



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ **2017**

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 Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).

Photographie de la directrice :

Sylvain Perrier

Photographies :

Shutterstock

Prépresse et impression :

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, 2018

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2018

ISBN 978-2-550-80902-9 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-80903-6 (PDF)

ISSN 1913-2956



Imprimé sur du papier recyclé :

Couverture : XX %

Pages intérieures : XX %

Juin 2018

ivac.qc.ca

Monsieur Jacques Chagnon

**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 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 2017.

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

La ministre de la Justice
et procureure générale,



Stéphanie Vallée

Madame Stéphanie Vallée

**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 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 2017.

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 de la directrice	4
Partie 2	Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) et des sauveteurs....	5
	Mission	5
	Mandat.....	6
Partie 3	Faits saillants de l'année 2017	7
	L'IVAC adopte la <i>Déclaration des droits des victimes à l'égard</i> <i>du régime public d'indemnisation</i>	7
	Un investissement de 54 millions de dollars afin d'améliorer l'accès des victimes au régime de l'IVAC	7
	De nouvelles politiques au bénéfice des victimes.....	7
	La bonification des outils de communication.....	9
	Des partenariats soutenus et efficaces	9
	La Direction de l'IVAC se mobilise pour les victimes de la tuerie du Centre culturel islamique de Québec.....	10
Partie 4	Bilan des activités découlant de la <i>Loi sur l'indemnisation</i> <i>des victimes d'actes criminels</i>	12
	Actes criminels	12
	Portrait de la clientèle.....	17
Partie 5	Bilan des activités découlant de la <i>Loi visant à favoriser le civisme</i>	20
Partie 6	Coûts du régime : prestations et frais d'administration	22
	<i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels</i>	22
	<i>Loi visant à favoriser le civisme</i>	26
Partie 7	Performance organisationnelle.....	27
	Accueil et renseignements	27
	Admissibilité des réclamations.....	28
	Intervention	30
	Bureau médical.....	31
	Bureau de la révision administrative	31
	Recours au Tribunal administratif du Québec.....	33
	Portrait des effectifs	34
Partie 8	Satisfaction de la clientèle.....	35

Liste des tableaux

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

Tableau 1	Répartition des actes criminels selon le sexe de la personne victime	13
Tableau 2	Lieu de survenance des actes criminels	15
Tableau 3	Décisions rendues de 2013 à 2017	15
Tableau 4	Motifs de refus d'une demande de prestations	16
Tableau 5	Demandes de prestations reçues en 2017 selon la région de résidence de la personne victime.....	19

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

Tableau 6	Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur	20
Tableau 7	Décisions rendues de 2013 à 2017	20
Tableau 8	Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur	21

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

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Tableau 9	Prestations versées et frais d'administration	22
Tableau 10	Nombre de demandes acceptées impliquant le décès d'une victime	24
Tableau 11	Évolution de l'aide aux proches depuis 2008	25

Loi visant à favoriser le civisme

Tableau 12	Prestations versées et frais d'administration	26
------------	---	----

Partie 7 Performance organisationnelle

Tableau 13	Catégories de fin de traitement d'une révision ou d'une reconsidération	32
------------	--	----

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 problématique	14
Graphique 2	Demandes selon la nature du lien entre la personne victime et le contrevenant	14
Graphique 3	Groupes d'âge des personnes victimes	17
Graphique 4	Demandes acceptées selon le sexe des personnes victimes.....	18

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

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Graphique 5	Évolution des frais de réadaptation	23
Graphique 6	Nombre de bénéficiaires avec ITT	23

Partie 7 Performance organisationnelle

Graphique 7	Croissance des demandes de prestations reçues et de celles étudiées.....	28
Graphique 8	Révisions et reconsidérations administratives	31
Graphique 9	Issue des litiges et des décisions rendues par le TAQ en 2017.....	33

MOT DE LA DIRECTRICE

Je suis fière de présenter le *Rapport annuel d'activité 2017* de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC). Il reflète l'ampleur du travail accompli au cours de l'année, au bénéfice des personnes victimes d'actes criminels et de leurs proches, ainsi que de celui des sauveteurs.

L'année 2016 s'est terminée par le dépôt du plan d'action conjoint de la Direction de l'IVAC et du ministère de la Justice pour donner suite aux recommandations du Protecteur du citoyen dans le rapport d'enquête intitulé *Indemnisation des victimes d'actes criminels : pour une prise en charge efficace et diligente de personnes vulnérables*.

Tout au long de l'année 2017, la mise en œuvre de ce plan d'action a mobilisé la Direction de l'IVAC. Plusieurs projets ont été mis au point dans le but de mieux servir nos clientèles. Chacune des actions réalisées a contribué à nous rapprocher de nos objectifs de qualité de service. De plus, soucieuse de bien traiter les victimes d'actes criminels, la Direction de l'IVAC a adopté en 2017 la *Déclaration des droits des victimes à l'égard du régime public d'indemnisation*. Cette dernière a été créée pour renforcer la qualité du service et le lien de confiance entre la Direction de l'IVAC et les victimes d'actes criminels.

Je tiens par ailleurs à souligner les efforts consentis par toutes les équipes de la Direction de l'IVAC, qui, par leur engagement à fournir un service de qualité et par leur professionnalisme, créent une différence dans la vie des personnes victimes d'actes criminels et des sauveteurs.

Mes remerciements vont également à nos partenaires et différents collaborateurs. Nos missions se complètent et se rejoignent afin que nous venions ensemble en aide aux personnes victimes quand elles en ont besoin. Je suis reconnaissante d'avoir pu échanger avec plusieurs d'entre vous, dans une perspective d'amélioration des services aux victimes.

Je sais que l'année 2018 sera aussi riche en défis et en réalisations que l'année 2017. Nous maintiendrons la dynamique positive qui nous a animés en 2017. Nos objectifs de qualité des services resteront au cœur de nos préoccupations, pour le bien-être des personnes victimes d'actes criminels et de leurs proches, ainsi que des sauveteurs.

La directrice de l'IVAC,
Odette Guertin



INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (IVAC) 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 2017, 8 527 demandes ont été reçues et 6 000 demandes ont été acceptées au cours de l'année.

Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu plus de 161 000 demandes de prestations et a autorisé le versement d'indemnités totalisant près de 1,8 milliard 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 le début des années 1980*, 1 134 demandes de prestations ont été traitées, et des indemnités ont été versées pour plus de 21 millions de dollars.

MISSION

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

* Les données de 2017 ne sont pas produites sur la même base que les années antérieures.

MANDAT

Le mandat de la Direction 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 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 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 assumés par le ministère des Finances dans le cadre de l'application de programmes budgétaires relevant du ministère de la Justice.

L'année 2017 en quelques chiffres...

DONNÉES RELATIVES À L'APPLICATION DE LA LIVAC

8 527 nouvelles demandes de prestations reçues

6 000 demandes de prestations acceptées

302 demandes autorisées dans le cadre d'une aide aux proches de personnes victimes

14 822 dossiers dans lesquels des indemnités ont été versées*

103 812 576 \$ en prestations versées pour des demandes acceptées en 2017 et au cours des années précédentes

* Dans un dossier où des indemnités ont été versées, il peut y avoir plusieurs personnes touchées telles que les proches ou les personnes à charge de la personne victime.

