Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Votre gouvernement

Santé Québec

Mise à jour : 23 juin 2026

Table des matières

Notre mission 1

Nos valeurs 1

Nos services offerts aux personnes victimes 2

Notre rôle auprès des personnes victimes d'infractions criminelles 2

Nos engagements envers vous 10

Mécanisme de plainte 10

a) **La personne responsable de la réception des plaintes** 10

b) **La procédure pour formuler une plainte** 11

c) **Les étapes d'une démarche de plainte** 11

d) **Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte** 12

Coordonnées et heures d'ouverture de l'établissement de Santé Québec Ouest-de-l'Île-de-Montréal – Universitaire 13

Date d'adoption de la déclaration de services 13

Notre mission

L'établissement de Santé Québec Ouest-de-l'Île-de-Montréal – Universitaire offre des soins et des services de santé intégrés à la population de l'Ouest-de-l'Île et de Dorval-Lachine-LaSalle, de même qu'aux clientèles de ses installations qui offrent des soins généraux et spécialisés à la grandeur de l'Île de Montréal ainsi que dans différentes régions du Québec.

L'établissement de Santé Québec Ouest-de-l'Île-de-Montréal – Universitaire a pour mission d'assurer une véritable intégration des services offerts à la population. L'établissement est au cœur d'un réseau territorial de services (RTS) constitué des réseaux locaux de services (RLS) de l'Ouest-de-l'Île et de Dorval-Lachine-LaSalle;

- Il a la responsabilité d'assurer la prestation de soins et de services à la population de son territoire sociosanitaire, incluant le volet santé publique;
- Il assume une responsabilité populationnelle envers la population de son territoire sociosanitaire;
- Il veille à l'organisation des services et à leur complémentarité sur son territoire et à la collaboration avec les établissements des territoires sur lesquels ses installations se trouvent dans le cadre de ses multiples missions, et ce, en fonction des besoins de sa population, sa clientèle et de ses réalités territoriales;
- Il conclut des ententes avec les autres installations et les organisations partenaires de son RTS (centres hospitaliers universitaires, cliniques médicales, groupes de médecine de famille, cliniques réseau, organismes communautaires, pharmacies communautaires, partenaires externes, etc.)

Nos valeurs

Les valeurs organisationnelles sont le moteur invisible de notre comportement et sont fondées sur les convictions profondes qui guident nos décisions. Dans l'objectif d'accomplir notre mission, ce sont les valeurs d'agilité, de respect et de partenariat qui ont été retenues**.**

Agilité

Nous faisons preuve en tout temps de souplesse et de flexibilité dans nos façons d'aborder chaque situation à gérer, que ce soit avec notre clientèle, nos pairs ou en relation de gestion. Dans le respect des règles définies, nous demeurons continuellement à la recherche de solutions simples, créatives, audacieuses et nous cherchons à innover de façon continue.

Respect

Nous démontrons par nos gestes et nos paroles que nous reconnaissons la valeur de la personne avec qui nous entrons en relation que ce soit un client, un pair ou une personne en relation de gestion. Nous considérons l'importance de son point de vue, sans distinction pour les différences qui peuvent la caractériser et nous faisons preuve d'humanisme dans les relations que nous entretenons et les décisions que nous prenons.

Partenariat

Nous abordons l'ensemble de nos relations avec les autres dans une optique d'étroite collaboration. Que ce soit avec la clientèle, nos pairs ou dans une situation de gestion, et dans le respect des rôles et des compétences de chacun, nous proposons une approche misant sur une action commune, complémentaire et concertée qui permet à chacun d'en tirer un bénéfice.

Nos services offerts aux personnes victimes

Une personne victime d'infraction criminelle est :
Toute personne physique qui, en raison de la perpétration d'une infraction criminelle à son égard ou à l'égard d'une autre personne, subit une atteinte à son intégrité physique ou psychique ou une perte matérielle, que l'auteur de cette infraction soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou déclaré coupable.

Notre rôle auprès des personnes victimes d'infractions criminelles

Nous offrons des services psychosociaux aux personnes victimes d'actes criminels de tout âge.

