Déclaration de services aux personnes victimes d’infractions criminelles

Québec

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval

Québec

Octobre 2023

Table des matières

Notre mission 1

Nos valeurs 1

Notre vision 1

Nos engagements envers vous 2

Nos services offerts aux personnes victimes 2

Victimes d'agression sexuelle 3

Victimes de maltraitance en CHSLD et RI 5

Programmes et protection de la jeunesse 8

Mécanisme de plainte 10

La personne responsable de la réception des plaintes 10

La procédure pour formuler une plainte 10

Le délai de traitement d'une plainte 12

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

Notre mission

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval a pour mission de maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique.

Nos valeurs

Le CISSS de Laval fonde ses actions sur les valeurs organisationnelles suivantes :

Audace : nous osons prendre des moyens ambitieux pour relever les défis et atteindre nos objectifs.

Bienveillance : nous prenons soin de soi et du bien-être des autres par nos attitudes, nos paroles et nos gestes empreints d'ouverture, de compréhension et de respect.

Collaboration : nous travaillons ensemble, en partenariat et en co-construction, afin de faire émerger l'intelligence collective pour le bien commun.

Innovation : nous faisons preuve de créativité pour faire progresser les pratiques au sein d'un environnement apprenant.

Notre vision

Être digne de confiance, à chaque instant. Pour ce faire, nous offrons des soins et des services :

- Accessibles;
- Sécuritaires;
- Pertinents;
- Personnalisés.

Les membres de nos équipes sont attentionnés, compétents et engagés. Nous avons une approche collaborative et de partenariat. Nous accompagnons et soutenons la personne et ses proches en coopération avec les partenaires de la communauté. Nous nous assurons de vous fournir une information complète et pertinente pour permettre des

choix éclairés. Nous portons une attention particulière aux personnes vulnérables, et adoptons toujours une attitude humaine, teintée de compassion et d'empathie.

Nos engagements envers vous

Être digne de confiance, à chaque instant : tel est notre engagement!

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.

Nos services offerts aux personnes victimes

Une personne victime d'infraction criminelle est :

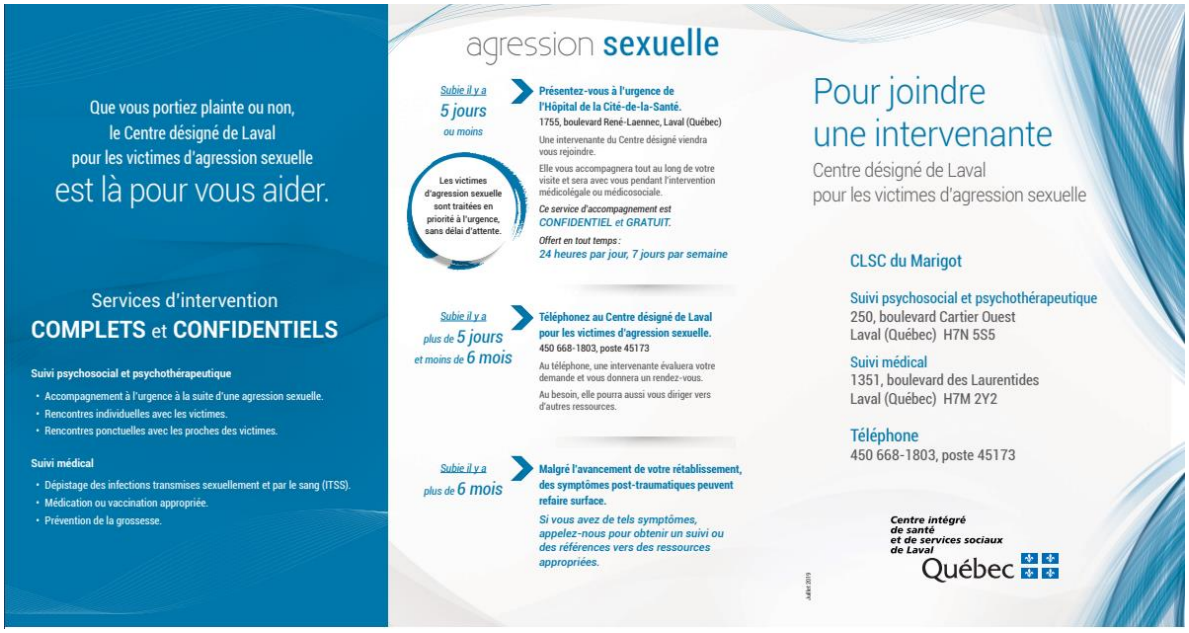
Toute personne physique qui, en raison de la perpétration d'une infraction criminelle à son égard ou à l'égard d'une autre personne, subit une atteinte à son intégrité physique ou psychique ou une perte matérielle, que l'auteur de cette infraction soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou déclaré coupable.

