



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



***Vous êtes victime ?***

***Vous avez des droits et votre Service de police déploie les ressources et efforts pour vous accompagner.***

## Notre organisation

Le Service de police de la Ville de Saint-Eustache (SPVSE) dessert une population de près de 45 000 résidents. Riche de son héritage historique, la Ville de Saint-Eustache est le chef-lieu de la MRC des Deux-Montagnes dans les Laurentides. Sa position géographique privilégiée lui permet de conjuguer les plaisirs de la vie urbaine et la sérénité de la vie à la campagne.



La création du SPVSE remonte à 1840. De nos jours, notre équipe est composée de 120 employés, policiers et civils chargés d'assurer la quiétude et la sécurité de notre communauté.

## Notre mission

Le SPVSE a pour mission, tel qu'elle est définie à l'article 48 de la Loi sur la police, de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, de prévenir et réprimer le crime et les infractions aux lois et aux règlements municipaux et d'en rechercher les auteurs.

Le SPVSE vise à améliorer la qualité de vie des citoyens et citoyennes incluant les victimes d'infractions criminelles. Elle assure la préservation de la vie, la sécurité et les droits fondamentaux des personnes ainsi que la protection de leurs biens. Grâce à divers partenariats avec les institutions, les groupes communautaires et les citoyens et citoyennes, le SPVSE s'engage à mener à bien sa vocation.

Le SPVSE perçoit sa mission comme un rassembleur des acteurs de la communauté envers sa clientèle. Il s'assure ainsi de soutenir le bien-être individuel et collectif de sa population.

## Nos valeurs organisationnelles

Le SPVSE adhère aux valeurs suivantes : le respect, la rigueur, l'engagement, l'intégrité et le professionnalisme. Sa vision est d'innover et de réaliser autrement le travail policier dans l'objectif de révolutionner ce domaine par une nouvelle approche.

## Nos services offerts aux personnes victimes d'infractions criminelles

Une personne victime et 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.

Le SPVSE travaille quotidiennement à offrir :

- ❖ Une réponse diligente aux demandes des citoyens en tout temps, pour toute situation qui nécessite une intervention policière.
- ❖ L'application des lois fédérales, provinciales, et municipales, en relation avec le maintien de la paix, de l'ordre et de la sécurité publique.
- ❖ La prise en charge d'une enquête lorsqu'une infraction criminelle est commise, incluant les rencontres spécialisées des victimes et des témoins, la recherche d'éléments de preuve, le soutien lors de l'exécution des trousseaux médico-légaux, le traitement des scènes de crime, l'arrestation et l'interrogatoire des suspects.
- ❖ Le suivi des dossiers envoyés à la Cour du Québec et dans les différentes cours municipales de notre secteur.
- ❖ L'accompagnement des victimes à travers toutes les étapes du système judiciaire.
- ❖ L'accompagnement et le soutien de travailleuses sociales internes (ISSU, PIVOT) qui portent assistance à la victime et ses proches au besoin.



- ❖ Le référencement en matière de ressources d'aides ; CAVAC, Maison d'hébergement, SOS violence conjugale, CISSS et autres ressources d'aides aux victimes
- ❖ L'organisation et la participation à des activités de prévention et de sensibilisation auprès des différentes clientèles, dont les personnes les plus vulnérables (enfants, personnes âgées et personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale);
- ❖ Des programmes de prévention.

## Nos engagements envers les personnes victimes

Les interventions auprès des personnes victimes d'infractions criminelles ou de toute autre personne, nous permettent d'offrir un service personnalisé, respectueux, courtois, sans discrimination, confidentiel et adapté aux besoins des victimes.

Ainsi le SPVSE offre:

- Une prise en charge simplifiée et diligente, en fonction de la nature de l'intervention.
  - Des rencontres empreintes d'écoute, d'ouverture et de compassion afin de vous informer et de répondre à vos attentes.
  - Un accompagnement et un soutien durant toutes les étapes du processus judiciaire afin de vous informer et de vous soutenir. Par exemple, un policier est chargé de soumettre chaque dossier à la cour. Dans l'attente de la décision du procureur, le policier est présent afin de répondre aux questionnements de la victime et/ou du procureur. Aussi, lorsqu'un dossier est soumis à la cour, un policier sera présent pour accompagner la victime durant les étapes devant un juge. Nous sommes également disponibles en tout temps afin de répondre aux questions. Enfin, un suivi final est offert lorsque le parcours judiciaire est terminé.
  - Des ressources internes et externes afin de nous assurer de mobiliser l'expertise lors du traitement des dossiers et offrir un service personnalisé à toutes les communautés.
- Par exemple, nos intervenants sociaux travaillent de concert avec une multitude de ressources externes dans l'objectif d'offrir davantage de services qu'une réponse à une dénonciation policière.
- Un travail concerté avec les organismes locaux et régionaux pour assurer la prise en charge de tous les aspects de la situation vécue par les victimes d'infractions criminelles, leurs proches et autres personnes avec qui nous intervenons.
  - Des interventions assurant la protection et la confidentialité de vos renseignements personnels.



## Mécanisme et formulaire de plainte déontologique

Les policiers du Service de police de la Ville de Saint-Eustache sont soumis au [Code de déontologie des policiers du Québec \(RLRO chap. P13.1, r.1\)](#). Ce code impose les devoirs et les normes de conduite applicables à tout policier du Québec. Par conséquent, tout signalement d'un manquement déontologique doit se faire directement au [Commissaire à la déontologie policière](#).

## Mécanisme et formulaire de plainte de service

### **Vous êtes victime d'une infraction criminelle**

Si vous êtes insatisfait du service que vous avez obtenu à la suite du traitement de la plainte criminelle pour laquelle vous êtes victime, nous vous invitons à communiquer avec le responsable de la réception des plaintes de service et à faire part de votre insatisfaction. Vous pouvez signaler votre insatisfaction, des commentaires ou des suggestions par l'un des moyens suivants :

- Par courriel : [accueilpolice@spvse.ca](mailto:accueilpolice@spvse.ca)
- Via notre site Internet : [signaler un problème](#)

### **La personne responsable de la réception des plaintes de service**

Caroline Cournoyer - Inspectrice

### **La procédure pour déposer une plainte de service**

- Dès sa réception, le responsable prendra connaissance de la plainte;
- Un accusé de réception vous sera transmis dans les 10 jours ouvrables;



- Votre plainte sera transmise au responsable de la division concerné qui traitera la plainte.

### **Le droit de la victime d'être informée de l'issue de sa plainte de service**

- À l'issue de la présente plainte, la victime est informée par le responsable de la division ou son représentant de sa finalité et des mesures prises.

### **Le délai de traitement de la plainte de service**

- La plainte est traitée dans un délai de 30 jours ouvrables (journées comprises du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés reconnus);
- Advenant l'impossibilité de traiter la plainte à l'intérieur du délai, le responsable communique avec la victime pour l'informer.

### **Coordonnées et heures d'ouverture**

**Le poste de police est ouvert 24h par jour, 7 jours sur 7** (un téléphone relié à la centrale d'appel est disponible en tout temps) au :

**144 rue Dorion  
Saint-Eustache (Québec) J7R 2N7**

En tout temps, composez le 9-1-1 pour une assistance immédiate. Pour des renseignements généraux, composez le 450-974-5300 poste 1.