

# Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

## MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Dans le cadre de l'entrée en vigueur de la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement* (Loi) (octobre 2021), le ministère de la Sécurité publique (ministère) poursuit ses engagements d'offrir des services de qualité aux personnes victimes d'infractions criminelles (personnes victimes).

### Notre mission

**Faire du milieu de vie des Québécoises et des 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

### Nos services envers les personnes victimes

**Le ministère communique des renseignements aux personnes victimes selon les modalités prévues à la *Loi sur le système correctionnel du Québec*.**

Ainsi, si vous êtes une victime d'acte criminel et que la personne ayant commis le crime est incarcérée dans un établissement de détention du Québec, vous avez le droit d'obtenir certaines informations à son sujet :

- Date d'admissibilité à une permission de sortir à des fins de réinsertion sociale) et date d'octroi de celle-ci ;
- Date d'admissibilité à une libération conditionnelle et date d'octroi de celle-ci ;
- Conditions d'une permission de sortir à des fins de réinsertion sociale ou d'une libération conditionnelle ;
- Destination de la personne incarcérée lors d'une sortie ;
- Date de libération définitive ;
- Toute évasion ou toute liberté illégale de la personne incarcérée.

Pour obtenir ces renseignements, vous devez remplir le formulaire *Représentations écrites et demande d'obtention de renseignements*. D'ailleurs, une ligne téléphonique sans frais est mise à votre disposition : **1 866 909-8913**.

### Engagements généraux

**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 et des ressources visant à faire valoir vos droits ;
- Protéger vos renseignements personnels.

Engagement spécifique	Cible
Répondre aux messages laissés sur la ligne téléphonique sans frais (1 866 909-8913) destinée aux personnes victimes, dans un délai de deux jours ouvrables*	100 %

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

## Notre mécanisme de traitement des plaintes

**Le ministère examine les plaintes des personnes victimes insatisfaites des services offerts par les services correctionnels. Le processus de traitement est effectué conformément à la *Politique ministérielle de gestion du traitement des commentaires et des plaintes* et en arrimage avec la *Déclaration de services aux citoyens du ministère à l'exception de sa reddition de compte*.**

En fait, les résultats obtenus seront enregistrés par année civile puis acheminés au ministère de la Justice du Québec qui est responsable de l'application de la Loi. Néanmoins, le ministère en fera mention dans son rapport annuel de gestion. De cette manière, les personnes victimes peuvent partager leurs préoccupations avec le responsable des relations avec les citoyens du ministère selon le mode de communication qui leur conviennent, car aucun formulaire n'est à compléter. Ses coordonnées sont celles-ci :

Responsable des relations avec les citoyens  
 Direction de la gestion intégrée des documents  
 et des relations avec les citoyens

Ministère de la Sécurité publique  
 2525, boulevard Laurier  
 Tour Saint-Laurent, 10<sup>e</sup> étage  
 Québec (Québec) G1V 2L2  
 Téléphone : 1 866 644-6826 (sans frais)  
 Télécopieur : 418 643-0275  
 Courriel : [plaintes-msp@msp.gouv.qc.ca](mailto:plaintes-msp@msp.gouv.qc.ca)  
[www.securitepublique.gouv.qc.ca](http://www.securitepublique.gouv.qc.ca)

## Notre délai de traitement

**Dès la réception d'une plainte d'une personne victime, le ministère l'examine et transmet ses conclusions selon les délais impartis à sa Déclaration de services aux citoyens comme suit :**

Engagements spécifiques	Cibles
Fournir un accusé de réception dans les deux jours ouvrables*	100 %
Fournir une réponse écrite à une plainte dans un délai de 20 jours ouvrables*	100 %
Fournir un avis de prolongation du traitement d'une plainte dans les mêmes 20 jours* du délai prévu dans le cas d'un dossier complexe.	100 %

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

## L'adoption de la déclaration de services aux personnes victimes



2022-11-07

Monsieur Marc Croteau  
 Sous-ministre

Date