

# Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Québec 

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

Québec 

## Table des matières

<b>Notre mission .....</b>	1
<b>Nos services offerts aux personnes victimes.....</b>	1
Une personne victime d'infraction criminelle est : .....	1
Notre rôle auprès des personnes victimes d'infractions criminelles .....	1
<b>Nos engagements envers vous.....</b>	4
<b>Mécanisme de plainte .....</b>	4
a) <b>La personne responsable de la réception des plaintes .....</b>	4
b) <b>La procédure pour formuler une plainte .....</b>	5
d) <b>Les étapes du traitement de votre plainte .....</b>	6
e) <b>Votre droit de recours .....</b>	6
<b>Date d'adoption de la déclaration de services .....</b>	7

## Notre mission

Pour assurer une véritable intégration des services offerts à la population, le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal :

- est au cœur d'un réseau territorial de services (RTS);
- a la responsabilité d'assurer la prestation de soins et de services à la population de son territoire sociosanitaire, incluant le volet santé publique;
- assume une responsabilité populationnelle envers la population de son territoire sociosanitaire;
- veille à l'organisation des services et à leur complémentarité sur son territoire dans le cadre de ses multiples missions (CH, CLSC, CHSLD, CPEJ, CR), et ce, en fonction des besoins de sa population et de ses réalités territoriales;
- conclut des ententes avec les autres installations et les organisations partenaires de son RTS (centres hospitaliers universitaires, cliniques médicales, groupes de médecine de famille, cliniques réseau, organismes communautaires, pharmacies communautaires, partenaires externes, etc.);
- assume des responsabilités de desserte d'une partie de l'ouest et du nord du Québec pour des services spécialisés et surspécialisés.

## 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

#### Évaluation des besoins

Une évaluation des besoins est réalisée avec la personne victime d'une infraction criminelle. Suite à cette évaluation, un intervenant du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal pourra proposer un suivi et/ou orienter vers un programme-service adéquat. Considérant l'étendue des besoins possibles chez les personnes victimes d'infractions criminelles, il est possible à ce stade d'être référé vers une ressource spécialisée pour répondre à des besoins plus spécifiques.

#### Suivi psychosocial

Des rencontres avec un intervenant peuvent être offertes pour réduire les conséquences liées à la victimisation. Ces impacts peuvent toucher plusieurs sphères de la vie de la personne.

### **Suivi médical ou infirmier**

Dans le cas où l'état de la personne victime nécessite des soins de santé physique, des services médicaux seront offerts.

### **Références vers les ressources spécialisées**

La personne victime d'une infraction criminelle pourra être référée vers une ressource spécialisée et adaptée à ses besoins. Toutefois, si la ressource ciblée ne peut assurer le service dans un délai raisonnable, d'autres options de services pourront être discutées avec vous.

### **Partenariat et collaboration avec les ressources spécialisées**

Le CIUSSS a comme mission générale d'aider toute personne, qu'elle soit victime d'infraction criminelle ou non. Pour les victimes d'infractions criminelles, des partenariats avec d'autres organismes spécialisés sont développés.

Ces partenaires sont, notamment :

- Le Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) Trêve pour elles 514-251-0323 <https://trevepoureilles.org/>
- Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Montréal (CAVAC) 1-866-532-2822 <https://cavac.qc.ca/>
- Le groupe d'aide et d'information sur le harcèlement au travail (GHAIST) 514-526-0789 <https://gaihst.qc.ca/>
- Le Centre de ressources et d'intervention pour les hommes abusés sexuellement dans leur enfance (CRIPHASE) 514-529-5567 <https://www.criphase.org/>
- L'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) 1-800-561-4822 <https://www.ivac.qc.ca/Pages/default.aspx>
- Association des familles de personnes assassinées ou disparues (AFPAD) 514-396-7389 <https://afpad.ca/>
- SOS violence conjugale 1-800-363-9010 <https://sosviolenceconjugale.ca/fr>
- Ligne Info-aide violence sexuelle 1-800-933-9007 <https://infoaideviolencesexuelle.ca/>
- Ligne Aide Maltraitance Adulte Ainés 1-888-489-2287 <https://lignemaltraitance.ca/fr>

Cette liste n'est pas exhaustive et il est toujours possible de composer le 211 pour connaître d'autres ressources.

**Pour obtenir des services :**

Appelez ou présentez-vous à l'Accueil psychosocial.

**Horaires et coordonnées**➤ **Par téléphone :** 514 940-3300

Ce numéro est gratuit et confidentiel

Lundi au vendredi : 8 h à 20 h

Samedi, dimanche et jour fériés : 8 h à 16 h

➤ **En personne :**

Lundi au vendredi : 8 h à 18h

○ **CLSC de Montréal-Nord**

11441, boulevard Lacombe  
Montréal (Québec) H1G 4J9

○ **CLSC de Montréal-Nord-Est**

12345, boulevard Albert-Hudon  
Montréal (Québec) H1G 3L1

○ **CLSC de Villeray**

1425, rue Jarry Est  
Montréal (Québec) H2E 1A9

○ **CLSC St-Laurent**

1055 avenue Sainte-Croix  
Saint-Laurent (Québec) H4L 3Z2

**Services non offerts**

Sur le territoire du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal, il n'y a pas de Centre désigné pour l'intervention médico-sociale auprès des victimes d'agression sexuelle (centre désigné).

