



# DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES

Janvier 2024



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. NOM DE L'ORGANISATION .....</b>	<b>2</b>
<b>2. NOTRE MISSION.....</b>	<b>2</b>
<b>3. NOTRE VISION.....</b>	<b>2</b>
<b>4. NOS VALEURS .....</b>	<b>2</b>
<b>5. NOS SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES VICTIMES .....</b>	<b>3</b>
<b>6. NOS ENGAGEMENTS ENVERS VOUS.....</b>	<b>3</b>
<b>7. MÉCANISME DE PLAINTÉ .....</b>	<b>4</b>
7.1. LA PROCÉDURE POUR PRÉSENTER UNE PLAINTÉ .....	4
7.2. LA PERSONNE RESPONSABLE DE LA RÉCEPTION DES PLAINTES .....	4
7.3. LE DROIT DE LA PERSONNE VICTIME D'ÊTRE INFORMÉE DE L'ISSUE DE SA PLAINTÉ.....	5
7.4. LE DÉLAI DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ .....	5
<b>8. COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE .....</b>	<b>5</b>
<b>9. DATE D'ADOPTION (OU DE RÉVISION) DE LA DÉCLARATION DE SERVICES .....</b>	<b>5</b>



## 1. NOM DE L'ORGANISATION

Service de police de la Ville de Gatineau (SPVG).

## 2. NOTRE MISSION

La mission du SPVG est de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, de prévenir et de réprimer le crime et les infractions aux lois ou aux règlements édictés par les autorités municipales et d'en rechercher les personnes auteures.

Pour la réalisation de cette mission, le SPVG assure également la sécurité des personnes et des biens, sauvegarde les droits et les libertés, respecte les personnes victimes et est attentif à leurs besoins, et coopère avec la communauté dans le respect des différences. Dans sa composition, il favorise une représentativité adéquate du milieu qu'il dessert<sup>1</sup>.

## 3. NOTRE VISION

Un service de police humain, dont la proactivité est son objectif et la confiance qu'il inspire, sa raison d'être.

## 4. NOS VALEURS

**Respect** : Agir avec considération et faire preuve d'ouverture.

**Éthique et justice** : Adopter une conduite intègre et équitable.

**Engagement** : S'investir avec enthousiasme dans la réalisation de son travail.

**Leadership visionnaire** : Décider et agir aujourd'hui en considérant les effets sur le futur.

**Approche client** : Accorder la priorité à la qualité des services rendus.

**Bien-être** : Promouvoir le bien-être des personnes comme des facteurs de succès de l'organisation et mettre en place les conditions favorisant leur développement.

---

<sup>1</sup> *Loi de police*, sur le site de la LégisQuébec. Consulté le 14 novembre 2023.  
<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/p-13.1>.

## 5. NOS SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES VICTIMES

Toute personne victime d'une infraction criminelle à Gatineau a droit aux services suivants de son Service de police :

- Réponse professionnelle à toute demande d'aide d'une personne et une prise en charge dans un délai raisonnable;
- Accompagnement approprié lors des différentes étapes du processus judiciaire;
- Référencement rapide aux différentes ressources d'aide et d'accompagnement pour les victimes et leur proche;
- Soutien personnalisé de tout le personnel impliqué auprès de la victime, incluant les intervenant(e)s du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) qui travaillent à même les bureaux du SPVG.

## 6. NOS ENGAGEMENTS ENVERS VOUS

Le SPVG prône l'approche centrée sur les victimes. Il s'agit d'une approche basée sur l'humain, qui place les droits et les besoins des victimes au cœur de ses priorités. Les victimes d'actes criminels et leurs familles méritent d'être traitées avec courtoisie, compassion et respect, notamment celui de leur dignité. La prise en considération des droits des victimes sert la bonne administration de la justice<sup>2</sup>. Le savoir, le savoir-faire et le savoir-être du policier ou de la policière jouent un rôle déterminant dans l'implication de la victime tout au long du processus judiciaire. Cette approche privilégie de vivre le moment présent avec la victime, de prendre le temps d'intervenir auprès d'elle, de respecter son rythme, de prendre en considération ses besoins de base, de ne pas la juger et de l'informer des étapes et de l'avancement de son dossier et de ses droits. De ce fait, le SPVG s'engage à :

