



**GUIDE ADMINISTRATIF
À L'INTENTION DES FOURNISSEURS
DE SERVICES DE PSYCHOTHÉRAPIE**



IVAC

Indemnisation
des victimes
d'actes criminels

Ce document est réalisé par la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC), en collaboration avec la Direction des communications et des relations publiques de la CNESST.

Préresse et impression :

Service approvisionnement, arts graphiques et impressions
Direction des ressources matérielles – CNESST

Reproduction autorisée avec mention de la source

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2016

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2016

ISBN 978-2-550-72755-2 (PDF)

Mai 2016

Pour obtenir l'information la plus à jour,
consultez notre site Web à **ivac.qc.ca**.

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction.....	p. 4
2. Le mandat de la Direction de l'IVAC.....	p. 5
2.1 La Direction de l'IVAC	p. 5
2.2 Les suivis en psychothérapie	p. 5
2.3 Les services qui sont couverts par la Direction de l'IVAC.....	p. 6
2.4 Les services qui ne sont pas couverts par la Direction de l'IVAC	p. 6
3. Les obligations du fournisseur de services.....	p. 7
3.1 La relation tripartite : thérapeute, client bénéficiaire et tiers payant.....	p. 7
3.2 Les pièges de la relation tripartite.....	p. 8
4. Conditions pour devenir fournisseur de services pour la Direction de l'IVAC.....	p. 9
4.1 Procédure pour devenir fournisseur de services pour la Direction de l'IVAC	p. 9
4.1.1 Attribution d'un numéro de fournisseur par la CNESST.....	p. 9
4.1.2 Communication de son intérêt à la Direction de l'IVAC	p. 10
4.2 La prise en charge d'un suivi.....	p. 10
4.3 Les rapports.....	p. 11
4.4 Procédure pour la facturation	p. 11
4.5 Vos communications avec la Direction de l'IVAC	p. 12
ANNEXE 1 : L'aide psychothérapeutique des proches des victimes.....	p. 13
ANNEXE 2 : Rapport d'évaluation.....	p. 14
ANNEXE 3 : Rapport d'évolution	p. 16
ANNEXE 4 : Rapport final	p. 17

1. INTRODUCTION

Ce guide est destiné aux psychologues et aux psychothérapeutes qui fournissent des services de psychothérapie aux personnes victimes d'actes criminels et à leurs proches, ainsi qu'aux sauveteurs (Loi visant à favoriser le civisme). Il vise à les informer des modalités d'application de la politique administrative sur les services d'intervention psychosociale de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC).

Ce guide fournit des indications utiles sur :

- les services couverts par la politique administrative ;
- les conditions que le psychologue ou le psychothérapeute doit respecter lorsqu'il fournit des services à une personne victime ;
- le contenu et la transmission des rapports ;
- la facturation des services de psychothérapie qui s'y rattachent.

En utilisant ce guide, le psychologue ou le psychothérapeute s'assure du respect des exigences de la Direction de l'IVAC et de la transmission des renseignements nécessaires à un traitement rapide et efficace de ses factures.

2. LE MANDAT DE LA DIRECTION DE L'IVAC

2.1 LA DIRECTION DE L'IVAC

La Direction de l'IVAC relève de la CNESST.

Elle est chargée de voir à l'application de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (RLRQ, chap. I-6), et de la Loi visant à favoriser le civisme (RLRQ, chap. C-20).

Les indemnités et les services offerts aux prestataires comprennent l'assistance médicale, les indemnités pour incapacité totale temporaire et pour incapacité permanente, les indemnités de décès ainsi que les services de réadaptation.

Le mandat de la Direction de l'IVAC consiste à :

- indemniser les personnes victimes et les sauveteurs ;
- leur offrir des services afin d'atténuer les conséquences d'un événement traumatique et favoriser le retour au travail ou aux activités habituelles de la personne victime ;
- les accompagner dans leur démarche de rétablissement.

2.2 LES SUIVIS EN PSYCHOTHÉRAPIE

Les services de réadaptation ont pour but d'aider la victime à surmonter les conséquences personnelles, sociales et professionnelles de la blessure causée par l'acte criminel.

