

# Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

## Table des matières

<b>Notre mission</b> .....	1
<b>Nos valeurs</b> .....	1
<b>Nos services offerts aux personnes victimes</b> .....	1
Une personne victime d'infraction criminelle est : .....	1
Notre rôle auprès des personnes victimes d'infractions criminelles : .....	1
<b>Nos engagements envers vous</b> .....	3
<b>Mécanisme de plainte</b> .....	4
<b>a) La personne responsable de la réception des plaintes</b> .....	4
<b>b) La procédure pour formuler une plainte</b> .....	4
<b>c) Le délai de traitement d'une plainte</b> .....	5
<b>d) Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte</b> .....	6
<b>Coordonnées et heures d'ouverture du CPQS</b> .....	6
<b>Date d'adoption de la déclaration de services</b> .....	6

## Notre mission

Le CISSS de Lanaudière a comme mission de :

- veiller à l'organisation, à l'accessibilité et à l'intégration des soins et des services de santé et des services sociaux qui répondent aux besoins de la population;
- assurer la prestation de soins et de services de santé et de services sociaux aux citoyens de son territoire;
- assumer une responsabilité populationnelle envers les résidents de son territoire;
- créer et maintenir des liens de collaboration avec les différents partenaires de la région;
- garantir une planification régionale des ressources humaines;
- promouvoir la santé auprès de toute la population et assurer des interventions préventives et de protection, en collaboration avec les partenaires;
- offrir des services de santé et des services sociaux axés sur la proximité et la continuité des services.

## Nos valeurs

Par ailleurs, les valeurs représentent les principes qui doivent servir de guides pour orienter les actions de tous les médecins, les gestionnaires, le personnel, les stagiaires et les bénévoles dans nos manières d'être et d'agir au quotidien.

Les valeurs suivantes soutiennent le personnel qui œuvre au CISSS afin d'être en mesure de faire des choix judicieux favorisant le mieux-être des usagers : **respect et bienveillance, rigueur et imputabilité, collaboration et solidarité** ainsi qu'**équité et transparence**.

## Nos services offerts aux personnes victimes

Une personne victime d'infraction criminelle est :

Toute personne physique qui, en raison de la perpétration d'une infraction criminelle à son égard ou à l'égard d'une autre personne, subit une atteinte à son intégrité physique ou psychique ou une perte matérielle, que l'auteur de cette infraction soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou déclaré coupable.

Notre rôle auprès des personnes victimes d'infractions criminelles :

- Notre rôle est d'offrir la gamme de services décrits ci-dessous à toutes les victimes d'actes criminels ainsi que de leur apporter tout le soutien requis, les référer aux bonnes ressources et les accompagner dans ce processus.

Nous sommes là pour vous soutenir dans le cadre des services suivants :

**Programme de santé physique :**

- Offrir et dispenser aux victimes d’agression sexuelle l’examen médical, la trousse médicolégal ou médicosociale, les tests et prélèvements et les soins et traitements médicaux, au besoin, et ce, dans nos deux centres hospitaliers.
- Offrir les services des services diagnostiques et/ou thérapeutiques en milieu hospitalier lorsque requis.
- Offrir les services en soins spirituels disponibles à l’urgence ou en cours d’hospitalisation tant pour la victime que pour ses proches.

**Programme services sociaux :**

- Offrir et dispenser aux victimes d’agression sexuelle l’examen médical, la trousse médicolégal ou médicosociale, les tests et prélèvements et les soins et traitements médicaux, au besoin. Ces services sont disponibles 24/7.
- Référer et accompagner les victimes d’actes criminels vers les ressources appropriées dans le milieu (CALAC/CAVAC).
- Offrir un service de crise psychosociale 24/7 via l’équipe mobile de crise pour soutenir les victimes d’actes criminels et leurs proches, le cas échéant.
- Offrir l’hébergement aux personnes vivant de la violence conjugale et leurs enfants via des ententes de collaboration auprès des partenaires de la région (Maison La Traverse, Regard en Elle, Maison d'aide et d'hébergement Regroup'Elles). De plus, assurer la liaison avec les partenaires suivants : CAVACL, Au Cœur de l’il (CAHo), 6 corps policiers de la région, DPCP.
- Référer vers SOS violence conjugale si aucun hébergement n’est disponible dans la région.
- Assurer la présence des équipes mixtes d'intervention psychosociales et policières de proximité.
- Dispenser des services psychosociaux généraux aux personnes victimes d’actes criminels, par différentes modalités cliniques telles que la psychothérapie, la thérapie individuelle ou de groupe.

**Programme DI-TSA-DP :**

- Offrir un service de réadaptation pour les victimes d’actes criminels pour la clientèle DI-TSA-DP dans les équipes suivantes :
  - URFI (interne);
  - Déficience motrice adulte (externe);
  - Déficience motrice traumatologie (externe);
  - Équipes enfance pour les enfants ‘‘syndrome bébé secoué’’;
  - Sexologues des équipes DITSA pour les victimes d’actes à caractères sexuels, incluant équipe SIM;
  - Soutien à MITAS pour la clientèle DITSA qui y est prise en charge.

### **Direction de la protection de la jeunesse :**

#### Loi sur le système de justice pénale pour adolescents (LSJPA)

- Entreprendre les démarches appropriées (rencontres de conciliation, lettres d'excuse) pour les victimes d'actes criminels qui en expriment le souhait.
- Dispenser le programme A-DOS Contrevenance jeunesse visant des démarches de réparation envers la victime d'actes criminels qui le souhaite.

#### Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ)

- Appliquer l'Entente multisectorielle de divulgation des informations aux services policiers et au DPCP dans le cadre des situations de négligence grave, d'abus sexuel et d'abus physique, les services de réception et traitement des signalements (RTS) et l'évaluation à la DPJ s'appliquent.
- Offrir un lieu d'échange aux enfants victimes d'actes criminels pour faciliter les confidences et ainsi leur éviter de se présenter dans un poste de police.
- Donner accès aux enfants victimes d'actes criminels à la clinique DPJ.
- Offrir à tous les enfants et parents victimes d'actes criminels l'accompagnement vers les services appropriés.

### **Programme soutien à l'autonomie des personnes âgées :**

- Référer les victimes d'actes criminels au besoin vers une ressource d'hébergement d'urgence.
- Appliquer le règlement d'application de la loi visant à aider les personnes victimes d'actes criminels et tous les services en découlant (subventions, réhabilitation psychosociale, etc.).
- Appliquer le protocole en lien avec la Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (sécurité, enquête et analyse, suivis psychosociaux, divulgation et soutien).

Si nous ne pouvons répondre à vos besoins, nous vous référerons et nous vous accompagnerons vers le service ou l'organisme pouvant le faire.

### **Nos engagements envers vous**

Les principes qui guident notre offre de services sont les suivants :

- La raison d'être de nos services est la personne qui les requiert;
- Le respect de la personne et la reconnaissance de ses droits et libertés;

- La personne doit, dans toute intervention, être traitée avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;
- La prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, accessibles, continus et respectueux des droits des personnes et de leurs besoins spirituels et qui visent à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être de la population;
- La personne a le droit de porter plainte sur les services qu'elle a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert;
- La personne a droit à de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci;
- La personne a droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles.

## Mécanisme de plainte

### a) La personne responsable de la réception des plaintes

Avant de porter plainte, vous devriez d'abord en parler avec le personnel responsable des soins et des services de l'établissement.

Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale, de façon confidentielle, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) de l'établissement.

Ce dernier s'assurera de la recevabilité de votre plainte et vous orientera vers le bon interlocuteur si le motif de votre plainte ne relevait pas de lui. Dans tous les cas, il vous donnera toute l'information requise sur la suite des choses et vous accompagnera jusqu'à ce que le transfert soit complété.

Le commissaire est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement. Parce qu'il relève directement du conseil d'administration, il détient l'indépendance nécessaire à la réalisation de ses fonctions. Il est là pour vous écouter, vous informer sur la procédure et s'assurer que vos droits sont respectés. À la suite de l'examen des plaintes, il adresse des recommandations au conseil d'administration, lorsque requis.

### b) La procédure pour formuler une plainte

- Vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale (vous trouverez nos formulaires dans la page « [Commissaire aux plaintes et à la qualité des services](#) » sur le site Internet du CISSS de Lanaudière).
- Cette plainte doit être acheminée au commissaire.

- Si vous manifestez l'intention de formuler une plainte, vous serez référé au commissaire.
- Tout intervenant doit vous fournir les renseignements vous permettant d'avoir accès rapidement aux services du commissaire.
- Tout intervenant à qui vous adressez une plainte écrite doit l'acheminer sans délai au commissaire.

Vous pouvez consulter notre [Règlement sur la procédure d'examen des plaintes](#).

### **Pour obtenir de l'assistance dans votre démarche de formulation de plainte :**

Vous avez le droit d'être accompagné et assisté par toute personne de votre choix, y compris par l'un ou l'autre des acteurs suivants :

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit vous aider à formuler et à rédiger votre plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci.

Il doit vous informer de la possibilité d'être assisté et accompagné par le [centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes \(CAAP\)](#) de votre région. Ce dernier peut vous aider à formuler une plainte ou vous accompagner dans vos démarches. Ses services sont gratuits et confidentiels.

Composez le 1 877 767-2227 (numéro sans frais).

Le [comité des usagers](#) de l'établissement concerné peut également vous aider.

Pour connaître les coordonnées des ressources concernées, consultez [Québec.ca/sante-plaintes](http://Quebec.ca/sante-plaintes).

### **c) Le délai de traitement d'une plainte**

#### Étapes d'une démarche de plainte

Voici les principales étapes lorsque vous communiquez avec un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services :

1. Le commissaire reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte.
2. Dans les cinq (5) jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, il vous en informe par écrit.
3. Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.
4. Il recueille des renseignements auprès des personnes en cause.
5. Il vous informe des résultats dans les 45 jours civils suivant la réception de votre plainte. Les conclusions sont transmises verbalement si la plainte est verbale et par écrit si elle est écrite. Ses conclusions sont accompagnées des

solutions pour résoudre le problème ou des mesures correctives qui sont recommandées à l'établissement.

#### **d) Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte**

##### Conclusions et délai

- Le commissaire doit vous communiquer les conclusions de l'analyse de votre plainte au plus tard 45 jours après la réception de celle-ci.
- Il doit également vous informer du recours que vous avez auprès du Protecteur du citoyen ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre.

### **Coordonnées et heures d'ouverture du CPQS**

Pour en savoir plus sur les services offerts :

#### **Coordonnées du commissariat aux plaintes et à la qualité des services**

**Courriel :** [plaintes.ciessleran@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.ciessleran@ssss.gouv.qc.ca)

**Téléphone :** 450 759-5333 ou sans frais 1 800 229-1152, poste 2133

**Télécopieur :** 450 756-0598

**Adresse postale :** Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière  
260, rue Lavaltrie Sud  
Joliette (Québec) J6E 5X7

**Site Internet :** <https://www.ciessleran-lanaudiere.gouv.qc.ca/votre-ciessleran/commissaire-aux-plaintes-et-a-la-qualite-des-services/>

**Heures d'ouverture :** nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h à 16 h à l'exception des jours fériés.

**Date d'adoption de la déclaration de services**

1<sup>er</sup> septembre 2023