

Le CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé



Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides



Consultations

COORDINATION DES TRAVAUX

Andrée-Ann Charest, agente de planification, programmation et recherche, Direction des programmes Santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux adulte (DSMDPGA)

Audrey Larocque, coordonnatrice des services psychosociaux généraux adulte et dossiers transversaux, DSMDPGA

Émilie Contant, cheffe d'administration du programme régional Espoir, réseau d'éclaireurs en santé psychologique et des dossiers transversaux, DSMDPGA

Noémie Lacombe, directrice adjointe Services ambulatoires en santé mentale, urgences psychosociales, services psychosociaux généraux et Info-Social, DSMDPGA

RÉVISION ET VALIDATION

Éric Bellefeuille, directeur des programmes en déficiences et de la réadaptation physique

Dr Éric Goyer, directeur de santé publique

Jolaine Franche-Lacoursière, agente de planification, programmation et recherche, DSMDPGA

Juliette Lacasse, conseillère en communication, Direction des communications et des affaires corporatives

Larissa Gaudreault, coordonnatrice adaptation/réadaptation-Déficiência intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme (DI-TSA) et hébergement DI-TSA-Déficiência physique (DP), Direction des programmes en déficiences et de la réadaptation physique

Louis Rousseau, directeur des programmes Santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux adulte

Manon Léonard, directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Marlène Simard, directrice du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées-Soutien à domicile

Marie-Claude Gadbois, directrice adjointe Continuum social jeunesse, santé mentale jeunesse et psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, Direction du programme Jeunesse

Marie-Ève Delichy, chef de programme santé publique secteur sud, Direction de santé publique

Marie-Josée Boulianne, commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Marie-Josée Lafontaine, directrice des services multidisciplinaires, de l'enseignement et de la recherche

Marie-Pier Tremblay, directrice adjointe Hôpital régional de Saint-Jérôme et Centre multiservices de santé et de services sociaux d'Argenteuil, Direction des soins infirmiers

Marise Bouchard, coordonnatrice Soutien à domicile-Nord, Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées-Soutien à domicile

Myriam Briand, directrice de la Protection de la jeunesse

Nathalie Houle, directrice du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées-Hébergement en CHSLD

Sonia Gascon, adjointe à la direction générale adjointe, Relations à la communauté et organisation communautaire, Direction générale

Steve Desjardins, directeur des soins infirmiers

Vicky Hamel, conseillère-cadre Partenariat de soins et de services/ expérience client, Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

William Provost, agent de planification, programmation et recherche, DSMDPGA

VALIDATION

Comité de direction du CISSS des Laurentides, 26 janvier 2024

INFOGRAPHIE

Atlas et Axis



Table des matières

Préambule	5
Le CISSS des Laurentides	6
Mission et valeurs	6
1. Services offerts aux personnes victimes d’infractions criminelles	7
1.1. Services offerts aux victimes mineures et majeures.....	7
1.1.1 Info-Social Laurentides (811 option 2)	7
1.1.2. Violence sexuelle.....	8
1.1.3. Intoxication d’une personne à son insu.....	12
1.1.4. Violence conjugale.....	12
1.1.5. Déficiences et réadaptation physique	14
1.1.6. Réseau d’éclaireurs en santé psychologique	15
1.2. Services offerts aux victimes mineures (17 ans et moins) et à leur famille	16
1.2.1. Jeunes en difficulté	16
1.2.2. Aire ouverte (12 à 25 ans)	17
1.2.3. Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)	17
1.3. Services offerts aux victimes majeures (18 ans et plus).....	19
1.3.1 Services psychosociaux généraux adulte.....	19
1.3.4. Programme ESPOIR.....	20
1.3.5. Santé mentale	20
1.3.6. Dépendance.....	21
1.3.7. Abus et maltraitance.....	22
1.3.8. Soutien à l’autonomie des personnes âgées.....	24
2. Consultez un professionnel de la santé	25
3. Engagements	26
4. Mécanisme de plainte	27
4.1. La procédure pour formuler une plainte.....	28
4.1.1. Pour obtenir de l’assistance dans votre démarche de formulation de plainte.....	28
4.2. Le délai de traitement d’une plainte	28
4.2.1. Étapes d’une démarche de plainte	28



4.3. Le droit de la personne victime d’être informée de l’issue de sa plainte.....	29
4.3.1. Conclusions et délai.....	29
4.3.2. Coordonnées et heures d’ouverture du CPQS	29
Conclusion.....	30
Renseignements généraux et siège social	31
Annexe : Coordonnées importantes	32

N.B. Le genre masculin est utilisé comme générique dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

Préambule

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides prévoit, au cœur de ses soins et services, des interventions adaptées afin de veiller à la sécurité, au bien-être ainsi qu'au rétablissement des victimes d'infractions criminelles. En effet, plusieurs besoins peuvent émerger lorsqu'une personne est confrontée à un événement telle une infraction criminelle. Le CISSS des Laurentides, en collaboration avec les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires, veille à accompagner la population vers les services les plus adaptés, au moment opportun. Ainsi, à l'égard des directives ministérielles relatives à la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement (LAPVIC)*, le CISSS des Laurentides présente sa déclaration de services. Ce document a comme objectif premier d'outiller et d'orienter les personnes victimes et leurs proches, mais également les intervenants et les partenaires. En outre, il permet de mettre de l'avant les engagements de l'établissement ainsi que les standards de qualité déterminés par l'établissement, comprenant les démarches possibles en cas d'insatisfaction.

Afin d'assurer une compréhension commune, la présente déclaration s'appuie sur la définition d'une « personne victime d'infraction criminelle » prévue par la LAPVIC, soit : « 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 » (*Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement*, P-9.2.1, art. 2). Cette définition s'applique, peu importe l'âge, le sexe, l'identité de genre, la culture, la religion et l'orientation sexuelle de la personne victime.

Dans l'objectif de faire connaître l'offre de services du CISSS des Laurentides, vous trouverez, dans les prochaines sections, une brève présentation de l'établissement, les différents programmes-services qui sont offerts aux personnes victimes, les ressources médicales à consulter en cas de besoin ainsi que le mécanisme de plainte lors d'insatisfactions. Enfin, en annexe, vous pourrez consulter une liste des coordonnées importantes regroupant différents organismes communautaires et intersectoriels des Laurentides.

Toute personne bénéficiant des services offerts par le CISSS des Laurentides peut être victime d'une infraction criminelle. Si vous êtes dans cette situation, parlez-en à votre intervenant ou professionnel de la santé pour obtenir l'aide nécessaire ou consultez l'annexe [Coordonnées importantes](#) qui répertorie l'ensemble des ressources utiles pour les victimes, dans les Laurentides.

Le CISSS des Laurentides

Mission et valeurs

Le CISSS des Laurentides, c'est plus de 100 installations et une grande famille d'experts au service de votre santé. Ici, l'utilisateur est profondément ancré au cœur des priorités. Nous prenons notre mission à cœur, celle d'assurer des soins de santé et de services sociaux accessibles et efficaces, qui s'adaptent aux besoins de la population des Laurentides. Sa mission officielle découle de la Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS).

L'organisation se distingue par l'excellence de ses professionnels dans leur secteur d'activité et sa culture organisationnelle axée sur l'innovation.

Le respect, la collaboration, l'engagement, l'intégrité et la bienveillance guident les soins et services offerts à la population et chacune des actions qui s'y rattachent.

Le CISSS des Laurentides regroupe des hôpitaux, des centres locaux de services communautaires (CLSC), des centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD), des maisons des aînés et maisons alternatives (MDA), des centres de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation, des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme, des centres de réadaptation en déficience physique et des centres de réadaptation en dépendance. Les équipes, reconnues pour leur engagement et leur professionnalisme, travaillent de concert afin d'offrir des services de qualité.

