

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Table des matières

Notre mission	1
Nos valeurs	1
Nos services offerts aux personnes victimes	2
Une personne victime d’infraction criminelle est :	4
Notre rôle auprès des personnes victimes d’infractions criminelles	4
Nos engagements envers vous	5
Mécanisme de plainte	5
a) La personne responsable de la réception des plaintes	5
b) La procédure pour formuler une plainte	6
c) Le délai de traitement d’une plainte	8
d) Le droit de la personne victime d’être informée de l’issue de sa plainte	8
Coordonnées et heures d’ouverture du CPQS	8
Date d’adoption de la déclaration de services	9

Notre mission

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Centre a pour mission de contribuer à promouvoir, maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population de son territoire en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux de qualité.

Pour ce faire, le CISSS a pour rôle de :

- Planifier, coordonner, organiser et offrir à la population de son territoire l'ensemble des services sociaux et de santé, selon les orientations et les directives ministérielles, et déterminer les mécanismes de coordination de ces derniers;
- Assurer la prise en charge de l'ensemble de la population de son territoire, notamment les clientèles les plus vulnérables;
- Assurer une gestion de l'accès simplifié aux services.

Le CISSS de la Montérégie-Centre est issu du regroupement des Centres de santé et de services sociaux (CSSS) Champlain–Charles-LeMoyne et du Haut-Richelieu–Rouville, de l'Institut Nazareth et Louis-Braille et de l'ancienne Agence de santé et de services sociaux de la Montérégie.

Il compte plus de 13 000 membres du personnel et 800 médecins œuvrant dans une quarantaine d'installations, dont l'Hôpital Charles-Le Moyne, désigné centre affilié universitaire, l'Hôpital du Haut-Richelieu, des centres de recherche, ainsi que plusieurs CHSLD et CLSC. Plus de 420 000 personnes résident sur son territoire.

Nos valeurs

Afin de favoriser le climat de confiance nécessaire à la mission du CISSS de la Montérégie-Centre, l'organisation s'inspire de valeurs qui sont au cœur des soins de santé et des services offerts. Ces valeurs favorisent le respect des droits de tous et la cohésion du personnel. Elles sont :

- respect
- collaboration
- engagement
- accessibilité

Par ailleurs, d'autres valeurs orientent les décisions de gestion et les actions que le personnel prend envers l'utilisateur. Elles conditionnent une saine gestion et leur actualisation demande rigueur et transparence. Elles sont :

- intégrité
- pertinence
- équité
- performance

Nos services offerts aux personnes victimes

Le CISSS de la Montérégie-Centre offre aux personnes victimes les services suivants :

Services sociaux généraux

Une disponibilité d'évaluation, intervention et orientation téléphonique 24 / 7 sur 7 jours pour des besoins de santé physique (Info-Santé Montérégie : 8-1-1) et psychologique (Info-Social Montérégie : 8-1-1). Ce service est directement lié aux interventions cliniques dans le milieu lorsque nécessaire. Également, un accompagnement personnalisé s'actualise rapidement lorsque requis.

De plus, l'ensemble des CLSC de notre territoire offre des soins infirmiers et du soutien psychosocial avec et sans rendez-vous. Les services sont offerts en français et également disponibles en anglais. L'accueil des services sociaux généraux inclut dans ses modalités la Ligne Aide Maltraitance Adulte Aînés. Ce service permet d'évaluer, d'intervenir et d'orienter rapidement une personne aînée et victime d'abus vers le service pertinent. Aussi, le guichet d'accès pour la clientèle sans médecin de famille est en place et disponible.

Si la victime d'acte criminel se trouve dans une situation de risque imminent d'homicide conjugal ou intrafamilial, les intervenants peuvent solliciter la cellule Éclair (cellule d'intervention rapide en prévention des homicides conjugaux et intrafamiliaux). Il s'agit d'un protocole intersectoriel de prévention des homicides intrafamiliaux qui prend la forme d'un partenariat entre divers organismes afin de faciliter la mise en place d'un plan de sécurité lorsqu'il y a un risque d'homicide (MSSS, 2012). Une trajectoire est déjà mise en place à l'intérieur du CISSS de la Montérégie-Centre et plusieurs intervenants de différentes directions en sont les répondants.

Soins et services hospitaliers

Les deux centres hospitaliers de notre région sont des centres désignés pour les victimes d'agression sexuelle. Ils sont en mesure de déployer rapidement la trousse médicosociale/médocoléale lors de la consultation à l'urgence.

