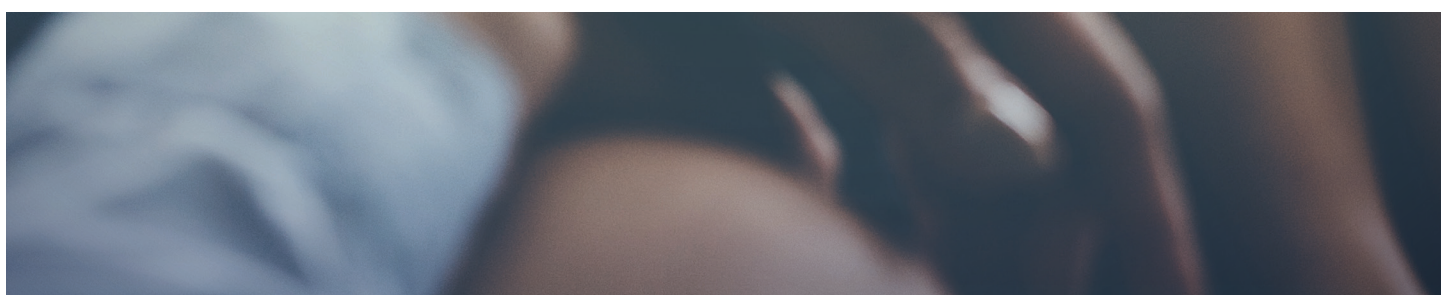




RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2019

IVAC

Indemnisation
des victimes
d'actes criminels



Ce document est réalisé par la Direction générale de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC), en collaboration avec la Direction générale des communications de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).

Photographies :

Shutterstock

Préresse et impression :

Service du courrier, des arts graphiques et de l'impression
Direction générale de l'expertise immobilière et matérielle – CNESST

Reproduction autorisée avec mention de la source

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2020

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2020

ISBN 978-2-550-86553-7 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-86554-4 (PDF)

ISSN 1913-2956



Imprimé sur du papier recyclé :

Couverture : 30 %

Pages intérieures : 30 %

Juin 2020

ivac.qc.ca

Monsieur François Paradis

**Président de l'Assemblée
nationale du Québec**

Monsieur le Président,

Nous avons l'honneur de vous remettre le *Rapport annuel d'activité* de la Direction générale de l'indemnisation des victimes d'actes criminels concernant l'application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et de la *Loi visant à favoriser le civisme* pour l'année 2019.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de notre haute considération.

La ministre de la Justice
et procureure générale,

Sonia LeBel

Madame Sonia LeBel

**Ministre de la Justice
et procureure générale**

Gouvernement du Québec

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel d'activité* de la Direction générale de l'indemnisation des victimes d'actes criminels concernant l'application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et de la *Loi visant à favoriser le civisme* pour l'année 2019.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La présidente du conseil d'administration
et chef de la direction,

Manuelle Oudar

Table des matières

Partie 1	Mot du directeur général	4
Partie 2	Indemnisation des victimes d'actes criminels et des sauveteurs	5
	Mission	5
	Mandat.....	6
Partie 3	Faits saillants de l'année 2019	8
	Les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	8
	Le Dossier électronique, un pas de plus vers l'atteinte des objectifs de qualité de service à la Direction générale de l'IVAC.....	11
	Le suivi des recommandations du Protecteur du citoyen	12
	Un accès plus rapide au régime pour les dossiers reçus et traités en 2019.....	12
	Des efforts pour réduire le nombre de demandes en attente de révision au Bureau de la révision administrative.....	13
Partie 4	Bilan des activités découlant de la <i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels</i>	14
	Actes criminels.....	14
	Portrait de la clientèle	19
Partie 5	Bilan des activités découlant de la <i>Loi visant à favoriser le civisme</i>	21
Partie 6	Coûts du régime : prestations et frais d'administration	23
	<i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels</i>	23
	<i>Loi visant à favoriser le civisme</i>	28
Partie 7	Performance organisationnelle	29
	Accueil et renseignements.....	29
	Admissibilité des réclamations.....	30
	Intervention.....	32
	Bureau médical	33
	Bureau de la révision administrative.....	33
	Recours au Tribunal administratif du Québec.....	36
	Portrait des effectifs.....	37
Partie 8	Participation au réseau d'aide aux personnes victimes	38
Partie 9	Satisfaction de la clientèle	39

Liste des tableaux

Partie 3 Faits saillants de l'année 2019

Tableau 1	Extrait du rapport du sondage sur la satisfaction de la clientèle – Décembre 2019	9
-----------	-----------------------------------------------------------------------------------------	---

Partie 4 Bilan des activités découlant de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Tableau 2	Répartition des actes criminels selon le sexe de la personne victime.....	15
Tableau 3	Lieu de survenance des actes criminels	16
Tableau 4	Décisions rendues de 2015 à 2019	17
Tableau 5	Motifs de refus d'une demande de prestations.....	18
Tableau 6	Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la personne victime.....	20

Partie 5 Bilan des activités découlant de la Loi visant à favoriser le civisme

Tableau 7	Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur	21
Tableau 8	Décisions rendues de 2015 à 2019	21
Tableau 9	Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur	22

Partie 6 Coûts du régime : prestations et frais d'administration

	<i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels</i>	
Tableau 10	Prestations versées et frais d'administration.....	23
Tableau 11	Nombre de demandes acceptées impliquant le décès d'une personne victime.....	26
Tableau 12	Évolution de l'aide aux proches depuis 2009	27
	<i>Loi visant à favoriser le civisme</i>	
Tableau 13	Prestations versées et frais d'administration.....	28

Partie 7 Performance organisationnelle

Tableau 14	Catégories de fin de traitement d'une révision ou d'une reconsidération.....	34
------------	------------------------------------------------------------------------------	----

Liste des graphiques

Partie 4 Bilan des activités découlant de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Graphique 1	Demandes selon la nature du lien entre la personne victime et le contrevenant	16
Graphique 2	Groupes d'âge des personnes victimes	19
Graphique 3	Demandes acceptées selon le sexe des personnes victimes.....	19

Partie 6 Coûts du régime : prestations et frais d'administration

	<i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels</i>	
Graphique 4	Évolution des frais de réadaptation.....	24
Graphique 5	Nombre de bénéficiaires avec ITT.....	25

Partie 7 Performance organisationnelle

Graphique 6	Croissance des demandes de prestations reçues et des demandes étudiées..	30
Graphique 7	Révisions et reconsidérations administratives	33
Graphique 8	Issue des litiges et des décisions rendues par le TAQ en 2019.....	36

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

J'ai le plaisir de présenter cette année le *Rapport annuel d'activité 2019* de la Direction générale de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC).

À sa lecture, vous constaterez que la Direction générale de l'IVAC maintient ses engagements d'amélioration des services et poursuit les actions entreprises depuis maintenant quelques années.

En 2019, la Direction générale de l'IVAC a continué de travailler assidûment sur la réalisation des activités prévues dans le *Plan d'action sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels – Les victimes d'actes criminels au cœur de nos préoccupations* (« *Plan d'action* »), rendu public en 2017. Deux ans après le début de la mise en œuvre du *Plan d'action*, elle a souhaité connaître la perception de sa clientèle à l'égard des services rendus.

Les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle réalisé au cours du dernier trimestre de 2019 sont positifs et encourageants. Le taux de satisfaction très élevé quant à la protection des renseignements personnels et confidentiels est une marque de confiance. De plus, non seulement la clientèle reconnaît la compétence et l'écoute que le personnel de la Direction générale de l'IVAC lui témoigne, mais elle comprend également que celui-ci agit avec justesse et impartialité pour rendre ses décisions. Le respect, l'équité et le professionnalisme sont des valeurs communes reconnues.

Les résultats soulignent aussi que la Direction générale de l'IVAC doit demeurer vigilante pour certains aspects de sa prestation de services, dont les délais de traitement. C'est pour cela qu'elle continuera à mettre tout en œuvre pour pérenniser les efforts commencés et les amener vers la réalisation de ses objectifs de qualité de service. De même, les efforts pour construire et maintenir un partenariat solide et efficace avec les organismes d'aide aux victimes se poursuivront, car c'est essentiel.

Le directeur général,
Jean Rodrigue

INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS ET DES SAUVETEURS

La Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (LIVAC) existe depuis le 1^{er} mars 1972. Par la promulgation de cette loi, l'État québécois reconnaissait les problèmes sociaux occasionnés par la criminalité et, ainsi, prenait fait et cause pour les personnes victimes d'actes criminels.

Dès lors, les personnes ayant subi une lésion physique ou psychique à la suite d'un acte criminel ont pu bénéficier des mesures prévues par cette loi. Lors de son adoption en 1972, 148 personnes ont été indemnisées. En 2019, 8 856 demandes ont été reçues et 7 223 demandes ont été acceptées au cours de l'année.

Depuis sa création, la Direction générale de l'IVAC a reçu près de 180 000 demandes de prestations et autorisé le versement d'indemnités totalisant plus de 2 milliards de dollars.

Également, l'Assemblée nationale adoptait en décembre 1977 la *Loi visant à favoriser le civisme* (LVFC), en vertu de laquelle toute personne portant secours à une autre personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger peut obtenir réparation du préjudice qu'elle a subi. Depuis 1981¹, 1 208 demandes de prestations ont été traitées et des indemnités ont été versées pour plus de 23 millions de dollars.