1. Services offerts aux personnes victimes d'infractions criminelles

Vous trouverez dans cette section une description des différents soins et services offerts par le CISSS des Laurentides en soutien aux personnes victimes d'infractions criminelles. En outre, de l'information concernant certains types de violence est également présentée ainsi que les services spécifiques qui s'y rattachent.

Afin de faciliter la lecture, les différents programmes-services ont été regroupés par âge d'accès, soit : des services offerts aux victimes de tous les âges, aux victimes mineures et aux victimes majeures.

Pour toute situation d'urgence ou de danger immédiat, contactez le 911

1.1. Services offerts aux victimes mineures et majeures

1.1.1 Info-Social Laurentides (811 option 2)

Le service de consultation téléphonique psychosociale 24/7 (Info-Social) est un service disponible pour l'ensemble de la population, en composant le numéro unique 811 option 2. Il s'agit d'un service confidentiel, gratuit, offert par des professionnels et disponible en tout temps (24 heures par jour, 7 jours par semaine).

Les personnes victimes et leurs proches qui souhaitent obtenir du soutien psychosocial, une intervention lors d'une situation de crise, de l'information, être référés vers les programmes-services du CISSS des Laurentides et être orientés vers les ressources communautaires appropriées sont invités à contacter l'Info-Social Laurentides.

Une consultation téléphonique auprès d'un professionnel d'Info-Social Laurentides comprendra plusieurs étapes, et ce, dans le but d'assurer une intervention de qualité, adaptée aux besoins de la personne. Ainsi, voici à quoi vous pouvez vous attendre.

L'intervenant :

- Explore et analyse la situation de la personne concernée en posant des questions;
- Identifie l'appelant en lui demandant ses coordonnées;
- Cerne avec la personne ses besoins et attentes;
- Pose des questions pour dépister le risque de suicide et d'homicide, et ce, systématiquement;
- Procède à l'estimation du risque de suicide et d'homicide, lorsque nécessaire;
- Assure l'intervention de crise par téléphone et dans le milieu;
- Convient avec l'appelant des mesures à mettre en place pour assurer sa sécurité et celle de ses proches;
- Oriente et réfère vers les services et ressources appropriées.

Voici quelques exemples de situations où les personnes victimes et/ou leurs proches peuvent contacter l'Info-Social :

- Vous êtes ou avez été victime d'une infraction criminelle;
- Vous avez été témoin d'une infraction criminelle;
- Vous êtes inquiet pour un proche qui est victime ou qui a été victime d'une infraction criminelle;
- Vous avez des questions concernant des situations et/ou comportements qui vous préoccupent.

📞 INFO-SOCIAL 811

En tout temps, quelle que soit la situation, contactez l'Info-Social Laurentides pour obtenir un soutien rapide.

1.1.2. Violence sexuelle

Cette section présente une définition du concept de violence sexuelle et ses diverses formes ainsi qu'une description des soins et services offerts par le CISSS des Laurentides.

Qu'est-ce que la violence sexuelle ?

Le concept de violence sexuelle réfère aux problématiques d'agression sexuelle, d'exploitation sexuelle et de harcèlement sexuel, incluant leurs diverses manifestations. Ancrées dans une dynamique de rapport de force, exposant les personnes victimes à des séquelles multiples et portant atteinte aux droits fondamentaux, ces formes de violence ont plusieurs points en commun.

Aggression sexuelle : Une agression sexuelle est un geste à caractère sexuel, avec ou sans contact physique, commis par un individu sans le consentement de la personne visée ou dans certains cas, notamment dans celui des enfants, par une manipulation affective ou par du chantage. Il s'agit d'un acte visant à assujettir une autre personne à ses propres désirs par un abus de pouvoir, par l'utilisation de la force ou de la contrainte, ou sous la menace implicite ou explicite.

Exploitation sexuelle : À travers ses multiples manifestations, l'exploitation sexuelle implique généralement une situation, un contexte ou une relation où un individu profite de l'état de vulnérabilité ou de dépendance d'une personne, ou de l'existence d'une inégalité des rapports de force, dans le but d'utiliser le corps de cette personne à des fins d'ordre sexuel, en vue d'en tirer un avantage. Il peut s'agir d'un avantage pécuniaire, social ou personnel, tel que la gratification sexuelle, ou de toute autre forme de mise à profit.

Harcèlement sexuel : Le harcèlement sexuel est une conduite vexatoire qui se manifeste par des paroles, des gestes ou des actes à caractère sexuel qui sont répétés, hostiles ou non désirés, qui portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité de la personne et qui rendent le milieu dans lequel elle évolue néfaste pour elle. Une seule conduite grave peut aussi être considérée comme du harcèlement si elle a des conséquences négatives durables pour la personne.

Soins et services disponibles à la suite d'une agression sexuelle

Après avoir été victime d'une agression sexuelle, il est recommandé de se rendre le plus rapidement possible dans un centre désigné. La victime peut s'y rendre seule ou accompagnée. Cette dernière peut également contacter le centre désigné sélectionné et prévenir de son arrivée.





En vue de l'intervention médicosociale en centre désigné, il est recommandé:

- d'apporter sa carte d'assurance maladie;
- d'éviter de se laver;
- d'éviter de manger ou de boire;
- d'éviter de prendre des médicaments psychotropes, sauf si sa consommation est régulière et prescrite;
- d'éviter de laver les vêtements portés au moment de l'agresse sexuelle et de les apporter en centre désigné.

Les victimes d'agression sexuelle seront reçues en centre désigné même si elles ne répondent pas aux recommandations mentionnées précédemment.

Centre désigné: Un centre désigné pour l'intervention médicosociale auprès des victimes d'agression sexuelle offre différents services d'aide d'urgence médicale et psychosociale à toute victime d'agression sexuelle dont la dernière agression remonte à moins de six mois, peu importe son âge ou son genre. **Pour les victimes mineures, le délai de six mois n'est pas applicable, ce qui signifie qu'elles peuvent consulter en centre désigné plus de six mois après l'agression sexuelle.**

Le CISSS des Laurentides compte deux centres désignés pour l'intervention médicosociale auprès des victimes d'agression sexuelle (centres désignés):



Urgence du Centre de services de Rivière-Rouge
1525, rue l'Annonciation Nord
Rivière-Rouge (QC) J0T 1T0
819 616-6735



Urgence de l'Hôpital de Saint-Jérôme
290, rue De Montigny
Saint-Jérôme (QC) J7Z 5T3
450 432-2777, poste 27794



Les services des centres désignés sont disponibles 24 heures par jour, 7 jours sur 7, et sont assurés par une équipe médicosociale composée d'intervenants, d'infirmiers et de médecins, tous formés pour venir en aide aux victimes d'agression sexuelle.

Quelles sont les étapes d'une intervention médicosociale en centre désigné?

