



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2020

IVAC

Indemnisation
des victimes
d'actes criminels



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

Photographies :

Shutterstock

Préresse et impression :

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

Les photos publiées dans ce rapport annuel sont les plus conformes possible aux lois et aux règlements sur la santé et la sécurité du travail. Cependant, il peut être difficile, pour des raisons d'ordre technique, de représenter la situation idéale. La majorité des photos publiées ont été prises avant la pandémie de la COVID-19. Il se peut que les mesures de distanciation sociale n'y soient pas respectées.

Reproduction autorisée avec mention de la source

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2021

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2021

ISBN 978-2-550-89120-8 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-89121-5 (PDF)

ISSN 1913-2956



Imprimé sur du papier recyclé :

Couverture : 30 %

Pages intérieures : 30 %

Juin 2021

ivac.qc.ca

Monsieur François Paradis

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

Monsieur le Président,

Nous avons l'honneur de vous remettre le *Rapport annuel d'activité* de la Direction générale de l'indemnisation des victimes d'actes criminels concernant l'application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et de la *Loi visant à favoriser le civisme* pour l'année 2020.

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

Le ministre de la Justice
et procureur général du Québec,

Simon Jolin-Barrette

Monsieur Simon Jolin-Barrette

**Ministre de la Justice
et procureur général**

Gouvernement du Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel d'activité* de la Direction générale de l'indemnisation des victimes d'actes criminels concernant l'application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et de la *Loi visant à favoriser le civisme* pour l'année 2020.

Veillez agréer, Monsieur le 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 générale par intérim	4
Partie 2	Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) et des sauveteurs	5
	Mission	5
	Mandat.....	6
	L'année 2020 en quelques chiffres	7
Partie 3	Faits saillants de l'année 2020	8
	La Direction générale de l'IVAC en temps de pandémie	8
	Une baisse importante du nombre de plaintes.....	9
	Des délais de traitement plus courts pour rembourser les frais	10
	Vulgarisation de l'utilisation des nouveaux formulaires médicaux de la Direction générale de l'IVAC.....	11
Partie 4	Bilan des activités découlant de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels	12
	Actes criminels.....	12
	Portrait de la clientèle	17
Partie 5	Bilan des activités découlant de la Loi visant à favoriser le civisme	19
Partie 6	Coûts du régime : prestations et frais d'administration	21
	<i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels</i>	21
	<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.....	34
	Portrait des effectifs.....	35
Partie 8	Participation au réseau d'aide aux personnes victimes	36
Partie 9	Satisfaction de la clientèle	37

Liste des tableaux

Partie 4	Bilan des activités découlant de la <i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels</i>	
Tableau 1	Répartition des actes criminels selon le sexe de la personne victime.....	13
Tableau 2	Lieu de survenance des actes criminels	14
Tableau 3	Décisions rendues de 2016 à 2020	15
Tableau 4	Motifs de refus d'une demande de prestations.....	16
Tableau 5	Demandes de prestations reçues en 2020 selon la région de résidence de la personne victime.....	18
Partie 5	Bilan des activités découlant de la <i>Loi visant à favoriser le civisme</i>	
Tableau 6	Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur	19
Tableau 7	Décisions rendues de 2016 à 2020	19
Tableau 8	Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur	20
Partie 6	Coûts du régime : prestations et frais d'administration	
	<i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels</i>	
Tableau 9	Prestations versées et frais d'administration.....	21
Tableau 10	Nombre de demandes acceptées impliquant le décès d'une victime.....	24
Tableau 11	Évolution de l'aide aux proches depuis 2010	25
	<i>Loi visant à favoriser le civisme</i>	
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 <i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels</i>	
Graphique 1	Demandes selon la nature du lien entre la personne victime et le contrevenant	14
Graphique 2	Groupes d'âge des personnes victimes	17
Graphique 3	Demandes acceptées selon le sexe des personnes victimes.....	17
Partie 6	Coûts du régime : prestations et frais d'administration	
	<i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels</i>	
Graphique 4	Évolution des frais de réadaptation.....	22
Graphique 5	Nombre de bénéficiaires avec une incapacité totale temporaire.....	23
Partie 7	Performance organisationnelle	
Graphique 6	Croissance des demandes reçues et des demandes étudiées.....	28
Graphique 7	Révisions et reconsidérations administratives	32
Graphique 8	Issue des litiges et décisions rendues par le TAQ en 2020	34

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM

C'est avec fierté que je vous présente le *Rapport annuel d'activité 2020* de la Direction générale de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC). Le personnel de la direction, déployé graduellement en télétravail dès la mi-mars, a tout fait pour maintenir les services fondamentaux. Je tiens à saluer la grande capacité d'adaptation des employés de la Direction générale de l'IVAC, qui ont dû s'approprier rapidement de nouveaux outils de travail et de collaboration. Je les remercie pour leur engagement. Grâce à leur dévouement exemplaire, la clientèle de la Direction générale de l'IVAC a pu continuer de recevoir les services auxquels elle a droit. En tout temps, le personnel a rendu des décisions justes et équitables, en demeurant professionnel et respectueux du cadre législatif actuel.

Malgré le contexte difficile de la pandémie de COVID-19, la Direction générale de l'IVAC a offert des performances jamais égalées depuis les dernières années. Les délais de remboursement des frais n'ont jamais été aussi bas. Il n'y a jamais eu aussi peu de dossiers en attente de révision auprès du Bureau de la révision administrative, dont les délais de traitement n'ont jamais été aussi bas. De plus, les agentes et les agents à l'accès au régime ont su rendre leurs décisions dans un délai moyen inférieur à 60 jours pour les demandes de prestations reçues durant l'année. Au 31 décembre 2020, le nombre de décisions en attente à l'accès au régime a connu son plus bas niveau depuis 2016.

Depuis plusieurs années, la Direction générale de l'IVAC peut compter sur un réseau de partenaires, composé d'organismes d'aide aux victimes, qui travaillent en première ligne auprès des personnes victimes d'actes criminels. L'année 2020 n'a pas fait défaut, et c'est grâce à ce partenariat que les mesures d'assouplissement relatives à l'accès et au traitement des demandes, mises en place en raison de la pandémie, ont trouvé leur voie auprès des personnes victimes d'actes criminels. Je tiens donc à réaffirmer la volonté de la Direction générale de l'IVAC de maintenir ce partenariat avec ces organismes, avec qui elle partage les mêmes objectifs, soit le rétablissement et le bien-être des personnes victimes.

La Direction générale de l'IVAC demeure vigilante et maintiendra le cap vers la réalisation de ses objectifs de qualité de service en 2021. Elle continuera à placer au cœur de ses préoccupations le soutien aux personnes victimes et leurs proches ainsi qu'aux sauveteurs.

La directrice générale par intérim,
Myriam Choquette

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 2020, 8 557 demandes ont été reçues et 7 401 demandes ont été acceptées au cours de l'année.

Depuis sa création, la Direction générale de l'IVAC a reçu plus de 186 000 demandes de prestations et a autorisé le versement d'indemnités totalisant plus de 2,2 milliards de dollars.

En outre, l'Assemblée nationale a adopté, en décembre 1977, la *Loi visant à favoriser le civisme* (LVFC), en vertu de laquelle toute personne portant secours à une autre personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger peut obtenir réparation du préjudice qu'elle a subi. Depuis 1981¹, 1 244 demandes de prestations ont été traitées et près de 25 millions de dollars ont été versés en indemnités.

MISSION

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

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

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

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

MANDAT

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

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

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

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

L'année 2020 en quelques chiffres...

