Confidentialité : 1 (Restreint)

Service de l'accès et de la protection de l'information
600, rue Fullum, Suite 1.100, UO 3210
Montréal (Québec) H2K 3L6

Notre référence : 2505 210

Le 29 mai 2025

OBJET : **Votre demande en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (c. A-2.1) concernant des documents administratifs**

Monsieur,

Nous avons effectué l'étude de vos six (6) demandes, reçues les 8 et 9 mai 2025, visant à obtenir les documents suivants :

Demande 1 :
Tout document destiné aux policiers portant sur la distinction entre les fraudes de nature criminelle et les situations de nature civile :

En ce qui concerne cette demande, aux termes des recherches effectuées, aucun document permettant la distinction entre les fraudes de nature criminelle ou de nature civile n'a été repéré (article 1 de la *Loi sur l'accès*).

Demande 2 :
Tout document destiné aux policiers portant sur la rédaction, ou l'exercice de discrétion relativement à la rédaction, de rapports de police pour des situations liées à la fraude :

Demande 3 :
Tout document destiné aux policiers portant sur la rédaction, ou l'exercice de discrétion relativement à la rédaction, de rapports de police pour des infractions criminelles liées à des biens ou des montants de faible valeur :

Demande 4 :
Tout document destiné aux policiers portant sur la décision ou l'exercice de discrétion, quant à la rédaction ou non, d'un rapport de police pour un événement particulier impliquant possiblement des faits ou des gestes de nature criminelle :

Quant aux demandes 2 à 4, les recherches effectuées ont permis de repérer les documents suivants :

- Politique de gestion PG-GEN-39 « *Notes du policier (calepins de notes)* »;
- Politique de gestion OPER-GEN-69 « *Réception et suivi d'une plainte criminelle* ».

Toutefois, nous vous informons que lesdites politiques de gestion ont été diffusées sur notre site Internet dans le cadre de réponses à d'autres demandes d'accès à l'information :

- ✓ PG-GEN-39 : https://www.sq.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/2023/08/2023-08-24-pol-gest-prise-notes-policiers.pdf

- ✓ OPER-GEN-69: https://www.sq.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/2020/02/2020-02-28-politiques-de-gestion.pdf

Finalement, à l'exception des politiques de gestion mentionnées précédemment, nous n'avons pas repéré de document portant spécifiquement sur la décision ou l'exercice de discrétion quant à la rédaction ou non d'un rapport de police (article 1 de la *Loi sur l'accès*).

Demande 5 :
Tout document portant sur le dépôt ou le traitement de plaintes de nature administrative :

Nous vous transmettons ci-joint le document repéré en lien avec cet aspect de votre demande, soit la procédure PR-GEN-29 « *Traitement des demandes reçues par l'entremise du site Internet de la Sûreté* ».

Toutefois, des renseignements personnels à caractère public, soit des adresses de courrier électronique, ont été protégés en vertu de l'exception prévue à l'article 57 de la *Loi sur l'accès*. Nous considérons que leur divulgation est de nature à nuire ou à entraver le travail d'un organisme, qui en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime.

Également, certains renseignements ont été protégés puisqu'une divulgation serait susceptible d'avoir des incidences sur l'administration de la justice et la sécurité publique (articles 28(3), 28(6) et 29 de la *Loi sur l'accès*).

Demande 6 :
Tout document destiné aux policiers portant sur le dépôt ou l'acceptation d'une plainte (de nature criminelle) :

Veuillez vous référer à la réponse à vos demandes 2 à 4.

Nous vous transmettons également l'aide-mémoire à l'attention du citoyen pour le dépôt d'une plainte pour fraude.

