

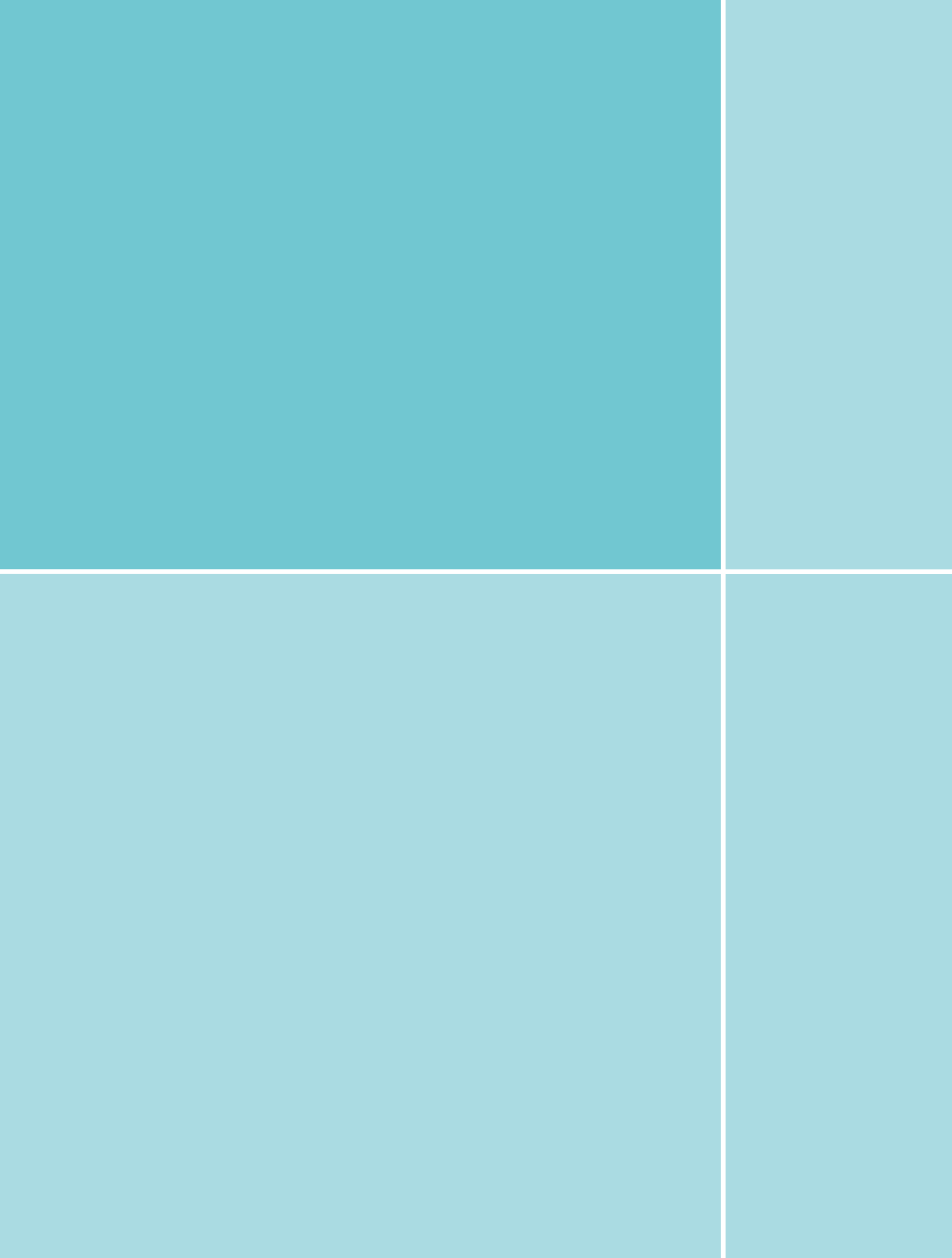
2005

Rapport annuel d'activité



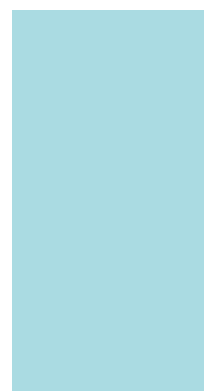
Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels





2005

Rapport annuel d'activité



COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU QUÉBEC

Gérard Bibeau

Président du conseil d'administration et chef de la direction

DIRECTION DE L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (IVAC)

Jean Ranger

Directeur

GOVERNEMENT DU QUÉBEC

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

La forme masculine utilisée dans ce rapport désigne, lorsqu'il y a lieu, aussi bien les femmes que les hommes.

Réalisation

Direction de l'IVAC

Collaboration

Direction des communications et Direction de la comptabilité et de la gestion de l'information

Révision linguistique et production

Direction des communications

Conception graphique

Nancy Dubé

Infographie

Danielle Gauthier

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Québec

Monsieur Yvon Marcoux
Ministre de la Justice et procureur général
Gouvernement du Québec

Monsieur le Président,

Nous avons l'honneur de vous remettre, tel que nous l'a remis son président du conseil d'administration et chef de la direction, le Rapport annuel d'activité de la Commission de la santé et de la sécurité du travail 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 2005.

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

Le ministre de la Justice et
procureur général,

Yvon Marcoux

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel d'activité de la Commission de la santé et de la sécurité du travail 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 2005.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Le président du conseil d'administration et chef de la
direction,

Gérard Bibeau

Table des matières

Mot du directeur	7
La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels	8
Revue de l'année	10
Faits saillants de l'année 2005	10
Activités des services	12
Organigramme	18
Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels	20
Profil de la clientèle	20
Prestations versées et frais d'administration	26
Loi visant à favoriser le civisme	32
Profil de la clientèle	32
Prestations versées et frais d'administration	34

Liste des tableaux

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Profil de la clientèle

1	Répartition des victimes selon le sexe et l'âge	21
2	Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime	22
3	Répartition des actes criminels en 2005 selon l'âge de la victime	23
4	Répartition des mobiles des crimes selon le sexe de la victime	24
5	Répartition des lieux des crimes selon le sexe de la victime	25

Prestations et frais d'administration

6	Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la victime	26
7	Demandes de prestations étudiées	27
8	Répartition des demandes de prestations étudiées en 2005, par région	28
9	Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles du <i>Code criminel</i> mentionnés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC	29
10	Répartition des demandes de prestations rejetées	30
11	Prestations versées et frais d'administration	31
12	Types de prestations versées en 2005	31

Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle

13	Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge	33
14	Répartition des sauveteurs selon le sexe et le lieu de sauvetage	33

Prestations et frais d'administration

15	Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur	34
16	Demandes de prestations étudiées	34
17	Répartition des demandes de prestations étudiées en 2005, par région	35
18	Répartition des demandes de prestations rejetées	36
19	Prestations versées et frais d'administration	37
20	Types de prestations versées en 2005	37

Mot du directeur

Au cours de l'année 2005, à la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC), nous avons misé sur le développement des compétences de nos employés. La croissance annuelle du nombre de demandes de prestations, la variété des problèmes rencontrés et l'arrivée de personnel peu expérimenté nous ont incités à privilégier l'enrichissement de l'expertise en matière d'intervention. En plus de revoir notre démarche de formation et d'intégration au travail, nous avons accentué le développement continu des compétences de nos intervenants, notamment en ce qui a trait au traitement des demandes de prestations pour lesquelles des composantes psychologiques doivent être prises en compte.

Bien que nous ayons poursuivi la mise en application du cadre de référence en intervention amorcée en 2004, nous avons dû en ralentir la cadence, compte tenu des impératifs organisationnels liés à la gestion de la croissance. Cependant, nous maintenons le cap sur notre objectif et nous annonçons, avec fierté, la mise en œuvre dès le début de 2006, d'un Projet de modernisation des services de la Direction de l'IVAC.

Sur le thème « Un projet pour réussir » et avec le soutien technique de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, nous entendons revoir nos processus de traitement en ciblant davantage nos interventions en fonction des besoins particuliers de notre clientèle. En privilégiant le concept de la gestion du risque, il sera possible de systématiser le traitement des cas plus légers et de consacrer ainsi davantage de ressources aux dossiers des personnes dont l'état présente un risque de passage à la chronicité. Plus que jamais, le client sera au cœur de nos interventions, puisque l'établissement de nos priorités et la mobilisation de nos ressources seront formulés en réponse aux besoins précis des personnes victimes.

Le défi est de taille et les attentes sont grandes. Les employés, nos partenaires et des ressources externes contribueront largement à la réussite de ce projet et je les remercie de leur participation et de leur collaboration.