DONNÉES RELATIVES À L'APPLICATION DE LA LIVAC

8 557 nouvelles demandes de prestations reçues

7 401 demandes de prestations acceptées

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

18 312 dossiers pour lesquels des indemnités ont été versées

152 227 086 \$ versés en prestations pour des demandes acceptées en 2020 et au cours des années précédentes

DONNÉES RELATIVES À L'APPLICATION DE LA LVFC

37 nouvelles demandes de prestations reçues

29 demandes de prestations acceptées

97 dossiers pour lesquels des indemnités ont été versées

1 079 230 \$ versés en prestations pour des demandes acceptées en 2020 et au cours des années précédentes

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2020

LA DIRECTION GÉNÉRALE DE L'IVAC EN TEMPS DE PANDÉMIE

Le contexte de la pandémie de COVID-19 a, sans aucun doute, marqué l'année 2020. Le confinement entraîné par la pandémie a modifié les méthodes de travail, et la Direction générale de l'IVAC s'y est ajustée. Le télétravail est devenu la méthode de travail privilégiée et son déploiement s'est fait graduellement. Dans un premier temps, 48 personnes ont été équipées pour pouvoir travailler à distance. La Direction générale de l'IVAC a réorganisé ses équipes de travail de manière à maintenir les services fondamentaux que sont l'accès au régime, le paiement des indemnités pour incapacité totale temporaire, le remboursement des frais ainsi que le retour des appels à sa clientèle. Seul le bureau d'accueil de la Direction générale de l'IVAC est fermé depuis mars 2020, en respect des directives gouvernementales.

En avril 2020, le déploiement des équipes en télétravail s'est poursuivi, permettant la reprise graduelle des activités habituelles, comme le traitement des dossiers en attente au Bureau médical et au Bureau de la révision administrative, les activités des équipes de développement et de soutien-conseil, les activités de soutien administratif et les enquêtes.

Depuis mai 2020, l'ensemble du personnel de la Direction générale de l'IVAC est équipé pour travailler à distance et tous les services habituellement offerts ont repris. La direction fonctionne donc presque exclusivement en télétravail, sauf pour certains services qui ne peuvent se faire à distance, comme le traitement du courrier.

Par ailleurs, des mesures d'assouplissement pour permettre le traitement rapide des dossiers ont été mises en place de manière exceptionnelle, sous réserve que les réclamants régularisent leur situation en acheminant les documents nécessaires ultérieurement.

VOICI QUELQUES EXEMPLES DE CES MESURES D'ASSOUPPLISSEMENT.

- **Les demandes de prestations ont été traitées, même si la signature n'apparaissait pas dans les sections des formulaires où elle est obligatoire.**
- **Les demandes de prestations ont pu être acceptées sur la base des blessures décrites par la personne victime dans le formulaire de demande de prestations, même s'il manquait une preuve objective de blessures.**
- **Le contexte de pandémie a été un motif permettant d'être relevé du défaut de produire une demande de prestations dans le délai prescrit.**

- **Le versement des indemnités pour incapacité totale temporaire a été maintenu, même si la personne victime n'était pas en mesure de fournir des documents médicaux attestant qu'elle était toujours en incapacité et qu'elle bénéficiait de soins et traitements.**
- **Les suivis médicaux en télétraitement et en téléconsultation ont été acceptés lorsqu'ils étaient conformes aux exigences des ordres professionnels.**
- **Les recommandations émises par un médecin, un dentiste, un optométriste ou un pharmacien dans leurs champs de compétence respectifs ont été prises en considération dans l'analyse des dossiers.**

En vigueur dès le 13 mars 2020, les mesures d'assouplissement ont été levées le 15 juillet 2020, sauf en ce qui concerne le traitement des demandes de prestations non signées ainsi que les suivis médicaux acceptés en télétraitement et en téléconsultation.

UNE BAISSÉ IMPORTANTE DU NOMBRE DE PLAINTES

La Direction générale de l'IVAC constate une baisse de 38,7 % du nombre de plaintes déposées en 2020 par rapport à 2019. En ce qui concerne les plaintes fondées, la baisse est plus prononcée puisque le nombre est presque réduit de moitié, soit une baisse de 48,2 %.

Les plaintes relatives au professionnalisme du personnel de la direction ne représentent que 10,7 % de l'ensemble. La direction doit toutefois demeurer vigilante en ce qui concerne les délais de traitement puisque ces derniers constituent 64,1 % des motifs de plainte de la clientèle. Cependant, le nombre de plaintes fondées concernant les délais a baissé de 51,6 % en 2020 par rapport à 2019.

DES DÉLAIS DE TRAITEMENT PLUS COURTS POUR REMBOURSER LES FRAIS

La déclaration de services aux citoyens de la Direction générale de l'IVAC n'indique aucun engagement écrit en matière de paiement des frais de fournisseurs. Toutefois, la direction adhère aux pratiques usuelles reconnues en ce sens et vise à autoriser le paiement des frais dans un délai de 30 jours. Par ailleurs, puisque le traitement des frais a toujours été considéré comme un service essentiel, il a été maintenu durant la pandémie.

Durant les trois premiers mois de l'année, le délai moyen mensuel avoisinait les 35 jours. Toutefois, dès avril 2020, il a baissé à 20,9 jours et a continué à diminuer tout au long de l'année. Force est donc de constater que les mesures prises en place durant le confinement ont donné de très bons résultats quant au traitement des frais. De plus, une surveillance accrue des indicateurs est maintenue de manière à prendre les actions nécessaires pour affecter temporairement plus de ressources au traitement des frais, lorsque nécessaire, et ainsi garder un délai raisonnable.



VULGARISATION DE L'UTILISATION DES NOUVEAUX FORMULAIRES MÉDICAUX DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE L'IVAC

Afin de donner suite à la recommandation du Protecteur du citoyen² de concevoir un formulaire de rapport médical adapté au traitement des demandes de prestations des victimes d'actes criminels, la Direction générale de l'IVAC a entrepris, dès 2017, des travaux et des négociations avec les fédérations médicales et le ministère de la Santé et des Services sociaux à cet effet.

À l'issue des travaux, trois formulaires médicaux ont été créés, soit l'attestation médicale IVAC-Civisme, le rapport médical IVAC-Civisme et le rapport final IVAC-Civisme.

En 2020, la Direction générale de l'IVAC a planifié plusieurs activités de communication afin d'informer les professionnelles et professionnels de la santé de l'existence des formulaires et de s'assurer qu'ils les utilisent correctement. Ainsi, des publications sont parues dans le magazine *Le médecin du Québec*, dans l'infolettre de la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec ainsi que dans l'infolettre et le fil d'actualités du site Web du Collège des médecins du Québec. De plus, la Direction générale de l'IVAC a organisé l'envoi massif d'une lettre de présentation des nouveaux formulaires, accompagnée d'un signet publicitaire, à tous les médecins du Québec, après approbation du Collège des médecins du Québec. Malheureusement, en raison de la pandémie de COVID-19, tous les événements et colloques médicaux auxquels la Direction générale de l'IVAC avait prévu de participer en 2020 ont été annulés.

Les nouveaux formulaires médicaux de la Direction générale de l'IVAC ainsi qu'un guide d'utilisation sont disponibles en ligne. Cependant, il est possible d'en commander une version imprimée. Une solution informatique est en cours de développement pour qu'ils puissent être directement transmis de manière électronique.

