

2004

# Rapport annuel d'activité

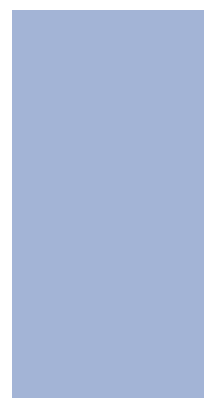


Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels



2004

**Rapport annuel d'activité**



**COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU QUÉBEC (CSST)**

**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

**GOUVERNEMENT 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 du financement

**Révision linguistique et correction des épreuves**

Direction des communications

**Conception graphique**

Nancy Dubé

**Infographie**

Danielle Gauthier

**Impression**

Les ateliers de l'EDQ

**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 2004.

Veillez 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 2004.

Veillez 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

<b>Mot du directeur</b> .....	7
<b>La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels</b> .....	8
<b>Revue de l'année</b> .....	10
Faits saillants de l'année 2004 .....	10
Activités des services .....	12
Organigramme .....	19
<b>Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels</b> .....	20
Profil de la clientèle .....	20
Prestations et frais d'administration .....	31
<b>Loi visant à favoriser le civisme</b> .....	32
Profil de la clientèle .....	32
Prestations et frais d'administration .....	37

# Liste des tableaux

## *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels*

### **Profil de la clientèle**

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

### **Indemnisation**

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

## *Loi visant à favoriser le civisme*

### **Profil de la clientèle**

<b>13</b>	Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge .....	33
<b>14</b>	Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur .....	33

### **Indemnisation**

<b>15</b>	Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur .....	34
<b>16</b>	Demandes de prestations étudiées .....	34
<b>17</b>	Répartition des demandes de prestations étudiées par région .....	35
<b>18</b>	Répartition des demandes de prestations rejetées .....	36
<b>19</b>	Total des prestations et des frais d'administration .....	37
<b>20</b>	Types de prestations versées .....	37

## Mot du directeur

Au fil des ans, la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) s'est efforcée d'adapter la prestation de ses services aux besoins croissants et diversifiés de sa clientèle. Une augmentation des demandes de prestations de près 40 % au cours des cinq dernières années montre clairement que la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et la *Loi visant à favoriser le civisme* sont de mieux en mieux connues de la population. Par leurs activités, les organismes publics et d'aide aux victimes d'actes criminels ont largement contribué à faire connaître ces lois.

Il en est résulté une augmentation considérable des coûts des régimes d'indemnisation : les prestations versées en 1999 se chiffraient à environ 32 millions de dollars alors qu'en 2004 elles atteignaient 62 millions de dollars.

À la croissance des besoins exprimés par la clientèle et des coûts des prestations versées s'est ajoutée la complexité des demandes de prestations soumises. Mentionnons notamment les lésions à caractère psychologique – résultant de la violence conjugale ou des abus faits aux enfants – pour démontrer l'importance des enjeux psychosociaux avec lesquels nous devons composer dans nos interventions quotidiennes auprès des personnes victimes.

Cette réalité nous a conduit à dégager deux pistes de développement qui nous apparaissaient essentielles afin de remplir notre mandat. D'une part, nous devons nous doter d'un cadre de référence en intervention qui réponde étroitement aux besoins de notre clientèle et qui contribue à l'accompagner dans sa démarche de rétablissement. D'autre part, il nous faut miser sur le professionnalisme de nos intervenants et développer davantage leur savoir, leur savoir-faire et leur savoir-être.

La première étape d'implantation de notre cadre de référence en intervention s'est déroulée en 2004. Nous poursuivons la réalisation de ce projet en 2005, tout en accentuant le développement des compétences du personnel.

Nous misons sur l'efficacité de cette réorganisation pour bonifier les services offerts à notre clientèle, les personnes victimes d'actes criminels et celles ayant accompli un acte de civisme.

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<sup>er</sup> mars 1972 au Québec. En promulguant cette loi, l'État québécois se responsabilisait par rapport aux 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 3229 demandes en 2004. Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu 72 000 demandes de prestations et autorisé le versement d'indemnités totalisant 686 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.

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 et en assure le traitement.

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.

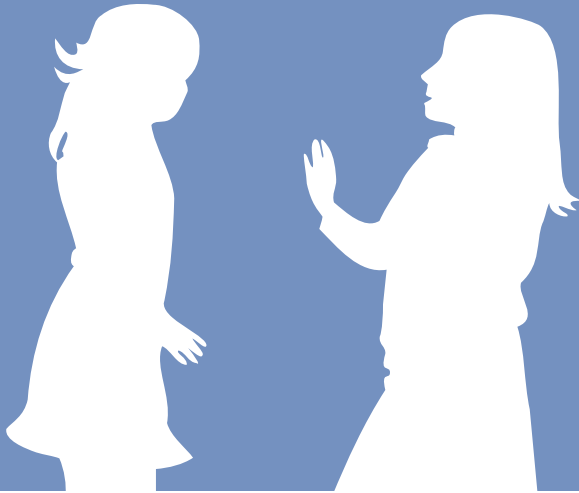
Au cours de l'exercice 2004, la Direction de l'IVAC a répondu de ses activités, en ce qui concerne l'application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels*, au ministre de la Justice et procureur général. En ce qui concerne l'application de la *Loi visant à favoriser le civisme*<sup>1</sup>, elle a fait rapport de ses activités à la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Les frais engagés pour l'application de ces deux lois 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 73 000 demandes de prestations et des indemnités totalisant 695 millions de dollars ont été versés.

# Revue de l'année

## Faits saillants de l'année 2004



### **Cadre de référence en intervention**

L'année 2004 a permis la mise en œuvre du cadre de référence en intervention. Rappelons d'abord les objectifs de cette démarche.

Le cadre de référence vise l'amélioration des services à la clientèle en plaçant les besoins exprimés par cette dernière au centre des interventions. Cette approche vise à lui offrir un niveau de services modulé en fonction de ses besoins particuliers, qu'ils soient physiques, psychologiques, financiers ou sociaux. En outre, elle permet d'intervenir plus rapidement auprès des clients afin de favoriser le maintien de leur autonomie et de leurs capacités.

Au cours de 2004, la Direction de l'IVAC a revu la structure des services spécialisés jusqu'alors répartis entre deux équipes d'intervenants partageant à peu de chose près le même mandat. Dorénavant, chaque équipe devra remplir un mandat particulier.

