



**POLITIQUE-CADRE
EN MATIÈRE DE GESTION DE LA QUALITÉ DES SERVICES
DE L'ADMISSIBILITÉ AU RÉGIME**

SEPTEMBRE 2017

IVAC

Indemnisation
des victimes
d'actes criminels



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

Reproduction autorisée avec mention de la source

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2018

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2018

ISBN 978-2-550-80560-1 (PDF)

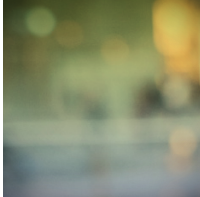
Février 2018

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



TABLE DES MATIÈRES

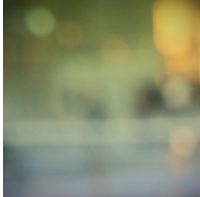
Préambule	4
Objectifs de la politique	5
Cadre réglementaire	5
Portée	5
Énoncé de politique	6
Une approche pour la qualité des services	6
Les principes intégrés à une approche de gestion de la qualité	7
Entrée en vigueur	8



POLITIQUE-CADRE : LA QUALITÉ DES SERVICES DE L'ADMISSIBILITÉ AU RÉGIME DE L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (Direction de l'IVAC) applique la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et la Loi visant à favoriser le civisme. Ces lois façonnent le mandat de l'organisation par leur caractère social. La mission de la Direction de l'IVAC a des effets importants sur la vie des personnes victimes d'actes criminels et des sauveteurs. La Direction de l'IVAC participe également à faire évoluer l'offre de services selon les besoins de la clientèle, qui constituent le point de départ de toutes les activités.

Par la Déclaration des droits des victimes d'actes criminels à l'égard du régime public d'indemnisation, la Direction de l'IVAC s'est engagée à offrir une prestation de services de qualité apte à répondre aux besoins des victimes. L'amélioration de la qualité est un levier important pour augmenter la satisfaction des bénéficiaires du régime. Cette approche mobilise tous les secteurs de l'organisation pour créer une expérience uniforme pour le client tout au long du traitement de sa demande d'indemnisation. Cet engagement se traduit également par la simplification des règles et des procédures qui régissent la prestation des services.



OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

La Direction de l'IVAC vise une prestation de services de qualité par la pertinence, la cohérence et l'efficacité de ses interventions à l'égard des victimes. Cette politique encadre l'interprétation des politiques de l'admissibilité tout en définissant le concept de qualité établi à la Direction de l'IVAC.

Elle a pour but d'atteindre les objectifs suivants :

- Offrir un service accessible et de qualité ;
- Offrir les services auxquels la clientèle a droit, établis en fonction de ses besoins ;
- Outiller les intervenants pour assurer une prestation de services uniforme selon les lois, les orientations et les politiques en vigueur ;
- Adopter une approche respectueuse, professionnelle et équitable ;
- Donner une information claire et cohérente.

CADRE RÉGLEMENTAIRE

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (LIVAC)

Loi visant à favoriser le civisme

Loi sur la justice administrative

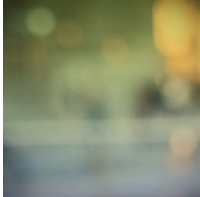
Loi sur l'administration publique

Règlement sur la demande et l'avis d'option

PORTÉE

Cette politique-cadre s'applique à l'ensemble des services rendus aux personnes ayant accès au régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels et des sauveteurs. Elle vise plus spécifiquement :

- les services de l'accès au régime ;
- la soumission de la demande d'un bénéficiaire ;
- le transfert de son dossier au service du traitement en indemnisation et réadaptation.



ÉNONCÉ DE POLITIQUE

La Direction de l'IVAC s'est engagée, dans la *Déclaration des droits des victimes d'actes criminels à l'égard du régime public d'indemnisation*, à offrir à sa clientèle un service de qualité. Le concept de qualité de la Direction de l'IVAC repose sur trois éléments essentiels pour une prestation de services qui répond aux besoins des victimes : l'efficacité, la cohérence et la pertinence.

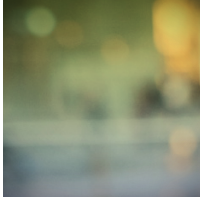
Cela se traduit dans un premier temps par la mise en œuvre de cette politique-cadre de la qualité des services de l'admissibilité au régime et, dans un second temps, par la mesure, le contrôle et le suivi de son application par les plans d'assurance qualité (PAQ), de manière à en assurer la pérennité dans les pratiques de l'organisation.

