



Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles
du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

1560, rue Sherbrooke Est
Pavillon Lachapelle, bureau C-1073
Montréal (Québec) H2L 4M1

ciuss-centresudmtl.gouv.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

MISSION	4
VISION	5
VALEURS.....	6
ENGAGEMENTS ENVERS LES PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES	7
SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES VICTIMES	8
MÉCANISME DE PLAINTÉ	12
COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET A LA QUALITÉ DES SERVICES	13
DIRECTION DE LA PROTECTION DE LA JEUNESSE (COMMUNAUTÉS FRANCOPHONES ET ALLOPHONES) ...	14

MISSION

La mission du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal : ***veiller à la santé et au bien-être de la population qu'il dessert.***

Le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal offre des services de santé et des services sociaux à la population de son territoire (Centre-Sud de Montréal). Il coordonne aussi des mandats régionaux (sur toute l'île de Montréal) et provinciaux.

Sa priorité est de rendre les services :

- Accessibles
- Efficaces
- Humains
- De qualité

Le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal détient plusieurs désignations universitaires. Une désignation universitaire donne la mission de faire découvrir, d'enseigner et de soigner selon les meilleures pratiques basées sur la recherche et l'évaluation. L'établissement contribue de façon importante à la formation de la relève. Il s'implique aussi dans le développement et le partage de connaissances scientifiques.

VISION

La vision du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL) est d'offrir des soins de santé et des services sociaux accessibles, efficaces et humains, qui s'adaptent aux besoins de la population.

L'excellence des soins et services

- Le CCSMTL -répond avec rigueur et constance aux plus hauts standards de pratiques cliniques et administratives.
- Ses pratiques en matière de qualité et de sécurité des soins sont avant-gardistes.
- Il adapte ses soins et ses services en fonction des besoins de sa population.

L'innovation

- Le CCSMTL cherche et trouve des moyens novateurs pour répondre aux nouveaux besoins de la population.
- Il est :
 - Audacieux
 - Courageux
 - Proactif
 - Créatif
 - Diversifié (variété de clientèles)
- Il encourage les nouvelles idées pour le développement de pratiques misant sur la recherche et l'innovation.
- Il travaille en étroite collaboration avec les centres de recherche pour être à la fine pointe des technologies et des modes d'intervention.

Un milieu de travail stimulant

- Le CCSMTL est un milieu dynamique, qui bouge beaucoup.
- Il reconnaît les talents et les compétences des personnes qui s'y engagent et l'importance de leur implication.
- Il est reconnu pour sa gestion participative et son esprit de collaboration entre les différents intervenants et partenaires.

L'approche usager-partenaire

- Le CCSMTL intègre l'expertise et le vécu de l'utilisateur dans ses décisions et ses actions.
- Il travaille en étroite collaboration avec l'utilisateur, sa famille et ses proches.
- Il est à l'écoute des usagers, des organisations avec qui il travaille et de la communauté.
- Il a à cœur le mieux-être de sa population et il est sensible à ses besoins.

VALEURS

Comme tout établissement qui place au cœur de ses préoccupations sa clientèle ainsi que les personnes et les équipes qui travaillent en son sein, le CCSMTL est mû par des valeurs organisationnelles qui animent la philosophie de gestion et guident les actions prises au quotidien :

Le respect

Il amène chacun de nous à accorder de la considération à toutes les personnes avec lesquelles nous entrons en relation, quelles que soient leurs compétences, leurs différences et leurs limites. Le respect dicte les règles favorables à l'épanouissement et à la productivité au travail. Il incite à faire preuve d'écoute, d'ouverture et d'empathie à l'égard d'autrui, à reconnaître et à souligner les efforts, les forces et la contribution de chacun.

L'engagement (désir de se dépasser)

Il réfère à l'adhésion et à la contribution de chacun à l'égard de la réalisation de la mission, de la vision, des valeurs et des objectifs du CCSMTL. Il suscite chez chacun un désir de se dépasser, de faire preuve de persévérance dans ses actions et la réalisation de ses mandats. L'engagement se reflète dans la quête d'amélioration continue et par la reconnaissance véritable des responsabilités confiées à chacun.

La passion

C'est l'enthousiasme, la capacité de repousser sans cesse les limites et de remettre en cause les certitudes. C'est aussi la volonté de concevoir des possibilités inédites, de les déployer avec énergie et conviction pour les réaliser dans le souci premier de créer des bienfaits pour les clients et les usagers. Cette énergie partagée permet de créer, d'explorer des solutions de rechange et de propulser l'organisation pour l'atteinte des meilleurs résultats et des niveaux de rendement exceptionnels. Elle favorise la responsabilisation et entretient le « feu sacré ».