DONNÉES RELATIVES À L'APPLICATION DE LA LVFC

40 nouvelles demandes de prestations reçues

27 demandes de prestations acceptées

106 dossiers dans lesquels des indemnités ont été versées

912 694 \$ en prestations versées pour des demandes acceptées en 2017 et au cours des années précédentes

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2017

LA DIRECTION DE L'IVAC ADOPTE LA DÉCLARATION DES DROITS DES VICTIMES À L'ÉGARD DU RÉGIME PUBLIC D'INDEMNISATION

Soucieuse de bien traiter les victimes d'actes criminels, la Direction de l'IVAC a adopté en 2017 la *Déclaration des droits des victimes à l'égard du régime public d'indemnisation*. Cette dernière a été créée pour renforcer la qualité du service et le lien de confiance entre la Direction de l'IVAC et les victimes d'actes criminels. Elle vient préciser les droits des victimes à l'égard du régime public d'indemnisation ainsi que les engagements de la Direction de l'IVAC en matière d'accessibilité des services, d'information et d'exercice des droits. Cette déclaration reconnaît notamment le droit aux victimes de bénéficier d'un traitement juste et courtois et celui de bénéficier d'un traitement conforme à une application uniforme de la LIVAC. De plus, les droits qui y sont énoncés sont au cœur des actions des employés de la Direction de l'IVAC et guident leurs interventions auprès de la clientèle.

UN INVESTISSEMENT DE 54 MILLIONS DE DOLLARS POUR AMÉLIORER L'ACCÈS DES VICTIMES AU RÉGIME DE L'IVAC

Le 1^{er} juin 2017, la ministre de la Justice a rendu public le plan d'action qui donne suite aux recommandations du Protecteur du citoyen sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels. Ce dernier est destiné à améliorer le régime public d'indemnisation des victimes d'actes criminels. Ce plan est associé à un investissement de 54 millions de dollars annoncé dans le budget 2017-2018 pour améliorer l'accès des victimes d'actes criminels à la justice et à l'indemnisation, notamment par l'ajout de ressources humaines et financières. Ainsi, 18 nouveaux employés permanents ont été embauchés, et 85 % d'entre eux ont été affectés aux services qui traitent directement avec les personnes victimes. La Direction de l'IVAC a constaté des retombées positives des diverses mesures mises en œuvre dans le cadre du plan d'action.

DE NOUVELLES POLITIQUES AU BÉNÉFICE DES VICTIMES

Pertinence, cohérence et efficience sont les éléments essentiels sur lesquels repose le concept de qualité établi à la Direction de l'IVAC. Ainsi, en 2017, la Direction de l'IVAC s'est dotée de trois nouvelles politiques et d'une nouvelle orientation afin de simplifier les procédures à l'accès au régime et de favoriser la cohérence et la stabilité des décisions dans l'intérêt des victimes ainsi que des sauveteurs.

La politique-cadre en matière de gestion de la qualité des services de l'admissibilité au régime

La politique-cadre sert de toile de fond pour l'interprétation de toutes les politiques relatives à l'accès au régime.

Sa mise en œuvre est un premier pas vers l'atteinte des objectifs de qualité de service de la Direction de l'IVAC.

La politique sur la notion de victime

Pour bénéficier des avantages prévus à la LIVAC, toute personne victime doit remplir une demande de prestations et répondre à plusieurs critères prévus par la *Loi*. La politique sur la notion de victime définit celle-ci telle qu'elle est appliquée selon la *Loi*, les directives et les orientations transmises par le ministère de la Justice à la Direction de l'IVAC.

Cette politique n'enlève en rien le caractère victimisant des crimes qui ne sont pas mentionnés à l'annexe de la LIVAC ni le caractère dramatique des circonstances que peut vivre une personne victime d'un événement tragique. Toutefois, la Direction de l'IVAC est tenue de s'y référer pour rendre ses décisions d'accès au régime.

La politique sur le délai de présentation d'une demande

Depuis les modifications apportées à la *Loi*, la personne victime d'un acte criminel a deux ans pour déposer une demande de prestations, si le crime a été commis à compter du 23 mai 2013. Si le crime a été commis antérieurement à cette date, la personne victime a un an pour présenter sa demande de prestations.

L'article 11 de la LIVAC explique que ce délai court à partir de la date de la survenance de la blessure, ce qui correspond à la date à laquelle la victime prend conscience de cette blessure et de son lien probable avec l'acte criminel. La nouvelle politique introduit le fait que cette prise de conscience peut se faire progressivement, car il n'est pas rare que les personnes victimes mettent du temps à réaliser, de manière claire et évidente, les conséquences qu'elles vivent et qui découlent de l'acte criminel, et ce, même si elles ont commencé à y songer plus tôt.

La nouvelle orientation sur la date d'événement

Dans le cadre du traitement d'une demande de prestations, la Direction de l'IVAC doit déterminer la date à partir de laquelle une personne victime peut bénéficier des avantages prévus à la LIVAC. Depuis le 5 septembre 2017, cette date correspond au moment où la victime a subi l'acte criminel.

Cette nouvelle orientation a une incidence directe sur la date où débute l'offre de prestations. Par exemple, le calcul des indemnités versées dans le cadre du paiement d'une rente pour incapacité permanente est basé sur le salaire de la victime à la date de l'événement. Si la victime y a droit, elle recevra des versements rétroactifs qui remonteront à la date de l'acte criminel. Tous les frais d'assistance médicale liés au traitement des blessures causées par l'acte criminel seront remboursés.

LA BONIFICATION DES OUTILS DE COMMUNICATION

La Direction de l'IVAC s'est engagée à mettre à la disposition des personnes victimes d'actes criminels et des sauveteurs toute l'information utile et nécessaire au dépôt d'une demande de prestations et à une meilleure compréhension du régime de l'IVAC. Pour ce faire, elle a travaillé en 2017 à bonifier ses outils de communication de manière à fournir des informations plus claires et accessibles et des modes de communication mieux adaptés aux besoins de ses clientèles.

C'est dans cet objectif que trois formulaires de demande de prestations ainsi que leur guide explicatif respectif ont été conçus et rendus accessibles sur le site Web de la Direction de l'IVAC le 31 juillet 2017. Adaptés à la réalité des victimes d'actes criminels ainsi qu'à celle des sauveteurs, ces nouveaux formulaires de demande de prestations ont été rédigés de manière à pouvoir être facilement remplis. Ils s'adressent aux personnes :

- victimes d'actes criminels âgées de 18 ans et plus (personnes majeures) ;
- victimes d'actes criminels âgées de moins de 18 ans (personnes mineures) ;
- ayant accompli des actes de civisme (les sauveteurs).

Par ailleurs, depuis le 15 septembre 2017, la Direction de l'IVAC a mis en ligne un nouveau site Web proposant une information plus complète, et surtout plus facile à comprendre. Celui-ci permet de procéder plus facilement au dépôt d'une demande d'indemnisation, le cas échéant, et d'en apprendre davantage sur les prestations qui peuvent être offertes. Plusieurs exemples inspirés de cas réels permettent notamment de mieux comprendre certaines notions plus complexes.

Le site permet également une navigation simplifiée, destinée à faciliter la recherche et le repérage de l'information et à clarifier les étapes du cheminement d'un dossier à la Direction de l'IVAC.

DES PARTENARIATS SOUTENUS ET EFFICACES

Au cours de l'année 2017, la Direction de l'IVAC a resserré ses liens avec les partenaires et organismes qui apportent également leur soutien aux victimes d'actes criminels. Ces collaborations visent à faciliter le traitement des demandes faites à la Direction de l'IVAC, à établir des canaux de communication pour faire circuler l'information destinée aux victimes et à permettre à la Direction de l'IVAC de connaître davantage les enjeux et les besoins des victimes.

