



**SERVICE DE POLICE DE LA
VILLE DE SAINT-JÉRÔME**

DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES

Juin 2024



1. NOTRE MISSION

Notre mission est d'assurer aux citoyens de la Ville de Saint-Jérôme, des services policiers de qualité et un environnement sécuritaire, en maintenant la paix, l'ordre et la sécurité publique, en prévenant le crime ainsi que les infractions aux règlements et d'en rechercher les auteurs afin de protéger ce qui est le plus précieux, leur vie et leurs biens.

2. NOTRE VISION

Le Service de police de la Ville de Saint-Jérôme est une organisation professionnelle et innovatrice. Son personnel est reconnu pour son expertise et son savoir-faire, et il se démarque par sa détermination à donner quotidiennement le meilleur de lui-même pour assurer la sécurité de la population.

L'engagement prioritaire est de fournir un service efficient, en partenariat avec la communauté.

3. NOS VALEURS

INTÉGRITÉ

Avoir un comportement éthique et digne de la profession. Inspirer la confiance envers la population, les partenaires, à être transparent et loyal dans chacune de nos actions.

ENGAGEMENT

C'est l'action de s'investir envers la population, nos collègues et envers le service avec loyauté. Cette valeur se traduit dans notre façon d'agir en donnant un meilleur service aux citoyens, aux partenaires et en fournissant les redditions de compte appropriées. Dans nos rapports humains, l'engagement consiste à valoriser le personnel, tout en ayant le courage adéquat à la saine gestion. Dans la façon d'être, il nous demande à nous dépasser et à participer aux changements qui font progresser l'organisation.

RESPECT

Le respect c'est se comporter, envers les autres, avec considération et tolérance devant la différence. Le respect nous guide dans notre quotidien dans nos relations avec le citoyen et dans nos interactions avec nos collègues de travail. Dans notre attitude, il se traduit dans la façon de représenter la profession par le port de l'uniforme et la protection de l'image corporative.



4. NOS SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES VICTIMES

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.

Réponse aux appels

Par son centre des appels d'urgence 9-1-1 dédié, nos équipes travaillent à assurer une réponse rapide aux appels des personnes victimes d'infraction criminelle pour toute situation urgente, et ce, 24 heures sur 24, 365 jours par année.

Nous offrons une réponse en tout temps à vos appels, ainsi que les traitements de vos signalements d'après leur niveau prioritaire établi. Conséquemment, nos interventions policières se font en fonction de votre sécurité et selon l'urgence de votre situation : soit immédiatement sur les lieux ou encore sur rendez-vous au poste de police.

Service aux victimes d'infraction criminelles

Nos équipes prennent en charge les événements de façon à vous sécuriser. Nous rencontrons les plaignants, les victimes, les témoins, ainsi que leurs proches afin de recueillir les témoignages nécessaires à la prise d'une plainte reliée à la commission d'une infraction criminelle.

- Lorsque vous nous signalez un événement, nous priorisons les interventions en fonction de l'urgence de la situation, et ce, afin de garantir votre sécurité;
- Nous traiterons votre signalement en réalisant les démarches d'enquêtes appropriées, et ce, dans l'objectif de déposer le cas échéant un dossier d'enquête complet au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP);
- Nous vous informerons de l'évolution de votre dossier;
- Nous vous soutiendrons et vous orienterons vers les ressources d'aide appropriées. À cet effet, le Service de police de la Ville de Saint-Jérôme est partenaire du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) notamment en travaillant de près avec 2 intervenantes sociales qui travaillent à partir de nos bureaux. Ces dernières font des interventions sur demande auprès des personnes ayant des besoins psychosociaux, comme le prévoit leur mission. Elles servent également de guide pour les policiers. De plus, une intervenante Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) travaille depuis nos bureaux afin de créer un meilleur suivi auprès des personnes victimes d'un acte criminel.



Elle a également accès aux rapports et interventions des policiers sur le terrain, afin de diminuer de façon importante les délais d'intervention auprès d'eux. Le lien constant entre ces différents intervenants et nos policiers favorise le perfectionnement des policiers dans le cadre d'interventions bienveillantes auprès de notre clientèle;

- Nous mettons en œuvre des programmes de prévention traitant de divers sujets, notamment l'abus envers les aînés, le vol, la violence, sextos, etc.;
- Nous vous guiderons et vous accompagnerons durant le processus judiciaire.

