

# Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles



**Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal**

**Québec** 

The logo for the province of Québec, featuring the word 'Québec' in a serif font followed by a square containing four fleur-de-lis symbols arranged in a 2x2 grid.

## Table des matières

<b>Notre mission</b> .....	1
<b>Nos valeurs</b> .....	1
<b>Nos services offerts aux personnes victimes</b> .....	3
Une personne victime d'infraction criminelle est : .....	3
Notre rôle auprès des personnes victimes d'infractions criminelles .....	3
<b>Mécanisme de plainte</b> .....	5
<b>a) La personne responsable de la réception des plaintes</b> .....	5
<b>b) La procédure pour formuler une plainte</b> .....	6
<b>c) Le délai de traitement d'une plainte</b> .....	7
<b>d) Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte</b> .....	7
<b>Coordonnées et heures d'ouverture du CPQS</b> .....	8
<b>Date d'adoption de la déclaration de services</b> .....	8

## Notre mission

Dans le cas d'un CIUSSS, la mission est donnée par la loi : «

*(un) CIUSSS :*

- est au cœur d'un réseau territorial de services (RTS);
- a la responsabilité d'assurer la prestation de soins et de services à la population de son territoire sociosanitaire, incluant le volet santé publique;
- assume une responsabilité populationnelle envers la population de son territoire sociosanitaire;
- veille à l'organisation des services et à leur complémentarité sur son territoire dans le cadre de ses multiples missions (CH, CLSC, CHSLD, CPEJ, CR), et ce, en fonction des besoins de sa population et de ses réalités territoriales;
- conclut des ententes avec les autres installations et les organisations partenaires de son RTS (centres hospitaliers universitaires, cliniques médicales, groupes de médecine de famille, cliniques-réseau, organismes communautaires, pharmacies communautaires, partenaires externes, etc.). »

De plus, l'article 1 de la loi clarifie les attentes du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) suite à la réorganisation du réseau de la santé en 2014. « La présente loi modifie l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux afin de favoriser et de simplifier l'accès aux services pour la population, de contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et d'accroître l'efficacité et l'efficience de ce réseau. À cet effet, elle prévoit l'intégration territoriale des services de santé et des services sociaux par la mise en place de réseaux territoriaux de services de santé et de services sociaux visant à assurer des services de proximité et leur continuité, la création d'établissements à mission élargie et l'implantation d'une gestion à deux niveaux hiérarchiques ».

## Nos valeurs

Le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL) fonde ses actions sur les valeurs organisationnelles suivantes :

### **Collaboration :**

- Favoriser une implication positive de tous les acteurs, incluant les usagers-patients partenaires.
- Échanger nos connaissances pour améliorer le bien-être de tous.
- Se rendre disponible aux autres pour mieux s'entraider afin d'offrir des services de qualité.
- Être enthousiaste, ouvert et favoriser un esprit d'équipe.

**Communication :**

- Se présenter, s'identifier et privilégier le vouvoiement.
- Démontrer une approche respectueuse dans toute forme de communication.
- Établir un contact visuel et avoir un comportement non verbal exprimant de l'ouverture.
- Ajuster sa façon d'être et son langage en utilisant des moyens adaptés à la personne et valider la compréhension du message.
- Utiliser un langage clair, concis et simple.

**Qualité des soins et services :**

- Agir avec rigueur et responsabilité pour remplir nos engagements.
- Travailler en interdisciplinarité dans un but commun.
- Questionner systématiquement la satisfaction des usagers-patients pour s'améliorer.
- Personnaliser les soins et services : chacun est unique.

**Professionnalisme :**

- Maintenir et développer ses compétences, en restant à l'affût des meilleures pratiques.
- Faire preuve d'humanisme et d'éthique.
- Favoriser le savoir-être, le savoir-faire et le savoir-dire.
- Prendre le temps de bien faire, en respectant les droits, les besoins et les limites des autres.

**Respect :**

- Adopter une attitude positive et sans jugement.
- Respecter la confidentialité.
- Avoir une attitude empreinte de courtoisie, de civilité et de politesse.
- S'adapter à l'autre, en respect de ses choix.

**Notre vision :**

Tous les établissements du réseau de la santé et des services sociaux participent avec leur mission respective à l'atteinte de la vision 2015-2020 du MSSS, à savoir « Des soins de santé et des services sociaux accessibles et efficaces qui s'adaptent aux besoins des Québécois ».

## 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 :

### Évaluation des besoins

Une évaluation des besoins est réalisée avec la personne victime d'une infraction criminelle. Suite à cette évaluation, un intervenant du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal pourra proposer un suivi et/ou orienter vers un programme-service adéquat. Considérant l'étendue des besoins possibles chez les personnes victimes d'infractions criminelles, il est possible à ce stade d'être référé vers une ressource spécialisée pour répondre à des besoins plus spécifiques.

### Suivi psychosocial

Des rencontres avec un intervenant peuvent être offertes pour réduire les conséquences liées à la victimisation. Ces impacts peuvent toucher plusieurs sphères de la vie de la personne.

### Suivi médical ou infirmier

Dans le cas où l'état de la personne victime nécessite des soins de santé physique, des services médicaux seront offerts.