MISSION

La Direction générale de l'IVAC est chargée de l'application de deux lois :

1. La LIVAC, qui a pour objet l'indemnisation des personnes blessées à la suite d'un acte criminel commis contre la personne et mentionné à l'annexe de la LIVAC.
2. La LVFC, qui a pour objet l'indemnisation d'une personne blessée ou qui a subi un préjudice matériel en portant secours bénévolement à quelqu'un dont la vie ou l'intégrité physique était en danger.

La Direction générale de l'IVAC détermine l'admissibilité et assure le traitement des demandes de prestations qui lui sont présentées.

1. Les données ne sont disponibles qu'à partir de 1981.

MANDAT

Le mandat de la Direction générale de l'IVAC consiste à indemniser les personnes victimes d'actes criminels et les sauveteurs, en fonction du préjudice qu'ils ont subi, à leur offrir des services de réadaptation afin d'atténuer les conséquences de l'événement traumatique et à les accompagner dans leur démarche de rétablissement. Une partie des services offerts touche également les proches des personnes victimes d'actes criminels.

L'offre de services de la Direction générale de l'IVAC comprend :

- des indemnités pour incapacité totale temporaire durant la période où la personne est incapable de travailler, d'étudier ou de vaquer à la majorité de ses activités habituelles;
- des indemnités pour incapacité permanente si des séquelles physiques ou psychiques subsistent;
- des indemnités de décès aux personnes à charge d'une victime ou d'un sauveteur;
- des indemnités de décès aux parents d'un enfant à charge décédé à la suite d'un acte criminel;
- le remboursement de frais d'assistance médicale;
- le remboursement de frais pour services de réadaptation sociale et professionnelle tels que des services d'intervention professionnelle, des services d'aide personnelle à domicile ou des programmes de réinsertion professionnelle.

La Direction générale de l'IVAC répond de ses activités à la ministre de la Justice et procureure générale du Québec relativement à l'application de la LIVAC et de la LVFC. Les frais engagés pour l'application de ces lois sont remboursés à la CNESST par le ministère des Finances dans le cadre de l'application de programmes budgétaires relevant du ministère de la Justice.

L'année 2019 en quelques chiffres...

DONNÉES RELATIVES À L'APPLICATION DE LA LIVAC

8 856 nouvelles demandes de prestations reçues

7 223 demandes de prestations acceptées

120 nouveaux suivis psychothérapeutiques autorisés à titre d'aide aux proches de personnes victimes

17 532 dossiers pour lesquels des indemnités ont été versées

136 022 991 \$ en prestations versées pour des demandes acceptées en 2019 et au cours des années précédentes

DONNÉES RELATIVES À L'APPLICATION DE LA LVFC

30 nouvelles demandes de prestations reçues

20 demandes de prestations acceptées

85 dossiers pour lesquels des indemnités ont été versées

1 167 569 \$ en prestations versées pour des demandes acceptées en 2019 et au cours des années précédentes

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2019

LES RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Le sondage sur la satisfaction de la clientèle de la Direction générale de l'IVAC au cours de l'automne 2019 a permis à celle-ci de mesurer la perception des personnes victimes à l'égard des services qu'elle a rendus.

La population cible étudiée répond aux trois critères suivants :

- Être des personnes victimes âgées de plus de 18 ans;
- Avoir une demande reçue et acceptée entre 1^{er} juin 2018 et le 1^{er} mai 2019;
- Résider au Québec.

Un échantillon représentatif de 1 500 personnes a été constitué. De celui-ci, 900 personnes ont participé à la consultation entre le 15 octobre et le 4 novembre 2019.

Les questions des entrevues téléphoniques ont porté sur les cinq thématiques suivantes :

- Les interactions avec le personnel de la Direction générale de l'IVAC;
- Les délais de traitement et de service;
- L'utilisation du site Web de la Direction générale de l'IVAC;
- Les formulaires de demande de prestations et les guides explicatifs;
- L'appréciation globale à l'égard des services rendus.

Les interactions avec le personnel

Les meilleurs résultats du sondage portent sur les interactions que les personnes victimes ont eues avec le personnel de la Direction générale de l'IVAC. Trois résultats dépassent un taux de 95 % de satisfaction : la protection des renseignements personnels (98 %), la politesse du personnel (97 %) et l'identification claire du personnel au moment des appels (96 %). Les autres résultats portant sur les interactions des personnes victimes avec le personnel de la Direction générale de l'IVAC sont tout aussi intéressants, comme le montre le tableau suivant :

TABEAU 1

Extrait du rapport du sondage sur la satisfaction de la clientèle – Décembre 2019	
Satisfaction à l'égard du service	Tout à fait ou plutôt d'accord (%)
Le personnel s'est identifié clairement au moment de votre appel	96
Le personnel s'est adressé à vous avec politesse	97
L'IVAC a utilisé un langage clair dans ses communications écrites avec vous	91
L'IVAC a utilisé un langage clair dans ses communications verbales avec vous	89
Le personnel vous a donné les renseignements nécessaires	82
Le personnel a pris le temps de vous écouter	88
La personne avec qui vous avez communiqué avait la compétence requise pour vous répondre	85
Le personnel vous a informé de toutes les étapes importantes du traitement de votre demande	75
L'IVAC vous a informé de façon satisfaisante sur vos droits et responsabilités	76
Le personnel vous a donné toutes les explications nécessaires afin que vous compreniez bien les raisons de la décision	81
Le personnel vous a renseigné sur la marche à suivre pour demander la révision d'une décision	78
Vous avez l'impression d'avoir reçu un traitement équitable	78
Vous estimez que l'IVAC assure la protection des renseignements personnels et confidentiels qui vous concernent	98

Les délais de traitement et de service

Les résultats font apparaître que la Direction générale de l'IVAC doit poursuivre ses efforts pour réduire les délais de traitement. En effet, 57 % des clients considèrent que ses délais de retour d'appel sont longs, même si 58 % d'entre eux trouvent que les délais pour obtenir un service sont adéquats. La Direction générale de l'IVAC demeure donc vigilante sur cet aspect de sa prestation de services.

D'ailleurs, dès le début de la mise en œuvre du *Plan d'action*, plusieurs activités visent la réduction des délais de traitement. Cet enjeu, soulevé par le Protecteur du citoyen (PC) et auquel la Direction générale de l'IVAC est sensible, fait l'objet d'un suivi annuel auprès du PC. La gestion et le suivi des actions réalisées par la Direction générale de l'IVAC pour réduire les délais seront au cœur de la reddition de comptes du 1^{er} mars 2020.

L'utilisation du site Web de la Direction générale de l'IVAC

Les répondants qui ont consulté le site Web affirment pour 83 % d'entre eux que son contenu est facile à comprendre. Un pourcentage de 88 % de ces répondants ont facilement trouvé l'information qu'ils cherchaient. Somme toute, le nouveau site Web de la Direction générale de l'IVAC remis à neuf et mis en ligne le 15 septembre 2017 répond aux besoins d'information des clients internautes, le repérage y étant plus facile.

Les formulaires des demandes de prestations et les guides explicatifs

Rappelons que depuis le 31 juillet 2017, un réclamant ou une réclamante peut remplir un formulaire de demande de prestations au choix. En effet, la Direction générale de l'IVAC a produit trois formulaires distincts de demande de prestations pour les personnes victimes âgées de moins de 18 ans, les personnes victimes adultes et les personnes ayant accompli un acte de civisme. Pour aider la clientèle à remplir les formulaires et à comprendre les besoins d'information de chaque section, un guide explicatif a été conçu pour chaque type de formulaire.

Selon les résultats du sondage, un internaute sur trois a utilisé le guide explicatif pour aider à remplir une demande de prestations. Parmi ceux-ci, 89 % l'ont trouvé utile. De plus, 69 % des répondants ont trouvé que les formulaires de demande de prestations sont faciles à remplir.

L'appréciation globale à l'égard des services rendus

Le dernier groupe de questions a permis d'obtenir une appréciation générale des services que la Direction générale de l'IVAC a rendus.

Il a permis d'établir que trois personnes victimes sur quatre sont satisfaites des services rendus par la Direction générale de l'IVAC.

LE DOSSIER ÉLECTRONIQUE, UN PAS DE PLUS VERS L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE À LA DIRECTION GÉNÉRALE DE L'IVAC

Désormais, toutes les demandes de prestations présentées à la Direction générale de l'IVAC sont traitées de manière électronique. Cette nouvelle façon de faire permet une amélioration de la qualité du service à la clientèle, grâce à davantage d'agilité opérationnelle.

Le 4 novembre 2019, la Direction générale de l'IVAC entreprend son virage numérique en déployant le Dossier électronique pour traiter les demandes de prestations qu'elle reçoit. Mobilisant une cinquantaine d'employés de la Direction générale de l'IVAC et de collaborateurs de la CNESST, la mise en œuvre de ce vaste projet a nécessité plus de deux ans de travail, dont les efforts ont culminé en 2019.

Dès le début de l'année, des travaux sont mis en œuvre pour uniformiser le classement des dossiers archivés avec la nouvelle structure de classement du Dossier électronique, tandis que les dossiers actifs sont classés au moyen de cette structure depuis plusieurs mois déjà.

Le développement de la solution informatique supportant le projet débute en 2018, et la solution est prête en juin 2019.

Entre les seuls mois de juin et décembre 2019, le projet a mobilisé 600 jours-personnes. L'équipe de projet et le personnel concerné se sont assurés que le passage du traitement sur papier des demandes de prestations à un traitement électronique connaissait une transition harmonieuse. De plus, 1 827 heures de formation ont été réservées à l'ensemble du personnel, sans compter les heures d'accompagnement après le déploiement, pour les préparer.

Au total, ce sont plus de 33 000 dossiers qui ont été numérisés.



LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Rappelons que le 15 septembre 2016, le PC a publié son rapport d'enquête intitulé *Indemnisation des victimes d'actes criminels pour une prise en charge efficace et diligente de personnes vulnérables*. Dans ce rapport, le PC formule 33 recommandations visant essentiellement à corriger des problèmes constatés au sein du régime public d'indemnisation des victimes d'actes criminels. De manière à ce que la Direction générale de l'IVAC y donne suite, le *Plan d'action*, s'articulant autour de six axes d'intervention, a été élaboré, en étroite collaboration avec le ministère de la Justice du Québec. Sa mise en œuvre a débuté à l'automne 2017.

Près de 2 ans plus tard, ce sont plus de 90 % des recommandations (30 sur 33) qui sont considérées comme implantées à la satisfaction du PC. Par rapport à 2018, la Direction générale de l'IVAC a implanté, en 2019, 6 recommandations de plus.

Les recommandations qui restent à implanter concernent les éléments suivants :

- L'élargissement de la portée de la notion de « victime », dont l'analyse est en cours auprès du ministère de la Justice;
- La révision de toutes les lettres types, dont la mise en production devrait être finalisée en mars 2020;
- La réduction des délais à chaque étape de traitement d'une demande de prestations.

UN ACCÈS PLUS RAPIDE AU RÉGIME POUR LES DOSSIERS REÇUS ET TRAITÉS EN 2019

La Direction générale de l'IVAC met tout en œuvre pour réduire ses délais de traitement. Les indicateurs sur les délais d'admissibilité au régime de l'IVAC affichent une moyenne de 117,1 jours. Cette moyenne comprend les dossiers en inventaire, c'est-à-dire ceux qui étaient en attente d'une décision d'admissibilité avant 2019.

La Direction générale de l'IVAC a rendu une décision d'admissibilité en 50 jours ou moins dans 47,4 % des demandes traitées en 2019. Ce nombre est en progression puisqu'en 2018, 42,9 % des dossiers étaient traités dans ce délai. Par ailleurs, dans 42,9 % des dossiers, une décision d'admissibilité est rendue en 30 jours ou moins, comparativement à 39,7 % en 2018.

Rappelons, en outre, que plusieurs situations peuvent occasionner des délais dans le traitement d'une demande. C'est le cas par exemple lorsqu'il manque de la documentation permettant de faire la preuve, selon la règle de la prépondérance, de l'existence de l'acte criminel, ou lorsqu'il manque de la documentation décrivant les blessures physiques et psychologiques qui découlent de l'acte criminel. De plus, certains délais ne sont pas imputables à la Direction générale de l'IVAC. Par exemple, la nécessité d'obtenir un rapport de police induit des délais dans le traitement du dossier, qui n'incombent pas à la Direction générale de l'IVAC.

Lorsque le formulaire de demande de prestations et les documents qui y sont joints fournissent tous les renseignements nécessaires à l'analyse de l'admissibilité, la Direction générale de l'IVAC est en mesure de rendre rapidement la décision d'accepter ou de refuser les demandes de prestations. En 2019, cette prise de décision rapide se fait en moins de 3 jours pour 37,0 % des demandes reçues. En comparaison, en 2018, un tiers des demandes de prestations traitées sont concernées par une prise de décision rapide, en moins de 4 jours.

DES EFFORTS POUR RÉDUIRE LE NOMBRE DE DEMANDES EN ATTENTE DE RÉVISION AU BUREAU DE LA RÉVISION ADMINISTRATIVE

Depuis le 4 février 2019, la Direction générale de l'IVAC met en œuvre de nouvelles façons de faire pour traiter les demandes de révision et de reconsidération.

Les demandes de révision continuent d'être adressées au Bureau de la révision administrative (BRA) selon les procédures habituelles. Toutefois, les requérants peuvent demander la reconsidération d'une décision rendue par la Direction générale de l'IVAC ou le BRA en tout temps s'ils ont des motifs admissibles pour le faire. De plus, la demande de reconsidération peut ne pas être adressée au BRA lorsque la décision à reconsidérer ne concerne pas celui-ci. La demande est alors traitée directement dans les services d'intervention ou au service de l'accès au régime selon la décision concernée. En outre, le BRA ou la Direction générale de l'IVAC peuvent eux-mêmes reconsidérer une décision préalablement rendue, en tout temps et de leur propre initiative.

L'implantation de cette nouvelle façon de faire, jumelée à une optimisation des processus de travail au BRA, a eu des répercussions majeures sur le nombre de dossiers entrant au BRA.

Ainsi, au 31 décembre 2019, 855 litiges étaient en attente de traitement au BRA. Comparativement à 2018, ce nombre a donc baissé de 49,6 %.

BILAN DES ACTIVITÉS DÉCOULANT DE LA LOI SUR L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

ACTES CRIMINELS

Pour être admissible, une personne doit avoir subi un préjudice de nature physique ou psychique découlant d'un acte criminel prévu à l'annexe de la LIVAC.

Depuis plusieurs années, la majorité des crimes pour lesquels une demande de prestations est acceptée sont des voies de fait ou des crimes à caractère sexuel (détails présentés au Tableau 2). À eux seuls, ces actes criminels constituent 79,2 % de l'ensemble des demandes de prestations acceptées en 2019.

RÈGLES DE PREUVE

Le réclamant doit fournir la documentation pour faire la preuve de l'acte criminel décrit dans sa demande. Cette preuve doit être prépondérante, et non hors de tout doute raisonnable, c'est-à-dire que l'existence d'un acte criminel est plus probable que son inexistence.

Ainsi, il n'y a pas d'obligation légale pour une victime de porter plainte contre son agresseur. Une demande de prestations peut être acceptée même si l'agresseur n'a pas été identifié, poursuivi ou déclaré coupable à la suite de procédures criminelles.

TABLEAU 2

Répartition des actes criminels selon le sexe de la personne victime

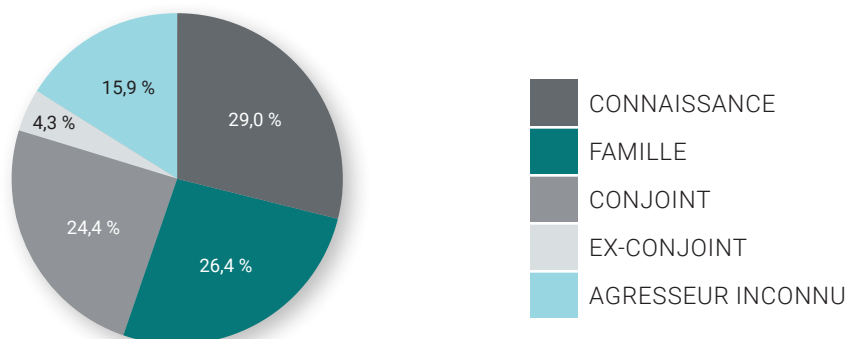
Acte criminel selon l'annexe de la LIVAC	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2019			
	Femmes	Hommes	Total	%
Voies de fait	1 776	614	2 390	33,1
Témoign direct de voies de fait	109	66	175	2,4
Voies de fait pour empêcher l'application de la loi	0	0	0	–
Témoign direct de voies de fait pour empêcher l'application de la loi	0	0	0	–
Voies de fait graves	22	35	57	0,8
Témoign direct de voies de fait graves	0	0	0	–
Voies de fait commises au moyen d'un véhicule automobile	3	0	3	–
Agression sexuelle	2 628	360	2 988	41,4
Témoign direct d'agression sexuelle	7	2	9	–
Agression sexuelle armée	33	3	36	0,5
Témoign direct d'agression sexuelle armée	0	0	0	–
Agression sexuelle grave	1	0	1	–
Inceste	56	6	62	0,9
Rapports sexuels avec une personne du sexe féminin âgée de moins de 14 ans ou de moins de 16 ans	0	0	0	–
Agression armée ou infliction de lésions corporelles	637	532	1 169	16,2
Témoign direct d'agression armée ou d'infliction de lésions corporelles	34	21	55	0,8
Infliction illégale de lésions corporelles	4	2	6	–
Le fait de causer des lésions corporelles par négligence criminelle	4	1	5	–
Témoign direct du fait de causer des lésions corporelles par négligence criminelle	0	1	1	–
Le fait de causer intentionnellement des lésions corporelles	0	0	0	–
Le fait de vaincre la résistance à la perpétration d'une infraction	2	1	3	–
Vol qualifié	19	36	55	0,8
Témoign direct de vol qualifié	1	0	0	–
Le fait de braquer une arme à feu ou d'user d'une arme à feu de manière dangereuse	7	3	10	–
Témoign direct du fait de braquer une arme à feu ou d'user d'une arme à feu de manière dangereuse	0	1	1	–
Tentative de meurtre	14	18	32	0,4
Témoign direct de tentative de meurtre	3	4	7	–
Meurtre	16	32	48	0,7
Témoign direct de meurtre	7	5	12	–
Le fait de causer la mort par négligence criminelle	0	1	1	–
Homicide involontaire	7	4	11	–
Témoign direct d'homicide involontaire	0	1	1	–
Séquestration illégale	38	9	47	0,7
Témoign direct de séquestration illégale	1	0	1	–
Enlèvement	6	1	7	–
Méfait qui cause un danger réel pour la vie des gens	1	5	6	–
Crime d'incendie	9	8	17	–
Administration d'un poison	3	1	4	–
Intimidation par violence	2	0	2	–
Totaux	5 450	1 773	7 223	100

Le tiret (–) signifie « moins de 0,3 % ».