Lorsque la Direction de l'IVAC considère qu'ils sont pertinents, des services professionnels de psychothérapie peuvent être remboursés s'ils sont en lien avec l'événement. Ceux-ci visent à atténuer la blessure psychique résultant de l'acte criminel ou de l'acte de civisme.

Le type de services offerts peut, selon les besoins, comprendre l'évaluation psychologique, les services de psychothérapie, la guidance parentale et l'aide psychothérapeutique aux proches des victimes. Le taux horaire maximal remboursé par la Direction de l'IVAC est de 86,60 \$. Ce tarif est fixé par le Règlement sur l'assistance médicale, que la CNESST fait appliquer. Enfin, toute mesure doit préalablement être autorisée par la Direction de l'IVAC.

2.3 LES SERVICES QUI SONT COUVERTS PAR LA DIRECTION DE L'IVAC

Différents services peuvent être couverts par l'IVAC, s'ils ont été **préalablement autorisés** :

- Une évaluation psychologique comprenant deux heures de rencontre avec le client et **un maximum de deux heures** pour la rédaction du rapport d'évaluation ;
- Un maximum de 52 heures de thérapie individuelle, à raison d'une heure par semaine, en cabinet privé. Le nombre d'heures octroyé peut varier selon la situation de chaque client, mais ne peut dépasser le maximum autorisable ;
- Une heure de rédaction pour chacun des rapports qui seront demandés par la Direction de l'IVAC (rapports d'évolution et rapport final) ;
- Un maximum de 20 heures en thérapie de couple ;
- Un maximum de 30 heures en thérapie de groupe au taux horaire de 20 \$;
- Un maximum de 15 heures en guidance parentale pour le parent d'un client mineur ;
- L'aide psychothérapeutique aux proches des victimes (voir « Annexe 1 » pour les détails).

2.4 LES SERVICES QUI NE SONT PAS COUVERTS PAR LA DIRECTION DE L'IVAC

Certains services ne sont **jamais** payables par la Direction de l'IVAC. Il est donc préférable de ne pas engager ces services, puisqu'ils ne pourront être remboursés au psychologue ou au psychothérapeute :

- Les séances auxquelles participe l'agresseur ;
- Toute séance ou tout rapport qui n'aurait pas été préalablement autorisé par la Direction de l'IVAC ;
- Les séances téléphoniques ou via un médium électronique ;
- Les séances au domicile du client ;
- Les discussions cliniques avec le personnel de la Direction de l'IVAC ;
- Les frais de déplacement du psychologue ou du psychothérapeute ;
- Les séances de thérapie traitant de difficultés qui ne sont pas en lien avec l'événement reconnu au dossier ;
- Les séances où le client s'est absenté. Il est par contre recommandé que le psychologue ou le psychothérapeute procède à une entente écrite avec le client et lui réclame les honoraires, comme pour tout autre client reçu dans le cadre de sa pratique privée.

3. LES OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR DE SERVICES

Lorsqu'un psychologue ou un psychothérapeute devient fournisseur de services pour la Direction de l'IVAC, il doit répondre à certaines obligations :

- Fournir les services professionnels qui lui sont demandés dans le contrat ou l'entente de services ;
- Produire des rapports complets et de bonne qualité en utilisant les gabarits de rapport disponibles sur le site Internet de la Direction de l'IVAC, à **ivac.qc.ca*** ;
- Produire uniquement les rapports en français, même si le client bénéficiaire est anglophone ou allophone ;
- Faire parvenir les rapports avec diligence au moment exigé, soit dans les deux semaines suivant la dernière rencontre faisant l'objet du rapport ;
- Retourner les appels du personnel de la Direction de l'IVAC dans un délai acceptable.

3.1 LA RELATION TRIPARTITE : THÉRAPEUTE, CLIENT BÉNÉFICIAIRE ET TIERS PAYANT

Il revient au psychologue ou au psychothérapeute de choisir de traiter ou non avec un tiers payant. S'il décide de le faire, il doit se conformer aux règles administratives que cela implique. De plus, il doit s'assurer d'avoir la compétence et les moyens d'assumer le suivi qui lui est confié. Bien qu'il soit fournisseur pour la Direction de l'IVAC, le psychothérapeute ou le psychologue peut accepter ou refuser un suivi ou mettre fin à un suivi en cours, en respectant certaines conditions.

