



# Déclaration de services aux personnes victimes 2024



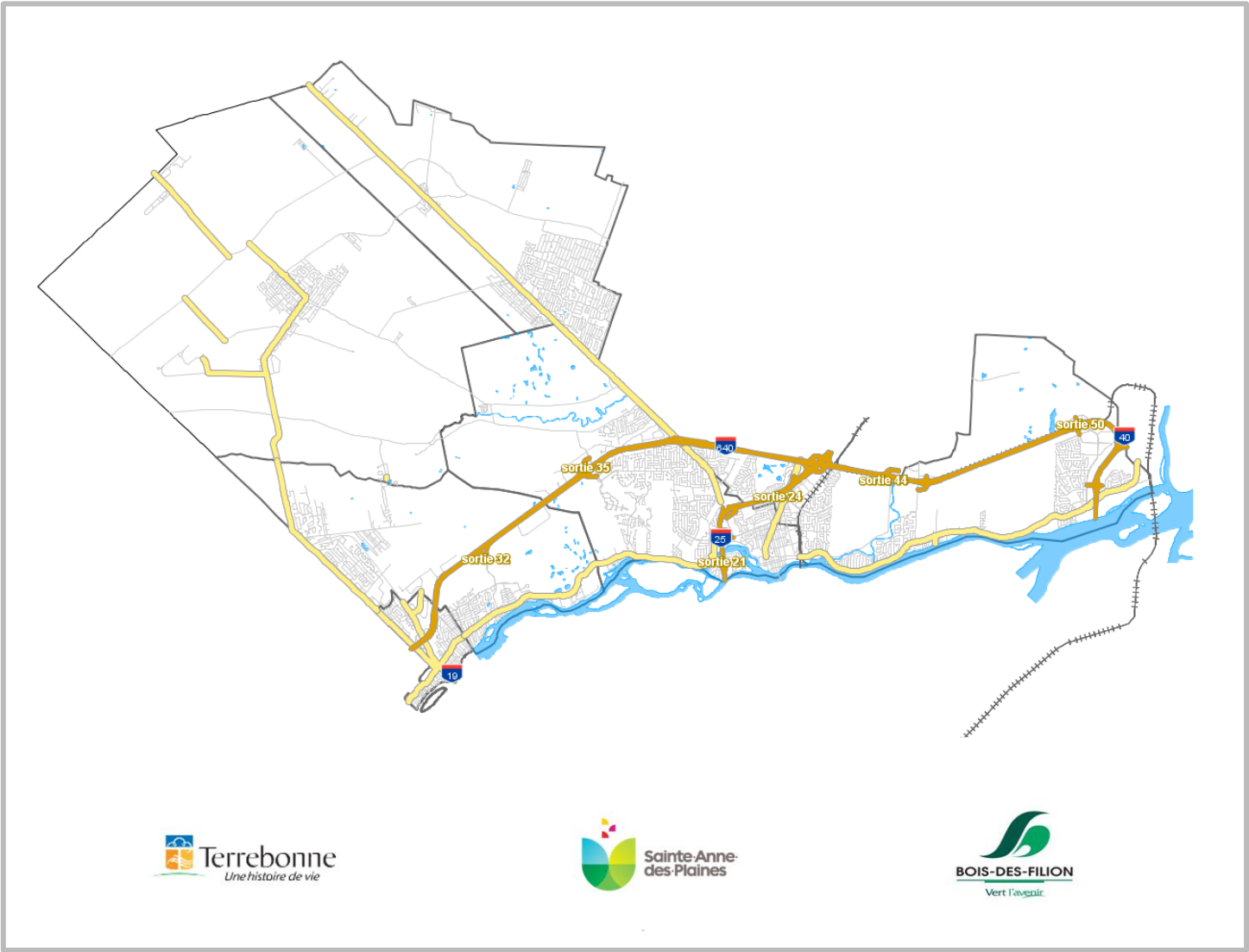


# PRÉSENTATION

## DE NOTRE ORGANISATION

Le Service de police de la Ville de Terrebonne dessert les territoires de Terrebonne, de Sainte-Anne-des-Plaines et de Bois-des-Filion, soit un territoire d'une superficie de 255,5 km<sup>2</sup>, où habitent, en 2023, 149 671 habitants.

En 2023, ce sont 291 employés, policiers et civils, tous unis, qui ont travaillé à rendre un service à la population diligent et empreint de respect, et ce, afin de permettre aux citoyennes et citoyens de pouvoir vivre dans un milieu sécuritaire et paisible.





