

## 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

### 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**

### POUR NOUS TRANSMETTRE DES INFORMATIONS

- sur des activités illégales reliées au crime organisé, (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.*

### 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-Crime<sup>1</sup> au 1 800 711-1800**  
*En tout anonymat*

<sup>1</sup> Info-Crime est un programme communautaire soutenu par la Sûreté du Québec.

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

Vous pouvez communiquer avec l'un de nos postes, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h.

*Vous trouverez nos coordonnées dans les annuaires téléphoniques à la section Gouvernement du Québec ainsi que sur notre site Internet : [www.surete.qc.ca](http://www.surete.qc.ca), sous la rubrique « Répertoire ».*

Vous pouvez aussi communiquer avec notre Service d'accueil et de renseignements, du lundi au vendredi de 8 h à 17 h,

#### par téléphone

(514) 598-4141  
(Nous acceptons les frais d'appel.)

#### par courrier

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

#### par courriel

[info@surete.qc.ca](mailto:info@surete.qc.ca)

Vos commentaires et suggestions nous aident à améliorer la qualité de nos services. Ils contribuent aussi à l'amélioration continue de notre déclaration de services aux citoyens.

**Site Internet : [www.surete.qc.ca](http://www.surete.qc.ca)**





# C

ette déclaration s'inscrit dans la continuité de notre volonté de bien servir la population. Les objectifs de qualité qui y sont énoncés sont le fruit d'une consultation menée auprès de nos partenaires et de notre personnel. Ils emboîtent le pas à nos quatre valeurs fondamentales : service, professionnalisme, respect et intégrité.

Nous unissons nos forces au quotidien pour toujours mieux vous servir et vous protéger. Cet esprit d'équipe qui nous anime nous aide à livrer le meilleur de nous-mêmes et à améliorer de façon continue, nos services.

Nous croyons fermement que la mobilisation de l'ensemble de notre personnel et la mise en commun des meilleures expertises et ressources nous permettront de faire face aux nombreux défis que posent la sécurité publique et l'amélioration continue de nos services.

Vous pouvez consulter nos rapports annuels de gestion pour connaître nos résultats en lien avec nos engagements sur la qualité de nos services. Ces documents sont disponibles sur notre site Internet.

Le directeur général



Normand Proulx

## 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 :

### SERVICES 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.

### SERVICES 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.

### SERVICES NATIONAUX

La Sûreté du Québec offre des services aux citoyens, aux autres organisations policières et à l'État. Elle 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.

