

**DÉCLARATION DE**  
**SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS**  
**DU**  
**COMMISSAIRE À LA DÉONTOLOGIE POLICIÈRE**

---

***LA NATURE DES SERVICES***

Le système de déontologie policière assure l'application du Code de déontologie des policiers du Québec.

Dès lors, on doit retenir que le système déontologique est composé de deux autorités distinctes, autonomes et indépendantes :

- Le Commissaire à la déontologie policière
- Le Comité de déontologie policière

Le *Commissaire* joue toutefois un rôle déterminant car au terme de l'*aide accordée aux citoyens pour formuler leur plainte*, de l'*examen préliminaire* des plaintes, de la *conciliation* des parties, de l'*enquête* des allégations formulées par les plaignants et de l'*évaluation de la suffisance de la preuve disponible pour citer un policier* devant le Comité de déontologie policière, le Commissaire dispose à son seul niveau de plus de 90 % du volume des plaintes dont le système déontologique est saisi. De plus, à la suite d'une *citation*, c'est aussi le Commissaire qui assure les *représentations* sur celle-ci devant le Comité de déontologie policière et, s'il y a *appel*, devant la *Cour du Québec*.

Par ailleurs, on retiendra que le *Comité* de déontologie policière est pour sa part un *tribunal administratif spécialisé*, chargé de réviser les décisions du Commissaire après enquête et de décider à la suite d'une audience publique si la conduite d'un policier cité constitue un acte dérogatoire au Code de déontologie. Le cas échéant, le Comité impose une sanction.

Enfin, il est important de souligner que le *Commissaire* ne peut se saisir de lui-même d'une affaire, de sorte qu'il *ne peut agir sans une plainte* d'un citoyen, *une demande d'enquête du ministre de la Sécurité publique* ou *une décision définitive d'un tribunal canadien déclarant un policier coupable d'une infraction criminelle* constituant une dérogation au Code de déontologie.

### **LA FINALITÉ DES SERVICES**

Les services dispensés par le Commissaire ont essentiellement pour finalité, en veillant à l'application du Code de déontologie des policiers du Québec, de :

- procéder, avec la collaboration des citoyens, à la surveillance civile des forces de l'ordre;
- développer au sein des services policiers des normes élevées de service à la population et de conscience professionnelle;
- maintenir la confiance du public envers le policier;
- compléter les contrôles administratif, disciplinaire et judiciaire;

### **LES ATTENTES DES CITOYENS**

Un rapport sur l'examen des mécanismes et du fonctionnement du système de déontologie policière, déposé à la demande du ministre de la Sécurité publique du Québec en décembre 1996, a déterminé de façon claire les attentes des citoyens à l'égard du système déontologique : être juste, efficace et frugal.

Cette déclaration rend compte des mesures arrêtées par le Commissaire pour se conformer aux normes ou standards auxquels les citoyens peuvent s'attendre lorsqu'une plainte est déposée par eux (citoyens, citoyennes) ou contre eux (policière ou policier).

## **LES ENGAGEMENTS DU COMMISSAIRE ET DE SON PERSONNEL ENVERS LES CITOYENS**

- ❑ La primauté de la notion de service.
- ❑ Le respect des personnes.
- ❑ L'équité.
- ❑ Le souci de l'excellence, de l'efficacité et de l'efficience dans l'action.
- ❑ La compétence à travers une formation continue et spécialisée.

## **LES VALEURS QUI GUIDENT LE COMMISSAIRE ET SON PERSONNEL TOUT AU LONG DU PROCESSUS DÉONTOLOGIQUE**

- ❑ La protection des droits des citoyennes et des citoyens et le développement de normes élevées de services et de conscience professionnelle chez les policières et policiers.
- ❑ L'indépendance, l'impartialité et la transparence.
- ❑ Le traitement rigoureux et efficace des plaintes, en favorisant pour ce faire la collaboration du plaignant et de tous les intervenants.
- ❑ La cohérence et la clarté des orientations, des positions et des décisions du Commissaire, de manière à entraîner l'adhésion à celles-ci ou de permettre qu'on puisse exercer ses droits à leurs égards.
- ❑ La confidentialité des renseignements protégés par la loi qui sont confiés au Commissaire et à son personnel, notamment ceux ayant une incidence sur l'administration de la justice et de la sécurité publique.