L'intervention médicosociale est accessible à toutes les personnes victimes d'agression sexuelle, peu importe leur âge et leur sexe. Dès son arrivée au centre désigné, la victime est prise en charge par une équipe composée d'un personnel formé pour intervenir auprès des victimes d'agression sexuelle. Elle aura la possibilité de parler, d'exprimer ses besoins et ses émotions et sera écoutée. L'équipe la soutiendra dans ses démarches et chaque étape du processus se déroulera avec son accord.

La trousse médico-légale, quant à elle, est l'outil utilisé pendant l'examen médico-légal. Elle est un des éléments de preuve de l'enquête policière. Cette trousse permet d'uniformiser l'information recueillie et la manière d'effectuer les prélèvements, et ce, afin d'obtenir des preuves scientifiques objectives. Les prélèvements ont pour but de trouver des substances biologiques laissées par l'agresseur sexuel sur le corps ou les vêtements de la victime, comme du sperme, de la salive ou du sang. L'ADN obtenu à partir de ces substances biologiques permet d'établir le profil génétique de l'agresseur.¹

L'Hôpital Charles-Le Moyne offre les services aux victimes d'agression sexuelle de 13 ans et moins, agressées il y a moins de 5 jours. Lorsque l'agression a eu lieu il y a plus de 5 jours, nous avons une entente de service avec le Carrefour sociomédical jeunesse du Grand Longueuil qui répond à cette clientèle. De plus, nous avons une entente de service avec le Centre hospitalier Pierre-Boucher (centre désigné) pour les victimes de 14 ans et plus, de notre secteur.

Pour la clientèle de l'Hôpital Charles-Le Moyne, nous avons une entente avec La Traversée Rive-Sud afin que leurs intervenants fassent une relance téléphonique auprès des parents dans les 72 heures. Cela permet d'assurer soutien et orientation au besoin.

Pour le centre désigné de l'Hôpital du Haut-Richelieu, nous avons une entente de service avec le CIVAS Expression-Libre qui assure la présence et la coordination des services psychosociaux qui procède à la trousse médicosociale lorsque les victimes de tous âges se présentent, peu importe le délai de l'agression. Ces intervenants accompagnent aussi le médecin lors de la trousse médico-légale. Ils offrent une relance téléphonique dans les 72 heures pour les victimes de 14 ans et plus. De plus, nous avons une entente avec le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de ce secteur afin que leurs intervenants assurent une relance téléphonique dans les 72 heures pour les parents des victimes de moins de 14 ans.

Dans les deux centres désignés, les interventions sont effectuées par des intervenants ayant obtenu la formation provinciale sur l'intervention médicosociale en centres désignés auprès des victimes d'agression sexuelle.

L'Hôpital Charles-Le Moyne est aussi un centre de traumatologie avec une équipe multidisciplinaire dédiée. Par le fait même, lors de l'hospitalisation, l'équipe est en mesure de répondre aux besoins des victimes d'actes criminels, que ce soit au niveau médical, psychosocial ou de réadaptation. Les professionnels sont en mesure d'orienter les personnes victimes vers des ressources répondant à leurs besoins : Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC), Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), centre de réadaptation, etc.

¹ Extraits tirés du site internet de la *Table de concertation sur les agressions à caractère sexuel de Montréal*
<http://agressionsexuellemontreal.ca/urgence>

Lorsqu'une victime d'acte criminel a peur pour sa sécurité durant l'hospitalisation, il y a possibilité de rendre sa présence confidentielle. Ainsi, le nom de la victime n'apparaît plus dans les systèmes informatiques donc sa présence ne peut plus être transmise par l'admission et le personnel.

Santé mentale, dépendance et itinérance

La personne victime a accès des soins et services en santé mentale, allant de l'accueil bienveillant et sans jugement dans nos services jusqu'à la consultation psychosociale à l'intervention de crise dans le milieu. Le CISSS de la Montérégie-Centre a également des ententes et trajectoires de services fluides avec le Centre de Crise (CPS) de Saint-Jean-sur-Richelieu, le centre de crise l'Accès, le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) et le CIVAS Expression-Libre, le CALACS Longueuil ainsi qu'avec la ressource La Traversée Rive-Sud, qui œuvre auprès des personnes victimes d'agression sexuelle en offrant des activités cliniques de psychothérapie.