Le directeur de l'indemnisation des victimes d'actes criminels,

Jean Ranger

La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels



La Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels existe depuis le 1^{er} mars 1972. En promulguant cette loi, l'État québécois prenait en compte les problèmes sociaux causés par la criminalité grandissante sur son territoire et, par le fait même, à l'égard des victimes de violence. Trop souvent, ces victimes ne pouvaient obtenir réparation des préjudices qu'elles subissaient, l'agresseur étant insolvable ou introuvable dans la majorité des cas.

Dès lors, les personnes victimes de violence ayant subi une lésion corporelle ou un choc psychologique ou nerveux à la suite d'un acte criminel ont pu bénéficier des mesures prévues par cette loi. Depuis son adoption, le nombre de citoyens indemnisés n'a

cessé de croître. En effet, 148 demandes de prestations ont été acceptées en 1972 comparativement à 3463 demandes en 2005. Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu près de 78 000 demandes de prestations et autorisé le versement d'indemnités totalisant 750 millions de dollars.

Dans la foulée, l'Assemblée nationale adoptait en décembre 1977 la *Loi visant à favoriser le civisme*. Ainsi, toute personne portant secours à quelqu'un dont la vie ou l'intégrité physique est en danger peut obtenir réparation du préjudice qu'elle a subi.

À quelques exceptions près, les prestations payables aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs conformément à ces deux lois sont les mêmes que celles que prévoit la *Loi sur les accidents du travail* (L.R.Q., chap. A-3). Les mesures prévues pour les réclamants comprennent l'indemnisation, l'assistance médicale et la réadaptation.

Au sein de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) analyse l'admissibilité des demandes de prestations que lui présentent les citoyens en vertu de ces deux lois et en assure le traitement.

Au cours de l'exercice 2005, la Direction de l'IVAC a répondu de ses activités au ministre de la Justice et procureur général relativement à l'application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et de la *Loi visant à favoriser le civisme*¹. Les frais engagés pour l'application des lois dont la responsabilité lui incombe sont remboursés à la CSST par le ministère des Finances dans le cadre de l'application de programmes budgétaires relevant des ministères visés.

1. Depuis février 2005, l'application de la *Loi visant à favoriser le civisme* relève du ministère de la Justice.

Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu près de 78 000 demandes de prestations et autorisé le versement d'indemnités totalisant 750 millions de dollars.

Revue de l'année

Faits saillants de l'année 2005



Changements organisationnels

La mise en œuvre d'un projet de modernisation des services de la Direction de l'IVAC a entraîné des modifications à la structure de l'organisation. À titre de chargée du projet, une gestionnaire s'y est consacrée à plein temps.

Les services de l'indemnisation et de la réadaptation ont été réunis en un seul pour constituer le Service de l'intervention. Une équipe volante a été mise sur pied afin de pallier les retards occasionnés par des surplus de travail, améliorant ainsi le service à la clientèle.

Les activités du Service de l'admissibilité légale sont désormais sous la responsabilité de la directrice du Service administratif, de même que la collecte d'information, le traitement des frais et le traitement des dossiers se trouvant à la voûte.

Développement des compétences

Au cours de l'année 2005, un programme de formation et d'intégration au travail a été conçu. Axé sur l'acquisition de connaissances et d'habiletés, ce programme propose des activités d'apprentissage diversifiées et adaptées à chacun des corps d'emploi. Différents outils, tels des plans de formation sommaires et détaillés, un guide des participants et un guide des formateurs, des aide-mémoire ainsi qu'une grille des apprentissages, sont proposés aux employés.

Tout au long de l'année 2005, la Direction de l'IVAC a assuré le recrutement, l'accueil, l'intégration et la formation de nouveaux employés pour pourvoir des postes laissés vacants en raison de congés de maladie ou de congés de maternité ainsi que pour répondre à l'augmentation du nombre des demandes de prestations.

Parallèlement à l'intégration de ses nouveaux employés, la Direction de l'IVAC encourage aussi l'acquisition de nouvelles connaissances, surtout en matière de santé mentale, grâce à la formation professionnelle continue.

Ainsi, tout au cours de l'année, les employés ont participé à des activités de formation et de perfectionnement telles que :

- formation sur le stress post-traumatique, donnée par le Dr Louis Côté, psychiatre ;
- formation sur l'interaction entre le stress post-traumatique et les troubles de la personnalité (Institut Victoria) ;
- L'enfant en difficulté d'apprentissage (Hôpital Sainte-Justine).

Enfin, mentionnons la participation d'employés aux colloques suivants :

- Transformation du monde du travail (chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail) ;
- 3^e congrès international francophone sur l'agression sexuelle (Institut Philippe-Pinel de Montréal) ;
- Colloque sur le renseignement criminel au Québec (Service du renseignement criminel du Québec).

D'autres employés ont suivi des formations en informatique et en gestion des ressources humaines.

Présence dans le milieu

Les chefs d'équipe en réadaptation continuent de participer activement aux réunions et aux comités des tables de concertation sur les personnes victimes de crimes à caractère sexuel et de violence conjugale.

Comme par le passé, le personnel de la direction a poursuivi ses rencontres avec les intervenants des CAVAC, des CLSC et des centres jeunesse.

Centre d'expertise en agression sexuelle Marie-Vincent

En mars 2005, la Fondation Marie-Vincent a mis sur pied un centre d'expertise en agression sexuelle dont la mission consiste à acquérir une expertise de fine pointe en matière d'agression sexuelle envers les enfants. En associant des services médicaux, psychosociaux, policiers et judiciaires à la connaissance et à la recherche, le Centre désire concevoir au cours des prochaines années un modèle organisationnel intégré de services et d'apprentissage.

La Direction de l'IVAC s'est associée à la Table des partenaires du centre d'expertise rassemblant des représentants de chaires de recherche universitaire, de l'Hôpital Sainte-Justine, du Service de police de Montréal, de l'École nationale de police du Québec, du Bureau des substituts du procureur général de Montréal et des centres jeunesse de Montréal, de la Montérégie et de Laval.

Au cours de l'année 2006, le Centre offrira des services d'évaluation et de traitement clinique et psychosocial qui pourraient profiter à certains enfants dont les parents ont présenté une demande de prestations à la Direction de l'IVAC.

Sécurité

Dans le but de répondre à des normes plus strictes en matière de sécurité, les locaux d'accueil de la clientèle ont été aménagés au rez-de-chaussée du centre administratif de la CSST en octobre 2005.

Cet aménagement, en plus de permettre de limiter le va-et-vient des visiteurs dans l'édifice, répond plus adéquatement aux besoins des clients. D'accès facile et pratique, les nouveaux locaux comportent une réception où l'on peut trouver de la documentation et des salles d'entrevue équipées d'un ordinateur. Un préposé est sur place pour accueillir et renseigner la clientèle.

La majorité du personnel a participé à la formation *Prévention et intervention lors de situations à risque d'agression*. Cette formation visait, chez les participants, le développement de connaissances et d'habiletés leur permettant de reconnaître et de mieux gérer les situations d'agression auxquelles ils sont exposés.

L'ensemble de ces mesures permet de maintenir l'offre de service à la clientèle à l'intérieur d'un cadre sécuritaire et respectueux des personnes.

Activités des services

La Direction de l'IVAC est constituée de l'équipe de soutien à la direction, du Bureau médical, du Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme, du Service de l'intervention et du Service administratif.

Le soutien à la direction

Le conciliateur aux relations avec la clientèle

Le conciliateur collabore avec des représentants du procureur général du Québec à la conciliation des litiges soumis par la clientèle au Tribunal administratif du Québec. Cette procédure vise à conclure des ententes satisfaisantes, tant pour les clients que pour la Direction de l'IVAC. En cours d'année, plusieurs dossiers ont été traités selon cette approche. Les résultats obtenus encouragent la direction à poursuivre dans la même voie, car dans certains cas, cette approche soustrait des litiges au processus judiciaire et en assure un traitement rapide et équitable pour les parties.

Le conciliateur offre également des services-conseils aux avocats décideurs en ce qui a trait aux méthodes d'enquête à favoriser lorsqu'un complément d'information est nécessaire pour prendre une décision quant à l'admissibilité d'un dossier.

La spécialiste en réadaptation et la conseillère en développement-indemnisation

En plus de soutenir et de conseiller l'équipe de gestion, ces personnes fournissent une expertise en matière d'indemnisation et de réadaptation propice à l'amélioration continue des façons de faire des intervenants de la direction. À cette fin, elles conçoivent des activités de formation à l'intention des agents d'indemnisation et des conseillers en réadaptation.

