



# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ **2018**

**IVAC**

Indemnisation  
des victimes  
d'actes criminels



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

**Photographie de la directrice :**

Martin Ouellet-Diotte

**Photographies :**

Shutterstock

**Préresse et impression :**

Service du courrier, des arts graphiques et de l'impression

Direction générale de l'expertise immobilière et matérielle – CNESST

---

Reproduction autorisée avec mention de la source

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2019

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2019

ISBN 978-2-550-83645-2 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-83646-9 (PDF)

ISSN 1913-2956



Imprimé sur du papier recyclé :

Couverture : 30 %

Pages intérieures : 30 %

Juin 2019

**ivac.qc.ca**

**Monsieur François Paradis**

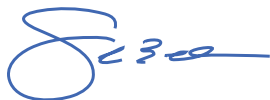
**Président de l'Assemblée  
nationale du Québec**

Monsieur le Président,

Nous avons l'honneur de vous remettre le *Rapport annuel d'activité* de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels concernant l'application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et de la *Loi visant à favoriser le civisme* pour l'année 2018.

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

La ministre de la Justice  
et procureure générale,



**Sonia LeBel**

**Madame Sonia LeBel**

**Ministre de la Justice et  
procureure générale**

**Gouvernement du Québec**

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel d'activité* de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels concernant l'application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et de la *Loi visant à favoriser le civisme* pour l'année 2018.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments  
les meilleurs.

La présidente du conseil d'administration  
et chef de la direction,



**Manuelle Oudar**

## Table des matières

|                 |                                                                                                                         |           |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Partie 1</b> | <b>Mot de la directrice .....</b>                                                                                       | <b>4</b>  |
| <b>Partie 2</b> | <b>Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) et des sauveteurs....</b>                                        | <b>5</b>  |
|                 | Mission .....                                                                                                           | 5         |
|                 | Mandat.....                                                                                                             | 6         |
| <b>Partie 3</b> | <b>Faits saillants de l'année 2018 .....</b>                                                                            | <b>8</b>  |
|                 | Davantage de personnes victimes et de sauveteurs bénéficient<br>des avantages prévus à la LIVAC et à la LVFC.....       | 8         |
|                 | Les actions de la Direction de l'IVAC pour donner rapidement<br>suite aux demandes de prestations reçues .....          | 8         |
|                 | La nécessité de mettre en œuvre une stratégie de réduction<br>des dossiers en attente de décision d'admissibilité ..... | 9         |
|                 | Le suivi du Protecteur du citoyen quant aux travaux de la Direction<br>de l'IVAC .....                                  | 10        |
|                 | La mobilisation de la Direction de l'IVAC pour contrer la<br>violence conjugale .....                                   | 11        |
| <b>Partie 4</b> | <b>Bilan des activités découlant de la <i>Loi sur l'indemnisation<br/>des victimes d'actes criminels</i> .....</b>      | <b>12</b> |
|                 | Actes criminels .....                                                                                                   | 12        |
|                 | Portrait de la clientèle.....                                                                                           | 17        |
| <b>Partie 5</b> | <b>Bilan des activités découlant de la <i>Loi visant à favoriser le civisme</i> .....</b>                               | <b>19</b> |
| <b>Partie 6</b> | <b>Coûts du régime : prestations et frais d'administration .....</b>                                                    | <b>21</b> |
|                 | <i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels</i> .....                                                     | 21        |
|                 | <i>Loi visant à favoriser le civisme</i> .....                                                                          | 26        |
| <b>Partie 7</b> | <b>Performance organisationnelle.....</b>                                                                               | <b>27</b> |
|                 | Accueil et renseignements .....                                                                                         | 27        |
|                 | Admissibilité des réclamations.....                                                                                     | 28        |
|                 | Intervention .....                                                                                                      | 30        |
|                 | Bureau médical.....                                                                                                     | 31        |
|                 | Bureau de la révision administrative .....                                                                              | 31        |
|                 | Recours au Tribunal administratif du Québec.....                                                                        | 33        |
|                 | Portrait des effectifs .....                                                                                            | 34        |
| <b>Partie 8</b> | <b>Participation au réseau d'aide aux personnes victimes .....</b>                                                      | <b>35</b> |
| <b>Partie 9</b> | <b>Satisfaction de la clientèle.....</b>                                                                                | <b>36</b> |



## Liste des tableaux

### **Partie 4 Bilan des activités découlant de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels**

|           |                                                                                                 |    |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tableau 1 | Répartition des actes criminels selon le sexe de la personne victime .....                      | 13 |
| Tableau 2 | Lieu de survenance des actes criminels .....                                                    | 14 |
| Tableau 3 | Décisions rendues de 2014 à 2018 .....                                                          | 15 |
| Tableau 4 | Motifs de refus d'une demande de prestations .....                                              | 16 |
| Tableau 5 | Demandes de prestations reçues en 2018 selon la région de résidence de la personne victime..... | 18 |

### **Partie 5 Bilan des activités découlant de la Loi visant à favoriser le civisme**

|           |                                                                                |    |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tableau 6 | Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur ..... | 19 |
| Tableau 7 | Décisions rendues de 2014 à 2018 .....                                         | 19 |
| Tableau 8 | Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur .....            | 20 |