Dans 84,1 % des cas, la personne victime connaissait son agresseur.

GRAPHIQUE 1

Demandes selon la nature du lien entre la personne victime et le contrevenant



Dans 72,4 % des cas, les personnes indemnisées par la Direction générale de l'IVAC ont été victimes d'actes criminels qui se sont produits à leur domicile ou à celui de leur agresseur.

TABLEAU 3

Lieu de survenance des actes criminels				
Lieu	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2019			
	Femmes	Hommes	Total	%
Domicile de la victime	3 236	724	3 960	54,8
Domicile de l'agresseur	1 007	265	1 272	17,6
Autre lieu	437	160	597	8,3
Voie publique	111	219	330	4,6
Bar, hôtel ou restaurant	127	117	244	3,4
Domicile d'un tiers	209	65	274	3,8
Moyen de transport	96	39	135	1,9
Établissement scolaire	66	37	103	1,4
Stationnement	34	35	69	0,9
Parc	36	32	68	0,9
Lieu de travail	30	23	53	–
Commerce ou institution financière	38	28	66	–
Milieu carcéral	0	18	18	–
Établissement de santé	23	11	34	–
Totaux	5 450	1 773	7 223	100

Le tiret (–) signifie « moins de 1,0 % ».

TABLEAU 4

Décisions rendues de 2015 à 2019*					
LIVAC	2015	2016	2017	2018	2019
Demandes acceptées	7 073	5 172	6 000	7 818	7 223
Demandes refusées	1 407	1 343	1 300	1 905	1 544
Sans décision**	60	105	78	0***	0***
Totaux	8 540	6 620	7 378	9 723	8 767

* Depuis 2017, les données sont produites sur une base différente de celle des années précédentes.

** Désistement du réclamant.

*** Depuis 2018, les dossiers qui ont fait l'objet d'un désistement n'apparaissent plus dans les statistiques si aucune décision n'a été rendue.

S'il s'avère que la demande de prestations ne répond pas aux critères d'admissibilité prescrits par la LIVAC, l'agent d'indemnisation communique avec le réclamant afin de lui expliquer les motifs de refus et de l'informer de ses recours pour contester cette décision.

Au cours de l'année 2019, l'absence d'une preuve objective de blessure demeure le motif le plus courant qui a mené au refus de l'admissibilité d'une demande de prestations.

Parmi les 814 demandes refusées pour ce motif, 791 dossiers étaient en attente d'une preuve de blessure depuis plus de 100 jours. Les réclamants n'ont pas fourni le document attendu malgré les multiples relances de la Direction générale de l'IVAC pour qu'ils complètent leur dossier.

Rappelons que la Direction générale de l'IVAC offre la possibilité à la personne victime ou au sauveteur d'obtenir une preuve objective de la blessure par le biais d'une évaluation des blessures psychologiques. Le coût de cette évaluation est remboursé par la Direction générale de l'IVAC. De plus, depuis 2017, les éléments documentaires qui peuvent être acceptés comme preuves objectives de blessure aux fins de l'admissibilité peuvent être élargis à des documents autres que ceux produits par un médecin. Après un délai de plus de 100 jours dans 90,5 % des cas et à défaut du document de preuve objective de blessure, une décision de refus a finalement été rendue.

Par ailleurs, le nombre de demandes de prestations refusées en raison de l'absence d'un acte criminel est presque réduit de moitié entre 2018 et 2019, puisqu'il a baissé de 45,6 %.

Le tableau qui suit présente les motifs de refus des demandes de prestations.

TABLEAU 5

Motifs de refus d'une demande de prestations*					
Motif	2015	2016	2017	2018	2019
Absence de preuve de blessure	48	44	290	932	814
Crime non mentionné dans l'annexe de la <i>Loi sur l'IVAC</i> **	245	225	202	269	200
Absence de preuve d'un acte criminel***	455	464	356	355	193
Prescription****	400	337	156	99	108
Faute lourde*****	137	180	119	109	92
Décision déjà rendue	18	9	34	41	49
Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la <i>Loi sur l'IVAC</i>	26	21	14	35	18
Crime donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i>	49	39	44	33	31
Crime donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur l'assurance automobile</i>	7	8	4	20	18
Crime commis à l'extérieur du Québec	16	12	19	10	13
Crime donnant ouverture à l'application d'une autre loi	4	1	1	2	2
Le requérant n'était pas un proche de la personne victime	2	3	0	0	0
Le requérant n'était pas une personne à charge de la personne victime	0	0	0	0	0
Autres*****	0	0	61	0	6
Totaux	1 407	1 343	1 300	1 905	1 544

* Depuis 2017, les données sont produites sur une base différente de celle des années précédentes.

** Voici des exemples de crimes non mentionnés dans l'annexe de la LIVAC :

- Les crimes contre les biens ou la propriété (ex. : vol simple, introduction par effraction, fraude, extorsion);
- Certains crimes contre la personne (ex. : menace de mort par téléphone, harcèlement criminel).

*** Selon la LIVAC.

**** Il y a prescription quand la demande est présentée à l'expiration du délai prévu à la LIVAC, sans motif valable justifiant le retard.

***** La faute lourde est un comportement qui dénote une insouciance, une dangereuse imprudence ou une négligence grossière de la part de la personne victime.

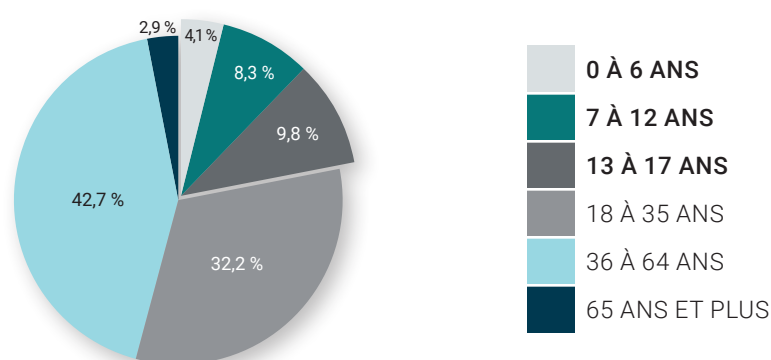
***** Les informations au système ne permettent pas de conclure.

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

Le personnel de la Direction générale de l'IVAC soutient le rétablissement de personnes victimes d'actes criminels. Sa clientèle est composée d'individus de tous les groupes d'âge ayant une capacité de résilience qui leur est propre. Par conséquent, l'intervention doit être modulée en fonction des besoins particuliers de chacun. Cet aspect fait partie intégrante de l'offre de services des intervenants de la Direction générale de l'IVAC. Une approche concertée qui inclut les autres acteurs du réseau de la personne est priorisée, puisqu'elle offre de meilleurs résultats quant au rétablissement.

GRAPHIQUE 2

Groupes d'âge des personnes victimes*



* Ces statistiques sont compilées selon l'âge de la personne victime au moment de la réception de sa demande de prestations, et non selon son âge au moment de l'acte criminel.

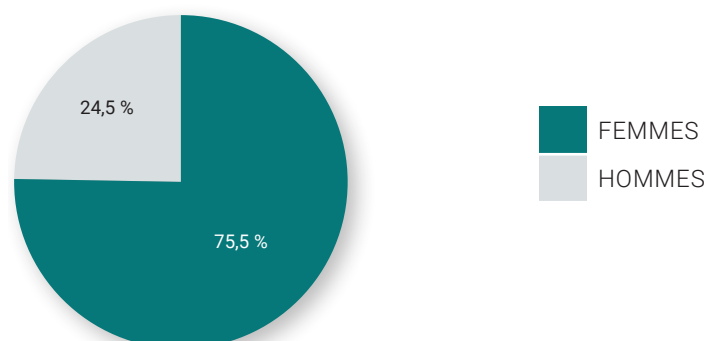
En 2019, 22,2 % des personnes victimes nouvellement indemnisées étaient mineures. Environ 58,8 % des délits perpétrés auprès de celles-ci concernaient des crimes à caractère sexuel.

La clientèle majeure (77,8 %) est composée de travailleurs, d'étudiants et de personnes sans emploi.

La proportion de clientèle féminine est supérieure à la clientèle masculine depuis les années 1990. En 2019, 75,5 % des demandes de prestations acceptées provenaient de réclamantes.

GRAPHIQUE 3

Demandes acceptées selon le sexe des personnes victimes



Toute personne qui satisfait aux critères d'admissibilité de la LIVAC ou de la LVFC peut être indemnisée en vertu de ces lois. Un de ces critères repose sur le lieu de survenance du crime ou du sauvetage, qui doit être au Québec.

Bien que la Direction générale de l'IVAC soit située à Montréal, elle sert une clientèle répartie dans l'ensemble de la province ou domiciliée à l'extérieur de celle-ci.

TABLEAU 6

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la personne victime*					
Région	2015	2016	2017	2018	2019
Abitibi-Témiscamingue	205	143	137	157	163
Bas-Saint-Laurent	243	194	220	240	209
Chaudière-Appalaches	552	501	467	437	460
Côte-Nord	41	42	76	64	70
Estrie	1 142	564	655	691	687
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	61	46	79	66	53
Lanaudière	596	577	605	636	569
Laurentides	651	597	680	772	690
Laval	285	274	286	300	298
Longueuil	496	430	510	599	564
Mauricie et Centre-du-Québec	785	661	770	954	880
Montréal	1 913	1 578	1 642	1 569	1 596
Outaouais	320	264	241	324	302
Québec	919	775	991	788	927
Saguenay-Lac-Saint-Jean	267	223	286	265	302
Saint-Jean-sur-Richelieu	333	257	267	317	295
Valleyfield	232	162	195	238	228
Yamaska	440	377	365	477	485
Extérieur du Québec, au Canada	57	47	44	61	66
Extérieur du Canada	9	9	11	14	12
Totaux	9 547	7 721	8 527	8 969	8 856

* Depuis 2017, les données sont produites sur une base différente de celle des années précédentes.