L'analyste en informatique

Tout au cours de l'année 2005, l'analyste en informatique a produit des statistiques opérationnelles sur les activités de la Direction de l'IVAC pour l'équipe de gestion de la direction et des statistiques informationnelles pour les ministères et organismes gouvernementaux ainsi que pour différents partenaires du réseau des affaires sociales. Exceptionnellement, cette année, l'analyste a fourni des statistiques et des données à la Direction de la vérification interne de la CSST.

En tant que pilote du système informatique de gestion de la Direction de l'IVAC (SIG-IVAC), l'analyste a été amené à contribuer aux études relatives à la désuétude de cette application informatique et à l'évaluation de scénarios en vue de son abandon. Enfin, au cours de l'été, une cartographie des processus d'affaires a été effectuée avec l'aide d'analystes de la CSST.

Pour sa part, **la technicienne en informatique** a fourni un soutien technique au personnel, assuré les mises à jour du système de gestion des biens technologiques de la CSST et exécuté les tâches liées aux mouvements de personnel.

La sécurité informatique continue de faire l'objet d'une attention constante à la Direction de l'IVAC. Ainsi, tous les droits d'accès centraux et aux réseaux de l'ensemble du personnel ont été révisés en mai 2005.

Le Bureau médical

Les médecins et les psychologues exercent un rôle-conseil pour toute question à caractère médical ou paramédical auprès des intervenants de la Direction de l'IVAC.

Au cours de l'année, ils ont offert des sessions de formation sur la fibromyalgie, sur le syndrome du bébé secoué et sur l'approche à adopter envers un client agressif au téléphone.

Le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme

Au cours de l'exercice 2005, 1174 demandes de révision et de reconsidération administrative ont été transmises au Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme, ce qui représente une hausse de 22 % par rapport à l'année précédente.

La révision administrative

Au cours de l'année, 668 décisions ont été rendues. Les principaux motifs de contestation portent sur la durée ou sur le montant des indemnités versées pour l'incapacité temporaire et permanente. En ce qui a trait à l'admissibilité légale, les contestations touchent l'absence de preuve d'un acte criminel et le délai de prescription pour présenter une demande. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans 81 % des cas et modifiées dans 19 % des cas.

Les décisions rendues par le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme peuvent être contestées devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ). Les décisions rendues par ce tribunal sont sans appel.

La reconsidération administrative

Les demandes de reconsidération administrative sont examinées par le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme. La majorité de ces demandes vise le remboursement des frais d'assistance médicale et les mesures de réadaptation sociale.

Au cours de l'année 2005, 236 décisions ont été rendues. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans 89 % des cas et modifiées dans 11 % des cas. Les décisions rendues sont sans appel.

Le Service de l'admissibilité légale

Au Québec, toute personne blessée à la suite d'un acte criminel mentionné dans l'annexe de la loi ou d'un acte de sauvetage peut se prévaloir des mesures prévues par la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (Loi sur l'IVAC) ou par la *Loi visant à favoriser le civisme*.

Ces mesures visent :

- la personne blessée directement ou tuée à l'occasion d'un acte criminel mentionné dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC ;
- la personne qui procède à l'arrestation d'un contrevenant, ou qui prête assistance à un agent de la paix qui procède à une arrestation, et qui subit un préjudice ;
- la personne qui prévient une infraction, ou qui prête assistance à un agent de la paix qui prévient une infraction, et qui subit un préjudice ;
- le sauveteur blessé, décédé ou dont les biens sont endommagés au moment où il porte secours à une personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger.

En cas de décès de la victime ou du sauveteur, les personnes à charge peuvent recevoir des indemnités.

Demande de prestations

Pour se prévaloir des mesures prévues par ces lois, toute victime, tout sauveteur ou tout réclamant doit remplir le formulaire *Demande de prestations*. La demande doit être transmise dans l'année où surviennent le préjudice matériel, la blessure ou la mort de la victime ou du sauveteur.

On peut se procurer le formulaire à la Direction de l'IVAC, dans son site Web [www.ivac.qc.ca] et dans les bureaux régionaux de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). On le trouve également dans les endroits suivants : centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), centres jeunesse, hôpitaux et CLSC.

Évaluation d'une demande

Toute demande est étudiée en corrélation avec le rapport de police ou le rapport médical soumis par les organismes visés. Le premier établit la preuve de l'acte criminel et le second, la preuve de la blessure. Dès que le dossier est complet, les avocats du Service de l'admissibilité légale se prononcent sur l'admissibilité de la demande.

Ils étudient la preuve contenue dans le dossier (rapports médicaux, psychosociaux et de police) ainsi que toute autre preuve obtenue à la suite d'une enquête ou d'une audition. Ils doivent également s'assurer que les blessures subies par la victime ou sa mort ne résultent pas de sa faute lourde (négligence grossière, provocation, participation à des activités illégales, etc.).

Si la demande est acceptée, le dossier est transmis au Service de l'intervention, qui évalue les besoins de la personne et détermine, le cas échéant, le type d'indemnités à lui verser et les services nécessaires à son rétablissement. En cas de refus de la demande, le réclamant insatisfait de la décision peut la contester. Ses droits d'appel sont précisés dans la décision qui lui est adressée.

Au cours de l'année, conformément à la Loi sur l'IVAC et à la *Loi visant à favoriser le civisme*, 5038 demandes ont été étudiées : 3494 d'entre elles ont été acceptées et 844 ont été rejetées, principalement en raison de l'absence de preuve d'un acte criminel ou de l'existence d'une faute lourde commise par la victime. Cependant, 700 dossiers ont été fermés à la suite du désintéressement ou du désistement du réclamant. On observe une augmentation de 5 % du nombre des demandes étudiées en 2005 par rapport à 2004. Toutes les décisions ont été motivées et communiquées par écrit aux réclamants. Les tableaux 7 et 16 précisent la répartition de ces décisions selon la loi applicable.

Le Service de l'intervention

Cette unité administrative réunit le personnel d'encadrement – gestionnaire, chefs d'équipe –, les agents d'indemnisation, les conseillers en réadaptation et le personnel de soutien. Cinquante intervenants veillent à assurer aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs l'ensemble des services auxquels ils ont droit. Ils visent la participation du client et sa responsabilisation par rapport à la démarche conduisant à son rétablissement.

Une équipe est formée pour traiter, entre autres, les dossiers des adultes dont l'état présente peu de risque de passage à la chronicité et ceux d'enfants âgés de 0 à 17 ans. Les dossiers des enfants et des adolescents sont traités par 5 conseillers en réadaptation. Il a été jugé opportun de centraliser le traitement de ces dossiers pour permettre

d'uniformiser les pratiques d'intervention, de spécialiser les services offerts et aussi de faciliter les liens avec les partenaires et fournisseurs de services professionnels servant cette clientèle.

Une seconde équipe consacre ses efforts à la prestation de services personnalisés aux personnes dont les lésions sont plus graves et dont l'état présente un risque de passage à la chronicité.

À l'aide d'une grille d'évaluation, les chefs d'équipe effectuent une analyse approfondie des dossiers afin d'en évaluer le degré de complexité. Cette étape est préalable à la répartition des dossiers entre les équipes du Service de l'intervention.

Le cadre d'intervention, dont l'implantation est prévue en 2006, permettra de tracer un portrait plus précis de la clientèle en fonction de ses besoins particuliers et conduira à une plus grande spécialisation des services. Il facilitera le travail d'équipe entre les employés et fera en sorte que les interventions s'amorcent plus tôt et se poursuivent de façon soutenue jusqu'au rétablissement du client.

Mesures dont peuvent se prévaloir les victimes et les sauveteurs

Pendant la période où le réclamant est incapable de travailler ou de vaquer à ses occupations habituelles, il reçoit 90 % de son revenu net retenu. Le salaire maximum assurable était fixé à 56 000 \$ en 2005.

Les frais suivants peuvent être remboursés :

- réadaptation physique (médicaments, traitements médicaux, etc.) ;
- réadaptation sociale (psychothérapie, frais de protection, etc.) ;
- réadaptation professionnelle (programmes de formation, de recyclage, etc.).

En outre, s'il subsiste des séquelles permanentes à la suite des traitements, le réclamant reçoit une rente mensuelle proportionnelle à son incapacité physique ou psychique.

