

2006

Rapport annuel d'activité



2006

Rapport annuel d'activité



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

Réal Bisson

Président du conseil d'administration et chef de la direction par intérim

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 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 Jacques Dupuis
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 par intérim, 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 2006.

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

Le ministre de la Justice et
procureur général,

Jacques Dupuis

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 2006.

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

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

Réal Bisson

Table des matières

Mot du directeur	7
La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)	8
Revue de l'année	10
Faits saillants de l'année 2006	10
Activités des services	13
Organigramme	18
Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels	20
Profil de la clientèle	20
Prestations et frais d'administration	26
Loi visant à favoriser le civisme	32
Profil de la clientèle	32
Prestations 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 selon l'âge de la victime	23
4	Répartition des mobiles de crimes selon le sexe de la victime	24
5	Répartition des lieux de 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	Décisions rendues	27
8	Répartition des décisions rendues en 2006, par région	28
9	Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles du <i>Code criminel</i> énumérés à l'annexe de la <i>Loi sur l'IVAC</i>	29
10	Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet	30
11	Prestations versées et frais d'administration	31
12	Nombre et types de prestations versées en 2006	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 lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur	33

Prestations et frais d'administration

15	Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur	34
16	Décisions rendues	34
17	Répartition des demandes de prestations étudiées en 2006, par région	35
18	Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet	36
19	Prestations versées et frais d'administration	37
20	Nombre et types de prestations versées en 2006	37

Mot du directeur

Comme nous l'avons annoncé dans le précédent *Rapport annuel d'activité*, l'année 2006, pour la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC), s'est déroulée sous le signe de la modernisation de ses activités. À l'instar de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), nous avons revu et amélioré nos processus de traitement, pour être en mesure de répondre plus adéquatement aux besoins grandissants, et de plus en plus diversifiés de notre clientèle.

En privilégiant le concept reconnu de la gestion du risque, il nous est dorénavant possible d'accélérer le processus d'admissibilité de la majorité des réclamations qui nous sont soumises. Ainsi, nous pouvons limiter la recherche d'informations ou les enquêtes aux seules réclamations pour lesquelles ces procédures s'imposent. Dès la fin de 2006, nous estimions que 55 % des réclamations pouvaient être acceptées « à leur face même ».

Par ailleurs, toujours en nous inspirant du modèle fonctionnel déjà en opération à la CSST, nous avons davantage systématisé le traitement des cas plus légers, pour ainsi consacrer plus de ressources aux cas à risque de chronicité.

D'une part, en simplifiant et en accélérant le processus d'admissibilité et, d'autre part, en modulant notre niveau d'intervention en fonction des besoins de la clientèle, nous avons mis en place les conditions gagnantes pour prévenir la chronicité.

Au cours de l'année 2007, nous poursuivrons l'apprentissage de ces façons de faire en privilégiant le développement continu des compétences du personnel, et en déterminant quelles sont les pratiques optimales d'intervention.

Je tiens à remercier tous nos employés pour leur contribution à la réalisation de ce vaste chantier de modernisation. Je ne saurais non plus passer sous silence l'apport des dirigeants de la CSST, qui ont mis à notre disposition leur expertise et leurs outils en matière de changement organisationnel.

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

Jean Ranger

La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)



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 4 618 demandes en 2006. Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu près de 82 000 demandes de prestations et autorisé le versement d'indemnités totalisant 820 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 2006, 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*. Les frais engagés pour l'application des lois qu'elle administre sont remboursés à la CSST par le ministère des Finances dans le cadre de l'application de programmes budgétaires relevant du ministère de la Justice.

Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu près de 82 000 demandes de prestations et autorisé le versement d'indemnités totalisant 820 millions de dollars.

Revue de l'année

Faits saillants de l'année 2006



Projet de modernisation de l'IVAC

L'année 2006 a été consacrée à l'élaboration de nouveaux processus de traitement visant à améliorer la qualité des services offerts à la clientèle.

L'objectif poursuivi par le projet de modernisation est de donner priorité au client en lui offrant un service adapté à ses besoins. Une intervention plus ciblée devrait permettre de répondre plus efficacement aux besoins spécifiques du client, tout en favorisant le développement des compétences du personnel.

En privilégiant le concept de la gestion du risque, il sera possible de systématiser le traitement des cas plus légers, pour consacrer plus d'efforts à la prise en charge rapide et au traitement des cas qui risquent d'évoluer vers la chronicité.

Tout au long de l'année, des groupes de travail auxquels ont participé ou collaboré la majorité des employés ont fait une analyse des processus en vigueur. En fonction des orientations nouvellement définies, et après avoir étudié la nature et l'importance des impacts prévisibles, ils ont proposé des modifications aux processus existants. L'analyse d'impacts tenait compte de différents facteurs, notamment l'amélioration du service à la clientèle, les outils à développer, les ressources requises et le changement organisationnel découlant des nouvelles façons de faire.