Les intervenants composant la première équipe (bloc 1) traitent les dossiers des adultes dont les besoins nécessitent une intervention de courte durée ; la majorité des demandes de prestations que nous recevons sont de ce type. De plus, tous les dossiers des enfants âgés de 0 à 17 ans sont confiés à cette équipe afin qu'elle puisse concevoir des pratiques d'intervention particulières à l'égard de cette clientèle.

Cette redistribution des dossiers permet de confier à une autre équipe d'intervenants (bloc 2) les dossiers des clients dont les besoins nécessitent une intervention de plus longue durée.

Le traitement des dossiers en fonction des besoins propres à chacun des groupes de clients devrait permettre de répondre à ces besoins d'une manière plus personnalisée.

Déjà, au cours de l'année 2004, l'équipe du bloc 1 a amorcé la révision de ses façons de faire. Au cours de la prochaine année, nous nous engagerons dans un processus similaire pour les dossiers confiés à l'équipe du bloc 2.

### **Nouveau formulaire de demande de prestations**

Dans la foulée des travaux de révision des façons de faire visant à répartir les mandats d'intervention en fonction des besoins particuliers des clients, il nous a semblé nécessaire de réviser le formulaire *Demande de prestations*. En vigueur depuis juin 2004, ce nouveau formulaire permet de déterminer les besoins des clients et, dans certains cas, d'intervenir rapidement auprès de ceux dont les besoins sont urgents, avant même que le processus d'admissibilité légale ne soit achevé. À la fin de l'année, plus de 80 % des demandes de prestations reçues avaient été présentées sur ce nouveau formulaire.

### **Admissibilité et accès aux services**

La Direction de l'IVAC a poursuivi sa démarche d'optimisation du traitement des dossiers de sa clientèle amorcée en juin 2002 et visant la simplification du processus d'admissibilité et d'accès aux services. En 2004, l'admissibilité de 47 % des dossiers a été déterminée le jour même de leur étude sur appréciation des renseignements contenus dans le dossier.

### **À l'écoute de nos clients**

La direction a maintenu sa procédure de traitement des plaintes instaurée en 2003. Dans un souci d'amélioration des services, cette démarche permet à tout client insatisfait de communiquer avec le conciliateur aux relations avec la clientèle. C'est d'ailleurs ce qu'ont fait 180 clients au cours de l'année et le conciliateur a établi avec eux un premier contact téléphonique en moins de 48 heures.

Pour la majorité des plaintes traitées (66 %), des explications supplémentaires ont été fournies aux clients, soit sur le traitement de leur dossier, soit sur les mesures administratives en vigueur. Cependant, dans 34 % des cas, des corrections ont été apportées aux dossiers des clients. Les deux principaux motifs de plaintes invoqués sont les délais de traitement dans 52 % des cas et les décisions prises en vue du traitement des dossiers dans 13 % des cas.

Quoi qu'il en soit, cette méthode de traitement des dossiers favorise l'écoute, l'explication et la recherche d'une meilleure compréhension des besoins. De plus, elle a le mérite de contribuer à l'amélioration des relations avec la clientèle.

### **Développement des compétences**

Au même titre que les autres organismes se mettant au diapason de la clientèle qu'ils servent, la Direction de l'IVAC doit composer avec les phénomènes sociaux existants. Puisque l'intervention de la direction est complémentaire à celle du réseau public de la santé, des services sociaux et des fournisseurs de services professionnels, la mise à jour des connaissances et du développement des compétences de son personnel est essentielle. Certaines réflexions sur ce sujet ont été amorcées en cours d'année ; la concrétisation du plan de développement devrait se faire en 2005 afin de soutenir l'implantation du cadre de référence en intervention.

Tout au long de l'année 2004, la Direction de l'IVAC a assuré le recrutement, l'accueil, l'intégration et la formation de nouveaux employés pour pouvoir soit des postes laissés vacants en raison de congés de maladie ou de congés de maternité, soit des postes créés pour permettre l'application du cadre de référence en intervention. Ainsi, 15 employés ont bénéficié d'une formation d'initiation à la tâche adaptée à leur profil professionnel.

Parallèlement à l'intégration de ces 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.

Tout au cours de l'année, 75 employés ont participé à des formations, à des congrès ou à des colloques, tels que :

- le Colloque sur le traitement des troubles anxieux organisé par l'Université du Québec à Montréal (UQÀM) ;
- la formation sur les psychopathologies et les principes d'intervention offerte par l'Institut Philippe-Pinel ;
- le 4<sup>e</sup> Colloque de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes sous le thème *Les victimes d'actes criminels : Agir dans le respect de la personne* ;
- le Colloque sur la santé mentale et le trouble de la personnalité en milieu de travail organisé par l'Association des médecins du travail du Québec ;
- le *15th Annual Trauma & Dissociation Conference* organisé par The Ottawa Anxiety & Trauma Clinic.

D'autres employés ont suivi des formations touchant les relations de travail, notamment sur la violence et le harcèlement au travail.

## 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. De plus, l'agente d'information a siégé, pour une quatrième année de suite, au conseil d'administration du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de Montréal.

Au cours de 2003 et de 2004, la direction a agi à titre de membre du comité organisateur du 4<sup>e</sup> Colloque de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes, qui s'est tenu à Montréal sous le thème *Les victimes d'actes criminels : Agir dans le respect de la personne*. Elle y a également présenté deux ateliers thématiques.

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

## 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'admissibilité légale, des Services spécialisés et du Service administratif.

### Le soutien à la direction

#### L'adjointe au directeur de l'IVAC

L'adjointe travaille étroitement avec les gestionnaires à l'élaboration des objectifs stratégiques de la direction. En plus, elle coordonne les activités de différents comités et s'assure de leur efficacité. Grâce à ses interventions, elle favorise les relations harmonieuses entre les différents services

de la direction. Elle est également responsable de l'application de la politique de sécurité des employés, qui vise à favoriser des échanges avec la clientèle dans un climat de respect réciproque.

### **Le conciliateur aux relations avec la clientèle**

Le conciliateur aux relations avec la clientèle traite les plaintes portées verbalement ou par écrit par les clients au sujet des services reçus. De plus, il offre des services-conseils aux avocats 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.

Depuis le premier semestre de 2004, il collabore avec des représentants du procureur général du Québec à la conciliation des litiges soumis au Tribunal administratif du Québec par la clientèle. 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 nous encourageant 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.