Intervention précoce

Cette mesure permet une intervention rapide auprès des clients ayant des besoins urgents, avant même que le processus d'admissibilité légale ne soit achevé. Les demandes faites par la clientèle visent principalement le paiement d'un déménagement ou de traitements de psychothérapie ou de physiothérapie, l'obtention d'une aide personnelle à domicile ou l'acquisition d'un dispositif de sécurité tel un système d'alarme.

Remboursement à la suite d'un préjudice matériel

La victime d'un acte criminel ou un sauveteur ayant subi un préjudice matériel peut obtenir une indemnité fixée selon certains critères et pouvant s'élever jusqu'à 1000 \$.

En cas de décès

Les personnes à charge d'une victime ou d'un sauveteur décédé peuvent présenter une demande de prestations. Le montant de la rente qui peut leur être versée varie selon le nombre de personnes à charge.

Les frais de transport du corps sont remboursés jusqu'à concurrence de 500 \$ et un montant de 600 \$ est alloué pour les frais funéraires.

Dans le cas d'un mineur décédé par suite d'un acte criminel, une indemnité de 2000 \$ est accordée aux parents.

Le Service administratif

Le principal mandat du Service administratif consiste à offrir à l'ensemble du personnel de la direction le soutien nécessaire en matière de gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informatiques. Signalons la contribution des employés de bureau à des activités de soutien tels le traitement du courrier, l'ouverture de dossiers, les demandes d'expertises médicales, les traitements de physiothérapie et d'ergothérapie ainsi que la gestion des rentes et des programmes spéciaux destinés à la clientèle. Le Service administratif coordonne aussi les activités de la Division des enquêtes et du Service de l'admissibilité légale, les activités de collecte d'information, de traitement des frais et de traitement des dossiers se trouvant à la voûte de même que celles du Service de renseignements.

Effectif

En date du 31 décembre 2005, la Direction de l'IVAC comptait 63 employés permanents, 42 employés occasionnels et 6 employés contractuels pour un total de 111. De ce nombre, 60 % appartenaient à la catégorie des fonctionnaires, 37 % à celle des professionnels et 3 % à celle du personnel d'encadrement. La proportion de femmes s'élevait à 84 %.

Aménagement des espaces de travail

L'accroissement de l'effectif a amené la direction à augmenter la superficie de ses bureaux au cours de l'année pour répondre adéquatement à ses besoins. De plus, elle a cru opportun de regrouper les membres du personnel en fonction des nouveaux liens opérationnels créés par la restructuration. Cet aménagement a favorisé le travail d'équipe.

La Division du service à la clientèle

Les préposés aux renseignements jouent un rôle essentiel pour ce qui est de l'accueil de la clientèle. Ils permettent d'établir un lien de confiance avec les clients en prêtant une oreille attentive à leurs besoins. Travailler en première ligne exige du doigté et de la rigueur pour transmettre l'information pertinente et recueillir celle permettant de compléter les dossiers en cours. La préoccupation première de la direction est de continuer à offrir un service de qualité à la clientèle.

Animés par le travail d'équipe, le Service de l'intervention et les préposés aux renseignements ont conjugué leurs efforts pour améliorer le service à la clientèle au chapitre de la diffusion de l'information sur le suivi des dossiers.

Au cours de l'exercice 2005, les préposés aux renseignements ont reçu 73 853 appels. Ils ont répondu à 81 % de ces appels dans un délai de moins de 60 secondes. Les préposés aux renseignements ont transmis plus de 3460 formulaires *Demande de prestations* à la clientèle. En outre, 2438 visiteurs se sont présentés à l'accueil, ce qui a favorisé un contact personnalisé avec la clientèle.

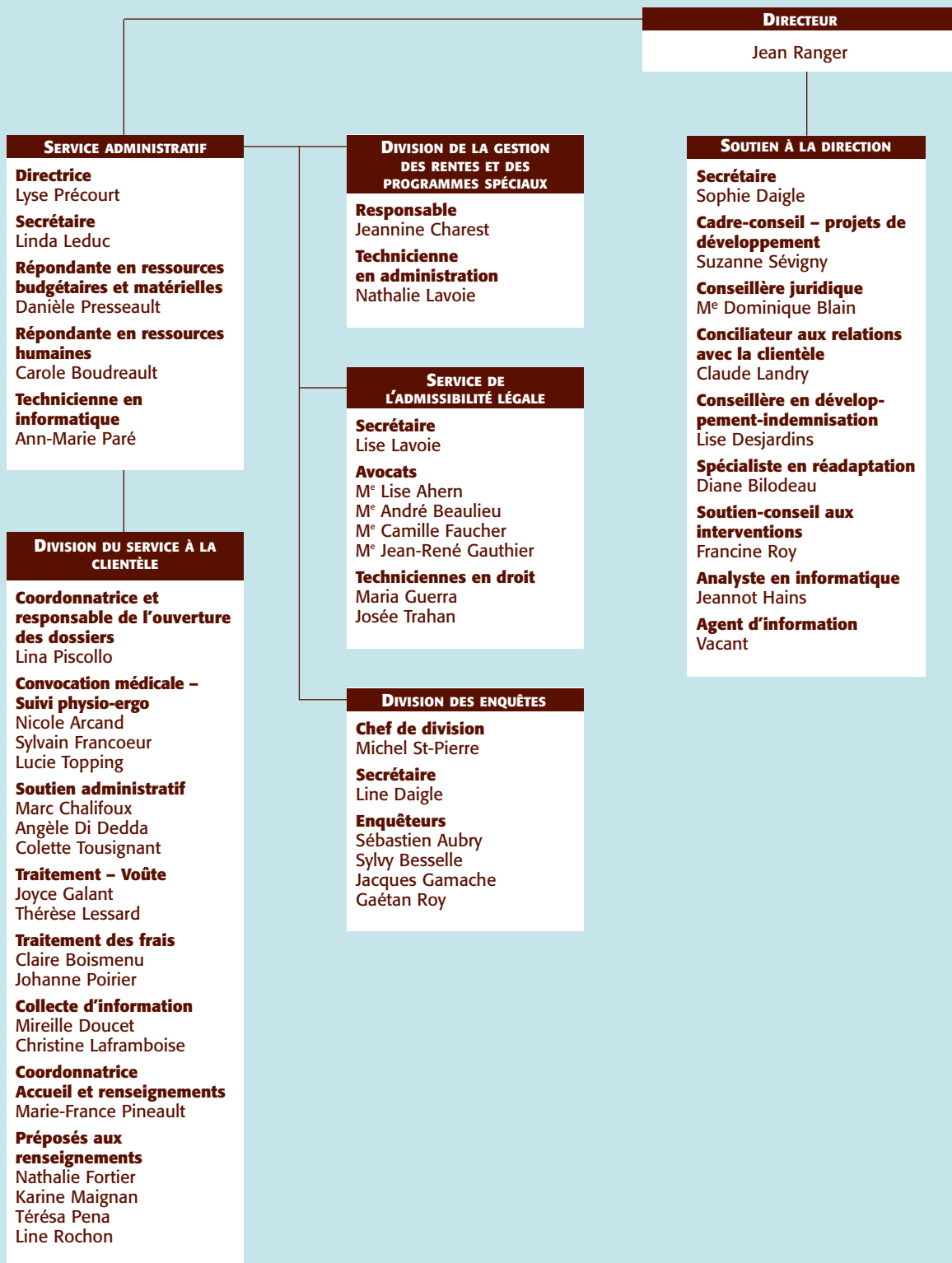
La Division des enquêtes

Le mandat de cette division consiste à mener des enquêtes à la demande d'un avocat du Service de l'admissibilité légale afin de déterminer le mobile et les circonstances ayant entouré la perpétration d'un crime. Les enquêteurs rencontrent les personnes liées à l'événement faisant l'objet de la demande et soumettent par la suite un rapport écrit, permettant ainsi une meilleure application des critères d'admissibilité prévus par la loi.

En 2005, la division a effectué 395 enquêtes au cours desquelles les enquêteurs ont rencontré les victimes, les témoins ou tout autre informateur lié à l'incident. Parallèlement, 719 enquêtes téléphoniques ont été effectuées auprès des services policiers.

Afin de mener à bien la poursuite de ses enquêtes, la division doit miser sur la collaboration des corps de police du Québec, des centres jeunesse et de différents organismes provinciaux et fédéraux.