### **Partie 6 Coûts du régime : prestations et frais d'administration**

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

|            |                                                                               |    |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tableau 9  | Prestations versées et frais d'administration .....                           | 21 |
| Tableau 10 | Nombre de demandes acceptées impliquant le décès d'une personne victime ..... | 24 |
| Tableau 11 | Évolution de l'aide aux proches depuis 2009 .....                             | 25 |

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

|            |                                                     |    |
|------------|-----------------------------------------------------|----|
| Tableau 12 | Prestations versées et frais d'administration ..... | 26 |
|------------|-----------------------------------------------------|----|

### **Partie 7 Performance organisationnelle**

|            |                                                                              |    |
|------------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tableau 13 | Catégories de fin de traitement d'une révision ou d'une reconsidération .... | 32 |
|------------|------------------------------------------------------------------------------|----|

## Liste des graphiques

### **Partie 4 Bilan des activités découlant de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels**

|             |                                                                                     |    |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Graphique 1 | Demandes selon la nature du lien entre la personne victime et le contrevenant ..... | 14 |
| Graphique 2 | Groupes d'âge des personnes victimes .....                                          | 17 |
| Graphique 3 | Demandes acceptées selon le sexe des personnes victimes.....                        | 17 |

### **Partie 6 Coûts du régime : prestations et frais d'administration**

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

|             |                                           |    |
|-------------|-------------------------------------------|----|
| Graphique 4 | Évolution des frais de réadaptation ..... | 22 |
| Graphique 5 | Nombre de bénéficiaires avec ITT .....    | 23 |

### **Partie 7 Performance organisationnelle**

|             |                                                                            |    |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Graphique 6 | Croissance des demandes de prestations reçues et des demandes étudiées.... | 28 |
| Graphique 7 | Révisions et reconsidérations administratives .....                        | 31 |
| Graphique 8 | Issue des litiges et des décisions rendues par le TAQ en 2018.....         | 33 |

## MOT DE LA DIRECTRICE

C'est avec plaisir que je vous présente ce rapport annuel d'activité qui souligne les réalisations de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) et les faits saillants qui ont marqué l'année 2018.

L'année écoulée a été riche en défis et en réalisations. Elle nous a permis de réitérer notre volonté profonde de poursuivre nos efforts afin d'améliorer encore davantage la qualité de nos services, au bénéfice de toutes les personnes victimes d'actes criminels et des sauveteurs.

Dans la continuité des actions entreprises lors des années précédentes, nous nous rapprochons des objectifs de qualité de service annoncés dans le *Plan d'action sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels – Les victimes d'actes criminels au cœur de nos préoccupations*, publié en juin 2017. Tout au long de l'année, nous avons accompli, par nos actions, des avancées considérables. Ces dernières permettent à plus de personnes victimes et de sauveteurs de bénéficier des avantages prévus à la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels*, dite la Loi sur l'IVAC (LIVAC), et à la *Loi visant à favoriser le civisme* (LVFC). Dans le respect du cadre légal en vigueur ainsi que des orientations et directives transmises par le ministère de la Justice, nous avons travaillé pour améliorer notre efficacité tout en veillant à rendre des décisions justes et équitables.

Ainsi, des changements administratifs et organisationnels visant l'amélioration de la performance de la Direction de l'IVAC ont été nécessaires. Ils ont principalement touché le service de l'accès au régime, tandis qu'ils ont été amorcés dans les services d'intervention et au sein du service des activités spécialisées et de fin de traitement. Pour mener à bien la mise en œuvre de ces changements, la Direction de l'IVAC a pu compter sur l'engagement de l'ensemble de son personnel, qui n'a pas ménagé ses efforts. Les valeurs de respect, d'équité et de professionnalisme ont continué à guider chacune de ses interventions.

De plus, la Direction de l'IVAC a renforcé ses liens de partenariat avec plusieurs organismes afin que l'objectif commun de venir en aide aux victimes d'actes criminels se réalise en toute collaboration. Nous avons informé nos partenaires des nouvelles façons de faire et nous nous sommes assurés qu'ils pourront diffuser l'information à jour aux personnes concernées.

Dans la lancée de 2018, la Direction de l'IVAC continuera à mettre en œuvre, en 2019, les actions nécessaires afin de rehausser encore plus la qualité de son offre de services, de diminuer ses délais et de remplir son mandat en accompagnant les personnes victimes d'actes criminels et les sauveteurs vers leur rétablissement.

La directrice de l'IVAC,  
**Odette Guertin**



## INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (IVAC) ET DES SAUVETEURS

**La Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (LIVAC) existe depuis le 1<sup>er</sup> mars 1972. Par la promulgation de cette loi, l'État québécois reconnaissait les problèmes sociaux occasionnés par la criminalité et, ainsi, prenait fait et cause pour les personnes victimes d'actes criminels.**

Dès lors, les personnes ayant subi une lésion physique ou psychique à la suite d'un acte criminel ont pu bénéficier des mesures prévues par cette loi. Lors de son adoption en 1972, 148 personnes ont été indemnisées. En 2018, 8 969 demandes ont été reçues et 7 818 demandes ont été acceptées au cours de l'année.

Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu plus de 170 000 demandes de prestations et a autorisé le versement d'indemnités totalisant plus de 1,9 milliard de dollars.