Il est important de noter qu'aux fins de l'admissibilité d'une demande de prestations, les réclamants peuvent continuer de fournir les attestations médicales ou les rapports médicaux de la CNESST ou les autres documents habituellement acceptés pour faire la preuve de la blessure (comme une copie des notes de consultation médicale ou psychosociale, la copie du dossier médical ou la copie d'un rapport d'évaluation psychologique ou psychosocial rédigé par un professionnel membre de son ordre professionnel). De même, pour le suivi médical, les réclamants peuvent soumettre les documents médicaux selon les formats rédigés par leurs médecins. Néanmoins, la Direction générale de l'IVAC conseille fortement à ces derniers de privilégier l'utilisation des formulaires médicaux IVAC-Civisme.

² Recommandation formulée par le Protecteur du citoyen, dans son rapport systémique intitulé *Indemnisation des victimes d'actes criminels : pour une prise en charge efficace et diligente de personnes vulnérables*, publié en septembre 2016.

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 mentionné à l'annexe de la LIVAC.

Depuis plusieurs années, la majorité des crimes pour lesquels une demande de prestations est acceptée sont des voies de fait ou des crimes à caractère sexuel (détails présentés au tableau 1). À eux seuls, ces actes criminels constituent 78,7 % de l'ensemble des demandes de prestations acceptées en 2020.

RÈGLES DE PREUVE

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

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

TABLEAU 1
Répartition des actes criminels selon le sexe de la personne victime

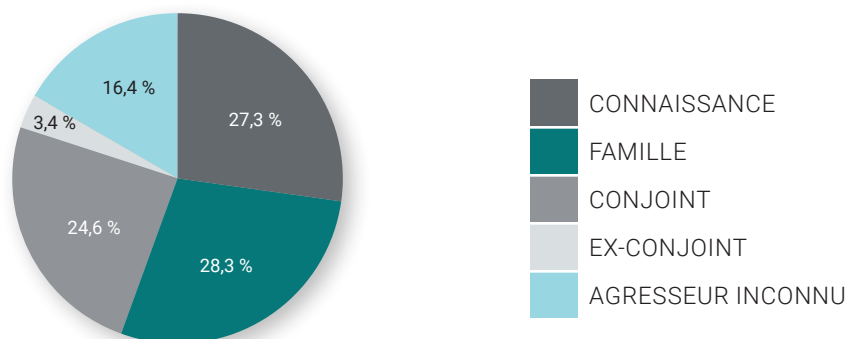
Acte criminel selon l'annexe de la LIVAC	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2020			
	Femmes	Hommes	Total	%
Voies de fait	1 835	641	2 476	33,5
Témoign direct de voies de fait	92	84	176	2,4
Voies de fait pour empêcher l'application de la loi	0	1	1	–
Témoign direct de voies de fait pour empêcher l'application de la loi	1	0	1	–
Voies de fait graves	30	26	56	0,8
Témoign direct de voies de fait graves	1	0	1	–
Voies de fait commises au moyen d'un véhicule automobile	3	3	6	0,1
Témoign direct de voies de fait commises au moyen d'un véhicule automobile	1	0	1	–
Agression sexuelle	2 571	368	2 939	39,7
Témoign direct d'agression sexuelle	7	3	10	0,1
Agression sexuelle armée	31	4	35	0,5
Témoign direct d'agression sexuelle armée	1	0	1	–
Agression sexuelle grave	56	7	63	0,9
Inceste	57	4	61	0,8
Témoign direct d'un inceste	1	0	1	–
Rapports sexuels avec une personne du sexe féminin âgée de moins de 14 ans ou de moins de 16 ans	2	0	2	–
Agression armée ou infliction de lésions corporelles	668	546	1 214	16,4
Témoign direct d'agression armée ou infliction de lésions corporelles	35	17	52	0,7
Infliction illégale de lésions corporelles	0	3	3	–
Le fait de causer des lésions corporelles par négligence criminelle	5	3	8	0,1
Le fait de vaincre la résistance à la perpétration d'une infraction	1	0	1	–
Vol qualifié	24	59	83	1,1
Le fait de braquer une arme à feu ou d'user d'une arme à feu de manière dangereuse	15	6	21	0,3
Tentative de meurtre	13	20	33	0,4
Témoign direct de tentative de meurtre	3	4	7	0,1
Meurtre	30	33	63	0,9
Témoign direct de meurtre	2	3	5	0,1
Le fait de causer la mort par négligence criminelle	1	3	4	0,1
Homicide involontaire	2	4	6	0,1
Séquestration illégale	33	6	39	0,5
Témoign direct de séquestration illégale	1	0	1	–
Enlèvement	3	1	4	0,1
Méfait qui cause un danger réel pour la vie des gens	2	0	2	–
Crime d'incendie	6	7	13	0,2
Administration d'un poison	4	0	4	0,1
Omission de fournir les choses nécessaires à l'existence	5	1	6	0,1
Conduite d'un bateau pendant que la capacité de conduite est affaiblie	1	1	2	–
Total	5 543	1 858	7 401	100,0

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

Dans 83,6 % des cas, la personne victime connaissait son agresseur.

GRAPHIQUE 1

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



Dans 72,3 % des cas, les personnes indemnisées par la Direction générale de l'IVAC ont été victimes d'actes criminels qui se sont produits à leur domicile ou à celui de leur agresseur.

TABLEAU 2

Lieu de survenance des actes criminels				
Lieu	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2020			
	Femmes	Hommes	Total	%
Domicile de la victime	3 313	804	4 117	55,6
Domicile de l'agresseur	979	257	1 236	16,7
Voie publique	125	216	341	4,6
Bar, hôtel ou restaurant	120	125	244	3,3
Domicile d'un tiers	173	55	228	3,1
Moyen de transport	98	36	134	1,8
Établissement scolaire	45	52	97	1,3
Stationnement	46	49	95	1,3
Parc	44	30	74	1,0
Lieu de travail	38	27	65	0,9
Commerce ou institution financière	34	19	53	0,7
Établissement de santé	25	8	33	0,5
Milieu carcéral	1	16	17	0,2
Autre lieu	502	165	667	9,0
Total	5 543	1 858	7 401	100

TABLEAU 3

Décisions rendues de 2016 à 2020*					
LIVAC	2016	2017	2018	2019	2020
Demandes acceptées	5 172	6 000	7 818	7 223	7 401
Demandes refusées	1 343	1 300	1 905	1 544	1 378
Sans décision**	105	78	0***	0	0
	6 620	7 378	9 723	8 767	8 779

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

** Désistement du réclamant.

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

S'il s'avère que la demande de prestations ne répond pas aux critères d'admissibilité prescrits par la LIVAC, l'agent ou l'agent(e) 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 2020, l'absence d'une preuve objective de blessure demeure le motif le plus courant qui a mené au refus de l'admissibilité d'une demande de prestations.

Parmi les 566 demandes refusées pour ce motif, 546 dossiers étaient en attente d'une preuve de blessure depuis plus de 100 jours, ce qui représente 96,5 % d'entre elles. Les réclamants n'ont pas fourni le document attendu, malgré les multiples relances de la Direction générale de l'IVAC pour qu'ils complètent leur dossier.