La collaboration

Elle se concrétise par des actes conscients posés pour inciter chaque personne qui contribue à une activité à travailler ensemble, autant à l'interne qu'à l'externe, en vue de réaliser un projet commun. Fondée sur l'ouverture aux autres, à leurs préoccupations et au partage de l'information, elle implique l'association volontaire et la synergie des compétences des personnes pour l'atteinte des objectifs communs, qui présentent des gains pour toutes les parties. La collaboration fait appel à la création de relations positives et productives qui favorisent la participation active de chacun, d'autres équipes au sein de l'organisation ou de partenaires d'autres milieux.

ENGAGEMENTS ENVERS LES PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

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.

Rôle auprès des personnes victimes d'infractions criminelles

Nous sommes là pour vous soutenir dans le cadre des services dispensés par le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Si nous ne pouvons répondre à vos besoins, nous vous orienterons vers le service ou l'organisme pouvant le faire.

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.

SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES VICTIMES

Centre désigné pour les victimes d'agression sexuelle de l'Île-de-Montréal (CDVASIM)

Victimes d'agression sexuelle

L'urgence de l'Hôpital Notre-Dame est un centre désigné pour les victimes adultes d'agression sexuelle. Ouverte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, l'urgence accueille les victimes dont l'état nécessite une évaluation de la santé physique et psychologique ou encore un examen médical ou médico-légal. Elle reçoit la clientèle victime d'agression sexuelle de plus de 18 ans et l'intervention médicosociale est offerte, peu importe le désir de dénoncer ou non l'agression au service de police.

Le cas échéant, l'intervenant à l'urgence est en mesure de soutenir la victime dans ses démarches de dénonciation et de la référer aux ressources requises.

Offre de service

- Accompagnement à l'urgence de l'Hôpital Notre-Dame à la suite d'une agression sexuelle par du personnel dédié 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- Trousse médicosociale pour les victimes.
- Pour les victimes dont l'agression a eu lieu il y a 5 jours ou moins : Trousse médico-légale (examen médical complet au cours duquel on prélève des substances biologiques laissées par un agresseur sexuel présumé sur le corps et les vêtements de la victime).
- Pour les victimes dont l'agression a eu lieu il y a 6 jours ou plus : Trousse médicosociale.
- Consultation médicale :
 - Dépistage des infections transmises sexuellement et par le sang (ITSS)
 - Médication ou vaccination appropriées
 - Prévention de la grossesse
 - Dépistage d'intoxication à l'insu, si requis
- Références vers les services offrant le suivi psychosocial (CLSC) et le suivi médical de la victime (GAP).
- Transmission d'informations et référence vers les ressources communautaires pouvant la soutenir
 - Info-aide sexuelle
 - Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)
 - Aides financières d'urgence, etc.

Pour les personnes de moins de 12 ans

Selon la Loi de la Protection de la Jeunesse, toute personne a l'obligation de signaler un acte d'agression sexuelle chez un mineur au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) en appelant au : 1-888-975-4884.

Si l'agression sexuelle date de 5 jours et moins, la victime se présente à :

- L'urgence de l'Hôpital Ste-Justine
- L'urgence de l'Hôpital de Montréal pour enfants du CUSM

Victimes d'intoxication à l'insu (sans suspicion d'agression sexuelle)

L'urgence de l'Hôpital de Verdun ainsi que celle de l'Hôpital Notre-Dame peuvent accueillir les usagers qui suspectent avoir été victimes d'une intoxication à leur insu désirant porter plainte. Ainsi la réalisation de trousse urinaire médicolégale est disponible 24 heures sur 24/7 jours sur 7.

- Procédure légale : La trousse urinaire étant effectuée dans le cadre d'un processus légal sans visée diagnostique, aucune ordonnance ni signature médicale n'est requise. De plus, le suivi des résultats sera assuré par les corps policiers.
- Personnes mineures : La trousse peut être réalisée sans égard à l'âge. Pour les personnes âgées de moins de 14 ans, le consentement doit être donné par le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur. En cas de doutes concernant la sécurité ou le développement d'un enfant, un signalement doit être fait. Pour obtenir les coordonnées du Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) de votre région, consulter la page, [Faire un signalement au directeur de la protection de la jeunesse](#) sur le site Internet www.quebec.ca .

