Déclaration de services aux personnes victimes d’infractions criminelles

Mise à jour : 2025-06-27

Votre gouvernement

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de l'Outaouais
Québec

Table des matières

Notre mission 1
Nos valeurs 1
Nos services offerts aux personnes victimes 2
Une personne victime d'infraction criminelle est : 2
Notre rôle auprès des personnes victimes d'infractions criminelles 2
Nos engagements envers vous 6
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 8
d) Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte 9
Coordonnées et heures d'ouverture du CPQS 9
Date d'adoption de la déclaration de services 9

Notre mission

Le CISSS de l'Outaouais a pour mission de maintenir, d'améliorer et de restaurer la santé et le bien-être de la population de l'Outaouais 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 la région.

Nos valeurs

Le CISSS de l'Outaouais fonde ses actions sur les valeurs organisationnelles suivantes :

Excellence
Nous développons et mettons à contribution toutes nos compétences et nos expertises dans la réalisation de notre mission. Nous nous assurons d'être un milieu d'innovation et d'apprentissage soutenant la mission universitaire de l'établissement. Nous agissons avec pertinence, professionnalisme, rigueur, courage et de façon efficiente.

Partenariat
Nous agissons dans un esprit d'entraide, de partage, de cohérence et de cohésion. Nous reconnaissons l'apport de toute personne en suscitant son implication et sa mobilisation. Nous souhaitons l'implication active et l'influence de nos communautés pour atteindre l'excellence.

Bienveillance
Nous faisons preuve de considération et de respect à l'égard de toutes les personnes avec qui nous interagissons en faisant preuve d'écoute, de courtoisie, de compassion et en soulignant l'importance du rôle de chacun. Nous valorisons les diversités, qu'elles soient culturelles, sexuelles ou de genre. Nous sommes inclusifs et respectueux de chaque personne.

Engagement
Nous sommes engagés, responsables, imputables et solidaires de nos décisions et de nos actes. Nous nous conduisons de manière juste, équitable, honnête et transparente en tout temps.

Notre vision :

Des soins de santé et des services sociaux accessibles et efficients, qui s'adaptent aux besoins de la population de l'Outaouais.

Pour ce faire :

- Nous sommes engagés envers la qualité et la sécurité de nos services, dans le respect de l'unicité des usagers et la recherche constante d'innovation, ce qui nous amène à nous dépasser;
- Nous faisons face aux défis stimulants qui nous attendent, en nous appuyant sur le talent et la passion de nos employés et de nos partenaires, qui croient qu'il y a toujours une meilleure façon de faire les choses et ce, dans une pratique collaborative;
- Nous nous inscrivons dans la prise de choix écoresponsables dans nos modes de consommation et de production à tous les niveaux au sein de l'organisation, et ce, tant au niveau social, environnemental et économique.

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

Au CISSS de l'Outaouais, les services offerts aux personnes victimes d'infractions criminelles sont les mêmes que ceux offerts à la population générale. Nous sommes là pour vous soutenir dans le cadre des services suivants :

Pour des besoins physiques

Ressources	Coordonnées	Description du service
Info-Santé	811, option 1	Des infirmiers et infirmières vous renseignent et vous conseillent confidentiellement au sujet de toute préoccupation sur votre état de santé. Elles peuvent vous aider à déterminer s'il est nécessaire de consulter selon votre situation. Ce service de consultation téléphonique est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en téléphonant au 811, option 1. Pour plus d'information, consultez 811.

Médecin de famille* * Si vous n'avez pas de médecin de famille : Guichet d'accès à la première ligne (GAP)	Voir votre GMF ou votre clinique médicale 811, option 3	Certains médecins de famille réservent des plages de rendez-vous qui peuvent vous permettre de les consulter lors d'un besoin prioritaire. Téléphonez à votre clinique afin de savoir si ce service est disponible. Si votre médecin de famille est membre d'un GMF, vous avez accès au service sans rendez-vous de ce GMF. Service offert aux personnes sans médecin de famille inscrites au guichet d'accès à un médecin de famille (GAMF).
CLSC	Consultez la liste des CLSC	Des services infirmiers généraux sur rendez-vous sont disponibles auprès des CLSC : traitement des plaies, prélèvements, vaccination, contraception orale d'urgence, etc.
Clinique ambulatoire 0-17 ans de l'Outaouais	500, boulevard de l'Hôpital à Gatineau Pour plus d'information, rendez-vous sur la page de la Clinique ambulatoire 0-17 ans de l'Outaouais.	Offre des rendez-vous du lundi au vendredi par une équipe d'urgentologues, comme alternatives aux urgences pour les enfants et adolescents âgés de 0 à 17 ans sans médecins de famille.
Urgences	Huit installations sont munies de salles d'urgence sur notre territoire : • Hôpitaux de Hull, Gatineau, Papineau, Pontiac, Maniwaki, Mémorial de Wakefield • Urgence CLSC Mansfield-et-Pontefract • Urgence CLSC Petite-Nation : accessible le lundi au samedi de 8h à 16h et les jours fériés de 9h à 17h	Services de santé qui s'adressent à des personnes dont les symptômes sont apparus subitement et sont assez graves.