ÉTAPES	DESCRIPTION
Étape 1 Accueil et soutien émotionnel	À son arrivée au centre désigné, la victime est accueillie par un intervenant psychosocial qui l'accompagnera tout au long de son passage.
Étape 2 Orientation de l'intervention	En fonction de son désir de porter plainte, de l'indication d'effectuer des prélèvements médico-légaux et du temps écoulé depuis l'agression sexuelle, la victime (ou ses parents si elle a moins de 14 ans) a le choix d'effectuer une trousse médicosociale ou une trousse médico-légale . https://www.serviceconseilqc.ca/trousses-medicosociales-et-medicolégaux



ÉTAPES	DESCRIPTION
Étape 3 Histoire médicosociale	L'intervenant consigne l'histoire et le récit de la victime à son dossier médical à partir des formulaires inclus dans la trousse médicosociale ou la trousse médicolégal. Une évaluation des besoins est complétée par celui-ci et les examens et prélèvements pertinents sont identifiés par l'infirmier et le médecin.
Étape 4 Examens médical et médicolégal, tests et prélèvements	<p>Le médecin complète un examen médical, qui peut inclure un examen gynécologique et génital, des prélèvements ainsi que des traitements.</p> <p>En fonction de la situation de la victime, le médecin peut compléter un examen médicolégal, qui comprend un examen médical de base ainsi que des prélèvements additionnels visant à rechercher du profil génétique de l'agresseur.</p>
Étape 5 Soins et traitements	Le médecin partage ses impressions cliniques à la victime et lui propose un plan de traitement personnalisé. Le médecin complète une attestation médicale pour l'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) et la remet à la victime.
Étape 6 Information et soutien, signalement au DPJ, déclaration à la police et références	L'intervenant informe la victime de l'ensemble des mesures de soutien disponible, signale une potentielle situation de compromission au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) et procède aux références internes et externes pertinentes. Dans certaines situations, l'intervenant peut remettre la trousse médicosociale ou médicolégal aux autorités compétentes avec l'accord de la victime.
Étape 7 Suivi médical	Près de 48 à 72h suivant le passage de la victime en centre désigné, une équipe médicale assurera un suivi afin de réévaluer l'état de santé général de la victime, déceler une grossesse ou dépister et traiter les ITSS.
Étape 8 Suivi psychosocial	Un suivi psychosocial basé sur les besoins manifestés par la victime peut lui être offert.

- Pour davantage de précisions sur le processus d'intervention médicosociale en centre désigné, veuillez consulter le Guide d'intervention médicosociale. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2011/11-850-01.pdf>
- Pour en connaître davantage sur les centres désignés pour l'intervention médicosociale auprès des victimes d'agression sexuelle des Laurentides, le suivi médical suivant le passage à un centre désigné et plusieurs autres informations pertinentes, veuillez consulter le : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/violence-sexuelle/centres-designes>.

Cliniques de dépistage des infections transmises sexuellement et par le sang (ITSS)

Les victimes d'agression sexuelle de 14 ans et plus ayant bénéficié d'une intervention médicosociale au centre désigné de Saint-Jérôme et qui ont uniquement besoin d'un suivi de dépistage des ITSS peuvent être référées à même la clinique de dépistage des ITSS de leur territoire, moyennant le respect des critères suivants :

- La victime a 14 ans et plus;
- La victime ne doit avoir aucun autre besoin médical que le suivi de dépistage des ITSS;
- La victime accepte de se rendre à un premier rendez-vous d'évaluation en médecine de jour en présentiel, à l'hôpital de Saint-Jérôme, où son admissibilité à poursuivre son suivi médical en clinique de dépistage ITSS pourra être confirmée.

Les victimes ayant consulté au centre désigné de Rivière-Rouge peuvent bénéficier des services nécessaires au Centre de services de Rivière-Rouge.

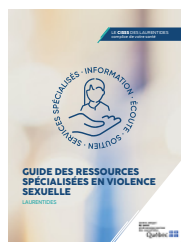
- Pour consulter le répertoire des cliniques de dépistages ITSS des Laurentides, veuillez cliquer ici : [Cliniques de dépistage des infections transmissibles sexuellement et par le sang \(ITSS\) et cliniques de contraception.](#)

Suivi psychosocial

Les victimes d'agression sexuelle peuvent bénéficier d'un suivi psychosocial adapté à leurs besoins, peu importe le délai depuis l'agression. Pour y avoir accès, elles peuvent communiquer avec l'Info-Social Laurentides ou se présenter à l'accueil psychosocial de leur CLSC.

- Pour obtenir le répertoire des CLSC des Laurentides, veuillez consulter le : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/nous-joindre/clsc>.

Documentation



À l'intérieur de ce guide, vous trouverez l'ensemble des partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires des Laurentides offrant des services spécialisés en violence sexuelle ainsi que de plus amples informations sur la problématique. Téléchargez-le gratuitement :

- [Guide des ressources spécialisées en violence sexuelle - Laurentides](#)



Mon aide-mémoire et outil de bien-être est un livret destiné aux victimes d'agression sexuelle ayant consulté en centre désigné. Celui-ci permet de mieux comprendre et prévoir les démarches médicales et/ou judiciaires qui ont été réalisées et celles à venir. Téléchargez-le gratuitement :

- [Mon aide-mémoire et outil de bien-être](#)

1.1.3. Intoxication d'une personne à son insu

Les personnes qui croient avoir été intoxiquées à leur insu peuvent réaliser une trousse urinaire légale visant à effectuer une recherche toxicologique. Cette procédure est faite de façon volontaire dans toutes les urgences du Québec, et ce, sans qu'il y ait agression sexuelle ou suspicion d'agression sexuelle. **Attention, l'intoxication présumée doit avoir eu lieu dans les 48 dernières heures.**

- Pour obtenir les coordonnées des hôpitaux sur le territoire des Laurentides, veuillez consulter le : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/nous-joindre/hopitaux>

1.1.4. Violence conjugale

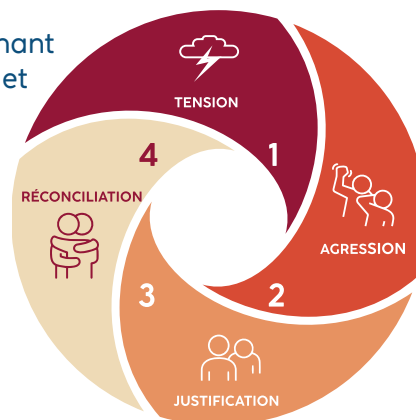
Dans cette section, vous trouverez une brève définition du concept de violence conjugale ainsi que les soins et services offerts aux victimes par le CISSS des Laurentides.

Qu'est-ce que la violence conjugale ?

La violence conjugale se caractérise par une série d'actes répétitifs, qui se produisent généralement selon une courbe ascendante. Les spécialistes appellent cette progression « l'escalade de la violence ». Elle ne résulte pas d'une perte de contrôle, mais constitue, au contraire, un moyen choisi pour dominer l'autre personne et affirmer son pouvoir sur elle. Elle peut être vécue dans une relation maritale, extra-maritale ou amoureuse, à tous les âges de la vie. La violence conjugale peut aussi se produire suite à une séparation, ce que l'on appelle la violence conjugale post-séparation.

La violence conjugale s'illustre à travers un cycle de la violence comprenant 4 phases : le climat de tension, la crise ou l'agression, la justification et la réconciliation.

Ce cycle présente des comportements qui vont se répéter de manière successive. Toutes les phases ne sont pas toujours présentes et ne se succèdent pas toujours dans cet ordre. Le cycle se distingue par son intensification alors que la violence s'accroît dans la phase de l'agression, et que les périodes de réconciliation deviennent plus courtes avec le temps.



La violence conjugale peut se présenter sous diverses formes :

- **Psychologique** : attitudes et paroles blessantes et méprisantes, dénigrer ou humilier, ignorer, menacer et faire du chantage, contrôler l'autre, isoler, etc.
- **Physique** : frapper, blesser, brûler, lancer des objets, mordre, etc.
- **Verbale** : insulter, crier, donner des ordres, utiliser le sarcasme, etc.
- **Sexuelle** : agression sexuelle, harcèlement sexuel, intimider ou manipuler à des fins sexuelles, forcer une personne à un acte sexuel non désiré, etc.
- **Spirituelle** : empêcher les pratiques religieuses ou spirituelles, dénigrer les croyances religieuses ou spirituelles, manipuler à travers les croyances spirituelles, etc.
- **Économique** : contrôler les revenus et dépenses de l'autre, priver de ressources financières, dépendance financière, empêcher l'autre de travailler, etc.