De nouveaux outils ou processus ont été implantés, notamment l'ouverture des dossiers et le traitement du courrier, la gestion des disponibilités, le traitement centralisé des frais, la gestion des convocations des clients en expertise médicale et, premier pas vers le dossier électronique, l'informatisation des notes d'intervention dans le dossier.

Un programme d'assurance-qualité est en préparation, de même qu'un guide pratique sur la gestion du risque, une stratégie de communications et une démarche de développement des compétences.

Un cadre de référence a été élaboré et présenté aux intervenants. Il propose un modèle fonctionnel des activités ainsi qu'un guide d'intervention qui identifie des facteurs de risque de chronicité et définit des attentes dans le traitement des dossiers.

Mentionnons enfin que tous les employés ont participé en début d'année à des ateliers sur la gestion du changement, au cours desquels ils ont pu exprimer leurs préoccupations concernant le projet de modernisation des services.

Fusillade au Collège Dawson

Un événement majeur a marqué l'année 2006, soit la fusillade survenue au Collège Dawson le 13 septembre 2006. Avec la collaboration du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de Montréal et du réseau de la Santé et des Services sociaux qui ont assuré l'accueil et le traitement de première ligne, la Direction de l'IVAC a pris le relais en traitant les réclamations soumises par les victimes du Collège Dawson et en leur offrant des services adaptés à leurs besoins, visant leur réadaptation physique et psychologique.

La Direction de l'IVAC a reçu 27 réclamations de victimes de cet événement. Afin de favoriser une prise en charge rapide des réclamations et d'en assurer un traitement cohérent, la Direction de l'IVAC a regroupé ces réclamations, puis les a confiées à une équipe désignée responsable de l'admissibilité, de l'indemnisation et de la réadaptation.

Une ligne téléphonique sans frais a été mise à la disposition des victimes du Collège et de leur famille. La Direction de l'IVAC a relayé au réseau de la Santé et des Services sociaux les demandes de services auxquelles ne pouvait répondre le régime de l'IVAC.

Des 27 réclamations, la majorité (24) provenaient d'étudiants. Un décès est malheureusement survenu au cours de cette fusillade. Dans les autres cas, les victimes ont subi des blessures tant physiques que psychologiques.

Des indemnités ont été versées aux personnes victimes en fonction de leur incapacité à retourner en classe ou encore à exercer l'emploi à temps partiel qu'elles occupaient.

Le 31 décembre 2006, ces dossiers étaient toujours en traitement à différents niveaux. Aucune évaluation des séquelles permanentes n'a été faite à ce jour, le processus de récupération n'étant pas terminé.

Loi modifiant la Loi sur l'IVAC

Le 13 décembre 2006 était sanctionnée la *Loi modifiant la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (2006, chapitre 41). Cette loi vient bonifier le régime actuel d'indemnisation des victimes d'actes criminels en augmentant de 600 \$ à 3 000 \$ le montant de l'indemnité pouvant être versé à titre de frais funéraires. De plus, la loi permet que des services d'aide psychothérapeutique soient offerts à un proche d'une victime d'un crime lorsque ces services peuvent favoriser la réadaptation de la victime. La loi prévoit également des services psychothérapeutiques à l'intention des proches d'une victime d'homicide.

Par règlement, le gouvernement du Québec a déterminé les personnes aptes à offrir ces services psychothérapeutiques, précisé les conditions qu'elles doivent remplir, établi le tarif des honoraires payables et fixé le nombre maximal de séances autorisées.

Afin de permettre à un plus grand nombre de personnes de bénéficier de ces mesures, la loi précise qu'elles sont applicables aux actes criminels commis à compter de la date du dépôt du projet de loi, soit le 9 mai 2006.

Recours devant le Tribunal administratif du Québec

Les avocats du Bureau du Procureur général interviennent dans les dossiers traités par la Direction de l'IVAC lorsque des décisions rendues par l'organisme font l'objet de recours devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ).

Depuis juin 2006, une technicienne juridique a pour mandat d'assurer le suivi des dossiers en contestation devant le TAQ auprès des représentants du Bureau du Procureur général, particulièrement lorsque le litige est soumis au processus de conciliation.

En plus de préparer les listes de pièces destinées aux parties et aux juges administratifs, la technicienne fournit aux avocats du ministère de la Justice des résumés de dossiers, des relevés de sommes versées et, de façon générale, toute information requise pour le traitement de la contestation.

Elle joue un rôle important lors du processus de conciliation, en transmettant des renseignements utiles pour favoriser le règlement du litige.