Organigramme



BUREAU MÉDICAL
 D^{re} Denise Drolet
 D^{re} Christiane Girard
 D^{re} Marie-Andrée Larsen-Passé
 D^{re} Christiane-Élise Lavoie
 D^{re} Sophie St-Hilaire, psychiatre
 Josiane Porret, psychologue
 Michèle Poupart, psychologue
 Micheline Sylvestre, psychologue

BUREAU DE LA RÉVISION ADMINISTRATIVE IVAC-CIVISME
Secrétaire
 Diane Léveillé
Réviseurs
 Richard Gervais
 M^{re} Isabelle Grimard
Technicienne en droit
 Catherine Touzet

SERVICE DE L'INTERVENTION
Directrice
 Christine Gauthier

INDEMNISATION	RÉADAPTATION
ÉQUIPE VOLANTE Agents d'indemnisation Nathalie Defoy Christine Routhier Rémi Côté BLOC 1 Chef d'équipe Raynald Cloutier Agents d'indemnisation Mathieu Boucher Marguerite Jeudy Josée Laplante-Duchesneau Cindy Ouellet Agente de bureau Gina Cuerrier BLOC 2 Chef d'équipe Manon Lanthier Agentes d'indemnisation Sasha Carrillo Caroline Dubé Geneviève Gagnon Antoinette Gomes Marie-Andrée Grondin St-Louis Amélie Lalande-Lefebvre Julie Malo Chantal Paris Josée Tremblay Nancy Truchon Véronica Umana	BLOC 1 Chef d'équipe José Paquet Conseillers en réadaptation Marie-Ève Gagnon Mona Lacasse Élisabeth Laflamme Mireille Quessy Neil Roy Soutien au traitement – enfants Agente d'indemnisation Josée Thibault BLOC 2 Chef d'équipe Sophie Poirier Conseillers en réadaptation Johanne Babineau Nathalie Caron Mario Chagnon Francine Desmartis Marie-Claude DuPerron Louise Gauthier Christine Jacques Carole Léonard Geneviève Létourneau Marie-Hélène Rainville Katia Thellend Nathalie Thibeault Soutien au traitement Agents d'indemnisation Jacinthe Lanthier Denis Rivest

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Profil de la clientèle



Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2005, la Direction de l'IVAC a reçu 5372 nouvelles demandes de prestations – soit une augmentation de 13,7 % par rapport à 2004 –, provenant non seulement de toutes les régions du Québec, mais aussi de l'extérieur (voir le tableau 6).

Au cours de cette période, 5002 demandes ont été étudiées ; 3463 d'entre elles ont été acceptées et 840 ont été rejetées. Cependant, 699 dossiers ont été fermés à la suite du désintéressement ou du désistement du réclamant (voir le tableau 7). On note une augmentation de 5 % du nombre de demandes étudiées en 2005 par rapport à 2004.

Les sommes versées à titre d'indemnités aux victimes d'actes criminels et à leurs personnes à charge totalisent 64 106 117 \$ (voir le tableau 11). Le salaire maximum assurable était fixé à 56 000 \$ en 2005.

On observe que plus de femmes (59,6 %) que d'hommes ont été victimes d'actes criminels (voir le tableau 1).

Les principaux actes criminels commis envers les femmes sont des voies de fait dans 39 % des cas, des agressions à caractère sexuel* dans 35 % des cas, des agressions armées dans 14 % des cas et des vols qualifiés dans 5 % des cas. On compte aussi 29 femmes victimes de meurtre ou d'homicide involontaire (voir le tableau 2).

Pour leur part, les hommes ont été victimes d'agressions armées dans 44 % des cas, de voies de fait dans 25 % des cas, d'agressions à caractère sexuel dans 13 % des cas et d'un vol qualifié dans 9 % des cas. En outre, on compte 32 hommes victimes de meurtre ou d'homicide involontaire (voir le tableau 2).

On observe également que 33 % des personnes victimes d'actes criminels étaient âgées de moins de 18 ans ; elles ont subi des agressions à caractère sexuel dans 64 % des cas.

Quant aux actes criminels commis envers les personnes de 18 à 35 ans, ils comptent pour 31 % de l'ensemble et ceux commis envers les personnes de 36 à 64 ans en représentent 32 %. Dans l'ordre, les voies de fait, les agressions armées, les vols qualifiés et les agressions sexuelles sont les principaux actes criminels commis. Pour ce qui est des personnes âgées, elles constituent 3 % des victimes, principalement de vols qualifiés (voir le tableau 3).

* Les agressions à caractère sexuel comprennent les actes criminels suivants : inceste, rapport sexuel par une personne en autorité, agression sexuelle, agression sexuelle armée et agression sexuelle grave.

Tableau 1

Répartition des victimes selon le sexe et l'âge

Groupes d'âges ¹	Nombre de demandes acceptées en 2005					
	Femmes		Hommes		Total	
	nb	% ³	nb	% ³	nb	% ³
0-6 ans ²	198	5,7	113	3,3	311	9
7-12 ans ²	305	8,8	160	4,6	465	13,4
13-17 ans ²	229	6,6	140	4	369	10,7
18-35 ans	597	17,2	482	13,9	1079	31,2
36-64 ans	667	19,3	455	13,1	1122	32,4
65 ans ou plus	67	1,9	50	1,4	117	3,4
Total	2063	59,6	1400	40,4	3463	100

1. Les statistiques sont compilées selon l'âge de la personne victime au moment de l'acte criminel et non pas au moment de la réception de la demande de prestations.
 2. Le groupe d'âges 0 à 17 ans figurant dans les tableaux des années antérieures a été scindé en trois groupes d'âges : de 0 à 6 ans, de 7 à 12 ans et de 13 à 17 ans.
 3. Ce pourcentage est calculé par rapport au total général de 3463.

Tableau 2

Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime

Actes criminels ¹	Nombre de demandes acceptées en 2005		
	Femmes	Hommes	Total
Lésions corporelles ou mort au moyen d'une substance explosive	1	0	1
Braquage à l'aide d'une arme à feu	10	7	17
Rapport sexuel avec une personne mineure	1	0	1
Inceste	19	7	26
Omission de fournir le nécessaire à l'existence	1	0	1
Abandon d'enfant	1	1	2
Lésions corporelles par négligence criminelle	4	2	6
Meurtre	27	27	54
Homicide involontaire	2	5	7
Tentative de meurtre	21	15	36
Voies de fait commises avec un véhicule automobile	4	2	6
Voies de fait	806	356	1162
Agression armée	291	612	903
Voies de fait graves	17	40	57
Infliction illégale de lésions corporelles	6	4	10
Voies de faits pour empêcher l'application de la loi	2	0	2
Agression sexuelle	686	178	864
Agression sexuelle armée	8	0	8
Agression sexuelle grave	5	0	5
Enlèvement	9	2	11
Séquestration illégale	12	2	14
Vol qualifié	111	122	233
Intimidation par la violence	11	0	11
Méfait	0	1	1
Crime d'incendie	5	7	12
Crime d'incendie entraînant une perte de vie	1	2	3
Loi sur l'IVAC, art. 3b	2	5	7
Loi sur l'IVAC, art. 3c	0	3	3
Total	2063	1400	3463

1. Il s'agit des actes criminels suivant les articles du *Code criminel* et mentionnés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC.

Tableau 3

Répartition des actes criminels en 2005 selon l'âge de la victime

Actes criminels ¹	Âge ²						Tous les âges
	0-6 ans	7-12 ans	13-17 ans	18-35 ans	36-64 ans	65 ans ou +	
Lésions corporelles ou mort au moyen d'une substance explosive	0	0	0	0	1	0	1
Braquage à l'aide d'une arme à feu	0	1	0	3	13	0	17
Rapport sexuel avec une personne mineure	0	0	1	0	0	0	1
Inceste	13	8	4	1	0	0	26
Omission de fournir le nécessaire à l'existence	0	0	0	1	0	0	1
Abandon d'enfant	2	0	0	0	0	0	2
Lésions corporelles par négligence criminelle	1	0	5	0	0	0	6
Meurtre	4	0	6	18	21	5	54
Homicide involontaire	1	0	0	1	3	2	7
Tentative de meurtre	5	2	1	10	17	1	36
Voies de fait commises avec un véhicule automobile	0	0	0	3	3	0	6
Voies de fait	70	101	77	407	477	30	1162
Agression armée	21	13	66	428	355	20	903
Voies de fait graves	7	0	4	19	26	1	57
Infliction illégale de lésions corporelles	0	0	1	4	4	1	10
Voies de fait pour empêcher l'application de la loi	0	1	0	1	0	0	2
Agression sexuelle	183	334	189	98	57	3	864
Agression sexuelle armée	0	0	1	5	2	0	8
Agression sexuelle grave	0	0	2	2	1	0	5
Enlèvement	0	1	1	3	6	0	11
Séquestration illégale	1	1	0	6	5	1	14
Vol qualifié	0	2	11	59	109	52	233
Intimidation par la violence	0	1	0	3	7	0	11
Méfait	0	0	0	0	1	0	1
Crime d'incendie	3	0	0	2	7	0	12
Crime d'incendie entraînant une perte de vie	0	0	0	2	0	1	3
Loi sur l'IVAC, art. 3b	0	0	0	2	5	0	7
Loi sur l'IVAC, art. 3c	0	0	0	1	2	0	3
Total	311	465	369	1079	1122	117	3463

1. Il s'agit des actes criminels suivant les articles du *Code criminel* et mentionnés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC.

