



# Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

---

Centre intégré universitaire  
de santé et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Le 1<sup>er</sup> septembre 2023

## Table des matières

<b>Introduction</b> .....	3
<b>1. La mission</b> .....	3
<b>2. La vision</b> .....	4
<b>3. Services offerts aux personnes victimes d’infractions criminelles</b> .....	4
3.1 Si la victime d’une infraction criminelle est une personne mineure (âgée entre 0 et 17 ans) .....	4
3.2 Si la victime d’une infraction criminelle est une personne majeure (âgée de 18 ans et plus) .....	5
<b>4. Comment consulter un professionnel de la santé et des services sociaux</b> .....	12
4.1 Situations urgentes .....	12
4.2 Solutions pour traiter les problèmes de santé non urgents et ne nécessitant pas de soins immédiats .....	13
<b>5. Nos engagements envers vous</b> .....	14
<b>6. Mécanisme de plainte</b> .....	15
6.1 La personne responsable de la réception des plaintes .....	15
6.2 La procédure pour formuler une plainte .....	16
6.3 Le délai de traitement d’une plainte .....	17
6.4 Le droit de la personne victime d’être informée de l’issue de sa plainte .....	17
6.5 Coordonnées et heures d’ouverture du CPQS.....	18

## Introduction

En regard des directives du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale présente les services spécifiques destinés aux victimes d'infractions criminelles ainsi que les références pouvant être faites à nos proches collaborateurs du réseau dans cette déclaration de services. Également, il présente les services psychosociaux généraux offerts à la population générale et à la clientèle de langue anglaise, et ce, en vertu de la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement* qui est entrée en vigueur le 13 octobre 2021.

### 1. La mission

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale contribue activement à améliorer la santé globale de la population de son territoire. Il offre aux usagers et à leurs proches des soins et des services de santé et des services sociaux de proximité, intégrés et accessibles. Axés sur la qualité, la sécurité et la performance, ces soins et ces services s'appuient sur les meilleures pratiques et l'innovation, avec la participation des usagers, de leurs proches et des personnes qui œuvrent au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

En conformité avec les programmes-services sous sa responsabilité, le CIUSSS de la Capitale-Nationale organise ses services avec la contribution de plusieurs acteurs de soutien, dans divers types d'installations.

Plus spécifiquement, les programmes-services sont :

- Déficience intellectuelle et troubles du spectre de l'autisme
- Santé mentale
- Déficience physique
- Santé physique
- Dépendances
- Santé publique
- Jeunes en difficulté
- Services généraux
- Soutien à l'autonomie des personnes âgées

**Le siège social du CIUSSS de la Capitale-Nationale se trouve au :**

2915, avenue du Bourg-Royal  
Québec (Québec) G1C 3S2

## 2. La vision

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale est un leader reconnu pour l'excellence et l'accessibilité de ses soins et de ses services qui a la confiance de la population et de ses partenaires. C'est également une organisation universitaire inspirante pour le personnel, les médecins et les chercheurs.

## 3. Services offerts aux personnes victimes d'infractions criminelles

Vous trouverez dans cette section les services et les références dont vous pourriez avoir besoin si vous êtes une victime d'infraction criminelle. Certains services sont destinés aux mineurs (section 3.1), tandis que d'autres sont destinés aux personnes majeures (section 3.2).

### Qu'est-ce qu'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 ».

### 3.1 Si la victime d'une infraction criminelle est une personne mineure (âgée entre 0 et 17 ans)

#### 3.1.1. Faire un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)

Vous êtes témoin de négligence, de mauvais traitements, de violence ou de toute forme de maltraitance envers un enfant ? **24 heures par jour, 365 jours par année, vous pouvez composer le 418 661-3700 ou le 1 800 463-4834 pour signaler le besoin de protection d'un enfant.**

Vous avez le devoir de faire un signalement si vous croyez que la sécurité, la santé ou le développement d'un enfant sont compromis. Plus particulièrement, vous avez l'obligation de signaler toute situation de violence corporelle, d'agression sexuelle ou de négligence grave.

Il n'est pas nécessaire d'avoir la certitude absolue qu'un enfant ait besoin de protection pour faire un signalement. Quand vos observations ou les propos de l'enfant vous donnent des motifs raisonnables d'être inquiet pour sa sécurité, n'hésitez pas à communiquer avec la DPJ. Des professionnels prendront les mesures nécessaires pour vérifier. Ils interviendront dans les situations qui l'exigent en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse.