On constate d'ailleurs une augmentation du nombre d'ententes conclues devant le TAQ, à la satisfaction des parties.

Développement des compétences

Tout au long de l'année 2006, la Direction de l'IVAC a assuré le recrutement, l'accueil, l'intégration et la formation de nouveaux employés afin de pourvoir des postes laissés vacants en raison de congés de maladie ou de maternité, ainsi que pour traiter un nombre toujours plus important de réclamations.

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, par 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 :

- la formation sur le départage des troubles affectifs de l'enfance, des séquelles d'une agression, donnée par le D^r Louis Legault, pédopsychiatre ;
- la formation sur les enjeux psychothérapeutiques reliés aux adultes ayant un passé d'agression sexuelle (Formation Porte-Voix) ;
- la formation sur les impasses thérapeutiques avec les clientèles récalcitrantes (Institut Victoria).

Enfin, mentionnons la participation d'employés à divers colloques à caractère juridique, thérapeutique et sur la criminalité.

D'autres employés ont suivi de la formation en communication anglaise 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.

Le 3 octobre 2006, le directeur de l'IVAC, la conseillère juridique et la spécialiste en réadaptation présentaient aux directeurs des CAVAC les nouvelles orientations et le projet de modernisation de l'IVAC.

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, du Service administratif et de la Division de l'admissibilité légale.

L'équipe de soutien à la direction

En plus de soutenir et de conseiller l'équipe de gestion, la spécialiste en réadaptation et la conseillère en développement-indemnisation fournissent une expertise en ces matières, 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 a facilité l'intégration d'outils informatisés supportant la mise en place des nouveaux processus de traitement tout en poursuivant son mandat de production de statistiques opérationnelles et informationnelles. La conseillère juridique, outre son rôle conseil, a collaboré avec les autorités ministérielles aux fins de la rédaction du projet de loi 25 et a mené divers mandats de relations publiques.

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.

Le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme

Au cours de l'exercice 2006, 1 149 demandes de révision et de reconsidération administrative ont été transmises au Bureau de la révision administrative.

Révision administrative

Au cours de l'année, 863 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 pour présenter une demande. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans 83 % des cas et modifiées dans 17 % 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 2006, 298 décisions ont été rendues. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans 87 % des cas et modifiées dans 13 % 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] 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.

Décisions

Au cours de l'année, conformément à la *Loi sur l'IVAC* et à la *Loi visant à favoriser le civisme*, 6 508 décisions ont été rendues : 4 647 demandes ont été acceptées et 1 252 ont été rejetées, principalement en raison de l'absence de preuve

d'un acte criminel, de blessure ou de l'existence d'une faute lourde commise par la victime. Par contre, 609 dossiers ont été fermés à la suite du désintéressement ou du désistement du réclamant. La mise en place des nouvelles façons de faire en admissibilité, dans la deuxième partie de l'année 2006, a favorisé l'accélération du processus et la réduction du nombre de dossiers en attente. 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'équipes –, les agents d'indemnisation, les conseillers en réadaptation et le personnel de soutien. Les 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 spécialisée d'agents d'indemnisation est formée pour traiter, entre autres, les dossiers des adultes dont l'état présente peu de risque de passage à la chronicité. Il y a aussi des agents en soutien et des 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.

Une autre équipe formée d'agents et de conseillers 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'équipes 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 de l'intervention.

Un cadre de référence en intervention dont l'implantation est prévue en 2007 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 entraînera également un meilleur travail d'équipe entre les employés et des interventions qui s'amorceront plus tôt et qui se poursuivront 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 57 000 \$ en 2006.

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.

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 1 000 \$.

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 3 000 \$ indexable annuellement est alloué pour les frais funéraires.

Dans le cas d'un mineur décédé à la suite d'un acte criminel, une indemnité de 2 000 \$ 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, de la collecte d'information, du traitement des frais et du traitement des dossiers à la voûte et du service de renseignements.

Effectif

En date du 31 décembre 2006, la Direction de l'IVAC comptait 72 employés permanents, 35 employés occasionnels, 8 employés contractuels et 2 employés en prêt de service pour un total de 117. 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 85 %.

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. Cette fonction 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 quant à la diffusion de l'information sur le suivi du dossier.

Au cours de l'exercice 2006, les préposés aux renseignements ont reçu plus de 76 791 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 3 090 formulaires *Demande de prestations* à la clientèle. En outre, plus de 2 776 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 à la loi.

En 2006, la division a effectué 468 enquêtes au cours desquelles les enquêteurs ont rencontré les victimes, les témoins ou tout autre informateur lié à l'incident. Parallèlement, 647 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 des différents organismes provinciaux et fédéraux.

