

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Table des matières

Notre mission	1
Nos valeurs	1
Nos services offerts aux personnes victimes	1
Une personne victime d’infraction criminelle est :	3
Notre rôle auprès des personnes victimes d’infractions criminelles	3
Nos engagements envers vous	3
Mécanisme de plainte	4
a) La personne responsable de la réception des plaintes	4
b) La procédure pour formuler une plainte	4
c) Le délai de traitement d’une plainte	5
d) Le droit de la personne victime d’être informée de l’issue de sa plainte	6
Coordonnées et heures d’ouverture de la CPQS	6
Adoptée par la présidence-direction générale, le 31 août 2023	6

Notre mission

Le CISSS de la Gaspésie a pour mission de maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être des Québécoises et des Québécois 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.

Nos valeurs

Le CISSS de la Gaspésie fonde ses actions sur les valeurs organisationnelles suivantes :

- Prévoyance;
- Bienveillance;
- Collaboration;
- Compétence;
- Respect.

Notre vision

Des soins de santé et de services sociaux accessibles et efficaces qui s'adaptent aux besoins des Québécois. Notre système de santé et de services sociaux doit veiller à :

- L'accessibilité des soins et des services, ce qui suppose de fournir les soins et les services requis à l'endroit et au moment opportun, mais également d'assurer un accès équitable à ceux-ci, en fonction des seuls besoins des personnes, sans égard à des caractéristiques personnelles comme le revenu, l'éducation, le lieu de résidence, etc.;
- La qualité des soins et des services offerts, ce qui implique que ceux-ci soient efficaces (c'est-à-dire de nature à améliorer la santé et le bien-être) et sécuritaires. On doit aussi pouvoir les adapter aux attentes, aux valeurs et aux droits des usagers (réactivité) et les fournir de manière coordonnée et intégrée (continuité);
- L'optimisation des ressources, ce qui demande de savoir utiliser les ressources disponibles de façon efficace, mais aussi d'une manière à en assurer la pérennité (viabilité).

Nos services offerts aux personnes victimes

Notre établissement offre des services psychosociaux aux victimes, entre autres :

- l'évaluation et le suivi auprès de cette personne et de sa famille;
- le soutien lors d'une agression sexuelle :
 - notre établissement peut accueillir les victimes dans l'un de nos huit (8) Centres désignés (5 hôpitaux, incluant les Îles-de-la-Madeleine, les CLSC de Grande-Vallée, Murdochville et Paspébiac). Les trousseaux médico-légaux en cas d'agression sexuelle sont disponibles dans chacune des 8 urgences des centres désignés. Un

médecin de garde est désigné et disponible 24/7 pour accompagner la victime et prodiguer les soins selon les protocoles établis.

- le service de soutien lors d'intimidation ou de violence conjugale ainsi que toute forme de maltraitance, dont celle envers les aînées;
- le service de contraception orale.

Nous offrons du soutien médical et psychosocial par le biais de l'intervention médicosociale, qui inclue la passation de la trousse médicolégale et/ou de la trousse médicosociale, et ce, autant pour la clientèle adulte que pour les enfants. À la suite d'une intervention médicosociale, un suivi est offert aux victimes, tant sur le plan médical que psychosocial et une référence vers des services spécifiques par des organismes collaborateurs leur est aussi offerte.

Nous assurons l'intervention de la [Direction de la protection de la jeunesse](#) (DPJ) lorsque requis ainsi que la mise en place de l'entente multisectorielle. Le service de la direction de la protection de la jeunesse offre des services sous la Loi sur le système de justice pénale autant en réhabilitation des adolescents ayant perpétré un acte criminel que dans la justice réparatrice auprès des victimes désirant s'y investir.

Le soutien offert peut être en urgence ou lors de toute demande effectuée par la victime ou sa famille. Les impacts et les conséquences qui surviennent plusieurs années après une infraction criminelle peuvent aussi nécessiter un support et une attention autant psychosociale que médicale. Nos équipes sont donc présentes pour intervenir en dépendance, en détresse psychologique auprès des victimes rencontrant des difficultés d'intégration ou d'adaptation sociales, ainsi que le soutien budgétaire ou un support à la suite d'une séparation ou d'autres besoins identifiés par la victime.

Il est à noter que plusieurs services sont offerts en télésanté, lorsque requis, de façon bilingue et partout sur le territoire gaspésien. Certains services, dont ceux de la protection de la jeunesse, en [Loi sur le système de justice pénale pour adolescent](#) (LSJPA) et déficience physique, sont offerts aux Îles-de-la-Madeleine et couvrent la population madelinienne. Une collaboration étroite avec le CISSS des Îles est mise en place pour tout service nécessitant leur support, entre autres, en ce qui a trait à l'intervention médicosociale lors d'agression sexuelle.

