

École nationale
de police *du* Québec

déclaration
de service
DÉCLARATION DE SERVICES
AUX CITOYENS
aux citoyens

École nationale
de police
Québec 

Octobre 2002

350, rue Marguerite-D'Youville
Nicolet (Québec) J3T 1X4
(819) 293-8631
www.enpq.qc.ca

Québec 

La recherche de l'excellence et la qualité des services offerts sont une préoccupation constante du personnel et de la direction de l'École nationale de police du Québec.

*La publication de la **Déclaration de services aux citoyens** témoigne de cette préoccupation.*

Nos engagements envers vous

Nous vous accueillerons courtoisement.

Nous vous ferons connaître nos délais de réponse.

Nous vous donnerons une réponse claire, exacte et fiable.

Nous assurerons la protection de vos renseignements personnels.

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

notre *MISSION*

En vertu de la Loi sur la police (L.R.Q., c. P-13.1), l'École nationale de police du Québec a pour mission, en tant que lieu privilégié de réflexion et d'intégration des activités relatives à la formation policière, d'assurer la pertinence, la qualité et la cohérence de cette dernière.

L'École a l'exclusivité de la formation initiale du personnel policier permettant d'accéder aux pratiques de patrouille-gendarmerie, d'enquête et de gestion policière. L'École offre également des activités de perfectionnement professionnel et effectuées de la recherche orientée vers la formation. Elle offre en outre des activités de perfectionnement de service destinées à répondre aux besoins des différents corps de police.

nos *VALEURS*

Dans la réalisation de sa mission et dans sa gestion, l'École prône l'adoption et le respect des valeurs suivantes :

- le comportement éthique;
- la primauté du client;
- la qualité du service;
- l'innovation et la recherche de l'excellence;
- le travail d'équipe.

nos *CLIENTS*

La clientèle de l'École nationale de police du Québec est diversifiée. On y retrouve principalement :

- les aspirants policiers;
- les policiers en exercice;
- les organisations policières;
- les ministères, les organismes, les entreprises des secteurs parapoliciers et privés.

nos *ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS*

Dans la réalisation de sa mission, l'École nationale de police du Québec a la détermination d'offrir un service de qualité, adapté aux attentes et aux besoins de ses clients. Pour ce faire, elle s'est fixé les objectifs suivants.

Un accueil courtois

Le personnel de l'École vous offre un service courtois. La personne à qui vous vous adressez s'identifie et s'assure de bien comprendre votre demande. Elle vous donne une réponse claire ou vous réfère à une autre personne, dont elle vous indique le nom et le titre.

Les heures d'ouverture de l'École sont de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

En tout temps, vous pouvez nous joindre par courriel ou visiter notre site Web :
courriel@enpq.qc.ca
www.enpq.qc.ca

Des délais de réponse connus

Lorsque vous communiquez avec nous, vous pouvez vous attendre à :

- un retour d'appel dans les deux (2) jours ouvrables;
- un accusé de réception à votre courriel ou à votre correspondance dans les cinq (5) jours ouvrables;
- une réponse dans les quinze (15) jours ouvrables.

Exceptionnellement, si ces délais ne peuvent être respectés, nous vous en aviserons et nous vous informerons de la date à laquelle vous obtiendrez une réponse.

Les délais de réponse prévus dans la politique institutionnelle, dans la politique visant à contrer le harcèlement, dans les conventions de travail en vigueur à l'École ainsi que dans les ententes intervenues dans le cadre des relations professionnelles ne sont pas modifiés par la présente déclaration.

Une réponse claire, exacte et fiable

Le personnel de l'École est conscient de l'importance à accorder à la qualité de la réponse qui vous sera faite. Celle-ci sera :

- *claire*, c'est-à-dire formulée dans un langage simple et accessible;
- *exacte*, c'est-à-dire précise et complète;
- *fiable*, c'est-à-dire vérifiée et sûre.

La protection de vos renseignements personnels

Le personnel de l'École traite les renseignements nécessaires à votre demande, s'assure de leur confidentialité et s'engage à les communiquer ou à les rendre accessibles seulement aux personnes autorisées, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1).

La possibilité de nous signaler votre insatisfaction

Toute plainte relative à l'application ou à l'interprétation de la politique institutionnelle, de la politique visant à contrer le harcèlement, des conventions de travail en vigueur à l'École et des ententes intervenues dans le cadre des relations professionnelles doit être déposée suivant la procédure prévue dans ces documents.

Si vous n'êtes pas satisfait des services qui vous ont été donnés, vous pouvez nous le signaler en communiquant avec le secrétaire général de l'École :

M^e Gérald Laprise
Secrétaire général
École nationale de police du Québec
350, rue Marguerite-D'Youville
Nicolet (Québec) J3T 1X4
(819) 293-8631, poste 297
glaprise@enpq.qc.ca

Pour être recevable, une plainte doit être formulée par écrit et être suffisamment précise pour permettre une réponse fondée sur des faits.

Le secrétaire général doit assister toute personne qui le requiert dans la formulation de sa plainte. Cette assistance a pour but, entre autres, de préciser l'objet du litige.

Le secrétaire général accusera réception de votre plainte dans les dix (10) jours. Vous recevrez une réponse dans les vingt (20) jours suivant l'accusé de réception.

*un accueil courtois des délais de réponse connus
une réponse claire, exacte et fiable
la protection de vos renseignements personnels
la possibilité de signaler votre insatisfaction*