Notre rôle auprès des personnes victimes d'infractions criminelles

Vous avez accès à toute la gamme de soins et de services offerts par le CISSS de Laval. En cas d'infraction criminelle, nous sommes plus spécifiquement là pour vous soutenir dans le cadre des services suivants :

Victimes d’agression sexuelle

Que vous portiez plainte ou non, le centre désigné de Laval pour les victimes d’agression sexuelle est là pour vous aider.



Suivi psychosocial et psychothérapeutique

- Accompagnement à l’urgence de la Cité-de-la-Santé de Laval suite à une agression sexuelle;
- Rencontres individuelles avec les victimes;
- Rencontres ponctuelles avec les proches des victimes;
- Suivis ou références vers des ressources appropriées.

Suivi médical

- Dépistage des infections transmises sexuellement et par le sang (ITSS);
- Médication ou vaccination appropriée;
- Prévention de la grossesse;
- Trousse médicolégale (examen médical complet au cours duquel on prélève des substances biologiques laissées par un agresseur sexuel présumé sur le corps et les vêtements de la victime);
- Dépistage GHB pour les victimes d’une potentielle agression sexuelle avec cette substance;

- Arrêt de travail ou d'école;
- Prescription de médication appropriée et selon les besoins.

Pour les personnes plus de 12 ans

- **Si l'agression sexuelle date de 5 jours et moins**
  - Présentez-vous à l'urgence de l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé:

    1755, boulevard René-Laennec, Laval (Québec);
  - Une intervenante du Centre désigné viendra vous rejoindre. Elle vous accompagnera tout au long de votre visite et sera avec vous pendant l'intervention médicolégale ou médicosociale. Ce service d'accompagnement est **CONFIDENTIEL et GRATUIT. O**ffert en tout temps : **24 heures par jour, 7 jours par semaine;**
  - Les victimes d'agression sexuelle sont traitées en priorité à l'urgence, sans délai d'attente.
- **Si l'agression sexuelle date de plus de 5 jours**
  - Téléphonez au Centre désigné de Laval pour les victimes d'agression sexuelle:

    450 668-1803, poste 45173;
  - Au téléphone, une intervenante évaluera votre demande et vous donnera un rendez-vous. Au besoin, elle pourra aussi vous diriger vers d'autres ressources.
- **Si l'agression date de plus de 6 mois**
  - Téléphonez au **450-668-1803 (ou 450-668-1444) poste 45173** pour obtenir un suivi ou des références vers des ressources appropriées.

Pour les personnes de moins de 12 ans

Selon la Loi de la Protection de la Jeunesse, toute personne a l'obligation de signaler un acte d'agression sexuelle chez un mineur au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ 1-888-975-4884)

- Si **l'agression sexuelle date de 5 jours et moins**
  - présentez-vous à l'urgence de l'hôpital Ste-Justine.

- **Si l'agression sexuelle date de plus de 5 jours**
    - Contactez les policiers ou le directeur de la protection de la jeunesse (DPJ). Une référence vers la clinique sociojuridique sera faite automatiquement et un intervenant entrera en contact avec vous pour la suite des choses.

La clinique sociojuridique à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé a lieu 1 fois par semaine, les mercredis. Laisser un message dans la boite vocale.

