

Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent

Prévenir / Accompagner / Prendre soin

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Santé Québec – Établissement CISSS du Bas-Saint-Laurent
Juin 2025

Table des matières

Notre mission	3
Nos valeurs	3
Notre vision	3
Nos services offerts aux personnes victimes	4
Une personne victime d'infraction criminelle	8
Nos engagements envers vous	8
Mécanisme de plainte	8
a) <i>La personne responsable de la réception des plaintes</i>	8
b) <i>La procédure pour formuler une plainte</i>	9
c) <i>Le délai de traitement d'une plainte et son suivi</i>	10

Notre mission



Prévenir
Accompagner
Prendre soin

Ces trois verbes à l'infinifit font référence à trois missions essentielles de Santé Québec – Établissement CISSS du Bas-Saint-Laurent : la prévention, primordiale en santé publique; l'accompagnement, autant important dans les services sociaux qu'en santé; la nécessité de prendre soin, qui rejoint davantage les équipes de santé.

Nos valeurs

Humanisation

En choisissant cette valeur, Santé Québec – Établissement CISSS du Bas-Saint-Laurent met à l'avant-plan la qualité du contact humain, la compassion et l'empathie. Cette valeur signifie, plus que toute autre, une approche centrée sur la personne.

Collaboration

Pour Santé Québec – Établissement CISSS du Bas-Saint-Laurent, cette valeur signifie « faire ensemble », dans la reconnaissance de la contribution de chacun, dans l'entraide et dans le respect. Cette collaboration implique des stratégies et des relations « gagnant-gagnant ».

Engagement

Une personne engagée dans son travail aura tendance à s'investir, à porter les valeurs de l'organisation avec fierté et à être mobilisée. S'engager c'est aussi avoir à cœur l'atteinte des résultats personnels et collectifs. L'engagement de Santé Québec – Établissement CISSS du Bas-Saint-Laurent vient du cœur!

Responsabilisation

Cette valeur fait appel au sens des responsabilités de chacun, au travail en mode « solution », centré sur les résultats, à l'imputabilité et à la « proactivité » de chacun des employés, des médecins et des bénévoles de Santé Québec – Établissement CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Notre vision

En constante évolution et fier de desservir sa population en lui offrant des soins et services de qualité, Santé Québec – Établissement CISSS du Bas-Saint-Laurent se veut une organisation partenaire de sa communauté, valorisant une approche humaniste et responsable, fondée sur l'expertise et l'engagement de chacun.

Nos services offerts aux personnes victimes

Services offerts à l'ensemble de la population

Différents services sont offerts aux personnes victimes d'actes criminels, tant au niveau médical qu'aux plans psychologique et social. Des services peuvent également être offerts aux proches de la personne victime. Plus précisément :

- Soutien et accompagnement par des intervenants afin de tendre vers un retour à l'équilibre et vers un rétablissement;
- Interventions spécifiques en santé mentale (exemple : trouble de stress post-traumatique suivant l'événement, anxiété vécue par la famille, etc.);
- Orientation, référence et accompagnement vers les ressources d'aide appropriées et/ou spécialisées, notamment les Centres d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels (CAVAC), Indemnisation des Victimes d'Actes Criminels (IVAC), les Centres d'Aide et de Lutte contre les Agressions à Caractère Sexuel (CALACS) ou les maisons d'hébergement en violence conjugale;
- Interventions favorisant la prise en charge de tous les aspects de la situation vécue par vous et vos proches, de même que la mise en place d'un filet de sécurité;
- Interventions via un service de consultation téléphonique gratuit et confidentiel pour joindre rapidement un professionnel en intervention psychosociale (composer le 811). Les services sont disponibles 24 heures/jour et 7 jours/sur 7;
- Intervention ponctuelle de crise par l'Escouade 24/7 qui sera contactée au besoin par les intervenants de Santé Québec – Établissement CISSS du Bas-Saint-Laurent;
- Dans certaines situations, la sécurité civile peut être déployée pour intervenir auprès des membres d'une communauté.

Pour obtenir ces services	
AAOR	Le Service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence (AAOR) constitue la porte d'entrée principale de Santé Québec – Établissement CISSS du Bas-Saint-Laurent en ce qui a trait aux demandes de service de nature sociale ou de santé : 1 833 422-2267
Info-Santé Info-Social	Composez le 811 : Pour Info-Santé : 811, option 1 Pour Info-Social : 811, option 2
** En tout temps, si vous avez un suivi actif auprès d'un intervenant ou si vous avez un médecin de famille, vous pouvez les contacter pour que ceux-ci vous aident à accéder à un service adapté à votre situation.	

Aux services offerts à l'ensemble de la population s'ajoutent divers services spécifiques.

