

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Québec 

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke*

Québec 

Table des matières

Notre mission	1
Nos valeurs	1
Nos services offerts aux personnes victimes	1
Une personne victime d’infraction criminelle est :	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	7
c) Le délai de traitement d’une plainte	7
d) Le droit de la personne victime d’être informée de l’issue de sa plainte	8
Coordonnées et heures d’ouverture du BPQS	9
Date d’adoption de la déclaration de services	9

Notre mission

Le CIUSSS de l’Estrie - CHUS a pour mission de maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être des Québécoises et des Québécois en rendant accessibles 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 CIUSSS de l’Estrie - CHUS fonde ses actions sur les valeurs organisationnelles suivantes : humanisme, engagement, adaptabilité.

Notre vision : Le CIUSSS de l’Estrie – CHUS et l’ensemble du réseau de la santé et des services sociaux partagent une même vision et aspirent à des soins de santé et des services sociaux accessibles et efficaces, qui s’adaptent aux besoins des Québécoises et des Québécois.

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 :

Direction de santé publique

- Soutien aux concertations intersectorielles locales ou régionales qui abordent ces thématiques et mobilisation des différents acteurs qui œuvrent en promotion et en prévention;
- Coordination d'actions dans les communautés, liaisons vers les organismes communautaires spécialisés dans ce domaine d'activités;
- Promotion des comportements sains et positifs par l'offre de services en clinique jeunesse et en services intégrés de dépistage et de prévention des infections transmissibles sexuellement et par le sang (SIDEPS);
- Enquête populationnelle qui permet d'obtenir des données non spécifiques sur ces enjeux

Direction des services généraux

- Accueil de la personne victime et ses proches en se centrant sur leurs besoins et leur vécu de manière bienveillante et respectueux. Les services sont accessibles autant par réponse téléphonique (24h/24h, 7 j/7) via Info-social ainsi qu'en personne (sans rendez-vous de jour) via nos accueils psychosociaux accessibles sur l'ensemble du territoire. Une possibilité d'intervention en présence lors de crise est (24h/24h, 7 j/7) accessible via Info-social sur l'ensemble du territoire.
- Faire une estimation des risques inhérents à la situation via des équipes spécialisées dans leur détection. En collaboration avec la personne victime, ils pourront convenir des mesures à mettre en place pour diminuer ces risques.
- Évaluer le besoin ou celui de leur proche, et convenir avec eux des références pouvant être faites pour répondre à ces besoins. Soutenir et accompagner lorsque requis vers des ressources spécialisées ou mieux adaptées pour y répondre. S'assurer que la référence, soit à l'interne via nos services d'un suivi psychosocial par exemple, ou à l'externe, réponde à leurs besoins.
- Convenir des modalités pour assurer leur sécurité et remettre les coordonnées des services pouvant être sollicités en cas d'urgence ou si la personne nécessite un support et assistance 24h/24h, 7 j/7.
- Accompagnement au besoin dans des démarches de relocalisation, transports ou autres démarches permettant de diminuer le risque de la personne victime. Accompagnement vers les organismes offrant du support pour accéder aux différents programmes d'aide financière et support psychologique spécialisé aux victimes.
- Plus spécifiquement pour les personnes vulnérables qui ne sont pas en mesure de se protéger ou de solliciter les services, possibilité de prise en charge et suivi pour s'assurer de la mise en place de mesures pour contrer les situations de maltraitance ou assurer leur sécurité. Accompagnement des proches dans ce type de situation pour s'assurer de la protection de la personne victime.
- Assurer la prise en charge en cas d'agression sexuelle (victimes pédiatriques et adultes) 24h/24h, 7 j/7. Soins immédiats et soutien dans la démarche (dans les deux centres désignés : trousse médico-légale, évaluation médicale et soins de santé, accompagnement psycho-social, référence aux partenaires)
- Suivi psychosocial offert à la personne victime et aux proches, axé sur leurs besoins en respect de leur rythme et valeur. Exploration en continu des facteurs de risque et modulation des mesures en fonction de ce risque.

