

SERVICE DE POLICE DE SAGUENAY

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Le Service de police de Saguenay offre des services visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles pour ainsi favoriser leur rétablissement.

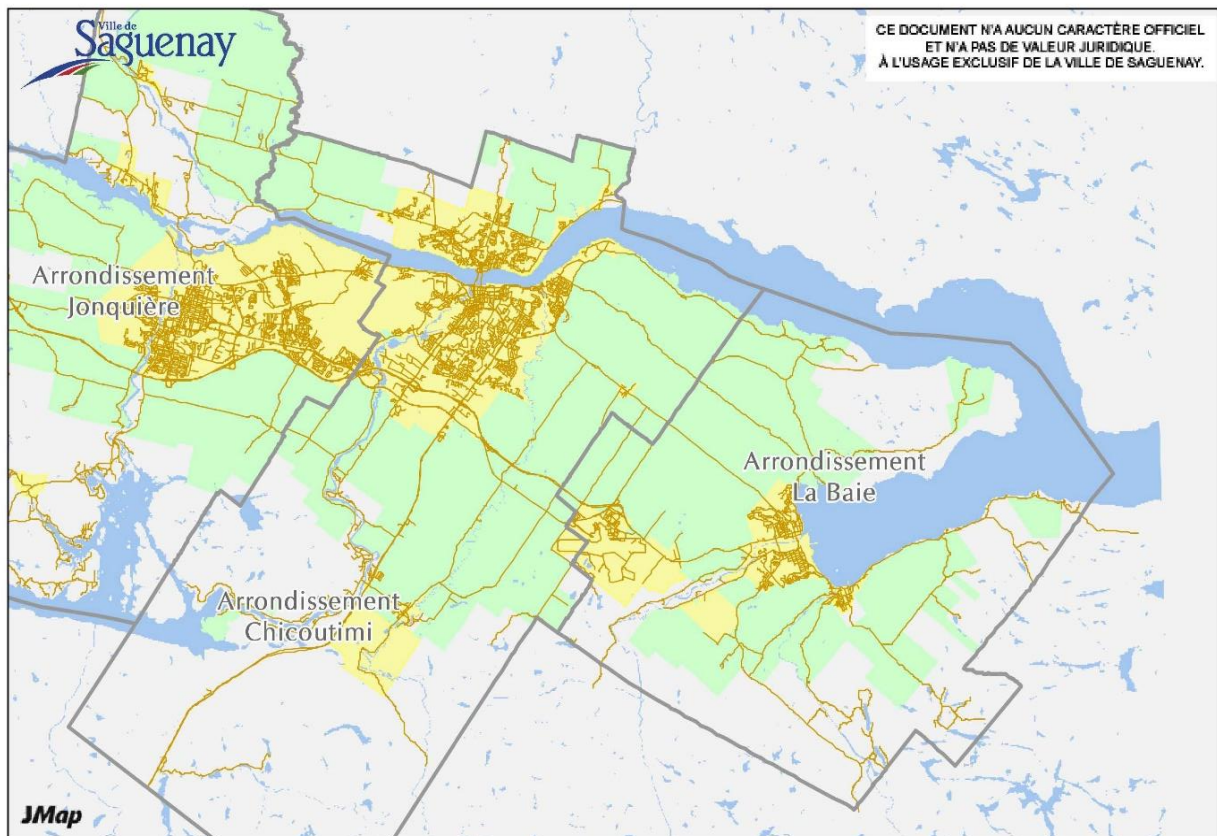
2024



Service de police de Saguenay
2890, Place Davis, C.P. 2000
Jonquière (Québec) G7X 7W7

DÉFINITION D'UNE PERSONNE VICTIME

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.



Saguenay

NOTRE MISSION, NOTRE VISION, NOS VALEURS

ENGAGEMENT - RESPECT – LOYAUTÉ – INTÉGRITÉ – PROFESSIONNALISME

« Le personnel du Service de police de Saguenay s'engage à respecter sa mission en contribuant à réduire la criminalité, en améliorant le bilan routier, en favorisant une augmentation de sentiment de sécurité et en développant un milieu de vie paisible et sûr partout sur son territoire ».

MISSION

Par une approche de proximité avec la communauté desservie par le Service de police de Saguenay (SPS), maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, prévenir et combattre le crime, assurer la sécurité des personnes et des biens ainsi que sauvegarder les droits et libertés.

VISION

Un service de police de proximité, proactif et agile, sensible à son environnement et partenaire dans un seul but : maintenir un fort sentiment de sécurité dans la population qu'il dessert.