Soins et services pour les victimes de violence conjugale



Le CISSS des Laurentides collabore avec différents partenaires communautaires du territoire, tels que les maisons d'aide et d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants, afin d'assurer des soins et services spécialisés.

Cellule d'intervention rapide en prévention des homicides commis en contexte de violence conjugale des Laurentides-V.I.G.I.E

La V.I.G.I.E est une cellule d'intervention rapide, communément appelée « cellule de crise », agissant en prévention des homicides commis en contexte de violence conjugale dans les Laurentides. V.I.G.I.E signifie : Violence. Intervention. Gestion. Immédiate. Ensemble.

Cette cellule d'intervention rapide réunit différents professionnels œuvrant sur l'ensemble du territoire des Laurentides qui ont à cœur la sécurité des victimes de violence conjugale, leurs enfants et leur entourage.

La mobilisation de V.I.G.I.E¹ permet la mise en place, dans un court laps de temps, d'actions concertées de différents partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires afin de prévenir les homicides commis en contexte de violence conjugale (homicides conjugaux/familiaux). Les actions concertées ont pour objectifs d'assurer la sécurité des victimes et de leur entourage ainsi que des auteurs de violence présumés.

Pour obtenir de l'aide, que vous viviez une situation de violence conjugale ou que vous vous inquiétiez pour un proche, contacter **l'Info-Social (811 option 2)**.

Pour toute situation d'urgence ou de danger immédiat, contactez le 911

Autres services

Les personnes victimes de violence conjugale peuvent recevoir de l'aide, du soutien psychosocial, être référées ou orientées vers les programmes-services du CISSS des Laurentides et les ressources appropriées, en tout temps, en contactant l'Info-Social Laurentides (811 option 2). Les victimes peuvent également se présenter à l'accueil psychosocial du CLSC de leur secteur, selon l'horaire en vigueur.

Plusieurs services d'aide et de soutien sont également offerts par des organismes communautaires sur le territoire. Pour en savoir davantage, veuillez consulter le : www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/violence-conjugale/.

Toute personne témoin ou informée d'une dynamique de violence conjugale, familiale ou sexuelle à l'égard ou en présence d'une personne mineure a l'obligation de faire un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ). Pour faire un signalement à la DPJ du territoire des Laurentides, composer le 1 800 361-8665.

1. À noter que seul un intervenant ou professionnel peut faire une demande de cellule de crise. Les intervenants de l'Info-Social offriront le soutien nécessaire selon la situation. Ils pourront également convoquer la cellule de crise V.I.G.I.E si cela est nécessaire.

- Pour toute situation nécessitant une consultation médicale, veuillez vous référer à la section [Consultez un professionnel de la santé](#) à la page 25 du présent document.

Documentation



Le CISSS des Laurentides a développé des aide-mémoires spécialisés à l'intention des victimes et des auteurs de violence conjugale. Un guide d'intervention et des ressources a également été élaboré à l'usage des intervenants psychosociaux et des professionnels qui sont amenés à intervenir en contexte de violence conjugale.

En plus d'offrir des renseignements sur la violence conjugale, ces guides répertorient les partenaires interministériels, intersectoriels et communautaires spécialisés offrant des services sur le territoire des Laurentides. Vous pouvez télécharger gratuitement ces outils en appuyant sur les hyperliens ci-dessous.



- [Mon outil de mieux-être et d'accompagnement](#) - Aide-mémoire à l'intention des victimes de violence conjugale et/ou familiale.

- [Mon outil d'accompagnement vers des relations conjugales égalitaires sans violence](#) - Aide-mémoire à l'intention des auteur(e)s de violence conjugale et/ou familiale.



- [Guide d'intervention et des ressources en violence conjugale et familiale](#) - à l'intention des intervenants des Laurentides.

- Vous trouvez également une documentation variée ici : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/violence-conjugale>.

1.1.5. Déficiences et réadaptation physique

La Direction des programmes en déficiences et de la réadaptation physique (DPDRP) offre des services de soutien et d'accompagnement ainsi que des services de réadaptation aux personnes présentant :

- Un retard de développement;
- Une déficience physique, intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme;
- Une condition de santé physique récente nécessitant une réadaptation hospitalière ou post-hospitalière.

Lorsqu'une personne bénéficiaire des services est également victime d'une infraction criminelle, les professionnels s'assurent de :

- Procéder à une évaluation des besoins et de convenir du référencement approprié. Ainsi, il peut s'agir de soutenir et d'accompagner les personnes, lorsque requis, vers des ressources spécialisées ou mieux adaptées pour y répondre;
- Convenir des modalités pour assurer la sécurité des personnes et remettre les coordonnées des services pouvant être sollicités en cas d'urgence ou lorsque la personne nécessite soutien et assistance;
- Accompagner, au besoin, les victimes dans des démarches de relocalisation, de transports ou toutes autres démarches permettant de diminuer le risque de victimisation et d'assurer la sécurité;

- Accompagner les victimes vers les organismes ou services qui soutiennent les personnes dans l'accès aux différents programmes d'aide financière et qui offrent du soutien psychologique spécialisé auprès des victimes, selon le besoin;
 - Plus spécifiquement, pour les personnes vulnérables qui ne sont pas en mesure de se protéger ou de solliciter les services, il est possible d'offrir un suivi visant à assurer la mise en place de mesures pour contrer les situations de maltraitance et/ou assurer leur sécurité.
- ➔ Pour en connaître davantage sur l'abus et la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, consultez la section [Abus et maltraitance](#) à la page 22 du présent document.
 - ➔ Si vous souhaitez obtenir de l'aide et/ou obtenir des services en lien avec une déficience et/ou un besoin de réadaptation physique, communiquez avec l'Info-Social Laurentides (811 option 2).
 - ➔ Pour plus de détails sur les services offerts par la DPDRP, veuillez consulter le: <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/deficience-physique-deficience-intellectuelle-trouble-du-spectre-de-lautisme-et-readaptation-physique>.

1.1.6. Réseau d'éclaireurs en santé psychologique



Le Réseau d'éclaireurs en santé psychologique favorise un sentiment de bienveillance collectif afin de contribuer à l'amélioration du bien-être de la population et la soutenir dans son processus de rétablissement.

Principalement, les éclaireurs sont des citoyens engagés dans leur communauté qui désirent :

- Mettre de l'avant des façons de prendre soin de soi et des autres;
- Partager les ressources présentes sur leur territoire;
- Contribuer à mettre sur pied et à diffuser des activités qui font la promotion du bien-être;
- Repérer les signaux de stress et partager des stratégies pour y faire face ou orienter vers une ressource d'aide au besoin;
- Être les yeux et les oreilles de leur milieu.

Les éclaireurs sont soutenus par une équipe locale composée d'intervenants du CISSS des Laurentides.

Ces personnes dans la communauté peuvent donc soutenir les victimes d'infractions criminelles entre autres en les dirigeant vers les ressources appropriées.

- ➔ Pour de plus amples informations sur le réseau d'éclaireurs en santé psychologique : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/sante-mentale/reseau-declaireurs-en-sante-psychologique>

1.2. Services offerts aux victimes mineures (17 ans et moins) et à leur famille

Les jeunes ayant été victimes ou témoins d'une infraction criminelle peuvent manifester des signes de détresse à court et à long terme. Afin de soutenir ces jeunes victimes et leur entourage, le CISSS des Laurentides offre une vaste gamme de services adaptés aux besoins des enfants, des adolescents et de leur famille. Ces services sont octroyés en collaboration avec divers partenaires de la communauté : organismes communautaires, maisons de jeunes, écoles, cliniques médicales, centres de la petite enfance, services de police, etc.