Direction du programme jeunesse

- La Direction du programme jeunesse, responsable de la trajectoire de prise en charge des victimes d'agression sexuelle par le centre désigné de l'hôpital Fleurimont, fait appel à des infirmières de garde spécialisées pour les accompagner :
 - Les interventions de ces infirmières spécialisées auprès des victimes se déploient selon trois volets :
 - Le premier consiste à offrir un soutien psychosocial en répondant à leurs questions et leur expliquant les diverses étapes de la procédure, en étroite collaboration avec les centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS).
 - Le second volet de ses interventions porte sur l'évaluation médicale, notamment la médication et le statut vaccinal, sur la prévention des infections transmissibles sexuellement et par le sang de même que sur la prévention d'une grossesse non désirée.
 - Enfin, l'infirmière procède à la recherche de matériel biologique afin de constituer une preuve dans le cas d'une judiciarisation.

Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)

Les services s'adressant aux victimes d'infractions criminelles se déploient dans le cadre de l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) et de la Loi sur le système pénale pour adolescents (LSJPA). Ainsi, nous offrons des services aux victimes d'infractions criminelles dans la mesure où la situation d'un enfant (0-17) est signalée au Directeur de la protection de la jeunesse.

En ce qui concerne les adolescents suivis en LSJPA, les services offerts au jeune et à sa famille le sont en fonction de l'infraction commise et de l'encadrement légal prévu à la suite de son infraction. Dans le cadre de l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), les services ont pour objectif de soutenir l'enfant en besoin de protection et sa famille qui peuvent avoir été victimes d'infractions criminelles, notamment liées à de la violence conjugale, de la violence familiale, des abus physiques, des abus sexuels, de la négligence, etc. Le service principal s'actualise dans le cadre d'une intervention psychosociale à l'enfant et à sa famille.

Processus d'intervention en protection de la jeunesse et services offerts

- **Réception et traitement des signalements** : Ce service représente la porte d'entrée en protection de la jeunesse. Le signalement y est reçu, analysé et traité en fonction des critères de la LPJ. Le signalement peut être retenu et passer à l'Évaluation et Orientation, ou encore être non retenus et les

personnes référées vers d'autres services d'aide. Un service d'Urgence sociale les soirs, fins de semaine et jours fériés permet de recevoir les signalements et de prodiguer une intervention immédiate si la situation le requiert.

- **Évaluation et Orientation :** Les services à cette étape permettent d'évaluer la situation signalée et de prendre une décision sur la compromission de la sécurité et du développement de l'enfant. Cette intervention psychosociale se décline ainsi auprès des enfants et de leur famille qui peuvent avoir été victime d'infractions criminelles :
 - Évaluation des faits allégués, qui parfois peuvent être des infractions criminelles, ainsi que de leur impact sur la sécurité et le développement de l'enfant. Dans certains contextes, cette évaluation s'effectue dans le cadre d'une entente multisectorielle qui peut impliquer les services policiers, les écoles et les milieux de garde;
 - Référencement et accompagnement vers des services ou des organismes;
 - Intervention psychosociale en soutien à l'enfant et à la famille;
 - En fonction des ententes ou des mesures judiciaires, des mesures de contrôle et de surveillance peuvent être mises en œuvre afin d'assurer la protection de l'enfant.
- **Application des mesures :** Les services d'application des mesures s'adressent à l'enfant et sa famille pour qui une décision de sécurité et de développement compromis a été établie :
 - Aide, conseils et assistance afin de prendre les moyens pour mettre fin à la situation de compromission (interventions psychosociales). Ce type de service permet à la victime d'infractions criminelles de recevoir du soutien émotionnel, de l'écoute et de l'accompagnement. La mise en place d'un plan d'intervention avec la famille a pour objectif d'ajuster l'intervention aux besoins des personnes. Lorsque requis, des collaborations avec divers services du CIUSSS de l'Estrie - CHUS et organismes permettent d'offrir une réponse ajustée et concertée aux besoins de l'enfant et sa famille;
 - En fonction des ententes ou de mesures judiciaires, des mesures de contrôle et de surveillance peuvent être mises en œuvre afin d'assurer la protection de l'enfant;
 - Dans certaines situations, des services sont offerts dans le cadre d'un hébergement en ressources de type familial (RTF), en ressources intermédiaires (RI) ou en centre de réadaptation (CR).
- **Services aux jeunes pris en charge dans le cadre de la Loi sur le système de justice pénale pour adolescent :** Les services dans ce contexte légal s'adressent en premier lieu à la suite d'une infraction criminelle perpétrée