### **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.

### **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 le trouble de la personnalité limite à une soixantaine d'employés. De plus, les médecins ont diffusé des capsules d'information clinique portant sur le traumatisme crânio-cérébral (TCC) et le syndrome d'algodystrophie réflexe. Enfin, une procédure a été fournie au personnel de soutien, chargé de prendre les rendez-vous, dans le but de mieux expliquer aux clients le déroulement des expertises médicales.

### **Le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme**

Au cours de l'exercice 2004, 962 demandes de révision et de reconsidération administrative ont été transmises au Bureau de la révision administrative, ce qui représente une hausse de 12 % par rapport à l'année précédente.

#### **Révision administrative**

Au cours de l'année, 662 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 de prestations. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans 75 % des cas et modifiées dans 25 % 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.

### 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 2004, 189 décisions ont été rendues. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans 79 % des cas et modifiées dans 21 % 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 figurant 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 figurant 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, 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](http://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, CLSC et postes de police.

### 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 la recevabilité 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 aux Services spécialisés, qui évaluent les besoins de la personne et déterminent, 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.

L'avocat responsable de la répartition des dossiers a poursuivi l'admissibilité rapide des demandes de prestations dont la recevabilité était claire. Cette méthode a permis de rendre des décisions le jour même de leur étude quant à 47 % des dossiers reçus en 2004.

Les dossiers plus complexes, pour lesquels des démarches semblent nécessaires afin de documenter ou de compléter la preuve, sont transmis aux avocats du service.

Au cours de l'année, conformément à la *Loi sur l'IVAC* et à la *Loi visant à favoriser le civisme*, 4807 demandes ont été étudiées : 3257 d'entre elles ont été acceptées et 750 ont été rejetées, principalement en raison de l'absence de preuve d'un acte criminel ou de preuve de blessure. Cependant, 800 dossiers ont été fermés à la suite du désintéressement ou du désistement du réclamant. On observe une augmentation de 2,8 % du nombre des demandes étudiées en 2004 par rapport à 2003. Toutes les décisions ont été motivées et communiquées par écrit au réclamant. Les tableaux 7 et 16 précisent la répartition de ces décisions selon la loi applicable.

### Les Services spécialisés

Cette unité administrative réunit du personnel d'encadrement – gestionnaires, chefs d'équipe et coordonnateur –, 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 sollicitent la collaboration du client et tentent de le responsabiliser par rapport à la démarche conduisant à son rétablissement.

L'automne dernier, la première étape de la réorganisation de ce service (bloc 1) a été amorcée. Une équipe constituée de 20 intervenants a été 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. Désormais, les dossiers des enfants et des adolescents seront 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 nos partenaires et fournisseurs de services professionnels servant cette clientèle. Mentionnons notamment que 6 employés de soutien ont été réunis sous la supervision du coordonnateur qui veille à une meilleure répartition des tâches administratives.

L'implantation progressive de la deuxième phase de la réorganisation (bloc 2) se fera en 2005. Il est déjà prévu qu'une équipe – composée de 30 intervenants – consacra 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.

Mentionnons en outre que, grâce à une grille conforme aux objectifs du cadre de référence en intervention nouvellement implanté, les chefs d'équipe sont maintenant en mesure d'effectuer une analyse approfondie des dossiers afin d'évaluer le degré de complexité. Cette étape est préalable à la répartition des dossiers entre les deux équipes des services spécialisés.

Cette vaste opération de transformation des façons de faire comporte des effets structurants et prometteurs. Entre autres, elle permet de tracer un portrait plus précis de la clientèle en fonction de ses besoins particuliers et conduit à une plus grande spécialisation des services. Elle entraîne finalement un meilleur travail d'équipe entre les employés et des interventions qui 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 % du revenu net retenu. Le salaire maximum assurable était fixé à 55 000 \$ en 2004.

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 d'exception est réservée aux personnes qui, en raison d'un événement récent, ont des difficultés majeures à fonctionner et ne bénéficient d'aucun soutien. Elle 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 à la 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 de celles de la personne responsable des communications internes et externes.

### Effectif

En date du 31 décembre 2004, la Direction de l'IVAC comptait 58 employés permanents et 47 employés occasionnels, pour un total de 105. De ce nombre, 62 % appartenaient à la catégorie des fonctionnaires, 34 % à celle des professionnels et 4 % à celle du personnel d'encadrement. La proportion de femmes s'élevait à 81 %.

## Service à la clientèle

Les préposés aux renseignements jouent un rôle essentiel pour ce qui est de l'accueil de la clientèle. Ils nous 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.

Tout au long de la dernière année, l'étroite collaboration établie au fil des ans entre les Services spécialisés et les préposés aux renseignements s'est poursuivie, permettant ainsi de transmettre rapidement aux clients l'information nécessaire sur le suivi de leur dossier.

Au cours de l'exercice 2004, les préposés aux renseignements ont reçu plus de 77 243 appels, soit une augmentation de près de 7 % par rapport à l'année précédente. Ils ont répondu à 80 % de ces appels dans un délai de moins de 60 secondes. Les préposés aux renseignements ont transmis plus de 4000 formulaires *Demande de prestations* à la clientèle. En outre, plus de 2700 visiteurs se sont présentés dans les locaux de la direction, ce qui a favorisé un contact personnalisé avec la clientèle.

## 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.

## Activités informatiques

La consolidation de l'infrastructure technologique amorcée en 2003 avec la migration vers le système d'exploitation *Windows XP* et le déploiement de nouveaux ordinateurs s'est

poursuivie en 2004 avec la mise à jour du logiciel de messagerie électronique *Lotus Notes*. Au chapitre de l'amélioration de la sécurité de l'information, le système intégré permettant d'attribuer les droits d'accès aux membres du personnel en fonction des tâches particulières qu'ils ont à accomplir a été bonifié.

L'analyste en informatique a produit, tout au cours de l'année, des statistiques opérationnelles sur les activités administratives autant pour l'équipe de gestion de la direction que pour des ministères et des organismes gouvernementaux. L'analyste joue un rôle de soutien-conseil dans certains dossiers organisationnels, dont celui de l'implantation du cadre de référence en intervention.