Ainsi, les partenaires de la Direction de l'IVAC ont été impliqués aux grandes étapes du développement de certains projets d'amélioration, comme la création des nouveaux formulaires et les tests utilisateurs lors de la refonte du site Web. De plus, la Direction de l'IVAC a repris ses rencontres, tous les deux mois, avec les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Divers sujets y sont traités, dont les délais.

Par ailleurs, la Direction de l'IVAC a entrepris une tournée de ses partenaires. Entre le 24 novembre et le 15 décembre 2017, près de 90 intervenants ont été rencontrés. Qu'ils travaillent dans les CAVAC, dans les Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) ou dans les maisons d'hébergement, les intervenants consultés fournissent des services de première ligne pour soutenir les victimes d'actes criminels. La tournée effectuée par la Direction de l'IVAC a permis à ces intervenants de mieux comprendre les nouvelles façons de faire mises en œuvre. En effet, chaque séance d'information visait à mieux outiller les intervenants pour accompagner les personnes victimes afin qu'elles remplissent mieux leur demande de prestations. Ce faisant, cela permettrait un traitement plus rapide et adéquat de la demande. De plus, il s'agissait d'une belle occasion pour mieux saisir les enjeux auxquels les intervenants de première ligne font face dans leur travail d'accompagnement des victimes.

LA DIRECTION DE L'IVAC SE MOBILISE POUR LES VICTIMES DE LA TUERIE DU CENTRE CULTUREL ISLAMIQUE DE QUÉBEC

Le 29 janvier 2017 en soirée, une tuerie a éclaté à la mosquée du Centre culturel islamique de Québec. Six personnes sont décédées et plusieurs autres ont été blessées.

Dès le lendemain de la tuerie, la Direction de l'IVAC et ses partenaires ont déployé une stratégie afin d'informer les victimes et de les accompagner dans le processus de dépôt d'une demande de prestations. Une équipe spécifique au sein de la Direction de l'IVAC a été mise en place immédiatement, afin qu'elle puisse rendre rapidement les décisions d'admissibilité et autoriser les traitements et les indemnités, le cas échéant. Sans délai, les premiers chèques d'indemnités de décès ont été émis au fur et à mesure de l'arrivée des demandes.

Les demandes de prestations ont toutes été traitées conformément aux critères prévus à la LIVAC ou à la LVFC. Par ailleurs, le ministère de Justice et la Direction de l'IVAC ont déterminé conjointement des balises pour le traitement des demandes liées à la tuerie.

À ce jour, 94 personnes ont déposé des demandes en vertu de la LIVAC et une personne en vertu de la LVFC. De ce nombre, 59 demandes ont été acceptées et 36 ont été refusées, dont celle déposée en vertu de la LVFC.

La totalité des demandes faites par des personnes qui se trouvaient à l'intérieur de la mosquée au moment de la tuerie a été acceptée. Les demandes qui ont fait l'objet d'un refus concernaient des personnes qui n'étaient pas présentes à la mosquée lorsque l'événement s'est produit. Ces personnes ont toutefois été orientées vers le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale pour recevoir des services.

En 2017, un montant total de 634 696 \$ a été versé aux victimes de la tuerie et à leurs proches, à titre d'indemnités et de frais remboursés.

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, tel qu'il est identifié à l'annexe de la *Loi*.

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 1). À eux seuls, ces actes criminels constituent 75,2 % de l'ensemble des demandes de prestations acceptées en 2017.

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 de l'acte criminel est plus probable que son inexistence.

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 judiciaires.

TABLEAU 1

Répartition des actes criminels selon le sexe de la personne victime

Acte criminel selon l'annexe de la LIVAC	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2017			
	Femmes	Hommes	Total	%
Voies de fait	1 611	548	2 159	36
Témoign direct de voies de fait	57	72	129	2
Voies de fait graves	24	55	79	1
Voies de fait commises au moyen d'un véhicule automobile	0	5	5	–
Conduite dangereuse d'un bateau ou d'un objet remorqué	0	1	1	–
Agression sexuelle	1 758	288	2 046	34
Témoign direct d'agression sexuelle	20	11	31	1
Agression sexuelle armée	18	1	19	–
Agression sexuelle grave	2	0	2	–
Inceste	31	4	35	1
Rapports sexuels avec une personne du sexe féminin âgée de moins de 14 ans ou de moins de 16 ans	3	0	3	–
Agression armée ou infliction de lésions corporelles	519	518	1 037	17
Témoign direct d'agression armée ou infliction de lésions corporelles	22	23	45	1
Infliction illégale de lésions corporelles	2	6	8	–
Le fait de causer des lésions corporelles par négligence criminelle	2	0	2	–
Le fait de causer intentionnellement des lésions corporelles	2	0	2	–
Témoign direct du fait de causer intentionnellement des lésions corporelles	1	0	1	–
Le fait de vaincre la résistance à la perpétration d'une infraction	1	0	1	–
Vol qualifié	56	62	118	2
Témoign direct de vol qualifié	0	2	2	–
Le fait de braquer une arme à feu ou d'utiliser d'une arme à feu de manière dangereuse	4	4	8	–
Tentative de meurtre	23	67	90	2
Témoign direct de tentative de meurtre	1	5	6	–
Meurtre	27	28	55	1
Témoign direct de meurtre	6	3	9	–
Le fait de causer la mort par négligence criminelle	1	1	2	–
Homicide involontaire	2	4	6	–
Témoign direct d'homicide involontaire	2	0	2	–
Séquestration illégale	25	7	32	1
Témoign direct de séquestration illégale	1	1	2	–
Enlèvement	1	1	2	–
Intimidation par la violence	2	1	3	–
Crime d'incendie	20	29	49	1
Administration d'un poison	2	1	3	–
LIVAC, art. 3b : Personne tuée ou blessée en procédant ou en tentant de procéder, de façon légale, à l'arrestation d'un contrevenant ou d'un présumé contrevenant ou en prêtant assistance à un agent de la paix procédant à une arrestation.	0	3	3	–
Témoign direct de art. 3b	0	1	1	–
LIVAC, art. 3c : Personne tuée ou blessée en prévenant ou en tentant de prévenir, de façon légale, la perpétration d'une infraction ou de ce que cette personne croit être une infraction, ou en prêtant assistance à un agent de la paix qui prévient ou tente de prévenir la perpétration d'une infraction ou de ce qu'il croit une infraction.	1	1	2	–
Total	4 247	1 753	6 000	100

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

Parmi les demandes acceptées, une grande proportion des crimes donnant ouverture à la LIVAC, soit 58,3 %, est commise dans un contexte de violence conjugale.

GRAPHIQUE 1

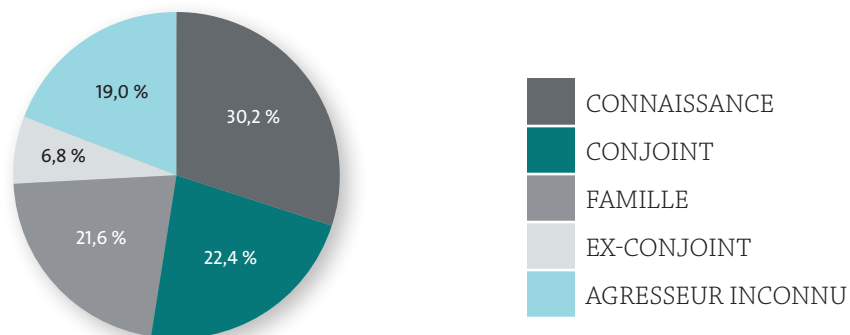
Demandes selon la problématique



Dans 81 % des cas, la personne victime connaissait son agresseur.

