



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

SÛRETÉ DU QUÉBEC





Déclaration de services aux citoyens
Sûreté du Québec
Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec, 2021

MISSION ET CLIENTÈLES

MISSION

La vocation première de la **Sûreté du Québec** est le maintien de la paix, de l'ordre et de la sécurité publique ainsi que la prévention et la répression du crime. Plus encore, l'engagement de ses membres à assurer la sécurité des personnes et des biens, à sauvegarder les droits et les libertés, à être attentifs aux besoins des victimes et à collaborer avec la communauté nourrit cette mission. Du point de vue institutionnel, en tant que police nationale, la Sûreté a comme devoir de soutenir la communauté policière, de coordonner des opérations policières d'envergure, de contribuer à l'intégrité des institutions étatiques et d'assurer la sécurité des réseaux de transport qui relèvent du Québec. Elle assure également un service central de renseignements destiné à aider à la lutte contre le crime et met ce service à la disposition des autres corps de police.

CLIENTÈLES

- + Citoyens de plus de 1 000 municipalités et territoires
- + Usagers des réseaux routier et autoroutier, des sentiers récréotouristiques et des plans d'eau
- + 86 MRC et leurs représentants élus
- + Services de police municipaux et autochtones du Québec
- + Organismes communautaires et à but non lucratif
- + Assemblée nationale du Québec et ses représentants
- + Ministères et organismes du gouvernement du Québec
- + Délégations et bureaux du Québec à l'étranger
- + Différents tribunaux du Québec
- + Procureurs aux poursuites criminelles et pénales
- + Entreprises privées

ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

NOS SERVICES :

Nos équipes assurent, entre autres, des services de gendarmerie :

- + une réponse en tout temps aux appels des citoyens et le traitement des signalements;
- + des interventions qui se font en fonction de la sécurité des citoyens et selon l'urgence de la situation, soit :
 - immédiates sur les lieux;
 - ultérieures sur les lieux après la prise d'un rendez-vous;
 - sur rendez-vous téléphonique avec prise de déclaration par téléphone;
- + l'application des règlements municipaux relatifs au maintien de la paix, de l'ordre et de la sécurité publique;
- + la sécurité sur les réseaux routier et autoroutier, dans les sentiers récréotouristiques et sur les plans d'eau.

La Sûreté assure également, sur tout le territoire du Québec, des services d'enquêtes (exemple : crime contre la personne, crime organisé), des services de mesures d'urgence (exemple : prises d'otage) et d'autres services spécialisés (exemple : contrôle des armes à feu et des explosifs).

L'ORGANISATION S'ENGAGE À :

- + agir avec respect dans l'ensemble de nos interactions avec vous;
- + mobiliser l'expertise et les connaissances nécessaires pour assurer une prestation de service fiable;
- + intervenir avec diligence dans les situations le nécessitant;
- + prodiguer les services en assurant la confidentialité de vos renseignements personnels;
- + assurer la simplicité des démarches pour l'obtention d'un service;
- + offrir une prestation de service empreinte d'ouverture en prenant en compte l'ensemble des citoyens et des citoyennes qui forme le Québec d'aujourd'hui;
- + démontrer une écoute attentive à vos besoins afin de répondre à vos attentes concernant l'accessibilité des services.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Prendre rapidement en charge les interventions de priorités 0 et 1 ¹ à la suite de la prise d'un appel par un Centre de gestion des appels.	Délai moyen de prise en charge des interventions de priorités 0 et 1 de 20 minutes ou moins
Assurer, entre 7h et 22h, un suivi auprès des citoyens pour les cas visés (personne ou véhicule suspect, véhicule abandonné, paix et bon ordre).	Dans 85 % des cas visés
Répondre aux demandes de renseignements, aux commentaires et aux suggestions reçus sur nos plateformes de médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram) et sur notre site Internet dans un délai de 5 jours ouvrables ² . <i>Pour ce faire, veuillez communiquer avec nous au moyen de nos réseaux sociaux, ou par le formulaire dans la section Nous joindre de notre site Internet.</i>	Dans 95 % des demandes
Communiquer verbalement avec le plaignant en 2 jours ouvrables lorsqu'une plainte formelle envers un policier ou une policière est reçue par les Normes professionnelles de la Sûreté ³ .	Dans 100 % des cas
Envoyer une correspondance écrite dans les 14 jours ouvrables lorsqu'une plainte formelle envers un policier ou une policière est reçue par les Normes professionnelles de la Sûreté ³ .	Dans 100 % des cas
Confirmer au plaignant la recevabilité de sa plainte à l'égard d'une demande de permis d'arme à feu dans les 2 jours ouvrables suivant sa réception. <i>Pour faire une plainte en ce qui concerne une demande de permis d'armes à feu, écrivez à permis@surete.qc.ca.</i>	Dans 100 % des cas
Répondre directement aux appels des citoyens qui adressent une préoccupation en matière d'armes à feu via la ligne téléphonique « J'ai un doute, j'appelle » (1 800 731-4000).	Pour 100 % des appels reçus

¹ Le code de priorité associé à l'appel de service est défini en fonction de la nature de l'événement et de l'analyse des circonstances qui l'entourent. Depuis le 1^{er} décembre 2021, une intervention de priorité 0 nécessite une prise en charge immédiate de l'événement sans aucun délai; et une intervention de priorité 1 nécessite une prise en charge rapide qui peut souffrir d'un délai, lequel doit être minimal. Les événements de priorités 2 et 3, pour leur part, nécessitent l'assignation sur rendez-vous, avec ou sans déplacement.