Montréal demeure la région d'où provient la majorité des demandes de prestations, avec 18,0 % en 2019. Ce pourcentage est inférieur à la proportion du nombre d'habitants qui résident à Montréal par rapport au reste du Québec, selon les résultats du recensement de la population effectué en 2016, soit 20,9 % de la population du Québec.

Les personnes résidant à l'extérieur du Québec représentent moins de 1,0 % de la clientèle de la Direction générale de l'IVAC.

BILAN DES ACTIVITÉS DÉCOULANT DE LA LOI VISANT À FAVORISER LE CIVISME

Pour que la demande d'un réclamant en vertu de la LVFC soit admissible, celui-ci doit avoir subi un préjudice matériel ou une blessure découlant du sauvetage. En 2019, la Direction générale de l'IVAC a reçu 30 nouvelles demandes d'indemnisation à la suite d'actes de civisme.

TABLEAU 7

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur*					
Région	2015	2016	2017	2018	2019
Abitibi-Témiscamingue	0	0	2	2	0
Bas-Saint-Laurent	1	0	1	1	0
Chaudière-Appalaches	2	2	1	0	5
Côte-Nord	0	0	0	0	0
Estrie	11	6	6	8	0
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	0	0	1	0	0
Lanaudière	2	2	1	4	2
Laurentides	2	0	1	4	3
Laval	3	1	1	5	0
Longueuil	1	3	4	0	1
Mauricie et Centre-du-Québec	4	3	5	5	2
Montréal	7	4	7	4	5
Outaouais	0	0	0	4	2
Québec	4	5	2	2	4
Saguenay-Lac-Saint-Jean	3	0	2	1	1
Saint-Jean-sur-Richelieu	2	0	0	3	2
Valleyfield	1	1	2	2	0
Yamaska	4	0	4	0	2
Extérieur du Québec au Canada	0	0	0	0	1
Totaux	47	27	40	45	30

* Depuis 2017, les données sont produites sur une base différente de celle des années précédentes.

Au cours de l'année 2019, 29 demandes ont été étudiées, dont des demandes déposées en 2018. De ce nombre, 20 ont été acceptées.

TABLEAU 8

Décisions rendues de 2015 à 2019*					
Résultat de l'étude des demandes	2015	2016	2017	2018	2019
Demandes acceptées	42	15	27	31	20
Demandes refusées	9	13	9	10	9
Désintéressement	0	1	0	0	0
Totaux	51	29	36	41	29

* Depuis 2017, les données sont produites sur une base différente de celle des années précédentes.

En 2019, l'étude d'une demande a causé un refus dans les cas suivants :

- Absence de preuve d'acte de civisme (six cas);
- Décision déjà rendue pour le même événement (deux cas);
- Demande présentée hors délai (un cas).

Il est intéressant de noter que 55,0 % des actes de civisme ont eu lieu dans une résidence privée. Ceci diffère des demandes présentées en vertu de la LVFC en 2018, dont la majorité des actes de civisme avaient eu lieu sur la voie publique.

TABLEAU 9

Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur

Lieu	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2019			
	Femmes	Hommes	Total	%
Voie publique	2	4	6	30,0
Résidence privée	8	3	11	55,0
Autre lieu	1	0	1	5,0
Commerce ou institution financière	0	1	1	5,0
Lieu de travail	1	0	1	5,0
Totaux	12	8	20	100



COÛTS DU RÉGIME : PRESTATIONS ET FRAIS D'ADMINISTRATION

LOI SUR L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Le coût total du régime a augmenté de 12,2 % entre 2018 et 2019.

TABLEAU 10

Prestations versées et frais d'administration						Variation de 2019 par rapport à 2018 (%)
Type de prestations	2015 (\$)	2016 (\$)	2017 (\$)	2018 (\$)	2019 (\$)	
Assistance médicale	22 631 827	17 299 271	5 770 793	6 983 411	7 491 794	7,3
Réadaptation	14 330 078	14 340 640	12 536 448	15 663 419	17 923 426	14,4
Incapacité totale temporaire	33 548 240	35 427 024	41 127 448	51 670 012	66 172 537	28,1
Stabilisation sociale et économique	2 088 307	2 114 366	2 112 075	2 323 033	1 984 685	-14,6
Incapacité permanente des victimes et rentes aux personnes à charge	38 293 508	40 717 955	42 032 101	43 835 647	42 190 283	-3,8
Allocations spéciales	81 770	37 706	45 914	66 488	71 399	7,4
Frais funéraires	181 144	150 544	187 797	201 258	188 867	-6,2
Totaux des prestations	111 154 874	110 087 506	103 812 576	120 743 268	136 022 991	12,7
Frais d'administration	15 166 139	15 335 151	15 411 263	17 314 037	18 854 288	8,9
Totaux	126 321 013	125 422 657	119 223 839	138 057 304	154 877 279	12,2

Principales fluctuations des coûts

Les prestations versées ont augmenté de 12,7 % pour l'année 2019. Cette hausse est attribuable au nombre de dossiers actifs, qui connaît une augmentation de 8,2 %. Elle se reflète particulièrement sur les frais d'assistance médicale et de réadaptation ainsi que sur les indemnités pour incapacité totale temporaire (ITT), qui représentent à eux seuls plus des deux tiers des prestations versées, soit 67,3 %.

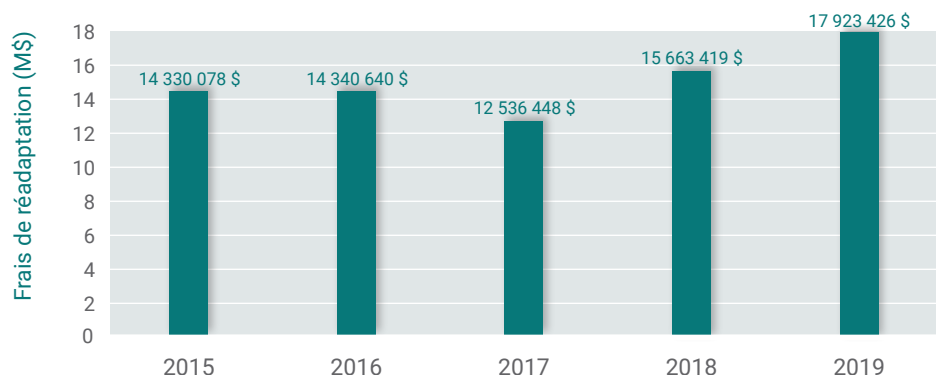
Les frais d'assistance médicale et de réadaptation

La personne victime d'un acte criminel a droit à l'assistance médicale que requiert son état. Les frais d'assistance médicale comprennent les frais d'hospitalisation, les soins médicaux et chirurgicaux, les services de professionnels de la santé, les soins et traitements, les médicaments, les prothèses et orthèses, de même que les aides techniques.

La hausse du nombre de dossiers actifs a des répercussions sur les coûts de l'assistance médicale, qui ont augmenté de 7,3 % en 2019 par rapport aux coûts de 2018.

Du côté des frais de réadaptation, une hausse de 14,4 % par rapport à 2018 est observée. À titre indicatif, 8 776 personnes ont bénéficié d'un suivi psychothérapeutique en 2019, soit 623 personnes de plus qu'en 2018.

GRAPHIQUE 4 Évolution des frais de réadaptation



Les indemnités pour incapacité totale temporaire

Une personne victime dont la demande de prestations a été acceptée peut avoir droit à une indemnité pour ITT au cours de toutes les périodes où un médecin a attesté dans un rapport médical une incapacité découlant des blessures causées par l'acte criminel. Les périodes d'hospitalisation peuvent ouvrir droit à cette indemnité.

Les personnes victimes dont les blessures causées par l'acte criminel engendrent un arrêt de travail reçoivent une indemnité de remplacement du revenu. Le montant de l'indemnité est fixé à 90 % de la base salariale nette reconnue à la date du premier arrêt de travail après l'acte criminel. En 2019, le montant maximal assurable était de 76 500 \$.

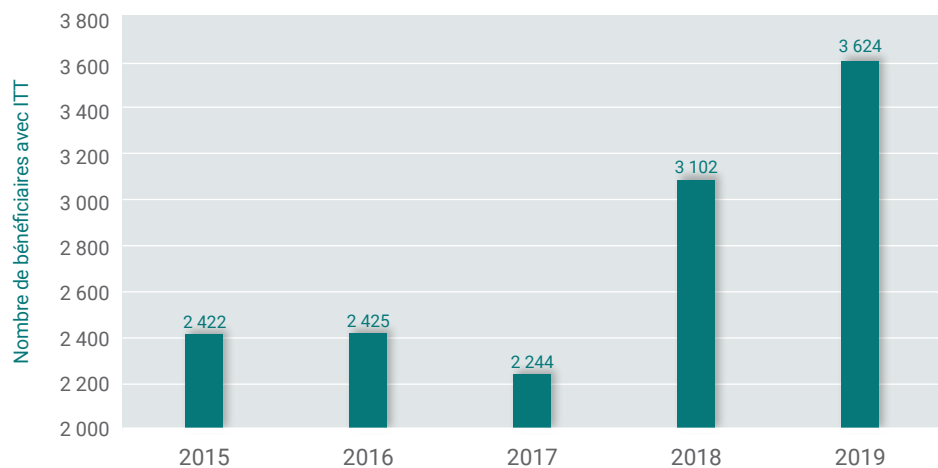
Pour les personnes victimes qui n'étaient pas en emploi à la date de l'acte criminel, le rapport médical doit mentionner une incapacité à étudier (cas d'une victime aux études à temps plein) ou une incapacité à vaquer à la majorité de ses activités de la vie quotidienne et de la vie domestique en raison des blessures causées par l'acte criminel. Dans ce cas-là, le montant de l'indemnité est fixé à 90 % du salaire minimum en vigueur à la date de la première fois où il y a eu incapacité.