Services spécifiques - 18 ans et moins :

- Dans les situations suivantes, la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) peut apporter de l'aide aux enfants et adolescents victimes :
 - D'abus sexuel;
 - D'abus physique;
 - Négligence grave au niveau de la santé.

En plus du soutien de la DPJ, d'autres services peuvent être offerts pour les jeunes et leur famille par le biais des autres programmes et services en CLSC. Également, des références et l'accompagnement vers les ressources d'aide appropriées et spécialisées (CAVAC) sont des services offerts par Santé Québec – Établissement CISSS du Bas-Saint-Laurent. Finalement, au Bas-Saint-Laurent, il existe un service de prise en charge des situations d'abus physique, d'abus sexuel et de négligence auprès des enfants de 0-18 an : la clinique pédiatrique en protection de l'enfance (CPPE).

Pour obtenir ces services	
AAOR	Le Service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence (AAOR) constitue la porte d'entrée principale du CISSS du Bas-Saint-Laurent en ce qui a trait aux demandes de service de nature sociale ou de santé. 1 833 422-2267
Info-Santé Info-Social	Composez le 811 : Pour Info-Santé : 811, option 1 Pour Info-Social : 811, option 2
DPJ	Pour effectuer un signalement : 1 800 463-9009.
** En tout temps, si vous avez un suivi actif auprès d'un intervenant ou si vous avez un médecin de famille, vous pouvez les contacter pour que ceux-ci vous aident à accéder à un service adapté à votre situation	

Personnes vulnérables :

- Des services sont également offerts pour les personnes vulnérables victimes de négligence criminelle (exemple : personnes âgées, personnes vivant avec une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, etc.).

Pour obtenir ces services	
AAOR	Le Service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence (AAOR) constitue la porte d'entrée principale du CISSS du Bas-Saint-Laurent en ce qui a trait aux demandes de service de nature sociale ou de santé : 1 833 422-2267.
Info-Santé Info-Social	Composez le 811. Pour Info-Santé : 811, option 1 Pour Info-Social : 811, option 2
** En tout temps, si vous avez un suivi actif auprès d'un intervenant ou si vous avez un médecin de famille, vous pouvez les contacter pour que ceux-ci vous aident à accéder à un service adapté à votre situation.	

Personnes victimes d'agression sexuelle :

Des services complets et confidentiels sont disponibles pour les victimes d'agression sexuelle, qu'elles aient l'intention de porter plainte ou non. Plus précisément, Santé Québec – Établissement CISSS du Bas-Saint-Laurent offre des interventions médicosociales et médicolégales dans les urgences des centres hospitaliers, c'est-à-dire :

- « La trousse médicosociale est la prise en charge de la victime par une équipe composée d'un personnel formé pour intervenir auprès des victimes d'agression sexuelle. La victime aura la possibilité de parler, d'exprimer ses besoins et ses émotions et sera écoutée. L'équipe la soutiendra dans ses démarches et chaque étape du processus se déroulera avec son accord » (CALACS, s.d.);
- « La trousse médicolégale est un examen effectué par un professionnel de la santé afin de faire des prélèvements sur une victime d'agression sexuelle dans l'éventualité où la personne souhaite porter plainte à la police » (CALACS, s.d.).

De plus, les services suivants sont également disponibles :

- Soutien à la personne victime;
- Accompagnement dans les démarches judiciaires;
- Orientation et références vers les services adaptés et spécialisés;
- Soutien aux proches;
- Interventions visant à assurer la sécurité de la personne victime;
- Interventions personnalisées en fonction du besoin de l'individu.

Pour obtenir ces services	
AAOR	Le Service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence (AAOR) constitue la porte d'entrée principale du CISSS du Bas-Saint-Laurent en ce qui a trait aux demandes de service de nature sociale ou de santé : 1 833 422-2267.
Info-Santé Info-Social	Composez le 811 : Pour Info-Santé : 811, option 1 Pour Info-Social : 811, option 2
Urgences des centres hospitaliers	Centre hospitalier de La Mitis 800, avenue du Sanatorium Mont-Joli (Québec) G5H 3L6
	Centre hospitalier de Trois-Pistoles 550, rue Notre-Dame Est Trois-Pistoles (Québec) G0L 4K0
	Hôpital d'Amqui 135, avenue Gaétan-Archambault Amqui (Québec) G5J 2K5
	Hôpital Notre-Dame-du-Lac 58, rue de l'Église Témiscouata-sur-le-Lac (Québec) G0L 1X0
	Hôpital régional de Rimouski 150, avenue Rouleau Rimouski (Québec) G5L 5T1
	Centre hospitalier régional du Grand-Portage 75, rue Saint-Henri Rivière-du-Loup (Québec) G5R 2A4
	Hôpital de Matane 333, rue Thibault Matane (Québec) G4W 2W5
	Hôpital Notre-Dame-de-Fatima 1201, 6 ^e Avenue Pilote La Pocatière (Québec) G0R 1Z0
** En tout temps, si vous avez un suivi actif auprès d'un intervenant ou si vous avez un médecin de famille, vous pouvez les contacter pour que ceux-ci vous aident à accéder à un service adapté à votre situation.	