Pour vous familiariser avec l'offre de service disponible pour les jeunes, voici une brève description de quelques programmes et services qui peuvent s'adresser aux victimes mineures et à leur famille.

1.2.1. Jeunes en difficulté

Ce programme propose un éventail de services aux familles, adaptés à l'âge, à la situation et aux besoins des jeunes.

Voici une brève description de ce qui peut vous être offert.

Intervention de crise dans le milieu (volet jeunesse) : consiste en une intervention immédiate, brève et directive. En situation de crise, les intervenants veillent à stabiliser l'état de l'enfant ou de l'adolescent et de sa famille et également à prévenir le retrait du milieu familial.

Programme d'intervention psychosociale : ce service est modulé en fonction de la situation de l'enfant ou de l'adolescent et de sa famille afin d'offrir l'intervention la mieux adaptée aux besoins identifiés. Ces rencontres avec un intervenant permettent de prévenir la détérioration d'une situation problématique et de réduire les difficultés d'adaptation sociale des jeunes ou les conséquences qui résultent des difficultés vécues.

Service en dépendance pour les 12-17 ans : les services spécialisés en dépendance jeunesse s'adressent aux adolescents entre 12 et 17 ans, scolarisés ou non, qui présentent des problèmes spécifiquement liés à l'abus ou à la dépendance à l'alcool, aux drogues ou aux écrans. Les services visent à accompagner le jeune dans la gestion ou l'arrêt de ses comportements d'abus ou de dépendance.

→ Pour tous les détails, veuillez consulter le : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/dependance-et-toxicomanies/#c6172>.

Services en santé mentale : les services de santé mentale jeunesse de proximité s'adressent aux jeunes ayant un diagnostic de santé mentale ou pour qui un diagnostic est soupçonné par un professionnel reconnu. L'intervention consiste entre autres à évaluer les besoins de l'enfant ou de l'adolescent et de sa famille, à convenir avec eux d'actions visant à soutenir l'enfant ainsi qu'à outiller la famille et les proches afin qu'ils lui apportent le soutien nécessaire au quotidien.

Les services spécialisés de pédopsychiatrie sont dédiés aux enfants ou aux adolescents dont les symptômes sont plus marqués, qui ont des problèmes aigus ou dont l'état nécessite une hospitalisation. C'est le médecin du jeune qui détermine la nécessité de faire une référence aux services spécialisés. Le rôle de cette équipe est de procéder à l'évaluation psychiatrique pour préciser le diagnostic, offrir le traitement approprié, formuler des recommandations thérapeutiques ainsi que d'assurer la continuité des services.

→ Pour tous les détails, veuillez consulter le : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/sante-mentale/services-en-sante-mentale-jeunesse/>.

- 
- Pour plus de détails sur les programmes et services destinés aux jeunes en difficulté et à leur famille, veuillez consulter le <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/jeunes-en-difficulte>.

Communiquez avec **l'Info-Social Laurentides (811 option 2)** pour obtenir du soutien et être dirigé vers les services appropriés.

Pour toute situation d'urgence ou de danger immédiat, contactez le 911

1.2.2. Aire ouverte (12 à 25 ans)

Aire ouverte est un service ponctuel et/ou à court terme pour les jeunes de 12 à 25 ans. C'est également un service pour leurs parents et leurs proches.

Ce programme propose différents services pour la santé et le bien-être, et ce, gratuitement avec ou sans rendez-vous, à différents moments de la journée ou de la fin de semaine.

→ **Pour joindre l'équipe :**

Téléphone : 450 436-AIRE (2473)

Courriel : aire.ouverte.stj.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Adresse : 420, Place du Marché, Saint-Jérôme

ou

Carrefour Jeunesse Emploi (CJE) Mirabel

3936 Boul. du Curé-Labelle, Mirabel

**Assurez-vous de consulter l'horaire de présence de l'équipe au CJE avant de vous présenter.*

- Pour plus de détails, veuillez consulter le : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/aire-ouverte>

1.2.3. Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)

La DPJ porte la mission spécifique de protéger les enfants qui habitent sur le territoire des Laurentides. Elle fait la promotion de cette loi d'exception qui responsabilise les partenaires et la communauté pour veiller à la sécurité et au développement des enfants. La DPJ assure également la réadaptation et la responsabilisation des jeunes contrevenants dans le but de protéger la société.

Si la victime d'une infraction criminelle est une personne mineure (âgée entre 0 et 17 ans) : faire un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse.

Vous êtes témoins 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 1 800 361-8665 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.

Votre intervention demeurera confidentielle. Votre identité ne peut être dévoilée sans votre consentement, quel que soit le prétexte.

Pour toute situation d'urgence ou de danger immédiat, contactez le 911

- Pour plus de renseignements, veuillez consulter le : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/protection-de-la-jeunesse-dpj>

1.3. Services offerts aux victimes majeures (18 ans et plus)

Suite à une infraction criminelle, plusieurs besoins se manifestent chez les victimes tels que le besoin d'information, des besoins pratiques, de protection, d'un soutien psychosocial, etc. De plus, les personnes victimes peuvent développer des problématiques diverses liées à une victimisation actuelle ou antérieure, comme un trouble de stress post-traumatique, la dépression, l'abus de substances (alcool, drogue, médicament), un trouble anxieux, des difficultés de concentration et de mémoire, etc. Ainsi, les programmes-services suivants assurent du soutien aux victimes aux prises avec de telles difficultés.

- Afin d'être référé vers un de ces programmes ou pour tout besoin d'informations, communiquez avec l'Info-Social Laurentides (811 option 2) ou présentez-vous à l'accueil psychosocial d'un CLSC près de chez vous. Vous pouvez consulter le répertoire des CLSC des Laurentides ici : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/nous-joindre/clsc>.

1.3.1 Services psychosociaux généraux adulte

Les services psychosociaux généraux constituent la principale porte d'entrée pour les victimes et leurs proches qui souhaitent recevoir de l'information ou des services de nature psychosociale au CISSS des Laurentides. En plus du service Info-Social Laurentides, qui a été détaillé au début du document, voici les autres services disponibles pour les victimes d'âge majeur.

Consultation sociale en CLSC

Les personnes victimes et/ou leurs proches peuvent appeler l'Info-Social Laurentides (811 option 2) ou se présenter à l'accueil psychosocial du CLSC de leur secteur afin de rencontrer un intervenant psychosocial. L'accès est disponible avec ou sans rendez-vous, de jour et de soir, en semaine, dans les accueils psychosociaux des CLSC du territoire. Suite à l'accueil de la personne et à l'analyse de ses besoins, la personne peut être orientée et/ou référée vers les services et ressources appropriés.

Les personnes victimes qui seront référées vers les Services psychosociaux généraux adulte du CISSS des Laurentides pourront avoir accès à un suivi individuel, de couple ou de groupe. Ces suivis sont offerts en personne au CLSC ou en téléconsultation, sur rendez-vous.

- Pour connaître les services disponibles au CLSC près de chez vous, veuillez consulter le : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/nous-joindre/clsc>.

Intervention de crise dans le milieu 24/7 (volet adulte)

L'intervention de crise dans le milieu peut se faire par téléphone ou en personne, selon la situation.