Également, l'Assemblée nationale adoptait en décembre 1977 la *Loi visant à favoriser le civisme* (LVFC), en vertu de laquelle toute personne portant secours à une autre personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger peut obtenir réparation du préjudice qu'elle a subi. Depuis 1981<sup>1</sup>, 1 179 demandes de prestations ont été traitées, et des indemnités ont été versées pour plus de 22 millions de dollars.

### MISSION

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

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

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

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

## MANDAT

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

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

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

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



# L'année 2018 en quelques chiffres...

## DONNÉES RELATIVES À L'APPLICATION DE LA LIVAC

---

**8 969** nouvelles demandes de prestations reçues

**7 818** demandes de prestations acceptées

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

**16 571** dossiers pour lesquels des indemnités ont été versées<sup>2</sup>

**120 743 268 \$** en prestations versées pour des demandes acceptées en 2018 et au cours des années précédentes

## DONNÉES RELATIVES À L'APPLICATION DE LA LVFC

---

**45** nouvelles demandes de prestations reçues

**31** demandes de prestations acceptées

**89** dossiers pour lesquels des indemnités ont été versées

**1 301 849 \$** en prestations versées pour des demandes acceptées en 2018 et au cours des années précédentes

2. Dans un dossier où des indemnités ont été versées, il peut y avoir plusieurs personnes touchées, telles que les proches ou les personnes à charge de la personne victime.

## FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2018

### DAVANTAGE DE PERSONNES VICTIMES ET DE SAUVETEURS BÉNÉFICIE DES AVANTAGES PRÉVUS À LA LIVAC ET À LA LVFC

En 2018, la Direction de l'IVAC a reçu 9 014 nouvelles demandes de prestations au total, soit 5,2 % de plus qu'en 2017. Parmi ces nouvelles demandes, 99,5 % concernent des victimes d'actes criminels, tandis que 0,5 % des demandes concernent des sauveteurs.

Par ailleurs, la Direction de l'IVAC a rendu 9 764 décisions d'admissibilité, soit 31,7 % de plus qu'en 2017.

En outre, 7 849 demandes de prestations ont été acceptées, soit 30,2 % de plus qu'en 2017.

### LES ACTIONS DE LA DIRECTION DE L'IVAC POUR DONNER RAPIDEMENT SUITE AUX DEMANDES DE PRESTATIONS REÇUES

Depuis le mois de janvier 2018, la Direction de l'IVAC a amélioré ses façons de faire au service de l'accès au régime pour permettre un traitement plus rapide des demandes.

Dès la réception d'une demande de prestations, l'ouverture d'un dossier se fait dans un délai maximal de 24 heures. Lorsque toutes les informations utiles sont consignées dans le formulaire de demande de prestations et lorsque tous les documents nécessaires à la prise de décision y sont joints, une décision d'admissibilité peut être rendue. Un tiers des décisions d'admissibilité sont prises dès cette étape, dans un délai de moins de 4 jours en 2018, comparativement à 12 jours en 2017 et à 19 jours en 2016.

Pour les autres demandes, deux nouvelles lignes de traitement ont été implantées en 2018 : l'admissibilité régulière, qui est responsable de recueillir les informations manquantes ou tout document manquant et de procéder à l'analyse de la demande, et l'admissibilité particulière, qui traite des demandes plus complexes, nécessitant une analyse plus approfondie avant qu'une décision puisse être rendue. Les demandes présentées après le délai prévu à la LIVAC et à la LVFC ainsi que celles où les circonstances de l'acte criminel ne sont pas claires sont également traitées par les agents à l'admissibilité particulière.

Au cours de l'année 2018, 67,8 % des nouvelles demandes reçues ont fait l'objet d'une décision d'admissibilité dans un délai moyen de 47,1 jours, comparativement à 54,0 % des nouvelles demandes reçues dans un délai moyen de 55,3 jours en 2017.

Par ailleurs, en février 2018, la Direction de l'IVAC a mis en place un processus formel d'évaluation pour octroyer des mesures temporaires avant même de rendre la décision d'admissibilité. Ce processus d'évaluation s'applique à tous les dossiers en attente d'une décision d'admissibilité où un arrêt de travail, une incapacité ou des besoins urgents sont mentionnés. Le réclamant peut également en faire la demande. Ces dossiers sont également priorisés dans les services d'intervention si la demande est acceptée.

## LA NÉCESSITÉ DE METTRE EN ŒUVRE UNE STRATÉGIE DE RÉDUCTION DES DOSSIERS EN ATTENTE DE DÉCISION D'ADMISSIBILITÉ

Depuis 2018, deux indicateurs sont utilisés pour faire état des délais d'admissibilité au régime de l'IVAC. Le premier indicateur, qui tient compte de l'ensemble des dossiers pour lesquels une décision d'admissibilité a été rendue, est de 147,5 jours. Un autre indicateur évalue le délai moyen à 128,7 jours. Ce dernier est plus représentatif de la performance de la Direction de l'IVAC, puisqu'il exclut les dossiers en attente d'un rapport de police, dont les délais d'obtention ne lui sont pas imputables.