² Pour l'ensemble des demandes de renseignements, des commentaires et des suggestions reçus en ligne par l'entremise de notre site Internet, un accusé de réception sera émis.

³ À noter que les faits reprochés doivent être survenus dans l'exercice des fonctions du policier concerné.

RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

POUR UN COMMENTAIRE OU UNE SUGGESTION

Si vous voulez exprimer un commentaire ou une suggestion, nous vous invitons à sélectionner et remplir le formulaire correspondant disponible sur notre site Internet dans la section [Nous joindre](#).

POUR UNE PLAINTE ADMINISTRATIVE

Si vous êtes insatisfait du service que vous avez obtenu dans l'une de nos unités, nous vous invitons à communiquer avec l'unité concernée et à faire part de votre insatisfaction à son responsable. Vous trouverez les coordonnées de nos unités dans la section [Nous joindre](#) de notre site Internet.

POUR UNE PLAINTE CONTRE UN POLICIER

Les policiers de la Sûreté du Québec sont soumis au Code de déontologie des policiers du Québec (RLRQ chap. P-13.1, r. 1). Ce code détermine les devoirs et les normes de conduite applicables aux policiers, constables spéciaux et contrôleurs routiers dans leurs rapports avec le public lorsqu'ils exercent leurs fonctions.

Pour porter plainte contre un policier, visitez le site du [Commissaire à la déontologie policière](#).

CENTRALE DE L'INFORMATION CRIMINELLE

Pour transmettre de l'information à un policier en toute confidentialité sur des activités illégales ou suspectes, ou si vous avez été témoin ou victime d'un acte criminel, [communiquez avec la Centrale de l'information criminelle de la Sûreté](#) au 1 800 659-4264, ou remplissez le [formulaire correspondant disponible sur notre site Internet](#).

**CENTRALE
INFORMATION
CRIMINELLE**
1 800 659-4264
cic@surete.qc.ca

J'AI UN DOUTE, J'APPELLE !

Si vous avez des inquiétudes concernant l'utilisation d'une arme à feu d'un membre de votre entourage, d'un voisin, d'un collègue de travail ou de toute autre personne qui peut représenter un risque pour sa propre sécurité ou celle d'autrui, nous vous incitons à communiquer, en tout temps (24h sur 24), avec la ligne de préoccupation ***J'ai un doute, j'appelle!*** au 1 800 731-4000 (options 1-2). En signalant vos inquiétudes, vous contribuez à préserver la sécurité publique. Pour plus de détails, nous vous invitons à visiter le [site Internet](#). Précisons que cette ligne de préoccupation n'est pas une ligne d'urgence, en cas d'urgence, nous vous invitons à composer le 911.

BCAFE | BUREAU DU CONTRÔLE DES 
ARMES À FEU ET DES EXPLOSIFS

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE





POUR UNE URGENCE

Assistance policière 24 heures sur 24. Si vous êtes victime ou témoin d'un acte criminel (vol, agression, etc.) ou d'un accident, composez le **911**, le **310-4141** (pour les municipalités non couvertes par le 911) ou, par cellulaire, le ***4141**.

POUR DES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Vous pouvez composer le numéro général de la Sûreté, soit le 514 598-4141. Vous devrez sélectionner votre région ou choisir le Grand quartier général. L'appel sera transféré à un membre de la Sûreté qui vous répondra du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. Si vous êtes une personne malentendante, veuillez envoyer un SMS à **textblue911**.

Vous pouvez sélectionner et remplir le formulaire Demande de renseignements à la section [Nous joindre](#) de notre site Internet. Vous pouvez également vous adresser au quartier général de la Sûreté dans votre région.

DISTRICT SUD  @SURETE_SUD		DISTRICT NORD  @SURETE_NORD	
Montérégie	450 641-9455	Côte-Nord–Saguenay–Lac-Saint-Jean	418 549-9266
Estrie–Centre-du-Québec	819 564-1212	Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec	819 764-3202
DISTRICT EST  @SURETE_EST		DISTRICT OUEST  @SURETE_OUEST	
Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches	418 623-6262	Mauricie–Lanaudière	819 379-7311
Bas-Saint-Laurent–Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	418 723-1122	Outaouais–Laurentides	819 770-9111

TROUVEZ VOTRE POSTE

Pour trouver un poste de la Sûreté, visitez la carte interactive de la section [Nous joindre](#) de notre site Internet.

PLATEFORMES WEB

Site Internet : www.sq.gouv.qc.ca



[@sureteduquebec](#)



[sureteduquebecvideo](#)



[policesureteduquebec](#)



[Sûreté du Québec](#)



[sureteduquebec](#)

PAR COURRIER

Sûreté du Québec

Direction des communications et des relations internationales
1701, rue Parthenais
Montréal (Québec) H2K 3S7

Septembre 2021