



DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

Direction de la police de Trois-Rivières

Juillet 2024



DÉCLARATION DE SERVICES aux personnes victimes d'infractions criminelles

NOTRE MISSION

Par la qualité de nos services et l'implication de notre personnel, nous contribuons au maintien de la paix, de l'ordre et de la sécurité publique sur l'ensemble du territoire. La disponibilité et la visibilité de notre personnel sur le territoire, notre efficacité dans la résolution de problèmes ainsi que les différents partenariats mis en place, nous permettent de prévenir et de réprimer le crime et les infractions aux lois ou aux règlements sous notre juridiction et d'en rechercher les auteurs.

NOS VALEURS

Nous prôtons les valeurs organisationnelles suivantes :

Respect :

Nous agissons et nous nous comportons envers les autres avec considération et dignité, en étant ouvert aux différences. Le respect est présent dans nos relations avec les citoyens, les partenaires et la communauté, dans les rapports avec nos employés, nos confrères et nos supérieurs. Au quotidien, dans le travail, nous avons autant d'égards et d'ouverture pour les autres que pour un membre de notre famille.

Engagement :

Nous nous mettons au service de la mission de l'organisation, du rôle et des responsabilités liés à nos fonctions. Nous agissons dans l'accomplissement de notre travail, en nous sentant concernés par les problématiques de l'environnement et en contribuant à leur résolution.

Éthique :

Nous respectons votre dignité humaine, vos libertés et vos droits fondamentaux. Nous exerçons nos fonctions en conformité aux règles de conduite morales et sociales applicables en considération de vous. L'éthique, c'est aller au-delà des normes, des règles et des lois édictées. C'est tenir compte des règles morales et sociales propres à notre population.



DÉCLARATION DE SERVICES aux personnes victimes d'infractions criminelles

NOS SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES VICTIMES

La présente déclaration de services à l'attention des personnes victimes d'infractions criminelles s'inscrit dans le cadre de la [Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement \(LAPVIC\)](#).

Nous entendons par victimes d'infractions criminelles, « ...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 coupable¹ ». 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. Ainsi n'est pas visée une infraction criminelle perpétrée contre un bien.

La Direction de la police de Trois-Rivières a juridiction sur le territoire de la ville de Trois-Rivières et couvre une superficie de territoire de 332 km². La Ville de Trois-Rivières est issue de la fusion de six villes, soit Saint-Louis-de-France, Sainte-Marthe-du-Cap, Cap-de-la-Madeleine, Trois-Rivières, Trois-Rivières-Ouest et Pointe-du-Lac; fusion ayant eu lieu le 1^{er} janvier 2002. Vous trouverez une carte du territoire en annexe.

Voici la liste des services que nous vous offrons :

- Une réponse à votre appel dans un délai raisonnable et ce, en fonction du niveau de priorité établi. Conséquemment, nos interventions policières se font en fonction de votre sécurité et selon l'urgence de votre situation;
- Une prise en charge rapide de la part des patrouilleurs pour tout signalement policier concernant une infraction criminelle et lorsque la situation le requiert, l'assistance des sergents-détectives est sollicitée;
- Un accompagnement vers les ressources appropriées² afin de vous soutenir et ainsi, favoriser votre rétablissement;
- Vous informer de l'évolution de votre dossier;

¹ Article 2, [P-9.2.1 - Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement](#)

² [Programmes de prévention | Site officiel de la Ville de Trois-Rivières \(v3r.net\)](#) (sous l'onglet «Services et ressources d'aide»)



DÉCLARATION DE SERVICES aux personnes victimes d'infractions criminelles

- Vous guider et vous accompagner durant le processus judiciaire.

NOS ENGAGEMENTS ENVERS VOUS

Nous nous engageons à :

- Agir avec courtoisie et respect dans nos interactions avec vous;
- Vous offrir un service professionnel, efficace et de qualité;
- Intervenir avec diligence (selon le délai requis) dans les situations le nécessitant;
- Une prise en charge des dossiers dans les meilleurs délais, en fonction de leur nature et de leur urgence;
- Rendre disponible au Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de la Mauricie 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;
- Travailler en collaboration avec les organismes locaux et régionaux pour assurer la prise en charge de tous les aspects de la situation que vous avez vécue;
- Assurer la confidentialité de vos renseignements personnels;
- Toute plainte d'insatisfaction sera traitée de façon diligente et dans les meilleurs délais en fonction de la complexité et du statut du dossier.

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 conseil juridique 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



DÉCLARATION DE SERVICES aux personnes victimes d'infractions criminelles

demande de retrait de plainte sera traitée et analysée par le procureur au dossier.