Votre intervention demeurera confidentielle. Votre identité ne peut être dévoilée sans votre consentement, quel que soit le prétexte. Pour plus de détails concernant un enfant ayant un besoin de protection cliquez sur [quand et comment faire un signalement](#).

### **3.1.2. SIAM : Services intégrés en abus et maltraitance pour mineurs**

#### **L'accès aux services du SIAM :**

Tous les services au SIAM débutent par un signalement à DPJ. C'est la DPJ qui est responsable de divulguer aux partenaires policiers et aux procureurs les situations. Par la suite, tous les services d'aide et d'accompagnement sont proposés aux victimes et mis en place au besoin.

#### **Qu'est-ce que le SIAM ?**

Le SIAM est un lieu où les enfants et les adolescents de 0 à 17 ans qui sont victimes de maltraitance (abus physique, abus sexuel et négligence grave), ainsi que leur famille, reçoivent sous un même toit l'aide d'une équipe multidisciplinaire.

Les services sont offerts pour les régions de la Capitale-Nationale et du littoral de Chaudière-Appalaches. L'approche collaborative du SIAM est axée sur la complémentarité des expertises médicale, psychosociale, socio judiciaire et policière. Elle permet une prise en charge globale de l'enfant en lui offrant les soins et les services dont il a besoin sans qu'il ait à se déplacer d'un endroit à un autre, par exemple au poste de police, à l'hôpital, au bureau du procureur (palais de justice), etc.

#### **L'ensemble des partenaires :**

Le SIAM compte plus de 229 partenaires, soit 49 gestionnaires et dirigeants et plus de 180 professionnels.

- CIUSSS de la Capitale-Nationale;
- Centre de recherche pour les jeunes et les familles (CRU Jef);
- CHU de Québec-Université Laval;
- CISSS de Chaudière-Appalaches;
- Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP);
- Service national des enquêtes des Forces canadiennes (SNEFC);
- Service de police de la Ville de Québec (SPVQ);
- Service de police de la Ville de Lévis (SPVL);
- Sûreté du Québec (SQ);
- Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC);
- Viol-Secours (CALACS).

## **3.2 Si la victime d'une infraction criminelle est une personne majeure (âgée de 18 ans et plus)**

### **3.2.1. Info-Social 811, option 2**

Info-Social 811 vous offre un service de consultation téléphonique avec un intervenant pour vous conseiller et vous soutenir dans votre démarche. Il peut aussi intervenir en situation de crise ou vous orienter vers le bon service.

Info-Social est disponible en tout temps (24 heures par jour, 7 jours par semaine). Il suffit de composer le 811 et de choisir l'option 2 pour parler à un intervenant psychosocial. Vous pouvez téléphoner pour vous-même ou pour une autre personne, quel que soit votre âge.

Lors d'une consultation avec Info-Social 811, l'intervenant peut :

- Vous poser des questions afin de bien comprendre votre situation;
- Vous informer, vous conseiller ou vous offrir du soutien psychosocial, selon vos besoins;
- Évaluer l'urgence de la situation et déterminer l'intervention adéquate;
- Intervenir en situation de crise;
- Si nécessaire, vous diriger ensuite vers la meilleure ressource pour obtenir le bon service, au bon endroit.

Exemples de situations où vous pouvez appeler Info-Social 811, option 2 :

- Vous êtes victime ou témoin de harcèlement, d'agression, d'abus ou de violence;
- Vous êtes inquiet pour un proche ou une autre personne que vous côtoyez : un enfant, un adolescent, un parent, une personne âgée;
- Vous avez des questions concernant d'autres situations ou comportements qui vous inquiètent.

### **3.2.2. Consultation en CLSC**

Il est possible que vous soyez orienté vers une consultation en CLSC. Un travailleur social communiquera avec vous pour planifier un premier rendez-vous. Le travailleur social du CLSC peut :

- Assurer un suivi à votre démarche;
- Vous proposer un programme d'intervention individuelle ou de groupe, en fonction de votre situation et de vos besoins;
- Vous soutenir dans un programme d'auto soins;
- Vous renseigner et vous conseiller;
- Vous orienter, au besoin, vers un service du CIUSSS ou une ressource dans votre milieu.

### **3.2.3. Soins et services suite à une agression sexuelle**

#### **Qu'est-ce qu'une agression sexuelle ?**

L'agression sexuelle est un acte abusif qui vise à soumettre une personne à ses propres désirs sexuels sans avoir obtenu son consentement au préalable. Pour lire la définition complète et obtenir de l'information sur les types d'agression notamment, consultez le site du gouvernement du Québec en cliquant [ici](#).

