



COMITÉ DE
DÉONTOLOGIE POLICIÈRE

POLICIERS • AGENTS DE PROTECTION DE LA FAUNE • CONSTABLES SPÉCIAUX • CONTRÔLEURS ROUTIERS

*Déclaration de services aux citoyens
Janvier 2011*



Québec 

Mot du président

Je suis fier de vous présenter la nouvelle Déclaration de services aux citoyens du Comité de déontologie policière. Cette deuxième déclaration de services respecte les dispositions de la Loi sur l'administration publique et se veut un outil simple de consultation pour la clientèle désireuse de connaître les services offerts par le Comité et les différentes façons d'y avoir accès.

Les engagements présentés dans cette déclaration sont partagés par l'ensemble de son personnel. Je vous invite donc à prendre connaissance de notre Déclaration de services aux citoyens et des engagements de qualité qu'elle présente.

Le système de déontologie policière

Le **Code de déontologie des policiers du Québec** détermine les devoirs et les normes de conduite des policiers du Québec dans leurs rapports avec le public dans l'exercice de leurs fonctions.

Il s'applique également aux contrôleurs routiers, aux constables spéciaux, aux agents de protection de la faune ainsi qu'aux policiers du Québec exerçant leurs fonctions dans une autre province ou un territoire du Canada.

Toute personne peut adresser une plainte au Commissaire à la déontologie policière quant à la conduite d'un policier qui, après enquête, déterminera s'il y a matière à citer le policier devant le Comité de déontologie policière.

Le **Comité de déontologie policière** est un tribunal administratif qui :

- dispose des citations déposées par le Commissaire;
- sanctionne les conduites dérogatoires des policiers;
- révisé les décisions du Commissaire rejetant une plainte après enquête;
- apprécie les demandes d'excuse présentées par les policiers.

Notre mission

Être une instance accessible, indépendante et impartiale spécialisée en matière de déontologie policière

Pour réaliser sa mission, le Comité privilégie les **valeurs** suivantes :

- ☛ la **primauté de la clientèle**;
- ☛ la **considération** et le **respect**;
- ☛ la **diligence**.

Ces valeurs sont au cœur de nos engagements.

Nos engagements

Des services accessibles

- ☛ Donner accès à nos services par téléphone, par télécopieur ou à l'un de nos bureaux, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 du lundi au vendredi;
- ☛ Assurer l'accessibilité à notre site Internet (www.deontologie-policiere.gouv.qc.ca) 24 h sur 24 et le mettre à jour régulièrement;
- ☛ Accuser réception des courriers électroniques dans un délai de trois jours ouvrables;
- ☛ Fournir une information claire, précise et fiable;
- ☛ Diriger le citoyen vers le service compétent, le cas échéant;
- ☛ Faciliter l'accueil aux personnes à mobilité réduite.

Le respect des délais

- ☛ Répondre à la correspondance dans un délai de 2 semaines;
- ☛ Signifier la citation dans un délai de 2 semaines;
- ☛ Convoquer les parties dans un délai d'au moins 60 jours;
- ☛ Rendre une décision dans des délais raisonnables;
- ☛ Transmettre aux parties la décision dans un délai de 10 jours;
- ☛ Transmettre, en matière de révision, un accusé de réception dans un délai de 3 jours.

Le respect de la confidentialité des renseignements personnels

- ☛ Assurer la confidentialité des renseignements personnels conformément aux dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- ☛ Permettre et autoriser leur communication et leur utilisation aux seules conditions prévues par cette loi.

Un traitement courtois et respectueux à l'audience

- ☛ Être accueilli avec respect et courtoisie;
- ☛ Recevoir l'information utile;
- ☛ Rendre un témoignage devant un membre du Comité ponctuel, attentif, impartial et respectueux.

Plaintes ou commentaires sur la qualité de nos services

La plus grande attention sera apportée à toute plainte formulée à notre égard. Dans ce cas, nous nous engageons envers le plaignant à :

- ☛ le rappeler dans un délai d'un jour ouvrable;
- ☛ lui expédier un accusé de réception dans un délai de trois jours ouvrables;
- ☛ lui répondre dans un délai de deux semaines.

Si vous avez des suggestions ou des commentaires visant à améliorer nos services, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Pour nous joindre

À Québec

Comité de déontologie policière
Tour du Saint-Laurent
2525, boulevard Laurier
Bureau A-200, 2^e étage
Québec (Québec) G1V 4Z6

Téléphone : 418 646-1936
Télécopieur : 418 528-0987
Courriel :

Vous pouvez obtenir de l'information sur le système de déontologie policière à :

À Montréal

Comité de déontologie policière
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 6.100, 6^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : 514 864-1991
Télécopieur : 514 864-2471

comite.deontologie@msp.gouv.qc.ca

www.deontologie-policiere.gouv.qc.ca

