

Avec vous... pour mieux vous servir!

Par notre approche de police de proximité, nous misons sur la participation active et soutenue des citoyens dans l'identification des problèmes locaux de sécurité publique, dans l'analyse de leurs causes et dans la recherche de solutions efficaces et durables.

Afin de connaître les attentes de la population, la Sûreté assure également une consultation continue auprès des citoyens et de leurs représentants par l'intermédiaire des comités de sécurité publique des municipalités régionales de comté (MRC) et les territoires équivalant à une MRC que nous desservons.

C'est dans cet esprit que nous nous engageons à poursuivre notre rapprochement avec les citoyens.

Nous comptons sur votre collaboration pour nous transmettre des informations :

- sur des activités illégales reliées au crime organisé telles que meurtres, attentats, menaces, intimidation, trafic ou culture de drogues.

Centrale de l'information criminelle

1 800 659-4264
(24 heures sur 24)

Vous parlerez à un enquêteur spécialisé et votre appel demeurera confidentiel.



- sur des personnes disparues, sur des objets volés ou disparus, sur des criminels recherchés et sur toute activité criminelle.

Info-Crime

1 800 711-1800
(24 heures sur 24)

En tout anonymat



- sur des personnes ayant des comportements déviants avec des **armes à feu** : 1 800 731-4000

L'amélioration continue de nos services : une priorité

À chaque année, nous évaluons par sondage la qualité de nos services qui vous sont directement offerts. Les résultats, publiés dans notre rapport annuel de gestion, sont disponibles sur notre site Internet.

Bien que vos besoins et attentes nous tiennent à cœur, il est possible que vous ne soyez pas satisfait d'un service reçu. Pour formuler un commentaire ou une plainte sur la qualité du service reçu, nous vous invitons à communiquer avec nous. Vous trouverez nos coordonnées au verso de ce dépliant.



Accès à nos services

Pour toute question, commentaire, renseignement ou encore pour formuler une plainte sur la qualité du service reçu, vous pouvez nous joindre :

Par téléphone ou en personne

Du lundi au vendredi,
de 8 h 30 à 16 h 30 :

Vous pouvez communiquer avec l'un de nos postes ou vous présenter sur place. Vous trouverez les coordonnées des postes dans les annuaires téléphoniques, à la section *Services Québec*, rubrique *Police*, ou sur notre site Internet.

Vous pouvez également téléphoner au numéro général suivant :

514 598-4141

Nous acceptons les frais d'appel.

Par Internet

www.surete.qc.ca

Par courriel

info@surete.qc.ca

Par télécopieur

514 598-4242

Par courrier

Sûreté du Québec

Direction des communications
1701, rue Parthenais
Montréal (Québec) H2K 3S7

Assistance policière 24 heures sur 24

Si vous êtes victime ou témoin d'un acte criminel (vol, méfait, agression, etc.) ou d'un accident.

9-1-1

310-4141

(dans les municipalités non desservies par le 9-1-1.)

Cellulaire : *4141



English version available on request

Date de publication : juin 2001
Date de mise à jour : juin 2007



Déclaration de services aux citoyens



Mot du directeur général

La sécurité et le bien-être des citoyens étant au cœur de nos priorités, cette publication témoigne de l'importance que nous accordons à votre satisfaction.

Nous consacrons énergies et efforts au quotidien pour améliorer la qualité de nos services. Nous visons l'excellence et de ce fait, nous nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue de notre performance.

Grâce à l'engagement et à la mobilisation de notre personnel civil et policier, nous mettons tout en œuvre pour adapter nos services et répondre ainsi, plus adéquatement à vos besoins et attentes.

Nous possédons un capital précieux : un personnel compétent et à l'écoute des préoccupations des citoyens en matière de sécurité.

La Sûreté du Québec, une institution policière orientée citoyens !

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.

Nos valeurs : des guides pour l'action

Service

Nous sommes animés par la volonté de nous dépasser afin de répondre aux attentes des citoyens, de nos partenaires et de nos collègues. Il est fondamental pour notre personnel policier et civil de servir, d'aider et d'être utile et disponible.