GRAPHIQUE 2

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



Plus des deux tiers, soit 68,5 %, des actes criminels dont les personnes indemnisées par la Direction de l'IVAC ont été victimes se sont produits à leur domicile ou à celui de leur agresseur.

TABLEAU 2

Lieu de survenance des actes criminels				
Lieu	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2017			
	Femme	Homme	Total	%
Domicile de la victime	2 597	716	3 313	55,2
Domicile de l'agresseur	640	154	794	13,2
Autre lieu	332	202	534	8,9
Voie publique	132	238	370	6,2
Domicile d'un tiers	158	64	222	3,7
Bar, hôtel ou restaurant	104	154	258	4,3
Moyen de transport	89	32	121	2,0
Établissement scolaire	59	41	100	1,7
Lieu de travail	43	29	72	1,2
Stationnement	41	46	87	1,0
Parc	26	31	57	1,0
Commerce ou institution financière	12	24	36	–
Milieu carcéral	2	20	22	–
Établissement de santé	12	2	14	–
Total	4 247	1 753	6 000	100 %

Le tiret (–) signifie moins de 1 %.

TABLEAU 3

Décisions rendues de 2013 à 2017*					
LIVAC	2013	2014	2015	2016	2017
Demandes acceptées	5 866	6 591	7 073	5 172	6 000
Demandes refusées	1 478	1 641	1 407	1 343	1 300
Sans décision**	48	58	60	105	78
Total	7 392	8 290	8 540	6 620	7 378

* Les données de 2017 ne sont pas produites sur la même base que les années antérieures.

** Désistement ou désintéressement du réclamant.

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 2017, la Direction de l'IVAC a constaté une hausse des demandes de prestations refusées en raison de l'absence d'une preuve de blessure. En effet, comme le régime sur l'IVAC permet de soigner les blessures (physiques ou psychologiques) qui découlent de l'acte criminel, cela implique que les personnes victimes doivent joindre à leur demande un document qui décrit, de manière objective, la nature des blessures.

Depuis le 1^{er} juin 2017, les documents acceptés pour faire la preuve objective de blessure ne se limitent plus au diagnostic médical. Tout élément documentaire, rédigé par un professionnel membre de son ordre, qui décrit la nature des blessures causées par l'acte criminel, peut être accepté (p. ex., le rapport d'un médecin, d'un psychologue ou d'un travailleur social). Si la personne victime n'a pu joindre à sa demande de prestations un document pour attester l'existence d'une blessure, la Direction de l'IVAC peut payer les coûts d'une évaluation des blessures psychologiques par un psychologue, et ce, avant même l'acceptation de la demande.

De plus, les demandes de prestations refusées, car déposées après le délai de prescription, ont diminué de 53,7 %. Cette baisse est attribuable à l'application de la nouvelle politique sur le délai de présentation d'une demande, qui introduit la possibilité que la prise de conscience se fasse de manière progressive.

Le tableau suivant présente les motifs de refus des demandes de prestations :

TABLEAU 4

Motifs de refus d'une demande de prestations*					
Motif	2013	2014	2015	2016	2017
Absence de preuve d'un acte criminel**	360	437	455	464	356
Absence de preuve de blessure	54	69	48	44	290
Crime non mentionné dans l'annexe de la LIVAC***	235	264	245	225	202
Prescription****	546	613	400	337	156
Faute lourde*****	188	173	137	180	119
Crime donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i>	30	21	49	39	44
Décision déjà rendue	0	8	18	9	34
Crime commis à l'extérieur du Québec	30	15	16	12	19
Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la LIVAC	20	16	26	21	14
Crime donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur l'assurance automobile</i>	6	10	7	8	4
Crime donnant ouverture à l'application d'une autre loi	8	11	4	1	1
Le requérant n'était pas un proche de la personne victime	1	3	2	3	0
Le requérant n'était pas une personne à charge de la personne victime	0	1	0	0	0
Autres*****	0	0	0	0	61
Total	1 478	1 641	1 407	1 343	1 300

* Les données de 2017 ne sont pas produites sur la même base que les années antérieures.

** Selon la LIVAC.

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

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

**** Il y a prescription quand la demande est présentée à l'expiration du délai prévu à la *Loi* 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.

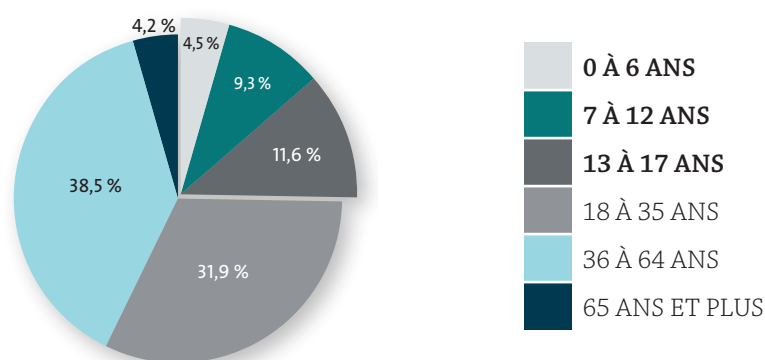
***** Les informations au système ne permettent pas de conclure.

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

Le personnel de la Direction de l'IVAC soutient le rétablissement de personnes victimes d'actes criminels de tous les groupes d'âge. Chaque individu compose avec une capacité de résilience qui lui 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 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 3

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.

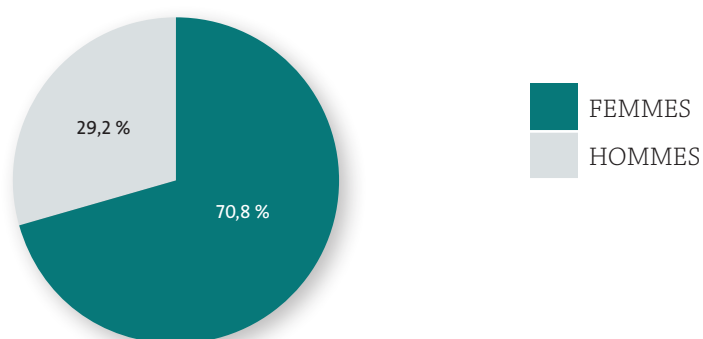
En 2017, 25,4 % des personnes victimes indemnisées étaient mineures. Environ 63,7 % des délits perpétrés auprès de celles-ci concernaient des crimes à caractère sexuel.

La clientèle majeure (74,6 %) est composée notamment 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 2017, 70,8 % des demandes de prestations acceptées provenaient de réclamantes.

GRAPHIQUE 4

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 de l'IVAC soit localisée à Montréal, elle dessert une clientèle répartie dans l'ensemble de la province ou domiciliée à l'extérieur de celle-ci.

TABEAU 5

Demandes de prestations reçues en 2017 selon la région de résidence de la personne victime*					
Région	2013	2014	2015	2016	2017
Abitibi-Témiscamingue	178	148	205	143	137
Bas-Saint-Laurent	184	204	243	194	220
Chaudière-Appalaches	356	445	552	501	467
Côte-Nord	61	38	41	42	76
Estrie	570	612	1 142	564	655
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	79	62	61	46	79
Lanaudière	593	585	596	577	605
Laurentides	554	659	651	597	680
Laval	244	237	285	274	286
Longueuil	439	421	496	430	510
Mauricie et Centre-du-Québec	696	794	785	661	770
Montréal	1 691	1 717	1 913	1 578	1 642
Outaouais	250	264	320	264	241
Québec	636	742	919	775	991
Saguenay-Lac-Saint-Jean	252	257	267	223	286
Saint-Jean-sur-Richelieu	257	266	333	257	267
Valleyfield	180	206	232	162	195
Yamaska	337	351	440	377	365
Extérieur du Québec, au Canada	48	40	57	47	44
Extérieur du Canada	7	5	9	9	11
Total	7 612	8 053	9 547	7 721	8 527

* Les données de 2017 ne sont pas produites sur la même base que les années antérieures.