Plusieurs situations peuvent occasionner des délais dans le traitement d'une demande. C'est le cas, par exemple, lorsqu'il manque de la documentation permettant de faire la preuve, selon la règle de la prépondérance, de l'existence de l'acte criminel, ou lorsqu'il manque de la documentation décrivant les blessures physiques et psychologiques qui découlent de l'acte criminel.

Il est à noter que la preuve objective de blessure est un document nécessaire à la prise de décision. Si la demande ne contient pas de diagnostic médical et que la blessure est de nature psychologique, un rapport psychosocial ou les notes de suivi d'un organisme d'aide aux victimes peuvent être acceptés pour accéder au régime de l'IVAC. De plus, si la personne victime n'a aucun document en sa possession, la Direction de l'IVAC peut lui offrir de faire une évaluation psychologique pour la production du document requis. La Direction de l'IVAC remboursera deux heures d'évaluation ainsi que deux heures pour la rédaction du rapport.

Malgré toutes les améliorations, le nombre de demandes toujours en attente de décision demeure élevé, souvent en raison de l'absence de documents ou d'informations nécessaires à l'analyse de l'admissibilité. À la fin 2017, 3 844 demandes étaient en attente de traitement, et 64,4 % d'entre elles dataient de plus de 100 jours.

Il était donc urgent et nécessaire de mettre en place une stratégie de réduction des dossiers en attente de décision d'admissibilité. Ainsi, la Direction de l'IVAC a désigné une équipe pour traiter ces demandes en priorité. La stratégie, amorcée à l'automne 2017, a porté ses fruits. À la fin de 2018, le nombre de demandes en attente de décision d'admissibilité a connu une baisse de 21,4 % par rapport à la même période en 2017. Toutefois, le traitement des dossiers en attente de décision depuis plusieurs mois a induit une hausse du délai moyen de traitement de l'ensemble des dossiers au service de l'accès au régime.

## LE SUIVI DU PROTECTEUR DU CITOYEN QUANT AUX TRAVAUX DE LA DIRECTION DE L'IVAC

Rappelons que, le 15 septembre 2016, le Protecteur du citoyen (PC) a rendu public son rapport d'enquête intitulé *Indemnisation des victimes d'actes criminels : pour une prise en charge efficace et diligente de personnes vulnérables*. Il y formulait 33 recommandations qui visaient essentiellement à corriger des problématiques constatées au sein du régime public d'indemnisation des victimes d'actes criminels. Afin d'y donner suite, un plan d'action intitulé *Plan d'action sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels – Les victimes d'actes criminels au cœur de nos préoccupations* (Plan d'action) a été élaboré, en étroite collaboration avec le ministère de la Justice. Ce plan s'articule en six axes d'intervention, regroupant près d'une cinquantaine de mesures administratives visant à mieux encadrer les pratiques à la Direction de l'IVAC et à réduire les délais de traitement des demandes de prestations, tout en améliorant la concertation des intervenants gouvernementaux. Il est disponible sur le site Web de la Direction de l'IVAC.

Depuis la mise en œuvre du Plan d'action, la Direction de l'IVAC rend régulièrement compte au PC de son état d'avancement. Au cours du mois de janvier 2018, elle l'a avisé de toutes les actions terminées et de celles qui nécessitaient un suivi annuel. Le premier suivi annuel a eu lieu en mars 2018. À la suite de celui-ci, le PC a officiellement informé la Direction de l'IVAC qu'il considérait que 24 recommandations sur 33 étaient implantées. Il s'est dit satisfait des mesures prises pour les autres recommandations et a précisé qu'il continuerait d'en assurer le suivi.

Dans son rapport annuel d'activités 2017-2018, paru près de deux ans après la publication de son rapport d'enquête de 2016, le PC se réjouit des travaux d'envergure entrepris par la Direction de l'IVAC.



## LA MOBILISATION DE LA DIRECTION DE L'IVAC POUR CONTRER LA VIOLENCE CONJUGALE

La violence conjugale est une problématique à laquelle la Direction de l'IVAC est sensible. En effet, chaque année, une grande proportion des demandes de prestations acceptées en vertu de la LIVAC concerne des actes criminels commis dans un contexte de violence conjugale. En 2018, ces crimes représentent environ un cinquième des demandes acceptées.

C'est pourquoi la Direction de l'IVAC porte une attention particulière aux initiatives locales qui visent à lutter contre la violence conjugale. En mars 2018, elle a signé, en collaboration avec le Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL), les maisons d'hébergement Carrefour pour Elle et Pavillon Marguerite de Champlain, ainsi que le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de la Montérégie, un protocole ISA (installation d'un système d'alarme). Il s'agit d'une convention entre les parties signataires qui vise à augmenter la sécurité physique et le sentiment de sécurité des femmes victimes de violence conjugale. Le protocole prévoit l'installation d'un système d'alarme, relié à une centrale de surveillance, au domicile de ces femmes. Ces lieux deviennent prioritaires lors de demandes d'intervention des policiers. Les femmes qui en bénéficient peuvent également porter sur elles un « bouton panique ». Une fois actionné, le bouton signale une demande d'intervention, que la police traite prioritairement.

L'engagement de la Direction de l'IVAC consiste, quant à lui, à autoriser l'installation du système d'alarme dans un délai maximal de sept jours ouvrables. Le cas échéant, elle assume les coûts d'achat et d'installation du système, ainsi que les frais de raccordement à la centrale de surveillance pendant un an.

