

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2012

LAURÉAT – MENTION

Catégorie Organisme public

LABORATOIRE DE SCIENCES JUDICIAIRES ET DE MÉDECINE LÉGALE MONTRÉAL

**Laboratoire
de sciences judiciaires
et de médecine légale**

Québec 

DIRECTEUR GÉNÉRAL

Yves « Bob » Dufour

DIRECTEUR, BIOLOGIE/ADN ET
ADMINISTRATION

Frédéric Laberge

514 873-3301, poste 61423

PROFIL

Premier laboratoire d'expertises judiciaires à avoir été créé en Amérique du Nord, le Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale a pour mission de soutenir et d'éclairer l'administration de la justice du point de vue scientifique.

Établi à Montréal en 1914, le LSJML se trouve sous la responsabilité du ministère de la Sécurité publique. Il est à l'image des laboratoires judiciaires modernes regroupant différents domaines d'expertises scientifiques. Mais en plus, il abrite un service de médecine légale, ce qui favorise la synergie entre le personnel et l'amélioration constante des services.

Comptant sur un effectif permanent de 111 personnes et de 41 occasionnels, le laboratoire réalise des expertises en sciences judiciaires et en médecine légale pour l'administration de la justice et soutient les enquêtes policières et judiciaires. Sa mission s'inscrit dans celle du ministère de la Sécurité publique qui consiste à « assurer, de concert avec [ses] partenaires, la sécurité publique au Québec ».

PRINCIPALES FORCES

LEADERSHIP ET PLANIFICATION STRATÉGIQUE

La direction du Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale démontre une vision orientée vers l'avenir. Elle est fortement mobilisée autour de la conception et de la mise en œuvre de la planification stratégique. Elle se sert de son plan stratégique pour communiquer ses valeurs, objectifs et orientations à l'ensemble des employés et des partenaires de l'organisation.

HISTORIQUE QUALITÉ

- | | |
|------|--|
| 1998 | Certification ISO 9002 |
| 2007 | L'organisation s'engage dans des programmes d'accréditation ISO 17025 (laboratoires d'étalonnages et d'essais) et CAN-P-1578 (spécifique aux laboratoires judiciaires canadiens) |
| 2010 | Accréditation ISO 17025 et CAN-P-1578 pour les activités en sciences judiciaires |

LABORATOIRE DE SCIENCES JUDICIAIRES ET DE MÉDECINE LÉGALE

Par ailleurs, des plans stratégiques sont adoptés tous les trois ans depuis 2005. Cette planification est déclinée en objectifs pour chacun des secteurs. Elle en est d'ailleurs à sa troisième itération. Le comité de direction assure la coordination et le suivi des plans stratégiques. La mise en œuvre des normes ISO 17025 et CAN-P-1578 prévoit également le déploiement d'une approche systématique de validation des résultats du laboratoire.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Le Laboratoire a pris les moyens nécessaires pour évaluer les attentes de ses clients et y répondre. Il contrôle les délais de réalisation de ses expertises et offre des services très fiables et de grande qualité, ainsi qu'en témoigne le haut taux de satisfaction de ses clients et partenaires.

Par ailleurs, il s'est doté d'une structure informationnelle lui permettant d'effectuer un suivi efficace de l'évolution de la situation et d'apprendre de ses relations, tant internes qu'externes. Il s'emploie également à renforcer les liens entre les différents niveaux de l'organisation ainsi qu'avec ses partenaires d'affaires et ses clients.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Le Laboratoire dispose de plusieurs systèmes permettant une bonne gestion de l'information, et ce, dans tous ses secteurs d'expertise.

Grâce à des tableaux de bord établis pour chacun de ses secteurs et mis à jour en continu, le Laboratoire est en mesure de fournir à tous les acteurs les informations nécessaires pour la bonne conduite des activités.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

La crédibilité de l'expertise du Laboratoire repose sur le savoir-faire spécifique de chacun des employés. La direction ne ménage donc pas ses efforts pour favoriser le développement professionnel des ressources humaines, tant en ce qui concerne leurs compétences de gestion que leurs expertises techniques. Le Laboratoire a notamment mis en place plusieurs mesures pour maintenir et augmenter la capacité scientifique de ses experts. Le développement et la formation se font tant par l'entremise des pairs que par le recours à l'externe.

Et pour connaître le climat organisationnel, le Laboratoire s'appuie sur une approche solidement déployée de sondage de ses employés.

GESTION DES PROCESSUS

Le Laboratoire a déployé et mis en place les actions nécessaires pour s'aligner sur les standards internationaux en vue de mieux gérer ses activités. Il a déterminé ses processus de création de valeur ajoutée ainsi que ses méthodes de travail.

En outre, il a mis l'accent sur la technologie en introduisant des équipements plus performants pour atteindre des gains de productivité. Les outils en place permettent l'évaluation de sa capacité toutes les deux semaines.

RÉSULTATS FINANCIERS ET RÉSULTATS RELATIFS AU MARCHÉ

Sur une période de trois ans, le Laboratoire a connu une hausse notable des analyses dans un contexte de diminution des ressources et de l'engagement de nouveaux experts.