VOICI LA LISTE DES SERVICES QUE NOUS OFFRONS :

- Nous répondons à vos demandes d'aide, faisons la répartition et la prise en charge de celles-ci dans les meilleurs délais en fonction de l'urgence de la situation, et ce, afin de garantir la sécurité des citoyens;
- Nous effectuons la prise de rapport à la suite d'un signalement pour infractions criminelles;
- Nous procédons aux enquêtes et nous vous informons de l'évolution de votre dossier;
- Nous vous accompagnons dans le processus du dépôt de la plainte (arrestation, accusation et autres étapes du processus judiciaire);
- Vous référer à d'autres ressources d'aide lorsque la situation le requiert.

Services offerts à l'interne

- Ressource spécialisée du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) au sein même du SPS s'occupe de vous tout au long du processus, est présente à la cour, au besoin si nécessaire;
- Ressource spécialisée en violence conjugale également présente au quartier général du SPS, offrant une intervention auprès des personnes victimes ainsi qu'auteurs de violence;
- UNIS : Duo comprenant un policier et un intervenant psychosocial, qui intervient suite à un appel concernant la maladie mentale;
- SAPORA : Duo comprenant un policier et un travailleur de rue, qui va à la rencontre des personnes en situation d'itinérance à Saguenay.

Services non offerts

Nous n'offrons pas de programme de protection individuelle. Nous sommes avant tout un service public qui ne peut être privatisé. Nous n'offrons pas de conseils juridiques ou de médiation de différends. Nous ne pouvons trancher de tout recours civil et il est de notre devoir de rester impartial. Sous réserve de l'intérêt public, nous ne pouvons dévoiler tout élément susceptible de compromettre une enquête criminelle. De plus, toute demande de retrait de plainte sera traitée et analysée par le procureur au dossier.

Engagements

Le droit d'être traité avec compassion et le droit d'être informé des programmes d'adaptabilité et de justice réparatrice accessible.

- Nous agissons avec respect, compassion et courtoisie dans l'ensemble de nos interactions avec vous;
- Nous mobiliserons l'expertise et les connaissances nécessaires pour vous assurer une prestation de services fiables;
- Nous interviendrons avec diligence dans les situations le nécessitant;
- Nous vous prodiguerons les services en assurant la confidentialité de vos renseignements personnels;
- Vous serez informé, référé, accompagné et soutenu;
- Nous vous assurons la simplicité des démarches pour l'obtention d'un service ainsi nous vous offrirons une prestation de services empreinte d'ouverture en prenant en compte des personnes victimes d'infractions criminelles;
- Nous vous démontrerons une écoute attentive afin de répondre à vos attentes concernant l'accessibilité des services.

MÉCANISME DE PLAINTÉ POUR INSATISFACTION

Plainte contre un policier

Les policiers municipaux du Québec sont soumis au Code de déontologie des policiers du Québec (RLRQ chap. P-13.1, r.1.). Ce Code détermine les devoirs et les normes de conduites 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

Mécanisme de plainte

Procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes formulées par les personnes victimes eu égard aux services octroyés par le Service de police de Saguenay.

Si vous n'êtes pas satisfaits des intervenants dans une étape du processus, en vertu de la Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles (LAPVIC), nous ferons le nécessaire pour adresser la situation et trouver des solutions.

➤ *Équipe responsable de la réception des plaintes*

Équipe de Soutien organisationnel
SERVICE DE POLICE DE SAGUENAY
2890, Place Davis, C.P. 2000
Jonquière (Québec) G7X 7W7
Tél.: 418-699-6000