Les coûts liés au versement de ces indemnités ont augmenté de 28,1 % par rapport à l'année précédente. En effet, en 2019, 3 624 personnes ont bénéficié de cette mesure, soit 522 personnes de plus qu'en 2018.

De plus, une hausse de la base salariale moyenne des prestataires a été observée en 2019. La hausse du salaire minimum au 1^{er} mai 2019 (+4,2 %) ainsi que la revalorisation annuelle des bases salariales (fixée à +2,3 % au 1^{er} janvier 2019) influencent également ces coûts.

GRAPHIQUE 5

Nombre de bénéficiaires avec ITT



Les frais liés au décès de personnes

En cas de décès des personnes victimes, plusieurs formes d'indemnisation et mesures peuvent être attribuées par la Direction générale de l'IVAC, notamment :

- de l'aide aux proches dans le cas d'un homicide;
- le remboursement des frais de nettoyage de la scène de crime (montant indexé annuellement et n'excédant pas 3 503 \$ en 2019);
- un remboursement des frais funéraires (montant indexé annuellement) n'excédant pas en 2019 la somme de 3 746 \$ (pour les crimes commis avant le 23 mai 2013) ou 5 473 \$ (pour les crimes commis après le 23 mai 2013);
- un montant forfaitaire pour le transport du corps (500 \$);
- une allocation spéciale pour les enfants mineurs décédés ou pour les enfants majeurs décédés, à la charge de leurs parents et aux études à temps complet jusqu'à 25 ans (montant indexé annuellement et allant de 6 567 \$ par parent jusqu'à 13 134 \$ sous certaines conditions);
- une allocation spéciale de 500 \$ versée à la conjointe ou au conjoint survivant ou aux personnes à charge;
- des rentes pour les personnes à charge.

En 2019, le montant des rentes (pour les victimes en cas d'incapacité permanente et pour les personnes à charge) a diminué de 3,8 % au total. En proportion, 90,7 % des rentes sont versées en raison d'une incapacité permanente, tandis que 9,3 % sont versées aux personnes à charge d'une personne décédée, victime ou sauveteuse.

Le nombre total de dossiers comportant une rente a diminué de 6,8 %, bien que la Direction générale de l'IVAC ait reconnu davantage d'incapacités permanentes plus graves. En effet, les cas d'invalidité totale, c'est-à-dire avec 100 % d'incapacité permanente, ont augmenté de 22,2 %. De plus, le nombre de nouveaux bénéficiaires d'une rente ayant un taux d'incapacité situé entre 26 % et 50 % a augmenté de 88,9 %.

TABLEAU 11

Nombre de demandes acceptées impliquant le décès d'une personne victime*				
2015	2016	2017	2018	2019
47	40	56	42	55

* Depuis 2017, les données sont produites sur une base différente de celle des années précédentes.

Les allocations spéciales

Les allocations spéciales correspondent à un montant forfaitaire versé à la conjointe ou au conjoint survivant, ou aux personnes à charge d'une personne victime décédée qui était majeure, et à un montant versé aux parents d'une personne victime décédée qui était mineure ou âgée entre 18 et 25 ans et aux études à temps plein.

Le montant forfaitaire versé à la conjointe ou au conjoint survivant ou aux personnes à charge est de 500 \$. Parmi les 55 personnes victimes décédées en 2019, 46 étaient majeures, ce qui a donné droit au versement de cette indemnité.

Par ailleurs, le montant de l'allocation spéciale versée aux parents d'une personne victime décédée qui était mineure ou qui avait entre 18 et 25 ans et était aux études à temps plein est annuellement revalorisé. En 2019, ce montant était de 6 567 \$ par parent.

On note une augmentation de 7,4 % du total des montants versés à titre d'allocations spéciales en 2019, due à la hausse du nombre d'allocations versées aux parents de personnes victimes décédées avant 18 ans ou à un âge situé entre 18 et 25 ans et qui étaient aux études à temps plein. Ces versements ont parfois concerné des demandes déposées avant 2019.

L'aide aux proches des victimes

Au cours de l'année 2019, 48 dossiers d'homicide ou de disparition ont donné droit à une aide à des proches endeuillés. En ce qui concerne les autres types de crimes, l'aide aux proches a été acceptée dans 172 dossiers. Notons qu'il peut y avoir plus d'une demande d'aide aux proches par dossier d'homicide ou de disparition.

En 2019, le total des montants remboursés pour les soins psychothérapeutiques aux proches se chiffre à 182 572 \$, ce qui représente une diminution de 13,8 % par rapport à 2018.

TABLEAU 12

Évolution de l'aide aux proches depuis 2009		
Année	Nombre de demandes acceptées	Montants déboursés (\$)
2009	110	36 546
2010	178	32 505
2011	232	44 054
2012	306	82 193
2013	281	111 079
2014	417	122 764
2015	357	172 955
2016	247	203 648
2017	302	154 109
2018	351	211 836
2019	323	182 572

LOI VISANT À FAVORISER LE CIVISME

Au cours de l'année 2019, 85 personnes ont été indemnisées en vertu de la LVFC et 29 nouveaux dossiers ont été admis.

TABLEAU 13

Prestations versées et frais d'administration						Variation de 2019 par rapport à 2018 (%)
Type de prestations	2015 (\$)	2016 (\$)	2017 (\$)	2018 (\$)	2019 (\$)	
Assistance médicale	287 998	58 381	30 411	45 616	45 373	-0,5
Réadaptation	55 075	46 697	33 394	47 927	67 716	41,3
Incapacité totale temporaire	505 616	206 660	166 854	464 690	335 595	-27,8
Stabilisation sociale et économique	22 053	29 948	23 241	9 138	12 887	41,0
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	625 604	672 782	653 023	729 719	704 898	-3,4
Allocations spéciales	0	0	500	500	500	0,0
Frais funéraires	0	0	5 271	4 259	600	-85,9
Totaux des prestations	1 496 346	1 014 468	912 694	1 301 849	1 167 569	-10,3
Frais d'administration	147 560	62 446	136 466	189 341	164 443	-13,1
Totaux	1 643 906	1 076 914	1 049 160	1 491 190	1 332 012	-10,7

En 2019, 60,4 % des prestations versées aux sauveteurs concernent des rentes pour incapacité permanente et des rentes aux personnes à charge.

Entre 2018 et 2019, on observe une augmentation importante de 41,3 % des frais de réadaptation ainsi qu'une augmentation des frais de stabilisation sociale et économique.

PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS

À partir de novembre 2018, la Direction générale de l'IVAC a progressivement transféré la gestion de ses appels entrants à la Direction générale des relations clients (DGRC) de la CNESST. En 2019, la performance organisationnelle des préposés et préposées aux renseignements relève donc de la DGRC.

Les préposés offrent de l'information générale sur les lois, les politiques et les orientations en vigueur. Ils font un travail d'accompagnement pour aider les réclamants à mieux comprendre les renseignements nécessaires au traitement de leur dossier. Ils apportent aussi des clarifications aux réclamants sur les différentes étapes du traitement de leur demande, ainsi que sur les détails relatifs à tous les paiements, tels que les dates d'encaissement, l'explication des frais remboursés, etc.

En 2019, plus de 83 000 personnes ont consulté le site Web de la Direction générale de l'IVAC, générant près de 147 000 visites. Parmi les utilisateurs, plus de 67 500 ont utilisé un navigateur en français, tandis que 16 000 environ ont plutôt utilisé un navigateur en anglais. Près de 360 000 pages du site ont été consultées.

Quelque 2 274 personnes se sont présentées au bureau d'accueil de la Direction générale de l'IVAC, à Montréal.

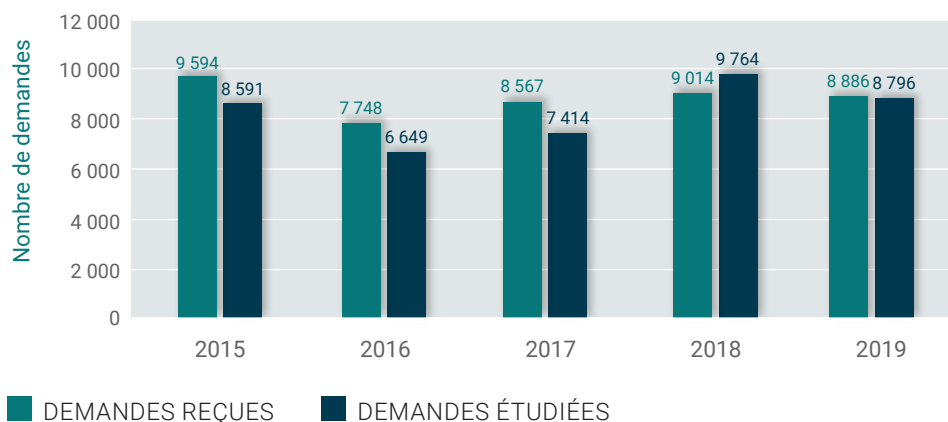


ADMISSIBILITÉ DES RÉCLAMATIONS

Les agents d'indemnisation de la Direction générale de l'IVAC rendent une décision relative à l'admissibilité de la demande de prestations. Le défi pour cette équipe est de rendre ces décisions d'admissibilité à l'intérieur de courts délais.

