

# Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

---

Le genre masculin utilisé dans le document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Les personnes ayant participé à l'élaboration de ce document sont identifiées dans la dernière section « Historique ».

© Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest, le 31 août 2023.  
Reproduction autorisée avec mention de la source.

## **Table des matières**

<b>AVANT-PROPOS.....</b>	<b>4</b>
<b>1. NOTRE MISSION.....</b>	<b>5</b>
<b>2. NOS VALEURS .....</b>	<b>5</b>
<b>3. NOS SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES VICTIMES.....</b>	<b>5</b>
<b>4. NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS .....</b>	<b>6</b>
<b>5. MÉCANISME DE PLAINTÉ .....</b>	<b>6</b>
<b>6. COORDONNÉES ET HEURES D’OUVERTURE DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES .....</b>	<b>8</b>

## Avant-propos

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest emploie près de 11 000 personnes et 566<sup>1</sup> médecins à travers plus de 115 installations. Il offre des services généraux et des soins courants de première ligne et se dédie également aux services spécialisés en milieux hospitaliers, en centres d'hébergement et en centres de réadaptation. À ce titre, le CISSS de la Montérégie-Ouest a des responsabilités régionales pour la réadaptation physique, la déficience intellectuelle, le trouble du spectre de l'autisme et la dépendance.

---

<sup>1</sup> Total des médecins ayant les privilèges de pratiquer dans l'établissement.

## 1. Notre mission

Le CISSS de la Montérégie-Ouest a pour mission de maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

## 2. Nos valeurs

Le CISSS de la Montérégie-Ouest fonde ses actions sur les valeurs organisationnelles suivantes :

- Bienveillance;
- Collaboration;
- Engagement;
- Audace;
- Cohérence.

Notre vision : des soins de santé et des services accessibles et efficaces qui s'adaptent aux besoins des Québécois.

## 3. Nos services offerts aux personnes victimes

Le CISSS de la Montérégie-Ouest offre certains services aux personnes victimes, tels que :

- Les services offerts aux victimes d'agression sexuelle via nos deux centres désignés à l'Hôpital du Suroît ainsi qu'à l'Hôpital Anna-Laberge. Ces deux établissements assurent une trajectoire bien précise pour les victimes d'agression sexuelle et une collaboration avec les partenaires. Cette trajectoire inclut une trousse médico-légale ou médico-sociale. La trousse médico-légale inclut les prélèvements médico-légaux et le matériel nécessaire pour procéder à la collecte de preuves sur le corps et les vêtements de la personne victime. La trousse médico-sociale est utilisée lorsque celle médico-légale n'est pas indiquée ou que la personne victime ne souhaite pas dénoncer l'agression au service de police;
- Les services psychosociaux offerts dans la majorité des CLSC de la Montérégie-Ouest. La personne victime y accède soit via le 811 ou l'accueil psychosocial des CLSC;
- La Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés est disponible de 8h à 20h, 7 jours par semaine au 1-888-489-2287. Des professionnels spécialisés en maltraitance sont disponibles pour offrir de l'écoute, du soutien, de l'information. La Ligne est un service sans frais, anonyme, confidentiel et bilingue (service d'interprète possible) : <https://lignemaltraitance.ca/fr>
- Nous collaborons également avec Soutien aux aînés victimes d'abus (SAVA) qui a pour mission de promouvoir le travail intersectoriel afin que chaque communauté soit bien outillée pour agir à contrer la maltraitance envers les personnes de 50 ans et plus, faire la promotion de la bientraitance et lutter contre l'intimidation entre les générations et aussi entre les aînés eux-mêmes, incluant la dynamique de la maltraitance par la cyber intimidation;
- Des liens sont également faits avec les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) qui dispensent des services de première ligne à toute personne victime d'un acte criminel et à ses proches, ainsi qu'aux témoins d'un acte criminel. L'aide des CAVAC est disponible que l'auteur du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable;
- Les intervenants du CISSS de la Montérégie-Ouest collaborent étroitement avec divers organismes qui viennent en aide aux victimes, tant au niveau de la violence conjugale, sexuelle, l'information juridique, les centres d'intervention de crise et de prévention du suicide.

### **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 :**

Nous sommes là pour vous soutenir dans ce type de situation. Si nous ne pouvons répondre à vos besoins, nous vous orienterons vers le service ou l'organisme pouvant le faire.

## **4. Notre engagement 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.

## **5. 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;

- 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.

#### Coordonnées du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

##### **Par téléphone (sans frais)**

1 800 700-0621, poste 2462

*Territoires Jardins-Roussillon, Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme (anciennement CRDITED, SRSOR), Centre de réadaptation en déficience physique (anciennement CMR)*

1 800 694-9920, poste 2280

*Territoires Suroît, Haut-Saint-Laurent, Vaudreuil-Soulanges, Centre de réadaptation en dépendance*

##### **Formulaire de plainte à remplir**

Formulaire

##### **Transmission par courriel**

[insatisfactions-plaintes.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:insatisfactions-plaintes.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca)

##### **Par la poste**

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

CISSS de la Montérégie-Ouest

Hôpital Anna-Laberge

200, boulevard Brisebois

Châteauguay (Québec) J6K 4W8

##### **Par télécopieur**

450 699-2551

#### 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 (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.

## 6. Coordonnées et heures d'ouverture du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

#### **Par téléphone (sans frais)**

1 800 700-0621, poste 2462

*Territoires Jardins-Roussillon, Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme (anciennement CRDITED, SRSOR), Centre de réadaptation en déficience physique (anciennement CMR)*

1 800 694-9920, poste 2280

*Territoires Suroît, Haut-Saint-Laurent, Vaudreuil-Soulanges, Centre de réadaptation en dépendance*

#### **Par courriel**

[insatisfactions-plaintes.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:insatisfactions-plaintes.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca)

#### **Par la poste**

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
CISSS de la Montérégie-Ouest  
Hôpital Anna-Laberge  
200, boulevard Brisebois  
Châteauguay (Québec) J6K 4W8

#### **Par télécopieur**

450 699-2551

#### **Heures d'ouverture**

8h à 12h et 13h à 16h

Processus d'élaboration/Révision		
<b>Rédigé par</b>	Direction générale de la coordination réseau et ministérielle et des affaires institutionnelles Ministère de la Santé et des Services sociaux	2023-08-04
<b>Révisé par</b>	Jean Pinsonneault, commissaire aux plaintes et à la qualité des services Annie Poirier, directrice adjointe aux affaires corporatives et partenariats	2023-08-08
<b>Personnes consultées</b>	Isabelle David, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services	2023-08-30
	Valérie Langlais, conseillère cadre au bureau du président-directeur général	2023-08-31
<b>Date d'adoption de la déclaration de services</b>		2023-08-31

**Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Montérégie-Ouest**

**Québec** 