Si vous avez besoin d'assistance pour comprendre la présente décision, nous vous invitons à contacter la soussignée en écrivant à l'adresse du Service de l'accès et de la protection de l'information : accesdocuments@surete.qc.ca

Vous trouverez, ci-joint, les articles de loi cités ainsi que l'avis relatif au recours en révision prévu à la section III du chapitre IV de la *Loi sur l'accès*.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Original signé

Émilie Roy
Responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels

Traitement des demandes reçues par l'entremise du site Internet de la Sûreté

Employés ou unités visés	Tous les employés et unités de la Sûreté
Cadre juridique ou cadre de référence	*Déclaration de services aux citoyens*
Introduction	Cette procédure détermine le traitement, le délai de traitement et le suivi à faire pour chacune des demandes reçues par l'entremise du site Internet de la Sûreté, conformément à ce qui est énoncé dans la *Déclaration de services aux citoyens*. Le délai de traitement d'une demande est de **5 jours ouvrables** selon la *Déclaration de services aux citoyens*. Chaque unité de la Sûreté est responsable et imputable de la qualité des réponses qu'elle formule, selon son champ d'expertise, à la suite des demandes des internautes.

1. Le préposé du Service de la diffusion et des relations médias (SDRM)

Action et étapes de la tâche			Précision ou mise en garde
▪ Prend connaissance de la demande reçue.	**Si**	**alors**	Un accusé de réception apparaît à l'écran de l'internaute pour chaque demande transmise par l'entremise du site Internet de la Sûreté. La Sûreté, dans ses échanges avec les internautes, doit respecter un délai raisonnable de réponse selon les normes gouvernementales en vigueur avec une qualité constante et en utilisant un minimum de ressources.
	Il y a plus d'une demande sur un formulaire web.	▪ Analyse chaque demande afin de déterminer et d'effectuer les démarches appropriées; ▪ S'assure que l'internaute reçoive une réponse pour chacune des demandes.	
	Une réponse ne peut être fournie dans le délai prescrit.	▪ Envoi un accusé de réception personnalisé à l'internaute en lui indiquant, d'une part, la raison du délai, et d'autre part, le suivi qui sera donné à sa demande.	
▪ Vérifie si un modèle de réponse correspond à l'objet de la demande de l'internaute.	**Si**	**alors**	
	▪ Un modèle est disponible.	▪ L'insère dans la réponse destinée à l'internaute et l'adapte au besoin.	
	▪ Aucun modèle n'est disponible et que la demande relève du mandat de la Sûreté.	▪ Consulte un répondant d'unité (ou son substitut) ou un responsable d'unité qui doit être en mesure de lui transmettre l'information requise.	
	▪ Aucun modèle n'est disponible et l'information **ne relève pas** du mandat de la Sûreté.	▪ Recherche minimalement les coordonnées du ministère ou de l'organisme apte à répondre à la demande afin de diriger l'internaute vers celui-ci.	
Si	**Alors**		Le processus de traitement des demandes reçues par l'entremise du site Internet de la Sûreté (Annexe A) permet de visualiser les choix offerts à l'internaute et leur cheminement spécifique. Bien qu'il soit indiqué sur le site Internet de la Sûreté, qu'en cas de détresse ou d'urgence, l'internaute doit joindre
▪ Il s'agit d'une plainte administrative.	▪ Reçoit la plainte et la transfère à l'unité concernée.		
▪ Il s'agit d'une plainte à l'égard d'un policier.	▪ Dirige l'internaute vers le site Internet du Commissaire à la déontologie policière et à l'unité concernée; ▪ N'a pas à effectuer un suivi pour ce type de plainte.		
▪ Il reçoit une demande dans laquelle il est fait état d'un cas de détresse humaine ou	▪ Transmet l'information **dès sa prise de connaissance** à l'unité concernée, s'il connaît la situation géographique;		

SPECIMEN

d'une demande urgente.	▪ S'assure que l'unité contactée soit consciente de l'urgence du traitement de ce cas.	directement la Sûreté par téléphone ou se présenter à un poste de la Sûreté, il est possible que certains utilisent tout de même un formulaire Web.
▪ Il s'agit d'une demande impliquant du harcèlement ou des propos injurieux ou haineux.	▪ Ne transmet aucune réponse hormis l'accusé de réception automatisé affiché lors de l'envoi du formulaire sur le site Internet de la Sûreté. ▪ Transmet la demande à la Centrale de l'information criminelle (CIC) à l'adresse [redacted] s'il juge que les propos représentent un risque pour la sécurité publique.	
▪ Il s'agit d'une demande relative au signalement de pornographie juvénile sur Internet ou de fraude commise sur Internet.	▪ Aucun accusé de réception ne sera envoyé puisque l'internaute est dirigé, à l'aide d'hyperliens, vers une ressource externe de la Sûreté.	