- Intervenir avec diligence auprès de toutes les victimes;
- Offrir des services de qualité exemplaire;
- Mobiliser l'expertise et les connaissances à sa disposition pour assurer le meilleur accompagnement possible de la victime lors d'une dénonciation et du déclenchement du processus judiciaire;

---

<sup>2</sup> Site Web de la législation (Justice). Sur le site du gouvernement du Canada. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-23.7/page-1.html>. Consulté le 14 novembre 2023.

- Informer, référer, accompagner et soutenir la victime;
- Assurer la confidentialité des renseignements personnels de la victime;
- Être à l'écoute des besoins de la victime afin de s'assurer, en tant qu'organisation ayant à cœur son bien-être, que ses besoins soient entendus et répondus en matière d'accessibilité des services.

Le SPVG reconnaît qu'il ne peut, à lui seul, accompagner la victime d'une infraction criminelle lorsqu'elle en fait la dénonciation. De ce fait, il s'assure de développer différents partenariats avec des organismes et établissements de la région pour lui permettre de passer à travers les différentes étapes de cette période qui peut s'avérer déstabilisante.

## **7. MÉCANISME DE PLAINTÉ**

### **7.1. La procédure pour présenter une plainte**

La personne victime désirent porter plainte peut le faire par l'entremise du site Web du SPVG au [police.gatineau.ca](http://police.gatineau.ca). Un formulaire est disponible dans la page « Porter plainte contre le SPVG ou l'un de ses employés ». Une fois soumis, le formulaire en ligne sera automatiquement transmis à un(e) adjoint(e) administratif(ve) qui acheminera la plainte vers le gestionnaire responsable de la section ou division concernée. La personne victime a également la possibilité de formuler sa plainte sur papier et de la soumettre au SPVG en la postant ou en la déposant directement dans un de nos points de service. Dans tous les cas, la plainte parviendra au gestionnaire responsable qui devra en assurer le suivi.

### **7.2. La personne responsable de la réception des plaintes**

Le gestionnaire est responsable de recevoir les plaintes d'insatisfaction des personnes victimes ayant obtenu des services de leur section respective.

Il est de la responsabilité du gestionnaire de faire l'analyse de la plainte, d'en déterminer la nature (catégorie identifiée), et d'établir l'issue de la plainte (catégorie identifiée).

L'officier-cadre responsable de la section concernée doit par la suite donner une description des changements apportés à l'issue de la plainte. Ces informations sont compilées dans l'outil de statistiques.

### **7.3. Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte**

Une fois l'analyse de la plainte complétée, le plaignant est avisé de l'issue de sa plainte par courriel ou par téléphone par le gestionnaire.

### **7.4. Le délai de traitement d'une plainte**

Il y a un délai maximal de 20 jours ouvrables pour le traitement d'une plainte.

## **8. COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE**

### **Quartier général**

590, boulevard Gréber  
Gatineau (Québec)

Ouvert 24 h sur 24, 7 jours sur 7

### **Poste de police du secteur de Hull**

777, boulevard de la Carrière  
Gatineau (Québec)

Ouvert 24 h sur 24, 7 jours sur 7

### **Point de service du secteur d'Aylmer**

625, chemin d'Aylmer  
Gatineau (Québec)

Lundi au vendredi : 8 h 30 à midi et 13 h à 16 h 30  
Samedi, dimanche et jours fériés : fermé

### **Point de service du secteur Buckingham**

830, rue Georges  
Gatineau (Québec)

Lundi au vendredi : 8 h 30 à midi et 13 h à 16 h 30  
Samedi, dimanche et jours fériés : fermé

## **9. DATE D'ADOPTION (OU DE RÉVISION) DE LA DÉCLARATION DE SERVICES**

La déclaration de services a été adoptée le 1<sup>er</sup> janvier 2024.