Le thérapeute doit prendre en considération que lorsqu'il exerce sa pratique dans le cadre d'une relation tripartite avec un tiers payant, il aura à travailler avec deux clients : le client bénéficiaire et le tiers payant. Le thérapeute devra travailler dans un certain cadre et en respecter les contraintes. Il sera demandé au thérapeute de produire régulièrement un rapport faisant état des interventions effectuées auprès du client. Il devra également être en mesure de départager les difficultés qui relèvent du mandat de l'IVAC de celles qui relèvent d'une condition personnelle. Il ne pourra intervenir que pour les difficultés relevant directement de l'acte criminel reconnu au dossier du client bénéficiaire.

* La Direction de l'IVAC se réserve le droit de demander à un thérapeute de reprendre son rapport s'il ne respecte pas les normes établies.

3.2 LES PIÈGES DE LA RELATION TRIPARTITE

Dans une relation tripartite avec la Direction de l'IVAC, le psychologue ou le psychothérapeute pourrait avoir à s'expliquer sur les objectifs de la thérapie et sur ses recommandations auprès du personnel de la Direction de l'IVAC. Le tiers payant pourrait également prendre certaines décisions avec lesquelles le thérapeute ne sera pas en accord. Ce dernier pourrait expérimenter un sentiment de perte d'autonomie professionnelle et vivre un conflit entre ses obligations envers le tiers payant et l'intérêt de son client bénéficiaire. Dans une telle situation, la Direction de l'IVAC recommande au thérapeute d'en faire part à la personne responsable du dossier sans communiquer ses questionnements au client. Ainsi, l'on évite de placer le bénéficiaire dans une dynamique qui nuirait au traitement du dossier.

Le thérapeute n'est pas le représentant des droits du client face au tiers payant; il doit respecter son mandat, qui est de traiter les symptômes du client afin de l'aider à reprendre une vie fonctionnelle. Il ne peut consigner au rapport des propos qui ne respecteraient pas ses obligations envers le tiers payant. D'ailleurs, il est important de souligner que le client pourra, s'il le désire, avoir une copie des rapports qui seront transmis à la Direction de l'IVAC. Il est de la responsabilité du thérapeute de s'assurer que les propos qui y sont tenus ne nuiront pas à sa relation thérapeutique avec le client ou au lien entre le client et le tiers payant.

Enfin, le personnel de la Direction de l'IVAC est présent pour répondre aux questions du thérapeute et pour l'épauler dans son travail auprès de la clientèle que lui et le thérapeute desservent. Le travail avec un tiers payant en est un de collaboration. Tous les partis poursuivent un but commun : le rétablissement de la personne victime.

4. CONDITIONS POUR DEVENIR FOURNISSEUR DE SERVICES POUR LA DIRECTION DE L'IVAC

Pour pouvoir devenir fournisseur de services pour la clientèle de la Direction de l'IVAC, le thérapeute doit satisfaire à deux conditions :

- **Détenir un permis valide de psychologue ou de psychothérapeute** émis par l'Ordre des psychologues du Québec*;
- Accepter de travailler avec un tiers payant (Direction de l'IVAC) et de respecter les balises administratives qui en découlent.

4.1 PROCÉDURE POUR DEVENIR FOURNISSEUR DE SERVICES POUR LA DIRECTION DE L'IVAC

Voici la procédure à suivre pour devenir fournisseur de services pour la Direction de l'IVAC :

4.1.1 ATTRIBUTION D'UN NUMÉRO DE FOURNISSEUR PAR LA CNESST

Tous les fournisseurs qui désirent offrir des biens ou des services aux personnes victimes d'un acte criminel ont besoin d'un numéro de fournisseur.

Ce numéro permet :

- d'être inscrit comme fournisseur de biens et de services destinés aux victimes de lésions professionnelles et aux victimes d'actes criminels;
- de rembourser les factures produites par le fournisseur;
- de faciliter les communications.