Lorsqu'une personne est victime d'une agression sexuelle, elle peut obtenir les services de centres désignés. Ces centres désignés sont des installations offrant différents services d'aide médicale, légale et psychologique aux personnes victimes d'agression sexuelle dont l'état nécessite une évaluation de la santé physique et psychologique ou encore un examen médical ou médicolégal. Ces services sont assurés par une équipe d'intervenants sociaux, d'infirmières et de médecins. Ils reçoivent les victimes d'agression sexuelle, peu importe l'âge ou le sexe de la personne. Le délai d'attente y est minimal et dans tous ces cas, l'intervention médicosociale leur est offerte qu'elles désirent ou non dénoncer l'agression sexuelle au service de police.

**Sur le territoire du CIUSSS de la Capitale-Nationale, les centres désignés sont accessibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine et sont situés à l'urgence de chacun des trois centres hospitaliers suivants :**

- **Hôpital Saint-François d'Assise** : Avant de vous présenter sur place, communiquez avec l'organisme **Viol-Secours au 418-522-2120**, pour une évaluation téléphonique de votre situation et ainsi réduire votre délai d'attente une fois sur place. L'intervenante pourra ensuite vous mettre en lien avec une infirmière, si votre situation le requiert ou si vous le souhaitez.
- **Hôpital de Baie-Saint-Paul et Hôpital de La Malbaie** : Pour la région de Charlevoix, vous pouvez vous présenter directement à l'urgence et un professionnel pourra vous guider selon votre besoin.

Dès votre arrivée au centre désigné, vous rencontrerez une équipe de professionnels formés pour intervenir auprès des personnes victimes d'agression sexuelle. L'équipe est présente pour vous soutenir dans vos démarches. Vous aurez la possibilité de parler, d'exprimer vos besoins et vos émotions et d'être écouté. Durant cet échange, plusieurs questions vous seront posées.

À la suite de cet entretien, l'équipe déterminera avec vous quel type d'examen sera fait. Quel que soit l'examen, votre accord est nécessaire.

L'**examen médical** est important pour votre santé et votre bien-être. Vous pouvez passer cet examen que vous portiez plainte ou non auprès des services policiers. Il est offert en centre désigné jusqu'à 6 mois après l'agression sexuelle.

Cet examen médical permet de :

- Vérifier votre état de santé global;
- Traiter vos blessures et lésions;
- Dépister les infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS);
- Prévenir une grossesse non désirée.

L'**examen médico-légal** est un examen qui comporte des prélèvements pour identifier l'ADN de l'agresseur. Ceux-ci pourront être utilisés si vous décidez de porter plainte auprès des services policiers. Ces prélèvements peuvent être faits jusqu'à 5 jours suivant l'agression sexuelle.

Après avoir subi une agression, il est recommandé de vous rendre dans un centre désigné le plus rapidement possible et éviter de vous laver. Vous pouvez également apporter les vêtements et sous-vêtements portés au moment de l'agression en évitant de les mettre dans un sac en plastique. Sachez toutefois que :

- Après l'agression et pendant les 5 jours suivants celle-ci, il est possible de faire des prélèvements d'ADN;
- Plus de 5 jours après une agression, les prélèvements ne sont plus possibles, mais un examen médical est tout de même recommandé. Certaines lésions pourraient être observables et l'examen permettra de s'assurer de votre bonne santé physique et psychologique.

L'équipe multidisciplinaire vous donnera un soutien psychologique durant toute l'intervention au centre désigné. L'équipe vous proposera aussi un **suivi psychosocial** pour

vous aider à composer avec vos réactions et les séquelles de l'agression sexuelle. Vos proches pourront eux aussi bénéficier d'un suivi psychosocial.

### **Agression en contexte d'intoxication à son insu**

Si vous croyez avoir été victime d'une agression sexuelle après avoir subi une **intoxication à votre insu**, rendez-vous rapidement à un centre désigné de la région (voir les informations ci-dessus). Les substances ne restent pas longtemps dans l'organisme, alors il est important de s'y rendre le plus tôt possible pour effectuer des prélèvements. Il est aussi préférable de ne pas uriner ni prendre une douche avant de s'y rendre, et d'apporter les vêtements et les sous-vêtements portés au moment de l'agression (en évitant de les mettre dans un sac en plastique).

Pour en savoir plus sur les agressions en contexte d'intoxication d'une personne à son insu, cliquez [ici](#).