5. NOS ENGAGEMENTS ENVERS VOUS

Le Service de police de la Ville de Saint-Jérôme se préoccupe des interventions auprès des victimes et en fait une de ses priorités, notamment en vous offrant un service de grande qualité. Pour ce faire, nous participons activement à différents conseils d'administration d'organismes aidant les victimes, et collaborons avec tous les partenaires qui ont une mission qui va dans la même direction.

- Agir avec respect dans l'ensemble de nos interactions avec vous;
- Mobiliser l'expertise et les connaissances nécessaires pour vous assurer une prestation de services fiable;
- Rendre disponible au CAVAC l'information permettant à ceux-ci de communiquer avec vous, principalement dans les situations d'infractions criminelles contre la personne, afin de vous informer de vos droits, recours et services accessibles selon votre situation;
- Intervenir avec diligence (selon le délai requis) dans les situations le nécessitant;
- Prodiguer les services offerts dont vous avez besoin en assurant la confidentialité de vos renseignements personnels;
- Assurer un maximum de simplicité dans vos démarches afin d'obtenir un service;
- Offrir une prestation de services empreinte d'ouverture et de bienveillance;
- Démontrer une écoute attentive, sans jugement en étant attentif à vos besoins, afin, autant que faire se peut, de répondre à vos attentes concernant l'accessibilité des services.



6. MÉCANISME DE PLAINTE

a) Procédure de plainte

Comme victime qui ne se sentirait pas entièrement satisfaite des services policiers offerts par le Service de police de la Ville de Saint-Jérôme, vous pouvez diriger une plainte à l'égard du service reçu. À cet effet, vous êtes invité à communiquer avec le chargé de relève du Service de police qui prendra le temps nécessaire pour écouter et comprendre la situation. Ce dernier vous aidera à remplir une plainte par écrit et vous remettra toute la documentation requise pour que vous compreniez le processus de la plainte ainsi que les différentes options qui s'offriront à vous. Vous aurez 6 mois pour déposer une plainte d'insatisfaction à l'égard du service rendu.

Note : pour prendre rendez-vous avec le chargé de relève, composez le 450-432-1111, option 7.

b) Rencontre du chargé de relève

Le chargé de relève va prendre le temps de vous rencontrer pour comprendre votre insatisfaction du service que les policiers vous ont offert.

À cet égard, il déterminera s'il s'agit :

- D'une incompréhension résultant d'une communication en deçà de vos attentes et tentera de bien expliquer la situation et de la clarifier auprès de vous;
- D'un manquement disciplinaire du policier;
- D'une faute déontologique, le chargé de relève vous accompagnera, vous aidera et vous orientera vers le Commissaire à la déontologie policière;
- Ou d'une insatisfaction en lien avec vos droits reconnus en vertu de la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement*.

Il déterminera ensuite avec vous, la direction qu'il entend donner à la suite du dossier, colligera le tout par écrit et fera part de ses constatations au supérieur du ou des policiers impliqués dans la source de votre insatisfaction. Il pourrait également ordonner une enquête sur le comportement des policiers, ou recommander toute autre action appropriée à la situation.

c) Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte

Lorsque l'analyse de la plainte sera complétée, vous serez avisé de l'issue de la plainte et de ce qui sera modifié, le cas échéant par le responsable de la division concernée.

d) Le délai de traitement d'une plainte

Le délai habituel de traitement des plaintes est d'un maximum de 20 jours ouvrables, à moins de circonstances particulières hors de notre contrôle.



**SERVICE DE POLICE DE LA
VILLE DE SAINT-JÉRÔME**

**DÉCLARATION DE SERVICES
AUX PERSONNES VICTIMES**

NOUS JOINDRE :

SPVSJ

500, rue Filion
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 1H9

POUR UNE URGENCE

Assistance policière 24 heures sur 24. Si vous êtes victime ou témoin d'un acte criminel (vol, agression, etc.) ou d'un accident, composez le 911.

POUR DES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Vous pouvez composer le numéro général du SPVSJ au 450 432-5299, option 7 en tout temps.

PLATEFORMES WEB

<https://www.vsj.ca/police>
<https://www.facebook.com/PoliceSaintJerome>
<https://x.com/spvsj>