Si vous êtes victime d'exploitation sexuelle, des services d'accompagnement vous sont offerts dans le cadre des programmes en partenariat avec des organismes externes:

- Projet FAMEUSE (Fille Approchant la Majorité et Entourage Urbain sans Exploitation Sexuelle);
- Projet Z (accompagnement par une intervenante jusqu'à 25 ans pour jeunes victimes ou à risque d'exploitation sexuelle);
- Programme les Survivantes du service de police de Laval.

Ces programmes en collaboration avec des partenaires de la communauté sont offerts aux jeunes victimes d'agression sexuelle hébergées en centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation.

Victimes de maltraitance en CHSLD et RI

Tout résident hébergé au CISSS de Laval, victime d'une infraction criminelle peut recourir aux services de réadaptation et à un suivi psychosocial en centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) ou en ressource intermédiaire (RI) où il habite. Nous vous invitons à consulter le site Web du CISSS de Laval (https://www.lavalensante.com/soins-et-services/liste-des-soins-et-services/maltraitance/).

Plusieurs mesures de soutien sont disponibles pour déposer une plainte, faire un signalement ou recevoir de l'aide dans une situation de maltraitance (voir à la page 10 l'information sur le mécanisme de plainte).

- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) est un organisme communautaire mandaté pour vous assister, vous ou votre représentant, sur demande, dans toute démarche entreprise en vue de porter plainte auprès d'un établissement ou d'une RPA et de vous accompagner pendant la durée du recours.

  Les coordonnées pour joindre le CAAP sont :

    - Site Web : http://www.caaplaval.com/ ;
    - Par téléphone : 450-662-6022;

- Le Comité des usagers peut vous renseigner sur les ressources et les mesures qui peuvent être prises pour dénoncer et faire cesser une situation de maltraitance. Le comité vous accompagne et assiste si vous croyez être victime de maltraitance (et/ou votre représentant) dans une démarche de plainte à ce sujet.

  Les coordonnées pour joindre le Comité des usagers sont :

  - Site Web : https://www.cucssslaval.ca/ ;
  - Par téléphone : 450-978-8609;

- La Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA) vous permet d'avoir de l'information, de l'écoute active et de fournir les ressources nécessaires pour mettre fin à un cas de maltraitance.

  Les coordonnées pour joindre la LAMAA sont :

  - Site Web : https://repertoire.lappui.org/fr/organisation/ligne-aide-abus-aines;
  - Par téléphone 1-888-489-2287;

- L'intervenant ou l'équipe du CISSS de Laval, appelé à intervenir lors d'une situation de maltraitance, coordonne les actions et le suivi auprès de vous comme victime et assure votre sécurité et bien-être;

- La coordination de ces actions et du suivi auprès de vous comme victime et de la personne maltraitante pouvant avoir causé un tort vise à prévenir la récurrence de la situation;

- Le plan d'action est élaboré avec votre collaboration, ou celle de votre représentant légal et les membres significatifs de votre famille en mettant à contribution les acteurs concernés selon les circonstances;

- Si vous refusez les services, vous serez informés de vos droits, des ressources disponibles et un scénario de protection vous sera proposé au besoin, afin de mettre en place un filet de sécurité;

- L'intervenant réfère à l'intervenant désigné du processus d'intervention concerté lorsque votre situation nécessite une concertation et des partenariats officiels avec les organismes exerçant un rôle de premier plan dans la lutte contre la maltraitance (Curateur public, Autorité des marchés financiers, corps policier, etc.), notamment dans les cas où la maltraitance est de nature pénale ou criminelle;

- Nous nous assurons que vous disposez des mesures de soutien disponibles pour déposer une plainte, faire un signalement ou recevoir de l'aide dans une situation de maltraitance.