## **LES SERVICES ET LEURS OBJECTIFS**

Les objectifs poursuivis aux principales étapes de la prestation des services du Commissaire sont les suivants :

- ❑ *L'aide accordée aux citoyens pour formuler leur plainte* : assister le plaignant à cerner l'objet de sa plainte et à identifier les éléments de preuve susceptibles d'établir les allégations sur lesquelles elle repose.

- *L'examen préliminaire des plaintes* : obtenir et analyser toutes les données pertinentes qu'il est raisonnable de recueillir dans un court délai et, par conséquent, à la suite des vérifications sommaires pour orienter adéquatement la plainte dès cette étape : rejet, conciliation ou enquête.
- *La conciliation* : résoudre, par un règlement accepté par les deux parties, la plainte formulée à l'encontre d'un policier. Toute plainte recevable est soumise à la conciliation, à moins que le plaignant ne fasse valoir des motifs jugés valables pour s'y opposer ou que le Commissaire apprécie que la plainte est d'intérêt public. La tenue d'une enquête n'empêche par la reprise de la procédure de conciliation si les parties y consentent.
- *L'enquête* : établir s'il y a matière à citation d'un policier devant le Comité de déontologie policière. Une plainte est soumise pour enquête si elle est d'intérêt public (à titre d'exemple : mort, blessures graves, situation où la confiance du public peut être gravement compromise, infractions criminelles, récidives ou autres matières graves). En outre, une enquête est décrétée à la suite d'un échec en conciliation, à moins que le rapport du conciliateur ne soulève des faits ou éléments nouveaux disculpatoires justifiant le rejet de la plainte. Enfin, le Commissaire doit tenir une enquête à la demande du ministre de la Sécurité publique.
- *La citation d'un policier devant le Comité de déontologie policière* : le Commissaire dépose au Comité de déontologie policière une citation à l'endroit d'un policier s'il estime, après enquête, qu'il existe une preuve prépondérante de la commission d'un manquement au Code de déontologie des policiers du Québec ou si un policier est condamné à la suite d'un jugement final d'une infraction criminelle constituant un acte dérogatoire au Code de déontologie.

## **LES NORMES OU STANDARDS DE SERVICE**

### ■ *L'accès aux services*

#### ➤ Heures d'ouverture des bureaux

- Les bureaux du Commissaire sont ouverts de 8 h 30 à 16 h 30.
- Toutefois, si nécessaire, les conciliateurs, enquêteurs et avocats peuvent se rendre disponibles et communiquent avec les citoyens en dehors les heures ouvrables.
- Quoi qu'il en soit, si on communique par téléphone à nos bureaux après les heures d'ouverture, on peut laisser un message sur répondeur automatique. Le Commissaire et son personnel y donnent suite, le cas échéant, à l'intérieur d'un délai d'un jour ouvrable.

#### ➤ La localisation des bureaux

- Les bureaux du Commissaire sont situés à :

Québec : 1200, route de l'Église, RC.20  
Sainte-Foy (Québec) G1V 4Y9

Montréal : 454, place Jacques-Cartier, 5<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Y 3B3

#### ➤ Les moyens de communiquer avec le Commissaire et son personnel

- Accueil à nos bureaux pendant les heures d'ouverture par du personnel qualifié.
- Téléphone :
  - Québec : (418) 643-7897
  - Montréal : (514) 864-1784
  - Ligne sans frais: 1 877 237-7897
- Courrier ordinaire aux adresses des bureaux précités.
- Courriel : [deontologie.policriere.quebec@secpub.gouv.qc.ca](mailto:deontologie.policriere.quebec@secpub.gouv.qc.ca)
- Télécopieur :
  - Québec : (418) 528-9473
  - Montréal : (514) 864-3552

➤ La gratuité des services pour le plaignant

Les services professionnels rendus par le personnel du Commissaire, notamment ceux relatifs à l'aide accordée au plaignant pour formuler sa plainte, à la conciliation, aux enquêtes et les représentations, notamment devant le Comité de déontologie et la Cour du Québec à la suite d'une citation, sont assurés sans frais pour les plaignants.