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 le cadre des services suivants :

- Soins médicaux nécessaires à la condition suite à l'agression (urgence et hospitalisation en traumatologie)
- Service de réadaptation dans le cadre de l'hospitalisation en traumatologie
- Évaluation de la situation et des besoins
- Accompagnement clinique et psychosocial
- Intervention de crise
- Consultation psychosociale
- Orientation vers la ressource pertinente à la situation de la personne victime d'un acte criminel

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

- Services de psychothérapie pour les victimes d'agression sexuelle de tous âges. Les références sont faites à La Traversée Rive-Sud ou à Marie-Vincent.
- Services à domicile, autres que les soins infirmiers, tels que l'aide pour les activités de la vie quotidienne et les activités de la vie domestique. En effet, les

victimes ayant un agent payeur (IVAC, SAAQ, CNESST) sont dirigées vers des ressources privées.

- Services de convalescence non offerts aux victimes ayant un agent payeur (IVAC, SAAQ, CNESST). Elles sont dirigées vers des services en privé.
- Services de réadaptation en externe non offerts aux victimes ayant un agent payeur (IVAC, SAAQ, CNESST). Elles sont dirigées vers des services en privé ou vers le CISSS de la Montérégie-Ouest (Centre montérégien de réadaptation).
- Services de réadaptation interne intensive post-hospitalisation non offerts aux victimes ayant un agent payeur (IVAC, SAAQ, CNESST). Elles sont dirigées vers le CISSS de la Montérégie-Ouest (Centre montérégien de réadaptation) ou le centre Villa-Medica.

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 pouvez vous exprimer auprès du chef de service concerné. Vos commentaires, suggestions ou observations seront examinés avec respect.

Si vous n'êtes pas satisfait des résultats de la démarche ou si vous jugez que la situation le requiert, vous pouvez alors formuler une plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

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

- Les plaintes peuvent être faites verbalement ou par écrit auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Cette démarche est confidentielle et peut être interrompue à tout moment.
- 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.
- Il est possible de compléter directement un formulaire de plainte via le site web du CISSS de la Montérégie-Centre.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Téléphone : 450 466-5434

Sans frais : 1 866 967-4825 # 8884

Courriel : commissaire.ciSSSmc16@ssss.gouv.qc.ca

Site web : <https://santemc.quebec/plaintes>

Par télécopieur : 450 462-7979

Par la poste : Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

CISSS de la Montérégie-Centre

3120, boulevard Taschereau

Greenfield Park (Québec) J4V 2H1

Heures d'ouverture : lundi au vendredi, de 8 h à 16 h (fermé entre 12 h et 13 h). Fermé durant les jours fériés.

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. En tout temps, pour formuler une plainte, vous pouvez obtenir de l'aide du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Montérégie (CAAP Montérégie) [centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes \(CAAP\)](#) de votre région. Cet organisme, dont les services sont gratuits et confidentiels, est mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux. Ce dernier peut vous aider à formuler une plainte ou vous accompagner dans vos démarches.

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

Vous pouvez également obtenir de l'aide du :

- Comité des usagers de Champlain– Charles-Le Moyne
Téléphone : 450 466-5000, poste 3040
Courriel : comite-usagers.hclm@rrsss16.gouv.qc.ca
- Comité des usagers du réseau local de services du Haut-Richelieu–Rouville
Téléphone : 450 358-2572, poste 8958
Sans frais : 1 866 967-4825, poste 8958
Courriel : info@comitedesusagers-hrr.com
Site web : <https://comitedesusagers-hrr.com/>
- Comité des usagers continué–Institut Nazareth et Louis-Braille
Téléphone : 450 463-1710, poste 363
Sans frais : 1 800 361-7063, poste 363
Courriel : comite.usagers.inlb@ssss.gouv.qc.ca
- Si vous résidez en CHSLD, vous pouvez vous adresser au comité de résidents de l'installation.

Pour connaître les coordonnées des ressources concernées, consultez <https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes#c4222>

c) Le délai de traitement d'une plainte

Étapes d'une démarche de plainte

Voici les principales étapes lorsque vous communiquez avec un commissaire 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.
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. 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 vous communiquera les conclusions de l'analyse de votre plainte au plus tard 45 jours après la réception de celle-ci.
- Il vous informera également 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 :

Renseignements généraux

Téléphone : 450 466-5434

Sans frais : 1 866 967-4825 # 8884

Courriel : commissaire.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca

Site web : <https://santemc.quebec/plaintes>

Par télécopieur : 450 462-7979

Heures d'ouverture : lundi au vendredi, de 8 h à 16 h (fermé entre 12 h et 13 h). Fermé durant les jours fériés.

Siège social

CISSS de la Montérégie-Centre

3141, boulevard Taschereau

Greenfield Park (Québec) J4V 2H2

Date d'adoption de la déclaration de services

Le 21 septembre 2023