

Satisfaction de la clientèle

La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) utilise vos commentaires, vos objections et vos plaintes pour améliorer ses services. Si vous considérez que nous avons manqué à nos engagements ou si vous avez des commentaires à formuler sur nos services, n'hésitez pas à en faire part au personnel de la Direction de l'IVAC.

Si vous n'êtes pas satisfait des résultats de cette démarche, vous pouvez vous adresser à la Direction des relations avec les clientèles

de la CSST au 1 800 667-7585. Son personnel communiquera avec vous dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'une plainte au sujet de la qualité de nos services.

Révision d'une décision
Vous pouvez aussi contester l'une de nos décisions. Vous pouvez en demander la révision par écrit dans les jours suivant sa réception.

Heures d'ouverture
Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

La CSST en région...

Bureau central de la Direction de l'IVAC
1199, rue De Bleury
Montréal (Québec)
H3B 3J1
Tél. (514) 906-3019
1 800 561-4822
Télec. (514) 906-3029
Courriel : ivac@csst.qc.ca

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
33, rue Gamble Ouest
Rouyn-Noranda
(Québec) J9X 2R3
Tél. (819) 797-6191
1 800 668-2922
Télec. (819) 762-9325

2^e étage
1185, rue Germain
Val-d'Or
(Québec) J9P 6B1
Tél. (819) 354-7100
1 800 668-4593
Télec. (819) 874-2522

BAS-SAINT-LAURENT
180, rue des Gouverneurs
Case postale 2180
Rimouski
(Québec) G5L 7P3
Tél. (418) 725-6100
1 800 668-2773
Télec. (418) 727-3948

CHAUDIÈRE-APPALACHES
777, rue des Promenades
Saint-Romuald
(Québec) G6W 7P7
Tél. (418) 839-2500
1 800 668-4613
Télec. (418) 839-2498

CÔTE-NORD
Bureau 236
700, boulevard Laure
Sept-Îles
(Québec) G4R 1Y1
Tél. (418) 964-3900
1 800 668-5214
Télec. (418) 964-8230

235, boulevard La Salle
Baie-Comeau
(Québec) G4Z 2Z4
Tél. (418) 294-7300
1 800 668-0583
Télec. (418) 294-8691

ESTRIE
Place-Jacques-Cartier
Bureau 204
1650, rue King Ouest
Sherbrooke
(Québec) J1J 2C3
Tél. (819) 821-5000
1 800 668-3090
Télec. (819) 820-3927

GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE
163, boulevard de Gaspé
Gaspé
(Québec) G4X 2V1
Tél. (418) 368-7800
1 800 668-6789
Télec. (418) 360-8375

200, boulevard Perron Ouest
New Richmond
(Québec) G0C 2B0
Tél. (418) 392-5091
1 800 668-4595
Télec. (418) 392-5406

ÎLE-DE-MONTRÉAL
1, complexe Desjardins
Tour sud, 30^e étage
Case postale 3
Succursale Place-Desjardins
Montréal
(Québec) H5B 1H1
Tél. (514) 906-3000
Télécopieurs
Montréal - 1 : (514) 906-3133
Montréal - 2 : (514) 906-3232
Montréal - 3 : (514) 906-3330
Montréal - 4 : (514) 906-3434

LANAUDIÈRE
432, rue De Lanaudière
Case postale 550
Joliette
(Québec) J6E 7N2
Tél. (450) 753-2600
1 800 461-4489
Télec. (450) 756-6832

LAURENTIDES
6^e étage
85, rue De Martigny Ouest
Saint-Jérôme
(Québec) J7Y 3R8
Tél. (450) 431-4000
1 800 465-2234
Télec. (450) 432-1765

LAVAL
1700, boulevard Laval
Laval
(Québec) H7S 2G6
Tél. (450) 967-3200
Télec. (450) 668-1174

LONGUEUIL
25, boulevard La Fayette
Longueuil
(Québec) J4K 5B7
Tél. (450) 442-6200
1 800 668-4612
Télec. (450) 928-5624

MAURICIE ET CENTRE-DU-QUÉBEC
Bureau 200
1055, boulevard des Forges
Trois-Rivières
(Québec) G8Z 4J9
Tél. (819) 372-3400
1 800 668-6210
Télec. (819) 371-6952

OUTAOUAIS
15, rue Gamelin
Case postale 454
Hull
(Québec) J8Y 6P2
Tél. (819) 778-8600
1 800 668-4483
Télec. (819) 772-3966