Vous pouvez avoir des informations complémentaires en consultant la [page internet du Gouvernement du Québec](#) portant sur l'aide et les ressources relatives aux agressions sexuelles. Vous pouvez également référer au [Guide d'information à l'intention des victimes d'agression sexuelle](#).

#### **3.2.3.1. Ailleurs au Québec :**

Il est possible de vous rendre dans un centre désigné, que vous ayez des blessures physiques apparentes ou non. Pour trouver le centre désigné le plus près, communiquez avec : **Info-aide violence sexuelle au 1 888 933-9007** ou en cliquant ici : [Écouter, informer, soutenir | Info-aide violence sexuelle \(infoaideviolencesexuelle.ca\)](#).

Cette **Ligne-ressource provinciale** est une ligne téléphonique d'écoute, d'information et de référence, destinée aux victimes d'agression sexuelle, à leurs proches ainsi qu'aux intervenants, offre un service bilingue, sans frais et confidentiel. Une équipe d'intervenants spécialement formées reçoit vos appels, vous écoute, évalue vos besoins et vous informe sur les procédures à suivre. À l'aide d'un répertoire provincial des services, elle vous dirige vers les ressources appropriées d'aide et de protection les plus près de chez vous. Cette ligne sans frais est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, partout au Québec.

#### **3.2.3.2. Ressources d'information juridique (externe au CIUSSS de la Capitale-Nationale)**

Pour plus d'information sur le processus judiciaire, communiquez avec la **Ligne info DPCP violence conjugale et sexuelle au 1 877 547-3727**.

Le service [Rebâtir](#) offre une consultation juridique sans frais pour les personnes victimes de violence sexuelle et de violence conjugale. Communiquez à ce numéro : **1 833 732-2847**.

### **3.2.4. Services et références liés à la violence conjugale**

#### **Qu'est-ce que la violence conjugale ?**

La violence conjugale est une série de comportements répétitifs avec lesquels une personne impose un certain contrôle, voire une domination, à l'égard de la personne avec laquelle elle



est, ou a été, en relation intime. La violence conjugale peut se manifester, dans des formes éclatantes ou plus subtiles, à tous les âges de la vie, et ce, sans égard à l'origine ethnique, au statut socioéconomique, à l'orientation sexuelle, sa ou ses limitation(s) fonctionnelle(s), son identité de genre ou au statut de la relation conjugale. Elle s'inscrit généralement dans un cycle faisant en sorte que les comportements violents sont récurrents et risquent de s'intensifier, en termes de fréquence et de gravité, au fil du temps. Elle peut aussi survenir de la part d'un ex-partenaire en contexte de séparation.

### **La violence conjugale peut se manifester de diverses façons :**

- **Violence psychologique** : dévaloriser, humilier, menacer, frapper dans les murs, maltraiter un animal, isoler une personne de ses proches;
- **Violence verbale** : hurler, insulter;
- **Violence physique** : bousculer, frapper, séquestrer;
- **Violence sexuelle** : imposer un acte sans consentement, commentaire dénigrant sur le plan sexuel;
- **Violence économique** : contrôler l'argent, voler, utiliser l'argent pour forcer à rester dans la relation;
- **Violence spirituelle** : interdire ou imposer des croyances;
- **Cyberviolence** : utiliser les technologies (ex. géolocalisation, réseaux sociaux, textos) pour surveiller, contrôler, harceler, mettre de la pression;
- **Harcèlement criminel** : se comporter de manière à susciter des craintes pour la sécurité de la victime ou de son entourage.

### **Si vous croyez être victime de violence, des ressources professionnelles peuvent vous aider :**

- **Info-Social 811 Option 2**, est un service de consultation téléphonique confidentiel. Ce service est offert 24 heures par jour, 7 jours sur 7. Les intervenants d'[Info-Social](#) peuvent vous aider lorsque vous vivez une situation difficile, intervenir en cas de crise ou vous orienter vers le bon service en fonction de votre besoin;

### **Références : autres ressources pour obtenir de l'aide en situation de violence conjugale**

Il existe aussi diverses ressources spécialisées en violence conjugale pouvant vous venir en aide, en toute confidentialité :

- [911 - Service de police](#) : Si vous croyez que votre sécurité ou celle de vos enfants est menacée et pour signaler une urgence ou un danger immédiat. Disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- **SOS Violence conjugale** : 24 h/7 par téléphone (1 800 363-9010), texto (438 601-1211) ou courriel : <https://sosviolenceconjugale.ca/fr>;
- **Violence Info** : 418 667-8770;

### **Maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence :**

- Maison des Femmes de Québec : 418 522-0042;
- Maison pour femmes immigrantes : 418 652-9761;
- Maison Hélène-Lacroix : 418 527-4682;
- Maison communautaire Missinak (femmes autochtones) : 418 627-7346;
- Maison la montée (Charlevoix) : 418 665-4694;

- Maison du Coeur pour femmes : 418 841-0011;
- Maison Marie-Rollet : 418 527-4682;
- Mirépi (région Portneuf) : 418 337-4811.