NOTRE MISSION ET

NOS VALEURS

## Notre mission

Le Corps de police et chacun de ses membres ont pour mission de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, de prévenir et de réprimer le crime et les infractions aux lois et aux règlements municipaux, et d'en rechercher les auteurs.

Pour la réalisation de cette mission, ils assurent la sécurité des personnes et des biens et sont attentifs aux besoins de la communauté. Leur action se fait dans le respect des règles de droit.

C'est en partenariat avec plusieurs institutions, groupes communautaires et autres acteurs gouvernementaux que le Service de police intermunicipal de Terrebonne/Sainte-Anne-des-Plaines/Bois-des-Filion s'engage à bien mener sa mission

## Nos valeurs (SIRRA)

Le Service de sécurité publique souscrit et adhère aux valeurs de la nouvelle Ville de Terrebonne. En regard de la mission et des orientations du Service, ces valeurs doivent se refléter dans les attitudes et les gestes de chacun de ses membres. Elles sont partagées par tous et connues de nos concitoyennes et concitoyens.

Ces valeurs communes sont :

- La qualité du **S**ervice à la population
- L'**I**nnovation
- Le **R**espect
- La **R**esponsabilisation
- L'**A**ppartenance et la fierté





## NOS SERVICES OFFERTS

## AUX PERSONNES VICTIMES

Le Service de police intermunicipal de Terrebonne/Sainte-Anne-des-Plaines/Bois-des-Filion est composé de trois divisions soit la *Surveillance du territoire*, les *Enquêtes et soutien opérationnel* ainsi que les *Services auxiliaires*.

Nos équipes travaillent à:

- Fournir une réponse rapide à vos appels, et ce, en tout temps et pour toute situation où une intervention policière est requise (ex. : accident de la route, urgence médicale, vol en progression, etc.);
- L'application rigoureuse des lois fédérales, provinciales et municipales en lien avec le maintien de la paix, de l'ordre et de la sécurité publique;
- La rencontre de toutes personnes victimes, proches, témoins ou autres personnes impliquées dans nos interventions afin de recueillir leurs témoignages lors de la prise d'une plainte et qui est nécessaire au processus judiciaire et en assurer leur sécurité;
- La référence de toutes personnes victimes, proches, témoins ou autres personnes impliquées dans les interventions, vers les ressources appropriées afin de leur permettre d'obtenir un soutien adéquat pour répondre à leurs besoins dans le but de favoriser leur rétablissement et la poursuite de leurs activités normales [CAVAC, CISSS, Centre désigné (violence sexuelle), SOS Violence conjugale, etc.];
- La prise en charge des enquêtes à la suite de la commission d'une infraction criminelle incluant les rencontres spécialisées des victimes et témoins, la recherche d'éléments de preuve, le soutien lors de l'exécution des troussees médico-légales, le traitement des scènes de crime, l'arrestation et l'interrogatoire des suspects;
- Le suivi, le soutien et l'accompagnement des victimes à travers toutes les étapes du système judiciaire (ex. : accompagnement par nos agentes de liaison en violence conjugale, accompagnement à la Cour par notre chien d'assistance judiciaire);
- La planification, l'organisation et la participation à des activités de prévention et de sensibilisation auprès de différentes clientèles, dont les personnes les plus vulnérables (enfants, personnes âgées et personnes éprouvant des problèmes de santé mentale).





## NOS ENGAGEMENTS ENVERS

## LES PERSONNES VICTIMES

Dans le cadre de ses activités et de ses démarches auprès des personnes victimes d'une infraction criminelle ou pour toute autre personne avec qui nous interagissons, le Service de police s'engage à offrir un service professionnel et respectueux, tel que prévu aux articles 3 à 6 de la Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement (LAPVIC).

Ainsi, nous vous proposons :

- Une prise en charge rapide et facile des dossiers, et ce, dans les meilleurs délais selon la nature de l'intervention;
- Des rencontres empreintes de respect, d'écoute et d'ouverture;
- Un accompagnement et un soutien durant toutes les étapes du processus judiciaire (ex. : enquête préliminaire, témoignage, sentence).