▪ Alimente le tableau Excel du SDRM pour chacune des réponses transmises à la clientèle, soit par courriel ou via les médias sociaux, aux fins de la *Déclaration de services à la clientèle*, du *Rapport annuel de gestion* ou de toute autre demande de reddition de comptes adressée en ce sens.

2. L'agent de soutien aux enquêtes policières (ASEP) de la CIC

Étapes de la tâche

▪ À partir de la boîte courriel [redacted], prend connaissance du signalement d'un crime reçu par l'entremise du site Internet de la Sûreté ou du propos haineux transféré par le préposé du SDRM.

▪ Collige les informations contenues dans le formulaire.

▪ Transmet l'information à l'unité d'enquête concernée.

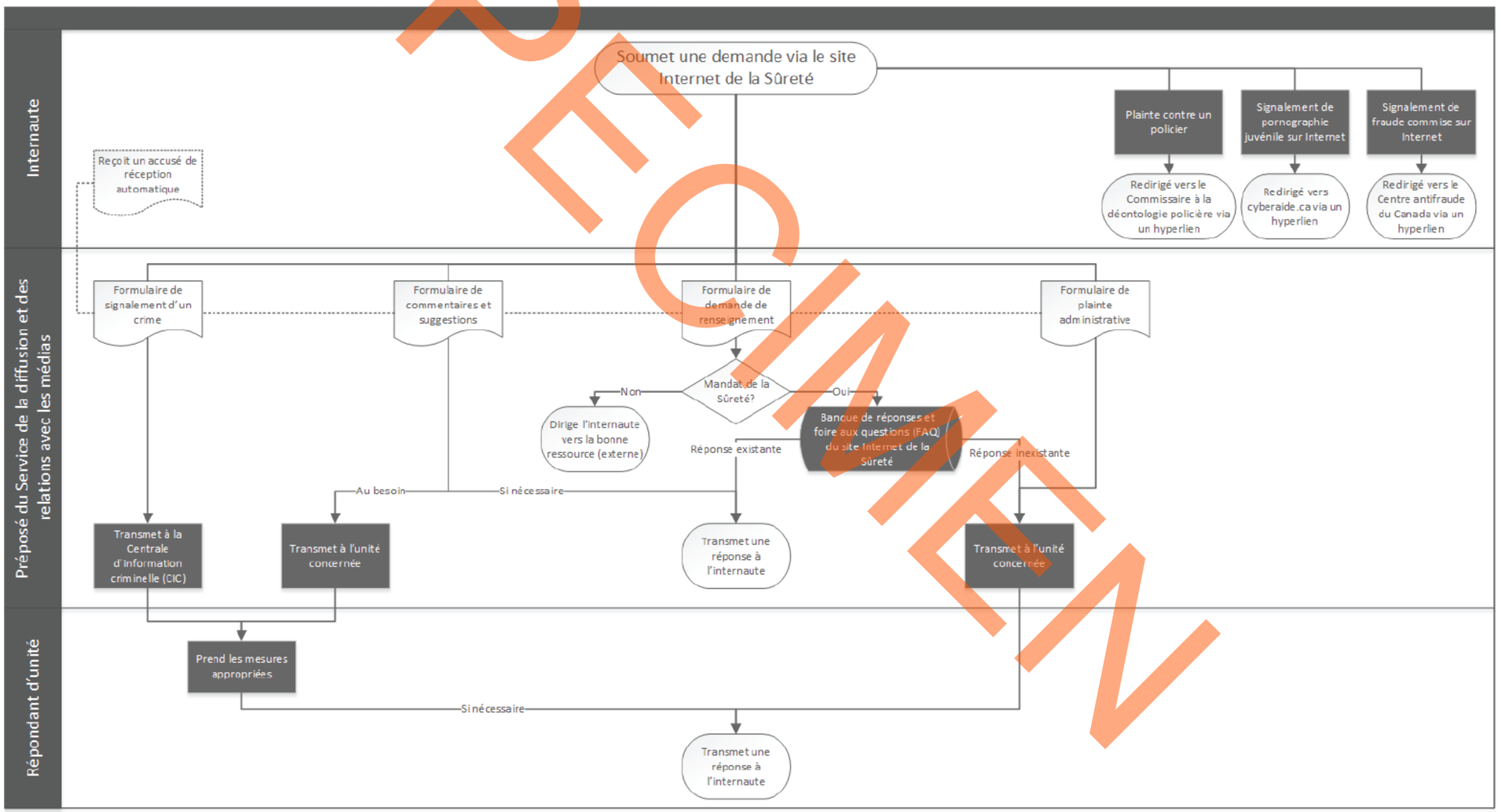
▪ Fait alimenter l'information [redacted] au besoin.

