



DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES



Préambule

Êtes-vous une personne victime ?

La [Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement](#) définit, à son article 2, la notion de personne victime comme suit :

Aux fins du présent titre, est une personne victime 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.

Autrement dit, que vous ayez déposer une plainte formelle ou non, vous êtes une personne victime au sens de la loi si vous avez subi un crime envers votre personne, comme une agression armée, ou un crime contre votre propriété telle une introduction par effraction.

Territoire desservi

Le Service de la sécurité publique de la MRC des Collines de l'Outaouais assure la desserte policière du territoire de la MRC des Collines de l'Outaouais qui comprend les municipalités suivantes :

- Cantley
- Chelsea
- L'Ange-Gardien
- LaPêche
- Pontiac
- Val des Monts

Si vous êtes un (e) résident (e) de l'une de ces municipalités et que vous êtes une personne victime, c'est à vous que s'adresse notre déclaration de services et notre mécanisme de plainte d'insatisfaction.

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Notre mission

Le Service de la sécurité publique de la MRC des Collines de l'Outaouais a pour mission, telle que définie dans la [Loi sur la police](#), de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, de prévenir et de réprimer le crime et d'en rechercher les auteurs.

Pour la réalisation de cette mission, le Service de la sécurité publique de la MRC des Collines de l'Outaouais assure la sécurité des personnes et des biens, sauvegardent les droits et les libertés, respectent les personnes victimes et est attentif à leurs besoins.

Nos valeurs

Dévouement

Nous nous investissons pleinement au profit des autres, tout autant pour les collègues de travail, les citoyens et l'organisation.

Courage

Nous reconnaissons le courage de prendre des décisions difficiles mais aussi de reconnaître ses erreurs et ses difficultés. Nous croyons en notre organisation. Nous valorisons l'entraide et l'humilité.

Intégrité

Nous nous conduisons d'une manière juste et honnête et évitons de nous mettre dans une situation où nous nous ferions influencer de manière négative dans notre travail.

Professionalisme

Nous développons et mettons à contribution toutes nos compétences et nos expertises dans le but de servir rigoureusement l'organisation et les citoyens.

Nos engagements envers les personnes victimes

Nous souscrivons aux droits des personnes victimes prévus à la [Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement](#) (LAPVIC) ainsi que ceux prévus dans la [Charte canadienne des droits des victimes](#).

Nous considérons qu'il est fondamental de vous apporter aide et soutien et maintenir des normes élevées en ce qui concerne votre satisfaction quant au traitement de votre dossier à la suite du signalement d'une infraction criminelle. À cet effet, nous nous engageons à :

- Assurer la confidentialité de vos renseignements personnels;
- Vous offrir des services empreints d'ouverture et de respect;
- Préserver votre dignité en tant que personne victime;
- Mobiliser le savoir, le savoir-faire et le savoir-être de tout le personnel du Service de la sécurité publique de la MRC des Collines de l'Outaouais afin de répondre à vos besoins.

Nos services aux personnes victimes

- Rencontre des personnes victimes et ouverture d'un dossier opérationnel

Vous pouvez nous contacter ou vous présenter à nos locaux en tout temps si vous êtes victime d'une infraction criminelle. Un policier va vous rencontrer et recueillir les faits entourant la situation rapportée. Il va ouvrir un dossier opérationnel et y inscrire toutes les informations se rapportant à votre événement ainsi que les coordonnées des personnes impliquées. Un numéro de dossier vous est remis pour vous y référer au besoin.

- Enquête sur les infractions rapportées par les personnes victimes et dépôt d'accusations au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP)

Après vous avoir rencontré et ouvert un dossier opérationnel contenant les informations pertinentes, le policier va procéder à l'enquête du crime dont vous ou une autre personne a été victime. Il va recueillir des éléments de preuves, rencontrer les témoins et remplir toute la documentation nécessaire au dépôt d'accusations, le cas échéant. La décision de procéder au dépôt d'accusations relève du DPCP et non du corps policier.