Montréal demeure la région d'où provient la majorité des demandes de prestations, soit 19,3 % en 2017. Selon les résultats du recensement de la population effectué en 2016, ce pourcentage représente à peu près la même proportion du nombre d'habitants qui résident à Montréal par rapport au reste du Québec, soit 20,9 % de la population du Québec.

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

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

Pour que la demande d'une personne soit admissible, cette dernière doit avoir subi un préjudice matériel ou une blessure découlant du sauvetage. En 2017, la Direction de l'IVAC a reçu 40 nouvelles demandes d'indemnisation à la suite d'actes de civisme.

TABLEAU 6

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur*					
Région	2013	2014	2015	2016	2017
Abitibi-Témiscamingue	1	0	0	0	2
Bas-Saint-Laurent	0	0	1	0	1
Chaudière-Appalaches	1	2	2	2	1
Côte-Nord	0	0	0	0	0
Estrie	5	3	11	6	6
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	0	1	0	0	1
Lanaudière	4	1	2	2	1
Laurentides	3	6	2	0	1
Laval	1	0	3	1	1
Longueuil	3	2	1	3	4
Mauricie et Centre-du-Québec	3	1	4	3	5
Montréal	6	4	7	4	7
Outaouais	1	0	0	0	0
Québec	2	3	4	5	2
Saguenay-Lac-Saint-Jean	1	3	3	0	2
Saint-Jean-sur-Richelieu	0	3	2	0	0
Valleyfield	0	2	1	1	2
Yamaska	0	1	4	0	4
Total	31	32	47	27	40

* Les données de 2017 ne sont pas produites sur la même base que les années antérieures.

Au cours de l'année 2017, 36 demandes ont été étudiées, y compris des demandes déposées en 2016. De ce nombre, 27 ont été acceptées.

TABLEAU 7

Décisions rendues de 2013 à 2017*					
Résultat de l'étude des demandes	2013	2014	2015	2016	2017
Demandes acceptées	23	32	42	15	27
Demandes refusées	6	2	9	13	9
Désintéressement	0	0	0	1	0
Total	29	34	51	29	36

* Les données de 2017 ne sont pas produites sur la même base que les années antérieures.

En 2017, l'étude d'une demande a engendré un refus dans les cas suivants :

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

Et il faut savoir que 44,4 % des actes de civisme ont eu lieu sur la voie publique.

TABLEAU 8

Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur				
Lieu	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2017			
	Femmes	Hommes	Total	%
Voie publique	6	6	12	44,4
Résidence privée	3	6	9	33,3
Autre lieu	1	4	5	18,6
Lieu de travail	0	1	1	3,7
Total	10	17	27	100



COÛTS DU RÉGIME : PRESTATIONS ET FRAIS D'ADMINISTRATION

LOI SUR L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Le coût total du régime a diminué de 4,9 % en 2017.

TABEAU 9

Prestations versées et frais d'administration						
Type de prestations	2013 (\$)	2014 (\$)	2015 (\$)	2016 (\$)	2017 (\$)	Variation de 2017 par rapport à 2016 (%)
Assistance médicale	20 080 362	21 500 183	22 631 827	17 299 271	5 770 793	-66,6
Réadaptation	12 069 658	11 881 406	14 330 078	14 340 640	12 536 448	-12,6
Incapacité totale temporaire	26 289 538	30 849 739	33 548 240	35 427 024	41 127 448	16,1
Stabilisation sociale et économique	2 115 659	2 149 877	2 088 307	2 114 366	2 112 075	-0,1
Incapacité permanente des victimes et rentes aux personnes à charge	38 630 412	40 874 688	38 293 508	40 717 955	42 032 101	3,2
Allocations spéciales	26 000	85 180	81 770	37 706	45 914	21,8
Frais funéraires	147 837	254 121	181 144	150 544	187 797	24,7
Total des prestations	99 359 466	107 595 194	111 154 874	110 087 506	103 812 576	-5,7
Frais d'administration	14 304 799	16 918 028	15 166 139	15 335 151	15 411 263	0,5
Total	113 664 265	124 513 222	126 321 013	125 422 657	119 223 839	-4,9

Principales fluctuations des coûts

Les frais d'assistance médicale et de réadaptation

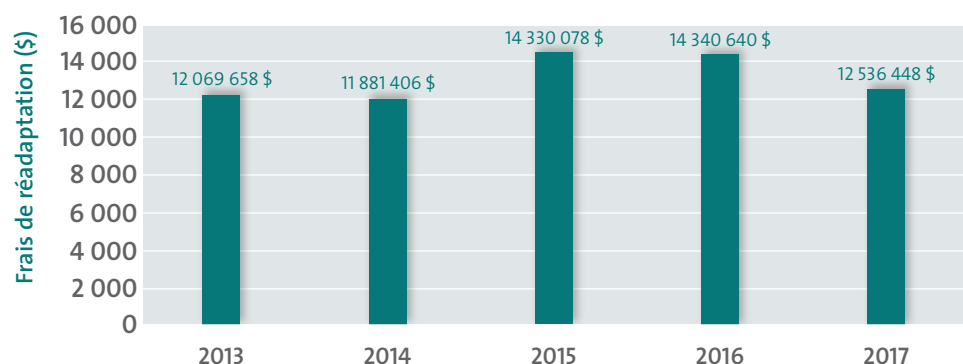
La personne victime d'un acte criminel a droit à l'assistance médicale que requiert son état. Les frais d'assistance médicale comprennent les frais d'hospitalisation, les soins médicaux et chirurgicaux, les services de professionnels de la santé, les soins et traitements, les médicaments, les prothèses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

Les coûts de l'assistance médicale nécessaire au rétablissement des personnes victimes ont connu en 2017 une importante baisse de 66,6 %, due principalement au transfert au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) du paiement des frais d'assistance médicale payés aux établissements publics de santé et à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) depuis le 1^{er} avril 2016. Après cette date, les personnes victimes ainsi que les sauveteurs ont continué à recevoir tous les services auxquels ils ont droit. Toutefois, les flux financiers engendrés par ces services et payés aux établissements publics de santé et à la RAMQ ont été assumés par le MSSS. Ils ne sont donc pas comptabilisés dans les frais d'assistance médicale payés par la Direction de l'IVAC, excepté pour les services facturés par la RAMQ avant le 1^{er} avril 2016 et dont les factures sont arrivées après cette date.

Du côté des frais de réadaptation, une baisse de 12,6 % par rapport à 2016 est observée. À titre indicatif, 6 879 personnes ont bénéficié d'un suivi psychothérapeutique en 2017, soit 573 personnes de moins qu'en 2016.