Professionalisme

Nous agissons selon les règles de l'art dans toutes nos interventions. Être à l'écoute, s'adapter au changement et se développer continuellement sont les composantes-clés de notre professionnalisme.

Respect

Nous manifestons de la considération à l'égard des citoyens, de nos partenaires et de nos collègues dans l'exercice de nos fonctions. Nous respectons la dignité et les droits des personnes ainsi que les valeurs démocratiques et individuelles.

Intégrité

Nous prenons en compte l'intérêt public ainsi que les valeurs et les normes de notre institution dans toutes les décisions concernant les citoyens, nos partenaires et nos collègues. Notre comportement exemplaire vise à préserver la confiance des citoyens à l'égard de notre institution.

Nos services directs aux citoyens

Nous appelons **services généraux**, les services qui vous sont directement rendus. Ils sont donnés par nos différents postes situés sur tout le territoire du Québec. Il s'agit de :

- la réponse des préposés aux télécommunications, à vos appels;
- l'intervention policière en fonction de votre sécurité, votre bien-être et selon l'urgence de la situation, soit :
 - une intervention immédiate sur les lieux;
 - une intervention ultérieure sur les lieux au moyen d'un rendez-vous;
 - une intervention sur rendez-vous téléphonique avec une prise de déclaration par téléphone;
- l'application des lois et des règlements sur les réseaux routiers, autoroutiers et récréotouristiques;
- la prise des plaintes et leur traitement, de même que l'enquête;
- la patrouille;
- les activités de prévention;
- la réponse aux renseignements généraux et aux demandes spécifiques de service concernant la sécurité publique.

À l'exception de la patrouille, ces services sont annuellement évalués à l'aide de sondages.



Nos autres services offerts

En plus des services généraux, la Sûreté du Québec offre des services spécialisés et des services nationaux.

Les **services spécialisés** sont offerts sur tout le territoire du Québec à l'ensemble des postes de la Sûreté ainsi qu'aux autres services de police municipaux et autochtones lorsque l'ampleur des événements dépasse leur niveau de responsabilité. Ces services comprennent notamment les enquêtes sur des crimes complexes ou en réseau, l'expertise en matière de scènes de crime, la prise en charge de situations d'urgence ainsi que les enquêtes sur les collisions routières.

Les **services nationaux** sont également rendus aux services de police municipaux et autochtones, de même qu'à l'Assemblée nationale du Québec, à certains ministères et organismes du gouvernement du Québec et aux délégations et bureaux du Québec à l'étranger. Ils incluent les enquêtes complexes, ou de nature provinciale, et des opérations d'urgence d'envergure lors de situations majeures, naturelles ou accidentelles, de même que lors de manifestations importantes. Ils comprennent aussi la coordination de certaines interventions policières qui touchent plus d'un service de police, notamment en matière de lutte contre le crime organisé et la sécurité de l'État.



Nos engagements

Des services accessibles et rapides

Nous nous engageons à :

- être accessibles en tout temps, pour répondre à vos demandes d'assistance policière;
- nous empresser à vous fournir le service requis et à vous aider;
- vous offrir un service téléphonique sans frais partout au Québec;
- mettre à votre disposition, sur notre site Internet, de l'information sur nos services.

Des services courtois et attentifs

Vous pouvez compter sur :

- notre écoute et notre attention personnelle;
- des communications claires et simples;
- notre respect et notre courtoisie;
- un traitement juste et équitable.

Des services professionnels

Nous nous engageons à :

- vous servir avec compétence;
- vous fournir de l'information fiable;
- vous informer de l'évolution de votre dossier dès que nous avons de nouveaux renseignements à vous communiquer;
- traiter votre demande de façon confidentielle de sorte que votre vie privée et vos renseignements personnels soient protégés;
- diffuser aux seules personnes qui y sont autorisées par la loi, les renseignements qui nous sont communiqués ou dont nous avons la connaissance.

