



# COMMISSAIRE À LA DÉONTOLOGIE POLICIÈRE

UNE CONDUITE PROFESSIONNELLE DANS  
LE RESPECT DES DROITS DE CHACUN

---

POLICIERS  
AGENTS DE PROTECTION DE LA FAUNE  
CONSTABLES SPÉCIAUX  
CONTRÔLEURS ROUTIERS  
ENQUÊTEURS DE L'UPAC

---

## DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

### MESSAGE DU COMMISSAIRE

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

### NOTRE MISSION

Le Commissaire reçoit et examine les plaintes formulées à l'endroit des policiers, agents de protection de la faune, constables spéciaux, contrôleurs routiers et enquêteurs de l'UPAC qui auraient contrevenu au Code de déontologie des policiers du Québec (RLRQ, chapitre P-13.1, r.1). Il effectue une surveillance civile indépendante, impartiale et équitable de leur conduite.

## LES VALEURS QUI SOUTIENNENT NOTRE MISSION

- Protection des droits et libertés
- Indépendance
- Impartialité
- Transparence
- Rigueur

Le Commissaire et tous les membres de son personnel se préoccupent, avant toute chose, de la protection des droits des citoyens et du respect par les policiers, constables spéciaux, contrôleurs routiers, agents de protection de la faune et enquêteurs de l'UPAC de normes élevées de service et de conscience professionnelle.

## NOS SERVICES

Conformément à la Loi sur la police (RLRQ, chapitre P-13.1), les principaux services rendus par le Commissaire sont les suivants :

- aider les citoyens à formuler leur plainte;
- 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 les observations nécessaires à l'examen des demandes d'excuse qui lui sont présentées.

## QUALITÉ DE NOS SERVICES

### Accessibilité:

- vous pouvez à tout moment communiquer avec nous en ligne à partir de notre site Internet;
- vous pouvez communiquer avec nous par téléphone durant nos heures d'ouverture. 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 vous présenter en personne à nos bureaux, **sans rendez-vous** de 8 h 30 à 12 h, et **avec rendez-vous** de 13 h 30 à 16 h 30. Pour prendre rendez-vous, communiquez avec nous par téléphone durant nos heures d'ouverture;
- vous pouvez nous joindre de partout au Québec au moyen d'une ligne sans frais;
- vous pouvez nous laisser un message en tout temps sur notre boîte vocale;
- les conciliations et les enquêtes sont tenues dans toutes les régions du Québec;
- 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 votre 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 :
  - vous rappeler dans un délai maximal de 1 jour ouvrable;
  - donner suite à votre demande d'information ou d'assistance reçue par courrier, télécopieur ou courriel dans un délai maximal de 3 jours ouvrables;
- lorsque vous vous présentez à nos bureaux, nous vous fournissons toute l'assistance nécessaire;
- si votre demande ne relève pas de notre mandat, nous vous dirigerons vers le service qui sera le plus en mesure de répondre à vos besoins;
- l'information qui vous sera communiquée verbalement ou par écrit sera claire, précise et fiable.

### Traitement des dossiers déontologiques:

- les plaintes sont traitées avec diligence, impartialité et équité en tenant compte des règles établies par la loi et la jurisprudence;
- les délais 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 : 6 mois;
  - disposer d'une demande de révision de la décision de clore un dossier : 10 jours;
- vous êtes informé 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 remplis 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. Dans toute la mesure du possible, nous visons à améliorer l'accès, la qualité, l'efficacité et l'efficience de nos services.

Au sein de notre organisation, la personne responsable de coordonner la politique d'amélioration des services et de faire rapport au Commissaire est la Secrétaire générale.

Louise Letarte, avocate  
2535, boul. Laurier, bur. 1.06  
Québec (Québec) G1V 4M3  
Téléphone: 418 643-7897  
Sans frais: 1877 237-7897

Les citoyens sont donc invités à faire part à la Secrétaire générale de toute question ou tout commentaire, relatifs à la prestation des services. N'hésitez pas à communiquer avec elle.

Vous pouvez également vous adresser au Protecteur du citoyen. Pour plus d'information: [www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)

## RÉVISION DE NOTRE DÉCLARATION

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

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

## POUR NOUS JOINDRE

Site web: [www.deontologie-policiere.gouv.qc.ca](http://www.deontologie-policiere.gouv.qc.ca)

Courriel: [deontologie-policiere.quebec@msp.gouv.qc.ca](mailto:deontologie-policiere.quebec@msp.gouv.qc.ca)

Ligne sans frais: 1877 237-7897

Commissaire à la déontologie policière  
2535, boul. Laurier, bur. 1.06  
Québec (Québec) G1V 4M3

Téléphone: 418 643-7897

Télécopieur: 418 528-9473

Dernière mise à jour: 21 juin 2017