

Déclaration
de services
aux citoyens

Déclaration
de services
aux citoyens

Déclaration
de services
aux citoyens

Déclaration
de services
aux citoyens



**Déclaration
de services
aux citoyens**



Mot du directeur général

Cette première déclaration de services s'inscrit dans les mesures prises par le gouvernement du Québec pour améliorer la qualité des services rendus aux citoyens.

Les objectifs de qualité qui y sont énoncés sont indissociables des valeurs partagées par notre personnel policier et civil : *service, professionnalisme, respect et intégrité*. Ces objectifs de qualité sont issus de notre dialogue constant avec nos partenaires et avec les citoyens et citoyennes des communautés que nous desservons. Ils sont aussi le fruit d'une vaste consultation auprès de notre personnel et de nos partenaires policiers, judiciaires et sociaux.

Par le thème « Toujours mieux vous servir et vous protéger : *On s'y engage!* », nous voulons signifier que l'engagement et la mobilisation de notre personnel policier et civil sont essentiels à l'amélioration continue de nos services aux citoyens, à leurs élus, à leurs institutions et au renforcement de nos liens avec nos partenaires.



Florent Gagné

Notre mission

« La Sûreté du Québec, police nationale, concourt, sur l'ensemble du territoire québécois, au maintien de la paix et de l'ordre public, à la préservation de la vie, de la sécurité et des droits fondamentaux des personnes ainsi qu'à la protection de leurs biens. La Sûreté du Québec soutient aussi 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. »

POUR AGIR ENSEMBLE

Le partenariat est au cœur de la réalisation de notre mission.

- *Dans l'ensemble de nos interventions, nous travaillons avec les autres services policiers et avec les organismes publics et privés qui participent à la réalisation de notre mission.*
- *Dans les municipalités que nous desservons, nous utilisons une approche communautaire pour mieux répondre aux besoins de la population : **la police de proximité**. Ainsi, nous misons sur la participation active et soutenue des citoyens et citoyennes dans l'identification des problèmes locaux de sécurité publique, dans l'analyse de leurs causes et dans la recherche de solutions efficaces et durables. C'est sur une base d'ententes de services avec les élus municipaux que nous desservons les MRC. Cette façon de faire permet un rapprochement avec les citoyens et une meilleure connaissance des besoins et des réalités locales.*

Nous sommes convaincus que le partenariat est essentiel à l'amélioration de nos services et à l'efficacité de nos interventions visant le maintien de l'ordre et la prévention de la criminalité. Nous nous engageons non seulement à poursuivre mais aussi à renforcer le rapprochement déjà instauré entre notre personnel, la population desservie et les organismes de la communauté.

L'ÉVALUATION ET L'AMÉLIORATION CONTINUE DE NOS SERVICES : UNE PRIORITÉ

La qualité de nos services et la satisfaction de nos clientèles sont pour nous, essentielles. À cette fin, nous avons développé un processus permanent de consultation avec les milieux locaux, par le biais de comités de sécurité publique implantés dans chacune des MRC de notre territoire. De plus, afin de bien évaluer nos interventions, nous mesurons périodiquement le degré de satisfaction de la population que nous desservons, notamment par le biais de sondages.

Nos services

La Sûreté du Québec a été créée en 1870. Elle est la seule organisation policière québécoise à avoir juridiction sur tout le Québec et à réaliser une si grande diversité de mandats. Elle intervient à tous les niveaux et dans tous les secteurs policiers, qu'il s'agisse d'activités de gendarmerie dans les municipalités qu'elle dessert, d'interventions en sécurité routière ou d'enquêtes criminelles tant à l'échelle locale, nationale qu'internationale.

Dans le cadre de son mandat, la Sûreté du Québec offre des services généraux, spécialisés et nationaux, dont voici quelques exemples :

✓ **S**ervices généraux

La Sûreté du Québec fournit des services de première ligne dans de nombreuses municipalités regroupées en MRC (municipalités régionales de comté). Ces services comprennent notamment les interventions policières diverses, la prévention, les enquêtes et la patrouille continue.

✓ **S**ervices spécialisés

La Sûreté du Québec réalise aussi des enquêtes lors de crimes graves, complexes ou en réseaux, tels les crimes contre la personne, les crimes contre la propriété et les crimes économiques. Elle intervient en matière d'infractions reliées à la drogue, à la moralité, au jeu et à la contrebande. Elle offre des services de surveillance aérienne. Elle fournit aussi une expertise en enquêtes sur les collisions routières et en scènes de crimes.

✓ **S**ervices nationaux

À titre de police nationale offrant des services aux citoyens, aux autres organisations policières et à l'État, la Sûreté du Québec se veut aussi un chef de file dans la prestation de services hautement spécialisés. Grâce à l'expertise de son personnel policier et civil et à l'utilisation de technologies de pointe, elle intervient notamment en enquêtes criminelles, en mesures d'urgence et en soutien technique à la communauté policière. La Sûreté du Québec coordonne des enquêtes sur le crime organisé. Elle voit au maintien et au rétablissement de l'ordre lors d'événements hors du commun. Elle intervient également lors de prises d'otages et lors d'opérations de recherche et de sauvetage. Elle assure la sécurité des routes et autoroutes relevant du gouvernement du Québec.