Pour sa part, la technicienne en informatique a offert un soutien technique au personnel de la direction. De plus, elle est responsable de la mise à jour constante du nouveau système de gestion des biens technologiques de la CSST. Enfin, elle a donné des sessions de formation au personnel sur différentes applications informatiques.

## Activités de communication internes et externes

L'agente d'information a répondu à plus de 500 demandes de renseignements et de documentation en 2004. Le nouveau formulaire *Demande de prestations* a suscité un vif intérêt de la part des organismes publics (hôpitaux, CLSC, centres jeunesse) et d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC, maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale) ainsi que des services policiers et judiciaires (bureaux d'aide juridique, palais de justice, cours municipales). Pas moins de 20 000 formulaires *Demande de prestations* ont été expédiés à ces partenaires durant les 6 derniers mois de l'année.

Après 7 ans de travail, l'exercice de révision de l'ensemble de la correspondance destinée à la clientèle et aux partenaires de la direction est maintenant achevé : au total 180 lettres types et

une vingtaine de formulaires ont été passés en revue. Tout au long de cet exercice, l'utilisation d'un langage clair et aussi simple que possible a été préconisée pour la rédaction des lettres afin qu'elles soient bien comprises. L'an dernier, plus de 50 000 lettres types ont été envoyées.

De nouveau, l'agente a agi à titre de porte-parole de la direction auprès des médias. À leur demande, elle a accordé près d'une trentaine d'entrevues soit pour des émissions ou des bulletins de nouvelles télévisés, soit pour des articles dans les journaux. La majorité de ces entrevues visait à expliquer la portée des interventions de la direction dans des dossiers médiatisés.

Enfin, la direction a poursuivi ses activités de sensibilisation auprès du grand public et de ses partenaires du réseau de la santé et des services sociaux à l'occasion d'événements promotionnels. Elle a participé au congrès de l'Ordre des psychologues du Québec en novembre dernier. Les 1000 congressistes ont eu le loisir de visiter pendant deux jours le stand de la Direction de l'IVAC et, par le fait même, de mieux connaître les différents services qu'elle offre.

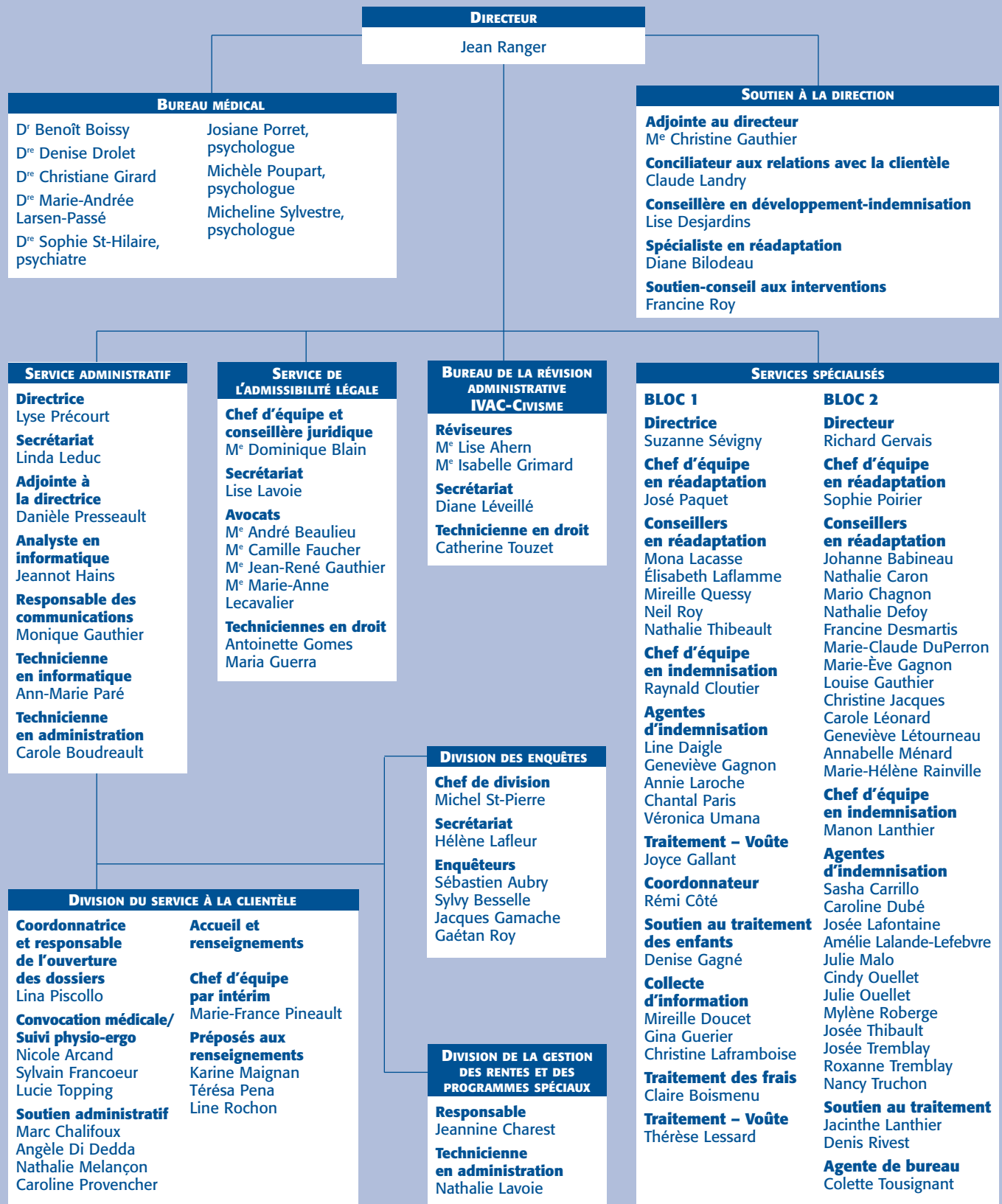
## **La Division des enquêtes**

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. Ces enquêtes permettent de faire une évaluation juste et raisonnable de la preuve figurant dans le dossier et ainsi de mieux appliquer les critères d'admissibilité aux mesures prévues par la loi.

En 2004, la division a effectué 393 enquêtes au cours desquelles les enquêteurs ont rencontré les victimes, les témoins ou tout autre informateur lié à l'incident. Parallèlement, 671 enquêtes téléphoniques ont été effectuées auprès des services policiers.

