

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Adoptée le 2023-09-01

Révisée le 2025-06-12

Table des matières

Notre mission	1
Nos valeurs	1
Nos services offerts aux personnes victimes.....	2
Une personne victime d'infraction criminelle est :	2
Notre rôle auprès des personnes victimes d'infractions criminelles	2
Nos engagements envers vous	3
Mécanisme de plainte.....	4
a) Commissariat aux plaintes et à la qualité des services	4
b) Les étapes du traitement d'une plainte	5
Coordonnées du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Montérégie-Est.....	6

Notre mission

Le CISSS de la Montérégie-Est a pour mission de :

- Offrir des services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité dans le but de maintenir, améliorer et rétablir la santé et le bien-être de la population du réseau territorial de services (RTS) de la Montérégie-Est;
- Dispenser des services de protection de la jeunesse et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation et leur famille de la région sociosanitaire de la Montérégie.

Nos valeurs

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

- Traiter toute personne avec RESPECT
Nous identifier par notre nom et notre fonction, inscrits sur la carte d'identité que nous portons. Respecter la vie affective, le besoin d'intimité, la liberté de conscience ou de religion dans les limites prévues par la loi et dans la mesure où cela ne porte pas atteinte à la sécurité et à l'intégrité, ni aux droits des autres personnes. Faire preuve de discrétion et de réserve. Éviter toute conversation entre membres du personnel, sur des sujets personnels ou organisationnels, en votre présence.
- Traiter toute personne avec CONSIDÉRATION
Démontrer de l'empathie et être à l'écoute des besoins. Préciser le but et la nature des actes à poser et offrir un accompagnement dans la prise de décision. Communiquer clairement en toutes circonstances.
- Dispenser des soins et des services avec COMPÉTENCE
Avoir recours aux meilleures pratiques. Assurer une prestation sécuritaire des soins et des services. Trouver des moyens novateurs et adaptés aux besoins particuliers.
- Travailler ensemble avec COLLABORATION
Transmettre l'information, répondre aux questions, favoriser la compréhension de votre état de santé et de bien-être ou celui de votre proche afin d'effectuer des choix éclairés concernant les soins et les services dispensés. Encourager la participation aux soins et aux services

prodigués et à l'élaboration ou la révision du plan d'intervention ou de services. Travailler en interdisciplinarité en reconnaissant votre capacité à gérer votre santé et votre expérience de vie.

- **Respecter notre ENGAGEMENT**
Chercher les moyens à prendre pour encourager votre implication ou celle de vos proches. Persévérer dans l'accompagnement, faire la différence même dans les situations où les résultats ne sont pas apparents.
- **Inspirer confiance par notre INTÉGRITÉ**
Intervenir dans le respect des lois, des politiques, des règlements de l'organisation et des codes de déontologie. Respecter les règles d'utilisation des renseignements personnels en vigueur dans l'organisation. Prendre toutes les précautions requises pour protéger vos biens et préserver ceux de l'organisation. Agir avec honnêteté afin de permettre une participation judicieuse au plan de service et une prise de décision éclairée.

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

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

Le CISSS de la Montérégie-Est offre des services d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence (AAOR) aux personnes victimes. Nous sommes en mesure d'offrir des soins médicaux généraux et spécialisés adaptés requis par la victime. Un soutien psychosocial peut aussi être offert en attente de la prise en charge par des services spécialisés, si requis.

Nous offrons les services prévus dans les centres désignés, soit différents services d'aide médicale, légale et psychologique aux personnes victimes d'agression sexuelle dont l'état nécessite une évaluation de la santé physique et psychologique ou encore un examen médical ou médico-légal. Les trousseaux médico-légaux sont faites à l'hôpital Honoré-Mercier pour clientèle adulte et pédiatrique. Les patients en provenance de l'Hôtel-Dieu de Sorel sont transférés à l'hôpital Honoré-Mercier. À l'hôpital Pierre-

Boucher, elles sont faites auprès de la clientèle adulte. Pour la clientèle pédiatrique, elles sont faites auprès des 14 ans et plus, si active sexuellement et ménarche.

Dans le cadre de sa mission Centre jeunesse, le CISSS de la Montérégie-Est offre les services prévus à la Loi sur la protection de la jeunesse et l'entente multisectorielle. Dans le cadre de cette dernière, le CISSS de la Montérégie-Est intervient, en concertation avec l'ensemble des acteurs concernés, dans les cas d'enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique.

Des services spécialisés sont offerts par le programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) ou des organismes à but non lucratif comme par exemple :

- Le Centre Marie-Vincent pour les enfants ainsi que des adolescentes et adolescents victimes de violence sexuelle;
- La traversée, qui offre du soutien et de la psychothérapie pour les personnes victimes de violence sexuelle.

Les personnes peuvent adresser une demande d'aide par le biais de l'ensemble de nos mécanismes d'accueil, dont :

- L'accueil psychosocial;
- La ligne Aide Abus Aînés;
- Les groupes de médecine familiale.

Si nous ne pouvons répondre à vos besoins, nous vous orienterons 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 soins et 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) Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Si vous êtes insatisfaits des services reçus, nous vous suggérons de discuter de la situation avec votre intervenant ou le chef de service concerné. Dans plusieurs cas, cette simple démarche suffit à régler le problème.

Toutefois, si cette première démarche ne vous satisfait pas, vous pouvez en tout temps formuler une plainte, écrite ou verbale, auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Le commissaire est responsable de l'application du régime d'examen des plaintes. Il détient l'indépendance nécessaire à la réalisation de ses fonctions et examine les plaintes avec neutralité, objectivité et impartialité. À la suite de l'examen des plaintes, il adresse des recommandations au conseil d'administration, lorsque requis.

b) Dépôt d'une plainte

- Vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Si vous manifestez l'intention de formuler une plainte, vous serez recommandé au commissariat aux plaintes.
- Tout intervenant doit vous fournir les renseignements vous permettant d'avoir accès rapidement aux services du commissariat aux plaintes.
- Tout intervenant à qui vous adressez une plainte écrite doit l'acheminer sans délai au commissariat aux plaintes.

Assistance dans la démarche de formulation d'une 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 peut vous aider à formuler votre plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci.

Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région peut vous aider et vous accompagner dans vos démarches. Ses services sont gratuits et confidentiels.

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

<https://caapmonteregie.ca/contact/>

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

Pour connaître les coordonnées des commissaires aux plaintes de l'ensemble de la province, consultez [Québec.ca/sante-plaintes](http://Quebec.ca/sante-plaintes).

c) Les étapes du traitement d'une plainte

Voici les principales étapes du traitement d'une plainte par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

1. Le commissaire reçoit votre demande et en examine la recevabilité.
2. Il vous informe par écrit dans les cinq (5) jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale.
3. Il examine votre plainte et, selon le cas, recueille des renseignements auprès des personnes en cause.
4. Il vous informe des résultats de son examen dans les 45 jours (jours calendrier) suivant l'ouverture de votre plainte. Les conclusions sont transmises verbalement si la plainte est verbale et par écrit si elle est écrite.
5. 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 du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Montérégie-Est

Pour en savoir plus sur les services offerts :

Renseignements généraux

Téléphone : 450 468-8447

Sans frais : 1 844 302-8447

Courriel : plaintes.ciassme16@ssss.gouv.qc.ca

Site Web : <https://www.santemonteregie.qc.ca/est/nous-joindre/satisfaction-et-plaintes>

Heures d'ouverture : 8 h à 16 h

Siège social

Centre administratif du Tremblay

1215, chemin du Tremblay

Longueuil (Québec) J4N 1R4