Si vous n'êtes pas connus des services de soutien à domicile, une évaluation de votre situation peut être conduite par une des deux équipes expertes, soit par le PRAG – Programme régional ambulatoire de gériatrie ou par l'équipe PECO – Prise en charge et orientation- de manière à déterminer la nature de vos besoins. Par la suite, un plan de suivi et de service vous sera proposé, selon la priorité de ceux-ci et la nature des besoins de compensation. Par la suite, un intervenant pivot vous est assigné et votre suivi sera assuré par l'équipe de soutien à domicile territoriale, soit selon votre adresse de résidence. Des services d'expertise spécialisée sont aussi disponibles et accessibles via l'équipe de consultation en psychogériatrie au PRAG, dont entre autres, l'aptitude en vue de l'ouverture d'un régime de protection.

Selon notre politique pour contrer la maltraitance envers les aînés ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, l'intervenant ou l'équipe appelé à intervenir lors d'une situation de maltraitance doit coordonner des actions et le suivi auprès de la personne présumée maltraitée et assurer la sécurité et le bien-être de la personne.

Services spécialisés

- Accueil de la personne victime et de ses proches en co-construisant les soins avec eux autour de leurs besoins et leur vécu de manière bienveillante, respectueuse;
- Accessibilité des services autant par réponse téléphonique (24h/24h, 7 j/7) via la ligne d'appel au soutien à domicile, accessibles sur l'ensemble du territoire;
- Visites au domicile accessibles par les équipes PECO (prise en charge et orientation) et de soutien à domicile territoriales;
- Possibilité d'intervention en présence au domicile par une infirmière de garde (24h/24h, 7 j/7) accessible sur l'ensemble du territoire;
- Adaptation du domicile pour assurer votre sécurité et réduire vos déplacements en cas d'incapacité physique, psychologique ou cognitive (équipements spécialisés);
- Évaluation de votre besoin ou de celui de votre proche aidant, et convenir avec vous des références pouvant être faites pour répondre à vos besoins;
- Modalités à convenir pour assurer leur sécurité au domicile ou dans les services hospitaliers spécialisés de gériatrie ou de réadaptation et remettre les coordonnées des services pouvant être sollicités en cas d'urgence ou si la personne nécessite un support et assistance 24h/24h, 7 j/7;
- Accompagnement au besoin dans des démarches de relocalisation, transports ou autres démarches permettant de diminuer le risque de la personne victime;

- Référence et accompagnement vers les organismes offrant du support pour accéder aux différents programmes d'aide financière et support psychologique spécialisé aux victimes;
- Possibilité de prise en charge et de suivi pour s'assurer de la mise en place de mesures pour contrer les situations de maltraitance ou d'assurer leur sécurité, plus spécifiquement, pour les personnes vulnérables qui ne sont pas en mesure de se protéger ou de solliciter les services. Accompagnement des proches dans ce type de situation pour s'assurer de la protection de la personne victime;
- Suivi psychosocial en partenariat de soin avec la personne victime et ses proches, axé sur leurs besoins en respect de leur rythme et valeur.

Programmes et protection de la jeunesse

Le directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) doit intervenir pour protéger un enfant dans les situations où sa sécurité ou son développement est compromis. Les situations de maltraitance grave, comme les violences sexuelles, l'abus physique ou la négligence doivent être signalées au DPJ afin qu'une analyse de la situation soit effectuée. Le DPJ doit s'assurer de la protection de l'enfant au sens de la loi de la protection de la jeunesse selon les alinéas prévus à l'article 38.

Si vous êtes un enfant 0-18 ans victime d'une infraction criminelle soit en matière d'agression sexuelle, abus physique ou négligence grave et dans les situations où vos parents ne sont pas en mesure d'assumer votre sécurité puisqu'ils sont les auteurs (infractions criminelles) ou parce qu'ils n'ont pas la capacité d'assumer par eux-mêmes la protection de leur enfant, le DPJ a la responsabilité de s'assurer de vous protéger et de mettre les mesures nécessaires pour assurer votre sécurité et le développement.