▪ Transmet une réponse à l'internaute s'il le juge nécessaire.

SPÉCIMEN

SPÉCIMEN

ANNEXE A - PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES REÇUES PAR L'ENTREMISE DU SITE INTERNET DE LA SÛRETÉ



DÉPÔT D'UNE PLAINTE POUR FRAUDE

AIDE-MÉMOIRE CITOYEN

N° de carte d'appel: _____

N° de dossier: _____

Madame, Monsieur,

Vous avez récemment déposé une plainte à titre de victime d'une fraude auprès de la police.

Nous sommes sensibles au fait que cette situation pourrait générer auprès de vous un certain stress. Si vous en ressentez le besoin ou que cette situation affecte votre santé (perte de sommeil, anxiété, etc.), communiquez avec les ressources disponibles.

Assurez-vous également de signaler la situation de la fraude aux autres **organismes pertinents,** si ce n'est déjà fait.

Cet aide-mémoire a été conçu pour vous informer des renseignements importants à colliger et ce, en prévision d'une rencontre avec un policier. L'aide-mémoire est structuré de manière à vous guider à chacune des étapes du processus de prise de plainte pour fraude.

Nous vous invitons à en prendre connaissance et à ne pas hésiter à communiquer toutes questions auprès du service de police de votre municipalité ou de votre **poste local** de la Sûreté du Québec. Nous vous remercions à l'avance de votre collaboration et de la diligence avec laquelle vous porterez attention aux instructions générales.

PRÉPARATION DE MON DOSSIER — ÉTAPE 1

PRÉPAREZ LES DOCUMENTS (documents administratifs, photos ou vidéos) POUVANT S'APPLIQUER À VOTRE SITUATION DE FRAUDE

- ☐ Classez en ordre chronologique chaque document en lien avec votre cas;
- ☐ Dans le cas où d'importantes quantités de documents sont nécessaires, un classement ordonné est requis;
- ☐ Si possible, gravez sur un CD ou enregistrez sur un support (p. ex. une clef USB) les preuves numériques (p. ex. vidéos, courriels, captures d'écran);
- ☐ Remettre les originaux au policier lors du rendez-vous, lorsque possible.

CONSULTEZ LA LISTE DES DOCUMENTS | PRÉPAREZ CEUX PERTINENTS À VOTRE SITUATION DE FRAUDE

- ☐ Relevés bancaires (ou tout autre document bancaire, tel qu'un relevé hypothécaire).
- ☐ Relevés de cartes de paiement (numéro de la carte au complet et détail des transactions).
- ☐ Relevés des transactions impliquant une crypto monnaie.
- ☐ Relevés de transactions de cartes prépayées.
- ☐ Cartes prépayées numérisées recto verso.
- ☐ Relevés de transactions de bons de paiement en ligne (p. ex. de type Flexepin).
- ☐ Bons de paiement numérisés **(originaux requis)**.
- ☐ Chèques **(originaux requis si possible)**. Demander les pièces à votre institution financière.
- ☐ Factures originales.
- ☐ Listes des contacts contenus dans les appareils.
- ☐ Photos, vidéos, captures d'écran (p. ex. les échanges textos).
- ☐ Originaux des échanges courriel, captures d'écran des conversations sur les médias sociaux ou applications avec le fraudeur. Ne pas supprimer les conversations dans votre appareil. Le policier devra valider l'intégralité des échanges dans votre appareil.
- ☐ Messages d'une boîte vocale (si disponible).
- ☐ Contrats de compagnie, contrats de gré à gré.
- ☐ Procuration, mandat de protection ou régime de protection.
- ☐ Tout autre document démontrant la présence d'une fraude.