Celle-ci a comme objectif de :

- Désamorcer la crise et évaluer les risques et la dangerosité de la situation ;
- Estimer la dangerosité en vertu de la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui* (LPP) ;
- Intervenir auprès des victimes d'agression sexuelle dans les centres désignés ;
- Prévenir la détérioration de la situation et soutenir la personne par une réponse rapide ;
- Protéger la personne et ses proches ;
- Retrouver un équilibre fonctionnel antérieur à la crise ;
- Éviter le recours non essentiel aux urgences hospitalières.

L'intervention de crise dans le milieu peut se faire en collaboration avec les services policiers et ambulanciers, lorsque la situation le nécessite.

En plus d'une intervention ponctuelle, des équipes spécialisées peuvent assurer un suivi de crise, et ce, lorsque la situation et les besoins de la personne le requièrent. Ces suivis se font en personne au CLSC ou en téléconsultation, sur rendez-vous.

En raison de la situation de crise et de l'état psychologique d'une personne en détresse, celle-ci peut recourir de façon volontaire à l'hébergement en centre de crise. Cette mesure peut être une alternative à l'hospitalisation. Les personnes souhaitant bénéficier de ces services doivent être référées par un intervenant psychosocial.

Si vous croyez que votre situation nécessite une intervention de crise ou si vous souhaitez être hébergé dans l'un des centres de crise des Laurentides, **communiquez sans tarder avec l'Info-Social Laurentides (811 option 2).**

Pour toute situation d'urgence, composez le 911

1.3.4. Programme ESPOIR



Le Programme ESPOIR -Équipe de Suivi de Proximité Offrant de l'Intervention en Réinsertion- est composé de professionnels multidisciplinaires spécialisés en itinérance et dépendance. Ce service permet d'adapter l'offre de soins afin de rejoindre directement les personnes en situation d'itinérance dans leurs milieux de vie, au moment le plus approprié, pour leur offrir les services dont elles ont besoin. Ce programme permet ainsi l'accompagnement et le soutien des personnes victimes en situation d'itinérance.

- Vous pouvez communiquer directement avec l'équipe à l'adresse suivante : espoir.cissslau@sss.gouv.qc.ca ou au 450 432-2777, poste 26774.
- Pour plus de détails sur le programme, veuillez consulter le : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/itinérance/#c35900>.

1.3.5. Santé mentale

Selon leurs besoins et leur situation, les personnes victimes peuvent avoir accès à une variété de services spécifiques et spécialisés en santé mentale. Voici une brève description des services disponibles.

Services spécifiques en santé mentale

Les services spécifiques proposent des suivis biopsychosociaux individuels ou en groupe adaptés aux besoins des personnes qui présentent des symptômes associés à une problématique de santé mentale qui altère leur fonctionnement de façon modérée. Selon l'évaluation des besoins, les services proposés sont :

- De l'information ou du soutien à l'autogestion des soins;
- Une offre de service de groupe thérapeutique adaptée à la situation;
- Des rencontres sur une base individuelle.

Services spécialisés en santé mentale

Les services spécialisés proposent une évaluation psychiatrique et un suivi biopsychosocial individuel ou de groupe pour des adultes présentant des symptômes associés à une problématique de santé mentale qui altère leur fonctionnement de façon sévère ou qui nécessite une évaluation pour l'établissement d'un diagnostic ou l'ajustement de médication.

- Pour plus de détails sur les services disponibles en santé mentale, veuillez consulter le : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/sante-mentale/services-en-sante-mentale>
- Si vous souhaitez obtenir de l'aide et/ou obtenir des services en santé mentale, communiquez avec l'Info-Social Laurentides (811 option 2).

1.3.6. Dépendance

La dépendance aux substances psychoactives et au jeu peut se développer à la suite d'un épisode de victimisation. Les personnes préoccupées par leurs habitudes de consommation peuvent ainsi bénéficier de services spécialisés qui visent à prévenir, réduire et traiter les problèmes liés à l'alcool, les drogues, les médicaments ou les jeux de hasard, d'argent et Internet. Ces personnes peuvent également être dirigées vers les ressources privées et communautaires d'hébergement certifiées en dépendance dans les Laurentides.

- https://www.msss.gouv.qc.ca/repertoires/dependances/liste_etab.php?noregion=15


Voici une brève description des services proposés par le CISSS des Laurentides pour soutenir les victimes et leurs proches.

Programme Alcochoix+ : ce programme de prévention s'adresse aux personnes qui consomment environ 10 à 35 consommations d'alcool par semaine. Alcochoix+ est une occasion de se questionner sur ses habitudes de consommation et d'identifier des moyens concrets pour les modifier.

Services externes spécialisés : la personne qui en fait la demande est accompagnée par un intervenant spécialisé dans une réflexion personnalisée quant à ses habitudes de consommation ainsi que sur les conséquences associées sur le plan de la santé, au fonctionnement social ou aux liens affectifs.

Services internes spécialisés : le CISSS des Laurentides offre aux personnes aux prises avec une dépendance des services de désintoxication et de réadaptation avec hébergement. Le séjour offert en hébergement est personnalisé et adapté aux besoins de chacun. Tout au long de la démarche, les professionnels des soins médicaux et psychosociaux accompagnent la personne dans un sevrage sécuritaire et compatissant.

Services de traitement de substitution aux opioïdes : les services de traitement de substitution s'adressent aux personnes ayant développé une dépendance aux opioïdes (Héroïne, Dilaudid, Oxycontin, Démérol, etc.). Les services médicaux et psychosociaux permettent à l'individu de réduire son envie de consommer et les méfaits associés aux substances opiacées, d'atteindre une dose de confort de la médication de substitution et d'initier, si désiré, une démarche de changement des habitudes de consommation des autres substances.



Services pour les membres de l'entourage : la dépendance d'un proche, soit un conjoint, un parent ou un enfant, a un impact direct sur l'ensemble de l'entourage. Ces services offrent aux membres de l'entourage, un accompagnement par un intervenant spécialisé dans une démarche personnalisée quant à l'amélioration de leur bien-être et des relations avec la personne dépendante.

- Pour plus de détails et pour connaître les autres services disponibles, veuillez consulter : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/dependance-et-toxicomanies>.
- Si vous souhaitez obtenir de l'aide et/ou obtenir des services en dépendance, communiquez avec l'Info-Social Laurentides (811 option 2).

1.3.7. Abus et maltraitance

Cette section présente des renseignements vous permettant d'identifier les situations d'abus et de maltraitance ainsi que les services et ressources disponibles pour vous aider.

Le CISSS des Laurentides accorde une grande attention au soutien des personnes victimes d'abus et de maltraitance. Désormais, toute situation de maltraitance doit être signalée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui occupe un rôle majeur dans l'enquête, l'analyse et les recommandations soumises.

Qu'est-ce que l'abus et la maltraitance ?

La maltraitance envers un aîné ou une personne majeure en situation de vulnérabilité se définit comme «un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne» (L-6.3, art. 2, par 3). Au Québec, sept types de maltraitance sont reconnus :

- **Psychologique** : la personne est humiliée, menacée, infantilisée, ignorée ou isolée.
- **Physique** : la personne est bousculée, serrée, frappée, attendue de façon exagérée pour aller aux toilettes, non-assistée pour se nourrir, etc.
- **Sexuelle** : la personne subit des attouchements, une relation sexuelle imposée, des attitudes ou des propos suggestifs.
- **Matérielle ou financière** : la personne se fait soutirer de l'argent ou voler des biens, se fait demander un prix excessif pour des services rendus.
- **Organisationnelle** : les droits de la personne qui reçoit des soins ou des services sont brimés.
- **Violation des droits de la personne** : la personne se fait imposer un traitement médical, elle est devant l'impossibilité de faire des appels téléphoniques ou de recevoir de la visite, de pratiquer sa religion, etc.
- **Âgisme** : une personne qui vit de la discrimination en raison de son âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale.