Nous accompagnons également les victimes d'agression sexuelle ou de violence conjugale qui ont besoin d'une aide financière ponctuelle afin de pouvoir se diriger rapidement vers un endroit sécuritaire à l'aide du programme [Ligne d'aide financière d'urgence](#) (LAFU) offerte par le ministère de la Justice pour les intervenants au service des victimes.

Finalement, lorsque nous ne sommes pas en mesure d'offrir certains services nécessaires, nous collaborons avec plusieurs partenaires dont des organismes communautaires, les milieux autochtones ainsi que publics tels que les services policiers, les procureurs de la couronne ou les milieux scolaires, afin de soutenir pleinement une personne ayant été victime d'un acte criminel.

De plus, lors d'une intervention en contexte de violence conjugale à risque d'homicide ou de blessures graves, nous collaborons à la mise en place d'une cellule d'intervention rapide en partenariat avec différents organismes publics ou communautaires ([Directeur des poursuites criminelles et pénales](#) (DPCP), [Sûreté du Québec](#) (SQ), [Services correctionnels](#), [Équijustice](#), [CAVAC](#), [CALACS](#), [Maisons d'aide et d'hébergement](#), [organismes de services pour hommes auteurs de violence](#)) afin de mettre en place des mesures de sécurité pour les 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 accompagner la personne dans son processus comme mentionné dans la présente description. Le soutien apporté va dans le sens de ce que la personne désire.

Lorsque nous ne pouvons répondre aux besoins des victimes à même nos ressources, les personnes peuvent être orientées vers des services spécialisés en collaboration avec des centres tertiaires comme Québec. Par exemple, L'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRD PQ) qui aide à la réhabilitation de certains traumatismes physiques.

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, 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 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, à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) de l'établissement.

Cette dernière s'assurera de la recevabilité de votre plainte et vous orientera vers le bon interlocuteur si le motif de votre plainte ne relevait pas d'elle. Dans tous les cas, elle vous donnera toute l'information requise sur la suite des choses et vous accompagnera jusqu'à ce que le transfert soit complété.

La commissaire est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement. Parce qu'elle relève directement du conseil d'administration, elle détient l'indépendance nécessaire à la réalisation de ses fonctions. Elle 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, elle adresse des recommandations au conseil d'administration, lorsque requis.

b) La procédure pour formuler une plainte

- Vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale.
- Si vous le désirez, vous pouvez utiliser le formulaire prévu à cet effet sur le site du CISSS de la Gaspésie ou dans les différentes installations du CISSS de la Gaspésie. Toutefois, tout médium écrit sera accepté et l'utilisation du formulaire prévu à cet effet n'est pas obligatoire ;
- Votre plainte doit être acheminée à la commissaire aux plaintes du CISSS de la Gaspésie.
- Si vous manifestez l'intention de formuler une plainte, vous serez référé à la commissaire.
- Tout intervenant doit vous fournir les renseignements vous permettant d'avoir accès rapidement aux services de la commissaire.

- Tout intervenant à qui vous adressez une plainte écrite doit l'acheminer sans délai à la commissaire.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Téléphone : 418-368-2349, poste 5340

Sans frais : 1-877-666-8766, poste 3604

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

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

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 ci-dessous;

La 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;

Elle 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 la commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

1. La commissaire reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte en cas de besoin;
2. Dans les cinq (5) jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, elle accuse réception de celle-ci par écrit;
3. Elle examine votre plainte, fait son enquête et détermine si vos droits ont été respectés ou si des mesures d'amélioration s'imposent eu égard à la situation rapportée;

4. Elle recueille des renseignements auprès des personnes en cause et obtient toute documentation jugée nécessaire aux fins de son enquête;
5. Au plus tard, dans les 45 jours de la réception de la plainte, elle vous informe des conclusions motivées auxquelles elle en est arrivée, accompagnées, le cas échéant, des recommandations qui en découlent.

d) Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte

Conclusions et délai

- La commissaire doit vous communiquer les conclusions de l'analyse de votre plainte au plus tard 45 jours suivant la réception de celle-ci.
- Elle doit également vous informer du recours dont vous disposez auprès du Protecteur du citoyen ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre.

Coordonnées et heures d'ouverture du commissariat des plaintes et à la qualité des services (CPQS)

Pour en savoir plus sur les services offerts :

Renseignements généraux

Téléphone : 418-368-2349, poste 5340

Sans frais : 1-877-666-8766, poste 3604

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

Site Web : [CISSS de la Gaspésie – Commissaire aux plaintes](#)

Heures d'ouverture : 8 h à 16 h du lundi au vendredi

Siège social :

205, boulevard York Ouest, 3^e étage

Gaspé (Québec) G4V 2V7

Adoptée par la présidence-direction générale, le 31 août 2023