Nos objectifs de qualité de service

Qu'il s'agisse de répondre à vos demandes d'assistance ou de renseignements généraux, nos objectifs de qualité s'alignent sur nos quatre valeurs fondamentales.

La notion même de **service** étant à l'origine de la présente déclaration, nous nous engageons à :

Vous servir avec rapidité et exactitude

- Nous accueillons et analysons vos demandes d'**assistance policière** avec empressement. Nous y répondons en fonction d'un critère principal : **votre sécurité**.
- Lors de votre appel, nous vous précisons de quelle façon nous allons intervenir, selon l'urgence :
 - déplacement rapide sur les lieux;
 - rendez-vous avec un policier si sa présence est requise mais non urgente;
 - rendez-vous téléphonique avec un policier qui prendra votre déclaration par téléphone si sa présence n'est pas requise.
- Nous répondons à vos **demandes de services ou de renseignements généraux** avec diligence.
- Nous vous donnons une information fiable.
- Nous vous informons de l'évolution de votre dossier dès que nous avons de nouveaux renseignements à vous communiquer.

Vous servir avec professionnalisme

- Nous vous écoutons avec ouverture et attention afin de bien connaître vos besoins et vos attentes.
- Nous nous identifions toujours clairement.
- Nous prêtons attention à l'effet de nos gestes et de nos paroles.

Vous servir avec respect

- Nous respectons les droits des personnes ainsi que les valeurs démocratiques et individuelles.
- Nous agissons équitablement envers toute personne, sans distinction, exclusion ou préférence.
- Nous vous répondons avec courtoisie.
- Nous vous répondons dans un langage simple et accessible.

Vous servir avec intégrité

- Nous maintenons un comportement exemplaire afin de continuer de mériter votre confiance.
- Nous visons à ce que toutes nos interventions soient impartiales, justes et objectives.
- Nous protégeons les renseignements qui nous sont communiqués ou dont nous avons la connaissance, en limitant leur diffusion aux seules personnes qui y sont autorisées par la loi.

Pour nous joindre

1. POUR TOUTE DEMANDE D'ASSISTANCE POLICIÈRE

Si vous êtes victime ou témoin d'un acte criminel ou d'une collision routière, téléphonez à l'un des numéros suivants :

911

310-4141

Cellulaire : *4141

24 h

2. POUR NOUS TRANSMETTRE DES INFORMATIONS :

- **sur des activités illégales de bandes criminelles** (meurtres, attentats, menaces, intimidation, trafic ou culture de drogues), téléphonez à INFO-GANG :

1 800 659-4264

VOUS PARLEREZ À UN ENQUÊTEUR SPÉCIALISÉ ET VOTRE APPEL DEMEURERA CONFIDENTIEL.

24 h

3. POUR NOUS TRANSMETTRE DES INFORMATIONS :

- sur des personnes disparues;
 - sur des objets volés ou disparus;
 - sur des criminels recherchés;
 - sur toute activité criminelle.
- téléphonez à INFO-CRIME¹ :

1 800 711-1800

VOTRE ANONYMAT
SERA PRÉSERVÉ



4. POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS OU POUR NOUS FAIRE PART DE VOS COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

- VOUS POUVEZ COMMUNIQUER AVEC L'UN DE NOS POSTES

Vous trouverez nos coordonnées dans les annuaires téléphoniques à la section **Gouvernement du Québec ainsi que sur notre site Internet : www.surete.qc.ca, sous la rubrique **Répertoire**.*

**Du lundi
au vendredi
de 8 h à 17 h**

¹ Info-Crime est un programme communautaire soutenu par la Sûreté du Québec.

- VOUS POUVEZ AUSSI COMMUNIQUER AVEC NOTRE SERVICE D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS :

Par téléphone :

(514) 598-4141

Nous acceptons les frais d'appel.

Par télécopieur :

(514) 598-4917

Par courrier :

Sûreté du Québec
Direction des communications
Service d'accueil et de renseignements
1701, rue Parthenais
Montréal (Québec)
H2K 3S7

Par courriel :

webcommunication@surete.qc.ca

**Du lundi
au vendredi
de 8 h à 17 h**

VOS COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS SUR LA QUALITÉ DE NOS SERVICES

Vos commentaires et suggestions nous permettent d'identifier les améliorations souhaitées en ce qui concerne nos services. Ils contribuent à l'amélioration continue de la présente déclaration de services aux citoyens.

**TOUJOURS
MIEUX VOUS
SERVIR
ET VOUS
PROTÉGER**

*On s'y
engage!*

Date de publication :
juin 2001

Date de révision prévue :
automne 2002

Site Internet : www.surete.qc.ca