



**Déclaration de services
aux personnes victimes
d'infractions criminelles**



Table des matières

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1. Notre mission | p.3 |
| 2. Nos valeurs | p.3 |
| 3. Définition d'une infraction criminelles | p.3 |
| 4. Nos services offerts aux personnes victimes | p.4 |
| 5. Nos engagements professionnels | p.4 |
| 6. Mécanisme de plainte | |
| a) La personne responsable de la réception des plaintes | p.4 |
| b) La procédure pour présenter une plainte | p.4 |
| c) Le délai de traitement d'une plainte | p.5 |
| d) Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte | p.5 |
| e) En cas d'insatisfaction de l'issue d'une plainte | p.5 |
| 7. Coordonnées et heure d'ouverture | p.6 |
| 8. Date d'adoption (ou de révision) des services | p.6 |



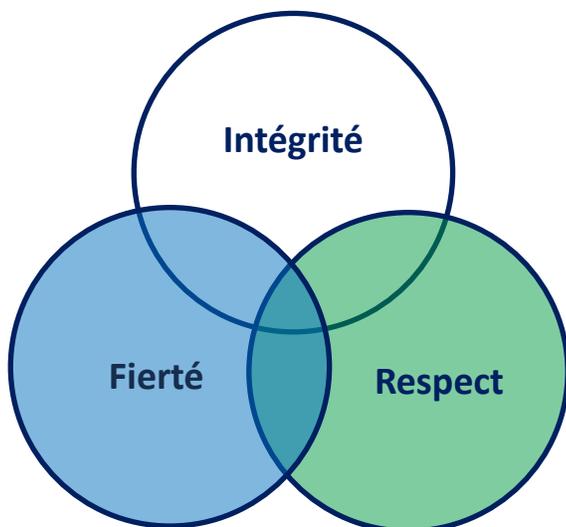
Régie de police du Lac des Deux-Montagnes

Notre mission

Nous avons pour mission de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, de prévenir et de réprimer le crime, les infractions aux lois ou aux règlements et d'en rechercher les auteurs.

Pour la réalisation de notre mission, nous assurons la sécurité des personnes et des biens, sauvegardons les droits et les libertés, respectons les victimes et sommes attentifs à leurs besoins.

Nos valeurs



Notre territoire

Nous desservons les villes de Deux-Montagnes et de Sainte-Marthe-sur-le-Lac ainsi que les municipalités de Pointe-Calumet et de Saint-Joseph-du-Lac.

Définition d'une infraction criminelle

Toute infraction prévue au Code criminel commise après le 1^{er} mars 1972.

Qui sont les personnes victimes d'une infraction criminelle?

Une personne victime est toute personne physique qui, en raison de la perpétration d'une infraction criminelle à son égard ou à l'égard d'une autre personne, subit une atteinte à son intégrité physique ou psychique ou une perte matérielle, que l'auteur de cette infraction soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou déclaré coupable.

La définition d'une personne victime pour l'application de la présente déclaration de services inclut aussi les proches de celle-ci, ainsi que les témoins de l'infraction criminelle dont il est question.



Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Nos services offerts aux personnes victimes d'une infraction criminelle

- Répondre à toute demande d'aide des citoyens, répartir les demandes et en prendre charge dans un délai raisonnable.
- Rédiger le rapport d'événement en conséquence.
- Tenir une enquête.
- Accompagner les personnes victimes tout au long du processus de la plainte.
- Référer les personnes victimes aux ressources d'aide appropriées (travailleuse sociale en milieu policier, organismes à but non lucratif, etc.).

Nos engagements professionnels

1. Agir en tout temps avec respect, compassion et courtoisie.
2. Mobiliser l'expérience et nos connaissances requises à la prestation d'un service d'excellence.
3. Intervenir aussi rapidement que nécessaire.
4. Assurer sans faille la confidentialité des renseignements personnels.
5. Informer, référer, accompagner, écouter et soutenir.
6. Faciliter les démarches lors du processus de plainte pour l'obtention d'un service.
7. Faire preuve d'ouverture et de non-jugement, en tenant compte de l'ensemble de la population.
8. Répondre aux attentes de prestation de services.

Mécanisme de plaintes

Vous estimez avoir été traité par un policier d'une manière qui ne respecte pas le Code de déontologie des policiers ?

Vous pouvez déposer une plainte au Commissaire de la déontologie policière du Québec en appelant au 1 (877) 237-7897 ou en remplissant le formulaire en ligne en utilisant lien web suivant :

<https://pes.securitepublique.gouv.qc.ca/plainte-commissaire/section/contexte/fr>

Vous êtes victime d'une infraction criminelle et nous n'avons pas répondu à vos attentes de prestation de services professionnels?

Vous avez le droit de déposer une plainte à notre service de police.

Personne responsable de la réception de plaintes

Patrick Denis
Directeur de la Régie de police

Procédure pour présenter une plainte à l'endroit de la prestation de services professionnels policiers reçus par une victime d'infraction criminelle

Si vous êtes insatisfait du service professionnel policier que vous avez reçu lors du traitement de votre signalement en tant que personne victime d'une infraction criminelle, nous vous invitons à nous en faire part en complétant le formulaire en ligne disponible sur notre site web au <https://www.rpldm.ca/nous-joindre/communiquez-avec-nous/> et sélectionnez le sujet **Insatisfaction d'une victime d'infraction criminelle à l'égard d'un service policier.**



Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Vous pouvez également vous présenter au poste de police pour récupérer le formulaire que vous pourrez compléter manuellement, ou encore nous appeler directement en composant le (450) 473-4686, poste 0.

Délai de traitement

Un accusé de réception vous sera transmis dans les **5 jours ouvrables** suivants la prise de connaissance de votre plainte par le directeur, et ce, via le même moyen que vous avez utilisé pour déposer votre plainte.

Le directeur transmettra la plainte à l'inspecteur de division du personnel policier visé afin qu'il traite votre plainte dans un délai de **30 jours ouvrables** suivant la transmission par la victime.

Si nous sommes dans l'impossibilité de traiter votre plainte dans ce délai, le directeur communiquera avec vous afin de vous informer du délai supplémentaire requis.

Droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte

À l'issue du traitement de votre plainte, vous serez informé par l'inspecteur de la division du personnel policier visé par votre plainte de la finalité de votre celle-ci et des mesures qui auront été prises par notre organisation.

Vous n'êtes pas satisfait de l'issue de votre plainte?

Si vous n'êtes pas satisfait de l'issue de votre plainte, vous pouvez communiquer avec le Protecteur du citoyen du Québec, lequel est un ombudsman impartial et indépendant qui traite les plaintes à l'égard des services publics.

Vous pouvez porter plainte au Protecteur du citoyen par téléphone en composant le 1 (800) 463-5070 ou en remplissant le formulaire en ligne en utilisant lien web suivant : <https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/porter-plainte/formulaires-de-plainte/porter-plainte-en-ligne>

Coordonnées et heures d'ouverture

Nous sommes situés au

615, 20^e Avenue
Deux-Montagnes (Québec) J7R 6B2



(450) 473-4386

Site web

www.rpldm.ca

Heures d'ouverture

Le service de police est ouvert 24h/7j

Horaire de l'accueil du poste de police

Lundi – Vendredi : 8h à 16h30