Si vous croyez être victime d'un acte criminel et souhaitez obtenir du soutien ou un accompagnement, vous pouvez communiquer avec nous par le biais des mécanismes suivants :

- **Accueil psychosocial :**
  - CLSC LASALLE Tél. : 514 364-2572 poste 20500 8550, boulevard Newman LaSalle (Québec) H8N 1Y5
  - CLSC DORVAL-LACHINE Tél. : 514 639-0650 poste 80500, 3320 Rue Notre Dame, Lachine, QC H8T 1W8
  - CLSC PIERREFONDS Tél. : 514 626-2572 poste 3956 13800, boulevard Gouin Ouest Pierrefonds (Québec) H8Z 3H6
  - CLSC LAC SAINT-LOUIS Tél. : 514 697-4110 poste 1559 180, avenue Cartier Pointe-Claire (Québec) H9S 4S1
- **Guichet services jeunesse (guichet-jeunesse.servicesclsc.comtl@ssss.gouv.qc.ca):** jeunes 0-17ans, pour les services suivants: OLO, SIPPE, Jeunes en difficulté, Périnatalité, Agir Tôt, avis de grossesse et avis de naissance
  - Ligne téléphonique: 514-932-0876

Pour faire un signalement concernant un enfant ou adolescent (0-17 ans) qui a été victime d'abus physique, d'abus sexuel ou de négligence grave (constituant également un acte criminel), vous devez communiquer avec :

- **Réception et traitement des signalement (DPJ) – Service 24/7**

- Ligne téléphonique unique: 514-935-6196

Si vous êtes une personne aînée ou êtes un proche d'une personne aînée et vous, croyez que celle-ci a été victime d'un acte criminel, communiquez avec nous afin de signaler cette situation par le biais du mécanisme suivant:

- **Ligne abus aînés- Service 24/7**
  - Ligne téléphonique unique: 1 888 489ABUS (2287)

Partenariat

CAVAC

Le 3 avril 2023, une nouvelle entente est en vigueur dans le traitement des protocoles SPVM. Depuis plus de 20 ans, les protocoles SPVM étaient dirigés vers les établissements de Santé Québec afin que les victimes soient contactées/assistées face à leurs besoins. Le SPVM dirigera dorénavant les protocoles vers le CAVAC qui joue un rôle similaire à celui joué antérieurement par les établissements de Santé Québec (évaluation et orientation). Ces gestes ont pour objectif de conserver une chaîne de transmission sans bris pour les victimes et assurer ainsi leur sécurité et celle de leurs proches.

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

Services psychosociaux

Problématique	Ressources	Coordonnées	Description du service
Toutes, dont violence familiale et situation de crise	Info-Social		Un intervenant social vous répondra et vous conseillera en se référant à un répertoire de ressources pour vous orienter au bon service, que ce soit à l'établissement de Santé Québec Ouest-de-l'Île-de-Montréal – Universitaire ou chez un partenaire. Ce service de consultation téléphonique est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en téléphonant au 811, option 1. L'intervention de crise est tout d'abord gérée par téléphone. Pour plus d'information, consultez 811.
	Accueil psychosocial Heures d'ouverture:	CLSC LASALLE Tél. : 514 364-2572 poste 20500 8550, boulevard	S'il s'agit d'un problème pouvant être résolu par un nombre minimal de rencontres, elles peuvent être effectuées

	CLSC LaSalle Lundi au mercredi de 9h à 20h Jeudi et vendredi de 9h à 17h Samedi par téléphone seulement 13h à 16h CLSC Dorval-Lachine Lundi au mercredi de 9h à 17h Jeudi et vendredi de 9h à 20h CLSC Pierrefonds Lundi au jeudi de 9h à 20h Vendredi de 9h à 17h Samedi de 13h à 16h CLSC LSL Lundi au vendredi de 9h à 17h	Newman LaSalle (Québec) H8N 1Y5 CLSC DORVAL-LACHINE Tél. : 514 639-0650 poste 3320 Rue Notre Dame, Lachine, QC H8T 1W8 CLSC PIERREFONDS Tél. : 514 626-2572 poste 3956 13800, boulevard Gouin Ouest Pierrefonds (Québec) H8Z 3H6 CLSC LAC SAINT-LOUIS Tél. : 514 697-4110 poste 1559 180, avenue Cartier Pointe-Claire (Québec) H9S 4S1	dans le cadre du service d'AAOR (ex. : intervention de crise, soutien dans les démarches, mobilisation des ressources, défense des droits, etc.). Une orientation vers d'autres services sera explorée avec la personne, le cas échéant.
	Service sociaux généraux (SSG) des 4 CLSC Heures d'ouverture: Sur rendez-vous Lundi au vendredi Jour et soir	CLSC LASALLE Tél. : 514 364-2572 poste 20500 8550, boulevard Newman LaSalle (Québec) H8N 1Y5 CLSC DORVAL-LACHINE Tél. : 514 639-0650 poste 3320 Rue Notre Dame, Lachine, QC H8T 1W8	Les approches prescrites dans le cadre des services sociaux généraux sont de courte durée (maximum de 12 rencontres). Le service s'adresse à la population de 18 ans et plus qui présente un problème ponctuel ou situationnel de fonctionnement social ou de la dynamique des systèmes relationnels conjugaux et familiaux.