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

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

TABLEAU 4

Motifs de refus d'une demande de prestations					
Motif	2016	2017	2018	2019	2020
Absence de preuve de blessure*	44	290	932	814	566
Crime non mentionné dans l'annexe de la LIVAC**	225	202	269	200	260
Absence de preuve d'un acte criminel***	464	356	355	193	184
Prescription****	337	156	99	108	107
Faute lourde*****	180	119	109	92	100
Crime donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i>	39	44	33	31	53
Décision déjà rendue	9	34	41	49	47
Crime commis à l'extérieur du Québec	12	19	10	13	24
Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la LIVAC	21	14	35	18	20
Crime donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur l'assurance automobile</i>	8	4	20	18	11
Le requérant n'était pas un proche de la victime	3	0	0	0	1
Crime donnant ouverture à l'application d'une autre loi	1	1	2	2	0
Le requérant n'était pas une personne à charge de la victime	0	0	0	0	0
Autres*****	0	61	0	6	5
Total	1 343	1 300	1 905	1 544	1 378

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

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

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

*** Selon la LIVAC.

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

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

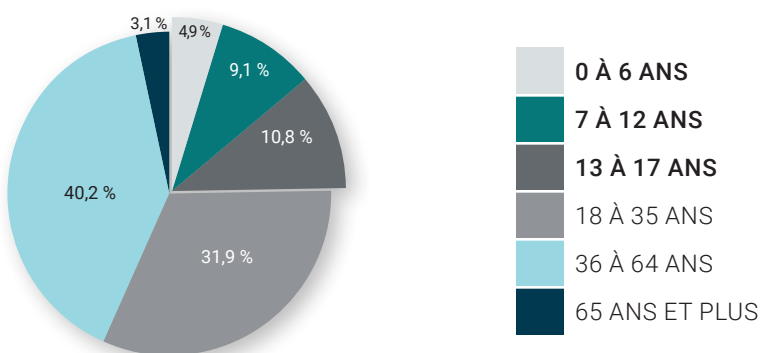
***** Les informations au système ne permettent pas de conclure.

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

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

GRAPHIQUE 2

Groupes d'âge des personnes victimes*



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

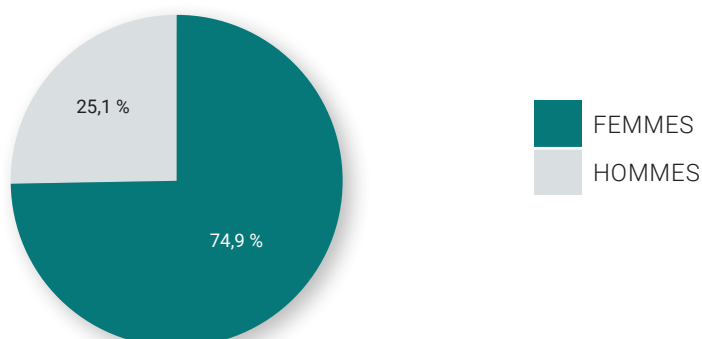
En 2020, 24,8 % des personnes victimes nouvellement indemnisées étaient mineures. Environ 52,6 % des délits perpétrés auprès de celles-ci concernaient des crimes à caractère sexuel.

La clientèle majeure (75,2 %) est composée de travailleurs, d'étudiants et de personnes sans emploi.

La proportion de la clientèle féminine est supérieure à celle de la clientèle masculine depuis les années 1990. En 2020, 74,9 % des demandes de prestations acceptées provenaient de réclamantes.

GRAPHIQUE 3

Demandes acceptées selon le sexe des personnes victimes



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

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

TABLEAU 5

Demandes de prestations reçues en 2020, selon la région de résidence de la personne victime*					
Région	2016	2017	2018	2019	2020
Abitibi-Témiscamingue	143	137	157	163	113
Bas-Saint-Laurent	194	220	240	209	230
Chaudière-Appalaches	501	467	437	460	438
Côte-Nord	42	76	64	70	54
Estrie	564	655	691	687	770
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	46	79	66	53	82
Lanaudière	577	605	636	569	593
Laurentides	597	680	772	690	723
Laval	274	286	300	298	281
Longueuil	430	510	599	564	575
Mauricie et Centre-du-Québec	661	770	954	880	895
Montréal	1 578	1 642	1 569	1 596	1 559
Outaouais	264	241	324	302	275
Québec	775	991	788	927	717
Saguenay-Lac-Saint-Jean	223	286	265	302	270
Saint-Jean-sur-Richelieu	257	267	317	295	248
Valleyfield	162	195	238	228	274
Yamaska	377	365	477	485	407
Extérieur du Québec au Canada	47	44	61	66	44
Extérieur du Canada	9	11	14	12	9
Total	7 721	8 527	8 969	8856	8 557

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

Montréal demeure la région d'où provient le plus grand nombre de demandes de prestations, soit 18,2 % en 2020. Ce pourcentage est inférieur à celui du nombre d'habitants qui résident à Montréal par rapport au reste du Québec, soit 20,9 % de la population du Québec, selon les résultats du recensement de la population effectué en 2016.

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

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

Pour que la demande d'un réclamant en vertu de la LVFC soit admissible, celui-ci doit avoir subi un préjudice matériel ou une blessure découlant d'un sauvetage. En 2020, la Direction générale de l'IVAC a reçu 37 nouvelles demandes de prestations à la suite d'actes de civisme.

TABLEAU 6

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur*					
Région	2016	2017	2018	2019	2020
Abitibi-Témiscamingue	0	2	2	0	0
Bas-Saint-Laurent	0	1	1	0	1
Chaudière-Appalaches	2	1	0	5	1
Côte-Nord	0	0	0	0	0
Estrie	6	6	8	0	3
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	0	1	0	0	0
Lanaudière	2	1	4	2	2
Laurentides	0	1	4	3	0
Laval	1	1	5	0	1
Longueuil	3	4	0	1	2
Mauricie et Centre-du-Québec	3	5	5	2	7
Montréal	4	7	4	5	8
Outaouais	0	0	4	2	0
Québec	5	2	2	4	4
Saguenay-Lac-Saint-Jean	0	2	1	1	4
Saint-Jean-sur-Richelieu	0	0	3	2	2
Valleyfield	1	2	2	0	1
Yamaska	0	4	0	2	1
Extérieur du Québec au Canada	0	0	0	1	0
Total	27	40	45	30	37

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

Au cours de l'année 2020, 36 demandes de prestations ont été étudiées, dont des demandes déposées en 2019. De ce nombre, 29 ont été acceptées.

TABLEAU 7

Décisions rendues de 2016 à 2020*					
Résultat de l'étude des demandes	2016	2017	2018	2019	2020
Demandes acceptées	15	27	31	20	29
Demandes rejetées	13	9	10	9	7
Désintéressement	1	0	0	0	0
Total	29	36	41	29	36

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

En 2020, la Direction générale de l'IVAC a rejeté 7 demandes de prestations où l'existence de l'acte de civisme n'a pas été démontrée de manière prépondérante.

Les actes de civisme ont majoritairement lieu sur la voie publique ou dans une résidence privée.

TABLEAU 8

Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur

Lieu	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2020			
	Femmes	Hommes	Total	%
Voie publique	6	3	9	31,0
Résidence privée	3	4	7	24,1
Commerce ou institution financière	0	3	3	10,3
Stationnement	1	1	2	6,9
Moyen de transport	1	0	1	3,5
Parc	0	1	1	3,5
Autre lieu	3	3	6	20,7
Total	14	15	29	100,0



COÛTS DU RÉGIME : PRESTATIONS ET FRAIS D'ADMINISTRATION

LOI SUR L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Le coût total du régime a augmenté de 9,8 % en 2020, comparativement à 2019.