Au sein de notre organisation, nous avons notamment :

- Deux agentes dédiées pour les dossiers de violences conjugales et familiales;
  - Un chien d'assistance judiciaire;
  - Une intervenante sociale à temps plein;
  - Deux agentes de concertation de service de proximité.
- Des intervenantes du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) au sein même de notre Service, assurant ainsi un suivi auprès de toutes les victimes;
  - Un travail en concertation avec les organismes locaux, en mesure d'accompagner les victimes et leurs proches dans tous les aspects de la situation vécue;
  - Au besoin, vous référer aux ressources externes telles que les CISSS, les Centres désignés (violence sexuelle) et SOS violence conjugale afin d'offrir un service personnalisé et assurer votre sécurité;
  - Des interventions en toute confidentialité afin de protéger vos renseignements personnels tout au long des démarches.



## MÉCANISME

## DE PLAINTE

La Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement prévoit le droit pour les personnes victimes d'être informées de la procédure de traitement des plaintes eu égard aux services offerts par les ministères et/ou les organismes visés ou à leurs activités qui les amènent à intervenir auprès d'elles. Il vous est possible de formuler une plainte en cas d'insatisfaction à la suite des services dispensés par notre organisation.

La procédure afin de nous indiquer votre insatisfaction est la suivante :

1. Visiter notre site internet à l'adresse :  
<https://terrebonne.ca/plainte-d-insatisfaction-pour-les-personnes-victimes-d-infractions-criminelles/>
2. Compléter sur le *Formulaire Plainte d'insatisfaction* :
  - a) Inscrire vos coordonnées
  - b) Expliquer la nature du commentaire ou de l'insatisfaction en précisant les informations suivantes (le cas échéant ou si applicable) :
    - Nom du membre ou des membres du personnel de notre Service visés;
    - Date du service reçu;
    - Motifs de plainte;
    - Bref résumé de la situation.
  - c) Cliquer finalement sur le bouton « Envoyer ».

Le formulaire que vous avez rempli sera alors acheminé à l'officier-cadre de la Section des normes professionnelles de notre organisation. Le formulaire sera ensuite analysé par celui-ci et l'officier-cadre de la division d'où émane la plainte sera chargé d'enquêter sur les éléments qui auront menés à votre insatisfaction.

Si votre plainte concerne une situation qui est couverte par la déontologie policière, un formulaire d'avis au citoyen sera alors complété et envoyé au Commissaire à la déontologie policière, qui en assurera alors le suivi et vous recevrez également une copie de ce formulaire aux coordonnées que vous aurez fournies.

Le Service de police s'engage à communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables (du lundi au jeudi de 7 h à 15 h 15 et le vendredi de 7 h à 11 h, à l'exception des jours fériés) suivant l'envoi de votre formulaire. Toute plainte sera traitée de façon diligente et dans les meilleurs délais et selon la complexité ainsi que le statut du dossier. Le Service de police s'engage finalement à vous informer de l'issue du traitement de votre plainte dans les 40 jours suivant la réception de celle-ci. Toutefois, si un délai supplémentaire s'avérait nécessaire, une communication vous serait faite afin de vous aviser du délai.

La personne désirant porter plainte peut également communiquer directement avec le capitaine de la Section des normes professionnelles au 450-471-8265, poste 1463 (du lundi au jeudi de 7 h à 15 h 15 et le vendredi de 7 h à 11 h, à l'exception des jours fériés).



COORDONNÉES ET

HEURES D'OUVERTURE



**POUR TOUTES URGENCES**

**Pour une assistance policière  
- 24 heures sur 24 | 7 jours sur 7 -**

**COMPOSER LE 9-1-1**



## Renseignements généraux

Vous pouvez composer le numéro général du Service de police de Terrebonne/Sainte-Anne-des-Plaines/Bois-des-Filion au :

- **450-471-4121**

Vous pouvez également vous présenter à notre poste principal ou à l'un de nos 4 points de service où un téléphone relié à la centrale d'appel est disponible :

- **Poste principal (Terrebonne)**  
[1004, avenue Gabrielle-Roy, Terrebonne J6Y 0P2](#)
- **Poste de quartier n° 5 (Terrebonne secteur Lachenaie)**  
[359, montée des Pionniers, Terrebonne J6V 1N5](#)
- **Poste de quartier n° 6 (Terrebonne secteur La Plaine)**  
[3620, rue Émile-Roy, Terrebonne J7M 1A1](#)
- **Poste de quartier n° 3 (Sainte-Anne-des-Plaines)**  
[221, 5e Avenue, Sainte-Anne-des-Plaines J0N 1H0](#)
- **Poste de quartier n° 4 (Bois-des-Filion)**  
[485, boul. Adolphe-Chapleau, Bois-des-Filion J6Z 2G6](#)

Site internet : <https://terrebonne.ca/service-de-police>