GRAPHIQUE 6

Croissance des demandes de prestations reçues et des demandes étudiées*



* Données combinées de la LIVAC et de la LVFC.

Depuis 2017, les données sont produites sur une base différente de celle des années précédentes.

Malgré la diligence avec laquelle l'équipe travaille pour assurer aux réclamants un accès plus rapide aux services d'indemnisation et de réadaptation, le délai moyen pour rendre une décision d'admissibilité était de 117,1 jours en 2019. Lorsque les dossiers dans lesquels un rapport de police était attendu sont exclus, ce délai baisse à 111,2 jours. Il s'agit d'une amélioration de 13,6 % comparativement à l'année 2018.

En 2019, 37,0 % des demandes de prestations reçues ont été acceptées en moins de 3 jours après leur réception, lorsque l'information fournie par le réclamant dans le formulaire et les documents joints était suffisante pour qu'une telle décision soit rendue. De plus, une décision d'admissibilité a été rendue en 50 jours ou moins dans 47,4 % des dossiers traités, comparativement à 42,9 % des dossiers en 2018. Également, une décision d'admissibilité a été rendue en 30 jours ou moins dans 42,9 % des dossiers en 2019, comparativement à 39,7 % des dossiers en 2018.

Par ailleurs, une enquête a été requise pour 3,4 % des demandes de prestations lorsqu'il y a eu lieu de déterminer le mobile et les circonstances ayant entouré la perpétration de l'acte criminel.

Admissibilité des demandes pour une rechute, une récidive ou une aggravation

Une personne victime ou un sauveteur fait une demande pour une rechute, une récidive ou une aggravation (RRA) lorsque ses blessures, qui étaient considérées comme stabilisées, sont réapparues ou se sont aggravées, ou que les séquelles permanentes se sont également aggravées.

Pour être admissible en RRA, une demande doit réunir certaines conditions :

1. La blessure initiale doit être consolidée, c'est-à-dire que sa guérison est attestée médicalement, ou qu'aucune amélioration de l'état de santé de la personne victime ou du sauveteur n'est prévisible, qu'aucun traitement ou soin n'est susceptible de modifier son état et son évolution.
2. Le réclamant doit fournir un rapport médical attestant une détérioration objective de l'état de santé de la personne victime ou du sauveteur depuis la consolidation de la blessure initiale.

Pour que la demande de RRA soit acceptée, la Direction générale de l'IVAC doit déterminer selon son analyse s'il y a un lien entre la RRA et l'acte criminel ou l'acte de civisme qui a causé la blessure initiale.

Au cours de l'année 2019, la Direction générale de l'IVAC a reçu 204 réclamations de cette nature, dont une concernait un acte de civisme. Au total, 172 demandes pour une RRA ont été traitées. Parmi celles-ci, 54,4 % concernant des demandes présentées en vertu de la LIVAC ont été acceptées. La demande relative à un acte de civisme ainsi que les autres demandes de RAA en vertu de la LIVAC ont été refusées car la détérioration de l'état de santé des personnes victimes et des sauveteurs dans ces cas-là n'avait aucun lien avec l'acte criminel ou avec l'acte de civisme en cause.

INTERVENTION

Les agents d'indemnisation et les conseillers en réadaptation de la Direction générale de l'IVAC ont pour fonction d'assurer aux personnes victimes d'actes criminels et aux sauveteurs l'accès à l'ensemble des indemnités et des services auxquels ils ont droit. Ils cherchent la participation du client et sa responsabilisation dans la démarche qui conduit à son rétablissement.

Des équipes spécialisées sont constituées selon la spécificité des problèmes, comme :

- une présence de lésions graves;
- un lien d'emploi compromis;
- un état de santé qui présente un risque de chronicité;
- un état de santé qui présente peu ou pas de risques de chronicité.

Par ailleurs, une équipe se consacre exclusivement au traitement des dossiers des victimes d'âge mineur.

Les services d'intervention en 2019

3 services d'intervention

17 839 dossiers en cours de traitement au 31 décembre 2019

8 776 personnes victimes ayant bénéficié d'un suivi psychologique remboursé par la Direction générale de l'IVAC

1 079 mesures de protection mises en place (déménagement, système d'alarme, changement des serrures, etc.)

61 756 demandes de remboursement de frais autorisées

169 690 documents reçus et traités

BUREAU MÉDICAL

Composé de médecins, de psychologues, d'un psychiatre et d'une dentiste, le Bureau médical exerce un rôle-conseil pour toute question médicale ou paramédicale auprès des intervenants de la Direction générale de l'IVAC. Si nécessaire, le Bureau médical peut communiquer avec le médecin traitant pour l'inclure dans la recherche de solutions ou dans la rédaction d'un avis.

Au cours de l'année 2019, les membres du Bureau médical ont été consultés à 3 344 reprises.

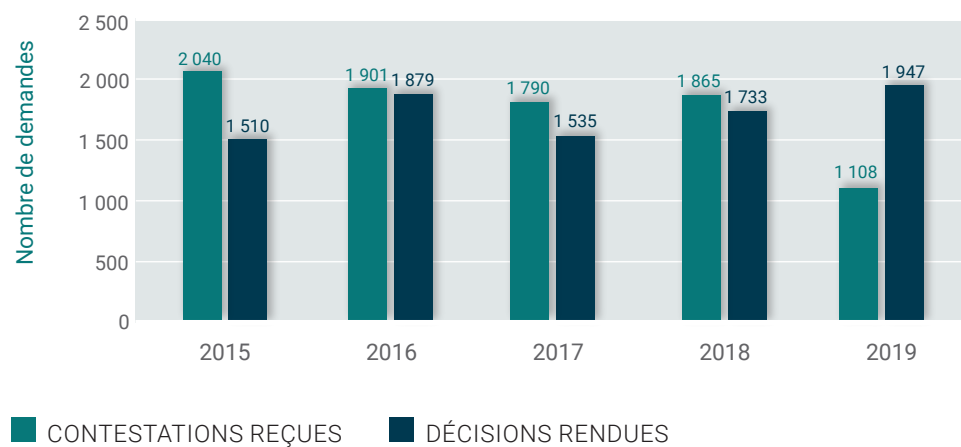
BUREAU DE LA RÉVISION ADMINISTRATIVE

Lorsqu'une décision est contestée, les membres du Bureau de la révision administrative (BRA) ont pour fonction de procéder à une nouvelle analyse du dossier.

Au cours de l'année 2019, l'équipe du BRA a traité 1 947 contestations.

GRAPHIQUE 7

Révisions et reconsidérations administratives



Traitement des demandes de révision ou de reconsidération

TABLEAU 14

Catégories de fin de traitement d'une révision ou d'une reconsidération					
	2015	2016	2017	2018	2019
Décision confirmée	932	1 107	923	996	1 107
Décision infirmée ou confirmée partiellement	258	405	294	407	471
Décision prise hors du délai prescrit*	119	228	213	190	126
Désistement**	43	105	82	113	129
Décision autre***	158	34	23	27	114
Totaux	1 510	1 879	1 535	1 733	1 947

* Cette décision conclut que la demande n'a pas été reçue à l'intérieur du délai prévu par la LIVAC ou la LVFC et que le réviseur ne relève pas le requérant de son défaut d'avoir respecté ce délai.

** La partie qui a contesté ou son représentant avise le BRA, par écrit, qu'elle annule ou retire sa demande.

*** Cette décision déclare la demande sans objet ou sans effet, ou la déclare irrecevable dans des cas autres qu'une décision portant sur les délais prévus par la LIVAC ou la LVFC. Elle contient également les fermetures administratives.

Au cours de cette période, il appert que 27,2 % des décisions révisées en 2019 ont été infirmées ou partiellement confirmées par le BRA. Au 31 décembre 2019, 866 contestations étaient en attente de traitement, comparativement à 1 675 au 31 décembre 2018, ce qui représente une baisse de près de 50 %.

Depuis le 4 février 2019, la Direction générale de l'IVAC applique de nouvelles façons de faire pour traiter les contestations. Désormais, les demandes de reconsidération concernant les décisions rendues dans les équipes d'intervention sont directement reconsidérées par ces dernières, lorsqu'il y a motif à reconsidérer, entraînant inévitablement la baisse du nombre de demandes de reconsidération qui sont traitées au BRA.

Par ailleurs, la Direction générale de l'IVAC elle-même ou le BRA peuvent reconsidérer une décision de leur propre initiative, s'ils ont un motif admissible pour le faire.

Les décisions pour lesquelles une demande de révision peut être formulée portent sur les sujets suivants :

- L'admissibilité d'une demande de prestations ;
- L'incapacité totale temporaire ;
- La durée pendant laquelle une indemnité est versée ;
- Le montant d'une indemnité ;
- Le lien entre la blessure et l'acte criminel ;
- Le taux d'incapacité permanente.

Les décisions pour lesquelles une demande de reconsidération peut être formulée portent sur les sujets suivants :

- L'assistance médicale;
- L'admissibilité au programme de réadaptation et toute décision y afférente (sauf l'inaptitude à reprendre le travail);
- Une somme versée en trop;
- Les décisions relatives au droit aux indemnités;
- Les autres décisions.

Les demandes de reconsidération peuvent être faites en tout temps.

