

## L'accessibilité à nos services

Le Service de sécurité de l'École est accessible en tout temps, c'est-à-dire 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Nos heures régulières d'ouverture sont de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. De plus, vous pouvez consulter les heures d'ouverture spécifiques des différents services de l'École au [www.enpq.qc.ca](http://www.enpq.qc.ca).

Vous avez accès à nos services que ce soit par téléphone, par courriel, par télécopieur ou en vous présentant directement à l'École selon nos heures d'ouverture.

Lorsque vous nous contactez par téléphone, nous nous ferons un devoir de nous identifier. En cas d'absence, le message d'accueil de la messagerie vocale vous l'indiquera et vous référera à une autre personne.

Notre site Internet est accessible en tout temps au [www.enpq.qc.ca](http://www.enpq.qc.ca). Nous assurons une mise à jour régulière des informations qui y figurent.

## Pour nous joindre :

École nationale de police du Québec  
350, rue Marguerite-D'Youville  
Nicolet (Québec) J3T 1X4  
Téléphone : 819 293-8631  
Télécopieur : 819 293-8630  
Courriel : [courrier@enpq.qc.ca](mailto:courrier@enpq.qc.ca)  
Internet : [www.enpq.qc.ca](http://www.enpq.qc.ca)  
Facebook – À partir de notre site Web

## Nos délais de réponse

De façon générale, si nous ne pouvons répondre à votre demande à l'intérieur de 72 heures ouvrables, nous nous engageons à vous en informer par un accusé de réception et, au besoin, à convenir avec vous d'un délai de réponse.

Dans le cadre du traitement de votre demande, nous nous engageons à respecter les délais prescrits dans nos documents administratifs, ou encore ceux qui auront été convenus avec vous.

## Vos commentaires

N'hésitez pas à nous transmettre vos commentaires. Ceux-ci nous permettront d'améliorer constamment notre prestation de services.

De plus, nous souhaitons que vous nous fassiez part de toute insatisfaction. Nous croyons qu'en discutant de la situation qui vous préoccupe, il est possible de trouver une solution ou un terrain d'entente. Toutefois, si tel n'était pas le cas, vous avez la possibilité de porter une plainte officielle en communiquant avec le directeur des affaires institutionnelles et des communications :

M. Pierre Saint-Antoine  
Direction des affaires institutionnelles  
et des communications  
École nationale de police du Québec  
350, rue Marguerite-D'Youville  
Nicolet (Québec) J3T 1X4  
819 293-8631, poste 6414

Dans le cas d'une plainte écrite, le directeur des affaires institutionnelles et des communications s'engage à vous transmettre un accusé de réception dans les dix (10) jours de la réception de votre plainte, et une réponse dans les trente (30) jours de la réception du rapport d'enquête.



# ÉCOLE NATIONALE DE POLICE DU QUÉBEC

## Déclaration de services

### aux citoyens

### et à nos clientèles

L'École nationale de police du Québec veut contribuer à faire du Québec un milieu de vie sécuritaire. La formation que nous offrons aux divers acteurs du milieu de la sécurité est notre façon de participer à ce projet de société.

En tant qu'organisme public, l'École est investie d'une mission de service auprès de la population. Les membres du personnel doivent offrir des services de qualité et mettre de l'avant, au besoin, de nouvelles façons de faire pour y parvenir.

L'École s'engage à fournir les meilleurs services possibles en fonction de sa capacité organisationnelle, et à donner des réponses claires, exactes et fiables.

L'École veille à la protection des renseignements personnels conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Elle s'engage à prendre les mesures nécessaires pour se conformer à la *Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*. De plus, l'École souscrit à un programme d'accès à l'égalité en emploi pour les femmes, les personnes handicapées (*L.R.Q., c.E-20.1*), les minorités visibles, les minorités ethniques et les autochtones.

Afin d'améliorer sa prestation de services, l'École évalue le degré d'atteinte de ses engagements et les rend publics dans son rapport annuel de gestion.



