

# Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles



## NOS VALEURS

**Service / Professionnalisme / Respect  
/ Intégrité / Loyauté**



## Service de police de L'Agglomération de Longueuil

### Notre mission

Le Service de police de l'Agglomération de Longueuil ainsi que chacun de ses membres a pour mission de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, prévenir et réprimer le crime et les infractions aux lois et règlements et en rechercher les auteurs.

### Nos engagements envers vous

#### Au SPAL nous nous engageons à :

- › Agir avec respect, compassion et courtoisie dans l'ensemble de nos interactions avec vous
- › Offrir une prestation de service empreinte d'ouverture en prenant en compte l'ensemble des citoyens et des citoyennes du territoire
- › Prodiguer les services en assurant la protection et la confidentialité de vos renseignements personnels
- › Intervenir avec diligence dans les situations le nécessitant
- › Mobiliser l'expertise et les connaissances nécessaires pour assurer une prestation de service fiable
- › Démontrer une écoute attentive à vos besoins afin de répondre à vos attentes concernant l'accessibilité des services
- › Prendre les mesures nécessaires pour faciliter vos démarches auprès de nous
- › Informer, référer, accompagner et soutenir

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

- › Répondre à toute demande d'aide d'un citoyen, répartition et prise en charge de celle-ci dans un délai raisonnable
- › Prise de rapport à la suite d'une plainte pour infractions criminelles
- › Procéder aux enquêtes
- › Référencement en matière de ressources d'aides : CAVAC, Maison d'hébergement et autres ressources d'aides aux victimes
- › Accompagnement dans le processus de plainte criminelle
- › Programme de prévention

\*NOTE : « Infraction criminelle »: toute infraction prévue au Code criminel (L.R.C. 1985, c. C-46) perpétrée après le 1er mars 1972 et qui porte atteinte à l'intégrité physique ou psychique d'une personne;  
› Ainsi n'est pas visée une infraction criminelle perpétrée contre un bien.

# Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles



## Services non-offerts

- En respect des règles de droit, nous ne pouvons révéler ou discuter de tout élément susceptible de compromettre une enquête criminelle ou son processus judiciaire.
- Comme service de police, nous sommes chargés de l'application de nombreuses lois et règlements qui ne s'étend toutefois pas aux litiges et recours civils. Il ne relève pas de notre mandat d'offrir des conseils juridiques.

## Mécanismes de plaintes disponibles concernant les services reçus de la part du SPAL

- **Pour porter plainte contre un policier**

Les policiers municipaux du Québec sont soumis au Code de déontologie des policiers Québec (RLRQ chap. P-13.1, r. 1). Ce code détermine les devoirs et les normes de conduite applicables aux policiers dans leurs rapports avec le public lorsqu'ils exercent leurs fonctions. Pour porter plainte contre un policier, visitez le site du Commissaire à la déontologie policière ([deontologie-policiere.gouv.qc.ca](http://deontologie-policiere.gouv.qc.ca)). Il est aussi possible de s'adresser directement au SPAL pour obtenir des informations dans le but d'adresser des commentaires ou une plainte à l'endroit d'un de ses policiers.

## Vous êtes victime d'une infraction criminelle ?

La loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement (LAPVIC) oblige les institutions publiques à se doter d'une charte énumérant ses services et d'un système de plainte advenant qu'une personne victime juge avoir reçu un mauvais service de la part d'un des membres de l'institution. Si vous êtes insatisfait du service que vous avez obtenu à la suite du traitement du dossier pour lequel vous êtes victime, nous vous invitons à adresser un courriel au responsable de la réception des plaintes concernant les dossiers criminels à cette adresse: [polichelapvic@longueuil.quebec](mailto:polichelapvic@longueuil.quebec).

*Veillez inclure vos coordonnées, un résumé de la situation, vos attentes ainsi que le numéro de dossier.*

**Personne responsable de la réception des plaintes relatives aux droits des victimes d'infractions criminelles:** Simon Crépeau - Inspecteur-chef



## Plainte en vertu de la LAPVIC

### Étapes à la suite du dépôt d'une plainte concernant les services rendus par le SPAL relativement aux droits des victimes d'infractions criminelles

- Dès la réception de la plainte, la personne responsable en prendra connaissance;
- Un accusé de réception vous sera transmis dans les 10 jours ouvrables;
- Votre plainte sera transmise au responsable de la division concerné qui la traitera.

### Horaire et heures d'ouverture

**Le Service de police est ouvert 24 h par jour, 7 jours sur 7.**

*\*Le traitement des plaintes est effectué durant les heures normales de bureau excluant les jours fériés.*

- › Horaire régulier\* des bureaux administratifs      › Horaire\* de la fin avril à la fin octobre
- Lundi au Vendredi, 8h30 à 12h et 13h à 16h30      Lundi au jeudi, 8h30 à 12h et 13h à 16h30  
Vendredi, 8h30 à 12h

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

- À l'issue d'une plainte concernant nos services rendus, la victime est informée par la responsable de la division concernée ou son représentant, de la finalité et des mesures prises.

### Délai de traitement d'une plainte

- Toute plainte est traitée dans un délai de 30 jours ouvrables;
- Advenant l'impossibilité de traiter la plainte à l'intérieur du délai, le responsable communique avec la victime pour l'en informer.

### Coordonnées

699, boulevard Curé-Poirier Ouest,  
Longueuil (Québec) J4J 2J1  
Téléphone : 450 463-7011  
Télécopieur : 450 646-6704

Courriel : [policelapvic@longueuil.quebec](mailto:policelapvic@longueuil.quebec)

Site internet : [longueuil.quebec/fr/services/SPAL](http://longueuil.quebec/fr/services/SPAL)