Pour des besoins psychosociaux

Problématique	Ressources	Coordonnées	Description du service
Toutes, dont violence familiale	Info-Social	811, option 2	Un intervenant social vous répondra et vous conseillera en se référant à un répertoire de ressources pour vous orienter au bon service, que ce soit au CISSS de l'Outaouais ou chez un partenaire. Ce service de consultation téléphonique est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en téléphonant au 811, option 1. Pour plus d'information, consultez 811.
Situation de crise	Info-Social	811, option 2	Un intervenant social vous répondra et vous conseillera en se référant à un protocole précis et un répertoire de ressources pour vous indiquer où consulter selon votre état. L'intervention de crise est tout d'abord gérée par téléphone. Si une intervention sur place, dans le milieu, est jugée nécessaire par le service Info-Social ou par le CLSC, celle-ci est disponible 24/7. Ce service est rendu à domicile ou dans un autre lieu approprié. Dans des situations d'urgence grave demandant le recours à l'urgence hospitalière, l'intervention s'effectue dans les salles d'urgence des hôpitaux de chaque territoire.
Victimes d'agression sexuelle	Ligne d'aide immédiate	1 888 933-9007	**Si l'agression a eu lieu dans les 5 derniers jours, consultez un médecin à l'urgence** d'un hôpital. Il vous examinera et fera des tests pour déterminer si vous avez une ITSS. D'autres tests pourront aussi être faits.
	Si la victime a moins de 18 ans : Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)	819 776-6060 Sans frais : 1 800 567-6810 819 776-6060	
Enfants et adolescents de 0 à 17 ans dont la sécurité ou le	Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)	819 776-6060 ou le	En vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), la DPJ a la responsabilité d'intervenir dans les familles et de venir en aide aux

développement est compromis		1 800 567-6810	enfants et aux jeunes dont la sécurité ou le développement est compromis. Les principaux motifs sont : • L'abandon • La négligence • Risque de négligence • Les mauvais traitements psychologiques • Les abus sexuels • Risque d'abus sexuel • Les abus physiques • Risque d'abus physiques • Les troubles de comportement sérieux **L'identité du signalant est confidentielle**. Le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et 365 jours par année. • L'obligation de signaler sans délai pour tous les professionnels qui dans l'exercice de leurs fonctions, a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis au sens de ces dispositions. • L'obligation de signaler sans délai pour toute autre personne qui a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut-être considéré comme compromis concernant les situations d'abus physique et de risque d'abus

			physique et abus sexuel et risque d'abus sexuel.
Maltraitance envers les aînés	Ligne Aide Maltraitance Adultes-Ainés	1 888 489-ABUS (2287)	Offre un service anonyme, confidentiel et gratuit, partout au Québec, sept jours par semaine, de 8 h à 20 h, que vous soyez un aîné maltraité, un membre de la famille, un ami, un voisin ou un intervenant en contact avec une personne maltraitée.

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

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 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

- 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.

En ligne : Remplir mon formulaire de plainte en ligne
Formulaire papier : Formulaire de plainte CISSSO
Par courriel : commissairesauxplaintes@ssss.gouv.qc.ca
Par courrier :
Commissaires aux plaintes et à la qualité des services :
105, boul. Sacré-Coeur
Gatineau (Québec)
J8X 1C5
Par télécopieur : 819 771-7611
Par téléphone : 819 771-4179 ou sans frais : 1 844 771-4179

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.
- 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. Vous pouvez les joindre en composant 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.

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 CPQS

Téléphone : 819 771-4179
Sans frais : 1 844 771-4179
Courriel : commissairesauxplaintes@ssss.gouv.qc.ca
Heures d'ouverture : Du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30

Pour en savoir plus sur les services offerts :

Consultez le site web du CISSS de l'Outaouais : Accueil - CISSS de l'Outaouais (gouv.qc.ca)

Date d'adoption de la déclaration de services
27 juillet 2025