## Notre mission

L'École a pour mission de former le personnel policier et d'assurer la pertinence, la qualité et la cohérence des activités relatives à la formation policière. Notre mission est aussi d'effectuer de la recherche, de conseiller, d'encourager et de faciliter l'échange d'expertise en matière de formation policière.

## Nos services

Au centre du continuum de formation et avec la participation d'un important réseau de partenaires, l'École est le carrefour de la formation policière au Québec et un lieu privilégié de réflexion et d'intégration. L'École assure la formation initiale des compétences dans les domaines de la patrouille-gendarmerie, de l'enquête et de la gestion policière. Elle offre des activités de perfectionnement professionnel et de formation sur mesure, effectuée ou fait effectuer de la recherche orientée vers la formation policière et organise des échanges d'expertise sur le plan international.

À l'affût des meilleures pratiques, c'est dans un esprit d'échange, de partenariat et de collaboration, tout en donnant priorité au travail de concertation avec les acteurs du milieu, que l'École assume son leadership en matière de formation policière. Les collègues, les universités, les corps de police et les partenaires de la sécurité publique font partie du processus de consultation, de développement de formation et de diffusion. Voilà une stratégie qui permet à l'École de bien répondre aux besoins du marché.

## Nos valeurs

L'École est appelée à accomplir sa mission de formation avec efficacité et efficience dans le respect de valeurs fondamentales. La *Loi sur la fonction publique*, la *Loi sur la police*, la *Directive sur l'éthique à l'École*, la *Déclaration de services aux citoyens* et à nos clientèles et les guides des étudiants en formation édictent des normes de comportement qui interpellent au plus haut point les membres du personnel et les étudiants de l'École.

### Respect

Agir en tout temps auprès de chaque être humain, peu importe ses différences, afin que sa dignité ainsi que ses droits et libertés soient respectés.

### Intégrité

Être juste, honnête, impartial et loyal envers la personne et les institutions démocratiques, ce

qui implique des notions de probité, de droiture et d'éthique.

### Discipline

Agir avec professionnalisme en faisant preuve de compétence et en adoptant une conduite exemplaire.

### Engagement

Offrir un service de qualité par la mise en commun des efforts et le travail d'équipe, à la recherche de l'excellence.

### Sens des responsabilités

Être responsable et critique face à ses actions. Utiliser judicieusement l'information et les ressources mises à sa disposition.

Nous nous engageons à respecter ces valeurs.

## Nos clientèles

### L'étudiant :

→ la personne qui reçoit une formation de l'École

### Le candidat :

→ la personne en attente d'une formation, d'une décision ou faisant partie d'un processus

### Le client du milieu de la sécurité publique :

→ le corps de police et toute autre organisation du milieu de la sécurité publique

### Le partenaire :

→ l'organisation avec laquelle l'École collabore pour l'atteinte d'objectifs communs

### La communauté :

→ l'organisme de la collectivité en relation avec l'École

### Le citoyen :

→ de la Ville de Nicolet et de la province de Québec

## Nos engagements

### L'École s'engage auprès de l'ensemble de ses clientèles à :

- offrir un accueil courtois
- agir en tout temps avec respect, intégrité et professionnalisme
- donner un service de qualité
- faire connaître ses délais de réponse et à les respecter

### L'École s'engage auprès de l'étudiant à :

- offrir un lieu et des équipements propices à l'apprentissage
- avoir un contenu de formation contemporain

### L'École s'engage auprès du client du milieu de la sécurité publique à :

- répondre aux besoins de formation en fonction de sa capacité organisationnelle

### L'École s'engage auprès du partenaire à :

- collaborer avec les acteurs du milieu
- assurer la cohérence des formations

### L'École s'engage auprès du citoyen et de la communauté à :

- faire connaître davantage la formation et la profession policière
- agir de manière écoresponsable