TABLEAU 9

Prestations versées et frais d'administration						
Type de prestations	2016 (\$)	2017 (\$)	2018 (\$)	2019 (\$)	2020 (\$)	Variation 2020/2019(%)
Assistance médicale	17 299 271	5 770 793	6 983 411	7 491 794	9 368 952	25,1
Réadaptation	14 340 640	12 536 448	15 663 419	17 923 426	21 582 283	20,4
Incapacité totale temporaire	35 427 024	41 127 448	51 670 012	66 172 537	76 971 288	16,3
Stabilisation sociale et économique	2 114 366	2 112 075	2 323 033	1 984 685	2 083 077	5,0
Incapacité permanente des victimes et rentes aux personnes à charge	40 717 955	42 032 101	43 835 647	42 190 283	41 824 068	-0,9
Allocations spéciales	37 706	45 914	66 488	71 399	182 263	155,3
Frais funéraires	150 544	187 797	201 258	188 867	215 155	13,9
Total des prestations	110 087 506	103 812 576	120 743 268	136 022 991	152 227 086	11,9
Frais d'administration	15 335 151	15 411 263	17 314 037	18 854 288	17 787 377	- 5,7
Total	125 422 657	119 223 839	138 057 304	154 877 279	170 014 463	9,8

Principales fluctuations des coûts

Les prestations versées ont augmenté de 11,9 % pour l'année 2020. Cette hausse est attribuable au nombre de dossiers actifs, qui a monté de 11,3 % par rapport à 2019. Elle se reflète particulièrement sur les frais d'assistance médicale et de réadaptation ainsi que sur les indemnités pour incapacité totale temporaire (ITT) qui représentent, à elles seules, 70,9 % des prestations versées.

Les frais d'administration du régime ont connu une baisse de 5,7 % qui s'explique principalement par la diminution des frais de numérisation et le déploiement du dossier électronique, dans le cadre duquel la numérisation de 33 000 dossiers imprimés a pris fin en janvier 2020.

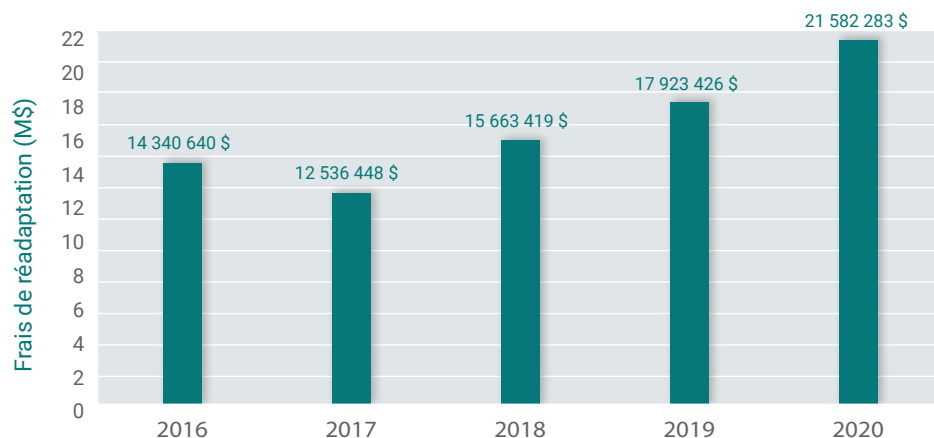
Les frais d'assistance médicale et de réadaptation

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

La hausse du nombre de dossiers actifs a des répercussions sur les coûts de l'assistance médicale, qui ont augmenté de 25,1 % en 2020 par rapport à 2019.

Du côté des frais de réadaptation, une hausse de 20,4 % par rapport à 2019 a été observée. À titre indicatif, 9 676 personnes ont bénéficié d'un suivi psychothérapeutique en 2020, soit 900 personnes de plus qu'en 2019.

GRAPHIQUE 4 Évolution des frais de réadaptation



Les indemnités pour incapacité totale temporaire

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

Les personnes victimes dont les blessures causées par l'acte criminel engendrent un arrêt de travail reçoivent une indemnité de remplacement de revenus. Le montant de l'indemnité est fixé à 90 % de la base salariale nette reconnue à la date du premier arrêt de travail après l'acte criminel. En 2020, le montant maximal assurable était de 78 500 \$.

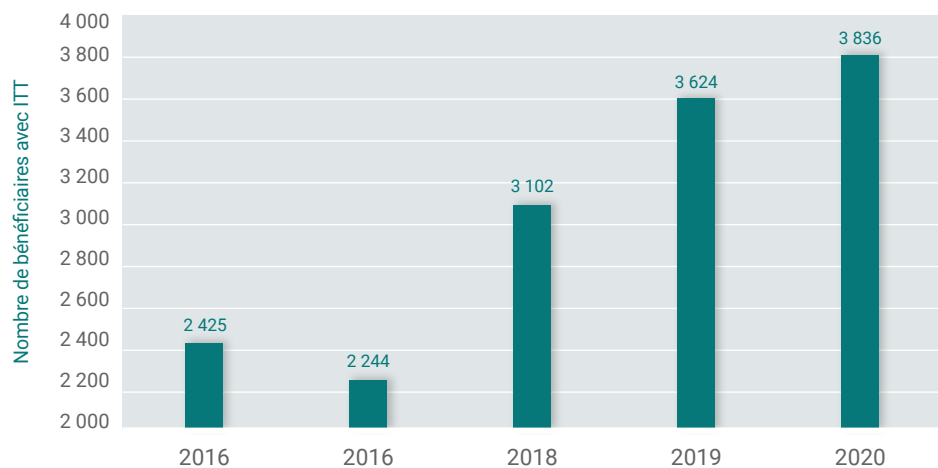
Pour les personnes victimes qui n'étaient pas en emploi à la date de l'acte criminel, le rapport médical doit mentionner une incapacité à étudier (cas d'une victime aux études à temps plein) ou une incapacité à vaquer à la majorité de ses activités de la vie quotidienne et de la vie domestique en raison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

Les coûts liés au versement de ces indemnités ont augmenté de 16,3 % par rapport à 2019. En 2020, 3 836 personnes ont bénéficié de cette mesure, soit 212 personnes de plus qu'en 2019.

De plus, une hausse de la base salariale moyenne des prestataires a été observée en 2020. La hausse du salaire minimum au 1^{er} mai 2020 (+4,8 %) ainsi que la revalorisation annuelle des bases salariales (fixée à + 1,9 % au 1^{er} janvier 2020) influencent également ces coûts.

GRAPHIQUE 5

Nombre de bénéficiaires avec une incapacité totale temporaire



Les frais liés au décès de personnes

En cas de décès des personnes victimes, plusieurs formes d'indemnisation et de mesures peuvent être attribuées par la Direction générale 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 3 570 \$ en 2020);
- un remboursement des frais funéraires (montant indexé annuellement) n'excédant pas, en 2020, la somme de 3 817 \$ (pour les crimes commis avant le 23 mai 2013) ou 5 577 \$ (pour les crimes commis depuis le 23 mai 2013);
- un montant forfaitaire pour le transport du corps (500 \$);
- une allocation spéciale pour les enfants mineurs décédés ou pour les enfants majeurs décédés à la charge de leurs parents et aux études à temps complet jusqu'à 25 ans (montant indexé annuellement et allant de 6 692 \$ par parent jusqu'à 13 384 \$, 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 2020, le montant total des rentes (pour les victimes en cas d'incapacité permanente et pour les personnes à charge) a diminué de 0,9 %. Précisons que 90,5 % des rentes sont versées en raison d'une incapacité permanente, tandis que 9,5 % sont versées aux personnes à charge d'une personne décédée, victime ou sauveteur.

Le nombre de dossiers impliquant une rente a diminué de 5,3 %.