Depuis 2003, c'est le quatrième protocole de ce type que la Direction de l'IVAC signe. La Ville de Montréal en est bénéficiaire depuis 2003, la Ville de Gatineau depuis 2015 et la Ville de Laval depuis 2017.



## **BILAN DES ACTIVITÉS DÉCOULANT DE LA LOI SUR L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS**

### **ACTES CRIMINELS**

Pour être admissible, une personne doit avoir subi un préjudice de nature physique ou psychique découlant d'un acte criminel prévu à l'annexe de la LIVAC.

Depuis plusieurs années, la majorité des crimes pour lesquels une demande de prestations est acceptée sont des voies de fait ou des crimes à caractère sexuel (détails présentés au tableau 1). À eux seuls, ces actes criminels concernent 76,0 % de l'ensemble des demandes de prestations acceptées en 2018.

#### **RÈGLES DE PREUVE**

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

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

TABLEAU 1

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

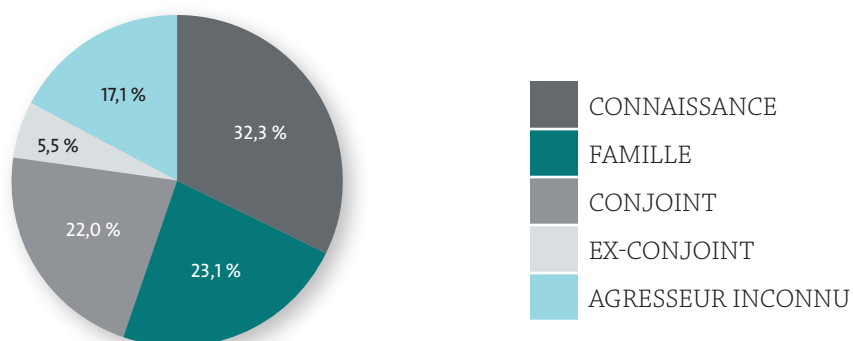
| Acte criminel selon l'annexe de la LIVAC                                                          | NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2018 |              |              |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------|--------------|------------|
|                                                                                                   | Femmes                               | Hommes       | Total        | %          |
| Voies de fait                                                                                     | 1 812                                | 628          | 2 440        | 31,2       |
| Témoign direct de voies de fait                                                                   | 98                                   | 84           | 182          | 2,3        |
| Témoign direct de voies de fait pour empêcher l'application de la loi                             | 0                                    | 1            | 1            | –          |
| Voies de fait graves                                                                              | 27                                   | 75           | 102          | 1,3        |
| Témoign direct de voies de fait graves                                                            | 2                                    | 1            | 3            | –          |
| Voies de fait commises au moyen d'un véhicule automobile                                          | 1                                    | 1            | 2            | –          |
| Agression sexuelle                                                                                | 2 680                                | 402          | 3 082        | 39,4       |
| Témoign direct d'agression sexuelle                                                               | 24                                   | 3            | 27           | –          |
| Agression sexuelle armée                                                                          | 41                                   | 5            | 46           | –          |
| Témoign direct d'agression sexuelle armée                                                         | 0                                    | 2            | 2            | –          |
| Agression sexuelle grave                                                                          | 8                                    | 1            | 9            | –          |
| Inceste                                                                                           | 42                                   | 4            | 46           | –          |
| Rapports sexuels avec une personne du sexe féminin âgée de moins de 14 ans ou de moins de 16 ans  | 3                                    | 0            | 3            | –          |
| Agression armée ou infliction de lésions corporelles                                              | 728                                  | 706          | 1 434        | 18,3       |
| Témoign direct d'agression armée ou d'infliction de lésions corporelles                           | 34                                   | 12           | 46           | –          |
| Infliction illégale de lésions corporelles                                                        | 1                                    | 4            | 5            | –          |
| Le fait de causer des lésions corporelles par négligence criminelle                               | 3                                    | 4            | 7            | –          |
| Le fait de causer intentionnellement des lésions corporelles                                      | 1                                    | 0            | 1            | –          |
| Le fait de vaincre la résistance à la perpétration d'une infraction                               | 1                                    | 0            | 1            | –          |
| Vol qualifié                                                                                      | 46                                   | 87           | 133          | 1,7        |
| Le fait de braquer une arme à feu ou d'user d'une arme à feu de manière dangereuse                | 10                                   | 3            | 13           | –          |
| Témoign direct du fait de braquer une arme à feu ou d'user d'une arme à feu de manière dangereuse | 0                                    | 1            | 1            | –          |
| Tentative de meurtre                                                                              | 15                                   | 38           | 53           | –          |
| Témoign direct de tentative de meurtre                                                            | 5                                    | 1            | 6            | –          |
| Meurtre                                                                                           | 12                                   | 27           | 39           | –          |
| Témoign direct de meurtre                                                                         | 15                                   | 5            | 20           | –          |
| Le fait de causer la mort par négligence criminelle                                               | 0                                    | 1            | 1            | –          |
| Témoign du fait de causer la mort par négligence criminelle                                       | 1                                    | 0            | 1            | –          |
| Homicide involontaire                                                                             | 1                                    | 2            | 3            | –          |
| Séquestration illégale                                                                            | 52                                   | 5            | 57           | –          |
| Témoign direct de séquestration illégale                                                          | 3                                    | 3            | 6            | –          |
| Enlèvement                                                                                        | 10                                   | 2            | 12           | –          |
| Méfait qui cause un danger réel pour la vie des gens                                              | 0                                    | 2            | 2            | –          |
| Crime d'incendie                                                                                  | 11                                   | 12           | 23           | –          |
| Administration d'un poison                                                                        | 9                                    | 0            | 9            | –          |
| <b>Total</b>                                                                                      | <b>5 696</b>                         | <b>2 122</b> | <b>7 818</b> | <b>100</b> |

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

Dans 82,9 % des cas, la personne victime connaissait son agresseur.