	Guichet Jeunesse 0-17ans	CLSC PIERREFONDS Tél. : 514 626-2572 poste 3956 13800, boulevard Gouin Ouest Pierrefonds (Québec) H8Z 3H6 CLSC LAC SAINT-LOUIS Tél. : 514 697-4110 poste 1559 180, avenue Cartier Pointe-Claire (Québec) H9S 4S1 1000 Saint-Jean, Pointe-Claire, Qc, H9R 5P1 Téléphone: 514-932-0876	Le Guichet d'accès Jeunesse se veut une voie d'entrée unique facilement identifiable et accessible pour les partenaires, internes et externes. Une porte bleue permettant un premier contact pour tous les référents. Le Guichet Jeunesse permet d'avoir un accès direct pour les demandes jeunesse 0-17 ans relatives aux services de 1re ligne en CLSC. Le Guichet d'accès Jeunesse accueillera les demandes afin d'analyser les besoins, faciliter la référence et orienter au programme approprié afin de répondre aux besoins identifiés. Si lors de l'analyse d'une demande, une situation de crise est constatée, afin de soutenir les jeunes et leurs familles, une intervention rapide est possible.

Victimes d'agression sexuelle (0-100 an)	Info-Social	811, option 2	Un intervenant social vous répondra et vous conseillera en se référant à une marche à suivre précise selon votre état. Il vous indiquera aussi où consulter selon vos besoins. **Si l'agression a eu lieu dans les 5 derniers jours, vous pouvez vous rendre dans un centre désigné (urgence d'un hôpital). Une trousse médicolégale peut alors être utilisée pour recueillir des éléments de preuves.**
Services jeunes en difficulté 0-17ans **Info Aide Violence sexuelle**	Intervenants psychosociaux dans les 4 CLSC	CLSC LASALLE Tél. : 514 364-2572, boulevard Newman LaSalle (Québec) H8N 1Y5 CLSC DORVAL-LACHINE Tél. : 514 639-0650, rue Notre-Dame Lachine (Québec) H8S 2G2 CLSC PIERREFONDS Tél. : 514 626-2572, boulevard Gouin Ouest Pierrefonds (Québec) H8Z 3H6 CLSC LAC SAINT-LOUIS Tél. : 514 697-4110, avenue Cartier Pointe-Claire (Québec) H9S 4S1 1 888-933-9007	Les services JED assureront l'accompagnement et le suivi psychosocial de la victime mineure et sa famille. En collaboration avec les organismes communautaires, hospitaliers et juridiques, ce service s'assure que les besoins de la victime et sa famille soient comblés. Lors de situations de crise impliquant des mineurs, le service CAFE peut intervenir à l'intérieur de 2 heures et offrir un service intensif auprès de la victime et sa famille. Le service CAFE est accessible via 811, SPVM, les 2 urgences psychiatriques des hôpitaux pour enfants et les 2 accueils DPJ.
Protection de la jeunesse-Enfants et adolescents de	DPJ : Réception et Traitement des	514 935-6196	La DPJ intervient lorsque les situations les requièrent et elle met également en œuvre l'entente multisectorielle. Le service fourni par l'intervenant comprend