GRAPHIQUE 5

Évolution des frais de réadaptation



Les indemnités pour incapacité totale temporaire

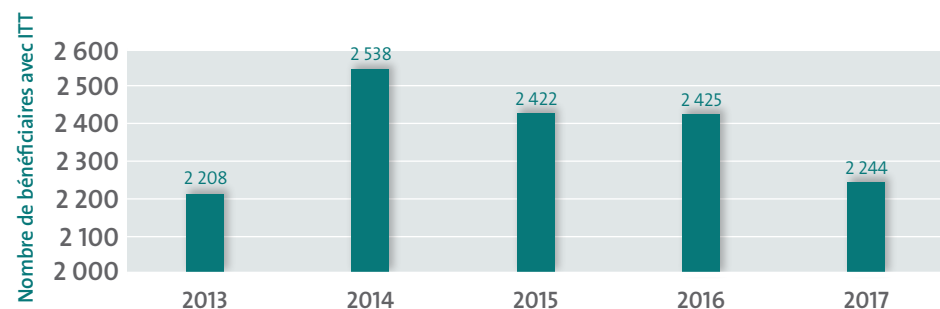
Une personne victime dont la demande de prestations a été acceptée peut avoir droit à une indemnité pour incapacité totale temporaire (ITT) au cours de toutes les périodes où elle est incapable d'accomplir son travail, d'étudier ou de vaquer à la majorité de ses occupations habituelles tout en bénéficiant de soins ou de traitements. Cette indemnité est fixée à 90 % de son salaire net (cas d'une personne victime en emploi) ou à 90 % du salaire minimum en vigueur (cas d'une personne victime aux études ou sans emploi) à la date de la première fois où il y a eu incapacité.

Les coûts liés au versement de ces indemnités ont augmenté de 16,1 % par rapport à l'année précédente. Cependant, au cours de cette même période, 2 244 personnes ont bénéficié de cette mesure, soit 181 personnes de moins qu'en 2016*.

Une hausse de la base salariale moyenne des prestataires a été observée en 2017. La hausse du salaire minimum au 1^{er} mai 2017 (+4,7 %) ainsi que la revalorisation annuelle des bases salariales (fixée à +1,4 % au 1^{er} janvier 2017) influencent également ces coûts.

GRAPHIQUE 6

Nombre de bénéficiaires avec ITT



* Les données de 2017 ne sont pas produites sur la même base que les années antérieures.

Les frais liés au décès de personnes victimes

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

- de l'aide aux proches dans le cas d'un homicide;
- les frais de nettoyage de la scène de crime (montant indexé annuellement et n'excédant pas 3 373 \$ en 2017);
- un remboursement des frais funéraires (montant indexé annuellement) n'excédant pas en 2017 la somme de 3 608 \$ (pour les crimes commis avant le 23 mai 2013) ou de 5 271 \$ (pour les crimes commis après le 23 mai 2013);
- un montant forfaitaire de 500 \$ pour le transport du corps;
- des indemnités 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 6 324 \$ par parent jusqu'à 12 648 \$ 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 2017, le paiement des rentes (pour les personnes victimes en cas d'incapacité permanente et pour les personnes à charge des personnes victimes décédées) a augmenté de 3,2 %. Cette augmentation est principalement due à l'augmentation de 4,2 % des montants pour incapacité permanente, tandis que les montants concernant les rentes pour les personnes à charge ont diminué de 1,8 %. Cette baisse peut s'expliquer par la diminution du nombre de dossiers actifs avec une rente pour les personnes à charge, qui est passé de 465 à 446 dossiers de 2016 à 2017.

TABLEAU 10

Nombre de demandes acceptées impliquant le décès d'une personne victime*				
2013	2014	2015	2016	2017
50	79	47	40	56

* Les données de 2017 ne sont pas produites sur la même base que les années antérieures.

Les allocations spéciales

Les allocations spéciales correspondent à un montant forfaitaire de 500 \$ versé à la conjointe ou au conjoint survivant, ou aux personnes à charge, d'une personne décédée victime d'un acte criminel. On note une augmentation de 21,8 % des frais destinés aux allocations spéciales en 2017. Cette augmentation est attribuable à l'augmentation du nombre de personnes victimes adultes décédées cette année-là.

L'aide aux proches des personnes victimes

Au cours de l'année 2017, 54 dossiers d'homicide ou de disparition ont donné droit à une aide à des proches endeuillés. En ce qui concerne les autres types de crime, l'aide aux proches a été acceptée dans 141 dossiers. Notons qu'il peut y avoir plus d'une demande d'aide aux proches par dossier d'homicide ou de disparition.

En 2017, le total des montants remboursés pour les soins psychothérapeutiques aux proches se chiffre à 154 109 \$, ce qui représente une diminution de 24,3 % par rapport à 2016.

TABLEAU 11

Évolution de l'aide aux proches depuis 2008

Année	Nombre de demandes acceptées	Montants déboursés (\$)
2008	132	28 195
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

LOI VISANT À FAVORISER LE CIVISME

Au cours de l'année 2017, 106 personnes ont été indemnisées en vertu de la LVFC et 27 nouveaux dossiers ont été admis.

TABLEAU 12

Prestations versées et frais d'administration

Type de prestations	2013 (\$)	2014 (\$)	2015 (\$)	2016 (\$)	2017 (\$)	Variation de 2017 par rapport à 2016 (%)
Assistance médicale	47 980	39 740	287 998	58 381	30 411	-47,9
Réadaptation	28 361	39 650	55 075	46 697	33 394	-28,5
Incapacité temporaire	211 594	210 086	505 616	206 660	166 854	-19,3
Stabilisation sociale et économique	22 787	20 552	22 053	29 948	23 241	-22,4
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	648 591	565 673	625 604	672 782	653 023	-2,9
Allocations spéciales	0	0	0	0	500	100,0
Frais funéraires	0	0	0	0	5 271	100,0
Total des prestations	959 313	875 701	1 496 346	1 014 468	912 694	-10,0
Frais d'administration	141 966	51 454	147 560	62 446	136 466	118,5
Total	1 101 279	927 155	1 643 906	1 076 914	1 049 160	-2,6

La majorité des prestations versées aux sauveteurs concernent des rentes pour incapacité permanente et des rentes aux personnes à charge.

Entre 2016 et 2017, on note une baisse de 2,6 % des frais totaux, avec une réduction importante des frais d'assistance médicale (-47,9 %), des frais de réadaptation (-28,5 %) et des indemnités payées pour les programmes de stabilisation sociale ou économique (-22,4 %).

PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS

Au cours de l'année 2017, les préposés aux renseignements ont reçu 94 584 appels téléphoniques, soit 2,1 % de plus qu'en 2016.

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 paiements, tels que les dates d'encaissement, l'explication des frais remboursés, etc.

L'équipe s'assure également de transmettre la documentation de la Direction de l'IVAC et les formulaires aux partenaires qui accompagnent en grande partie les réclamants, entre autres les CAVAC et les CALACS, ainsi que les maisons d'hébergement pour femmes et celles pour femmes victimes de violence conjugale.

Entre le 1^{er} janvier 2017 et le 14 septembre 2017, près de 43 000 personnes ont consulté le site Web de la Direction de l'IVAC, générant près de 70 000 visites. Près de 228 000 pages du site ont été consultées. À partir du 15 septembre 2017, lors de la mise en ligne du nouveau site Web, et ce, jusqu'au 31 décembre 2017, près de 18 000 personnes l'ont consulté, générant près de 28 500 visites et près de 89 000 pages consultées.

Quelque 2 470 personnes se sont présentées au bureau d'accueil de la Direction de l'IVAC, à Montréal.