## GRAPHIQUE 1

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



Dans 70,2 % des cas, les personnes indemnisées par la Direction de l'IVAC ont été victimes d'actes criminels qui se sont produits à leur domicile ou à celui de leur agresseur.

## TABLEAU 2

Lieu de survenance des actes criminels

| Lieu                               | NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2018 |              |              |            |
|------------------------------------|--------------------------------------|--------------|--------------|------------|
|                                    | Femmes                               | Hommes       | Total        | %          |
| Domicile de la victime             | 3 417                                | 810          | 4 227        | 54,1       |
| Domicile de l'agresseur            | 987                                  | 270          | 1 257        | 16,1       |
| Autre lieu                         | 414                                  | 178          | 592          | 7,6        |
| Voie publique                      | 148                                  | 296          | 444          | 5,7        |
| Bar, hôtel ou restaurant           | 146                                  | 216          | 362          | 4,6        |
| Domicile d'un tiers                | 220                                  | 98           | 318          | 4,1        |
| Moyen de transport                 | 114                                  | 48           | 162          | 2,1        |
| Établissement scolaire             | 78                                   | 54           | 132          | 1,7        |
| Stationnement                      | 45                                   | 50           | 95           | 1,0        |
| Parc                               | 41                                   | 37           | 78           | 1,0        |
| Lieu de travail                    | 34                                   | 17           | 51           | –          |
| Commerce ou institution financière | 30                                   | 17           | 47           | –          |
| Milieu carcéral                    | 3                                    | 26           | 29           | –          |
| Établissement de santé             | 19                                   | 5            | 24           | –          |
| <b>Total</b>                       | <b>5 696</b>                         | <b>2 122</b> | <b>7 818</b> | <b>100</b> |

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

**TABLEAU 3**

| Décisions rendues de 2014 à 2018* |              |              |              |              |              |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| LIVAC                             | 2014         | 2015         | 2016         | 2017         | 2018         |
| Demandes acceptées                | 6 591        | 7 073        | 5 172        | 6 000        | 7 818        |
| Demandes refusées                 | 1 641        | 1 407        | 1 343        | 1 300        | 1 905        |
| Sans décision**                   | 58           | 60           | 105          | 78           | 0***         |
| <b>Total</b>                      | <b>8 290</b> | <b>8 540</b> | <b>6 620</b> | <b>7 378</b> | <b>9 723</b> |

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

\*\* Désistement du réclamant.

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

S'il s'avère que la demande de prestations ne répond pas aux critères d'admissibilité prescrits par la LIVAC, l'agent d'indemnisation communique avec le réclamant afin de lui expliquer les motifs de refus et de l'informer de ses recours pour contester cette décision.

Au cours de l'année 2018, la Direction de l'IVAC a constaté une importante hausse des demandes de prestations refusées en raison de l'absence d'une preuve de blessure.

Parmi les 932 demandes refusées pour ce motif, 877 dossiers étaient en attente d'une preuve de blessure depuis plus de 100 jours. Les réclamants n'avaient pas fourni le document attendu malgré les multiples relances de la Direction de l'IVAC pour qu'ils complètent leur dossier. Notons que la Direction de l'IVAC offre la possibilité d'obtenir une évaluation des blessures psychologiques et d'en rembourser le coût, et a élargi, depuis 2017, la liste des éléments documentaires qui peuvent être acceptés comme preuve objective de blessure aux fins de l'admissibilité. Lorsqu'aucun document de preuve objective de blessure n'est présenté au-delà d'un certain délai, une décision de refus est finalement rendue.

Par ailleurs, les demandes de prestations refusées, car déposées après le délai prévu à la LIVAC, ont diminué de 36,5 % entre 2017 et 2018, et de plus de 70,0 % entre 2016 et 2018. Cette baisse est attribuable à l'application, depuis 2017, de la politique sur le délai de présentation d'une demande, qui introduit la reconnaissance du fait qu'une prise de conscience puisse se faire de manière progressive.