Pour connaître la procédure d'obtention d'un numéro de fournisseur, nous vous invitons à consulter la page « Numéro de fournisseur » du site de la CNESST (cnesst.gouv.qc.ca) ou à communiquer avec la CNESST à l'adresse suivante :

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Centre de qualification des fournisseurs
9, rue Nicholson
Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6T 4M4
Numéro de téléphone : 1 844 838-0808
Numéro de télécopieur : 450 377-6090

* Notez bien qu'aucun stagiaire ne peut être accepté.

4.1.2 COMMUNICATION DE SON INTÉRÊT À LA DIRECTION DE L'IVAC

Pour communiquer son intérêt à devenir fournisseur pour la Direction de l'IVAC, le thérapeute doit faire parvenir à celle-ci via l'adresse courriel **info@ivac.qc.ca** l'information suivante :

- Le curriculum vitae;
- La clientèle qui peut être desservie (adultes, adolescents, enfants);
- Les approches utilisées;
- Les langues dans lesquelles le thérapeute peut offrir la psychothérapie.

4.2 LA PRISE EN CHARGE D'UN SUIVI

- Le client bénéficiaire entrera directement en contact avec le thérapeute et lui fournira les renseignements suivants :
 - son nom,
 - son numéro de dossier à la Direction de l'IVAC (numéro à neuf chiffres),
 - le nom et le numéro de téléphone de l'intervenant responsable de son dossier à la Direction de l'IVAC;
- Le thérapeute doit communiquer avec la Direction de l'IVAC afin de vérifier les interventions qui ont été autorisées;
- Après le nombre de rencontres autorisées, le thérapeute doit remplir le rapport demandé et le faire parvenir à la Direction de l'IVAC dans **un délai maximal de deux semaines**;
- À la suite de la réception du rapport, la Direction de l'IVAC fera parvenir au thérapeute un contrat écrit comprenant toutes les modalités de l'intervention auprès du client;
- Le thérapeute doit signer le contrat de services et le faire parvenir à la Direction de l'IVAC;
- À la fin de l'intervention, le thérapeute doit produire un rapport final afin de déterminer les progrès du client et les symptômes résiduels, s'il y a lieu.

4.3 LES RAPPORTS

La Direction de l'IVAC demandera au thérapeute de fournir plusieurs rapports durant le suivi du client bénéficiaire. Le thérapeute est dans l'obligation de fournir les rapports demandés et ne peut se soustraire à cette obligation. Il est également nécessaire d'utiliser les gabarits de rapport disponibles sur le site Internet de l'IVAC :

- **LE RAPPORT D'ÉVALUATION** (voir « Annexe 2 ») : Il est habituellement demandé lors de la prise en charge d'un suivi et ne sera demandé qu'une seule fois durant tout le suivi. Il permet à la Direction de l'IVAC d'avoir un portrait global de la situation du client en lien avec l'événement reconnu au dossier. Le rapport d'évaluation permettra de déterminer si les difficultés vécues et les objectifs de suivi proposés sont directement en lien avec l'événement. Il permettra également de procéder à l'entente de service. Le rapport d'évaluation doit être produit dans un délai maximal de deux semaines suivant la dernière rencontre d'évaluation ;
- **LE RAPPORT D'ÉVOLUTION** (voir « Annexe 3 ») : La fréquence de production des rapports d'évolution diffère d'un client à l'autre selon les besoins de l'organisme, du pronostic et de la durée du suivi. La fréquence de production sera précisée dans le contrat de service et le rapport doit être produit dans un délai maximal de deux semaines suivant la dernière rencontre faisant l'objet du rapport. Le rapport d'évolution doit contenir l'information nécessaire pour bien saisir de façon objective les progrès du client ;
- **LE RAPPORT FINAL** (voir « Annexe 4 ») : Lors de l'atteinte des objectifs ou d'un plateau thérapeutique et lorsque le suivi prend fin, le psychothérapeute doit **obligatoirement** produire un rapport final. Ce dernier permet d'avoir l'information nécessaire pour évaluer l'état des symptômes du client à la fin du suivi. Le rapport final doit être produit dans un délai de deux semaines suivant la dernière rencontre de suivi.