Côté Cour

Côté Cour est un service du CCSMTL dédié aux personnes victimes de violence conjugale ou familiale. Offert depuis 1986, ce service a pour mission d'offrir un accompagnement humain, confidentiel et sécurisant à toutes les personnes touchées par la violence dans un contexte conjugal ou familial, en leur assurant un accès à des services de soutien, d'évaluation et d'orientation adaptés à leur situation.

Côté Cour accueille les femmes, les hommes et les enfants victimes de violence conjugale ou familiale, en leur proposant des rencontres individuelles avec des intervenant(e)s spécialisé(e)s. Ces rencontres permettent d'établir un lien de confiance et d'évaluer la situation globale de la personne et de ses enfants. L'intervention vise à cerner les besoins prioritaires, à comprendre les dynamiques de violence présentes, à évaluer les risques, et à mettre en place des mesures concrètes de protection et de soutien psychosocial.

Les services incluent également un accompagnement dans la reconnaissance des impacts de la violence conjugale, une démarche de conscientisation, ainsi qu'un soutien dans la reprise du pouvoir sur sa vie. L'intervention peut aussi inclure le dépistage des enfants exposés à la violence, afin de mieux répondre à leurs besoins spécifiques. Lorsque requis, des interventions de crise peuvent être réalisées pour sécuriser la situation à court terme et orienter rapidement vers les bonnes ressources.

Côté Cour assure aussi un rôle d'information générale sur les ressources disponibles, les droits de la personne victime et les services pouvant être mobilisés.

Lorsque nécessaire, l'équipe oriente les personnes vers des services communautaires, psychosociaux, de santé ou de soutien spécialisé, dans une logique de continuité de soins et de prise en charge globale.

Ancré dans une approche centrée sur la personne, Côté Cour s'engage à offrir des services empreints de respect, de confidentialité et de bienveillance. En soutenant les personnes dans un moment souvent marqué par l'insécurité et la confusion, le service contribue à leur redonner un sentiment de contrôle, de sécurité et de dignité.

Protection de la jeunesse

Obligation de signaler

Toute personne, professionnel ou simple citoyen, doit appeler la Direction de la protection de la jeunesse si elle croit qu'il y a un danger pour la sécurité et le développement d'un enfant.

C'est d'ailleurs une obligation pour : les professionnels travaillant auprès d'enfants et de jeunes, les intervenants dans un milieu de garde, les employés d'établissements de santé et de services sociaux (ex. : hôpital, CLSC), les enseignants et les policiers.

Victimes d'abus physiques, d'abus sexuels ou de négligence grave

Si vous êtes un enfant âgé entre 0 à 18 ans, victime d'une infraction criminelle soit en matière d'abus physiques, abus sexuels ou de négligence grave et dans les situations où vos parents ne sont pas en mesure d'assumer votre sécurité puisqu'ils sont les auteurs de l'infraction criminelle ou parce qu'ils n'ont pas la capacité d'assumer par eux-mêmes votre protection, le Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) a la responsabilité de s'assurer de vous protéger et de mettre les mesures nécessaires pour assurer votre sécurité.

Lorsqu'un enfant est victime d'une infraction criminelle, la DPJ a la responsabilité de :

- Faire une divulgation policière afin d'enclencher l'entente multisectorielle.
- Se coordonner avec l'ensemble des partenaires impliqués (Policiers, procureur et autres partenaires).

- Obtenir la collaboration et l'assistance de tous les partenaires, pour assurer une coordination efficace des vérifications à effectuer et une réponse adéquate aux besoins d'aide et de protection de l'enfant et des membres de sa famille.
- À partir de la mise en commun des renseignements obtenus, les partenaires peuvent décider des suites à donner.
- La DPJ s'assure de diriger l'enfant et sa famille vers les différents organismes ou programmes spécialisés en matière de maltraitance, pouvant les soutenir. La DPJ travaille en proximité avec différents organismes principalement le CAVAC, le CPIVAS, le centre Marie Vincent, la Clinique d'évaluation en pédiatrie de la maltraitance (CEPM).
- Soutenir l'enfant en assurant sa protection, en le référant, lui ou elle et sa famille, aux services adéquats. Dans le cadre du suivi social et de l'évaluation, les intervenants accompagnent l'enfant et sa famille dans le processus d'intervention sociojudiciaire. Ils s'assurent d'une intervention spécialisée, bienveillante et personnalisée aux besoins de l'enfant. Ils évitent la re-victimisation et offrent des services visant les meilleurs standards de pratique.¹

Dans les situations d'adolescents victimes d'exploitation sexuelle, le [Programme Sphères](#) favorise la collaboration entre les milieux institutionnels et communautaires, afin de soutenir les jeunes dans leurs démarches de changement et ainsi mettre fin à leur situation d'exploitation sexuelle.

