



## DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Assurer une conduite  
professionnelle,  
dans le respect  
des droits de chacun

*Commissaire  
à la déontologie  
policière*

Québec 

---

Ce document a été réalisé par le Commissaire à la déontologie policière. Toute reproduction et traduction complète ou partielle, par quelque procédé que ce soit, sont interdites sans l'autorisation du Commissaire à la déontologie policière. [Juillet 2022]

## Notre Mission

Nous veillons au respect du Code de déontologie des policiers du Québec. Nous recevons et traitons, conformément à la Loi sur la police, les plaintes qui sont formulées à l'égard de toute personne soumise à ce Code. Par nos activités de formation, d'information et de sensibilisation, nous tentons d'en prévenir les manquements.

## Notre clientèle

Le Commissaire à la déontologie policière offre ses services à tous les citoyens et citoyennes. Nous avons à cœur d'adapter nos services pour rejoindre les besoins de nos clientèles, notamment:

- Les membres des Premières Nations et les Inuits;
- Les personnes présentant une situation de vulnérabilité;
- Les membres des minorités visibles ou ethniques;
- Les membres de la communauté LGBTQ2+.

## Nos engagements sur la qualité de nos services

Nous nous engageons à offrir un service:

- **Respectueux et équitable**
  - En assurant des échanges courtois et sans discrimination;
- **Fiable**
  - En nous assurant que l'information qui vous est transmise soit complète, compréhensible, exacte et utile;
  - En vous informant adéquatement pour vous permettre de bien comprendre les motifs des décisions rendues;
  - En rendant les services dans les délais convenus.
- **Confidentiel**
  - En garantissant la protection de vos renseignements et leur utilisation conformément à nos obligations légales.
- **Facile d'accès pour tous**
  - En vous offrant un service adapté qui répond à vos besoins.

## Nos engagements sur les normes de service de l'organisation

### Service 1

Lors du dépôt d'une plainte en déontologie policière, nous nous engageons à vous offrir l'information ou l'assistance requise dans les meilleurs délais.

Engagement sur les normes de service	Cibles
Donner suite à toute demande d'information ou d'assistance dans un délai maximal de 3 jours ouvrables lors du dépôt d'une plainte en déontologie policière.	Pour 90 % des demandes

## Service 2

Nous nous engageons à répondre promptement à toute demande relative à l'état d'avancement de votre dossier.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Effectuer un suivi de dossier aux personnes qui en font la demande (courriel ou appel téléphonique) dans un délai maximal de 3 jours ouvrables.	Pour 90 % des demandes

## Service 3

Nous nous engageons à offrir un accompagnement avec un agent de liaison autochtone lors du traitement d'une plainte qui implique un membre d'une communauté autochtone si ce dernier le requiert.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Accompagner un membre d'une communauté autochtone, s'il le requiert, dans le traitement de sa plainte par l'entremise d'un agent de liaison.	Pour 100 % des demandes

## Responsabilités, révision et commentaires

### Vos responsabilités

Pour nous permettre de remplir nos engagements, votre collaboration est essentielle. Ainsi, lors du dépôt d'une plainte en déontologie policière, nous comptons sur vous pour :

- Nous fournir une information complète, exacte et à jour;
- Nous transmettre les renseignements et les documents demandés dans délais requis;
- Nous informer, dès que possible, de tout changement pouvant affecter votre demande ou votre dossier, tel qu'un changement d'adresse ou de numéro de téléphone;
- Participer aux différentes étapes du traitement de votre plainte lorsque requis.

### Demande de révision

- Lorsque votre plainte est rejetée à la suite d'une analyse préliminaire, de l'absence de collaboration de votre part en cours de conciliation, d'un échec en conciliation ou, enfin, en cours d'enquête, vous pouvez faire réviser cette décision en soumettant des faits ou des éléments nouveaux dans un délai de 15 jours suivant la notification de la décision.

Pour ce faire, vous devez remplir un [formulaire de demande de révision en ligne](#).

- Lorsqu'une plainte est rejetée après enquête, une demande de révision peut être faite auprès du Comité de déontologie policière dans les 30 jours suivant la notification de la décision du Commissaire. Dans ce cas, vous devez en formuler la demande en remplissant le formulaire et en le déposant au greffe du Comité de déontologie policière. Pour ce faire, voici le lien pour remplir ce : [Formulaire en ligne](#) .

### Commentaires, suggestions ou insatisfactions face aux services

Si vous êtes insatisfait d'un service qui vous a été rendu par le Commissaire, nous vous invitons à nous en faire part. Nous traiterons votre demande avec attention, équité et rapidité.

Vous pouvez transmettre vos commentaires, suggestions ou insatisfactions par courriel à l'adresse suivante : [deontologie-policiere.quebec@comdp.gouv.qc.ca](mailto:deontologie-policiere.quebec@comdp.gouv.qc.ca).

Dès réception, un répondant de notre organisation communiquera avec vous dans un délai maximal de 3 jours ouvrables.

Si vous demeurez insatisfait malgré vos démarches, vous pouvez faire appel au Protecteur du citoyen, un organisme neutre et indépendant du gouvernement du Québec.

## Coordonnées et heures d'ouverture

### Courriel

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

### Téléphone

Autres régions : 1 (877) 237-7897

Région de Québec : (418) 643-7897

Région de Montréal : (514) 864-1784

### Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi entre 8:30 et 16:30

### En personne

Afin de vous assurer d'un meilleur service si vous devez vous présenter en personne, nous vous demandons de prendre rendez-vous au préalable. Des ordinateurs portables sont disponibles à chacun de nos bureaux afin que vous ayez un accès facile au formulaire de plainte en ligne.

Dernière mise à jour : 29 juillet 2022