QUÉBEC
425, rue du Pont
Case postale 4900
Succursale Terminus
Québec
(Québec) G1K 7S6
Tél. (418) 266-4000
1 800 668-6811
Télec. (418) 266-4015

SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN
Place-du-Fjord
901, boulevard Talbot
Case postale 5400
Chicoutimi
(Québec) G7H 6P8
Tél. (418) 696-5200
1 800 668-0087
Télec. (418) 545-3543

Complexe du Parc
6^e étage
1209, boulevard du Sacré-Cœur
Case postale 47
Saint-Félicien
(Québec) G8K 2P8
Tél. (418) 679-5463
1 800 668-6820
Télec. (418) 679-5931

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU
145, boulevard Saint-Joseph
Case postale 100
Saint-Jean-sur-Richelieu
(Québec) J3B 6Z1
Tél. (450) 359-2100
1 800 668-2204
Télec. (450) 359-1307

VALLEYFIELD
9, rue Nicholson
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 4M4
Tél. (450) 377-6200
1 800 668-2550
Télec. (450) 377-8228

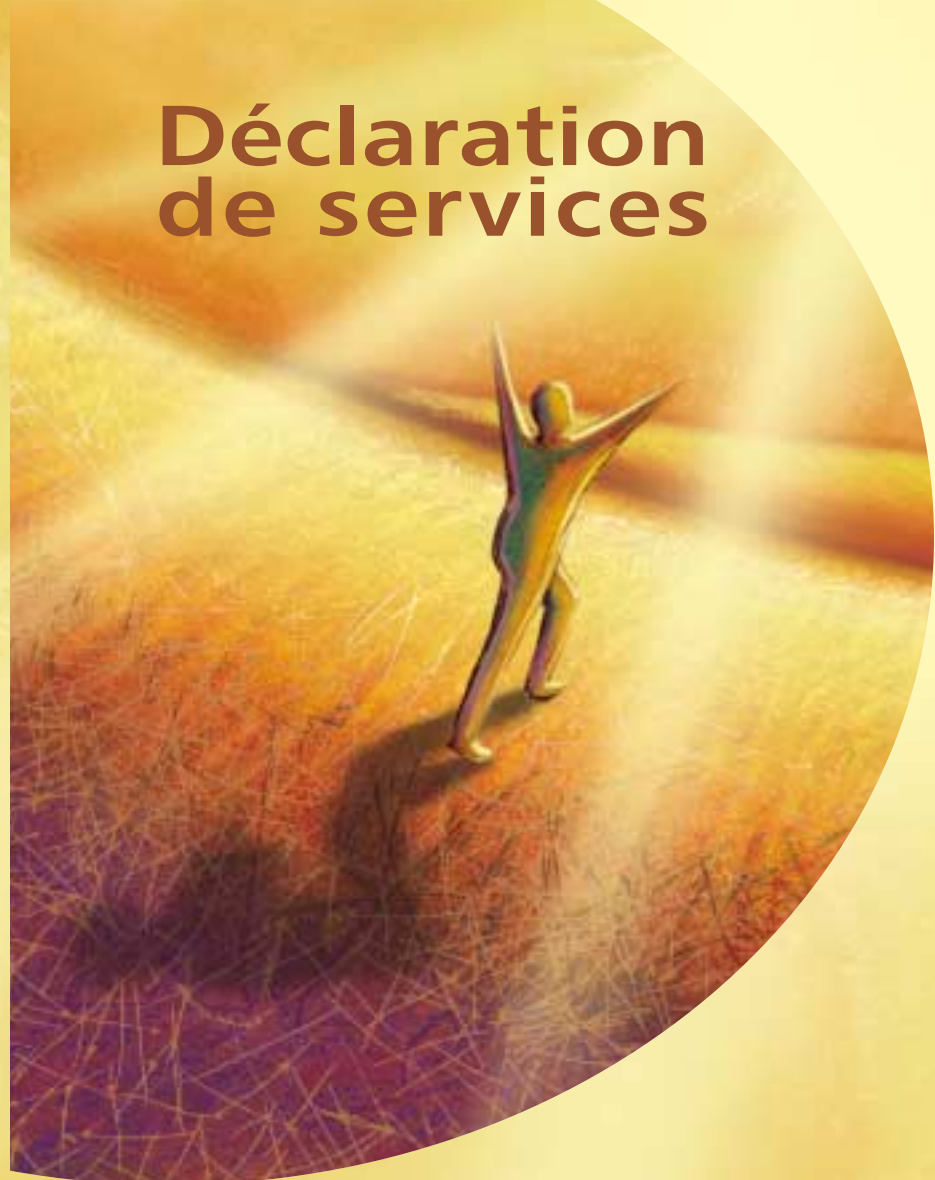
YAMASKA
2710, rue Bachand
Saint-Hyacinthe
(Québec) J2S 8B6
Tél. (450) 771-3900
1 800 668-2465
Télec. (450) 773-8126