Les personnes victimes d'une agression sexuelle récente (0-6 mois) peuvent contacter la ligne **Info-aide violence sexuelle** pour être dirigées vers le bon centre désigné. Ces centres désignés offrent des services d'aide médicale, légaux et psychologiques aux personnes victimes d'agression sexuelle.

Les services de protection à l'enfance (Protection de la jeunesse et Centre de la jeunesse et de la famille Batshaw) sont respectivement offerts par les CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Les services spécialisés pour les mineurs victimes d'agression sexuelle sont offerts par d'autres organismes, notamment la Fondation Marie-Vincent et la trousse médico-légale est sous la responsabilité du CHU Ste-Justine. L'enfant et sa famille seront donc guidés vers cette offre spécialisée.

Les besoins d'hébergement ayant pour but d'assurer votre protection ne sont pas comblés par le CIUSSS. Vous pourrez toutefois recevoir une aide afin de trouver un milieu pouvant vous accueillir.

Au même titre, le CIUSSS n'offre pas d'accompagnement juridique et judiciaire.

- 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 :

- Offrir un service de qualité, diligent, dans un espace sécuritaire ;
- Accueillir avec ouverture, bienveillance et sans discrimination ;
- Assurer le respect des droits des personnes ;
- Discuter avec la personne des différents services disponibles, répondre aux questions et inquiétudes reliées et respecter l'autodétermination et la décision ;
- Assurer l'engagement et le partenariat avec les usagères et usagers du CIUSSS ;
- 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

En cas d'insatisfaction relativement aux services offerts, n'hésitez pas à en faire part immédiatement au membre du personnel ou professionnel concerné, ou encore au responsable du service. Cette démarche vous permettra d'obtenir rapidement les explications ou les correctifs appropriés. Si cette démarche ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Le commissaire est responsable de l'examen des plaintes concernant les soins et services offerts par les établissements de santé et les résidences privées pour aînés du territoire du CIUSSS.

Parce qu'il relève directement de la commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services de Santé Québec, le commissaire 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.

### **b) La procédure pour formuler une plainte**

Vous pouvez formuler une plainte de plusieurs façons :

- Par téléphone ou en personne sur rendez-vous : 514-384-2000 poste 3316
- Par écrit, en utilisant si vous le souhaitez le [formulaire de plainte](#)  
Acheminer votre plainte par :
  - o Voie postale :  
2180, rue Fleury Est, 5e étage, Montréal (Québec) H2B 1K3
  - o Télécopieur : 514 383-5064
  - o Courriel : [commissaire.plaintes.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.plaintes.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca)

Les bureaux du commissariat aux plaintes et à la qualité des services sont ouverts du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30. L'équipe du commissariat s'engage à prendre contact avec vous dans les 24 à 48 heures suivant votre demande.

### **c) 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;
- Le [centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes \(CAAP\)](#) de votre région : 1-877-767-2227 (numéro sans frais);
- Le [comité des usagers](#) du CIUSSS : 438 873-8514

- Pour connaître les coordonnées de l'ensemble des ressources concernées, consultez [Québec.ca/sante-plaintes](http://Québec.ca/sante-plaintes).

#### **d) Les étapes du traitement de votre plainte**

Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

- Procédera à un examen complet de votre plainte, en obtenant l'ensemble des renseignements pertinents;
- Conservera un dossier de plainte distinct de votre dossier médical;
- S'assurera de la confidentialité du processus plainte;
- Recevra les engagements des gestionnaires impliqués afin qu'ils réalisent des mesures correctives;
- Fera les recommandations nécessaires afin qu'une telle situation ne se reproduise plus;
- Vous transmettra ses conclusions dans un délai de 45 jours;
- Vous avisera si le délai de son examen devait excéder 45 jours.

#### **e) Votre droit de recours**

En cas d'insatisfaction quant au traitement accordé à la plainte par le commissaire, ou à l'issue du délai de 45 jours si vous n'avez pas reçu ses conclusions, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen :

Protecteur du citoyen  
800, place d'Youville, 19<sup>e</sup> étage  
Québec, QC, G1R 3P4

Téléphone : 418-643-2688 – Sans frais au Québec : 1-800-463-5070  
Télécopieur : 1-866-902-7130

Pour en savoir plus sur les services offerts :

#### **Renseignements généraux**

Téléphone : Centre d'information au 514 336-NORD (6673).  
Site Web : [www.ciusssnordmtl.ca](http://www.ciusssnordmtl.ca)

**Date d'adoption de la déclaration de services**  
18 décembre 2023