

**Déclaration de services aux
personnes victimes
d'infractions criminelles**

Table des matières

Notre mission	3
Nos valeurs.....	3
Nos services offerts aux personnes victimes	3
Nos engagements envers vous.....	6
Mécanisme de plainte.....	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

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, les trousseaux

médicolégale ou médicosociale¹, les tests et prélèvements et les soins et traitements médicaux au besoin, et ce, dans nos deux centres hospitaliers.

- Offrir les 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, les trousse médicolégale ou médicosociale, les tests et prélèvements et les soins et traitements médicaux au besoin. Ces services sont disponibles 24/7.
- Diriger et accompagner les victimes d'actes criminels vers les ressources appropriées dans les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) ou dans les Centres d'aide et de lutte contre les agressions sexuelles (CALACS).
- 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 avec 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), les six corps policiers de la région, le DPCP.
- Diriger vers SOS violence conjugale si aucun hébergement n'est disponible dans la région.
- Assurer la présence des équipes mixtes d'interventions psychosociales et policières de proximité.
- Dispenser des services psychosociaux généraux aux personnes victimes d'actes criminels, par différentes modalités cliniques telles que la psychothérapie et la thérapie individuelle ou de groupe.

Programme déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP) :

- Offrir des services de soutien et d'accompagnement ainsi que de développement et de reprise des habitudes de vie pour les victimes d'actes criminels pour la clientèle DI-TSA-DP par les équipes suivantes :
 - Équipes du volet enfance DI-TSA-DP;
 - Équipes du volet jeunesse DI-TSA-DP;
 - Équipes du volet adultes-aînés DI-TSA-DP;
 - Équipes du volet adultes-aînés en déficience motrice (DM) incluant celle de

¹ La trousse médicolégale est une boîte contenant le matériel en vue d'effectuer les prélèvements nécessaires lors de l'examen médical ainsi que des formulaires médicosociaux. La trousse médicosociale (sans prélèvement) comprend les formulaires permettant de recueillir les informations sur la problématique, les besoins des victimes ainsi qu'un aide-mémoire pour l'intervenant psychosocial. Ces trousse facilitent le travail des intervenants et sont conservées sous clé dans un réfrigérateur.

- l'unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI);
- Équipes du volet déficience visuelle (DV) et déficience auditive(DA);
- Équipes du volet hébergement;
- Équipe spécialisée en troubles graves du comportement (TGC).

Plus spécifiquement :

- Collaborer avec l'ensemble des partenaires internes et externes à l'organisation des services offerts aux victimes d'actes criminels afin que ceux-ci soient coordonnés et adaptés en fonction de leurs besoins spécifiques.
- Diriger et accompagner les victimes d'actes criminels présentant une DI-TSA-DP vers les ressources appropriées en fonction de leurs besoins dans la communauté.
- Offrir des services de soutien aux partenaires et à la collectivité notamment par le soutien à l'organisme Milieu d'intervention et de Thérapie en Agression sexuelle (MITAS).
- Appliquer le protocole en lien avec la Politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) :

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 de 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.

Direction du programme jeunesse (DJ)

- Offrir aux victimes le suivi à la clinique pour victime d'agression sexuelle jeunesse;
- Diriger et accompagner les victimes d'actes criminels vers les ressources appropriées dans le milieu (CALACS/CAVAC);
- 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;
- Diriger les victimes d'actes criminels au besoin vers une ressource d'hébergement d'urgence.

Programme soutien à l'autonomie des personnes âgées :

- Diriger les victimes d'actes criminels vers une ressource d'hébergement d'urgence au besoin.
- Mettre en pratique 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 pas répondre à vos besoins, 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, et ce, 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

À qui adresser une plainte

- 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 relève 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 de Santé Québec, 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 d'établissement, lorsque requis.

La procédure pour formuler une plainte

- Vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale. Vous trouverez nos formulaires sur la page [Commissaire aux plaintes et à la qualité des services](#) du site Web du CISSS de Lanaudière.
- Toute plainte écrite doit être acheminée au commissaire selon les modalités détaillées dans les formulaires.
- Si vous manifestez à un intervenant l'intention de formuler une plainte, vous serez dirigé vers le 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.

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 vous guider 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.
- Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région 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 le www.quebec.ca/sante-plaintes.

Le délai de traitement d'une plainte

Étapes d'une démarche de plainte

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

- Le commissaire reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte.
- Dans les jours suivant la réception de la plainte, il en accuse réception.
- Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.
- Il recueille des renseignements auprès des personnes en cause.
- 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.

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 commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Courriel : plaintes.cissslan@ssss.gouv.qc.ca

Téléphone : 450 759-5333, poste 402133 ou sans frais 1 800 229-1152, poste 402133

Télécopieur : 450 756-0598

Adresse postale :

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

Site Web : www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/votre-cisss/commissaire-aux-plaintes-et-a-la-qualite-des-services/

Heures d'ouverture : lundi au vendredi de 8 h à 16 h à l'exception des jours fériés