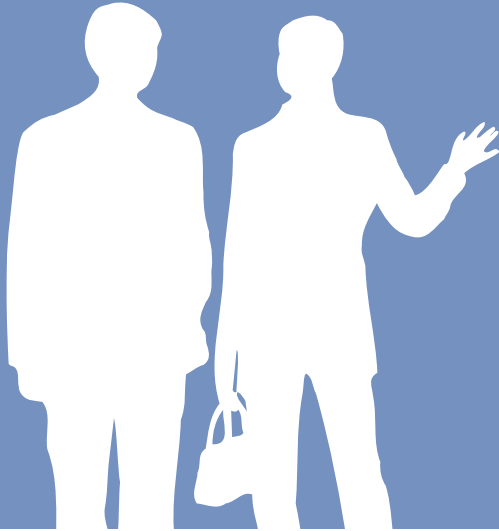
Afin de mener à bien la poursuite de ses enquêtes, la division doit miser sur la collaboration des corps de police du Québec, des centres jeunesse et de différents organismes provinciaux et fédéraux.

# Organigramme



# ***Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels***

## **Profil de la clientèle**



Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2004, la Direction de l'IVAC a reçu 4725 nouvelles demandes de prestations – une augmentation de 3,3 % par rapport à 2003 – provenant non seulement de toutes les régions du Québec, mais aussi de l'extérieur (voir le tableau 6).

Au cours de cette période, 4766 demandes ont été étudiées ; 3229 d'entre elles ont été acceptées et 742 ont été rejetées. Cependant, 795 dossiers ont été fermés à la suite du désintéressement ou du désistement du réclamant (voir le tableau 7). On note une augmentation de 2,8 % du nombre de demandes étudiées en 2004.

Les sommes versées à titre d'indemnités aux victimes d'actes criminels et à leurs personnes à charge totalisent 61 527 478 \$ (voir le tableau 11). Le salaire maximum assurable était fixé à 55 000 \$ en 2004.

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 37 % des cas, des agressions armées dans 14 % des cas et des vols qualifiés dans 5 % des cas. On compte aussi 17 femmes victimes de meurtre ou d'homicide involontaire (voir le tableau 2).

Pour leur part, les hommes ont été victimes d'agressions armées dans 39 % des cas, de voies de fait dans 32 % des cas, d'agressions à caractère sexuel dans 12 % des cas et d'un vol qualifié dans 9 % des cas. En outre, on compte 23 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 65 % des cas.

Quant aux actes criminels commis envers les personnes de 18 à 35 ans, ils comptent pour 32 % des cas, tout comme ceux commis envers les personnes de 36 à 64 ans. 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'âge <sup>1</sup>	Nombre de demandes acceptées		
	Femmes	Hommes	Total
0-6 ans <sup>2</sup>	138	93	231
7-12 ans <sup>2</sup>	279	178	457
13-17 ans <sup>2</sup>	260	122	382
18-35 ans	577	443	1020
36-64 ans	613	426	1039
65 ans ou plus	57	43	100
<b>Total</b>	<b>1924<sup>3</sup></b>	<b>1305</b>	<b>3229</b>

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

2. Le groupe d'âge de 0 à 17 ans figurant dans les statistiques des années antérieures a été scindé en trois groupes d'âge : de 0 à 6 ans, de 7 à 12 ans et de 13 à 17 ans.

3. On observe une augmentation de 170 demandes de prestations, soit 9,7 % par rapport à l'année 2003.

## Tableau 2

### Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime

Actes criminels <sup>1</sup>	Nombre de demandes acceptées		
	Femmes	Hommes	Total
Braquer une arme à feu	8	3	11
Rapport sexuel par une personne en autorité	1	0	1
Inceste	15	2	17
Lésions corporelles par négligence criminelle	3	2	5
Meurtre	15	20	35
Homicide involontaire	2	3	5
Tentative de meurtre	24	29	53
Administrer un poison	1	0	1
Vaincre la résistance à la perpétration d'une infraction	0	1	1
Conduite dangereuse d'un bateau	1	2	3
Voies de fait commises avec un véhicule automobile	2	2	4
Voies de fait	736	361	1097
Agression armée	261	512	773
Voies de fait graves	11	59	70
Infliction illégale de lésions corporelles	8	2	10
Agression sexuelle	679	153	832
Agression sexuelle armée	10	1	11
Agression sexuelle grave	3	0	3
Enlèvement	8	4	12
Séquestration illégale	15	8	23
Vol qualifié	101	119	220
Intimidation par la violence	8	0	8
Méfait	1	2	3
Crime d'incendie	6	9	15
Crime d'incendie entraînant une perte de vie	2	2	4
Art. 3b, Loi sur l'IVAC	2	7	9
Art. 3c, Loi sur l'IVAC	1	2	3
<b>Total</b>	<b>1924</b>	<b>1305</b>	<b>3229</b>

1. Ce tableau a été préparé en tenant compte des articles du *Code criminel* mentionnés dans l'annexe de la *Loi sur l'IVAC*.

### Tableau 3

#### Répartition des actes criminels selon l'âge de la victime

Actes criminels <sup>2</sup>	Âge <sup>1</sup>						Tous les âges
	0-6 ans <sup>3</sup>	7-12 ans <sup>3</sup>	13-17 ans <sup>3</sup>	18-35 ans	36-64 ans	65 ans ou +	
Braquer une arme à feu	0	0	1	4	6	0	11
Rapport sexuel par une personne en autorité	0	0	1	0	0	0	1
Inceste	3	8	5	1	0	0	17
Lésions corporelles par négligence criminelle	0	2	0	1	2	0	5
Meurtre	2	2	1	10	17	3	35
Homicide involontaire	2	0	0	2	1	0	5
Tentative de meurtre	1	1	1	20	27	3	53
Administer un poison	0	0	0	1	0	0	1
Vaincre la résistance à la perpétration d'une infraction	0	0	0	0	1	0	1
Conduite dangereuse d'un bateau	0	0	0	3	0	0	3
Voies de fait commises avec un véhicule automobile	0	0	1	1	2	0	4
Voies de fait	66	103	82	382	443	21	1097
Agression armée	9	16	49	367	308	24	773
Voies de fait graves	4	1	2	32	29	2	70
Infliction illégale de lésions corporelles	0	0	3	3	4	0	10
Agression sexuelle	137	319	212	112	49	3	832
Agression sexuelle armée	1	0	4	4	2	0	11
Agression sexuelle grave	0	0	1	2	0	0	3
Enlèvement	1	1	1	6	2	1	12
Séquestration illégale	2	3	1	10	5	2	23
Vol qualifié	0	0	10	52	120	38	220
Intimidation par la violence	0	0	0	1	7	0	8
Méfait	0	0	3	0	0	0	3
Crime d'incendie	0	1	4	2	6	2	15
Crime d'incendie entraînant une perte de vie	3	0	0	0	0	1	4
Art. 3b, Loi sur l'IVAC	0	0	0	3	6	0	9
Art. 3c, Loi sur l'IVAC	0	0	0	1	2	0	3
<b>Total</b>	<b>231</b>	<b>457</b>	<b>382</b>	<b>1020</b>	<b>1039</b>	<b>100</b>	<b>3229</b>