Organigramme



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

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

DIVISION DE L'ADMISSIBILITÉ LÉGALE
Secrétaire
 Lise Lavoie
Avocats
 M^{re} Lise Ahern
 M^{re} André Beaulieu
 M^{re} Camille Faucher
 M^{re} Jean-René Gauthier
Technicienne en droit
 Josée Trahan

SERVICE DE L'INTERVENTION
Directrice
 Christine Gauthier

INDEMNISATION	RÉADAPTATION
ÉQUIPE VOLANTE Agents d'indemnisation Rémi Côté Christine Routhier Nancy Truchon BLOC 1 Agents d'indemnisation Marguerite Jeudy Josée Laplante-Duchesneau Annie Laroche Valérie Wilson Agente de bureau Gina Guerrier BLOC 2 Chef d'équipe Manon Lanthier Agentes d'indemnisation Caroline Dubé Geneviève Gagnon Antoinette Gomes Marie-Andrée Grondin St-Louis Annie Ladouceur Amélie Lalande-Lefebvre Julie Ouellet Chantal Paris Rachel Payant Chantal Tessier Camille Thibault-Chabot Josée Tremblay	BLOC 1 Chef d'équipe (enfants et adultes) José Paquet Conseillers en réadaptation Marjorie Domon-Archambault Valérie Kustec 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 Lisette Charland Nathalie Defoy Francine Desmartis Marie-Claude DuPerron Marie-Ève Gagnon Louise Gauthier Christine Jacques Josée Lafontaine Carole Léonard Geneviève Létourneau Katia Thellend Soutien au traitement Agents d'indemnisation Jacinthe Cabana Jacinthe Lanthier Denis Rivest Agente de bureau Christine Laframboise

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Profil de la clientèle



Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2006, la Direction de l'IVAC a reçu 5 529 nouvelles demandes de prestations, soit une hausse de 2,9 % par rapport à 2005, provenant non seulement de toutes les régions du Québec, mais aussi de l'extérieur (voir le tableau 6).

Au cours de cette période, 6 475 décisions ont été rendues ; 4 618 demandes de prestations ont été acceptées et 1 250 ont été rejetées. Cependant, 607 dossiers ont été fermés à la suite du désintéressement ou du désistement du réclamant (voir le tableau 7).

Les sommes versées à titre d'indemnités aux victimes d'actes criminels et à leurs personnes à charge totalisent 70 009 967,50 \$ (voir le tableau 11). Le salaire maximum assurable était fixé à 57 000 \$ en 2006.

On observe que plus de femmes (61,7 %) que d'hommes ont été victimes d'actes criminels (voir le tableau 1).

Les principaux actes criminels commis envers les femmes sont des agressions à caractère sexuel* dans 42 % des cas et des voies de fait dans 36 % 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 34 % des cas, de voies de fait dans 31 % des cas et d'agressions à caractère sexuel dans 17 % des cas. En outre, on compte 25 hommes victimes de meurtre ou d'homicide involontaire (voir le tableau 2).

On observe également que 30 % des personnes victimes d'actes criminels étaient âgées de moins de 18 ans ; elles ont subi des agressions à caractère sexuel dans 61 % des cas.

Quant aux actes criminels commis envers les personnes de 18 à 35 ans, ils comptent pour 34 %, alors que ceux commis envers les personnes de 36 à 64 ans représentent 33 %. Dans l'ordre, les voies de fait, les agressions armées, les agressions sexuelles et les vols qualifiés sont les principaux actes criminels commis. Pour ce qui est des personnes âgées, elles constituent 2 % des victimes, principalement de voies de fait (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 2006					
	Femmes		Hommes		Total	
	nb	% ³	nb	% ³	nb	% ³
0-6 ans ²	179	3,9	119	2,6	298	6,5
7-12 ans ²	301	6,5	212	4,6	513	11,1
13-17 ans ²	395	8,6	196	4,2	591	12,8
18-35 ans	932	20,2	646	14,0	1 578	34,2
36-64 ans	990	21,4	552	12,0	1 542	33,4
65 ans ou plus	52	1,1	44	0,9	96	2,1
Total	2 849	61,7	1 769	38,3	4 618	100

1. Contrairement aux années antérieures, les statistiques sont compilées selon l'âge de la personne victime au moment de la réception de sa demande de prestations et non selon son âge au moment de l'acte criminel. Les personnes victimes d'agressions sexuelles dans l'enfance sont donc désormais inscrites en fonction de leur âge au moment de la réclamation.