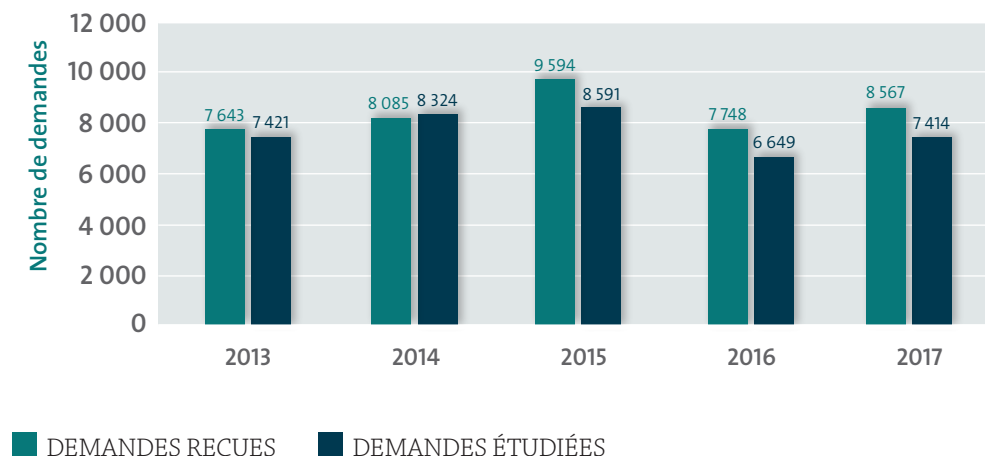


ADMISSIBILITÉ DES RÉCLAMATIONS

Les agents d'indemnisation de la Direction de l'IVAC rendent une décision relative à l'admissibilité de la demande de prestations. Le défi pour cette équipe est de maintenir des délais de décision courts, de donner suite rapidement aux demandes de prestations.

GRAPHIQUE 7

Croissance des demandes de prestations reçues et de celles étudiées*



* Données combinées de la LIVAC et de la LVFC.

Les données de 2017 ne sont pas produites sur la même base que les années antérieures.

Malgré la diligence avec laquelle l'équipe procède pour assurer aux réclamants un accès rapide aux services d'indemnisation et de réadaptation, le délai moyen pour rendre une décision d'admissibilité était de 141,5 jours en 2017.

En 2017, le traitement des demandes de prestations qui étaient en attente de décision compte tenu du manque de certaines informations (ex. : la preuve prépondérante de l'existence de l'acte criminel ou la preuve objective de la blessure, et la difficulté d'obtenir ces preuves) a affecté le délai moyen pour rendre une décision d'admissibilité. Toutefois, 34,2 % des demandes de prestations sont acceptées dans les 12 jours suivant leur réception lorsque l'information fournie par le réclamant, dans sa demande ainsi que dans les documents joints, est suffisante pour rendre une telle décision.

De plus, une enquête a été requise pour 8,2 % 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 (RRA)

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 :

- La blessure initiale doit être consolidée, c'est-à-dire que sa guérison est attestée médicalement, ou aucune amélioration de l'état de santé de la personne victime ou du sauveteur n'est prévisible, aucun traitement ou soin n'est susceptible de modifier son état et son évolution ;
- 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 de l'IVAC doit déterminer selon son analyse qu'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 2017, la Direction de l'IVAC a reçu 165 réclamations de cette nature. Le même nombre de demandes de RAA a également été étudié, dont 51,5 % ont été acceptées. Les autres demandes n'ont pas été retenues comme étant directement liées avec l'acte criminel ou l'acte de civisme en cause.

INTERVENTION

Les agents d'indemnisation et les conseillers en réadaptation de la Direction 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 recherchent la participation du client et sa responsabilisation dans la démarche qui conduit à son rétablissement.

Des équipes spécialisées sont constituées selon la spécificité des problématiques, par exemple :

- 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.

Le service de l'intervention en 2017

12 868 dossiers en cours de traitement au 31 décembre

6 879 personnes victimes ayant bénéficié d'un suivi psychologique remboursé par la Direction de l'IVAC

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

50 243 demandes de remboursement de frais autorisés

157 563 documents reçus et traités

BUREAU MÉDICAL

Composé de médecins, de psychologues, d'une psychiatre et d'une dentiste, le Bureau médical exerce un rôle-conseil pour toute question médicale ou paramédicale auprès des intervenants de la Direction de l'IVAC. Le Bureau médical peut parfois 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 2017, les membres du Bureau médical ont été consultés à 4 370 reprises.

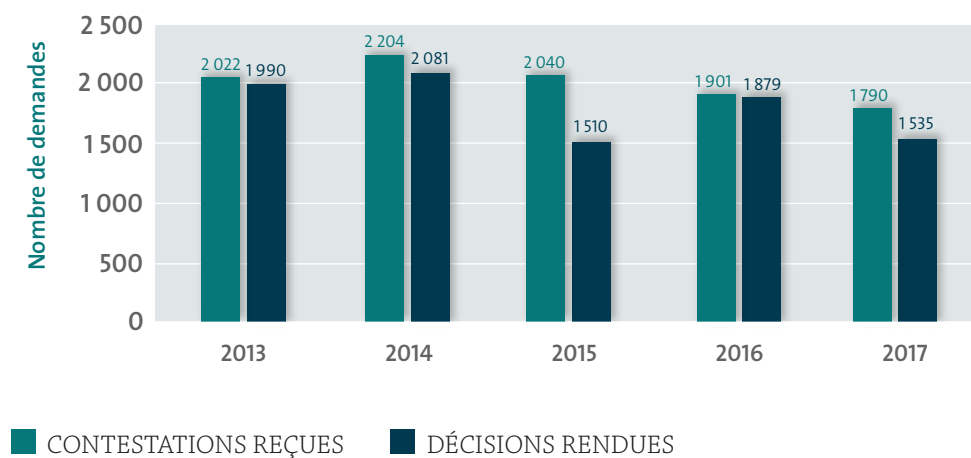
BUREAU DE LA RÉVISION ADMINISTRATIVE

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 2017, l'équipe du BRA a traité 1 535 demandes de révision et de reconsidération administratives.

GRAPHIQUE 8

Révisions et reconsidérations administratives



Traitement des demandes de révision ou de reconsidération

TABEAU 13

Catégories de fin de traitement d'une révision ou d'une reconsidération					
	2013	2014	2015	2016	2017
Décision confirmée	1 656	1 704	932	1 107	923
Décision infirmée ou confirmée partiellement	258	303	258	405	294
Décision prise hors du délai prescrit*			119	228	213
Désistement**			43	105	82
Décision autre***	76	74	158	34	23
Total	1 990	2 081	1 510	1 879	1 535

* Cette décision conclut que la demande n'a pas été logée à l'intérieur du délai prescrit par la loi 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 loi. Elle contient également les fermetures administratives.

Au cours de cette période, il appert que 19,2 % des décisions révisées en 2017 ont été infirmées, annulées ou partiellement confirmées par le BRA. Au 31 décembre 2017, 1 528 contestations étaient en attente de traitement.