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

2. Ce tableau, qui présente les demandes acceptées en 2004, a été préparé en tenant compte des articles du *Code criminel* mentionnés dans l'annexe de la *Loi sur l'IVAC*.

3. Le groupe d'âge de 0 à 17 ans figurant dans les statistiques des années antérieures a été scindé en trois groupes d'âge : de 0 à 6 ans, de 7 à 12 ans et de 13 à 17 ans.

## Tableau 4

### Répartition des mobiles des crimes selon le sexe de la victime

Mobiles	Nombre de demandes acceptées		
	Femmes	Hommes	Total
Crime d'intérêt	8	18	26
Crime irrationnel	111	154	265
Délit sexuel	722	158	880
Discrimination	1	7	8
Jalousie	51	48	99
Querelle	658	355	1013
Stupéfiants	2	3	5
Vengeance	91	146	237
Vol	114	163	277
Indéterminé	38	93	131
Autres	128	160	288
<b>Total</b>	<b>1924</b>	<b>1305</b>	<b>3229</b>

**Tableau 5****Répartition des lieux des crimes selon le sexe de la victime**

Lieux	Nombre de demandes acceptées		
	Femmes <sup>1</sup>	Hommes <sup>2</sup>	Total
Banque	10	9	19
Commerce	27	34	61
Débit de boisson	27	135	162
Domicile de la victime	1147	405	1552
Domicile de l'agresseur	270	109	379
Domicile d'un tiers	76	47	123
Édifice public	0	1	1
Établissement de santé	4	6	10
Établissement hôtelier – restaurant	19	19	38
Établissement scolaire	18	36	54
Lieu de travail	13	13	26
Milieu carcéral	1	11	12
Moyen de transport	37	28	65
Parc	24	35	59
Ruelle	1	0	1
Stationnement	29	61	90
Voie publique	164	304	468
Indéterminé	7	7	14
Autres	50	45	95
<b>Total</b>	<b>1924</b>	<b>1305</b>	<b>3229</b>

1. Les principaux lieux où se produisent les actes criminels dont les femmes sont victimes sont leur domicile dans 59,6 % des cas, le domicile de l'agresseur dans 14 % des cas et la voie publique dans 8,5 % des cas.

2. Les hommes sont victimes d'un acte criminel à leur domicile dans 31 % des cas, d'une agression sur la voie publique dans 23,3 % des cas et dans un débit de boisson dans 10,3 % des cas.

**Tableau 6****Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la victime**

<b>Régions</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
Abitibi-Témiscamingue <sup>1</sup>	79	73	97
Bas-Saint-Laurent	82	86	127
Chaudière-Appalaches	183	174	156
Côte-Nord	58	67	72
Estrie	261	274	289
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	25	37	40
Île-de-Montréal	1163	1227	1275
Lanaudière	352	323	408
Laurentides	278	318	307
Laval	142	173	189
Longueuil	269	245	267
Mauricie et Centre-du-Québec	362	435	325
Outaouais	103	117	92
Québec	386	392	388
Saint-Jean-sur-Richelieu	117	132	135
Valleyfield	117	145	119
Saguenay-Lac-Saint-Jean	145	163	197
Yamaska	136	153	191
Extérieur du Québec	29	41	51
<b>Total</b>	<b>4 287</b>	<b>4575</b>	<b>4725<sup>2</sup></b>

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

2. Le nombre de demandes a augmenté de 3,3 % en 2004.

**Tableau 7**

Demandes de prestations étudiées			
	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
Demandes acceptées	2 774	3062	3229
Demandes rejetées	796	887	742 <sup>1</sup>
Dossiers fermés à la suite :			
- du désistement du réclamant <sup>2</sup>	88	37	53
- du désintéressement du réclamant <sup>3</sup>	426	649	742
<b>Total</b>	<b>4 084</b>	<b>4635</b>	<b>4766<sup>4</sup></b>

1. Voir les motifs de rejet au tableau 8.

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

3. Désintéressement : l'étude du dossier est interrompue, la victime 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.

4. Le nombre de demandes étudiées a augmenté de 2,8 % en 2004 par rapport à 2003 et de 16,7 % par rapport à 2002.

**Tableau 8****Répartition des demandes de prestations étudiées par région**

<b>Régions</b>	<b>Acceptées</b>	<b>Rejetées</b>	<b>Désistement</b>	<b>Désintéres- sement</b>	<b>Total</b>
Abitibi-Témiscamingue <sup>1</sup>	69	8	1	10	88
Bas-Saint-Laurent	80	15	0	14	109
Chaudière-Appalaches	105	27	3	25	160
Côte-Nord	41	17	1	14	73
Estrie	185	27	4	84	300
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	22	5	0	13	40
Île-de-Montréal	861	195	11	169	1236
Lanaudière	292	56	4	54	406
Laurentides	225	46	2	51	324
Laval	122	47	4	28	201
Longueuil	172	46	4	37	259
Mauricie et Centre-du-Québec	253	51	2	66	372
Outaouais	59	19	1	12	91
Québec	303	74	4	57	438
Saguenay-Lac-Saint-Jean	113	30	3	34	180
Saint-Jean-sur-Richelieu	82	10	2	17	111
Valleyfield	86	16	0	24	126
Yamaska	127	43	7	22	199
Extérieur du Québec	32	10	0	11	53
<b>Total</b>	<b>3229</b>	<b>742</b>	<b>53</b>	<b>742</b>	<b>4766</b>