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

**TABLEAU 4**

| <b>Motifs de refus d'une demande de prestations*</b>                                                                   |              |              |              |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Motif</b>                                                                                                           | <b>2014</b>  | <b>2015</b>  | <b>2016</b>  | <b>2017</b>  | <b>2018</b>  |
| <b>Absence de preuve de blessure</b>                                                                                   | <b>69</b>    | <b>48</b>    | <b>44</b>    | <b>290</b>   | <b>932</b>   |
| <b>Absence de preuve d'un acte criminel**</b>                                                                          | <b>437</b>   | <b>455</b>   | <b>464</b>   | <b>356</b>   | <b>355</b>   |
| <b>Crime non mentionné dans l'annexe de la LIVAC***</b>                                                                | <b>264</b>   | <b>245</b>   | <b>225</b>   | <b>202</b>   | <b>269</b>   |
| Faute lourde****                                                                                                       | 173          | 137          | 180          | 119          | 109          |
| Prescription*****                                                                                                      | 613          | 400          | 337          | 156          | 99           |
| Décision déjà rendue                                                                                                   | 8            | 18           | 9            | 34           | 41           |
| Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la LIVAC                                                                  | 16           | 26           | 21           | 14           | 35           |
| Crime donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i> | 21           | 49           | 39           | 44           | 33           |
| Crime donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur l'assurance automobile</i>                                    | 10           | 7            | 8            | 4            | 20           |
| Crime commis à l'extérieur du Québec                                                                                   | 15           | 16           | 12           | 19           | 10           |
| Crime donnant ouverture à l'application d'une autre loi                                                                | 11           | 4            | 1            | 1            | 2            |
| Le requérant n'était pas un proche de la personne victime                                                              | 3            | 2            | 3            | 0            | 0            |
| Le requérant n'était pas une personne à charge de la personne victime                                                  | 1            | 0            | 0            | 0            | 0            |
| Autres*****                                                                                                            | 0            | 0            | 0            | 61           | 0            |
| <b>Total</b>                                                                                                           | <b>1 641</b> | <b>1 407</b> | <b>1 343</b> | <b>1 300</b> | <b>1 905</b> |

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

\*\* Selon la LIVAC.

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

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

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

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

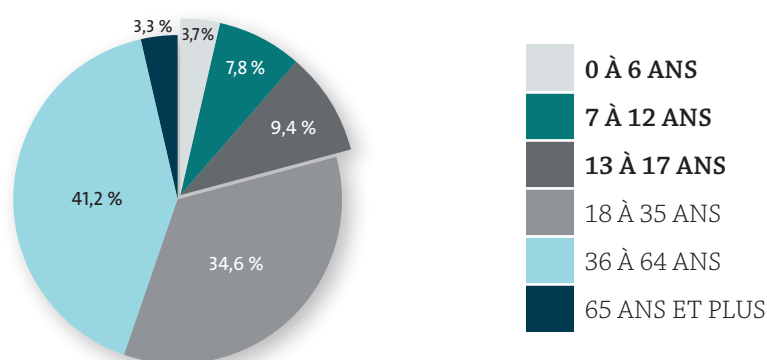
\*\*\*\*\* Les informations au système ne permettent pas de conclure.

## PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

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

### GRAPHIQUE 2

#### Groupes d'âge des personnes victimes\*



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

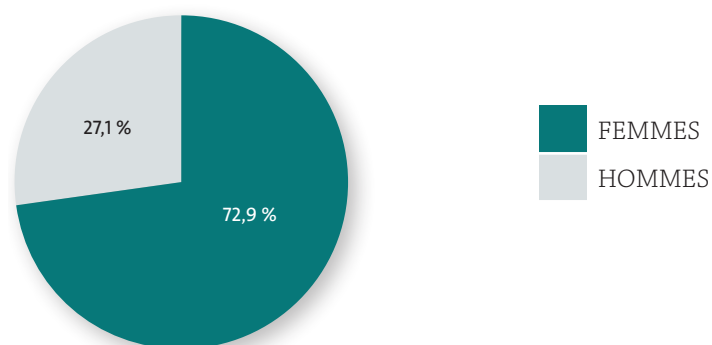
En 2018, 20,9 % des personnes victimes indemnisées étaient mineures. Environ 58,7 % des délits perpétrés auprès de celles-ci concernaient des crimes à caractère sexuel.

La clientèle majeure (79,1 %) est composée de travailleurs, d'étudiants et de personnes sans emploi.

La proportion de la clientèle féminine est supérieure à celle de la clientèle masculine depuis les années 1990. En 2018, 72,9 % des demandes de prestations acceptées provenaient de réclamantes.

### GRAPHIQUE 3

#### Demandes acceptées selon le sexe des personnes victimes





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

Bien que la Direction de l'IVAC soit localisée à Montréal, elle sert une clientèle répartie dans l'ensemble de la province ou domiciliée à l'extérieur de celle-ci.