Les motifs admissibles à une demande de reconsidération concernent :

- la correction d'une erreur matérielle;
- l'omission de se prononcer sur une question;
- lorsqu'une partie n'a pu, pour des raisons jugées suffisantes, présenter ses observations ou pour réparer une violation à une règle de justice naturelle;
- la correction d'une décision entachée d'une erreur de fait ou de droit;
- la correction d'une erreur évidente et manifeste;
- la découverte d'un fait nouveau;
- la correction d'une erreur basée sur de fausses représentations, sur l'omission volontaire de faits ou sur une fraude.

Les décisions rendues à la suite d'une reconsidération administrative sont finales et sans appel. Elles ne peuvent faire l'objet d'une demande de révision au Tribunal administratif du Québec.

RECOURS AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

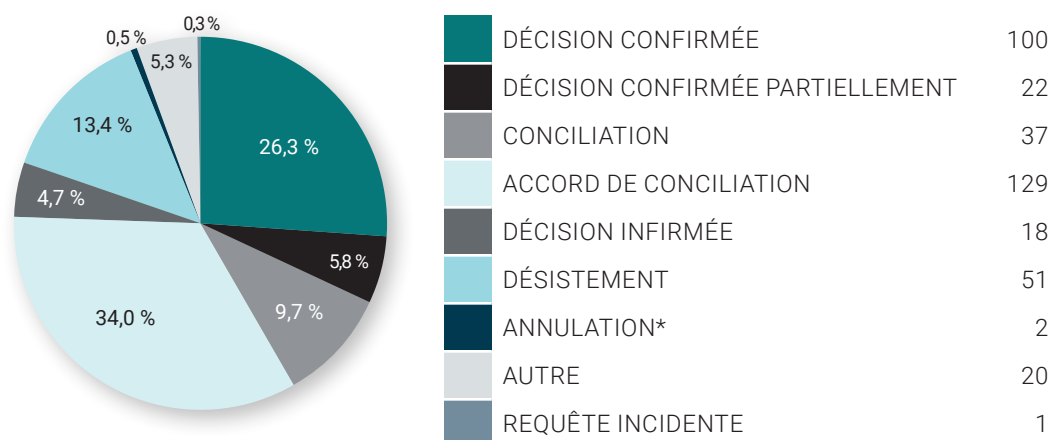
Une décision de révision rendue par le BRA peut être contestée devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ). La procureure générale du Québec intervient dans les dossiers dont le litige concerne les lois que la Direction générale de l'IVAC fait appliquer.

Au cours de l'année 2019, le TAQ a été saisi de 455 contestations à la suite de décisions rendues par le BRA, ce qui représente 23,4 % des décisions de révision rendues pendant cette période et 5,2 % de l'ensemble des décisions d'admissibilité rendues par la Direction générale de l'IVAC.

On constate que 32,1 % (122) des décisions du BRA sont confirmées ou confirmées partiellement. Un pourcentage de 43,7 % des litiges trouvent leur règlement à la suite d'une démarche de conciliation entre la personne qui conteste et la procureure générale.

GRAPHIQUE 8

Issue des litiges et des décisions rendues par le TAQ en 2019



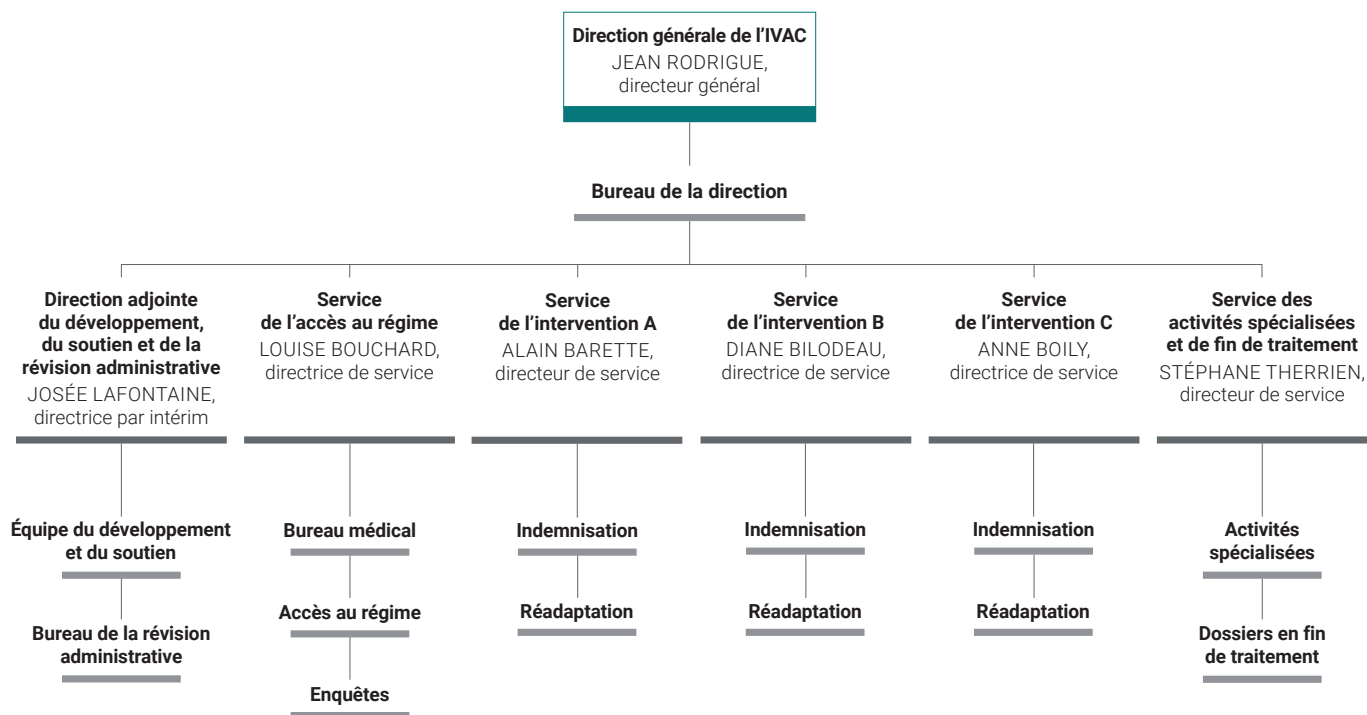
* Erreur administrative ou litige en dehors de la compétence du TAQ.

PORTRAIT DES EFFECTIFS

Au 31 décembre 2019, le personnel de la Direction générale de l'IVAC comptait 156 membres. De ce nombre, 83 appartenaient à la catégorie des fonctionnaires, 63, à celle des professionnels et 7, à celle du personnel d'encadrement. De plus, 3 autres personnes travaillent au Bureau médical. La proportion de femmes s'élevait à 78,2 %.

Au total, 3 925 heures de formation ont été offertes, dont 46,5 % ont porté sur le dossier électronique. Les autres heures de formation ont été attribuées à l'initiation à la tâche pour les nouveaux employés, et également à la formation sur les nouvelles façons de faire. La démarche d'assurance qualité, la gestion de la qualité ainsi que le service à la clientèle et la civilité pour un milieu de travail sain et performant ont également fait l'objet d'une formation destinée à l'ensemble des employés.

Organigramme



PARTICIPATION AU RÉSEAU D'AIDE AUX PERSONNES VICTIMES

En 2019, la Direction générale de l'IVAC a modifié la formule de sa tournée des partenaires. À leur demande, elle est allée à la rencontre des intervenants de première ligne pour les former à l'utilisation de son site Web. La formation vise à montrer aux intervenants comment y naviguer et repérer l'information facilement. Elle leur permet de trouver les réponses aux questions qu'ils peuvent avoir dans le cadre de leur accompagnement des victimes d'actes criminels.

De plus, la Direction générale de l'IVAC n'a pas manqué d'informer son réseau de partenaires (les centres d'aide aux victimes d'actes criminels, les centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel, les organismes venant en aide aux personnes victimes et des organismes du réseau de la santé et des services sociaux) chaque fois qu'une nouvelle façon de faire a été implantée.

Par ailleurs, la Direction générale de l'IVAC continue de participer à différentes tables de concertation sur les personnes victimes de crimes à caractère sexuel et de violence conjugale.

Finalement, la Direction générale de l'IVAC s'assure de maintenir des liens étroits de collaboration avec tous ses partenaires.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Les valeurs qui guident la Direction générale de l'IVAC sont le respect, le professionnalisme et l'équité. La direction prend quotidiennement les moyens nécessaires pour répondre à ses clients avec courtoisie et maintenir un climat de confiance. Elle adapte ses services à leurs besoins et développe pour eux des solutions personnalisées et efficaces. Enfin, elle s'assure que son personnel rend des décisions dans le respect des droits des personnes victimes.

En 2019, 667 plaintes ont été traitées. Parmi elles, 417 ont été déclarées fondées, dont la majorité concernait les délais.

Le nombre de plaintes fondées correspond à 1,8 % du nombre de dossiers en traitement, de dossiers en attente d'admissibilité et de dossiers refusés en 2019 à la Direction générale de l'IVAC.

Toutes les plaintes ont fait l'objet d'un suivi auprès des plaignants, et celles qui ont été déclarées fondées ont fait l'objet de mesures correctives.



Pour vous procurer de la documentation sur la Direction générale de l'IVAC ainsi que les formulaires accompagnant une demande de prestations, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Ces documents sont intégralement disponibles sur notre site Web.
Un préposé aux renseignements peut également vous accompagner.



Indemnisation
des victimes
d'actes criminels

Pour nous joindre
ivac.qc.ca
1 800 561-4822