



Capsule no 19

2016-04-26

## Services aux citoyens - Formuler une plainte au DPCP

### Saviez-vous que...

Le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) attache une importance primordiale à la qualité des relations entre son personnel et les citoyens. La [Politique concernant le traitement des plaintes formulées par les citoyens](#) du DPCP établit sa responsabilité à l'égard du traitement de vos plaintes et de l'amélioration continue des services de notre organisme.

La qualité des services offerts et la diligence avec laquelle ils sont fournis se situent au cœur des préoccupations du Directeur des poursuites criminelles et pénales. Celles-ci se traduisent par des engagements visant la prise en compte des intérêts légitimes des citoyens qui participent au processus judiciaire en matière criminelle et pénale et, plus particulièrement, des victimes d'actes criminels et des témoins dont la collaboration est essentielle à la réalisation de sa mission.

Si jamais vous jugez que les services obtenus du personnel du DPCP n'étaient pas de qualité, vous pouvez porter plainte. Voici les étapes à suivre :

#### **Première démarche : plainte auprès du procureur en chef**

Si vous souhaitez vous plaindre d'un service rendu par le personnel du DPCP, vous devez d'abord communiquer avec le [procureur en chef du bureau de la personne concernée](#).

Le procureur en chef qui reçoit une plainte verra à ce qu'une réponse soit fournie par le moyen qu'il jugera approprié dans les circonstances. Il prendra les mesures nécessaires afin, le cas échéant, d'améliorer la qualité des services rendus.

#### **Deuxième démarche : plainte auprès de la personne responsable des plaintes**

Si la réponse que vous transmet le procureur en chef du bureau de la personne concernée ne vous satisfait pas, le DPCP met à votre disposition un [formulaire de plainte](#).

... 2

Le formulaire peut être transmis à la personne responsable des plaintes au Bureau du directeur des poursuites criminelles et pénales par l'un de ces moyens :

- Courriel : [info@dpcp.gouv.qc.ca](mailto:info@dpcp.gouv.qc.ca)
- Télécopieur : 418 643-7462
- Courrier postal :  
Directeur des poursuites criminelles et pénales  
2828, boulevard Laurier  
Tour 1, bureau 500  
Québec (Québec) G1V 0B9

La personne responsable des plaintes vous transmettra une réponse dans un délai de 30 jours ouvrables. Si elle ne peut respecter cet échéancier, elle vous avisera et un nouveau délai de réponse vous sera indiqué.

De plus, elle s'assurera que vous avez d'abord communiqué avec le procureur en chef du bureau concerné. Si tel n'est pas le cas, elle vous fournira les coordonnées de celui-ci pour le faire.

**Important!** Cette capsule n'est pas un avis ou un conseil juridique. Pour connaître les règles particulières à votre situation, consultez un avocat.

Vous avez des suggestions de capsules ou des sujets sur lesquels vous aimeriez en savoir plus?  
Écrivez-nous à : [communications@dpcp.gouv.qc.ca](mailto:communications@dpcp.gouv.qc.ca)

Compétence  
Respect  
Intégrité