➤ Les indemnités payables aux témoins pour les frais supportés en vue de leur témoignage

Le Commissaire verse, selon le tarif établi par le gouvernement, des indemnités aux témoins qui rendent témoignage devant le Comité de déontologie policière.

■ ***L'aide aux citoyens pour formuler leur plainte***

Le Commissaire met à la disposition des plaignants, à ses bureaux, sur son site Internet et dans tous les services de police, un formulaire destiné à faciliter la présentation de sa plainte.

De plus, nous assurons la présence à Québec et à Montréal de personnel qualifié qui est de garde, pendant les heures ouvrables, pour recevoir et informer les citoyens. Des professionnels compétents sont ainsi chargés, notamment, d'aider les citoyens à formuler leurs plaintes.

En outre, dès réception d'une plainte, le Commissaire procède à une première analyse et, au besoin, communique sans délai avec le citoyen, par écrit, pour lui demander les informations nécessaires pour disposer utilement de sa plainte au terme de la période d'examen préliminaire prescrite par la loi (au plus 40 jours). Alors, le citoyen est aussi invité à entrer en communication avec notre personnel si leur aide était jugée opportune.

Enfin, pendant la période d'examen préliminaire, on communique systématiquement par téléphone avec le citoyen de qui on attend une réponse pour lui offrir notre soutien et lui rappeler l'importance de respecter le délai imparti.

## ■ ***L'accueil et les communications***

### ➤ *Le service téléphonique*

Lorsqu'un citoyen communique avec le Commissaire, il peut s'attendre à ce qu'on :

- ♦ réponde avant la quatrième sonnerie pendant les heures normales de bureau;
- ♦ s'identifie clairement;
- ♦ ne transfère pas son appel plus d'une fois;
- ♦ ait en tout temps la possibilité de parler à quelqu'un;
- ♦ retourne son appel dans un délai d'un jour ouvrable;
- ♦ le dirige vers l'autorité ou le service compétent si on ne peut traiter utilement de l'objet de l'appel.

### ➤ *Les correspondances, avis et décisions*

Le Commissaire, à chacune des étapes du processus déontologique, communique par écrit avec les citoyens, pour les informer du cheminement du dossier, dont les délais afférents et, le cas échéant, du recours disponible si le problème soulevé n'est pas de la compétence du Commissaire ou si le citoyen n'est pas satisfait de ses décisions. Les décisions du Commissaire sont transmises par écrit et motivées.

### ➤ *L'accueil et la stratégie de communication*

Dans la foulée de la préoccupation du Commissaire d'offrir aux citoyens le meilleur accueil possible lorsqu'ils ont à avoir recours à nos services et de leur fournir alors de l'information de qualité, un plan d'accueil et de communication a été arrêté. Le plan est revu périodiquement. Ainsi, par différents moyens, le Commissaire veille, entre autres, à la diffusion d'informations sur le système et le processus déontologique, dont :

- Site Internet : [www.msp.gouv.qc.ca](http://www.msp.gouv.qc.ca)

De plus, toute demande d'information ou d'assistance reçue au bureau du Commissaire, est acheminée au membre de notre personnel susceptible d'y répondre avec compétence et dans les plus brefs délais.

➤ Les relations avec les médias

Le Commissaire a confié la responsabilité de ses relations avec les médias à un membre de son personnel :

- Monsieur Serge Fortin  
Directeur des communications et de la conciliation  
1200, route de l'Église, RC.20  
Sainte-Foy (Québec) G1V 4Y9  
Téléphone : (418) 643-7897  
Télécopieur : (418) 528-9473  
Courriel : [deontologie.policriere.quebec@secpub.gouv.qc.ca](mailto:deontologie.policriere.quebec@secpub.gouv.qc.ca)

■ **Les délais relatifs au traitement des plaintes**

Les principaux délais afférents à chacune des étapes du processus déontologique sont les suivants :

- Réception de la plainte dans les 5 jours de son dépôt.
- Au terme d'un examen préliminaire d'au plus 40 jours, le Commissaire communique aux parties son orientation : refus de procéder plus avant, conciliation ou enquête.
- La conciliation doit, le cas échéant, être terminée, à moins d'autorisation expresse de prolongation du Commissaire, dans les 45 jours.
- À moins de circonstances exceptionnelles et d'autorisation expresse de prolongation du Commissaire, la durée maximale d'une enquête est de trois mois.
- À la suite du dépôt d'un rapport d'enquête, la décision du Commissaire est prise avec diligence : rejet de la plainte ou dépôt d'une citation d'un policier devant le Comité de déontologie policière.
- La date de l'audition d'une citation est déterminée, selon la disponibilité des parties et de leurs témoins, sous l'autorité du Comité de déontologie policière.
- L'appel d'une décision du Comité de déontologie est instruit et jugé d'urgence par la Cour du Québec.

