

**Déclaration de services
aux personnes
victimes d'infractions criminelles**

Québec 

*Centre intégré
de santé et de services
sociaux de l'Abitibi-
Témiscamingue*

Québec 

Table des matières

Notre mission.....	1
Nos valeurs.....	1
Nos services offerts aux personnes victimes	1
Personne victime d’infraction criminelle.....	1
Notre rôle auprès des personnes victimes d’infractions criminelles.....	1
Nos engagements envers vous	5
Mécanisme de plainte.....	6
a) La personne responsable de la réception des plaintes.....	6
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.....	9

Notre mission

Le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue a pour mission de maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population de la région en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique de l'Abitibi-Témiscamingue.

Nos valeurs

Le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue fonde ses actions sur les valeurs organisationnelles suivantes : l'humanisme, l'engagement, la collaboration et la transparence.

Notre vision est d'unir nos forces vers l'excellence pour le bien-être des gens d'ici.

Nos services offerts aux personnes victimes

Personne victime d'infraction criminelle

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 les soutenir dans le cadre des services suivants :

Toute personne victime d'infraction criminelle qui se présente ou appelle aux services sociaux généraux ou qui y est référée pourra obtenir de l'aide d'un intervenant, et ce, pour la diriger vers les bonnes ressources.

Parmi les services offerts, nous avons sept centres désignés pour les victimes d'agression sexuelle ainsi que des protocoles associés pour la gestion des troussees médicolégales.

Tous nos intervenants qui travaillent à l'accueil et à l'orientation, liaison et crise, reçoivent une formation spécifique pour les services à offrir aux personnes victimes d'infraction criminelle.

En cas de besoin, nous référons les personnes vers la CAPACS et les CALACS, puisqu'ils sont des partenaires de notre établissement.

Nos intervenants sont aussi formés pour détecter le risque homicidaire. À cet effet, des politiques et protocoles sont mis en place et revus en continu.

Finalement, nous sommes d'importants acteurs dans la mise en place du protocole Rabaska, activé lors d'un risque élevé d'homicide.

Pour les jeunes victimes d'infractions criminelles, nous offrons les services pour les ententes multi lors d'abus physiques, en plus de la mission protection de la jeunesse telle que prévue dans la Loi sur la protection de la jeunesse.

Pour les personnes souffrant de problèmes de santé mentale ou dépendance et qui sont victimes d'infraction criminelle, ils ont accès à toute la gamme de services en santé mentale. Une fois admise dans les services, la personne pourrait être réorientée à un autre service en fonction de ses besoins et de son évolution. Le tableau de la page suivante synthétise les services qui ne nécessitent pas obligatoirement de référence par un médecin ou intervenant en santé mentale. La personne peut y accéder par elle-même.

Service	Personnes cibles	Critères d'accès	Comment y accéder?	Modalités de service	Délai d'accès	Durée du service
Service de crise	Toute personne en situation de crise sur le territoire de l'A-T, nécessitant une intervention immédiate		Appeler Info-Social au 811, option 2 Crise suicidaire : 1-866-APPELLE	24/7, par téléphone ou en personne	Info-Social : 4 minutes	Jusqu'à ce que la crise soit stabilisée
Guichet d'accès en santé mentale adulte	Personnes de 18 ans et plus qui pourraient bénéficier de services en santé mentale	Référence	S'adresser à l'AAOR de son territoire OU Se faire référer par son professionnel de la santé	RDV de jour au CLSC ou à l'hôpital	7 jours après réception de la demande	Entrevue d'une durée de 1 h 30 Maximum 3 rencontres supplémentaires
Services spécifiques de 1 ^{re} ligne en santé mentale	Personnes de 18 ans et plus présentant un trouble mental modéré ou grave, mais stabilisé et ayant des impacts modérés au quotidien	Avec ou sans référence médicale	S'adresser à l'AAOR de son territoire OU Se faire référer par son professionnel de la santé OU Appeler Info-Social au 811, option 2		Variable selon les ressources disponibles	12 à 16 rencontres

Par ailleurs, d'autres services sont accessibles sur référence seulement :

