

Compétence
Respect
Intégrité

**DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS
DU DIRECTEUR DES POURSUITES
CRIMINELLES ET PÉNALES**



MESSAGE DU DIRECTEUR

Je suis fier de présenter la *Déclaration de services aux citoyens* du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) actualisée. Des changements apportés à la structure organisationnelle de notre organisme en 2012 nécessitaient une mise à jour de notre première déclaration adoptée en 2010.

Porté par un personnel compétent, respectueux et intègre, le DPCP, depuis le 15 mars 2007, dirige pour l'État les poursuites criminelles et pénales au Québec. Il constitue ainsi une pierre angulaire du système de justice criminelle et pénale.

La qualité des services offerts et la diligence avec laquelle ils sont fournis se situent au cœur de nos préoccupations. Celles-ci se traduisent ici 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 et des témoins dont la collaboration est essentielle à la réalisation de notre mission.

J'incite le personnel du DPCP à entériner ces engagements et à s'impliquer quotidiennement dans leur réalisation, à l'intérieur des limites de leurs responsabilités et des moyens alloués.

(Original signé)

Claude Lachapelle
Directeur des poursuites criminelles et pénales
et sous-procureur général

Le 20 mars 2013

NOTRE MISSION

Le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) fournit, pour l'État, un service de poursuites criminelles et pénales indépendant, contribuant à assurer la protection de la société, dans le respect de l'intérêt public et des intérêts légitimes des victimes.

Depuis le 15 mars 2007, le DPCP dirige pour l'État les poursuites dans les affaires découlant de l'application du *Code criminel*, de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* et de toute autre loi fédérale ou règle de droit pour laquelle le Procureur général du Québec a l'autorité d'agir comme poursuivant. Il agit aussi à titre de poursuivant dans toute affaire où, notamment, le *Code de la sécurité routière*, la *Loi sur les normes du travail*, la *Loi sur la protection du consommateur*, la *Charte de la langue française* et le *Code de procédure pénale* trouve application.

Conformément à la *Loi sur le Directeur des poursuites criminelles et pénales* (RLRQ, chapitre D-9.1.1), le DPCP exerce toutes les autres fonctions utiles à l'exécution de ses responsabilités, dont celles de conseiller les policiers dans le cadre de leurs enquêtes et de déterminer par la suite, s'il y a lieu, d'engager des procédures judiciaires.

Pour réaliser sa mission, le directeur nomme des procureurs aux poursuites criminelles et pénales qui ont le pouvoir de le représenter au quotidien. Ceux-ci doivent en tout temps se conformer au droit applicable ainsi qu'aux [directives](#) publiques établies par le directeur. Plusieurs d'entre elles portent d'ailleurs sur les rapports des procureurs avec les victimes et les témoins, par exemple celle qui exige que les témoins soient traités en conformité avec la [Déclaration de principe concernant les témoins](#).

Enfin, il est important de souligner que, bien que les procureurs doivent veiller à la prise en compte des intérêts légitimes des victimes ainsi qu'à la protection des témoins, ils n'agissent pas à titre d'avocat de ces personnes.

NOS VALEURS

Le DPCP accomplit sa mission avec compétence, respect et intégrité. Il exerce toutes les fonctions qui lui sont conférées par sa loi constitutive, de façon indépendante.

Cette indépendance du poursuivant public est d'ailleurs si essentielle à l'intégrité et à l'efficacité du système de justice tout entier qu'elle est protégée par la Constitution canadienne. Cette consécration est liée à la défense de l'intérêt public, car elle permet aux procureurs de prendre des décisions dans l'exécution de leurs obligations professionnelles sans craindre d'ingérence judiciaire ou politique et de s'acquitter ainsi, tout au long des procédures, de leur rôle quasi judiciaire de représentants de la justice.

LES POINTS DE SERVICE ET LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Pour réaliser cette mission, en plus des sept bureaux régionaux, du Bureau des services administratifs et du Bureau du directeur, le DPCP compte sur huit bureaux spécialisés, soit le Bureau de lutte à la corruption et à la malversation, le Bureau de lutte au crime organisé (comprenant la Division des projets spéciaux), le Bureau de lutte aux produits de la criminalité, le Bureau des affaires de la jeunesse, le Bureau des affaires extérieures, de la sécurité et du développement, le Bureau des affaires juridiques et professionnelles, le Bureau des affaires pénales et le Bureau de service-conseil.

Les procureurs aux poursuites criminelles et pénales (procureurs) sont répartis sur l'ensemble du territoire québécois dans plus de 45 points de service permanents. Certains procureurs sont également appelés à desservir, de façon itinérante, les nombreuses communautés autochtones réparties sur tout le territoire. Ils exercent principalement leurs fonctions devant la Chambre criminelle et pénale ainsi que la Chambre de la jeunesse de la Cour du Québec. Ils sont aussi régulièrement appelés à diriger des poursuites devant la Cour supérieure, siégeant avec ou sans jury, la Cour d'appel du Québec et la Cour suprême du Canada.

NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Respect et courtoisie

En toutes circonstances, le personnel du DPCP fait preuve de respect à votre égard. Ainsi, il s'engage à :

- s'identifier clairement lors de toute communication avec vous et, au besoin, à situer le rôle et les responsabilités du DPCP au sein du système de justice criminelle et pénale;
- vous offrir un accueil courtois et personnalisé ainsi qu'une écoute attentive de vos préoccupations;
- communiquer avec vous dans un langage clair et concis;
- vous transmettre, dans la mesure du possible, un avis de convocation au plus tard dans les 15 jours précédant la date où votre présence est requise devant le tribunal à la demande du DPCP.

Accessibilité et efficacité

Lorsque vous communiquez par téléphone avec un membre de notre personnel, nous nous engageons à :

- répondre à votre appel durant les heures d'ouverture :
 - pour les points de service : entre 8 h 30 et 12 h 30 et entre 13 h 30 et 16 h 30;
 - pour le Bureau du directeur : entre 8 h 30 et 12 h et entre 13 h et 17 h;
- mettre à votre disposition une boîte vocale sur laquelle vous pouvez laisser un message en tout temps;
- retourner votre appel dans les meilleurs délais.

Lorsque vous communiquez avec nous par écrit, nous nous engageons à donner suite à votre correspondance dans un délai de 30 jours ouvrables. Si celui-ci ne peut être respecté, vous en serez avisé et un nouveau délai de réponse vous sera indiqué.

Dans tous les cas, le personnel du DPCP verra à vous fournir des renseignements fiables.

De plus, si l'objet de votre demande ne concerne pas les services rendus par le DPCP, nous nous engageons à tenter de vous orienter vers les autorités compétentes d'autres services ou organismes qui seraient plus à même de la traiter utilement.

Enfin, vous êtes invités à consulter régulièrement notre site Internet à l'adresse <http://www.dpcp.gouv.qc.ca/>, lequel contient plusieurs informations liées aux poursuites criminelles et pénales, y compris les [directives](#) applicables à toutes les étapes des procédures. Vous y trouverez aussi les coordonnées [pour nous joindre](#).

NOS ENGAGEMENTS PARTICULIERS

Si vous êtes une personne victime d'actes criminels, le DPCP s'engage à rendre disponible aux Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) l'information visant à :

- vous faire connaître, dans les meilleurs délais, le nom et les coordonnées de la personne chargée de votre dossier devant le tribunal;
- vous informer, pendant toute la durée de la procédure, des décisions vous concernant;
- vous informer, dès la remise en liberté de votre présumé agresseur, des conditions imposées par la cour et de toute modification de celles-ci.

Dans les dossiers impliquant des infractions d'ordre sexuel ou de maltraitance envers les enfants ou les personnes âgées, le procureur s'engage à aviser la victime concernée et, lorsque c'est indiqué, les parents ou tuteurs de l'enfant victime, des motifs de la remise et des délais d'audition que celle-ci va causer.

Par ailleurs, le DPCP s'engage à prendre les mesures nécessaires pour favoriser l'accessibilité de son site WEB et de ses documents administratifs aux personnes handicapées. Pour obtenir tout document dans un autre format, veuillez communiquer avec le coordonnateur des services aux personnes handicapées au DPCP :

Coordonnateur de services aux personnes handicapées
Bureau du directeur
Directeur des poursuites criminelles et pénales
Complexe Jules-Dallaire
2828, boulevard Laurier
Tour 1, bureau 500
Québec (Québec) G1V 0B9

Par téléphone : 418 643-9059
Par télécopieur : 418 643-7462
Par courriel : info@dpcp.gouv.qc.ca

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS AUX DOCUMENTS

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1), le DPCP s'engage à :

- assurer la confidentialité des renseignements personnels qu'il détient et à ne permettre leur utilisation et leur communication qu'aux seules fins prévues par la loi;
- répondre à votre [demande d'accès à l'information](#) dans les 20 jours qui suivent la date de sa réception. Si un délai supplémentaire n'excédant pas 10 jours s'avère nécessaire, vous en serez avisé conformément à la loi;
- fournir sur demande, les documents dans un format adapté aux besoins particuliers des personnes handicapées.

Vous pouvez joindre la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels à l'adresse suivante :

Responsable de l'accès à l'information
Directeur des poursuites criminelles et pénales
Bureau du directeur
Complexe Jules-Dallaire
2828, boulevard Laurier
Tour 1, bureau 500
Québec (Québec) G1V 0B9

Par téléphone : 418 643-9059
Par télécopieur : 418 643-7462
Par courriel : acces-info@dpcp.gouv.qc.ca

À L'ÉCOUTE DES CITOYENS

Le DPCP reconnaît que les citoyens ont droit à des services de qualité. Il souhaite par conséquent recevoir vos commentaires afin d'améliorer continuellement ses services ainsi que de maintenir et renforcer votre confiance. Pour ce faire, nous vous invitons à consulter la [*Politique concernant le traitement des plaintes formulées par les citoyens*](#), puisque celle-ci prévoit de façon détaillée les différents moyens d'exprimer un motif d'insatisfaction ou vos suggestions à l'égard des services rendus par le personnel du DPCP.

AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR

Afin de nous permettre de traiter rapidement votre demande, il est important de fournir tous les renseignements demandés. De plus, que vous soyez victime, témoin ou plaignant, il est essentiel de nous signaler tout changement de vos coordonnées pour nous permettre de communiquer efficacement avec vous.