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

3. Calculé par rapport au grand total de 4 618.

Tableau 2

Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime					
Articles du Code criminel	Actes criminels ¹	Nombre de demandes acceptées en 2006			
		Femmes	Hommes	Total	%
81	Lésions corporelles ou mort au moyen d'une substance explosive	0	1	1	0,02
86	Braquage à l'aide d'une arme à feu	6	3	9	0,19
155	Inceste	59	7	66	1,43
221	Lésions corporelles par négligence criminelle	1	0	1	0,02
229	Meurtre	15	24	39	0,84
234	Homicide involontaire	2	1	3	0,06
239	Tentative de meurtre	16	21	37	0,80
245	Administration d'un poison	0	2	2	0,04
258 (4)	Conduite d'un bateau pendant que la capacité de conduite est affaiblie	1	0	1	0,02
265	Voies de fait commises avec un véhicule automobile	3	4	7	0,15
266	Voies de fait	1 036	553	1 589	34,41
267	Agression armée	345	605	950	20,57
268	Voies de fait graves	27	50	77	1,67
269	Infliction illégale de lésions corporelles	5	2	7	0,15
270	Voies de fait pour empêcher l'application de la loi	0	1	1	0,02
271	Agression sexuelle	1 107	288	1 395	30,21
272	Agression sexuelle armée	18	0	18	0,39
273	Agression sexuelle grave	2	0	2	0,04
279 (1)	Enlèvement	6	4	10	0,22
279 (2)	Séquestration illégale	6	1	7	0,15
343	Vol qualifié	128	131	259	5,61
423	Intimidation par la violence	14	4	18	0,39
430 (2)	Méfait	0	1	1	0,02
433	Crime d'incendie	15	8	23	0,50
436	Crime d'incendie entraînant une perte de vie	0	1	1	0,02
	<i>Loi sur l'IVAC, 3b</i>	0	4	4	0,09
	<i>Loi sur l'IVAC, 3c</i>	0	5	5	0,11
	Information indisponible dans les systèmes informatiques	37	48	85	1,84
	Total	2 849	1 769	4 618	100

1. Actes criminels suivant les articles du Code criminel énumérés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC.

Tableau 3

Répartition des actes criminels selon l'âge de la victime

Actes criminels ¹	Nombre de demandes acceptées en 2006 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	1	0	0	1
Braquage à l'aide d'une arme à feu	0	1	0	3	5	0	9
Inceste	5	15	9	17	20	0	66
Lésions corporelles par négligence criminelle	1	0	0	0	0	0	1
Meurtre	2	0	2	15	20	0	39
Homicide involontaire	1	0	0	2	0	0	3
Tentative de meurtre	5	1	4	14	12	1	37
Administration de poison	0	1	0	0	1	0	2
Conduite d'un bateau pendant que la capacité de conduite est affaiblie	0	0	0	1	0	0	1
Voies de fait commises avec un véhicule automobile	0	2	2	0	2	1	7
Voies de fait	94	138	113	553	649	42	1 589
Agression armée	12	13	82	455	367	21	950
Voies de fait graves	8	3	4	39	22	1	77
Infliction illégale de lésions corporelles	0	0	1	3	1	2	7
Voies de fait pour empêcher l'application de la loi	0	0	0	1	0	0	1
Agression sexuelle	140	326	352	356	216	5	1 395
Agression sexuelle armée	0	1	4	6	7	0	18
Agression sexuelle grave	0	0	2	0	0	0	2
Enlèvement	2	1	0	2	5	0	10
Séquestration illégale	1	2	0	1	3	0	7
Vol qualifié	16	0	9	65	148	21	259
Intimidation par la violence	0	0	1	6	10	1	18
Méfait	0	0	0	0	1	0	1
Crime d'incendie	0	5	1	2	14	1	23
Crime d'incendie entraînant une perte de vie	0	0	0	1	0	0	1
Loi sur l'IVAC, art. 3b	0	0	0	3	1	0	4
Loi sur l'IVAC, art. 3c	0	0	0	3	2	0	5
Information indisponible dans les systèmes informatiques	11	4	5	29	36	0	85
Total	298	513	591	1 578	1 542	96	4 618

1. Actes criminels suivant les articles du Code criminel énumérés dans l'annexe de la *Loi sur l'IVAC*.

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

Tableau 4

Répartition des mobiles de crimes selon le sexe de la victime

Mobiles	Nombre de demandes acceptées en 2006			
	Femmes	Hommes	Total	%
Crime d'intérêt	2	11	13	0,28
Crime irrationnel	137	155	292	6,32
Délit sexuel	1 208	301	1 509	32,68
Discrimination	1	8	9	0,19
Jalousie	34	53	87	1,88
Prostitution	1	1	2	0,04
Querelle	1 047	656	1 703	36,88
Stupéfiants	6	9	15	0,32
Vengeance	75	114	189	4,09
Vol qualifié	151	183	334	7,23
Indéterminé	61	145	206	4,46
Autres	112	113	225	4,87
Aucun	0	1	1	0,02
Information indisponible dans les systèmes informatiques	14	19	33	0,71
Total	2 849	1 769	4 618	100

