



**SERVICE  
DE POLICE**  
DE LAVAL

## **DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES**

---

Mai 2023



# DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES

## 1. NOM DE L'ORGANISATION

---

Service de police de Laval.

## 2. NOTRE MISSION

---

La mission du Service de police de Laval est de promouvoir et de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique ainsi que de préserver la vie et les biens des citoyens en faisant respecter les lois, dans le respect des droits et des libertés des Chartes canadienne et québécoise.

## 3. NOS VALEURS

---

**Intégrité** : Une conduite irréprochable, honnête, équitable et impartiale. Une loyauté envers ses collègues, ses supérieurs et le Service.

**Respect** : Une attitude axée sur la courtoisie, l'écoute et la discrétion envers toutes les personnes avec lesquelles nous sommes en relation.

**Innovation** : Une volonté de dépassement et d'adaptation de nos actions, toujours à la recherche des meilleures solutions et pratiques.

**Esprit d'équipe** : Une façon d'être et de faire pour créer des liens, unir nos efforts et nos forces.

**Communication** : Une approche visant la transparence et l'ouverture, ainsi que le partage d'information.

**Diversité** : Un regard inclusif sur les autres, une détermination à voir les différences de chacun comme une richesse de la société.

## 4. NOS SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES VICTIMES

---

Au Service de police de Laval, nous offrons l'apport de tous nos policiers de première ligne (particulièrement de nos patrouilleurs et sergents-détectives), au service des personnes victimes, en leur procurant des références aux ressources et services d'aide de la Ville. Ces références sont mises à jour régulièrement et disponibles dans le calepin du policier et dans les ordinateurs véhiculaires.

Nous disposons également de l'assistance de nos intervenants de la division Urgence sociale qui patrouillent sur la route avec nos policiers. Nos policiers et nos intervenants sont en mesure de diriger les personnes victimes vers l'ensemble de ressources sur le territoire de l'île de Laval et des environs. Nous comptons également dans nos rangs, deux (2) intervenantes du CAVAC, à même les locaux du Quartier général du Service de police de Laval. Elles travaillent en étroite collaboration avec nos policiers et permettent de dispenser des services de première ligne à toute personne victime d'un acte criminel. Elles sont en mesure également de fournir des services aux proches et aux témoins de victimes d'acte criminel, pour faciliter le travail des policiers et d'assurer



un meilleur suivi. Le Service de police de Laval rend disponible au personnel du CAVAC l'ensemble des dossiers opérationnels ce qui leur permet de filtrer les dossiers et de s'assurer que l'ensemble des services d'aide disponible est offert aux victimes dans un délai de 24 à 48 heures.

Un chien de soutien a aussi intégré le SPL afin de soutenir les victimes ou toute personne ayant été impliquées dans un événement traumatisant, nécessitant un soutien émotionnel et/ou psychologique, par exemple pour : un témoignage, une entrevue ou un accompagnement à la Cour.

## **5. NOS ENGAGEMENTS ENVERS VOUS**

---

Le service de police de Laval met de l'avant l'intervention auprès des victimes et en fait sa priorité en s'engageant, de par sa mission première d'assurer la paix, l'ordre et la sécurité du public et des victimes, mais également en offrant aux personnes victimes, des services de qualité exemplaire. Dans cette optique, nous pouvons notamment penser à la division Urgence sociale et au CAVAC qui sont tous deux intégrés à même les locaux du Service de police pour faciliter l'accès et une offre rapide à des services de première ligne, soit en offrant de l'accompagnement, du soutien psychosocial, des conseils en lien avec le processus judiciaire et également de l'orientation vers des ressources spécialisées de toute sorte.

## **6. MÉCANISME DE PLAINTE**

---

### **6.1. La procédure pour présenter une plainte**

La personne victime désirant porter plainte doit se diriger sur le site internet du Service de police de Laval à la section « *Nous joindre* ». Sous l'onglet « *Plainte d'insatisfaction* », elle pourra remplir le formulaire en ligne ou le faire imprimer. Lorsque le formulaire est rempli en ligne elle doit le transmettre par courriel au [SPL.assistancevictime@Laval.ca](mailto:SPL.assistancevictime@Laval.ca). Il sera directement transmis à l'agente administrative à la division Affaires internes qui traitera la demande et transfèrera la plainte vers le gestionnaire responsable de la section concernée.

La personne victime a également la possibilité de remplir sa plainte sur papier et de la faire acheminer par la poste ou la déposer directement dans un de nos points de service qui sera responsable de la faire parvenir au gestionnaire responsable.

Il est également possible de se rendre à un de nos points de service afin de demander une copie du formulaire. L'employé en devoir pourra répondre aux questions de la personne victime et l'aider à le compléter, si nécessaire.

La personne victime doit formuler sa 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.

### **6.2. La personne responsable de la réception des plaintes**

Le gestionnaire est responsable de recevoir les plaintes d'insatisfaction des victimes ayant obtenu des services de leur section respective.



Il est de la responsabilité du gestionnaire de faire l'analyse de la plainte, de déterminer la nature, ainsi que l'issue de cette plainte.

L'inspecteur doit par la suite donner une description des changements apportés à l'issue de ces plaintes. Ces informations sont recueillies dans un outil de compilation, à des fins de statistiques.

### **6.3. Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte**

Une fois l'analyse de la plainte complétée, la personne victime est avisée de l'issue de sa plainte par courriel ou par téléphone par le gestionnaire.

### **6.4. Le délai de traitement d'une plainte**

Il y a un délai maximal de 20 jours ouvrables pour le traitement d'une plainte.

## **7. COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE**

---

### **Quartier général**

2911, boulevard Chomedey  
Case postale 422  
Succursale Saint-Martin  
Laval (Québec) H7V 3Z4

24 h sur 24, 7 jours sur 7

### **Comptoir d'accueil des citoyens Est de Laval (ancien PDQ 1)**

8495, rue Adrien  
Laval (Québec) H7A 1J9  
450 662-4310

Lundi au mercredi : 9 h à 17 h 30  
Jeudi et vendredi : 9 h à 21 h  
Samedi : 9 h à 17 h 30  
Dimanche : fermé

### **Gendarmerie**

3225, boulevard Saint-Martin Est  
Laval (Québec) H7E 5G8

450 662-3400

24 h sur 24, 7 jours sur 7

### **Comptoir d'accueil des citoyens Ouest de Laval (ancien PDQ 4)**

6500, boulevard Arthur-Sauvé, bureau 500  
Laval (Québec) H7R 3X7  
450 662-7140

Lundi au mercredi : 9 h à 17 h 30  
Jeudi et vendredi : 9 h à 21 h  
Samedi : 9 h à 17 h 30  
Dimanche : fermé



## **8. DATE D'ADOPTION (OU DE RÉVISION) DE LA DÉCLARATION DE SERVICES**

---

La date d'adoption de la déclaration de services est utile pour la clientèle et les mises à jour subséquentes.

Évolution de la déclaration de services	
Adoption :	2023-05-24