Si vous commettez certains des gestes énoncés plus haut, vous pouvez obtenir une aide professionnelle, confidentielle et sans jugement, en contactant ces organismes :

- Le GAPI : 418 529-3446;
- Évolution Charlevoix (SHIC de Charlevoix) :
  - Baie St-Paul : 418 435-0404
  - La Malbaie : 418 665-3477

La violence conjugale affecte beaucoup de femmes, d'enfants et d'hommes. En parler est un premier pas pour s'en sortir et se sentir mieux. Pour plus d'information, vous pouvez consulter la page internet du [Gouvernement du Québec sur la violence conjugale](#) ou consulter directement le site de [SOS Violence conjugale](#).

### **3.2.5. Services et références liés aux situations de maltraitance**

Vous êtes une personne aînée ou une personne majeure en situation de vulnérabilité et vous pensez vivre de la maltraitance ou êtes préoccupé par la situation d'une personne dans votre entourage? Souvent passée sous silence, l'ampleur du phénomène demeure difficile à mesurer. [De l'aide peut vous être apportée.](#)

#### **Qu'est-ce que la maltraitance ?**

Il y a maltraitance quand une attitude, une parole, un geste ou un défaut d'action appropriée, que ces gestes soient singuliers ou répétitifs, se produisent dans une relation avec une personne, une collectivité ou une organisation où il devrait y avoir de la confiance et que cela cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse chez une personne adulte.

La maltraitance peut prendre différentes formes : la violence ou la négligence.

Au Québec, 7 types de maltraitance sont reconnus :

- Psychologique;
- Physique;
- Sexuelle;
- Matérielle ou financière;
- Organisationnelle;
- Liée à l'âge;
- Relative à la violation des droits.

#### **Si vous croyez être victime de maltraitance, des ressources professionnelles du CIUSSS de la Capitale-Nationale peuvent vous aider**

- [811 - Info-Santé option 1 / Info-Social option 2](#)  
C'est un service de consultation téléphonique confidentiel. Ce service est offert 24 heures par jour, 7 jours sur 7. Les intervenants d'[Info-Social](#) (811, option 2) peuvent vous aider lorsque vous vivez une situation difficile, intervenir en cas de crise, vous référer vers un travailleur social ou vous orienter vers le bon service en fonction de votre besoin;

### Références : autres ressources pour obtenir de l'aide en lien avec la maltraitance :

- [Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés](#)  
Pour obtenir des services d'écoute, d'évaluation et de référence. Disponible 7 jours sur 7, de 8 h à 20 h par téléphone au 1 888 489-2287 et [en ligne](#).
- [911 - Service de police](#)  
Pour signaler une urgence ou un danger immédiat. Disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- [211 - Répertoire des organismes communautaires et sociaux](#)  
Pour être orienté vers les ressources sociales et communautaires (240 langues). Du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et du samedi au dimanche de 8 h à 15 h 30. Aussi disponible en ligne et par clavardage à [211quebecregions.ca](http://211quebecregions.ca).
- [Centre de prévention du suicide](#)  
Pour toutes les personnes qui ont besoin d'être guidées lorsque la détresse amène des idées suicidaires, pour soi ou pour autrui. Disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au 1 866-277-3553 (1 866-APPELLE).

Pour obtenir d'autres liens utiles notamment pour consulter la loi ou la politique qui sont relatives à la lutte à la maltraitance ou pour visionner des capsules vidéos de sensibilisation à la maltraitance (par exemple : *Dépenser votre argent sans votre consentement n'est pas acceptable*, *Sensibilisation par rapport à l'âgisme*, voici [le lien](#) du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

#### 3.2.6. Personnes bénéficiant déjà des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale

Toute personne qui bénéficie de services du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour quelques raisons que ce soit tels que santé mentale ou physique, dépendance, déficience physique ou intellectuelle, programme soutien à l'autonomie des personnes âgées, peut être susceptible d'être victime d'une infraction criminelle.