0 à 17 ans dont la sécurité ou le développement est compromis - Signalement	signalements et Urgence sociale – 24/7, tous les jours de l'année.		l'orientation vers les services spécialisés pour les victimes ainsi qu'un soutien psychosocial. Lors d'une intervention en contexte de violence conjugale avec un risque d'homicide ou de blessures grave, nous collaborons à la mise en place d'une cellule d'intervention rapide en partenariat avec plusieurs organismes publics ou communautaires, le directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), les autorités policières (SPVM), le CAVAC, maison d'hébergement afin de mettre en place des mesures de sécurité pour les victimes.
Jeunes vulnérables qui ne consultent pas les services courants	Aire ouverte – service de santé global pour jeunes 12-25 ans	CJE LaSalle 7580 rue Centrale, 2e étage, LaSalle YMCA Ouest-de-l'Île 230 boul. Brunswick, Pointe-Claire CJE Ouest-de-l'Île 52 boul. Hymus (Bureau 102), Pointe-Claire CJE Lachine 735 rue Notre-Dame, Lachine Tél.: 438 864-4385	Services adaptés pour les 12 à 25 ans et leurs proches Plage de sans-rendez-vous, avec rendez-vous et une équipe mobile
Maltraitance envers les aînés	Ligne Aide Maltraitance Adultes-Ainés Guichet SAPA Santé Québec	1 888 489ABUS (2287) 514 630-2239	Offre un service anonyme, confidentiel et gratuit, partout au Québec, sept jours par semaine, de 8 h à 20 h, que vous soyez un aîné maltraité, un membre de la famille, un ami, un voisin ou un intervenant en contact avec une personne maltraitée. Offre de service de soutien à domicile et service psychosociaux. Service disponible

	Ouest-de-l'Île-de-Montréal – Universitaire		entre 8: 00 à 20: 00 du lundi au vendredi et de 8:00 à 18:00 samedi et dimanche

Services de santé physique

Ressources	Coordonnées	Description du service
Info-Santé	811, option 1	Des infirmiers et infirmières vous renseignent et vous conseillent confidentiellement au sujet de toute préoccupation sur votre état de santé. Elles peuvent vous aider à déterminer s'il est nécessaire de consulter selon votre situation. Ce service de consultation téléphonique est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en téléphonant au 811, option 1. Pour plus d'information, consultez 811.
Médecin de famille*	Appelez le GMF où vous êtes inscrit ou votre clinique médicale	Certains médecins de famille réservent des plages de rendez-vous qui peuvent vous permettre de les consulter lors d'un besoin prioritaire. Téléphonez à votre clinique afin de savoir si ce service est disponible. Si votre médecin de famille est membre d'un GMF, vous avez accès au service sans rendez-vous de ce GMF.
*** Si vous n'avez pas de médecin de famille : Guichet d'accès à la première ligne (GAP)**	811, option 3	Service offert aux personnes sans médecin de famille inscrites ou non au guichet d'accès à un médecin de famille (GAMF). Vous pouvez être référé à un médecin d'un GMF dans un délai de 36 heures.

CLSC	CLSC LASALLE Tél. : 514 364-2572, boulevard Newman LaSalle (Québec) H8N 1Y5 CLSC DORVAL-LACHINE Tél. : 514 639-0650, rue Notre-Dame Lachine (Québec) H8S 2G2 CLSC PIERREFONDS Tél. : 514 626-2572, boulevard Gouin Ouest Pierrefonds (Québec) H8Z 3H6 CLSC LAC SAINT-LOUIS Tél. : 514 697-4110, avenue Cartier Pointe-Claire (Québec) H9S 4S1	Des services sur rendez-vous sont disponibles auprès des CLSC : traitement des plaies, prélèvements, vaccination, contraception orale d'urgence, clinique jeunesse, services courants, etc.
Urgences	Quatre installations sont munies de salles d'urgence 24h sur 24 sur notre territoire : • Urgence de l'Hôpital général du Lakeshore, 1600 av. Stillview, Pointe-Claire, Québec, H9R 2Y2 • Urgence de l'hôpital LaSalle 8585 Terr. Champlain, LaSalle, QC H8P 1C1 • Urgence du Centre hospitalier de St.Mary 3830, Ave Lacombe, Montréal, QC, H3T 1M5 • *Institut Douglas pour la santé mentale (salle d'urgence) 6875, Boul. LaSalle, Verdun, Qc, H4H 1R3	Services de santé qui s'adressent à des personnes dont les symptômes sont apparus subitement et sont assez graves. Patient référé aux ressources appropriées (travailleur social, etc.), le cas échéant.