Lorsqu'un enfant est victime d'une infraction criminelle, le DPJ a la responsabilité de :

- Faire une divulgation policière afin d'enclencher l'entente multisectorielle;
- Se coordonner avec l'ensemble des partenaires impliqués (Policiers, procureur et autres partenaires);
- Obtenir la collaboration et l'assistance de tous les partenaires, pour assurer une coordination efficace des vérifications à effectuer et une réponse adéquate aux besoins d'aide et de protection de l'enfant et des membres de sa famille;
- À partir de la mise en commun des renseignements obtenus, les partenaires peuvent décider des suites à donner;

- Le DPJ s'assure de référer l'enfant et sa famille vers les différents partenaires spécialisés en matière de maltraitance, pouvant les soutenir. Le DPJ travaille en proximité avec différents organismes principalement le CAVAC, le CPIVAS, le centre Marie Vincent, le Centre désigné ainsi qu'avec la clinique sociojuridique de Laval;
- Soutenir l'enfant victime d'actes criminels en assurant sa protection, en réfèrant l'enfant et sa famille aux services adéquats. Dans le cadre du suivi social et de l'évaluation, les intervenants accompagnent l'enfant et sa famille dans le processus d'intervention sociojudiciaire. Assurer une intervention spécialisée, bienveillante et personnalisée aux besoins de l'enfant. Éviter la re-victimisation et offrir des services visant les meilleurs standards de pratique.

Lorsqu'un enfant dévoile une situation d'agression :

- L'intervenant signale la situation au directeur de la protection de la jeunesse (DPJ);
- Le DPJ s'assure que l'enfant reçoit les soins de santé requis par son état et fait les références de services vers les différents partenaires : CAVAC, CPIVAS, le centre Marie Vincent, le centre désigné de Laval pour victimes d'agression sexuelle.

Si vous avez 14 ans ou le parent pour les plus jeunes et êtes ambivalents, vous serez référés à la ligne téléphonique du DPCP (1-877-547-3727 du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30) pour les victimes de violence sexuelle. Vous pourrez également être référés à la ligne Info-aide violence sexuelle (1 833 363-5238) pour parler, recevoir du soutien et connaître les ressources. Les intervenants peuvent contacter la ligne d'aide financière d'urgence (LAFU: 1-833-363-5238) pour combler un besoin d'urgence des victimes de violence conjugale et sexuelle.

Le CISSS de Laval est à déployer l'offre de service du Centre régional à l'enfant et sa famille afin de faire la liaison auprès des différents partenaires internes et externes et voir à la dispensation de services auprès de l'enfant victime et de sa famille sous un même toit pour les enfants victime d'actes criminels.

Toutefois, nous n'offrons pas les services suivants :

- La direction de la protection de la jeunesse accompagne les jeunes et les familles, mais n'offre pas de services spécialisés en matière de traitement thérapeutique. Elle réfère aux organismes, Marie-Vincent, CPIVAS et centre désigné. La DPJ réfère les mères victimes de violence conjugale vers les maisons d'hébergement ou d'autres organismes comme transit-secours;
- Si nous ne pouvons répondre à vos besoins, nous vous orienterons vers le service ou l'organisme pouvant le faire.

Mécanisme de plainte

La personne responsable de la réception des plaintes

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

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

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

Le commissaire est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement. Parce qu'il relève directement du conseil d'administration, il détient l'indépendance nécessaire à la réalisation de ses fonctions. Il est là pour vous écouter, vous informer sur la procédure et s'assurer que vos droits sont respectés. À la suite de l'examen des plaintes, il adresse des recommandations au conseil d'administration, lorsque requis.

La procédure pour formuler une plainte

En protection de la jeunesse, l'enfant ou le parent peut formuler une plainte directement à l'intervenant responsable du dossier ou encore au chef de service. Si l'insatisfaction demeure, la plainte peut être portée aux instances de plaintes. Il est également possible pour l'enfant et le parent de faire appel au Tribunal de la jeunesse afin de faire entendre leur point de vue sur la situation concernant l'enfant.

- Vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale;
- Cette plainte doit être acheminée au commissaire;
- Si vous manifestez l'intention de formuler une plainte à un membre du personnel, 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;

- Il est possible de trouver le formulaire de plainte (anglais et français) aux endroits suivants :
    - *Intranet* : http://cissslaval.intranet.reg13.rtss.qc.ca/mon-cisss/plaintes
    - *Site Web* : https://www.lavalensante.com/informations-pratiques/plaintes-et-qualite-des-services

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

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

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

  Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

  Adresse postale : 800, boul. Chomedey, tour A, local 301
  Laval (Québec) H7V 3Y4
  Téléphone : 450 668-1010, poste 23628
  Sans frais : 1 833 978-8395
  Courriel : Plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca
  Heures d'ouverture : Lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h

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

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

- Le comité des usagers du CISSS de Laval peut également vous aider. Voici leurs coordonnées :

  Adresse postale : 800, boul. Chomedey, tour A, local 232
  Laval (Québec) H7V 3Y4
  Téléphone : 450 978-8609
  Courriel : cucssslaval@outlook.com

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

Le délai de traitement d’une plainte

À la réception de votre plainte, celle-ci fera l'objet d'une première analyse. Si votre plainte est jugée recevable, vous recevrez un accusé de réception dans les 5 jours suivant la réception de votre plainte. Votre plainte fera alors l'objet d'un examen diligent. Les conclusions de cet examen vous seront transmises dans les 45 jours suivant la date d’enregistrement inscrite dans votre accusé de réception. Il peut arriver qu'un délai supplémentaire soit nécessaire. Vous en serez alors informé.

Si vous êtes en désaccord avec les réponses du commissaire ou si vous n'avez pas reçu de réponse de ce dernier dans un délai de 45 jours, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen en dernier recours. Celui-ci pourrait procéder à un nouvel examen de votre plainte.
Notez que votre plainte sera traitée dans la plus stricte confidentialité et la commissaire s'assurera que vous ne ferez pas l'objet de représailles à la suite de son dépôt.

Étapes d’une démarche de plainte

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

1. Le commissaire reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte;
2. Dans les cinq (5) jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, il vous en informe par écrit;
3. Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits;
4. Il recueille des renseignements auprès des personnes en cause;
5. Il vous informe des résultats dans les 45 jours (jours calendrier) suivant la réception de votre plainte. Les conclusions sont transmises verbalement si la plainte est verbale et par écrit si elle est écrite. Ses conclusions sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème ou de mesures correctives qui sont recommandées à l’établissement.

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

Conclusions et délais

Le commissaire doit vous communiquer les conclusions de l’analyse de votre plainte au plus tard 45 jours après la réception de celle-ci.

Comme mentionné dans l'accusé de réception que vous recevez du bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (BCPQS) lors du dépôt de votre plainte, si vous êtes en désaccord avec ces dernières, vous pouvez adresser votre plainte en deuxième instance au Protecteur du citoyen (en matière de santé et de services sociaux) à l'adresse suivante :

Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux

Direction des enquêtes et interventions en santé et services sociaux
Adresse : 800, Place D'Youville, 19e étage , Québec (Québec) G1R 3P4
Téléphone : 514 873-2032
Sans frais : 1 800 463-5070
Télécopieur : 1 866-902-7130
Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Coordonnées et heures d'ouverture du Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (BCPQS)

Pour en savoir plus sur les services offerts :

Téléphone : 450 668-1010, poste 23628
Sans frais : 1 833 978-8395
Courriel : Plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca
Site Web : https://www.lavalensante.com/informations-pratiques/plaintes-et-qualite-desservices/
Adresse : 800, boul. Chomedey, Tour A, local 301, Laval (Québec) H7V 3Y4

Heures d'ouverture : Lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h

Il est possible de prendre rendez-vous pour une rencontre avec un membre du bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, et ce, en personne, en composant le numéro ci-dessus.

Protection de la jeunesse

Services offerts 24 heures|7 jours.
Par téléphone au 450 975-4000
En personne à nos bureaux au 308, Cartier Ouest, Laval Québec, H7N 2J2
https://www.lavalensante.com/soins-et-services/liste-des-soins-et-services/protection-de-la-jeunesse/signalement-a-la-dpj/