2. Les statistiques sont compilées selon l'âge de la personne victime au moment de l'acte criminel et non pas au moment de la réception de la demande de prestations.

Tableau 4

Répartition des mobiles des crimes selon le sexe de la victime

Mobiles	Nombre de demandes acceptées en 2005		
	Femmes	Hommes	Total
Crime d'intérêt	4	14	18
Crime irrationnel	160	133	293
Délit sexuel	739	190	929
Discrimination	1	2	3
Jalousie	45	51	96
Prostitution	2	4	6
Querelle	767	502	1269
Stupéfiants	8	9	17
Vengeance	57	122	179
Vol	140	159	299
Indéterminé	60	117	177
Autres	78	96	174
Aucun	2	1	3
Total	2063	1400	3463

Tableau 5

Répartition des lieux des crimes selon le sexe de la victime

Lieux	Nombre de demandes acceptées en 2005		
	Femmes	Hommes	Total
Banque	8	6	14
Commerce	25	36	61
Débit de boisson	34	126	160
Domicile de la victime	1242	443	1685
Domicile de l'agresseur	275	119	394
Domicile d'un tiers	62	53	115
Établissement de santé	9	1	10
Établissement hôtelier – restaurant	18	22	40
Établissement scolaire	24	36	60
Lieu de travail	14	19	33
Milieu carcéral	1	7	8
Moyen de transport	39	27	66
Parc	23	35	58
Stationnement	39	78	117
Voie publique	175	324	499
Indéterminé	7	8	15
Autres	68	60	128
Total	2063	1400	3463

Prestations et frais d'administration

Tableau 6

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la victime

Régions	2003	2004	2005
Abitibi-Témiscamingue ¹	73	97	82
Bas-Saint-Laurent	86	127	105
Chaudière-Appalaches	174	156	216
Côte-Nord	67	72	77
Estrie	274	289	372
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	37	40	56
Île-de-Montréal	1227	1275	1259
Lanaudière	323	408	402
Laurentides	318	307	390
Laval	173	189	185
Longueuil	245	267	352
Mauricie et Centre-du-Québec	435	325	503
Nouveau-Québec ¹			13
Outaouais	117	92	134
Québec	392	388	468
Saint-Jean-sur-Richelieu	132	135	167
Valleyfield	145	119	148
Saguenay-Lac-Saint-Jean	163	197	197
Yamaska	153	191	204
Extérieur du Québec	41	51	42
Total	4575	4725	5372

1. Les données portant sur le Nouveau-Québec étaient, avant 2005, regroupées avec celles qui proviennent de l'Abitibi-Témiscamingue.

Tableau 7

Demandes de prestations étudiées			
Résultat de l'étude des demandes	2003	2004	2005
Demandes acceptées	3062	3229	3463 ⁴
Demandes rejetées	887	742	840 ^{1,4}
Dossiers fermés à la suite :			
- du désistement du réclamant ²	37	53	43
- du désintéressement du réclamant ³	649	742	656
Total	4635	4766	5002

1. Voir les motifs de rejet au tableau 10.

2. Le désistement : l'étude pour admissibilité de la demande est interrompue à la demande de la victime. Le nombre de désistements a diminué de 18,9 % (10 demandes) en 2005 par rapport à 2004.

3. Le désintéressement : l'étude pour admissibilité de la demande est interrompue, la personne victime n'ayant pas donné suite aux communications de la Direction de l'IVAC. Exemples : le réclamant ne se présente pas à une audition pour déterminer l'admissibilité de sa demande ; il ne donne pas suite à une demande de production de rapport médical ; il déménage sans laisser d'adresse. Le nombre de désintéressements a diminué de 11,6 % (86 demandes) en 2005 par rapport à 2004.

4. L'augmentation du nombre de demandes étudiées en 2005 par rapport à 2004 se situe à 5 %.

Tableau 8

Répartition des demandes de prestations étudiées en 2005, par région

Régions	Acceptées	Rejetées	Désistement	Désintéres- sement	Total
Abitibi-Témiscamingue	49	24	3	5	81
Bas-Saint-Laurent	72	22	0	10	104
Chaudière-Appalaches	127	37	2	25	191
Côte-Nord	46	18	0	9	73
Estrie	215	38	3	69	324
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	28	5	0	8	42
Île-de-Montréal	949	194	5	146	1297
Lanaudière	230	101	4	39	373
Laurentides	229	58	2	51	339
Laval	115	28	2	27	172
Longueuil	215	41	4	32	292
Mauricie et Centre-du-Québec	336	66	7	63	472
Nouveau-Québec	9	1	0	3	13
Outaouais	93	13	2	13	121
Québec	293	97	4	46	440
Saguenay-Lac-Saint-Jean	120	25	0	34	181
Saint-Jean-sur-Richelieu	100	20	2	21	143
Valleyfield	86	11	1	26	124
Yamaska	123	32	2	21	177
Extérieur du Québec	28	9	0	8	43
Total	3463	840	43	656	5002
Pourcentage	69,2	16,8	0,9	13,1	100

Tableau 9Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles du *Code criminel* mentionnés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC

Articles du <i>Code criminel</i>	Description	Nombre		
		2003	2004	2005
81	Lésions corporelles ou mort au moyen d'une substance explosive	1	0	1
86	Braquage à l'aide d'une arme à feu	29	11	17
153	Rapport sexuel avec une personne mineure	0	1	1
155	Inceste	13	17	26
215	Omission de fournir le nécessaire à l'existence	0	0	1
218	Abandon d'enfant	0	0	2
221	Lésions corporelles par négligence criminelle	1	5	6
229	Meurtre	56	35	54
234	Homicide involontaire	6	5	7
239	Tentative de meurtre	48	53	36
245	Administration d'un poison	1	1	0
246	Résistance à la perpétration d'une infraction	0	1	0
249	Conduite dangereuse d'un bateau	0	3	0
265	Voies de fait commises avec un véhicule automobile	1	4	6
266	Voies de fait	966	1097	1162
267	Agression armée	823	773	903
268	Voies de fait graves	70	70	57
269	Infliction illégale de lésions corporelles	13	10	10
270	Voies de fait pour empêcher l'application de la loi	1	0	2
271	Agression sexuelle	722	832	864
272	Agression sexuelle armée	21	11	8
273	Agression sexuelle grave	4	3	5
279 (1)	Enlèvement	4	12	11
279 (2)	Séquestration illégale	15	23	14
343	Vol qualifié	228	220	233
423	Intimidation par la violence	16	8	11
430 (2)	Méfait	1	3	1
433	Crime d'incendie	7	15	12
436	Crime d'incendie entraînant une perte de vie	1	4	3
	Loi sur l'IVAC, art. 3b	9	9	7
	Loi sur l'IVAC, art. 3c	5	3	3
Total		3062	3229	3463

Tableau 10

Répartition des demandes de prestations rejetées

Motifs de rejet	Nombre		
	2003	2004	2005
Absence de preuve d'un acte criminel ¹	324	261	273
Accident	0	0	1
Faute lourde ²	165	133	143
Absence de preuve de blessure	143	138	173
Crime non mentionné dans l'annexe de la loi ³	102	66	58
Prescription ⁴	100	94	138
Crime donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i>	33	30	26
Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la loi	13	11	20
Crime donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur l'assurance automobile</i>	4	1	3
Crime commis à l'extérieur du Québec	3	1	4
Demandeur n'étant pas une personne à charge de la victime	0	1	0
Autres	0	6	1
Total	887	742	840

1. Il y a absence de preuve d'un acte criminel :

- dans le cas d'un fait accidentel où il n'a pas été démontré d'intention de porter atteinte à l'intégrité de la victime. Exemple : jeux d'enfant ;
- lorsque la victime ne démontre pas que l'événement ou la blessure subie résulte d'un acte criminel (il doit y avoir prépondérance de preuve). Exemple : chute sur le trottoir d'une personne en état d'ébriété.