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

## Tableau 9

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

Articles du Code criminel	Description	Nombre
86.	Braquer une arme à feu ou user d'une arme à feu de manière dangereuse	11
153.	Rapport sexuel par une personne en autorité	1
155.	Inceste	17
221.	Négligence criminelle causant des lésions corporelles	5
229.	Meurtre	35
234.	Homicide involontaire coupable	5
239.	Tentative de meurtre	53
245.	Administrer un poison	1
246.	Vaincre la résistance à la perpétration d'une infraction	1
249.	Conduite dangereuse d'un bateau	3
265.	Voies de fait commises au moyen d'un véhicule automobile	4
266.	Voies de fait	1097
267.	Agression armée ou inflicion de lésions corporelles	773
268.	Voies de fait graves	70
269.	Inflicion illégale de lésions corporelles	10
271.	Agression sexuelle	832
272.	Agression sexuelle armée	11
273.	Agression sexuelle grave	3
279.(1)	Enlèvement	12
279.(2)	Séquestration illégale	23
343.	Vol qualifié	220
423.	Intimidation par la violence	8
430.(2)	Méfait qui cause un danger réel pour la vie des gens	3
433.	Crime d'incendie	15
436.	Crime d'incendie entraînant une perte de vie	4
Art. 3b, <i>Loi sur l'IVAC</i>	Procéder ou tenter de procéder à l'arrestation d'un contrevenant ou prêter assistance à un agent de la paix procédant à une arrestation	9
Art.3c, <i>Loi sur l'IVAC</i>	Prévenir ou tenter de prévenir la perpétration d'une infraction ou prêter assistance à un agent de la paix procédant à une arrestation	3
<b>Total</b>		<b>3229</b>

**Tableau 10****Répartition des demandes de prestations rejetées**

Motifs de rejet	2002	2003	2004
Absence de preuve de blessure	169	143	138
Absence de preuve d'un acte criminel <sup>1</sup>	267	324	261
Crime donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur l'assurance automobile</i>	7	4	1
Crime donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i>	26	33	30
Crime commis à l'extérieur du Québec	5	3	1
Crime non mentionné dans l'annexe de la Loi <sup>2</sup>	82	102	66
Réclamant n'est pas une personne à charge de la victime	0	0	1
Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la Loi	5	13	11
Faute lourde <sup>3</sup>	159	165	133
Prescription <sup>4</sup>	56	100	94
Autres	20	0	6
<b>Total</b>	<b>796</b>	<b>887</b>	<b>742</b>

1. Il n'y a pas de preuve d'acte criminel dans les circonstances suivantes :

- À l'occasion 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'enfants.
- 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. 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.

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

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 et sans motifs valables justifiant le retard.

## Prestations et frais d'administration

### Tableau 11

Total des prestations et des frais d'administration			
Nature des prestations	2002	2003	2004
Assistance médicale <sup>1</sup>	11 763 851,14 \$	16 524 361,86 \$	16 600 170,39 \$
Incapacité temporaire <sup>2</sup>	15 222 555,82 \$	19 545 929,02 \$	21 252 937,02 \$
Allocations spéciales <sup>3</sup>	25 000,00 \$	15 000,00 \$	19 500,00 \$
Frais funéraires <sup>4</sup>	42 600,00 \$	30 600,00 \$	23 400,00 \$
Incapacité permanente des victimes et rentes aux personnes à charge	19 959 767,44 \$	22 353 655,44 \$	23 631 471,21 \$
<b>Total des prestations</b>	<b>47 013 774,40 \$</b>	<b>58 469 546,32 \$</b>	<b>61 527 478,62 \$</b>
Frais d'administration	6 675 328,20 \$	8 667 672,33 \$	9 149 688,37 \$
<b>Total global</b>	<b>53 689 102,60 \$</b>	<b>67 137 218,65 \$</b>	<b>70 677 166,99 \$</b>

1. L'assistance médicale comprend l'hospitalisation, les soins médicaux et chirurgicaux, les soins infirmiers, les médicaments et les autres produits pharmaceutiques nécessaires ainsi que la fourniture et le renouvellement des prothèses et des appareils orthopédiques. L'assistance médicale comprend aussi des frais de psychothérapie qui, en 2004, comptaient pour environ 28 % des frais d'assistance médicale.
2. L'indemnité pour incapacité temporaire 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. 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 à la suite d'un acte criminel.
4. 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.

### Tableau 12

Types de prestations versées*	
Types de prestations	Nombre de victimes
Assistance médicale	8743
Incapacité temporaire	2875
Allocations spéciales	18
Frais funéraires	39
Incapacité permanente des victimes <sup>1</sup> et rentes aux personnes à charge <sup>2</sup>	3126

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

1. L'indemnité pour incapacité permanente, 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.
2. La rente aux personnes à charge est une indemnité versée au conjoint et aux personnes à charge à la suite 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.

# ***Loi visant à favoriser le civisme***

## **Profil de la clientèle**



Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2004, la Direction de l'IVAC a reçu 39 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, 28 demandes ont été acceptées, 8 ont été rejetées et 5 dossiers ont été fermés 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 68 % (voir le tableau 13). En outre, 64 % 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 646 825 \$ (voir le tableau 19).

**Tableau 13**Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge<sup>1</sup>

Groupes d'âge	Nombre de demandes acceptées		
	Femmes	Hommes	Total
0-17 ans	0	0	0
18-35 ans	3	9	12
36-64 ans	6	10	16
65 ans ou plus	0	0	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>28</b>

1. Les statistiques sont compilées selon l'âge du sauveteur au moment de l'acte de civisme et non selon son âge au moment de la réception de la demande de prestations.