MÉCANISME DE PLAINTE

Les policiers de la Direction de la police de Trois-Rivières sont soumis au [Code de déontologie des policiers du Québec](#). Ce code détermine les devoirs et les normes de conduite applicables aux policiers, constables spéciaux et contrôleurs routiers dans leurs rapports avec le public lorsqu'ils exercent leurs fonctions. Si vous croyez faire l'objet d'un manquement aux devoirs et normes de conduite d'un policier ayant intervenu avec vous dans le cadre de ses fonctions, nous vous invitons à visiter le [site du Commissaire à la déontologie policière](#) afin de signaler cette situation.

Si vous êtes insatisfaite du service reçu de la part de notre personnel et que vous souhaitez formuler une plainte d'insatisfaction³, nous vous invitons à suivre la procédure ci-bas mentionnée.

La procédure pour présenter une plainte d'insatisfaction

Cette présente procédure est applicable envers tout membre du personnel de la Direction de la police de Trois-Rivières à l'égard d'une insatisfaction de votre part, en tant que victime d'infractions criminelles, concernant les services que nous vous avons fournis.

Si vous souhaitez porter une plainte d'insatisfaction, nous vous invitons à remplir le formulaire 84 (24-06), disponible sur le site web de la Ville de Trois-Rivières, à la section « Police » : [Police | Site officiel de la Ville de Trois-Rivières \(v3r.net\)](#), sous l'onglet « Services en ligne ». Il est aussi accessible à la section suivante : [Services en ligne | Site officiel de la Ville de Trois-Rivières \(v3r.net\)](#)

- Vous pouvez télécharger le formulaire et l'imprimer pour le remplir à la main. Vous pouvez ensuite nous l'acheminer par la poste ou le déposer directement au quartier général à l'attention de la secrétaire de direction. Elle apposera l'estampe indiquant la date de réception.

³ Chapitre 1: Droits des personnes victimes : [P-9.21 - Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement](#) (articles 2 à 6)



DÉCLARATION DE SERVICES aux personnes victimes d'infractions criminelles

- Vous pouvez remplir le formulaire à l'écran, l'enregistrer et nous l'envoyer par courriel à l'adresse suivante : police@v3r.net. Vous recevrez un accusé-réception automatisé vous confirmant la réception de votre plainte.

À partir du formulaire, vous devrez y inscrire :

- vos coordonnées;
- le nom du membre ou des membres du personnel de la DPTR impliqués (ou brève description physique si le nom est inconnu);
- la date et le lieu de l'événement;
- l'objet de la plainte.

La secrétaire de direction transférera la plainte à l'officier-cadre responsable de la division des Normes professionnelles ou en son absence, à l'officier-cadre responsable de la section concernée.

Vous devez formuler votre plainte d'insatisfaction à l'intérieur d'un délai de six (6) mois, à compter de la date de l'événement. Par conséquent, si une plainte est déposée en dehors du délai, il y aura alors prescription ce qui voudra dire que la plainte ne pourra être considérée.

La personne responsable de la réception des plaintes

Votre plainte sera étudiée par l'officier-cadre responsable de la division des Normes professionnelles qui procèdera à son analyse et en déterminera l'issue.

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

Une fois l'analyse de la plainte complétée, vous serez contactée par ce dernier, par courriel ou par téléphone, afin d'être informée du suivi de votre plainte.

Le délai de traitement d'une plainte

La plainte d'insatisfaction sera traitée dans un délai de 30 jours ouvrables (excluant les samedis, dimanches et journées fériées). Advenant l'impossibilité de traiter la plainte à l'intérieur de ce délai, un officier-cadre communiquera avec vous pour vous en informer.



DÉCLARATION DE SERVICES aux personnes victimes d'infractions criminelles

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Pour une assistance policière urgente 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, veuillez composer le 9-1-1.

Pour tout appel non-urgent ou pour des renseignements généraux, composer le 819 691-2929 # 6;

Ou

Présentez-vous à l'adresse suivante :

Direction de la police de Trois-Rivières
2250, boulevard des Forges
Trois-Rivières, Québec
G8Z 1V2
police@v3r.net

Horaire administratif

Du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés

8 h 15 à 12 h 00

13 h 30 à 16 h 30

Si vous désirez nous transmettre des informations confidentielles, veuillez utiliser l'adresse suivante : halteaucrime@v3r.net ou cliquez sur ce lien pour accéder au formulaire en ligne [Halte au crime Trois-Rivières - Sécurité publique de Trois-Rivières \(v3r.net\)](#)

Pour nous signaler une problématique de circulation, composez le 3-1-1.

PLATEFORMES WEB

Site Internet : [Police | Site officiel de la Ville de Trois-Rivières \(v3r.net\)](#)

 <https://www.facebook.com/policedetroisrivieres>



DÉCLARATION DE SERVICES aux personnes victimes d'infractions criminelles

DATE D'ADOPTION (OU DE RÉVISION) DE LA DÉCLARATION DE
SERVICES

Évolution de la déclaration de services	
Adoption	2024-07-12

VILLE DE TROIS-RIVIÈRES