TABLEAU 10

Nombre de demandes acceptées impliquant le décès d'une victime				
2016	2017	2018	2019	2020
40	56	42	55	55

Les allocations spéciales

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

Le montant forfaitaire versé à la conjointe ou au conjoint survivant ou aux personnes à charge est de 500 \$. En 2020, l'allocation spéciale a été versée à sept reprises.

Par ailleurs, le montant de l'allocation spéciale versée aux parents d'une personne victime décédée qui était mineure ou qui avait entre 18 et 25 ans et qui était aux études à temps plein est annuellement revalorisé. En 2020, ce montant était de 6 692 \$ par parent.

On note une augmentation de 155,3 % des montants versés à titre d'allocations spéciales en 2020. Le nombre d'allocations versées est passé de 6 à 26, de 2019 à 2020. Ces versements ont parfois concerné des demandes déposées avant 2020.

L'aide aux proches des victimes

En 2020, le total des montants remboursés pour les soins psychothérapeutiques aux proches se chiffre à 141 866 \$, ce qui représente une diminution de 22,3 % par rapport à 2019. De plus, les demandes d'aide aux proches ont été acceptées pour 307 personnes.

Notons qu'en cas d'homicide, il peut y avoir plusieurs bénéficiaires de l'aide aux proches par dossier. Pour les autres crimes, la personne victime peut désigner, à titre de proche, une personne qui a un lien significatif avec elle afin que cette dernière puisse bénéficier d'un suivi psychothérapeutique.

TABLEAU 11

Évolution de l'aide aux proches depuis 2010		
Années	Nombre de demandes acceptées	Montants déboursés* (\$)
2010	178	32 505
2011	232	44 054
2012	306	82 193
2013	281	111 079
2014	417	122 764
2015	357	172 955
2016	247	203 648
2017	302	154 109
2018	351	211 836
2019	323	182 572
2020	307	141 866

*Les montants déboursés peuvent concerner des demandes d'aide aux proches des années antérieures.

LOI VISANT À FAVORISER LE CIVISME

Au cours de 2020, 97 personnes ont été indemnisées en vertu de la LVFC et 29 nouveaux dossiers ont été admis.

TABLEAU 12

Prestations versées et frais d'administration						
Type de prestations	2016 (\$)	2017 (\$)	2018 (\$)	2019 (\$)	2020 (\$)	Variation de 2020 par rapport à 2019 (%)
Assistance médicale	58 381	30 411	45 616	45 373	52 334	15,3
Réadaptation	46 697	33 394	47 927	67 716	52 747	-22,1
Incapacité temporaire	206 660	166 854	464 691	335 595	297 351	-11,4
Stabilisation sociale et économique	29 948	23 241	9 138	12 887	13 239	2,7
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	672 782	653 023	729 719	704 899	663 559	-5,9
Allocations spéciales	0	500	500	500	0	-100,0
Frais funéraires	0	5 271	4 259	600	0	-100,0
Total des prestations	1 014 468	912 694	1 301 849	1 167 570	1 079 230	-7,6
Frais d'administration	62 446	136 466	189 341	164 443	128 624	-21,8
Total	1 076 914	1 049 160	1 491 190	1 332 012	1 207 854	-9,3

En 2020, 61,5 % des prestations versées aux sauveteurs concernent des rentes pour incapacité permanente et des rentes aux personnes à charge.

Si l'on compare les chiffres de 2019 et de 2020, on observe une augmentation de 15,3 % des frais d'assistance médicale ainsi qu'une augmentation de 2,7 % des frais de stabilisation sociale et économique. Les indemnités versées ont baissé dans tous les autres cas. En 2020, il n'y a eu aucun décès à la suite d'un acte de civisme.

PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS

Depuis novembre 2018, la Direction générale de l'IVAC a progressivement transféré la gestion de ses appels entrants à la Direction générale des relations clients (DGRC) de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST). En 2020, la performance organisationnelle des préposés aux renseignements relève donc de la DGRC.

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

En 2020, environ 90 000 personnes ont consulté le site Web de la Direction générale de l'IVAC, générant plus de 159 000 visites. Parmi les visiteurs, près de 74 900 ont utilisé un navigateur en français, tandis qu'environ 16 000 autres ont utilisé un navigateur en anglais. Près de 374 000 pages du site ont été consultées.

Ce sont 469 personnes qui ont eu recours aux services du bureau d'accueil de la Direction générale de l'IVAC, à Montréal, entre janvier et mars 2020. Depuis le 23 mars 2020, le bureau d'accueil est fermé, pour respecter les directives gouvernementales en contexte de pandémie.

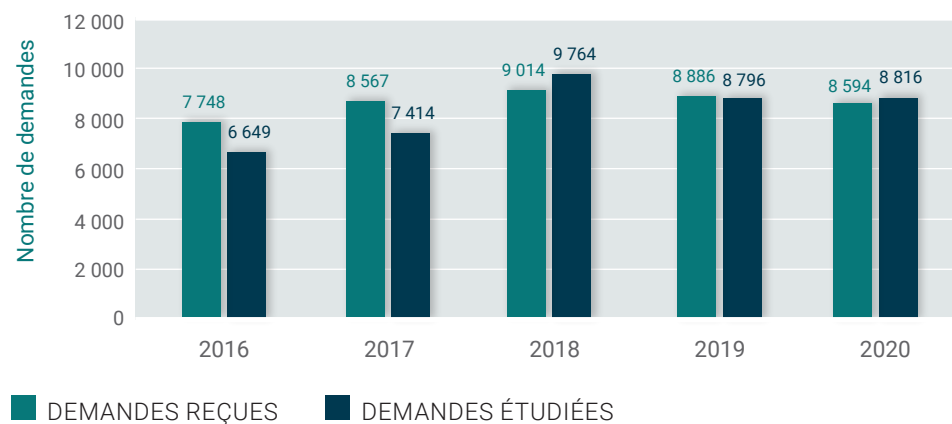


ADMISSIBILITÉ DES RÉCLAMATIONS

Les agents et agentes d'indemnisation de la Direction générale de l'IVAC rendent une décision relative à l'admissibilité de la demande de prestations dans les meilleurs délais.

GRAPHIQUE 6

Croissance des demandes reçues et des demandes étudiées*



* Données combinées pour la LIVAC et la LVFC.

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

Le calcul du délai de traitement d'une demande de prestations débute dès la réception de la demande de prestations et s'étend jusqu'à ce que la décision d'admissibilité soit rendue.

Malgré la diligence avec laquelle l'équipe procède pour assurer aux réclamants un accès plus rapide aux services d'indemnisation et de réadaptation, le délai moyen pour rendre une décision d'admissibilité était de 123,2 jours en 2020, soit une hausse de 5,0 % par rapport à 2019. Si l'on exclut les dossiers dans lesquels un rapport de police était attendu, ce délai baisse à 121,9 jours. Il s'agit d'une hausse de 9,6 % par rapport à 2019.

Ces hausses sont en partie attribuables aux mesures d'assouplissement mises en place entre mars et septembre 2020. Compte tenu de la situation exceptionnelle vécue par tous dans le contexte de la pandémie de COVID-19, des délais additionnels ont été octroyés aux personnes victimes pour leur permettre de compléter leur dossier avant qu'une décision ne soit prise.