UNE APPROCHE POUR LA QUALITÉ DES SERVICES

MISER SUR LA QUALITÉ

L'approche qualité préconisée par la Direction de l'IVAC a été adoptée dans le but d'assurer l'atteinte du degré de prestation de services attendu par les victimes. Afin de mesurer l'atteinte des objectifs de la présente politique, la Direction de l'IVAC mise sur ses mécanismes d'évaluation des processus en termes de cohérence, d'efficacité et de pertinence. Cette méthode structurée optimise les pratiques en vigueur et met de l'avant l'amélioration.

La connaissance, l'expertise et la formation du personnel sont des leviers importants de l'amélioration de la prestation des services. À cet effet, la Direction de l'IVAC développe et met à la disposition de son personnel des moyens lui permettant d'appliquer de manière cohérente son approche qualité, et d'ainsi maintenir un degré de professionnalisation optimal.



LES PRINCIPES INTÉGRÉS À UNE APPROCHE DE GESTION DE LA QUALITÉ

LA QUALITÉ

Elle se définit par l'aptitude de l'organisation à satisfaire les besoins des victimes d'actes criminels dans le cadre des droits que leur confère la loi. Pour ce faire, la Direction de l'IVAC place les victimes au cœur de ses préoccupations et de ses décisions. L'atteinte de l'objectif en matière de qualité des services poursuivi par la Direction de l'IVAC est la conjugaison de trois dimensions du concept de qualité, soit les besoins des victimes, les objectifs de l'organisation et les standards opérationnels.

LA PERTINENCE

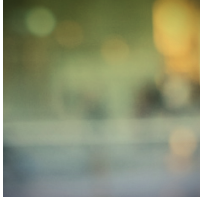
Afin de donner un service de qualité aux victimes, la Direction de l'IVAC a pour mandat de répondre aux besoins de sa clientèle. La pertinence se mesure par l'adéquation entre la prestation de services et les besoins des victimes. Ainsi, la pertinence se matérialise par la justesse des interventions du personnel et d'une offre de services adéquate.

LA COHÉRENCE

La recherche de cohérence assure une prestation de services uniforme et standardisée. Elle vise à réduire la variation dans nos interventions et nos décisions. La Direction de l'IVAC s'engage à fournir à tout le personnel des outils de travail standardisés par l'entremise du cadre normatif. Ce mécanisme de diffusion vise l'uniformité dans l'élaboration et la révision des différents éléments du cadre normatif tout en assurant l'accès aux employés à ces outils.

L'EFFICIENCE

L'efficacité se mesure en comparant le service offert aux victimes et les ressources utilisées pour la prestation de ce service. Dans la gestion axée sur les résultats, on dira plutôt que l'efficacité est le rapport entre les biens produits ou les services livrés et les ressources utilisées. Il ne faut pas confondre l'efficacité avec l'efficacités, qui est le rapport entre les résultats obtenus et les objectifs fixés.



LES PLANS D'ASSURANCE QUALITÉ

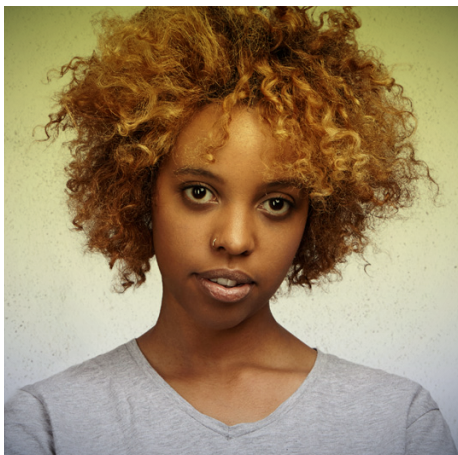
Les PAQ sont instaurés pour poursuivre les objectifs de qualité des services attendus par la Direction de l'IVAC. Ils sont implantés dans le but de standardiser et de centraliser l'information disponible pour tous les intervenants. L'information concerne autant les outils de travail que les processus, les objectifs de l'organisation, les attentes de la clientèle et les outils d'aide à la tâche.

Les PAQ permettent également de soutenir la gestion des opérations et l'atteinte des standards opérationnels par une gestion quotidienne de la qualité qui s'incarne par une mobilisation des équipes envers les objectifs organisationnels, l'analyse de données probantes en continu et l'optimisation des façons de faire sur une fréquence déterminée. Les PAQ sont ancrés dans le fonctionnement de l'organisation ; ils assurent avec souplesse la cohérence et la maîtrise des processus internes.

La Direction de l'IVAC s'engage dans cette démarche et y adhère, pour le plus grand bénéfice des victimes d'actes criminels et des sauveteurs.

ENTRÉE EN VIGUEUR

Le 21 septembre 2017



IVAC

Indemnisation
des victimes
d'actes criminels

POUR NOUS JOINDRE

ivac.qc.ca

info@ivac.qc.ca