- Référence des personnes victimes vers les ressources appropriées

Ressources internes

Lors de son intervention et selon la nature de l'infraction rapportée, le policier va vous proposer certaines ressources de notre service qui peuvent vous venir en aide et vous soutenir. Parmi ces ressources, l'équipe *MAINtenant ensemble* qui est spécialisée en matière de violence conjugale peut vous soutenir lors du signalement de votre événement, la rédaction de votre déclaration, effectuer un suivi de relance préventif, la planification d'une escorte pour récupérer vos effets personnels, vous guider dans le cas d'un retrait de plainte et vous accompagner lors de votre présence à la Cour. Cette équipe est composée d'une policière agissant comme agente coordonnatrice, d'une sergente-détective ainsi que d'une intervenante sociale.

Ressources externes

Le policier peut également vous référer à des ressources partenaires externes qui peuvent vous venir en aide. Parmi celles-ci, on retrouve le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) qui offre un service de soutien et d'information sur les droits et les recours des victimes d'un acte criminel, de l'information détaillée sur chaque étape du processus judiciaire et sur les indemnités auxquelles les victimes ont droit ainsi qu'une aide à remplir différents formulaires et un accompagnement à travers le cheminement de l'appareil judiciaire.

Il y a aussi le Centre d'aide et de lutte contre les agressions sexuelles (CALAS) qui vient en aide aux femmes qui ont été agressées sexuellement et pour lutter contre la violence sexuelle. Par son travail d'aide directe, le CALAS soutient les femmes de 12 ans et plus ayant vécu une agression à caractère sexuel sans égard à leur origine

ethnique, à leur orientation sexuelle ou à leur handicap. De plus, cet organisme offre des rencontres individuelles, un groupe de soutien, de l'accompagnement et un espace d'accueil.

La ligne SOS violence conjugale est une ressource accessible en tout temps par téléphone. Le service est aussi disponible par texto, clavardage ou par courriel. Elle offre des services d'accueil, d'information, de sensibilisation et de référence. Ses services directs sont offerts aux victimes de violence conjugale, aux victimes de violence post-séparation ainsi qu'à leurs proches.

L'organisme Donne-toi une chance est destiné aux hommes vivant des difficultés variées ainsi que des problèmes de violence conjugale ou familiale. Cette ressource peut vous être donnée pour vous renseigner sur les services disponibles à un homme aux prises avec un problème de violence.

Vous trouverez les coordonnées complètes de ces quatre ressources à la fin de notre déclaration de services à la section *Répertoire des ressources externes*.

➤ Escorte policière préventive

Nous offrons un service d'escorte policière préventive pour la récupération d'effets personnels lorsque cette récupération peut vous mettre à risque. Ces escortes sont offertes principalement aux personnes victimes de violence conjugale, de violence familiale et aux personnes âgées victimes de maltraitance.

➤ Programmes de prévention

Nous avons différents programmes de prévention mis à la disposition du public pour vous protéger ou protéger vos biens. Le programme de protection des aînés est conçu pour vous renseigner sur les types de maltraitance dont peuvent être victimes les personnes âgées et suggérer des moyens pour dénoncer ces situations. Notre sergent responsable de la prévention et des relations communautaires offre des [sessions d'information](#) à ce sujet. Notre programme de prévention de la fraude a pour but de vous renseigner sur les différentes fraudes possibles et les moyens pour éviter d'en être victime. Finalement, nous avons deux programmes destinés à la protection de vos biens. Il s'agit du programme de protection résidentielle pour prévenir le vol et la surveillance de voisinage pour le repérage de toute activité suspecte dans votre communauté.

Procédure pour déposer une plainte d'insatisfaction

Nous avons en place un mécanisme de plainte lorsque vous êtes insatisfait d'un service reçu par un membre de notre organisation. Vous pouvez faire une plainte à propos de l'un ou plusieurs de vos droits reconnus dans la loi. Vos droits sont les suivants :

- Le droit à la prise en considération
- Le droit à la vie privée
- Le droit au soutien et à l'accompagnement
- Le droit à l'information
- Le droit à la protection

- Le droit au dédommagement et à la restitution de ses biens
- Le droit à la participation

Si vous avez été victime d'une infraction criminelle et que vous êtes insatisfait notamment face à un service offert ou au non-respect d'un engagement pris à votre égard, nous vous invitons à compléter le formulaire de plainte et le transmettre au responsable du traitement des plaintes. Votre plainte peut être faite de diverses façons :

