mesurés et communiqués.</p>
<p>Qualité des résultats de laboratoire</p>	
<p>7.68 La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait prendre des mesures pour s'assurer que tous les problèmes de qualité soient signalés. Elle devrait s'assurer de suivre et de résoudre de façon systématique les problèmes de qualité une fois qu'ils sont signalés, de les rendre accessibles en les regroupant et de communiquer les mesures prises à la haute direction. (7.52-7.67)</p>	<p>Les Services de laboratoire judiciaire conviennent de mettre en place, à l'intention des gestionnaires, des mécanismes permettant de voir à ce que les problèmes de qualité soient clairement définis, à ce qu'ils soient consignés et suivis de façon systématique dans leur système de gestion de la qualité, à ce que leur présentation soit regroupée et à ce que toutes les mesures prises soient communiquées à la haute direction.</p>

Recommandation	Réponse
<p>7.73 La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait élaborer des procédures uniformisées pour la planification et la mise en œuvre des projets, portant entre autres sur la consignation des décisions et l’approbation écrite de la haute direction. (7.69-7.72)</p>	<p>En 2004, les Services de laboratoire judiciaire ont établi le Bureau de gestion de projet afin de voir à ce que tous leurs projets soient conformes aux pratiques standard de gestion de projet du Guide du référentiel des connaissances en gestion de projet (PMBOK)^{MD}, publié par le Project Management Institute.</p> <p>Le processus de prise de décisions pour la planification, la mise en œuvre et l’approbation des projets sera assujéti à une méthode plus rigoureuse et plus détaillée.</p>
<p>Consultation de la clientèle</p>	
<p>7.79 La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait établir un mécanisme lui permettant de consulter ses clients de manière à ce que ceux-ci aient la possibilité d’influer sur les services, les priorités et les normes de service des laboratoires. (7.74-7.78)</p>	<p>La GRC convient que la consultation de la clientèle est un facteur important pour établir les priorités des Services de laboratoire judiciaire (SLJ) et voir à ce que les services offerts répondent aux besoins. Des groupes de consultation de la clientèle ont été mis sur pied et un plan de consultation plus complet sera établi pour permettre aux clients d’exercer une influence sur la prise de décisions.</p> <p>Les SLJ adopteront une stratégie de communication plus active avec les clients afin d’améliorer la compréhension mutuelle.</p>
<p>Rapports sur le rendement</p>	
<p>7.87 La Gendarmerie royale du Canada (GRC) devrait veiller à ce que les parlementaires reçoivent l’information requise pour demander des comptes au gouvernement sur le rendement de toutes les activités liées aux Services de laboratoire judiciaire, y compris de l’information sur les délais d’exécution et sur la mesure dans laquelle les cibles de rendement sont atteintes. (7.84-7.86)</p>	<p>La GRC souscrit à l’engagement du gouvernement en faveur de la transparence et de la reddition de comptes. Elle étudiera des mécanismes qui lui permettront de mieux faire rapport au Parlement.</p>

Rapport de la vérificatrice générale du Canada à la Chambre des communes — Mai 2007

Table des matières principale

Message de la vérificatrice générale du Canada Points saillants — Chapitres 1 à 7

- Chapitre 1** L'utilisation des cartes d'achat et de voyage
- Chapitre 2** Les programmes fédéraux de prêts et bourses pour les études postsecondaires — Ressources humaines et Développement social Canada, et Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire
- Chapitre 3** La gestion des ressources humaines — Affaires étrangères et Commerce international Canada
- Chapitre 4** Le Programme canadien de stabilisation du revenu agricole — Agriculture et Agroalimentaire Canada
- Chapitre 5** La gestion de la prestation des services juridiques au gouvernement — Ministère de la Justice Canada
- Chapitre 6** La modernisation du système du NORAD au Canada — Défense nationale
- Chapitre 7** La gestion des Services de laboratoire judiciaire — Gendarmerie royale du Canada

