



# DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

Service de police de la Ville de Montréal

## NOTRE MISSION

**Le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) a pour mission de protéger la vie et les biens des citoyens; de maintenir la paix et la sécurité publique; de prévenir et de combattre le crime et de faire respecter les lois et règlements en vigueur.**

En partenariat avec les institutions, les organismes socio-économiques, les groupes communautaires et les citoyens du territoire de Montréal, le SPVM s'engage à promouvoir leur qualité de vie en :

- contribuant à réduire la criminalité;
- améliorant le bilan routier;
- favorisant le sentiment de sécurité;
- développant un milieu de vie paisible et sûr, dans le respect des droits et libertés garantis par les chartes canadiennes et québécoises.

## NOS VALEURS

Le SPVM adopte trois valeurs fondamentales : le **respect**, l'**intégrité** et l'**engagement**.

Par ces valeurs, l'organisation témoigne de sa volonté de servir les Montréalais dans le respect de leurs besoins, de leurs droits et de leurs préoccupations en matière de sécurité publique.

L'intégrité du travail policier et l'engagement du personnel dans la vie de quartier de chaque communauté locale sont garants du service professionnel offert à la population.



## NOS ENGAGEMENTS

**Le SPVM s'engage à :**

- agir avec respect, compassion et courtoisie dans l'ensemble de nos interactions avec vous;
- mobiliser l'expertise et les connaissances nécessaires afin d'assurer la fiabilité de la prestation de service;
- intervenir avec diligence dans les situations le nécessitant;
- offrir les services dont vous avez besoin en assurant la confidentialité de vos renseignements personnels;
- assurer la simplicité des démarches pour l'obtention d'un service;
- offrir une prestation de service empreinte d'ouverture en prenant en compte l'ensemble des populations;
- démontrer une écoute attentive à vos besoins afin, autant que faire se peut, de répondre à vos attentes.



## Nos services offerts aux personnes victimes d'infractions criminelles

Voici la liste des services que nous offrons :

- intervenir lorsque vous nous signalez un événement en priorisant les interventions selon l'urgence de la situation;
- traiter votre signalement en réalisant les démarches appropriées afin d'assurer la sécurité des populations;
- vous informer de l'évolution de votre dossier;
- vous accompagner, au besoin, lors des procédures judiciaires;
- vous offrir les services du **Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)** à mêmes nos unités.

## Mécanisme de plainte dans le cadre de la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement* (LAPVIC)

Si vous souhaitez déposer une plainte liée à une insatisfaction quant aux services rendus par le SPVM, nous vous invitons à :

- Vous rendre sur le [site Internet du SPVM](#)
- Vous présenter ou téléphoner à un [poste de quartier \(PDQ\)](#) aux heures ouvrables
- Écrire à : **Service de Police de la Ville de Montréal (SPVM)**  
**1441, rue St-urbain**  
**Bureau de service aux citoyens (BSC)**  
**Montréal (Québec) H2X 2M6**

À la réception de la plainte, le Bureau de service aux citoyens (BSC) du SPVM en prendra connaissance et la transmettra au responsable de l'unité concernée qui répondra dans les 30 jours ouvrables.

Pour plus d'information :

- <https://www.ivac.qc.ca/a-propos/Pages/loi-aide-retablissement-victimes.aspx>
- <https://www.justice.gouv.qc.ca/victimes/lapvic/>

[spvm.qc.ca](http://spvm.qc.ca)