- Vous pouvez remplir le formulaire de plainte en ligne et le transmettre en ligne au responsable des plaintes;
- Vous pouvez imprimer le formulaire de plainte, le remplir et le faire parvenir par courrier au responsable des plaintes à l'adresse suivante : Responsables des plaintes LAPVIC, 7 ch. Edelweiss, LaPêche, Québec, J0X 3G0;
- Vous pouvez vous présenter au poste de police, remplir un formulaire de plainte sur place et le laisser à l'attention du responsable des plaintes;
- Vous pouvez communiquer par téléphone avec le responsable des plaintes au 819-459-2422 poste 3238 et formuler votre plainte.

Procédure de traitement des plaintes :

1. Nous recevons votre plainte et accusons réception de celle-ci dans un délai de trois (3) jours ouvrables;
2. Nous procédons à la lecture et l'analyse de votre plainte : à cette étape, s'il s'agit d'une plainte visant les agissements d'un de nos policiers, nous entrerons en communication avec vous et nous vous indiquerons la marche à suivre pour déposer directement une plainte auprès de la [Déontologie policière](#). Si votre plainte s'avère être de nature déontologique, ce sont les délais et la procédure de la déontologie qui s'appliqueront;
3. Nous effectuons une enquête portant sur l'insatisfaction signalée dans la plainte;
4. Nous vous avisons de l'issue de votre plainte et des mesures prises.

Délai de traitement d'une plainte d'insatisfaction

Le responsable du traitement des plaintes va prendre connaissance de votre plainte et vous transmettra l'issue de votre plainte dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la réception de celle-ci. Advenant l'impossibilité de traiter la plainte à l'intérieur du délai prévu, le responsable va vous communiquer pour vous renseigner sur le délai de traitement envisagé.

Responsable du traitement des plaintes

Officier de direction

7 Chemin Edelweiss

LaPêche, Québec J0X 3G0

Téléphone : 819-459-2422

Sans frais : 1-877-459-2422

Courriel : Plaintes_MRC_LAPVIC@mrcdescollines.com

Nos coordonnées et heures d'ouverture

Service de la sécurité publique de la MRC des Collines de l'Outaouais

7 Chemin Edelweiss

LaPêche, Québec J0X 3G0

Téléphone (819) 459-2422

Sans frais 1-877-459-2422

Site web : <https://mrcdescollinesdeloutaouais.qc.ca/securite-publique/>

Heures d'ouverture régulières (excluant les fériés) : du lundi au vendredi de 08h30 à 16h30

Pour toute urgence 24/7 : composer le 911

Accès à notre déclaration de services

Vous avez accès à notre déclaration de services en tout temps par divers moyens :

- Sur notre site web : <https://mrcdescollinesdeloutaouais.qc.ca/securite-publique/>
- Sur notre page Facebook
- En vous procurant une copie imprimée disponible à l'accueil au poste de police.
- En scannant le code QR avec un appareil mobile de la page titre de notre déclaration à l'accueil au poste de police, à l'accueil aux bureaux administratifs de la MRC des Collines ainsi qu'à l'accueil des hôtels de ville des municipalités de Cantley, Chelsea, LaPêche, L'Ange-Gardien, Pontiac et Val des Monts.

Date d'adoption (ou de révision) de notre déclaration de services

Le 12 février 2024.

Répertoire des ressources externes

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de l'Outaouais (CAVAC)

Palais de justice de Gatineau (secteur Hull)

17 rue Laurier, Gatineau (Québec), J8X 4C1

Tél. : 819-776-8111 poste 60418

<https://cavac.qc.ca/contact/joindre-un-cavac/>

Centre d'aide et de lutte contre les agressions sexuelles de l'Outaouais (CALAS)

CP 1872, succ. Hull

Gatineau (Québec), J8X 3Z1

Tél. : 819-771-1773

<https://calas.ca/>

SOS violence conjugale

Tél. : 1-800-363-9010

SMS : 438-601-1211

Courriel : sos@sosviolenceconjugale.ca

www.sosviolenceconjugale.ca

Donne-toi une chance

1939 St-Louis, Local 4

Gatineau, Québec

J8T 4H5

Tél. : 819-205-1451

www.dtuc.org

liaison.info@donnetoiunechance.org