- Le **Centre de répartition des demandes de services** vise les personnes qui ont besoin d'un suivi par un psychiatre pour clarifier leur diagnostic, obtenir des recommandations thérapeutiques ou qui sont dans une impasse thérapeutique ;
- Le **soutien d'intensité variable** s'adresse aux adultes (ou personnes en passage à l'âge adulte) ayant besoin de services de réadaptation psychosociale dans leur milieu de vie, souffrant d'une maladie mentale grave qui entraîne des symptômes et déficits fonctionnels qui produisent de la détresse ou des difficultés majeures dans le fonctionnement au quotidien ;
- L'**hébergement non institutionnel et le répit-dépannage** incluent plusieurs types d'hébergement, qui varient selon l'intensité du support offert, et s'adressent aux personnes présentant des troubles mentaux graves ou vivant des troubles mentaux transitoires d'intensité variable. Leur situation est telle qu'il leur est impossible de vivre par leurs propres moyens dans la communauté sans les services de soutien existants. Elles ont besoin de protection sociale pour maintenir leur état stable ;
- Les **services spécialisés de deuxième ligne en santé mentale** s'adressent aux personnes qui présentent des problématiques complexes et des symptômes graves ;
- L'**hospitalisation de courte durée en santé mentale** permet d'admettre des adultes sur une base volontaire ou par le biais de mesures légales (après évaluation par un psychiatre ou un médecin de l'urgence) ;
- L'**unité régionale de réadaptation active** s'adresse aux personnes présentant des troubles mentaux graves et complexes qui nécessitent une réadaptation active avec surveillance et assistance.

Enfin, si sa situation l'exige, toute personne victime d'infraction criminelle a également accès à notre gamme de services en dépendance.

Pour la clientèle personne âgée :

Si la personne victime d'un acte criminel est une personne âgée, elle pourra être référée au Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le volet maltraitance.

De plus, la personne pourra être référée à la ligne Aide Abus Aînés au 1 888 489-2287.

S'il n'est pas possible de répondre à ses besoins, elle sera orientée vers le service ou l'organisme pouvant le faire.

En tout temps, il est possible d'avoir l'appui du comité éthique de l'établissement, chapeauté par la Direction de qualité, évaluation, performance et éthique.

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 ;
- La personne a le droit d'être informée sur les services existants et sur la façon de les obtenir ;
- La personne a le droit d'accepter ou de refuser de façon libre et éclairée les soins offerts.

Notre engagement envers les personnes victimes d'acte criminel est non seulement une écoute bienveillante, mais aussi d'offrir tous les efforts afin d'orienter, de diriger ou de référer la personne ayant besoin d'aide et de support aux bonnes ressources.

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

Au Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale. 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.

De plus, si vous remettez une plainte écrite à un intervenant, celui-ci doit l'acheminer sans délai au commissaire.

Cette plainte doit être acheminée au commissaire, par courriel, courrier ou téléphone. Vous pouvez aussi remplir le formulaire de plainte directement sur notre site internet au www.cisss-at.gouv.qc.ca/question-commentaire-plainte/.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Téléphone sans frais : 1 888 764-5531

Courriel : cisssat.info.plaintes@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 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.
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAPAT). Ce dernier peut vous aider à formuler une plainte ou vous accompagner dans vos démarches. Ses services sont gratuits et confidentiels.
Vous pouvez joindre le CAAPAT en composant le 819 797-2433 ou par courriel au info@caapat.com.
- Le comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI) qui peut également vous aider. Pour les rejoindre, composez le 819 764-3264, poste 49289.

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 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 ouvrables suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, vous recevrez un accusé réception ;
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 (ouvrables) 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 de solutions pour résoudre le problème ou de 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.

Coordonnées et heures d'ouverture du CPQS

Pour en savoir plus sur les services offerts :

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Téléphone sans frais : 1 888 764-5531

Courriel : cisssat.info.plaintes@ssss.gouv.qc.ca

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

Page web : www.cisss-at.gouv.qc.ca/question-commentaire-plainte/

Adresse : 1, 9^e Rue, Rouyn-Noranda (Qc), J9X 2A9

Date d'adoption de la déclaration de services par le
Comité de direction du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
30 août 2023