Soutien aux victimes dans le cadre de l'accompagnement des jeunes contrevenants

La *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA) a, entre autres, comme principe, de protéger le public tout en favorisant la réadaptation et la réinsertion sociale.

La LSJPA reconnaît l'importance de la **réparation des torts causés aux victimes**. Elle encourage la **médiation directe ou indirecte**, la **participation des victimes** au processus de justice et la mise en œuvre de **sanctions extrajudiciaires réparatrices**.

Vous avez le droit d'être traitées avec courtoisie et compassion, sans qu'il ne soit porté atteinte à votre dignité ou à votre vie privée, et vous devriez subir le moins d'inconvénients possible du fait de votre participation au système de justice pénale pour les adolescents,

Dans l'accompagnement des jeunes contrevenants, le Directeur de la protection de la jeunesse et Directeur provincial (DPJ-DP) est responsable de :

- **Assurer l'application des principes de la LSJPA**, y compris ceux liés à la participation des victimes.
- **Superviser les mesures extrajudiciaires** et les sanctions réparatrices.
- **Garantir que les victimes soient informées et impliquées** dans les démarches de réparation

¹ Source : Gouvernement du Québec, Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval, *Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles*, p. 8-9 (octobre 2023)

MÉCANISME DE PLAINTE

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 locale aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) de l'établissement.

En protection de la jeunesse, si l'insatisfaction demeure, la plainte peut aussi être portée à l'attention de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ). Il est également possible pour l'enfant et le parent de faire appel au Tribunal de la jeunesse afin de faire entendre leur point de vue sur la situation.

La CLPQS 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 sa juridiction. Dans tous les cas, il vous donnera toute l'information requise sur la suite des choses et vous accompagnera jusqu'à la complétion du transfert.

La CLPQS est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement. 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 de l'établissement, lorsque requis.

La procédure pour formuler une plainte

- Vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale.
- Si vous manifestez l'intention de formuler une plainte, vous serez dirigé 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.
- Les formulaires de plainte (en français et en anglais) sont disponibles au :
<https://ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca/nous-joindre/plainte-maltraitance-satisfaction-et-insatisfaction#paragraphe-88831>

COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET A LA QUALITÉ DES SERVICES

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 :

La commissaire 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).

Le délai de traitement d'une plainte

La *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux*² prévoit que nous devons procéder à l'examen de la plainte et vous communiquer nos conclusions dans un délai de 45 jours suivant sa réception.

Étapes d'une démarche de plainte

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

- La commissaire reçoit votre demande et vous avise de la date de 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 (jours calendrier) suivant la réception de votre plainte. Ses conclusions sont accompagnées des mesures nécessaires pour résoudre le problème ou des recommandations qu'il estime propres à éviter que les faits ayant donné lieu à la plainte ne se reproduisent.

² *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux*, RLRQ, c. G-1 021 art. 681.

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 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 du bureau de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

- Téléphone : 514 593-3600
- Courriel : commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
- Heures d’ouverture : 9 h à 12 h, et de 13 h à 15 h.
- Adresse : 155, boulevard Saint-Joseph Est, Montréal (Québec) H2T 1H4

DIRECTION DE LA PROTECTION DE LA JEUNESSE (COMMUNAUTÉS FRANCOPHONES ET ALLOPHONES)

Un signalement peut se faire de 3 façons :

- **Par téléphone** : 514 896-3100 (24 heures sur 24, 7 jours sur 7)
- **Par courrier postal** :
À l’attention de la Direction de la protection de la jeunesse — Réception et traitement du signalement
1001, boulevard de Maisonneuve Est
Montréal (Québec) H2L 4P9
- **En personne**, en se rendant, entre 9 h et 17 h à l’adresse :
Direction de la protection de la jeunesse
1001, boulevard de Maisonneuve Est
Montréal (Québec) H2L 4P9
- Information au site Web : <https://ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca/informations-pratiques/signalement-la-dpj/signalement-dun-enfant-la-dpj>

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal**

Québec 