En outre, l'exercice de réduction du nombre de dossiers en attente de décision d'admissibilité, débuté il y a quelques années, a permis de modifier de manière significative les délais, car des décisions ont été rendues dans des dossiers en attente depuis plusieurs mois. À titre indicatif, le nombre de dossiers en attente de décision depuis plus de 100 jours a été réduit de 21,4 % par rapport à 2019. Celui des dossiers en attente de décision depuis une période allant de 61 à 100 jours a été réduit de 37,6 %. Le nombre de dossiers en attente de décision d'admissibilité au 31 décembre 2020 n'a jamais été aussi bas depuis 2016, avec 2 360 dossiers.

De plus, 30,1 % des demandes de prestations reçues sont acceptées en 3,5 jours après leur réception, lorsque l'information fournie par le réclamant dans le formulaire et dans les documents joints est suffisante pour qu'une telle décision soit rendue. Il importe de souligner qu'une décision d'admissibilité est rendue en 50 jours et moins dans 46,0 % des dossiers traités, comparativement à 47,4 % des dossiers en 2019. De même, une décision d'admissibilité est rendue en 30 jours et moins dans 39,9 % des dossiers en 2020, comparativement à 42,9 % des dossiers en 2019.

Par ailleurs, une enquête a été requise pour 2,3 % des demandes de prestations lorsqu'il y a eu lieu de déterminer le mobile et les circonstances ayant entouré la perpétration de l'acte criminel.

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

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

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

1. La blessure initiale doit être consolidée, c'est-à-dire que sa guérison est attestée médicalement, ou 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.
2. Le réclamant doit fournir un rapport médical attestant d'une détérioration objective de l'état de santé de la personne victime ou du sauveteur depuis la consolidation de la blessure initiale.

Pour que la demande de RRA soit acceptée, la Direction générale de l'IVAC doit déterminer, selon son analyse, 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 2020, la Direction générale de l'IVAC a reçu 153 réclamations de cette nature. Au total, 157 demandes pour une RRA ont été traitées. De ce nombre, 56,1 % ont été acceptées. Les autres demandes de RAA ont été refusées puisque la détérioration de l'état de santé des personnes victimes et des sauveteurs n'avait aucun lien avec l'acte criminel ou l'acte de civisme en cause.

INTERVENTION

Les agents d'indemnisation et les conseillers en réadaptation de la Direction générale de l'IVAC ont pour fonction d'assurer aux personnes victimes d'actes criminels et aux sauveteurs l'accès à l'ensemble des indemnités et des services auxquels ils ont droit. Ils 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 situations vécues par les personnes victimes comme :

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

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

Les services d'intervention en 2020

3 services d'intervention

19 863 dossiers en cours de traitement au 31 décembre 2020

9 676 personnes victimes ayant bénéficié d'un suivi psychothérapeutique remboursé par la Direction générale de l'IVAC

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

55 534 demandes de remboursement de frais autorisés

110 819 documents reçus et traités

BUREAU MÉDICAL

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

Au cours de 2020, tous les intervenants et intervenantes de la Direction générale de l'IVAC ont reçu une formation sur la gestion de l'évolution d'une blessure. Cette formation visait à optimiser le suivi médical des blessures par les intervenants et ainsi leur permettre de mieux cerner la nécessité de consulter le Bureau médical au moment opportun.

BUREAU DE LA RÉVISION ADMINISTRATIVE

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

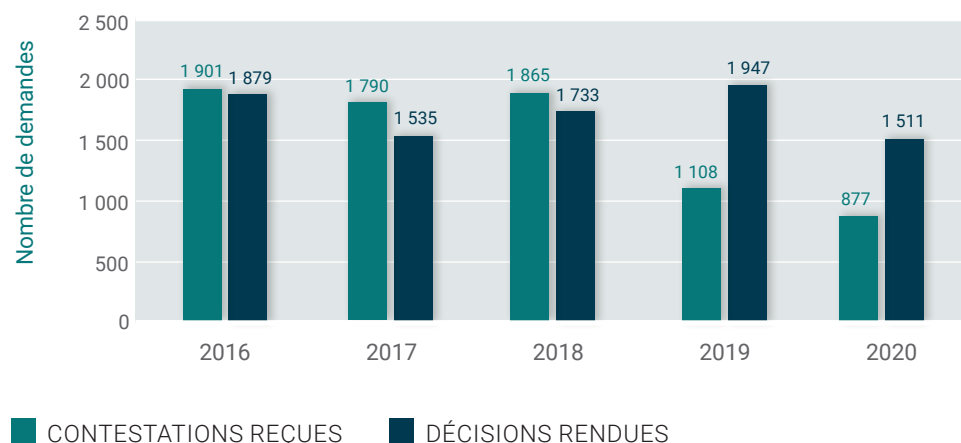
Au cours de 2020, l'équipe du BRA a traité 1 511 contestations. Des optimisations des façons de faire ont permis au BRA de diminuer le nombre de dossiers à traiter de façon très importante. En outre, l'implantation de la reconsidération dans les opérations, depuis février 2019, a eu un impact majeur sur le nombre d'entrées au BRA.

Ainsi, au 31 décembre 2020, 181 victimes d'actes criminels étaient en attente de traitement, pour un total de 295 litiges. Comparativement à 2019, le BRA observe une baisse de 69,1 % du nombre de requérants en attente d'une décision de révision et une baisse de 65,9 % du nombre de litiges en attente.

De plus, entre janvier et décembre 2020, le délai moyen mensuel entre la date de réception de la demande et la date de la décision a diminué de 234 jours, passant de 347 à 113 jours. Le nombre de jours moyens des dossiers en inventaire depuis la date de la demande de révision à traiter était de 68,5 jours au 31 décembre 2020, alors qu'il était de 222 jours au 31 janvier 2020.

GRAPHIQUE 7

Révisions et reconsidérations administratives



Traitement des demandes de révision ou de reconsidération

TABLEAU 13

Catégories de fin de traitement d'une révision ou d'une reconsidération					
	2016	2017	2018	2019	2020
Décision confirmée	1 107	923	996	1 107	990
Décision infirmée ou confirmée partiellement	405	294	407	471	263
Décision prise hors du délai prescrit*	228	213	190	126	132
Désistement**	105	82	113	129	68
Décision autre***	34	23	27	114	58
Total	1 879	1 535	1 733	1 947	1 511

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

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

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

Au cours de 2020, le BRA a infirmé ou partiellement confirmé 17,4 % des décisions révisées.

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

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

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

- l'admissibilité d'une demande de prestations;
- l'incapacité totale temporaire;
- la durée de 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 afférente (sauf l'inaptitude à reprendre le travail);
- une somme versée en trop;
- les décisions relatives au droit aux indemnités;
- autres décisions.

Les demandes de reconsidération peuvent être faites en tout temps.

