

## Déclaration de services aux citoyens



Conformément aux principes des chartes canadienne et québécoise des droits et libertés et de la Charte montréalaise des droits et responsabilités, la qualité de la prestation de services aux citoyens constitue une priorité de l'équipe SPVM. Pour vous servir, les employés du SPVM se reconnaissent autour de trois valeurs fondamentales : le respect, l'intégrité et l'engagement.

### Énoncés de principe :

- 1 Nous nous engageons à toujours mieux servir les Montréalais dans leur diversité, par l'innovation et le professionnalisme, et à offrir un service adapté aux besoins et aux réalités des collectivités locales.
- 2 Pour remplir sa mission, l'équipe SPVM est à votre écoute et favorise une approche d'intervention concertée avec les acteurs du milieu.
- 3 La qualité de la prestation de services du SPVM s'appuie sur une formation continue et sur un comportement empreint de politesse, d'ouverture et de courtoisie.
- 4 Le personnel du SPVM prend le temps nécessaire pour traiter votre demande selon les priorités organisationnelles. Il vous apporte une réponse la plus complète possible. Au besoin, vous serez orienté vers la bonne ressource et le bon interlocuteur.
- 5 Le SPVM reçoit les plaintes déposées par les citoyens partout sur le territoire qu'il dessert.
- 6 Dans le respect du droit à la vie privée, le SPVM s'assure d'informer les victimes des démarches entreprises lors de dépôts de plaintes et de la réception de leurs résultats, et ce, dans un délai raisonnable.
- 7 Les citoyens dont l'intégrité physique est menacée bénéficient d'un traitement prioritaire.

Nous accordons une importance particulière à répondre à vos besoins. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires et de vos suggestions dans le but d'améliorer la qualité de nos services et à les communiquer, au besoin, à votre PDQ ou au bureau du Service à la clientèle du SPVM.

Président de la Commission  
de la Sécurité publique



M. Claude Trudel

Directeur du SPVM



M. Yvan Delorme