



**DÉCLARATION  
DE SERVICES AUX  
CITOYENNES ET CITOYENS**  
**MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE**



## Notre mission

Faire du milieu de vie des Québécoises et Québécois un endroit sécuritaire propice au développement social et économique de la société en intervenant, de concert avec nos partenaires, dans différents secteurs, dont ceux-ci :

- Services correctionnels
- Sécurité civile et sécurité incendie
- Affaires policières
- Expertise judiciaire et médico-légal



## Notre clientèle

Le ministère offre des services aux citoyennes et citoyens, dont ceux-ci :

- Personnes prévenues et contrevenantes (garde confiée par les tribunaux)
- Victimes d'actes criminels ou de sinistres
- Entreprises
- Municipalités
- Municipalités régionales de comté (MRC)



## Nos engagements sur la qualité des services

Le ministère s'engage à vous offrir un service :

- respectueux et courtois;
- fiable et diligent;
- équitable;
- accessible à tous;
- confidentiel.

Le ministère s'engage également à :

- fournir une information claire, dont des ressources visant à faire valoir vos droits;
- protéger vos renseignements personnels.



## Nos engagements sur les normes de service de l'organisation

Le ministère s'engage auprès des citoyennes et citoyens en lien avec les services suivants :

### SERVICE 1

Renseignements généraux

### SERVICE 2

Commentaires et plaintes concernant les programmes et les services

### SERVICE 3

Information aux victimes d'actes criminels

### SERVICE 4

Indemnisation et aide financière en cas de sinistre

## SERVICE 1

### Renseignements généraux

**Le ministère fournit des renseignements généraux sur les programmes et les services offerts.**

Engagements sur les normes de service	Cibles
Assurer le suivi des appels reçus sur la ligne téléphonique destinée aux renseignements généraux dans un délai de <b>deux</b> jours ouvrables*	100 % des appels
Fournir une réponse aux demandes de renseignements généraux reçues par courriel ou par la poste dans un délai de <b>20</b> jours ouvrables*	100 % des réponses

\* Journées normales de travail, soit du lundi au vendredi.

## SERVICE 2

### Commentaires et plaintes concernant les programmes et les services

**Le ministère traite les commentaires et les plaintes de citoyennes ou citoyens insatisfaits de ses services ou de l'administration d'un programme sous sa responsabilité. Ce traitement est effectué conformément à la [Politique ministérielle de gestion du traitement des commentaires et des plaintes](#).**

Engagements sur les normes de service	Cibles
Fournir une réponse écrite aux commentaires et plaintes jugés recevables et fondés dans un délai de <b>20</b> jours ouvrables*	100 % des plaintes
Pour les demandes plus complexes, informer les plaignants dans les mêmes <b>20</b> jours* du délai dans lequel nous estimons pouvoir effectuer le traitement	100 % des plaignants informés

\* Journées normales de travail, soit du lundi au vendredi. Ce délai ne s'applique pas au traitement des plaintes en milieu carcéral ni à celles déposées par les contrevenants suivis dans la collectivité.

## SERVICE 3

### Information aux victimes d'actes criminels

**Le ministère communique certains renseignements aux personnes victimes d'actes criminels selon les modalités prévues à la [Loi sur le système correctionnel du Québec](#).**

Ainsi, ces personnes peuvent formuler une demande d'obtention de renseignements concernant leur agresseur incarcéré et faire des représentations écrites à son sujet, en toute confidentialité. À cet effet, une ligne téléphonique sans frais est mise à la disposition des victimes et de leurs intervenants : 1 866 909-8913.

Engagement sur les normes de service	Cible
Répondre aux messages téléphoniques laissés sur la ligne téléphonique sans frais destinée aux victimes d'actes criminels dans les <b>deux</b> jours ouvrables*	100 % des appels

\* Journées normales de travail, soit du lundi au vendredi.

## SERVICE 4

### Indemnisation et aide financière en cas de sinistre

**Le ministère administre un programme d'indemnisation et d'aide financière pour certains types de sinistres réels ou imminents. Ce programme s'adresse notamment aux propriétaires et aux locataires d'une résidence principale.**

Engagements sur les normes de service	Cibles
Effectuer un premier contact dans les <b>10</b> jours* suivant la réception d'une demande d'aide financière	100 % des premiers contacts
Dans le cas d'un bureau temporaire mis sur pied dans la région d'un sinistre, le premier contact est celui effectué lors de la rencontre avec l'analyste	
Effectuer un suivi auprès des sinistrés tous les <b>45</b> jours*, à moins de circonstances particulières (ex. : recours légal, absence de permis, etc.)	100 % des suivis effectués
Procéder au paiement final dans les <b>90</b> jours* suivant la réception des documents exigés ou de la confirmation du sinistré que tous les travaux sont terminés	Paiement final effectué dans le délai établi pour 90 % des dossiers

\* Jours civils, soit tous les jours de la semaine, y compris les jours fériés.



## Responsabilités, recours et plaintes

Le ministère offre la possibilité de formuler une plainte à l'égard du comportement d'un membre du personnel ou de l'administration d'un programme sous sa responsabilité. Un accusé de réception est envoyé pour chaque plainte reçue. Toutes les plaintes sont traitées avec objectivité, intégrité et impartialité.

Comme votre collaboration est requise pour nous aider à mieux vous servir, nous vous prions de :

- vous adresser au personnel du ministère avec respect et courtoisie;
- fournir les renseignements et documents nécessaires au traitement de votre plainte;
- formuler vos commentaires et suggestions pour l'amélioration de nos services.



## Coordonnées et heures d'ouverture

### Courriel

Demandes de renseignements généraux  
par l'entremise du [site Web](#)

Plaintes : [plaintes-msp@msp.gouv.qc.ca](mailto:plaintes-msp@msp.gouv.qc.ca)

### Poste

#### Ministère de la Sécurité publique

2525, boulevard Laurier  
Tour des Laurentides, 5<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 2L2

### Téléphone

**Du lundi au vendredi,  
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30**

Téléphone : 418 646-6777  
Sans frais : 1 866 644-6826  
Télécopieur : 418 643-0275

#### Personnes sourdes

Région de Montréal : 514 873-4455  
Ailleurs au Québec : 1 800 361-3795 (sans frais)

#### Personnes désirant obtenir un soutien financier en cas de sinistre réel ou imminent

Téléphone : 418 643-AIDE (2433)  
Sans frais : 1 888 643-AIDE (2433)

#### Victimes d'actes criminels (agresseur incarcéré)

Téléphone : 1 866 909-8913 (sans frais)