Le cas échéant, si vous avez un intervenant du CIUSSS de la Capitale-Nationale en qui vous avez confiance, parlez-lui de votre situation et il saura vous référer au bon service, soit de l'établissement ou d'un partenaire. Par exemple, une référence pourrait être faite pour le CAVAC (Centre d'aide aux victimes d'actes criminels) ou l'IVAC (Indemnisation des victimes d'actes criminels). Par ailleurs, dans le cadre de ces suivis, certaines mesures peuvent être prises à titre préventif dans certaines situations impliquant des personnes plus vulnérables.

## 4. Comment consulter un professionnel de la santé et des services sociaux

Voici les diverses portes d'entrée pour obtenir des services généraux de notre établissement. Ces services ne sont pas spécifiques aux personnes victimes d'infractions criminelles, mais bien adressés à toute la population. Vous pouvez les consulter via le site internet du CIUSSS de la Capitale-Nationale à l'adresse suivante :

<https://www.ciusss-capitalnationale.gouv.qc.ca/services/consultation-medecin-infirmiere/dispo-pour-vous>

### 4.1 Situations urgentes

#### 4.1.1. En cas d'urgence, de blessure grave ou de détérioration de l'état de santé

Si votre vie est en danger ou que votre état de santé exige une intervention immédiate, vous pouvez en tout temps vous présenter dans une urgence de la région en :

- **Composant le 911** pour demander une intervention d'urgence ou un transport en ambulance;
- Prenant un **moyen de transport sécuritaire** pour vous rendre à l'[urgence la plus proche](#).

#### 4.1.2. En cas d'empoisonnement

Le [Centre antipoison du Québec](#) répond à la population et aux professionnels de la santé qui font face à une situation urgente d'empoisonnement. Composez le **1 800 463-5060** en tout temps (24 h/24, 7 j/7).

#### 4.1.3. Info-Santé et Info-Social 811

En composant le 811, vous pouvez parler à une infirmière ou à un intervenant social. Cet appel pourrait vous éviter un déplacement ou une consultation aux urgences. Ces services sont accessibles par téléphone en tout temps (24 h/24, 7 j/7).

- Le personnel infirmier d'[Info-Santé](#) (811, option 1) peut répondre à vos questions ou vous conseiller concernant votre santé ou celle d'un proche;
- Les intervenants d'[Info-Social](#) (811, option 2) peuvent vous aider lorsque vous vivez une situation difficile, intervenir en cas de crise ou vous orienter vers le bon service en fonction de votre besoin;
- Pour obtenir des conseils concernant un problème de santé pour un enfant âgé entre 0 et 17 ans, vous pouvez joindre la [ligne pédiatrique d'Info-Santé](#) en composant le 811, option 1 (puis l'option 2 pour la ligne pédiatrique).

## 4.2 Solutions pour traiter les problèmes de santé non urgents et ne nécessitant pas de soins immédiats

### 4.2.1. Pharmacien

Le pharmacien peut prolonger une ordonnance de votre médecin jusqu'à un prochain rendez-vous. Il peut aussi ajuster ou administrer de la médication, selon le cas, et prescrire certains médicaments appropriés à votre situation, qu'il s'agisse de diarrhée du voyageur, de nausées et vomissements reliés à la grossesse, de contraception orale d'urgence, d'infection urinaire chez la femme, de conjonctivite allergique, d'herpès labial, etc. Faites appel à votre pharmacien ou visitez le [www.monpharmacien.ca](http://www.monpharmacien.ca).

### 4.2.2. Consultation médicale ponctuelle

- Si vous avez un médecin de famille, prenez rendez-vous avec lui. Si votre médecin n'est pas disponible, demandez un rendez-vous avec un autre médecin de sa clinique médicale;
- Si vous n'avez pas de médecin de famille, voici les options qui s'offrent à vous :
  - Consulter le [Guichet d'accès à la première ligne \(GAP\)](#);
  - Prendre rendez-vous sur le site [Rendez-vous santé Québec](#);
  - Prendre rendez-vous dans une [Super-clinique \(GMF accès-réseau\)](#);
  - Téléphoner à [Info-Santé](#) (811, option 1). Une infirmière vous indiquera où vous pouvez obtenir un rendez-vous;
  - [Faire une demande d'inscription au Guichet d'accès à un médecin de famille](#).

### 4.2.3. Clinique d'urgence mineure Jeffery Hale

Si vous présentez un problème de santé qui ne met pas votre vie en danger, mais qui nécessite tout de même des soins dans les 24 h à 48 h, vous pouvez vous présenter à la [Clinique d'urgence mineure Jeffery Hale](#). Ainsi vous pourrez être pris en charge par l'un des professionnels de notre équipe. Si la consultation ne requiert pas de voir un médecin, celle-ci sera effectuée par un autre professionnel.