### Références vers les ressources spécialisées

La personne victime d'une infraction criminelle pourra être référée vers une ressource spécialisée et adaptée à ses besoins. Toutefois, si la ressource ciblée ne peut assurer le service dans un délai raisonnable, un premier suivi psychosocial pourra être offert par un intervenant du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal durant la période d'attente.

### Partenariat et collaboration avec les ressources spécialisées

Le CIUSSS a comme mission générale d'aider toute personne, qu'elle soit victime d'infraction criminelle ou non. Pour les victimes d'infractions criminelles, des partenariats avec d'autres organismes spécialisés sont développés.

Ces partenaires sont, notamment :

- Le Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) Trêve pour elles 514-251-0323 <https://trevepourelles.org/>
- Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Montréal (CAVAC) 514-277-9860 <https://cavac.qc.ca/>
- Le groupe d'aide et d'information sur le harcèlement au travail (GHAIST) 514-5260789 <https://gaihst.qc.ca/>
- Le Centre de ressources et d'intervention pour les hommes abusés sexuellement dans leur enfance (CRIPHASE) 514-529-5567 <https://www.criphase.org/>
- L'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) [1-800-561-4822 https://www.ivac.qc.ca/Pages/default.aspx](https://www.ivac.qc.ca/Pages/default.aspx)
- Association des familles de personnes assassinées ou disparues (AFPAD) 514-396-7389 <https://afpad.ca/>
- SOS violence conjugale 1-800-363-9010 <https://sosviolenceconjugale.ca/fr>
- Ligne Info-aide violence sexuelle 1-800-933-9007 <https://infoaideviolencesexuelle.ca/>
- Ligne Aide Abus Aînés 1-888-489-2287 <https://www.aideabusaines.ca/>
- Centre d'étude sur le trauma (514) 251-4000 poste 3734 <https://trauma.criusmm.net/>

Cette liste n'est pas exhaustive et il est toujours possible de composer le 211 pour connaître d'autres ressources.

### **Pour obtenir des services :**

[Portes d'accès aux services pour les citoyens des quartiers Anjou, Mercier-Est, Montréal-Est, Pointe-aux-Trembles et Rivière-des-Prairies.](#)

[Portes d'accès aux services pour les citoyens des quartiers Hochelaga-Maisonneuve, MercierOuest et Rosemont](#)

[Portes d'accès aux services pour les citoyens des quartiers de Saint-Léonard et Saint-Michel.](#)

Nous n'offrons pas les services suivants / nous ne pouvons répondre aux besoins suivants :

- Sur notre territoire, il n'y a pas de *Centre désigné pour l'intervention médicosociale auprès des victimes d'agression sexuelle* (centre désigné). Les personnes victimes d'une

agression sexuelle récente (0-6 mois) peuvent contacter la ligne Info-aide violence sexuelle pour être dirigées vers le bon centre désigné: 1-888-933-9007. Ces centres désignés offrent des services d'aide médicale, légaux et psychologiques aux personnes victimes d'agression sexuelle.

## 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;
- Améliorer nos processus afin d'offrir des services pertinents, dans les délais requis;
- Assurer des parcours de soins et services fluides et sans interruption;
- Faciliter l'accès avec des technologies modernes et de l'information claire;
- Assurer la sécurité de nos usagers est une priorité;
- Intégrer l'utilisateur partenaire dans l'organisation, l'évaluation et l'amélioration des soins et services;
- 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, il est suggéré 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 local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) 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 CLPQS est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement. 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 mesures correctives à la direction concernée et des recommandations au conseil d'administration, lorsque requis.

#### **b) La procédure pour formuler une plainte**

- Vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale.
- Cette plainte doit être acheminée au CLPQS.
- 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 CLPQS.
- Il est préférable que vous transmettiez directement votre plainte au CLPQS, mais si vous demandez l'aide d'un intervenant pour faire votre plainte écrite, de dernier doit l'acheminer sans délai au CLPQS.

#### **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

Téléphone : 514-252-3510

Sans frais : 1-877-343-3003

Courriel : [commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca) Heures

d'ouverture : 8h00 à 16h00 du lundi au vendredi

#### **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 [Quebec.ca/santeplaintes](http://Quebec.ca/santeplaintes).

### **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 (jours calendrier) 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. Vous pouvez le rejoindre au :
- Téléphone : 1-800 463-5070 ou le 418-643-2688
- Adresse courriel : [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)

## Coordonnées et heures d'ouverture du CLPQS

Pour en savoir plus sur les services offerts :

### Renseignements généraux

Téléphone : 514-251-4000

Sans frais : 1-877-343-3033

Courriel : [commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)

Site Web : [ciuss-estmtl.gouv.qc.ca/nous-rejoindre/plaintes-et-insatisfactions](https://ciuss-estmtl.gouv.qc.ca/nous-rejoindre/plaintes-et-insatisfactions)

Heures d'ouverture : Lundi au vendredi de 8 h à 16 h

### Siège social

Bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

5415, boulevard de l'Assomption

Montréal (Québec) H1T 2M4

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

2023-08-24