## **LES RECOURS DES CITOYENS À L'ENDROIT D'UNE DÉCISION DU COMMISSAIRE**

Le Commissaire révisé dans un délai d'au plus 10 jours toute décision rejetant une plainte qu'il a rendue à la suite de son examen préliminaire ou avant qu'une enquête ne soit complétée. La demande de révision doit être déposée par le plaignant. Elle doit être formulée par écrit dans le délai déterminé par la loi, soit dans les 15 jours de la réception de la décision du Commissaire.

Toutefois, lorsque le Commissaire rejette une plainte après que l'enquête ait été complétée, le recours en révision doit être exercé par le plaignant auprès du Comité de déontologie policière, dans les 30 jours de la notification de la décision du Commissaire de rejeter sa plainte.

Enfin, dans les 20 jours de la notification de la décision du Comité, le plaignant peut transmettre par écrit au Commissaire son point de vue sur l'opportunité de porter la décision en appel devant la Cour du Québec.

### **LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS ET L'ACCÈS À L'INFORMATION**

Le Commissaire veille à la confidentialité des renseignements protégés par la loi qui lui sont confiés, entre autres, ceux ayant une incidence sur l'administration de la justice et de la sécurité publique.

À cette fin, le Commissaire a adopté un code de conduite exigeant et émis des directives internes à l'endroit de son personnel.

Le responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels, sous délégation du Commissaire est :

- Me Yves-Albert Paquette,  
Commissaire adjoint  
454, place Jacques-Cartier, 5<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Y 3B3

Téléphone : (514) 864-1784  
Télécopieur : (514) 864-3552  
Courriel : [deontologie.policiere.quebec@secpub.gouv.qc.ca](mailto:deontologie.policiere.quebec@secpub.gouv.qc.ca)

## **LES INDICATEURS DE GESTION**

Le Commissaire a déterminé des indicateurs de gestion qui permettent d'évaluer la qualité, l'efficacité et l'efficience de ses services. L'évolution de ces indicateurs de gestion peut être suivie sur le site Internet du Commissaire où ils sont tenus à jour périodiquement.

## **LA REDDITION DE COMPTE ET L'IMPUTABILITÉ**

Le Commissaire rend compte de ses services dans son rapport annuel et devant les comités parlementaires habilités.

## **L'AMÉLIORATION DES SERVICES**

Le Commissaire et son personnel sont, à chacune des étapes du processus déontologique, à l'écoute des citoyens pour, dans toute la mesure du possible, prendre action afin d'améliorer l'accès, la qualité, l'efficacité et l'efficience de leurs services.

Les citoyens sont donc invités à leur faire part de toute question ou commentaire relatifs à la prestation des services. Le cas échéant, les citoyens seront promptement informés du suivi jugé nécessaire et des délais afférents.

Au sein de notre organisation, la personne responsable de coordonner la politique d'intervention en matière d'amélioration des services et de faire rapport au Commissaire est son adjoint exécutif. N'hésitez pas à communiquer avec lui :

- Me Réjean Gauthier,  
Adjoint exécutif  
1200, route de l'Église, RC.20  
Sainte-Foy (Québec) G1V 4Y9  
Téléphone : (418) 643-7897  
Ligne sans frais : 1 877 237-7897  
Télécopieur : (418) 528-9473  
Courriel : [deontologie.policriere.quebec@secpub.gouv.qc.ca](mailto:deontologie.policriere.quebec@secpub.gouv.qc.ca)

## ***LA RÉVISION DE LA DÉCLARATION***

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

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

Me Paul Monty,  
Le Commissaire à la déontologie poli-