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

3. Les crimes non mentionnés dans l'annexe de la loi sont, par exemple :

- crimes contre les biens ou la propriété (vol simple, introduction par effraction, méfait, fraude) ;
- crimes contre la personne (menace de mort par téléphone, harcèlement criminel).

4. Il y a prescription quand la demande est présentée à l'expiration du délai prévu, soit plus d'un an après la survenance des blessures, sans motif valable justifiant le retard.

Tableau 11

Prestations versées et frais d'administration			
Types de prestations	2003	2004	2005
Assistance médicale et réadaptation ¹	16 524 361,86 \$	16 600 170,39 \$	17 814 123,27 \$
Incapacité temporaire ²	19 545 929,02 \$	21 252 937,02 \$	19 227 619,27 \$
Stabilisation sociale et économique ³			813 891,97 \$
Allocations spéciales ⁴	15 000,00 \$	19 500,00 \$	26 500,00 \$
Frais funéraires ⁵	30 600,00 \$	23 400,00 \$	28 945,00 \$
Incapacité permanente des victimes ⁶ et rentes aux personnes à charge ⁷	22 353 655,44 \$	23 631 471,21 \$	26 195 037,77 \$
Total des prestations	58 469 546,32 \$	61 527 478,62 \$	64 106 177,28 \$
Frais d'administration	8 667 672,33 \$	9 149 688,37 \$	9 372 642,71 \$
Total général	67 137 218,65 \$	70 677 166,99 \$	73 478 759,99 \$

1. L'assistance médicale comprend l'hospitalisation, les soins médicaux et chirurgicaux, les soins infirmiers, les médicaments et autres produits pharmaceutiques nécessaires ainsi que la fourniture et le renouvellement des prothèses et appareils orthopédiques. L'assistance médicale comprend également les frais de psychothérapie.
2. L'indemnité pour incapacité temporaire (ITT) est une rente bimensuelle versée à la victime pendant la période où elle est dans l'impossibilité complète ou partielle de travailler ou de vaquer à ses occupations habituelles.
3. Avant 2005, les sommes payées pour la stabilisation sociale et économique étaient incluses dans celles versées pour incapacité temporaire. Ces montants sont versés dans le cadre de l'application de programmes de stabilisation sociale et économique.
4. Une allocation spéciale de 500 \$ est versée au conjoint ou aux personnes à charge en cas de décès de la victime. Un montant de 2000 \$ est versé aux parents d'un enfant mineur décédé par suite d'un acte criminel.
5. Les frais funéraires sont remboursés jusqu'à concurrence de 600 \$ à la personne qui les acquitte. Des frais de 500 \$ pour le transport du corps peuvent s'ajouter à ce montant.
6. L'indemnité pour incapacité permanente (IP), partielle ou totale, est une rente versée mensuellement à la personne victime présentant des séquelles permanentes. Les indemnités pour incapacité permanente sont calculées principalement en fonction du degré d'incapacité de la victime.
7. La rente aux personnes à charge est une indemnité versée au conjoint et aux personnes à charge en raison du décès de la victime. Cette indemnité correspond à un pourcentage maximal de 80 % de l'indemnité à laquelle la victime aurait eu droit si elle avait survécu.

Tableau 12

Types de prestations versées en 2005	
Types de prestations*	Nombre de victimes
Assistance médicale et réadaptation	9558
Incapacité temporaire	2600
Allocations spéciales	33
Frais funéraires	57
Incapacité permanente des victimes et rentes aux personnes à charge	3312

* Plusieurs types de prestations peuvent être versées à la même victime.

Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle



Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2005, la Direction de l'IVAC a reçu 38 nouvelles demandes de prestations provenant de personnes ayant accompli un acte de civisme. La loi définit l'acte de civisme comme étant l'intervention d'une personne qui, bénévolement, porte secours à une personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger.

De ce nombre, 31 demandes ont été acceptées, 4 ont été rejetées et 1 dossier a été fermé à la suite du désintéressement du réclamant (voir le tableau 16). On constate que plus d'hommes que de femmes ont porté secours à des personnes en danger, soit 58,1 % (voir le tableau 13). En outre, 64,5 % des actes de civisme ont eu lieu sur la voie publique (voir le tableau 14). Les prestations versées dans le cadre de l'application de cette loi se chiffrent à 714 859 \$ (voir le tableau 19).

Tableau 13

Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge

Groupes d'âges	Nombre de demandes acceptées en 2005			
	Femmes	Hommes	Total	%
0-17 ans	1	1	2	6,5
18-35 ans	5	12	17	54,8
36-64 ans	7	5	12	38,7
65 ans ou plus	0	0	0	0
Total	13	18	31	100
Pourcentage	41,9	58,1	100	

Tableau 14

Répartition des sauveteurs selon le sexe et le lieu de sauvetage

Lieu	Nombre de demandes acceptées en 2005			
	Femmes	Hommes	Total	%
Lieu de travail	1	0	1	3,2
Moyen de transport	1	0	1	3,2
Parc	0	1	1	3,2
Résidence de la victime	2	0	2	6,5
Résidence d'un tiers	0	1	1	3,2
Stationnement	1	0	1	3,2
Voie publique	7	13	20	64,5
Autre	1	3	4	12,9
Total	13	18	31	100

Prestations et frais d'administration

Tableau 15

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur

Région	2003	2004	2005
Abitibi-Témiscamingue ¹	0	0	0
Bas-Saint-Laurent	1	1	3
Chaudière-Appalaches	3	1	1
Côte-Nord	0	0	2
Estrie	8	1	1
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	0	1	0
Île-de-Montréal	5	9	6
Lanaudière	2	4	3
Laurentides	6	2	1
Laval	3	1	1
Longueuil	3	2	4
Mauricie et Centre-du-Québec	2	4	6
Outaouais	2	1	1
Québec	2	4	3
Saguenay-Lac-Saint-Jean	2	3	3
Saint-Jean-sur-Richelieu	3	2	1
Valleyfield	0	1	2
Yamaska	0	2	0
Total	42	39	38

1. Les données qui proviennent de l'Abitibi-Témiscamingue comprennent également celles qui portent sur le Nouveau-Québec.

Tableau 16

Demandes de prestations étudiées

Résultat de l'étude des demandes	2003	2004	2005
Demandes acceptées	30	28	31
Demandes rejetées ¹	7	8	4
Dossiers fermés à la suite :			
- du désistement du réclamant ²	4	0	0
- du désintéressement du réclamant ³	1	5	1
Total	42	41	36

1. Voir les motifs de rejet au tableau 18.

2. Désistement : l'étude du dossier est interrompue, le sauveteur ne souhaitant plus qu'on en poursuive le traitement.

3. Désintéressement : l'étude du dossier est interrompue, le sauveteur ne donnant pas suite aux demandes de la direction. Exemples : le réclamant ne se présente pas à une audition pour déterminer la recevabilité de sa demande; il ne donne pas suite à une demande de preuve de blessure; il déménage sans laisser d'adresse.

Tableau 17

Répartition des demandes de prestations étudiées en 2005, par région

Régions	Acceptées	Rejetées	Désistement	Désintéres- sement	Total
Abitibi-Témiscamingue ¹	0	0	0	0	0
Bas-Saint-Laurent	1	0	0	0	1
Chaudière-Appalaches	1	0	0	0	1
Côte-Nord	2	0	0	0	2
Estrie	0	0	0	1	1
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	0	0	0	0	0
Île-de-Montréal	4	3	0	0	7
Lanaudière	5	0	0	0	5
Laurentides	1	0	0	0	1
Laval	1	0	0	0	1
Longueuil	4	0	0	0	4
Mauricie et Centre-du-Québec	6	0	0	0	6
Outaouais	1	0	0	0	1
Québec	2	0	0	0	2
Saguenay-Lac-Saint-Jean	1	0	0	0	1
Saint-Jean-sur-Richelieu	1	0	0	0	1
Valleyfield	1	1	0	0	2
Yamaska	0	0	0	0	0
Extérieur du Québec	0	0	0	0	0
Total	31	4	0	1	36
Pourcentage	86,1	11,1	0	2,8	100

1. Les données qui proviennent de l'Abitibi-Témiscamingue comprennent également celles qui portent sur le Nouveau-Québec.

