

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS DU COMMISSAIRE À LA DÉONTOLOGIE POLICIÈRE

MESSAGE DU COMMISSAIRE

Les engagements pris dans cette déclaration déterminent le niveau et la qualité des services auxquels on peut s'attendre lorsqu'on s'adresse au Commissaire à la déontologie policière. Ceux-ci sont partagés par tout son personnel de sorte que nous entendons tout mettre en œuvre afin qu'ils soient respectés.

NOTRE MISSION

Le Commissaire, en recevant et examinant les plaintes formulées à l'endroit des policiers, constables spéciaux et contrôleurs routiers qui auraient contrevenu au Code de déontologie des policiers du Québec, effectue une surveillance civile indépendante, impartiale et équitable de leur conduite.

NOS SERVICES

Les principaux services rendus par le Commissaire conformément à la *Loi sur la police* (L.R.Q., c. P-13.1) sont les suivants :

- ♦ aider les citoyens à formuler leurs plaintes;
- ♦ déterminer, après examen initial, le mode de traitement approprié des plaintes;
- ♦ tenir des séances de conciliation;
- ♦ procéder à des enquêtes déontologiques;
- ♦ rendre des décisions écrites et motivées lorsqu'il y a lieu de clore un dossier;
- ♦ réviser, à la demande des plaignants, les décisions de clore un dossier avant qu'une enquête déontologique ne soit complétée;
- ♦ citer les policiers devant le Comité de déontologie policière (tribunal déontologique) lorsque la preuve d'un acte dérogatoire est suffisante;
- ♦ faire les représentations appropriées devant le tribunal déontologique et les tribunaux de droit commun;
- ♦ communiquer au tribunal déontologique les informations et observations nécessaires à l'examen des demandes d'excuse qui lui sont présentées.

QUALITÉ DE NOS SERVICES

Accessibilité

- Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.
- Vous pouvez nous joindre de partout au Québec au moyen d'une ligne sans frais.
- Vous pouvez laisser un message en tout temps sur notre boîte vocale.
- Vous pouvez à tout moment communiquer avec nous et exercer vos droits en déontologie en ligne à partir de notre site Internet.
- Les conciliations, les enquêtes et les auditions du tribunal déontologique sont tenues dans toutes les régions du Québec.
- Nos conciliateurs, enquêteurs et avocats se rendent disponibles, si nécessaire, en dehors des heures ouvrables.
- Les bureaux du Commissaire et nos services sont adaptés aux besoins des personnes handicapées. Nous tentons, dans toute la mesure du possible, de respecter les préférences sur le choix d'une solution appropriée à leur handicap.

Accueil, assistance et comportement

- Vous êtes traité avec courtoisie et respect dans toutes vos communications avec le Commissaire ou son personnel.
- Nous répondons avec célérité lorsque vous faites appel à nos services, de sorte que nous tentons de :
 - prendre votre appel téléphonique en moins de 30 secondes;
 - vous rappeler dans un délai de 1 jour ouvrable;
 - donner suite à votre demande d'information ou d'assistance reçue par courrier, télécopieur ou courriel dans un délai de 3 jours ouvrables.
- Lorsque vous vous présentez à nos bureaux, vous êtes immédiatement accueilli et on vous fournit toute l'assistance nécessaire.
- On vous dirigera, au besoin, vers le service qui sera le plus en mesure de répondre à vos attentes.
- L'information qui vous sera communiquée verbalement ou par écrit sera claire, précise et fiable.

Traitement des dossiers déontologiques

- Les plaintes déontologiques sont traitées avec diligence, impartialité et équité en tenant compte des règles établies par la loi et la jurisprudence.
- Les délais législatifs fixés à chacune des étapes du processus déontologique sont respectés ou prolongés en vertu des pouvoirs conférés par la loi ou selon nos politiques opérationnelles pour :
 - informer, après examen initial, de l'orientation donnée au traitement d'une plainte : 40 jours;
 - tenir une séance de conciliation : 45 jours;
 - procéder à une enquête : 3 mois;
 - disposer d'une demande de révision de la décision de clore un dossier : 10 jours.
- Vous êtes informé conformément à la loi de tout développement significatif vous concernant.
- Les décisions du Commissaire de clore un dossier sont écrites et motivées dans un langage accessible.
- Vous êtes informé de vos droits et des modalités de leur exercice si vous êtes insatisfait d'une décision du Commissaire.
- Des formulaires en ligne et sous forme papier sont disponibles pour faciliter l'exercice de vos droits en déontologie. Un formulaire de demande de révision est transmis au plaignant avec la décision du Commissaire de clore un dossier. Les formulaires en ligne peuvent être complétés sur notre site Internet.

Protection des renseignements

Le Commissaire veille à la confidentialité des renseignements qui lui sont confiés et qui sont protégés par la loi, notamment, ceux ayant une incidence sur l'administration de la justice et de la sécurité publique.

AMÉLIORATION DE NOS SERVICES

Le Commissaire et son personnel sont, à chacune des étapes du processus déontologique, à l'écoute des citoyens pour, dans toute la mesure du possible, prendre action afin d'améliorer l'accès, la qualité, l'efficacité et l'efficience de leurs services.

Les citoyens sont donc invités à leur faire part de toute question ou commentaire relatifs à la prestation des services. Le cas échéant, les citoyens seront promptement informés du suivi jugé nécessaire et des délais afférents.

Au sein de notre organisation, la personne responsable de coordonner la politique d'amélioration des services et de faire rapport au Commissaire est son Secrétaire général. N'hésitez pas à communiquer avec lui.

RÉVISION DE NOTRE DÉCLARATION

La présente déclaration est modifiée dès qu'une mesure arrêtée par le Commissaire nécessite une mise à jour.

Cependant, elle est revue systématiquement dans le cadre des processus annuels d'évaluation et de planification en vigueur au bureau du Commissaire.

POUR NOUS JOINDRE

www.deontologie-policiere.gouv.qc.ca

Courriel : deontologie-policiere.quebec@msp.gouv.qc.ca

Ligne sans frais : 1 877 237-7897

Québec

2535, boulevard Laurier bur. 1.06
Québec (Québec) G1V 4M3

Téléphone : (418) 643-7897
Télécopieur : (418) 528-9473

Montréal

454, Place Jacques-Cartier, 5^e étage
Montréal (Québec) H2Y 3B3

Téléphone : (514) 864-1784
Télécopieur : (514) 864-3552