

Déclaration de services aux citoyens

NOTRE MISSION

Le Commissaire à la déontologie policière veille au respect du Code de déontologie des policiers du Québec. Il reçoit et traite, conformément à la Loi sur la police, les plaintes qui sont formulées à l'égard de toute personne soumise à ce Code. Par différentes activités de formation, d'information et de sensibilisation, le Commissaire tente également de prévenir les manquements déontologiques.

NOTRE CLIENTÈLE

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

- Les membres des Premières nations et les Inuits;
- Les personnes présentant une situation de vulnérabilité;
- Les personnes faisant partie des minorités visibles ou ethniques;
- Les membres de la communauté LGBTQ2IA+.

NOS ENGAGEMENTS ENVERS LA QUALITÉ DE NOS SERVICES

Nous nous engageons à offrir un service :

- **Respectueux et équitable** : en assurant des échanges courtois et exempts de discrimination;
- **Fiable** : en nous assurant que l'information transmise est complète, compréhensible, exacte et utile; en vous informant adéquatement pour vous permettre de bien comprendre les motifs des décisions que nous rendons et 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	Cible
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.

Engagement sur les normes de service	Cible
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 celui-ci le requiert.

Engagement sur les normes de service	Cible
Accompagner par un agent de liaison autochtone, un membre d'une communauté autochtone, s'il le requiert, dans le traitement de sa plainte	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 les 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 de l'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 le formulaire de demande de révision en ligne.

<https://pes.securitepublique.gouv.qc.ca/demande-revision/fr>

Lorsqu'une plainte est rejetée après enquête, une demande de révision peut être faite auprès du Tribunal administratif 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 Tribunal. Pour ce faire, vous devez remplir le formulaire de demande en ligne.

<https://tadp.gouv.qc.ca/demande-revision>

Commentaires, suggestions ou insatisfactions en lien avec les 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. Pour ce faire, vous pouvez utiliser l'adresse suivante :

Deontologie-policiere.quebec@comdp.gouv.qc.ca

Dès la réception de votre courriel, 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

Téléphone :

Région de Québec : (418) 643-7897

Région de Montréal : (514) 864-1784

Autres régions : 1 (877) 237-7897

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.

Version du 3 janvier 2025