Tableau 18**Répartition des demandes de prestations rejetées**

Motifs de rejet	Nombre		
	2003	2004	2005
Absence de préjudice	1	1	1
Absence de preuve de blessure	1	0	0
Absence de preuve d'un acte de civisme	3	3	2
Événement donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i>	2	1	0
Événement donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur l'assurance automobile</i>	0	0	1
Prescription	0	3	0
Total	7	8	4

Tableau 19

Prestations versées et frais d'administration

Type de prestations	2003	2004	2005
Assistance médicale et réadaptation	156 982,67 \$	100 858,27 \$	54 377,01 \$
Incapacité temporaire	172 705,17 \$	175 940,98 \$	108 658,04 \$
Stabilisation sociale et économique			23 102,15 \$
Allocations spéciales	500,00 \$	0,00 \$	500,00 \$
Frais funéraires	600,00 \$	0,00 \$	600,00 \$
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	360 583,85 \$	370 026,35 \$	527 622,17 \$
Total des prestations	691 371,69 \$	646 825,60 \$	714 859,37 \$
Frais d'administration	102 320,89 \$	58 369,34 \$	105 962,57 \$
Total général	793 692,58 \$	705 194,94 \$	820 821,94 \$

Tableau 20

Type de prestations versées en 2005

Types de prestations*	Nombre de sauveteurs
Assistance médicale et réadaptation	76
Incapacité temporaire	27
Allocations spéciales	1
Frais funéraires	1
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	40

* Plusieurs types de prestations peuvent être versées au même sauveteur.

Bureaux régionaux de la CSST

La documentation sur la Direction de l'IVAC et le formulaire *Demande de prestations* peuvent être obtenus dans tous les bureaux régionaux de la CSST et dans le site Web de la Direction de l'IVAC au www.ivac.qc.ca.

BUREAU DE LA DIRECTION DE L'IVAC

5^e étage
1199, rue De Bleury
Montréal
(Québec) H3B 3J1
Tél. 514 906-3019
1 800 561-4822
Télé. 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
Télé. 819 762-9325

2^e étage
1185, rue Germain
Val-d'Or
(Québec) J9P 6B1
Tél. 819 354-7100
1 800 668-4593
Télé. 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
Télé. 418 725-6237

CHAUDIÈRE-APPALACHES

835, rue de la Concorde
Saint-Romuald
(Québec) G6W 7P7
Tél. 418 839-2500
1 800 668-4613
Télé. 418 839-2498

CÔTE-NORD

Bureau 236
700, boulevard Laure
Sept-Îles
(Québec) G4R 1Y1
Tél. 418 964-3900
1 800 668-5214
Télé. 418 964-3959

235, boulevard La Salle
Baie-Comeau
(Québec) G4Z 2Z4
Tél. 418 294-7300
1 800 668-0583
Télé. 418 294-7325

ESTRIE

Place-Jacques-Cartier
Bureau 204
1650, rue King Ouest
Sherbrooke
(Québec) J1J 2C3
Tél. 819 821-5000
1 800 668-3090
Télé. 819 821-6116

GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE

163, boulevard de Gaspé
Gaspé
(Québec) G4X 2V1
Tél. 418 368-7800
1 800 668-6789
Télé. 418 368-7855

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

ÎLE-DE-MONTRÉAL

1, complexe Desjardins
Tour Sud, 31^e étage
Case postale 3
Succursale Place-Desjardins
Montréal
(Québec) H5B 1H1
Tél. 514 906-3000
Télé. 514 906-3200

LANAUDIÈRE

432, rue De Lanaudière
Case postale 550
Joliette
(Québec) J6E 7N2
Tél. 450 753-2600
1 800 461-4489
Télé. 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
Télé. 450 432-1765

LAVAL

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

LONGUEUIL

25, boulevard La Fayette
Longueuil
(Québec) J4K 5B7
Tél. 450 442-6200
1 800 668-4612
Télé. 450 442-6373

MAURICIE ET CENTRE-DU-QUÉBEC

Bureau 200
1055, boulevard des Forges
Trois-Rivières
(Québec) G8Z 4J9
Tél. 819 372-3400
1 800 668-6210
Télé. 819 372-3286

OUTAOUAIS

15, rue Gamelin
Case postale 1454
Gatineau
(Québec) J8X 3Y3
Tél. 819 778-8600
1 800 668-4483
Télé. 819 778-8699

QUÉBEC

425, rue du Pont
Case postale 4900
Succursale Terminus
Québec
(Québec) G1K 7S6
Tél. 418 266-4000
1 800 668-6811
Télé. 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
Télé. 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
Télé. 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
Télé. 450 359-1307

VALLEYFIELD

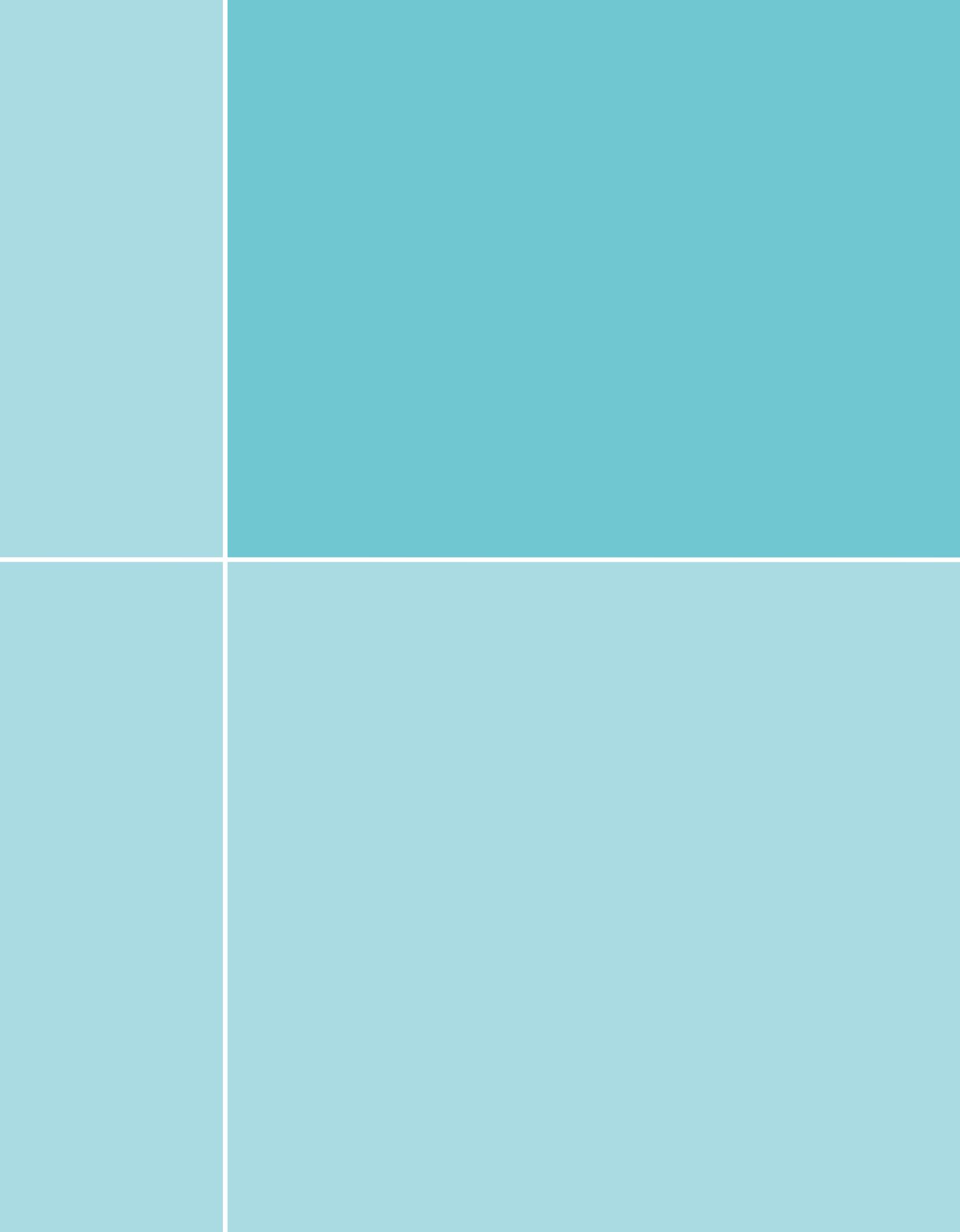
9, rue Nicholson
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 4M4
Tél. 450 377-6200
1 800 668-2550
Télé. 450 377-8228

YAMASKA

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

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

Bureau 102
26, pl. Charles-De Montmagny
Sorel-Tracy
(Québec) J3P 7E3
Tél. 450 743-2727
Télé. 450 746-1036



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