



DÉCLARATION DE SERVICES aux personnes victimes d'infractions criminelles





Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles (DSV)
Sûreté du Québec
Date d'adoption (ou de révision) : Mai 2023
Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec, 2023



DÉCLARATION DE SERVICES aux personnes victimes d'infractions criminelles (DSV)

La présente déclaration de services à l'attention des personnes victimes d'infractions criminelles s'inscrit dans le cadre de la [Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement \(LAPVIC\)](#).

La Sûreté du Québec (Sûreté), en conformité avec sa [mission](#), sa [vision](#) et ses [valeurs](#), est soucieuse de la qualité de ses services offerts aux personnes victimes d'infractions criminelles, leur permettant de les aider et de favoriser leur rétablissement.

Nous entendons par victime d'infractions criminelles, « ...toute personne physique qui, en raison de la perpétration d'une infraction criminelle à son égard ou à l'égard d'une autre personne, subit une atteinte à son intégrité physique ou psychique ou une perte matérielle, que l'auteur de cette infraction soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou déclaré coupable¹ ».

NOTRE MISSION

La Sûreté est vouée au maintien de la paix, de l'ordre et de la sécurité publique ainsi qu'à la prévention et à la répression du crime. Ses membres assurent la sécurité des personnes et des biens, sauvegardent les droits et les libertés, sont attentifs aux besoins des victimes et collaborent avec la communauté. En tant que police nationale, la Sûreté soutient la communauté policière, coordonne des opérations policières d'envergure, contribue à l'intégrité des institutions étatiques et assure la sécurité des réseaux de transport qui relèvent du Québec. De plus, elle gère un service central de renseignements qu'elle met à la disposition des autres corps de police.

NOS VALEURS

La Sûreté prône les valeurs organisationnelles suivantes :

SERVICE

Nous sommes animés par une volonté de nous dépasser afin de répondre aux attentes des citoyens, de nos partenaires et de nos collègues. Il est fondamental pour notre personnel policier et civil de servir, d'aider, d'être utile et disponible.

RESPECT

Nous manifestons de la considération à l'égard des citoyens, de nos partenaires et de nos collègues dans l'exercice de nos fonctions. Nous respectons la dignité et les droits des personnes ainsi que les valeurs démocratiques et individuelles.

PROFESSIONNALISME

Nous agissons selon les règles de l'art dans toutes nos interventions. Être à l'écoute, s'adapter au changement et se développer continuellement sont les composantes clés de notre professionnalisme.

INTÉGRITÉ

Nous prenons en compte l'intérêt public ainsi que les valeurs et les normes de notre institution dans toutes les décisions concernant les citoyens, nos partenaires et nos collègues. Notre comportement exemplaire vise à préserver la confiance des citoyens à l'égard de notre institution.

¹Article 2, p-9.21 - [Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement](#).



NOS SERVICES

SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

VOICI LA LISTE DES SERVICES QUE NOUS VOUS OFFRONS :

- Intervenir lorsque vous nous signalez un événement et prioriser les interventions en fonction de l'urgence de la situation et ce, afin de garantir la sécurité des citoyens;
- Traiter votre signalement en réalisant les démarches d'enquêtes appropriées et ce, dans l'objectif de déposer le cas échéant un dossier d'enquête complet au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP);
- Vous informer de l'évolution de votre dossier;
- Vous soutenir et vous orienter vers les ressources d'aide appropriées notamment les Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), les Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) ou, les maisons d'hébergement;
- Mettre en œuvre des programmes de prévention traitant de divers sujets, notamment l'abus envers les aînés, la cybercriminalité, le vol, la violence, etc.;
- Vous guider et vous accompagner durant le processus judiciaire.



NOS ENGAGEMENTS

NOS ENGAGEMENTS ENVERS VOUS

LA SÛRETÉ S'ENGAGE À :

- Agir avec respect dans l'ensemble de nos interactions avec vous;
- Mobiliser l'expertise et les connaissances nécessaires pour vous assurer une prestation de services fiable;
- Rendre disponible aux Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) l'information permettant à ceux-ci de communiquer avec vous, principalement dans les situations d'infractions criminelles contre la personne, afin de vous informer de vos droits, recours et services accessibles selon votre situation;
- Intervenir avec diligence (selon le délai requis) dans les situations le nécessitant;
- Prodiguer les services offerts dont vous avez besoin en assurant la confidentialité de vos renseignements personnels;
- Assurer un maximum de simplicité dans vos démarches afin d'obtenir un service;
- Offrir une prestation de services empreinte d'ouverture;
- Démontrer une écoute attentive (écouter avec bienveillance, sans jugement, être attentif à vos besoins) afin, autant que faire se peut, de répondre à vos attentes concernant l'accessibilité des services.



MÉCANISME ET FORMULAIRE DE PLAINTE

Vous souhaitez déposer une plainte liée à une insatisfaction quant aux services rendus par la Sûreté?
Nous vous invitons à remplir le formulaire [SQ-3448](#) en ligne.

Afin que nous puissions procéder à l'analyse de la recevabilité de votre plainte, vous devrez fournir votre nom, prénom, adresse civique et courriel ainsi que le numéro de téléphone pour vous joindre.

Il sera nécessaire que vous nous expliquiez la situation considérée problématique (plainte de services). Nous vous inviterons également à nous décrire vos attentes vis-à-vis celle-ci.

LA PERSONNE RESPONSABLE DE LA RÉCEPTION DE VOTRE PLAINTE :

Votre plainte sera traitée de façon indépendante et objective par le responsable de la Direction de la vérification de la Sûreté.

LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DE VOTRE PLAINTE EN VERTU DE LA LAPVIC :

- + À la transmission de votre plainte, vous recevrez un accusé de réception automatisé vous confirmant la réception de votre plainte;
- + Vous serez contacté dans les 10 jours ouvrables* suivant la réception de votre plainte;
- + Le responsable ou son représentant effectuera le traitement de votre plainte.

LE DÉLAI DE TRAITEMENT DE VOTRE PLAINTE EN VERTU DE LA LAPVIC :

- + Votre plainte sera traitée dans les 30 jours ouvrables* suivant sa réception;
- + Advenant l'impossibilité de traiter votre plainte à l'intérieur de ce délai, vous serez contacté pour en être informé.

LE DROIT DE LA VICTIME D'ÊTRE INFORMÉE DE L'ISSUE DE SA PLAINTE :

À l'issue de la présente plainte de services, vous serez informé par le responsable ou son représentant de sa finalité.

* : est considéré un jour ouvrable, toute journée du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés.

NOUS JOINDRE

NOTRE SIÈGE SOCIAL :

Sûreté du Québec
Grand quartier général
1701, rue Parthenais
Montréal (Québec) H2K 3S7

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**.

* à l'exception des jours fériés.

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](#)