Les motifs admissibles à une demande de reconsidération concernent :

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

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

RECOURS AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

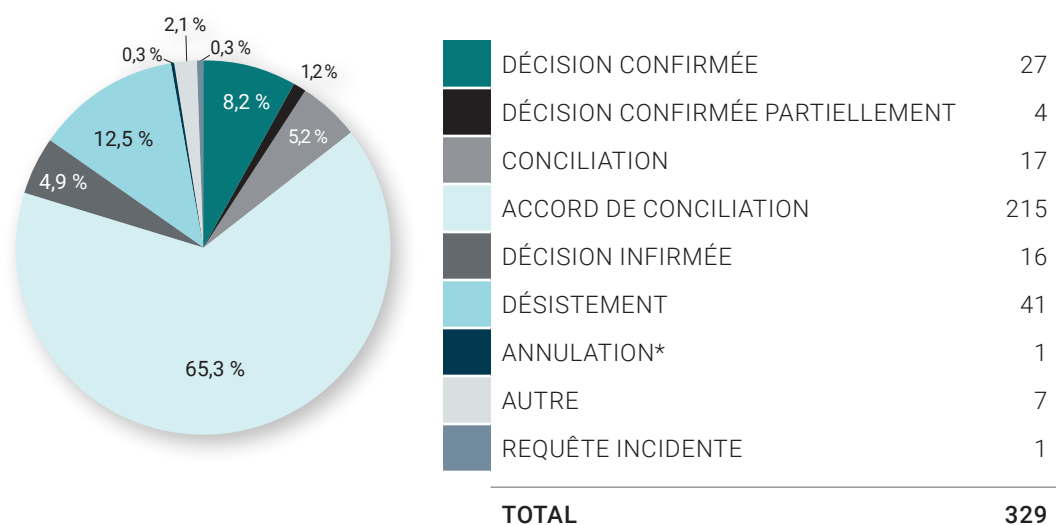
Une décision de révision rendue par le BRA peut être contestée devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ). Le procureur général du Québec intervient dans les dossiers dont le litige concerne les lois administrées par la Direction générale de l'IVAC.

Au cours de 2020, le TAQ a été saisi de 440 contestations à la suite de décisions rendues par le BRA, ce qui représente 29,1 % des décisions de révision rendues pendant cette période et 5,0 % de l'ensemble des décisions d'admissibilité rendues par la Direction générale de l'IVAC.

On constate que 9,4 % (31) des décisions du BRA sont confirmées ou confirmées partiellement. Un pourcentage de 70,5 % des litiges trouvent leur règlement à la suite d'une démarche de conciliation entre la personne qui conteste et le procureur général.

GRAPHIQUE 8

Issue des litiges et décisions rendues par le TAQ en 2020



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

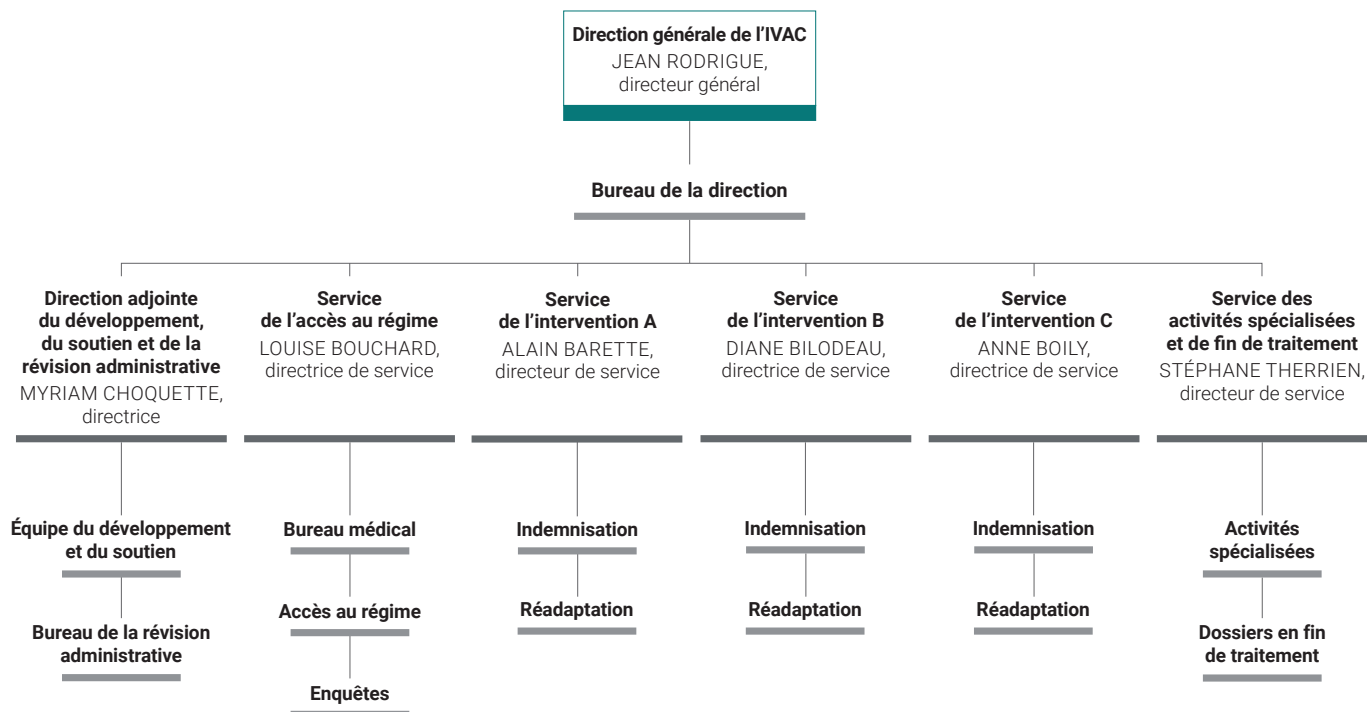
PORTRAIT DES EFFECTIFS

Au 31 décembre 2020, le personnel de la Direction générale de l'IVAC comptait 148 employés. De ce nombre, 80 appartenaient à la catégorie des fonctionnaires, 58 à celle des professionnels et 7 à celle du personnel d'encadrement. De plus, 3 autres personnes travaillaient au Bureau médical. La proportion de femmes s'élevait à 77,7 %.

Au total, 8 414,91 heures de formation ont été offertes. La majorité de ces heures a été attribuée à l'initiation à la tâche pour les nouveaux employés et à la formation sur les nouvelles façons de faire. Une part importante des formations a visé l'appropriation et l'exploitation des environnements informatiques mis à la disposition du personnel, y compris les nouveaux outils de collaboration, comme Microsoft Teams et Outlook Express. La démarche d'assurance qualité, la gestion de la qualité ainsi que le service à la clientèle et la civilité pour un milieu de travail sain et performant ont également fait l'objet d'une formation destinée à l'ensemble des employés et employées.

Enfin, la Direction générale de l'IVAC a offert à ses effectifs une formation sur les mesures mises en place dans le contexte de la pandémie de COVID-19.

Organigramme*



* L'organigramme présenté est celui de l'année 2020. Depuis le 1^{er} février 2021, Myriam Choquette occupe le poste de directrice générale par intérim.

PARTICIPATION AU RÉSEAU D'AIDE AUX PERSONNES VICTIMES

En 2020, à la demande des organismes d'aide aux personnes victimes, la Direction générale de l'IVAC a continué de former les intervenants et intervenantes de première ligne sur l'utilisation de son site Web et sur la demande de prestations à l'écran. La formation offerte vise à montrer aux intervenants comment naviguer sur le site et repérer l'information facilement. Elle leur permet de trouver les réponses aux questions qu'ils peuvent avoir dans le cadre de leur accompagnement des victimes d'actes criminels. Toutes les séances se sont déroulées virtuellement.

De plus, la Direction générale de l'IVAC n'a pas manqué d'informer son réseau de partenaires (les centres d'aide aux victimes d'actes criminels [CAVAC], les centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel [CALACS], les organismes venant en aide aux personnes victimes et des organismes du réseau de la santé et des services sociaux) chaque fois que cela a été nécessaire.

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

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

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

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

En 2020, la Direction générale de l'IVAC a reçu 248 plaintes de moins qu'en 2019, soit une baisse de 38,7 %. Au total, 393 plaintes ont été traitées. Parmi elles, 211 ont été déclarées fondées, 90,0 % d'entre elles concernaient les délais.

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



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

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



Indemnisation
des victimes
d'actes criminels

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