



## DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

### SERVICES OFFERTS AUX CITOYENS ET AUX TITULAIRES DE CHARGES PUBLIQUES

(conformément à la Loi  
concernant la lutte contre  
la corruption)

#### Le Commissaire à la lutte contre la corruption :

- reçoit, consigne et examine les dénonciations d'actes répréhensibles, afin de leur donner les suites appropriées;
- dirige ou coordonne les activités de toute équipe d'enquête formée de membres de son personnel ou désignée par le gouvernement;
- requiert, de sa propre initiative, des enquêtes afin de détecter la commission d'actes répréhensibles;
- assume un rôle de prévention et d'éducation en matière de lutte contre la corruption;
- formule des recommandations au président du Conseil du trésor et au ministre des Affaires municipales et de l'Habitation sur toute mesure concernant l'adjudication des contrats dont les conditions sont déterminées par une loi qu'ils sont chargés d'appliquer;
- formule des recommandations au ministre de la Sécurité publique ainsi qu'à tout organisme ou toute personne du secteur public sur toute mesure visant à favoriser la prévention et la lutte contre la corruption.

### ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

#### Pour de l'information générale

- Être accessible par téléphone ou par télécopieur, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi  
Téléphone : 514 228-3098 ou, sans frais, le 1 855 567-8722
- Assurer l'accessibilité en tout temps au site Internet de l'UPAC ([www.upac.gouv.qc.ca](http://www.upac.gouv.qc.ca))

#### Pour des signalements confidentiels

- Offrir différents moyens pour signaler un acte répréhensible lié à la corruption :
  - ligne téléphonique confidentielle dédiée au signalement 1 844 541-UPAC (8722), de 7 h à 17 h
  - télécopieur : 514 873-0099
  - formulaire en ligne sécurisé sur le site Internet de l'UPAC
  - par la poste
- Faciliter l'accès à nos services à des personnes handicapées

## **CONFIDENTIALITÉ**

- Prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que l'anonymat de la personne qui signale un acte répréhensible soit préservé
- 

## **SERVICES PROFESSIONNELS**

### **NOUS NOUS ENGAGEONS À :**

- Agir de façon professionnelle et compétente
  - Maintenir la confiance des citoyens envers les institutions publiques
  - Accompagner les institutions publiques en matière de gestion des risques liés à la corruption
  - Sensibiliser les titulaires de charges publiques aux risques en matière de corruption
  - Prévenir la corruption et encourager de saines pratiques de gestion par la formulation de recommandations aux institutions publiques dans un dessein de conformité aux lois et règlements
  - Offrir des formations de qualité et du perfectionnement continu au personnel du Commissaire à la lutte contre la corruption afin de développer ou d'accroître son expertise en matière de lutte contre la corruption
- 

## **DÉMARCHES SÉRIEUSES, RESPECTUEUSES ET ÉTHIQUES**

### **NOUS NOUS ENGAGEONS À :**

- Être à l'écoute des préoccupations et signalements formulés par les citoyens en lien avec de possibles actes liés à de la corruption
  - Nous conformer à un processus sérieux, impartial et diligent de traitement pour la totalité des signalements reçus
  - Prendre une décision sur les suites à donner à tout signalement reçu, à savoir le transmettre à l'équipe d'enquête ou de vérification concernée, le fermer s'il est non fondé ou encore rediriger, dans la mesure du possible, le plaignant vers l'entité ou l'organisme de réglementation concerné si l'information transmise ne s'inscrit pas dans le mandat ou le cadre légal du Commissaire à la lutte contre la corruption
  - Répondre à des normes élevées de services et de conscience professionnelle par le respect des règles de déontologie policière et l'application des normes d'éthique et de discipline prévues à la Loi sur la fonction publique et à la Loi sur la police
- 

## **PARTENARIATS**

### **NOUS NOUS ENGAGEONS À :**

- Maintenir nos collaborations avec les équipes désignées par le gouvernement pour faire partie de l'UPAC
  - Entretenir des liens avec différents partenaires locaux, nationaux et internationaux qui participent également à la lutte contre la corruption et la collusion
-

**TRAITEMENT DES  
PLAINTES ET SOUCI  
D'AMÉLIORATION  
CONSTANT**

**NOUS NOUS ENGAGEONS À :**

- Recevoir avec courtoisie tout commentaire, plainte ou demande de citoyens à l'égard des services reçus, que ce soit par courriel, formulaire en ligne, téléphone ou courrier
  - Téléphone : 514 228-3098 ou 1 855 567-8722, poste 12530
  - Courriel : [plaintes-upac@upac.gouv.qc.ca](mailto:plaintes-upac@upac.gouv.qc.ca)
- Transmettre un accusé de réception au citoyen pour une demande, un commentaire ou une plainte à l'égard d'un service reçu dans un délai de dix (10) jours ouvrables
- Traiter une plainte ou une demande dans un délai de vingt-cinq (25) jours ouvrables et transmettre une réponse écrite, claire et précise au citoyen. Si ce délai ne peut être respecté, le citoyen en sera avisé et un nouveau délai de réponse lui sera communiqué
- Effectuer les suivis nécessaires et prendre les mesures appropriées, le cas échéant, pour garantir un service professionnel, de qualité et à la hauteur de ce à quoi la population est en droit de s'attendre

---

**RELATIONS AVEC  
LES MÉDIAS ET LES  
CITOYENS**

**NOUS NOUS ENGAGEONS À :**

- Répondre aux demandes médias dans le respect des enquêtes et des processus judiciaires en cours
- Communiquer au public, deux fois par année, l'état des activités du Commissaire à la lutte contre la corruption

---

**POUR NOUS  
JOINDRE**

**COMMISSAIRE À LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION**

2100, avenue Pierre-Dupuy  
Aile 2, 3<sup>e</sup> étage, bureau 3010  
Montréal (Québec) H3C 3R5  
Site Internet : [www.upac.gouv.qc.ca](http://www.upac.gouv.qc.ca)  
Courriel : [info-upac@upac.gouv.qc.ca](mailto:info-upac@upac.gouv.qc.ca)