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 du versement d'une indemnité ;
- 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 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

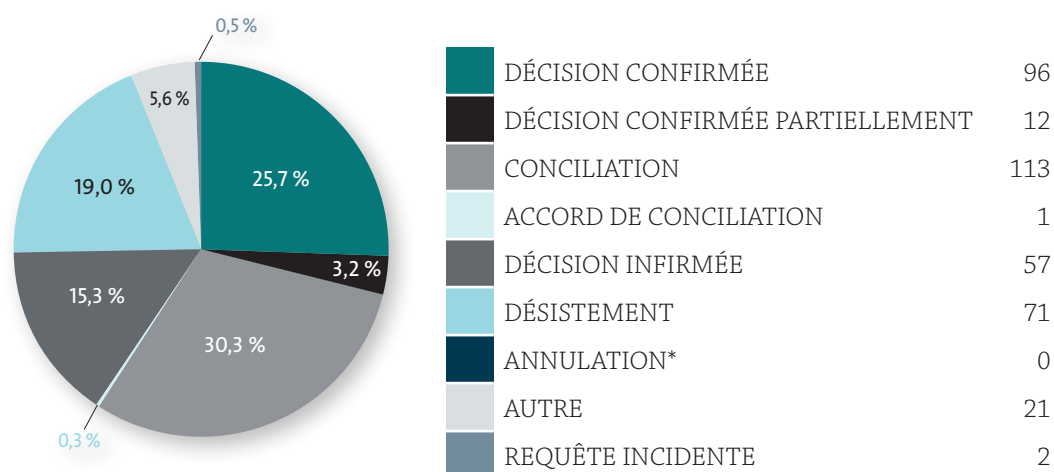
Une décision de révision rendue par le BRA peut être contestée devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ). Le Procureur général du Québec intervient dans les dossiers dont le litige concerne les lois dont la Direction de l'IVAC voit à l'application.

Au cours de l'année 2017, le TAQ a été saisi de 373 contestations à la suite de décisions rendues par le BRA, ce qui représente 24,9 % des décisions de révision rendues pendant cette période et 5 % de l'ensemble des décisions rendues par la Direction de l'IVAC.

On constate que 28,2 % (108) des décisions du BRA sont confirmées ou confirmées partiellement. Près du tiers des litiges trouvent leur règlement à la suite d'une démarche de conciliation entre la personne qui conteste et le procureur général.

GRAPHIQUE 9

Issue des litiges et des décisions rendues par le TAQ en 2017



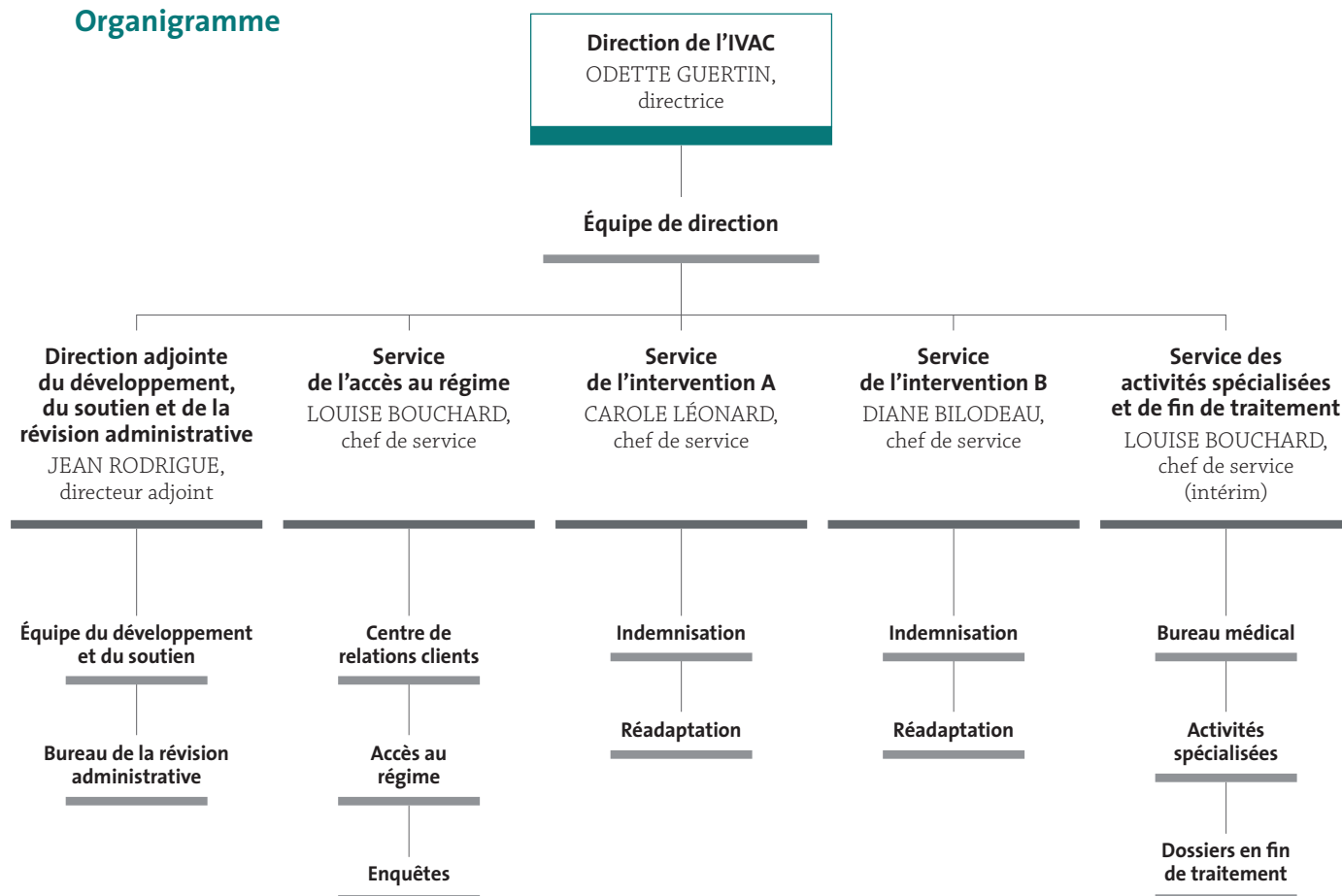
* Erreur administrative ou litige en dehors de la compétence du TAQ.

PORTRAIT DES EFFECTIFS

Au 31 décembre 2017, le personnel de la Direction de l'IVAC comptait 162 membres. De ce nombre, 95 appartenaient à la catégorie des fonctionnaires, 62, à celle des professionnels et 5, à celle du personnel d'encadrement. La proportion de femmes s'élevait à 81,5 %.

Au total, 3 541 heures de formation ont été offertes. La majorité de ces heures ont été attribuées à l'initiation à la tâche pour les nouveaux employés. La démarche d'assurance qualité, la gestion de la qualité ainsi que le service à la clientèle ont également fait l'objet de formations destinées à l'ensemble des employés.

Organigramme



Depuis le 2 octobre 2017, la Direction de l'IVAC a mis en œuvre une nouvelle structure organisationnelle qui vise à soutenir l'implantation des améliorations des façons de faire pour mieux servir la clientèle. Au Service de l'intervention, deux équipes ont désormais la charge de traiter toutes les demandes acceptées à la Direction de l'IVAC.

De plus, une direction adjointe a été créée, ainsi qu'un service consacré à l'accès au régime. La direction adjointe est chargée de coordonner la révision des processus et assure le suivi de la performance globale. Elle est également responsable du Bureau de la révision administrative.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Les valeurs qui guident la Direction de l'IVAC sont le respect, le professionnalisme et l'équité. La direction prend quotidiennement les moyens nécessaires pour répondre à ses clients et clientes avec courtoisie et pour maintenir un climat de confiance. Elle adapte ses services à leurs besoins et élabore 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 et des sauveteurs.

En 2017, 83 plaintes ont été traitées. Parmi elles, 39 ont été déclarées fondées et ont fait l'objet de mesures correctives et d'un suivi auprès des plaignants.



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

Ces documents sont intégralement accessibles sur notre site Web. Un préposé ou une préposée aux renseignements peut également vous accompagner.



Indemnisation
des victimes
d'actes criminels

POUR NOUS JOINDRE

ivac.qc.ca
info@ivac.qc.ca