Tableau 5

Répartition des lieux de crimes selon le sexe de la victime

Lieux	Nombre de demandes acceptées en 2006			
	Femmes	Hommes	Total	%
Banque	11	5	16	0,35
Commerce	21	23	44	0,95
Débit de boisson	46	179	225	4,87
Domicile de la victime	1 693	549	2 242	48,55
Domicile de l'agresseur	447	185	632	13,69
Domicile d'un tiers	83	75	158	3,42
Établissement de santé	7	3	10	0,22
Établissement hôtelier – restaurant	20	26	46	1,00
Institution scolaire	32	51	83	1,80
Lieu de culte	0	1	1	0,02
Lieu de travail	32	21	53	1,15
Milieu carcéral	1	15	16	0,35
Moyen de transport	43	46	89	1,93
Parc	36	48	84	1,82
Stationnement	40	85	125	2,71
Voie publique	185	362	547	11,84
Autres	128	74	202	4,37
Information indisponible dans les systèmes informatiques	24	21	45	0,97
Total	2 849	1 769	4 618	100

Prestations et frais d'administration

Tableau 6

Demandes de prestations reçues² selon la région de résidence de la victime

Régions	2004	2005	2006 ³
Abitibi-Témiscamingue ¹	97	95	115
Bas-Saint-Laurent	127	105	120
Chaudière-Appalaches	156	216	235
Côte-Nord	72	77	81
Estrie	289	372	404
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	40	56	33
Île-de-Montréal	1 275	1 259	1 405
Lanaudière	408	402	398
Laurentides	307	390	351
Laval	189	185	228
Longueuil	267	352	318
Mauricie et Centre-du-Québec	325	503	485
Outaouais	92	134	126
Québec	388	468	447
Saint-Jean-sur-Richelieu	135	167	158
Valleyfield	119	148	142
Saguenay-Lac-Saint-Jean	197	197	229
Yamaska	191	204	214
Extérieur du Québec	51	42	40
Total	4 725	5 372	5 529

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

2. Notez qu'une personne peut subir plus d'un événement criminel dans l'année ou au cours des ans.

3. Il y a eu une augmentation de 2,9 % du nombre de demandes reçues en 2006.

Tableau 7

Décisions rendues			
	2004	2005	2006
Demandes acceptées	3 229	3 463	4 618
Demandes rejetées	742	840 ^{1,4}	1 250
Dossiers fermés à la suite :			
- du désistement du réclamant ²	53	43	53
- du désintéressement du réclamant ³	742	656	554
Total	4 766	5 002	6 475

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.

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 donne pas suite à une demande de production de rapport médical ; il déménage sans laisser d'adresse. Le nombre de désintéressements a diminué de 15,5 % (102 demandes) en 2006 par rapport à 2005.

4. En 2006, toutes les décisions d'acceptation ont été comptabilisées (service de l'admissibilité légale, Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme et Tribunal administratif du Québec).

Tableau 8

Répartition des décisions rendues en 2006, par région

Régions	Acceptées*	Rejetées	Désistement	Désintéres- sement	Total
Abitibi-Témiscamingue ¹	77	27	4	5	113
Bas-Saint-Laurent	104	44	1	8	157
Chaudière-Appalaches	199	49	5	26	279
Côte-Nord	57	28	1	6	92
Estrie	302	95	4	62	463
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	24	21	1	7	53
Île-de-Montréal	1 109	284	16	124	1 533
Lanaudière	356	86	2	39	483
Laurentides	311	75	5	34	425
Laval	187	45	3	16	251
Longueuil	306	87	5	35	433
Mauricie et Centre-du-Québec	409	85	1	47	542
Outaouais	112	29	1	12	154
Québec	385	96	0	25	506
Saguenay-Lac-Saint-Jean	149	35	1	25	210
Saint-Jean-sur-Richelieu	103	35	1	20	159
Valleyfield	182	58	1	34	275
Yamaska	178	41	1	26	246
Extérieur du Québec	28	24	0	0	52
Hors Canada ou sans adresse valide	40	6	0	3	49
Total	4 618	1 250	53	554	6 475
Pourcentage	71,3	19,3	0,8	8,6	100

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

* En 2006, toutes les décisions d'acceptation ont été comptabilisées (service de l'admissibilité légale, Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme et Tribunal administratif du Québec).