➤ *Procédure pour présenter une plainte*

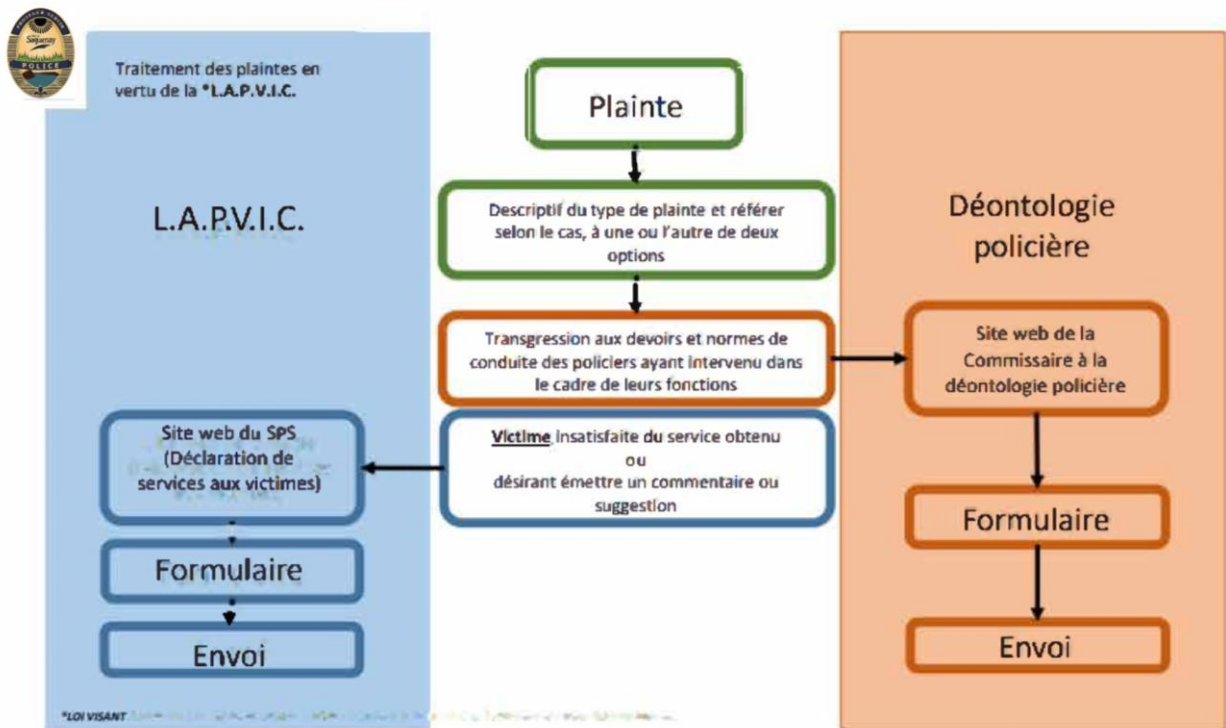
Si vous désirez présenter une plainte concernant les services reçus, vous pouvez vous présenter au Quartier général et remplir un formulaire à cet effet ou consulter le site WEB du Service de police à l'adresse police.saguenay.ca et remplir le formulaire situé sous la rubrique « *LAPVIC Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement* ».



➤ **Délai de traitement d'une plainte**

Votre plainte est traitée dans un délai de 30 jour ouvrable.

Advenant l'impossibilité de traiter la plainte à l'intérieur du délai, le responsable communique avec vous pour vous en informer.



* Loi visant à aider les personnes victimes d'infraction criminelles et favoriser leur rétablissement

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

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

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

QUARTIER GÉNÉRAL

2890, Place Davis, C.P. 2000
Jonquière (QC) G7X 7X7
Téléphone: 418-699-6000
Télécopieur: 418-699-8206



[@SPSSaguenay](#)

Horaire régulier

Du lundi au vendredi de 8 h à 16 h, à l'exception des jours fériés



SERVICES OFFERTS À L'EXTERNE | RÉFÉRENCES

- ✚ Info sociale 811 – Gouvernement du Québec | quebec.ca
- ✚ Info santé 811 – Gouvernement du Québec | quebec.ca
- ✚ CAVAC SLSJ - cavac.qc.ca/regions/saguenay
- ✚ CALACS (Maison ISA) – calacsdsaguenay.ca
- ✚ SOS Violence conjugale - sosviolenceconjugale.ca
- ✚ Centre féminin (Chicoutimi) - centrefemininsaguenay.com
- ✚ La Chambrée (Jonquières) - lachambree.com
- ✚ Le Rivage (La Baie) - lerivagedelabaie.com
- ✚ Groupe COU...RAGE - acsmsaguenay.ca/services/courage
- ✚ Rebâtir : 1-833-rebatir/ projet@rebatir.ca/ rebâtir.ca
- ✚ IVAC : [IVAC - Accueil](#)
- ✚ Ligne DPCP : 1-877-547-3727
- ✚ Centre de justice de proximité Saguenay Lac-St-Jean : [Saguenay-Lac-Saint-Jean - Centres de justice de proximité | Centres de justice de proximité \(justicedeproximite.qc.ca\)](#)
- ✚ Maison Oxygène : 418-276-5802
- ✚ Groupe Transition : 418-545-3220

À la suite de la lecture de la « Déclaration de service aux personnes victimes d'infractions criminelles », si vous désirez porter plainte, veuillez compléter le formulaire en ligne.

Cliquez sur le code QR ou encore scannez celui-ci.