Services offerts aux victimes d'abus et de maltraitance

Les équipes du CISSS des Laurentides procèdent auprès des victimes bénéficiaires de services, à une évaluation de leurs besoins visant à les référer et les accompagner vers les services et ressources appropriées à leur situation.

En outre, en présence d'une situation de maltraitance, les équipes peuvent procéder à l'actualisation d'un processus d'intervention concertée (PIC) avec les partenaires pouvant contribuer à mettre un terme à la situation de maltraitance.

Pour toute situation d'urgence ou de danger immédiat, contactez le 911

- Si vous croyez être victime de maltraitance ou craignez qu'une personne majeure vulnérable près de vous le soit, communiquez avec la **Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés 1 888 489-2287**. Cette ressource est accessible tous les jours, de 8 h à 20 h. Les services sont anonymes, confidentiels et sans frais.
- Pour obtenir du soutien psychosocial, être référé vers les services du CISSS des Laurentides ou pour être orienté vers des organismes communautaires appropriés, communiquez avec l'Info-Social Laurentides (811 option 2).
- Vous pouvez consulter le <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/abus-maltraitance-et-bienveillance> pour plus de détails sur l'abus, la maltraitance et la bienveillance, pour consulter des liens utiles, la loi et la *Politique visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.
- Pour obtenir de l'aide, déposer une plainte ou demander une intervention, vous pouvez contacter le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services aux coordonnées suivantes :
Par téléphone : 450 432-8708
Par courriel : info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca
La plainte est traitée en toute confidentialité et sans risque de représailles. Pour plus de détails sur le [mécanisme de plainte](#), référez à la section du document du même titre.
- Quiconque peut déposer une demande d'enquête pouvant mener à une sanction pénale.
Pour joindre une personne par téléphone ou envoyer une demande par courriel :
Ligne téléphonique : 1 877 416-8222
Adresse courriel : maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca
- Vous pouvez également consulter l'annexe [Coordonnées importantes](#), à la page 33, pour obtenir les coordonnées des ressources pertinentes pour les victimes et leurs proches.

1.3.8. Soutien à l'autonomie des personnes âgées

La Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées offre des services de soutien à domicile et d'hébergement en CHSLD, MDA ainsi qu'en ressources intermédiaires (RI). Les équipes de ces programmes assurent l'accompagnement des personnes victimes de maltraitance par l'entremise des moyens et ressources décrits dans la section ci-dessus, [Abus et maltraitance](#).

- Si vous ne recevez aucun service du CISSS des Laurentides et que vous souhaitez obtenir davantage d'information et/ou recevoir des services de **Soutien à l'autonomie des personnes âgées**, contactez le **guichet d'accès unique** au numéro sans frais suivant : **1 833 217-5362** ou communiquez avec **l'Info-Social Laurentides (811 option 2)**.
- Pour plus de détails sur le programme de soutien à domicile, consultez le : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/soutien-a-domicile>
- Pour plus de détails sur l'hébergement de longue durée, consultez le : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/ressources-dhebergement/chsld-mda-ri>

2. Consultez un professionnel de la santé



- Si vous avez besoin de consulter un professionnel de la santé, obtenez les informations en consultant le : <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/renseignements-utiles/consulter-un-professionnel>. Vous y trouverez un grand nombre d'informations et de ressources pertinentes pouvant vous guider quant à votre besoin de consultation.
- Dépliant : [Besoin de consulter un professionnel de la santé? Voici les options qui s'offrent à vous.](#)

3. Engagements

Le CISSS des Laurentides assure des soins et services de qualité, adaptés aux besoins des personnes victimes d'infractions criminelles, et ce, pour l'ensemble des programmes-services. Lorsqu'une équipe se voit dans l'impossibilité de répondre aux besoins d'une personne, elle promet d'orienter ou de référer la victime vers le service ou les ressources pouvant y répondre adéquatement.

Le CISSS des Laurentides s'engage également à traiter toutes les personnes victimes d'infractions criminelles avec **respect, intégrité et bienveillance**. Ces valeurs sont au cœur de la prestation de soins et services.

De surcroît, une grande importance est accordée à la **collaboration** et à l'**engagement** qui permettent d'actualiser une offre de services de qualité visant l'amélioration de la santé et du mieux-être des individus et de la communauté.

Les principes qui guident l'offre de services sont les suivants :

- La raison d'être des 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.

4. Mécanisme de plainte

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 CISSS des Laurentides, mais également d'examiner les plaintes relatives aux établissements et services suivants :

- Organismes communautaires offrant des soins de santé ou services sociaux;
- Services préhospitaliers;
- Établissement de détention de Saint-Jérôme;
- 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.

Vous devez également communiquer avec le commissaire pour déclarer toute situation de maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et de services sociaux, qu'ils soient dispensés dans une installation du CISSS des Laurentides 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 auriez dû recevoir ou si vous croyez que vos droits ne sont pas respectés, vous êtes d'abord invité à en parler avec le personnel responsable des soins et des services de l'établissement ainsi qu'au gestionnaire concerné. Si vous n'êtes pas satisfait de l'issue de ces démarches, vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale, de façon confidentielle, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) du CISSS des Laurentides.

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 son mandat. 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, et lorsque requis, il adresse des recommandations visant l'amélioration de la qualité des services au conseil d'administration et assure le suivi de l'application de celles-ci.

4.1. La procédure pour formuler une plainte

Vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale. Pour les plaintes écrites, le formulaire de plainte est également disponible en ligne au [Commissariat aux plaintes et à la qualité des services: CISSS des Laurentides \(gouv.qc.ca\)](https://www.gouv.qc.ca).

Votre plainte sera acheminée au commissaire.

Tout intervenant doit vous fournir les renseignements vous permettant d'avoir accès rapidement aux services du commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CISSS des Laurentides.

Tout intervenant à qui vous remettez une plainte écrite doit l'acheminer sans délai au commissaire afin qu'il en prenne connaissance et assure les suivis requis.

4.1.1. 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.

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 ([CAAP - Laurentides \(caaplaurentides.org\)](#)). Ce dernier peut vous aider à formuler une plainte ou vous accompagner dans vos démarches. Ses services sont gratuits et confidentiels.

Le [Comités des usagers : CISSS des Laurentides \(gouv.qc.ca\)](#) de l'établissement concerné peut également vous aider.

- Pour connaître les coordonnées d'autres ressources pertinentes, consultez le [Québec.ca/sante-plaintes](#).

4.2. Le délai de traitement d'une plainte

4.2.1. Étapes d'une démarche de plainte

Voici les principales étapes lorsque vous communiquez avec le commissariat aux plaintes et à la qualité des services :

1. Le commissaire reçoit votre demande et peut vous aider à formuler et/ou à préciser 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 mis en cause et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.
4. Il recueille des renseignements auprès des personnes concernées et consulte toute la documentation pertinente à son examen, y compris votre dossier usager lorsque requis.
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 de solutions pour résoudre le problème mis en lumière ou encore de mesures correctives.

4.3. Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte

4.3.1. 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.

4.3.2. 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.