4.4 PROCÉDURE POUR LA FACTURATION

Lors de la facturation, nous demandons aux professionnels d'utiliser le gabarit disponible sur le site Internet (voir « Annexe 5 »). Les tarifs remboursables sont les suivants :

- 86,60 \$ de l'heure maximum pour les suivis en individuel ou en couple ;
- 86,60 \$ de l'heure maximum pour la rédaction de rapports. Une heure maximum peut être facturée pour la rédaction d'un Rapport d'évolution ou un Rapport final. Pour le Rapport d'évaluation, deux heures maximum peuvent être facturées ;
- 20,00 \$ de l'heure maximum pour un suivi de groupe.

Les thérapeutes doivent inscrire le numéro de fournisseur « CNESST » sur leur formulaire de facturation. À défaut d'avoir ce numéro, la Direction de l'IVAC retournera les factures.

4.5 LES COMMUNICATIONS AVEC LA DIRECTION DE L'IVAC

La Direction de l'IVAC ne peut recevoir ou transmettre de l'information nominative par courriel. Les fournisseurs doivent donc communiquer avec elle par téléphone, par courrier ou par télécopie. Par contre, il est possible d'utiliser le courriel pour communiquer de l'information générale comme un curriculum vitæ ou un changement d'adresse professionnelle.

Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels
1199, rue De Bleury
C. P. 6056, succ. Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 4E1
Téléphone : 514 906-3019 ou 1 800 561-4822
Télécopieur : 514 906-3029
Courriel : info@ivac.qc.ca

L'AIDE PSYCHOTHÉRAPEUTIQUE DES PROCHES DES VICTIMES

Le 22 mars 2007, le Règlement sur la réadaptation psychothérapeutique des proches des victimes est entré en vigueur. Ce règlement permet à certains proches de recevoir de l'aide psychothérapeutique. Pour pouvoir offrir cette aide, le thérapeute doit répondre aux mêmes critères que ceux exigés pour l'aide aux victimes directes. Est décrit ci-dessous ce qui est remboursable, si préalablement autorisé par la Direction de l'IVAC.

Pour les victimes d'un acte criminel commis entre le 22 mars 2007 et le 29 août 2012 inclusivement :

- Un maximum de 20 séances pour un proche d'une victime d'homicide ou de disparition ;
- Un maximum de 15 séances pour un proche d'une victime d'un autre crime.

Pour les victimes d'un acte criminel commis le ou après le 30 août 2012 :

- Un maximum de 30 séances pour un proche d'une victime d'homicide ou de disparition ;
- Un maximum de 25 séances pour un proche d'une victime d'un autre crime.

Aucun rapport ne sera exigé. Le thérapeute devra en tout temps respecter le nombre maximal de séances. Aucune prolongation ne pourra être autorisée.



Indemnisation
des victimes
d'actes criminels

ÉVALUATION PSYCHOLOGIQUE RAPPORT D'ÉVALUATION

Remplissez le formulaire en inscrivant les renseignements demandés dans les champs appropriés.

Renseignements sur l'identité du client			
Nom à la naissance et prénom		N° de dossier IVAC du client	
Date de l'événement		Date de la récidive, de la rechute ou de l'aggravation	
Renseignements sur l'identité du fournisseur			
Nom		Titre Professionnel	
N° de permis		N° de téléphone	
Numéro de fournisseur de services de la CNESST			
Individuel ☐ De groupe ☐			
Soins ou services fournis du (aaaa-mm-jj)		au (aaaa-mm-jj)	
Dates des rencontres d'évaluation :			

Motif de la consultation et diagnostic du médecin traitant s'il est connu
Histoire du cas (histoire personnelle, familiale, conjugale, sociale et professionnelle du client) :
Antécédents médicaux et psychiatriques et suivis antérieurs pertinents pouvant avoir un impact sur le plan de traitement :
Ce que pense le client de sa situation par rapport à l'événement et évaluation de sa capacité à retourner au travail ou à reprendre ses activités habituelles :
Synthèse clinique de la situation globale du client (analyse de l'ensemble des données, des observations, de l'interprétation du professionnel traitant et, le cas échéant, des résultats des tests effectués) :
Impression diagnostique ou clinique :
Conclusion de l'évaluation, pronostic et recommandations :

* Il est important à cette étape de distinguer la symptomatologie qui découle de l'événement traumatique de celle qui appartient à la dynamique pré-événementielle du client.