Nos engagements envers vous

Les principes qui guident notre offre de services sont les suivants :

- La raison d'être de nos services est la personne qui les requiert;
- Le respect de la personne et la reconnaissance de ses droits et libertés;
- La personne doit, dans toute intervention, être traitée avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;
- La prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, accessibles, continus et respectueux des droits des personnes et de leurs besoins spirituels et qui visent à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être de la population;
- La personne a le droit de porter plainte sur les services qu'elle a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert;
- La personne a droit à de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci;
- La personne a droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles.

Mécanisme de plainte

a) La personne responsable de la réception des plaintes

Avant de porter plainte, vous devriez d'abord en parler avec le personnel responsable des soins et des services de l'établissement.

Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale, de façon confidentielle, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) de l'établissement de Santé Québec Ouest-de-l'Île-de-Montréal – Universitaire.

Ce dernier s'assurera de la recevabilité de votre plainte et vous orientera vers le bon interlocuteur si le motif de votre plainte ne relève pas de lui. Dans tous les cas, il vous donnera toute l'information requise sur la suite des choses et vous accompagnera jusqu'à que le transfert soit complété.

Le commissaire est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement. Relevant directement de la commissaire nationale aux plaintes et à la qualité des services, 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 à l'établissement, lorsque requis.

b) La procédure pour formuler une plainte

- Vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale. Un formulaire de plainte en ligne est aussi disponible.
- Si vous manifestez l'intention de formuler une plainte, vous serez référé au commissaire.
- Tout intervenant doit vous fournir les renseignements vous permettant d'avoir accès rapidement aux services du commissaire.
- Tout intervenant à qui vous adressez une plainte écrite doit l'acheminer sans délai au commissaire.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Téléphone (sans frais) : 1-844-630-5125
Courriel : commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca

Par la poste : 60, avenue Stillview - bureau 1289, Pointe-Claire (Québec) H9R 2Y2

Site web : https://www.ciusss-ouestmtl.gouv.qc.ca/usagers-et-visiteurs/plaintes-et-satisfactions/
Heures d'ouverture : Lundi au vendredi entre 9h et 16h

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

Vous avez le droit d'être accompagné et assisté par toute personne de votre choix, y compris par l'un ou l'autre des acteurs suivants :

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services peut vous aider à formuler et à rédiger votre plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci.

Vous pouvez aussi être assisté et accompagné par le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région. Ce dernier peut vous aider à formuler une plainte ou vous accompagner dans vos démarches. Ses services sont gratuits et confidentiels.

Composez le 1 877 767-2227 (numéro sans frais).

Le comité des usagers de l'établissement concerné peut également vous aider.

Pour connaître les coordonnées des ressources concernées, consultez Québec.ça/sante-plaintes.

c) Les étapes d'une démarche de plainte

Voici les principales étapes lorsque vous communiquez avec un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services :

1. Le commissaire reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte.
2. Dans les cinq (5) jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, il vous en informe par écrit.
3. Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.
4. Il recueille des renseignements auprès des personnes en cause.
5. Les conclusions peuvent être transmises verbalement ou par écrit selon votre préférence. Ses conclusions sont accompagnées des solutions envisagées pour résoudre la situation rapportée ou de toute mesure recommandée aux personnes en autorité, s'il y a lieu de le faire.

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

Conclusions et délai

- Le commissaire doit vous communiquer les conclusions de l'analyse de votre plainte au plus tard 45 jours après la réception de celle-ci.
- Il doit également vous informer du recours que vous avez auprès du Protecteur du citoyen ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre.

Coordonnées et heures d'ouverture de l'établissement de Santé Québec Ouest-de-l'Île-de-Montréal – Universitaire

Pour en savoir plus sur les services offerts :

Renseignements généraux
Téléphone : 514 630-2123
Courriel : informations.comtl@ssss.gouv.qc.ca
Site Web : https://www.ciusss-ouestmtl.gouv.qc.ca/
Heures d'ouverture : 7 jours sur 7 - 10 h à 18 h
Siège social: 2400, des Sources Pointe-Claire (Québec) H9R 0E9

Date d'adoption de la déclaration de services

DATE : 23 juin 2026