RAPPEL IMPORTANT : Il est essentiel de faire une copie des documents, puisque le policier est susceptible de conserver les originaux de ces derniers pour la preuve.

SPÉCIMEN

DÉPÔT D'UNE PLAINTE POUR FRAUDE

AIDE-MÉMOIRE CITOYEN

N° de carte d'appel: _____

N° de dossier: _____

PRÉPARATION DE MON DOSSIER — ÉTAPE 2

DÉBUTEZ LA NARRATION CHRONOLOGIQUE DES FAITS ENTOURANT LA FRAUDE

Lors de la rencontre avec le policier, ce dernier procédera à la rédaction de la narration de la fraude. Afin de faciliter cette étape, prenez connaissance de l'ensemble des renseignements listés ci-dessous. Certains de ces renseignements pourraient s'appliquer à votre situation et vous être demandés par le policier lors de la rencontre.

- **Si possible, commencer la rédaction des faits entourant la fraude en répondant aux questions** (pour les renseignements applicables à votre situation). Cette rédaction peut s'effectuer sur le document de votre choix;
- **Chaque document récupéré à l'Étape 1 devra être expliqué dans la narration.**

LISTE DES RENSEIGNEMENTS (S'ILS SONT APPLICABLES):

QUI? LES PERSONNES CONNUES IMPLIQUÉES:

- Votre identité (noms, prénoms, coordonnées), votre occupation ou rôle (p. ex. gérant, client).
- L'identité du fraudeur (noms, prénoms, surnoms, pseudos, coordonnées, description physique ou vestimentaire, si ces éléments sont connus) et la nature de votre lien avec cette personne.
- L'identité de toutes autres personnes impliquées, telles que des suspects ou des témoins (noms, prénoms, surnoms, coordonnés, occupation, si ces éléments sont connus).

QUAND? LE MOMENT OÙ LA FRAUDE EST SURVENUE:

- La date et l'heure où vous avez découvert qu'il y avait fraude.
- La date et l'heure où vous avez avisé les organisations concernées.

OÙ? LES LIEUX OÙ SONT SURVENUS LES ÉVÉNEMENTS:

- L'adresse complète ou l'intersection la plus proche.
- La présence de caméras sur les lieux.

QUOI? L'HISTORIQUE EN ORDRE CHRONOLOGIQUE DES ÉVÉNEMENTS:

- La séquence des actions ayant mené à la fraude.
- Les paroles, mots, expressions, échanges verbaux, prétextes invoqués ou les gestes posés par le fraudeur (p. ex. les promesses formulées par le fraudeur auprès de vous).
- Le montant total du préjudice (perte financière) et les biens volés.
- Les renseignements personnels compromis.
- Les numéros de téléphone (plaignant ou suspect), les heures des appels et si ***57** a été effectué (frais exigés). Ce service vous permet de retracer le dernier appel reçu. Notez la date et l'heure de l'appel et les transmettre au fournisseur du service.
- Les comptes de réseau social (p. ex. Facebook, Instagram), les applications ou logiciels téléchargées, les sites de rencontres (p. ex. Tinder) en lien avec la fraude. Spécifiez les noms d'utilisateurs, les mots de passes et les noms des personnes ayant accès aux mots de passe.

COMMENT? LA MANIÈRE DONT LA FRAUDE S'EST DÉROULÉE:

- La description la plus précise des étapes du stratagème de fraude.
- Les démarches que vous avez effectuées jusqu'à aujourd'hui.
- Les répercussions de la fraude sur votre personne, votre famille ou votre entourage.

SPÉCIMEN