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

Articles du Code criminel	Description	Nombre		
		2004	2005	2006
81	Lésions corporelles ou mort au moyen d'une substance explosive	0	1	1
86	Braquage à l'aide d'une arme à feu	11	17	9
153	Rapport sexuel avec une personne mineure	1	1	0
155	Inceste	17	26	66
215	Omission de fournir le nécessaire à l'existence	0	1	0
218	Abandon d'enfant	0	2	0
221	Lésions corporelles par négligence criminelle	5	6	1
229	Meurtre	35	54	39
234	Homicide involontaire	5	7	3
239	Tentative de meurtre	53	36	37
245	Administration d'un poison	1	0	2
246	Résistance à la perpétration d'une infraction	1	0	0
249	Conduite dangereuse d'un bateau	3	0	0
258 (4)	Conduite d'un bateau pendant que la capacité de conduite est affaiblie	0	0	1
265	Voies de fait commises avec un véhicule automobile	4	6	7
266	Voies de fait	1 097	1 162	1 589
267	Agression armée	773	903	950
268	Voies de fait graves	70	57	77
269	Infliction illégale de lésions corporelles	10	10	7
270	Voies de fait pour empêcher l'application de la loi	0	2	1
271	Agression sexuelle	832	864	1 395
272	Agression sexuelle armée	11	8	18
273	Agression sexuelle grave	3	5	2
279 (1)	Enlèvement	12	11	10
279 (2)	Séquestration illégale	23	14	7
343	Vol qualifié	220	233	259
423	Intimidation par la violence	8	11	18
430 (2)	Méfait	3	1	1
433	Crime d'incendie	15	12	23
436	Crime d'incendie entraînant une perte de vie	4	3	1
	Loi sur l'IVAC, art. 3b	9	7	4
	Loi sur l'IVAC, art. 3c	3	3	5
	Information indisponible dans les systèmes informatiques	0	0	85
	Total	3 229	3 463	4 618

Tableau 10

Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet

Motifs de rejet	Nombre		
	2004	2005	2006
Absence de preuve d'un acte criminel ¹	261	273	339
Accident	0	1	0
Faute lourde ²	133	143	231
Absence de preuve de blessure	138	173	217
Crime non mentionné dans l'annexe de la loi ³	66	58	102
Prescription ⁴	94	138	250
Crime donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i>	30	26	17
Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la loi	11	20	18
Crime donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur l'assurance automobile</i>	1	3	0
Crime donnant ouverture à l'application d'une autre loi	0	0	1
Crime commis à l'extérieur du Québec	1	4	3
Demandeur n'étant pas une personne à charge de la victime	1	0	0
Autres	6	1	5
Motif non documenté dans les systèmes informatiques	0	0	67
Total	742	840	1 250

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	2004	2005	2006
Assistance médicale ¹	16 600 170,39 \$	9 460 522,25 \$	13 229 822,11 \$
Réadaptation ¹		8 353 601,02 \$	7 757 729,52 \$
Incapacité temporaire ²	21 252 937,02 \$	19 227 619,27 \$	19 184 862,34 \$
Stabilisation sociale et économique ³		813 891,97 \$	1 039 481,48 \$
Allocations spéciales ⁴	19 500,00 \$	26 500,00 \$	14 000,00 \$
Frais funéraires ⁵	23 400,00 \$	28 945,00 \$	20 700,00 \$
Incapacité permanente des victimes ⁶ et rentes aux personnes à charge ⁷	23 631 471,21 \$	26 195 037,77 \$	28 763 102,05 \$
Total des prestations	61 527 478,62 \$	64 106 117,28 \$	70 009 697,50 \$
Frais d'administration	9 149 688,37 \$	9 372 642,71 \$	9 925 332,81 \$
Total général	70 677 166,99 \$	73 478 759,99 \$	79 935 030,31 \$

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 des appareils orthopédiques. Avant 2005, l'assistance médicale comprenait les sommes payées pour la réadaptation.
2. L'indemnité pour incapacité temporaire (IIT) 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 programmes de stabilisation économique et sociale.
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 2 000 \$ est versé aux parents d'un enfant mineur décédé des suites d'un acte criminel.
5. Les frais funéraires sont remboursés jusqu'à concurrence de 600 \$ à la personne qui les acquitte. Depuis le 9 mai 2006, ces frais sont de 3 000 \$. Des frais de 500 \$ pour le transport du corps peuvent s'ajouter à ce montant.
6. L'indemnité pour incapacité permanente, partielle ou totale, (IP) 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 lors 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

Nombre et types de prestations versées en 2006	
Types de prestations*	Nombre de prestations versées
Assistance médicale et réadaptation	10 999
Incapacité temporaire	2 653
Allocations spéciales	15
Frais funéraires	35
Incapacité permanente des victimes et rentes aux personnes à charge	3 460

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

Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle



Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2006, la Direction de l'IVAC a reçu 25 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.