Bureau RC-4
77, rue Principale
Granby
(Québec) J2G 9B3
Tél. (450) 378-7971
Télec. (450) 776-7256

26, pl. Charles-De Montmagny
Sorel-Tracy
(Québec) J3P 7E3
Tél. (450) 743-2727
Télec. (450) 746-1036

Visitez le site Web
de la Direction de l'IVAC :
www.ivac.qc.ca.

Déclaration de services





Mission

À la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) assure le traitement des demandes de prestations que lui présentent les citoyens. À cette fin, elle voit à l'application de deux lois :

pour le ministère de la Justice, elle applique la **Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels** qui a pour objet l'indemnisation des lésions physiques ou psychiques et des conséquences qui en découlent pour les personnes blessées à la suite d'un acte criminel commis contre la personne et mentionné dans l'annexe de la Loi;

pour le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI), elle applique la **Loi visant à favoriser le civisme**, qui a pour objet le remboursement d'un préjudice matériel ou l'indemnisation des lésions physiques et des conséquences qui en découlent pour les personnes qui portent secours bénévolement à quelqu'un dont la vie ou l'intégrité physique est en danger.

Mandat

Le mandat de la Direction de l'IVAC consiste à offrir des services afin d'atténuer les conséquences d'un événement traumatique et à accompagner le client dans sa démarche de rétablissement.

Dans ce but, la Direction de l'IVAC peut accorder les indemnités et offrir les services suivants à sa clientèle :

- indemnités pour incapacité totale temporaire (ITT) pendant la période durant laquelle la personne est incapable de travailler ou de vaquer à ses occupations habituelles;
- remboursement de certains frais d'assistance médicale (médicaments, traitements dentaires, etc.);
- rente pour incapacité permanente si des séquelles physiques ou psychiques subsistent à la suite des traitements;
- indemnités de décès aux personnes à charge d'une victime ou d'un sauveteur;
- indemnité de décès aux parents d'un enfant mineur décédé à la suite d'un acte criminel;
- services de réadaptation sociale et professionnelle tels que des services d'intervention professionnelle (psychothérapie) et services d'aide à domicile ou programmes de réinsertion professionnelle.

Engagements

RESPECT

Vous répondre avec rapidité et courtoisie.

Être à l'écoute de vos besoins.

- Nous nous identifions clairement au moment de répondre à votre appel.
- Nous vous accueillons avec courtoisie et demeurons polis en toutes circonstances.
- Nous prenons le temps de vous écouter et nous vous accordons toute l'attention que votre situation exige.
- Nous nous assurons que vous avez bien compris nos explications et les règles qui régissent les régimes d'indemnisation des victimes d'actes criminels et des sauveteurs.
- Nous vous rappelons dans un délai de deux jours ouvrables.
- Nous nous assurons de la protection des renseignements que vous nous confiez.

PROFESSIONNALISME

Créer un climat de confiance mutuelle.

Élaborer des solutions personnalisées et efficaces.

- Nous employons un langage simple, clair et compréhensible dans nos communications verbales et écrites.
- Nous mettons à votre disposition toute l'information dont vous avez besoin pour prendre une décision, exercer vos droits et assumer vos responsabilités.
- Nous vous informons de toutes les étapes importantes du traitement de votre dossier.
- Nous vous renseignons sur la marche à suivre lorsque vous demandez la révision de l'une de nos décisions.
- Nous vous fournissons, au moment où vous en avez besoin, des renseignements clairs et complets.
- Notre personnel a les connaissances et les compétences nécessaires pour bien vous servir.

ÉQUITÉ

Rendre des décisions dans le respect de vos droits.

- Nous nous efforçons de satisfaire vos besoins, dans le respect des lois et règlements.