Notez que **la clinique n'offre pas de suivi médical**, elle répond aux **besoins ponctuels**.

### 4.2.4. Boîte à outils

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale est composé de plusieurs territoires, voici donc les liens actuellement disponibles pour vous aider à savoir où consulter si votre état de santé ou celle d'un proche vous préoccupe, et ce, selon le territoire où vous habitez :

- [Où consulter \(PDF\) - Baie-Sainte-Catherine](#)
- [Où consulter \(PDF\) - Charlevoix](#)
- [Où consulter \(PDF\) - Côte-de-Beaupré](#)
- [Où consulter \(PDF\) - Isle-aux-Coudres](#)
- [Où consulter \(PDF\) - Portneuf](#)
- [Où consulter \(PDF\) - Québec](#)

#### 4.2.5. Services communautaires destinés aux personnes de langue anglaise

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale a une [offre de services destinée aux personnes de langue anglaise](#).

Les Services communautaires de langue anglaise Jeffery Hale proposent une gamme de services de santé et de services sociaux de type CLSC en anglais pour tous les groupes d'âge. La plupart de nos services sont gratuits sur présentation d'une carte d'assurance maladie du Québec valide.

##### Nos services

- [Guichet d'accès bilingue](#)
- [Services aux familles, enfants et parents](#)
- [Services psychosociaux généraux et santé mentale](#)
- [Services aux personnes âgées](#)

##### Service de liaison

Notre équipe de travailleurs sociaux et d'infirmières s'assure auprès des hôpitaux, des CLSC ou tout autre établissement de santé que vous receviez leurs services en anglais.

##### Pour nous joindre

- Réception centralisée : 418 684-5333 poste 0;
- Réception des Services communautaires ou effectuer une demande de services : 418 684-5333, poste 11805, ou utilisez le formulaire de la page [Contactez-nous](#).

Nos heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 8 h 30 – 16 h 30. Pour toute situation nécessitant un suivi en dehors de ces heures, composez le 811.

**English** : Welcome to [Jeffery Hale - Saint Brigid's \(gouv.qc.ca\)](#)

## 5. Nos engagements envers vous

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale fonde ses actions sur les valeurs organisationnelles suivantes : la bienveillance, le respect, la collaboration, la responsabilisation et l'audace.

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.

## 6. Mécanisme de plainte

### 6.1 La personne responsable de la réception des plaintes

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services a le mandat de recevoir et d'examiner les plaintes concernant les soins et les services offerts au CIUSSS de la Capitale-Nationale, mais également d'examiner les plaintes relatives aux établissements et services suivants :

- Organismes communautaires offrant des soins de santé ou services sociaux;
- Services préhospitaliers;
- Centres d'hébergement de soins de longue durée privés et résidences privées pour personnes âgées certifiées;
- Résidences privées d'hébergement en toxicomanie ou en jeux pathologiques.

Pour avoir la liste des installations, cliquez [ici](#).

Vous devez communiquer avec le commissaire pour déclarer toute situation de maltraitance envers les personnes qui reçoivent des services de santé et de services sociaux, qu'ils soient reçus dans une installation du CIUSSS de la Capitale-Nationale ou à domicile. Il est à noter que les services du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) sont gratuits et confidentiels.

Si vous êtes insatisfait des soins et services reçus, que vous aviez dû recevoir ou que vous croyez que vos droits ne sont pas respectés, nous vous invitons à :

1. Dans un premier temps, à en faire part immédiatement à tout membre du personnel, au professionnel concerné ou au responsable du service. Cette démarche vous permettra d'obtenir rapidement les explications ou les correctifs appropriés;
2. Aussi, vous pouvez contacter le Comité des usagers (voir détails au point 6.2.1.1) qui peut vous aider à comprendre les services, répondre à vos questions sur vos droits ou vous accompagner dans votre démarche pour vous adresser à un professionnel ou à un gestionnaire;
3. Si cette démarche ne vous donne pas satisfaction, nous vous invitons à vous adresser au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. 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 agit en toute indépendance. Il a été nommé par le conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale et relève directement de ce dernier. Il n'exerce aucune autre fonction au sein de cet établissement. Cette exclusivité de fonction lui permet d'éviter de se trouver en conflit d'intérêts dans le traitement d'une plainte.

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.