ANNEXE 2 (SUITE)

Dans le cas d'une évaluation en neuropsychologie, observation du comportement du client pendant les rencontres et les tests et l'évaluation de son comportement dans les sphères suivantes : cognitive, motrice, somesthésique, affective, de la personnalité et de la perception :

En cas d'intervention : un plan d'intervention individualisé comportant, entre autres, les éléments suivants :

Approche clinique et méthodes thérapeutiques prévues :

--

Objectifs visés par l'intervention (précis et mesurables) :

--

Activités thérapeutiques à réaliser :

--

Participation attendue du client :

--

Moyens pour mesurer les progrès dans le cadre du plan d'intervention individualisé :

--

Facteurs favorables au pronostic :

--

Facteurs défavorables au pronostic :

--

Date prévue du début de l'intervention :

--

Nombre et fréquence des rencontres prévues :

--

Notes complémentaires :

--

Signature du fournisseur :

Date (aaaa-mm-jj) :

--	--



Indemnisation
des victimes
d'actes criminels

INTERVENTION PSYCHOLOGIQUE RAPPORT D'ÉVOLUTION

Remplissez le formulaire en inscrivant les renseignements demandés dans les champs appropriés.

Renseignements sur l'identité du client			
Nom à la naissance et prénom		N° de dossier IVAC du client	
Date de l'événement		Date de la récidive, de la rechute ou de l'aggravation	
Renseignement sur l'identité du fournisseur			
Nom		Titre professionnel	
N° de permis		N° de téléphone	
N° de fournisseur de services de la CNESST			
Individuel : De groupe			
Soins ou services fournis du (aaaa-mm-jj)		au (aaaa-mm-jj)	
Dates des rencontres depuis le dernier rapport :			

Rappel du motif de cette référence :	
Rappel de l'impression diagnostique ou clinique :	
Rappel des objectifs visés par l'intervention :	
Évaluation des progrès du client par rapport aux objectifs visés :	
Ce que pense le client de ses progrès par rapport aux objectifs visés :	
Modifications à apporter sur le plan d'intervention individualisée et les recommandations, s'il y a lieu :	
Nombre et fréquence des rencontres prévues :	
Notes complémentaires :	
Signature du fournisseur :	
Date (aaaa-mm-jj) :	



Indemnisation
des victimes
d'actes criminels

INTERVENTION PSYCHOLOGIQUE RAPPORT FINAL

Remplissez le formulaire en inscrivant les renseignements demandés dans les champs appropriés.

Renseignements sur l'identité du client			
Nom à la naissance et prénom		N° de dossier IVAC du client	
Date de l'événement		Date de la récidive, de la rechute ou de l'aggravation	
Renseignement sur l'identité du fournisseur :			
Nom		Titre professionnel	
N° de permis		N° de téléphone	
N° de fournisseur de services de la CNESST			
Individuel :		De groupe :	
Soins ou services fournis du (aaaa-mm-jj)		au (aaaa-mm-jj)	
Dates des rencontres depuis le dernier rapport :			

Motif de la référence :
Synthèse clinique de la situation globale du client présentée lors de l'évaluation initiale :
Impression diagnostique ou clinique lors de l'évaluation initiale :
Objectifs établis lors de l'évaluation initiale :
Ce que pense le client des résultats obtenus par rapport aux objectifs établis :
Analyse par le professionnel traitant des résultats obtenus par rapport aux objectifs établis, y compris des facteurs y ayant contribué:
Symptômes résiduels ou persistants découlant de l'événement :
Impacts des symptômes sur les aspects suivants de la vie du client :
Personnel
Familial

ANNEXE 4 (SUITE)

Social	
Professionnel ou scolaire	
Difficultés n'ayant pas rapport à l'événement s'il y a lieu (faire ressortir ce qui découle de la dynamique pré-événementielle du client) :	
Motifs justifiant la fin de l'intervention :	
Notes complémentaires :	
Signature du fournisseur :	Date (aaaa-mm-jj) :