- Téléphone : 450 432-8708
- Téléphone sans frais : 1 866 822-0549
- Télécopieur : 450 431-8446
- Courriel : info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
CISSS des Laurentides
225, rue du Palais
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 1X7

Site web : [Commissariat aux plaintes et à la qualité des services: CISSS des Laurentides \(gouv.qc.ca\)](http://Commissariat%20aux%20plaintes%20et%20%C3%A0%20la%20qualit%C3%A9%20des%20services%3A%20CISSS%20des%20Laurentides%20(gouv.qc.ca))

Conclusion

Le CISSS des Laurentides tient à montrer son soutien et son engagement envers les personnes victimes d'infractions criminelles en leur donnant accès, au moment opportun, aux soins et services appropriés. Ainsi, il encourage toutes les personnes victimes d'infraction criminelle et leurs proches à se procurer le soutien et l'aide nécessaire. Le CISSS des Laurentides est complice de votre bien-être.





Renseignements généraux et siège social

Centre intégré de santé et des services sociaux des Laurentides

Siège social
290, rue De Montigny
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5T3

Tél: 450 432-2777

Sans frais: 1 866 963-2777

→ Pour obtenir nos coordonnées et informations les plus à jour, consultez :
<https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/nous-joindre>

Annexe : Coordonnées importantes

Service d'urgence- Disponibles 24/7		
Urgence Santé	911	—
Centre prévention suicide Faubourg	1 866 APPELLE (277-3553)	https://cps-le-faubourg.org
Centre Antipoison	1 800 463-5060	https://santemontreal.qc.ca/population/services/centre-antipoison-du-quebec
Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) – Laurentides	1 800 361-8665	https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/protection-de-la-jeunesse-dpj
Centres de crise des Laurentides: • Soleil Levant • Pour une pause	Référence : Info-Social (811 option 2) ou 1 866 APPELLE (277-3553)	https://rsoleillevant.org/nos-services/centre-de-crise

811 – Disponible 24/7		
Info-Santé	811 option 1	—
Info-Social	811 option 2	—
Guichet d'accès première ligne (GAP)	811 option 3	https://gap.soinsvirtuels.gouv.qc.ca/fr

Lignes d'aide téléphoniques			
SOS violence conjugale	24/7	1 800 363-9010	https://sosviolenceconjugale.ca/fr
Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés	8 h à 20 h	1 888 489-2287	https://lignemaltraitance.ca/fr
Info-aide violence sexuelle	24/7	1 888 933-9007 514 933-9007	—
Tel-jeunes	6 h à 2 h 8 h à 22 h 30	1 800 263-2266 514 600-1002 (messagerie texte)	https://www.teljeunes.com
Tel-Aide	—	514 935-1101	https://telaidemontreal.org
Écoute agricole des Laurentides	—	438 354-2476	https://www.ecouteagricole.com

Ressources d'aide et d'hébergement en violence conjugale

Citad'Elle de Lachute	Lachute	450 562-7797 1 866 562-7797	https://citadellelachute.ca
L'Ombre-Elle	Sainte-Agathe-des-Monts	819 326-1321	https://lombrelle.qc.ca
Maison d'Ariane	Saint-Jérôme	450 432-9355	https://maisondariane.ca
Le Mitan	Sainte-Thérèse	450 435-3651	https://www.lemitan.org
Passe-R-Elle des Hautes-Laurentides	Mont-Laurier	819 623-1523	https://maisonpasserelle.com

Autres organismes en violence conjugale

A.C.C.R.O.C	450 569-9966 1 877 460-9966	https://accroc.qc.ca
PAIX : Programme d'aide et d'intervention inc.	819 326-1400 1 800 267-3919	https://organismepaix.ca

Centres désignés pour l'intervention médicosociale auprès des victimes d'agression sexuelle

Urgence de l'Hôpital de Saint-Jérôme	290, rue De Montigny Saint-Jérôme (QC), J7Z 5T3	450 432-2777, poste 27794
Urgence du Centre de service de Rivière-Rouge	1525, rue l'Annonciation Nord Rivière-Rouge (QC), JOT 1T0	819 616-6735

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)

CAVAC Saint-Jérôme	450 569-0332 1 800 492-2822	https://cavac.qc.ca
CAVAC Mont-Laurier	819 623-9666, poste 68334	Mardi et jeudi : 8 h à 20 h Lundi, mercredi et vendredi : 8 h à 16 h 30



Ressources d'aide psychosociale pour les victimes de violence sexuelle d'âge mineur et à leurs proches

Fondation Marie-Vincent	Lundi au jeudi : 8 h30 à 18 h Vendredi : 8 h30 à 17 h Une référence professionnelle est obligatoire pour obtenir des services.	514 362-6226 (Services aux victimes) 514 285-0505 (Services aux familles)	https://marie-vincent.org
L'Ancre, Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS)	Saint-Jérôme Lundi au vendredi : 9 h à 17 h	450 565-6231 1 866 867-7791	https://calacslanfrage.ca
L'Élan, Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS)	Sainte-Agathe-des-Monts Mont-Laurier Lundi au vendredi, heures d'ouverture flexibles	819 326-8484 1 866 915-8484 819 623-2624 1 866 431-2624	https://lelan.org
Centre d'évaluation et de traitements des agressions sexuelles (CÉTAS)	Lundi au jeudi : 8 h30 à 16 h30 Vendredi : 8 h30 à 12 h	450 431-6400	https://www.info-cetas.com
Le Phare des affranchiEs	Lundi au vendredi : 8 h à 17 h À condition que la personne soit victime de traite de personnes.	450 990-9595	https://www.affranchies.ca

Ressources d'aide psychosociale pour les victimes de violence sexuelle d'âge majeur

L'Ancre, Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS)	Saint-Jérôme Lundi au vendredi : 9 h à 17 h	450 565-6231 1 866 867-7791	https://calacslanfrage.ca
L'Élan, Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS)	Sainte-Agathe-des-Monts Mont-Laurier Lundi au vendredi, heures d'ouverture flexibles	819 326-8484 1 866 915-8484 819 623-2624 1 866 431-2624	https://lelan.org

Ressources d'aide psychosociale pour les victimes de violence sexuelle d'âge majeur

Centre d'évaluation et de traitements des agressions sexuelles (CÉTAS)	Lundi au jeudi : 8 h 30 à 16 h 30 Vendredi : 8 h 30 à 12 h	450 431-6400	https://www.info-cetas.com
Le Dispensaire	Lundi au vendredi : 9 h 30 à 12 h et 13 h à 17 h	450 431-7432	https://www.dispensaire.org
Le Phare des affranchiEs	Lundi au vendredi : 8 h à 17 h À condition que la personne soit victime de traite de personnes.	450 990-9595	https://www.affranchies.ca
Cégep de Saint-Jérôme - Je veux en parler	Lundi au vendredi : 8 h 30 à 16 h 30 À condition que la personne soit membre de la communauté collégiale du Cégep de Saint-Jérôme.	450 436-1580, poste 5700	https://www.cstj.qc.ca

Ressource d'aide juridique

Rebâtir.ca	Lundi au vendredi : 8 h 30 à 16 h 30 Service de consultation juridique sans frais pour les victimes de violence conjugale et violence sexuelle	1 833-REBÂTIR (1-833-732-2847)	https://rebatir.ca
Ligne info DPCP	Lundi au vendredi : 8 h 30 à 16 h 30 Violence conjugale et sexuelle - Ligne gratuite d'information sur le processus judiciaire	1 877 547-3727	—
Centre de services de justice réparatrice (CSJR)	Lundi au jeudi : 10 h 30 à 17 h	514 933-3737 1 833 320-2757	https://csjr.org/fr
Juripop	Lundi au vendredi : 9 h à 16 h	1 855 587-4767	https://juripop.org
Centre de justice de proximité de Laval-Laurentides-Lanaudière	Lundi et vendredi : de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h (sur rendez-vous téléphonique ou virtuel seulement) Mardi, mercredi et jeudi : de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h	450 990-8071	https://www.justicedeproximite.qc.ca/centres/laval-laurentides-lanaudiere

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides**

Québec 