par l'adolescent. Toutefois, certains de ces adolescents sont aussi victimes d'infractions criminelles. L'intervention psychosociale offerte dans ce contexte vise à les soutenir dans leur vécu émotionnel et dans la mise en place des services nécessaires à leur rétablissement. Dans certaines situations, des services en justice réparatrice sont mis en œuvre.

- **Besoins adressés en collaborations :** En ce qui concerne les besoins nécessitant des services spécialisés et d'expertises que peuvent présenter les personnes victimes d'infractions criminelles, les intervenants travaillent en concertation avec les autres directions et partenaires par des pratiques de référencement, de transfert personnalisé d'accompagnement des personnes vers les ressources nécessaires et de collaboration interprofessionnelle.
- **Voici les ressources partenaires qui collaborent à offrir le soutien nécessaire aux personnes victimes d'infractions criminelles desservies par la DPJ :**
 - Victimes d'abus sexuels : CALACS, Centre Marie Vincent, Centre Résilia;
 - Victimes d'actes criminels : CAVAC, Services psychologiques (DPJe) et du secteur privé, IVAC;
 - Violence conjugale : Maison d'hébergement pour femmes;
Conflit de séparation et violence familiale : Maison CALM, Service de médiation / co-parentalité.

Si nous ne pouvons répondre à vos besoins, nous vous orienterons vers le service ou l'organisme pouvant le faire.

Nos engagements envers vous

Vous pouvez être guidé via la ligne Info-social. L'accès téléphonique à un intervenant via ce service est rapide et accessible 24h/24h, 7 j/7. Les services sont confidentiels et offerts en français et anglais.

Pour les services de sans rendez-vous via les accueils psychosociaux, ils sont accessibles le jour même et sont offerts aussi en français et anglais dans la plupart des accueils et sont confidentiels.

Les équipes de ces services comprennent des intervenants formés au niveau de l'estimation et de la gestion du risque autant au niveau des accueils psychosociaux, qu'Info-social et que le service de crise d'intervention dans le milieu.

Ces services peuvent être offerts dans diverses langues avec le support d'interprète sur rendez-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, accessible, continu et respectueuse des droits des personnes et de leurs besoins spirituels et qui vise à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être de la population, et ce, conformément à la politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion où chaque personne est valorisée pour son caractère unique;
- La personne a le droit de porter plainte sur les services qu'elle a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiers;
- 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.
-

Vous pouvez également vous référer à notre site internet <https://www.santeestrie.qc.ca>.

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, lorsque requis.

b) La procédure pour formuler une plainte

- Vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale.
- 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.

Bureau des plaintes et à la qualité des services

Téléphone : 1-866-917-7903

Courriel : plaintes.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

Heures d'ouverture : 8h00 à 16h00

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 personnel du Bureau des plaintes et de la qualité des services peut vous aider à formuler et à rédiger votre plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci.

Il vous informe également 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 un commissaire local 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. 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 (jours calendrier) 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 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 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 BPQS

Pour en savoir plus sur les services offerts :

Renseignements généraux

Sans frais : 1-866-917-7903

Courriel : plaintes.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

Site Web : www.santeestrie.qc.ca/plainte

Heures d'ouverture : 8h00 à 16h00

Bureaux du BPQS

Sherbrooke

500, rue Murray

Sherbrooke (Québec) J1G 2K6

Granby

205, boulevard Leclerc Ouest

Granby (Québec) J2G 1T7

Date d'adoption de la déclaration de services

5 septembre 2023