Une 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.

Nos engagements envers vous

- Croire la personne victime;
- Offrir un accompagnement adapté et confidentiel;
- Offrir un traitement équitable et professionnel des demandes qui nous parviennent;
- Santé Québec – Établissement CISSS du Bas-Saint-Laurent s'engage à référer la personne vers les services et les ressources adaptés à ses besoins;
- Avec le consentement de la personne, Santé Québec – Établissement CISSS du Bas-Saint-Laurent s'engage à collaborer avec l'ensemble des partenaires impliqués;
- Le respect de la personne et la reconnaissance de ses droits et libertés;
- La personne doit, dans toute intervention, être traitée avec compassion, 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.

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 communique, par la même occasion, ces mêmes conclusions motivées au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement ainsi qu'à la plus haute autorité concernée, le cas échéant.

*b) La procédure pour formuler une plainte***Formulation de la plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)**

Un usager ou son représentant peut formuler une plainte écrite ou verbale qui doit être acheminée au commissariat aux plaintes et de la qualité des services. Lorsqu'un usager (ou son représentant) manifeste son intention de formuler une plainte, tout intervenant doit lui fournir les informations lui permettant d'avoir accès rapidement au service des plaintes (ex. : dépliant, formulaire, numéro sans frais ou adresse courriel).

Réception de la plainte

À la réception d'une plainte, le CPQS valide sa recevabilité en vertu de la LGSSSS. Le CPQS ouvre un dossier de plainte et l'usager est informé selon les modalités prévues à la Loi. Toutefois, si la requête provient d'un tiers ou d'un usager qui ne veut pas porter plainte, seul le pouvoir d'intervention s'applique.

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement, le commissaire transfère sans délai cette plainte au médecin examinateur. Il transfère également tout écrit, document ou information afférents à cette plainte. Le traitement de la plainte qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident est assujéti aux modalités prévues à la LGSSSS.

Le CPQS et le médecin examinateur doivent procéder avec diligence à l'examen de la plainte.

- Une plainte peut être adressée à tout moment par courriel à plaintes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca ou en contactant le numéro de téléphone 1 844 255-7568;
- Le plaignant sera contacté promptement par un membre de l'équipe dans les jours ouvrables suivant sa demande;
- Le bureau est ouvert du lundi au vendredi, de 8 heures à 16 heures, sauf les jours fériés.

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 prête assistance ou s'assure, que soit assisté l'usager qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte.

Il 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](tel:18777672227) (numéro sans frais) ou le [418-724-6501](tel:4187246501).

Le [comité des usagers](#) de l'établissement concerné peut également vous aider. Vous trouverez l'information sur le comité des usagers du CISSS du Bas-Saint-Laurent sur le site internet de l'établissement :

<https://www.cisss-bsl.gouv.qc.ca/notre-cisss/conseil-d-administration-comites-conseils/comites-des-usagers-de-residents>.

Pour connaître les coordonnées des ressources concernées, consultez : www.quebec.ca/sante-plaintes.

c) Le délai de traitement d'une plainte et son suivi

Conclusion et délai

Le CPQS ou le médecin examinateur doit communiquer ses conclusions au plus tard dans les 45 jours de la réception de celle-ci, accompagnée le cas échéant, de ses recommandations. Il doit également informer l'usager du recours dont il peut se prévaloir en transmettant les coordonnées dans sa conclusion.

Vous trouverez plus d'informations sur le site internet de Santé Québec – Établissement CISSS du Bas-Saint-Laurent en suivant les liens suivants :

<https://www.cisss-bsl.gouv.qc.ca/notre-cisss/qualite-des-soins-des-services/plaintes-droits-des-usagers>

https://www.cisss-bsl.gouv.qc.ca/sites/default/files/fichier/version_revisee_finale_mars_2019_-_reglement_sur_la_procedure_dexamen_des_plaintes_des_usagers.pdf

Pour en savoir plus sur les services offerts :

Renseignements généraux

Téléphone sans frais : 1 844 255-7568

Courriel : plaintes.cisssbsl@sss.gouv.qc.ca

Site Web : <https://www.cisss-bsl.gouv.qc.ca/notre-cisss/qualite-des-soins-des-services/plaintes-droits-des-usagers>

Heures d'ouverture : Lundi au vendredi, de 8 h à 16 h, sauf les jours fériés.

Siège social

287, rue Pierre-Saindon, 3^e étage, C.P. 3500, Rimouski (Québec) G5L 8V5

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent**

Québec 