Les tableaux suivants fournissent les principales données relatives à l'application de la *Loi visant à favoriser le civisme* en 2006.

Tableau 13

Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge

Groupes d'âges	Nombre de demandes acceptées en 2006			
	Femmes	Hommes	Total	%
0-17 ans	0	0	0	0
18-35 ans	8	9	17	58,6
36-64 ans	4	8	12	41,4
65 ans ou plus	0	0	0	0
Total	12	17	29	100
Pourcentage	41,4	58,6	100	

Tableau 14

Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur

Lieux	Nombre de demandes acceptées en 2006			
	Femmes	Hommes	Total	%
Domicile de la personne en détresse	3	1	4	13,8
Moyen de transport	1	0	1	3,4
Voie publique	8	14	22	75,9
Autres	0	2	2	6,9
Total	12	17	29	100

Prestations et frais d'administration

Tableau 15

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur

Régions	2004	2005	2006
Abitibi-Témiscamingue ¹	0	0	3
Bas-Saint-Laurent	1	3	0
Chaudière-Appalaches	1	1	0
Côte-Nord	0	2	0
Estrie	1	1	0
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	1	0	0
Île-de-Montréal	9	6	5
Lanaudière	4	3	3
Laurentides	2	1	2
Laval	1	1	0
Longueuil	2	4	0
Mauricie et Centre-du-Québec	4	6	2
Outaouais	1	1	1
Québec	4	3	3
Saguenay-Lac-Saint-Jean	3	3	0
Saint-Jean-sur-Richelieu	2	1	1
Valleyfield	1	2	3
Yamaska	2	0	1
Adresse invalide			1
Total	39	38	25

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

Tableau 16

Décisions rendues

Résultat de l'étude des demandes	2004	2005	2006
Demandes acceptées	28	31	29
Demandes rejetées ¹	8	4	2
Dossiers fermés à la suite :			
- du désistement du réclamant ²	0	0	0
- du désintéressement du réclamant ³	5	1	2
Total	41	36	33

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.

Tableau 17

Répartition des demandes de prestations étudiées en 2006, par région

Régions	Acceptées	Rejetées	Désistement	Désintéres- sement	Total
Abitibi-Témiscamingue ¹	2	0	0	0	2
Bas-Saint-Laurent	1	0	0	0	1
Chaudière-Appalaches	0	0	0	0	0
Côte-Nord	0	0	0	0	0
Estrie	0	0	0	0	0
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	0	0	0	0	0
Île-de-Montréal	6	2	0	2	10
Lanaudière	3	0	0	0	3
Laurentides	1	0	0	0	1
Laval	0	0	0	0	0
Longueuil	1	0	0	0	1
Mauricie et Centre-du-Québec	3	0	0	0	3
Outaouais	1	0	0	0	1
Québec	3	0	0	0	3
Saguenay-Lac-Saint-Jean	2	0	0	0	2
Saint-Jean-sur-Richelieu	1	0	0	0	1
Valleyfield	4	0	0	0	4
Yamaska	0	0	0	0	0
Extérieur du Québec	0	0	0	0	0
Hors Canada ou sans adresse valide	1	0	0	0	1
Total	29	2	0	2	33
Pourcentage	87,9	6,1	0,0	6,0	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 selon le motif de rejet

Motifs de rejet	Nombre		
	2004	2005	2006
Absence de préjudice	1	1	0
Absence de preuve de blessure	0	0	0
Absence de preuve d'un acte de civisme	3	2	1
Événement donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i>	1	0	0
Événement donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur l'assurance automobile</i>	0	1	0
Prescription	3	0	1
Total	8	4	2

Tableau 19

Prestations versées et frais d'administration

Types de prestations	2004	2005	2006
Assistance médicale et réadaptation	100 858,27 \$	44 672,98 \$	49 606,18 \$
Réadaptation		9 704,03 \$	9 718,16 \$
Incapacité temporaire	175 940,98 \$	108 658,04 \$	133 332,76 \$
Stabilisation sociale et économique		23 102,15 \$	23 086,54 \$
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	370 026,35 \$	527 622,17 \$	431 733,78 \$
Total des prestations	646 825,60 \$	714 859,37 \$	647 477,42 \$
Frais d'administration	58 369,34 \$	105 962,57 \$	109 147,00 \$
Total général	705 194,94 \$	820 821,94 \$	756 624,42 \$

Tableau 20

Nombre et types de prestations versées en 2006

Types de prestations*	Nombre de prestations
Assistance médicale et réadaptation	55
Incapacité temporaire	18
Allocations spéciales	0
Frais funéraires	0
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	34

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

Bureaux régionaux de la CSST

Vous pouvez vous procurer de la documentation sur la Direction de l'IVAC ainsi que le formulaire *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.

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