## 6.2 La procédure pour formuler une plainte

- Vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale. Pour les plaintes écrites, le formulaire de plainte est disponible en ligne : <https://www.ciusss-capitalenationale.gouv.qc.ca/services/commentaire-plainte/commissaire>;
- Si vous manifestez l'intention de formuler une plainte, vous serez dirigé 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.

### 6.2.1. Pour obtenir de l'assistance dans votre démarche de formulation de plainte :

Le **CPQS peut vous aider** à formuler ou rédiger votre plainte et vous accompagner dans les démarches relatives à celle-ci. Vous pouvez également être assisté et accompagné par :

- La **personne de votre choix**, soit un parent, un ami ou quelqu'un en qui vous avez confiance;
- Le **Comité des usagers**. Ce dernier peut vous aider à formuler une plainte ou vous accompagner dans vos démarches et ses services sont gratuits et confidentiels :

Téléphone : 418 529-9141

Courriel : [cu.cuci.ciusssccn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cu.cuci.ciusssccn@ssss.gouv.qc.ca)

- Le **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)** de la Capitale-Nationale. Ce dernier peut aussi vous aider à formuler une plainte ou vous accompagner dans vos démarches. Ses services sont gratuits et confidentiels.

Téléphone : 418 681-0088 ou le 1 877 767-2227 (numéro sans frais).

Courriel : [plaintes03@caap-capitalenationale.org](mailto:plaintes03@caap-capitalenationale.org)

Site Web : [www.caap-capitalenationale.org](http://www.caap-capitalenationale.org)

Pour plus d'information, consultez le site du Gouvernement du Québec : [Quebec.ca/sante-plaintes](http://Quebec.ca/sante-plaintes).



### **6.2.1.1. Concernant le Comité des usagers**

Tous les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont l'obligation d'avoir un comité des usagers. Le rôle de ce comité est de s'occuper de la défense des droits et des intérêts des usagers. Le comité des usagers peut :

- Répondre à vos questions sur les droits des usagers en santé;
- Vous accompagner dans vos démarches de plainte;
- Recevoir vos commentaires et propositions;
- Recevoir vos insatisfactions.

Le comité des usagers soumet annuellement au conseil d'administration de l'établissement une liste d'enjeux et de recommandations pour l'amélioration de la qualité des soins et des services. Pour en savoir plus : [Comité des usagers du CIUSSS de la Capitale-Nationale](#).

## **6.3 Le délai de traitement d'une plainte**

Le commissaire doit vous informer des résultats de l'analyse de votre plainte dans les 45 jours suivant sa réception. Toutefois, si un délai additionnel est requis, le commissaire communiquera avec vous pour vous en informer.

Si vous êtes insatisfait du délai additionnel ou de la réponse du commissaire, vous pouvez vous adresser au [Protecteur du citoyen](#).

### **6.3.1. Étapes d'une démarche de plainte**

Voici les principales étapes lorsque vous communiquez avec le 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 suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, il vous informe par écrit de l'ouverture d'un dossier ou de sa décision de ne pas examiner;
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. S'il y a lieu, ses conclusions sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème ou des mesures correctives qui sont recommandées à l'établissement.

## **6.4 Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte**

Comme mentionné à la section précédente, le commissaire doit vous communiquer les conclusions de l'analyse de votre plainte au plus tard 45 jours après la réception de celle-ci.

Si votre plainte est déposée verbalement (par téléphone), la conclusion de l'examen de votre plainte vous sera transmise verbalement.

Dans le cas où votre plainte a été déposée par écrit, vous recevrez votre conclusion de l'examen de votre plainte par écrit, soit par courriel ou par la poste, selon votre préférence.

Si vous êtes insatisfait de la réponse du commissaire, vous pouvez vous adresser au [Protecteur du citoyen](#).

## 6.5 Coordonnées et heures d'ouverture du CPQS

Il est possible de communiquer avec le commissaire du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h. À l'exception des jours fériés.

→ Par téléphone : 418 691-0762 ou, sans frais, 1 844 691-0762

En tout temps, vous pouvez vous adresser au Commissaire par télécopieur ou en ligne :

→ Par télécopieur : 418-643-1611

→ Par courriel : [commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca)

→ Par le formulaire en ligne : <https://www.ciussc-capitalesnationale.gouv.qc.ca/services/commentaire-plainte/commissaire#Formulaire>

→ Par la poste :

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services  
CIUSSS de la Capitale-Nationale  
2915, avenue du Bourg-Royal, bureau 3005.1  
Québec (Québec) G1C 3S2

**Date d'adoption de la déclaration de services :**

*Le 1<sup>er</sup> septembre 2023*