**Tableau 14**

Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur

Lieux	Nombre de demandes acceptées		
	Femmes	Hommes	Total
Débit de boisson	0	1	1
Domicile de la personne en danger	0	1	1
Domicile du sauveteur	0	1	1
Domicile d'un tiers	0	1	1
Voie publique	6	12	18
Autres	3	3	6
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>28</b>

**Tableau 15****Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur**

Régions	2002	2003	2004
Abitibi-Témiscamingue <sup>1</sup>	3	0	0
Bas-Saint-Laurent	3	1	1
Chaudière-Appalaches	0	3	1
Côte-Nord	2	0	0
Estrie	2	8	1
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	0	0	1
Île-de-Montréal	3	5	9
Lanaudière	2	2	4
Laurentides	1	6	2
Laval	1	3	1
Longueuil	1	3	2
Mauricie et Centre-du-Québec	0	2	4
Outaouais	2	2	1
Québec	3	2	4
Saguenay-Lac-Saint-Jean	3	2	3
Saint-Jean-sur-Richelieu	2	3	2
Valleyfield	1	0	1
Yamaska	1	0	2
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>39</b>

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

**Tableau 16****Demandes de prestations étudiées**

	2002	2003	2004
Demandes acceptées	29	30	28
Demandes rejetées <sup>1</sup>	2	7	8
Dossiers fermés à la suite :			
- du désistement du réclamant <sup>2</sup>	1	4	0
- du désintéressement du réclamant <sup>3</sup>	0	1	5
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>42</b>	<b>41</b>

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 par région**

<b>Régions</b>	<b>Acceptées</b>	<b>Rejetées</b>	<b>Désistement</b>	<b>Désintéres- sement</b>	<b>Total</b>
Abitibi-Témiscamingue <sup>1</sup>	0	0	0	0	0
Bas-Saint-Laurent	1	0	0	0	1
Chaudière-Appalaches	2	0	0	0	2
Côte-Nord	0	0	0	0	0
Estrie	2	0	0	3	5
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	1	0	0	0	1
Île-de-Montréal	4	3	0	1	8
Lanaudière	1	0	0	1	2
Laurentides	2	1	0	0	3
Laval	0	1	0	0	1
Longueuil	1	1	0	0	2
Mauricie et Centre-du-Québec	3	0	0	0	3
Outaouais	0	1	0	0	1
Québec	4	0	0	0	4
Saguenay-Lac-Saint-Jean	3	0	0	0	3
Saint-Jean-sur-Richelieu	2	1	0	0	3
Valleyfield	0	0	0	0	0
Yamaska	2	0	0	0	2
Extérieur du Québec	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>41</b>

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

## Tableau 18

### Répartition des demandes de prestations rejetées

Motifs de rejet	2002	2003	2004
Absence de blessure	0	1	0
Absence de préjudice	0	1	1
Absence de preuve d'un acte de civisme	1	3	3
Événement donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i>	1	2	1
Prescription	0	0	3
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>8</b>

## Prestations et frais d'administration

### Tableau 19

Total des prestations et des frais d'administration			
Nature des prestations	2002	2003	2004
Assistance médicale	89 273,64 \$	156 982,67 \$	100 858,27 \$
Incapacité temporaire	148 422,77 \$	172 705,17 \$	175 940,98 \$
Allocations spéciales	0,00 \$	500,00 \$	0,00 \$
Frais funéraires	0,00 \$	600,00 \$	0,00 \$
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	405 976,42 \$	360 583,85 \$	370 026,35 \$
<b>Total des prestations</b>	<b>643 672,83 \$</b>	<b>691 371,69 \$</b>	<b>646 825,60 \$</b>
Frais d'administration	59 523,54 \$	102 320,89 \$	58 369,34 \$
<b>Total global</b>	<b>703 196,37 \$</b>	<b>793 692,58 \$</b>	<b>705 194,94 \$</b>

### Tableau 20

Type de prestations versées*	
Types de prestations	Nombre de sauveteurs
Assistance médicale	70
Incapacité temporaire	27
Allocations spéciales	0
Frais funéraires	0
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	35

\* Plusieurs types de prestations peuvent avoir été versées au même sauveteur.

## Bureaux régionaux de la CSST

Vous pouvez vous procurer de la documentation sur la Direction de l'IVAC ainsi que des formulaires *Demande de prestations* dans tous les bureaux régionaux de la CSST.

Visitez aussi le site Web de la Direction de l'IVAC au [www.ivac.qc.ca](http://www.ivac.qc.ca).

### BUREAU CENTRAL DE LA DIRECTION DE L'IVAC

5<sup>e</sup> étage  
1199, rue De Bleury  
**Montréal**  
(Québec) H3B 3J1  
Tél. (514) 906-3019  
1 800 561-4822  
Téléc. (514) 906-3029  
Courriel : [ivac@csst.qc.ca](mailto:ivac@csst.qc.ca)

### ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

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

2<sup>e</sup> étage  
1185, rue Germain  
**Val-d'Or**  
(Québec) J9P 6B1  
Tél. (819) 354-7100  
1 800 668-4593  
Téléc. (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  
Téléc. (418) 725-6237

### CHAUDIÈRE-APPALACHES

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

### CÔTE-NORD

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

235, boulevard La Salle  
**Baie-Comeau**  
(Québec) G4Z 2Z4  
Tél. (418) 294-7300  
1 800 668-0583  
Téléc. (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  
Téléc. (819) 821-6116

### GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE

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

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

### ÎLE-DE-MONTRÉAL

1, complexe Desjardins  
Tour Sud, 31<sup>e</sup> étage  
Case postale 3  
Succursale Place-Desjardins  
**Montréal**  
(Québec) H5B 1H1  
Tél. (514) 906-3000  
Téléc. (514) 906-3200

### LANAUDIÈRE

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

### LAURENTIDES

6<sup>e</sup> étage  
85, rue De Martigny Ouest  
**Saint-Jérôme**  
(Québec) J7Y 3R8  
Tél. (450) 431-4000  
1 800 465-2234  
Téléc. (450) 432-1765

### LAVAL

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

### LONGUEUIL

25, boulevard La Fayette  
**Longueuil**  
(Québec) J4K 5B7  
Tél. (450) 442-6200  
1 800 668-4612  
Téléc. (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  
Téléc. (819) 372-3286

### OUTAOUAIS

15, rue Gamelin  
Case postale 1454  
**Gatineau**  
(Québec) J8X 3Y3  
Tél. (819) 778-8600  
1 800 668-4483  
Téléc. (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  
Téléc. (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  
Téléc. (418) 545-3543

Complexe du Parc  
6<sup>e</sup> étage  
1209, boul. du Sacré-Cœur  
Case postale 47  
**Saint-Félicien**  
(Québec) G8K 2P8  
Tél. (418) 679-5463  
1 800 668-6820  
Téléc. (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  
Téléc. (450) 359-1307

### VALLEYFIELD

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

### YAMASKA

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

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

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

Visitez le site Web de la Direction de l'IVAC :  
[www.ivac.qc.ca](http://www.ivac.qc.ca)