**TABLEAU 5**

| <b>Demandes de prestations reçues en 2018 selon la région de résidence de la personne victime*</b> |              |              |              |              |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Région</b>                                                                                      | <b>2014</b>  | <b>2015</b>  | <b>2016</b>  | <b>2017</b>  | <b>2018</b>  |
| Abitibi-Témiscamingue                                                                              | 148          | 205          | 143          | 137          | 157          |
| Bas-Saint-Laurent                                                                                  | 204          | 243          | 194          | 220          | 240          |
| Chaudière-Appalaches                                                                               | 445          | 552          | 501          | 467          | 437          |
| Côte-Nord                                                                                          | 38           | 41           | 42           | 76           | 64           |
| Estrie                                                                                             | 612          | 1 142        | 564          | 655          | 691          |
| Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine                                                                      | 62           | 61           | 46           | 79           | 66           |
| Lanaudière                                                                                         | 585          | 596          | 577          | 605          | 636          |
| Laurentides                                                                                        | 659          | 651          | 597          | 680          | 772          |
| Laval                                                                                              | 237          | 285          | 274          | 286          | 300          |
| Longueuil                                                                                          | 421          | 496          | 430          | 510          | 599          |
| Mauricie et Centre-du-Québec                                                                       | 794          | 785          | 661          | 770          | 954          |
| Montréal                                                                                           | 1 717        | 1 913        | 1 578        | 1 642        | 1 569        |
| Outaouais                                                                                          | 264          | 320          | 264          | 241          | 324          |
| Québec                                                                                             | 742          | 919          | 775          | 991          | 788          |
| Saguenay-Lac-Saint-Jean                                                                            | 257          | 267          | 223          | 286          | 265          |
| Saint-Jean-sur-Richelieu                                                                           | 266          | 333          | 257          | 267          | 317          |
| Valleyfield                                                                                        | 206          | 232          | 162          | 195          | 238          |
| Yamaska                                                                                            | 351          | 440          | 377          | 365          | 477          |
| Extérieur du Québec, au Canada                                                                     | 40           | 57           | 47           | 44           | 61           |
| Extérieur du Canada                                                                                | 5            | 9            | 9            | 11           | 14           |
| <b>Total</b>                                                                                       | <b>8 053</b> | <b>9 547</b> | <b>7 721</b> | <b>8 527</b> | <b>8 969</b> |

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

Montréal demeure la région d'où provient la majorité des demandes de prestations, soit 17,5 % en 2018. Ce pourcentage est inférieur à la proportion du nombre d'habitants qui résident à Montréal par rapport au reste du Québec selon les résultats du recensement de la population effectué en 2016, soit 20,9 % de la population du Québec.

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

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

Pour que la demande d'un réclamant en vertu de la LVFC soit admissible, celui-ci doit avoir subi un préjudice matériel ou une blessure découlant du sauvetage. En 2018, la Direction de l'IVAC a reçu 45 nouvelles demandes d'indemnisation à la suite d'actes de civisme.

**TABLEAU 6**

| Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur* |           |           |           |           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Région                                                                    | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      |
| Abitibi-Témiscamingue                                                     | 0         | 0         | 0         | 2         | 2         |
| Bas-Saint-Laurent                                                         | 0         | 1         | 0         | 1         | 1         |
| Chaudière-Appalaches                                                      | 2         | 2         | 2         | 1         | 0         |
| Côte-Nord                                                                 | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Estrie                                                                    | 3         | 11        | 6         | 6         | 8         |
| Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine                                             | 1         | 0         | 0         | 1         | 0         |
| Lanaudière                                                                | 1         | 2         | 2         | 1         | 4         |
| Laurentides                                                               | 6         | 2         | 0         | 1         | 4         |
| Laval                                                                     | 0         | 3         | 1         | 1         | 5         |
| Longueuil                                                                 | 2         | 1         | 3         | 4         | 0         |
| Mauricie et Centre-du-Québec                                              | 1         | 4         | 3         | 5         | 5         |
| Montréal                                                                  | 4         | 7         | 4         | 7         | 4         |
| Outaouais                                                                 | 0         | 0         | 0         | 0         | 4         |
| Québec                                                                    | 3         | 4         | 5         | 2         | 2         |
| Saguenay-Lac-Saint-Jean                                                   | 3         | 3         | 0         | 2         | 1         |
| Saint-Jean-sur-Richelieu                                                  | 3         | 2         | 0         | 0         | 3         |
| Valleyfield                                                               | 2         | 1         | 1         | 2         | 2         |
| Yamaska                                                                   | 1         | 4         | 0         | 4         | 0         |
| <b>Total</b>                                                              | <b>32</b> | <b>47</b> | <b>27</b> | <b>40</b> | <b>45</b> |

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

Au cours de l'année 2018, 41 demandes ont été étudiées, dont des demandes déposées en 2017. De ce nombre, 31 ont été acceptées.

**TABLEAU 7**

| Décisions rendues de 2014 à 2018* |           |           |           |           |           |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Résultat de l'étude des demandes  | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      |
| Demandes acceptées                | 32        | 42        | 15        | 27        | 31        |
| Demandes refusées                 | 2         | 9         | 13        | 9         | 10        |
| Désintéressement                  | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         |
| <b>Total</b>                      | <b>34</b> | <b>51</b> | <b>29</b> | <b>36</b> | <b>41</b> |

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

En 2018, l'étude d'une demande a causé un refus dans les cas suivants :

- Absence de preuve d'acte de civisme (huit cas) ;
- Demande présentée hors délai (un cas) ;
- Absence de préjudice (un cas).

Et il faut savoir que 54,9 % des actes de civisme ont eu lieu sur la voie publique.

**TABLEAU 8**

| Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur |                                      |           |           |            |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------|-----------|------------|
| Lieu                                                          | NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2018 |           |           |            |
|                                                               | Femmes                               | Hommes    | Total     | %          |
| Voie publique                                                 | 7                                    | 10        | 17        | 54,9       |
| Résidence privée                                              | 4                                    | 4         | 8         | 25,8       |
| Autre lieu                                                    | 2                                    | 1         | 3         | 9,7        |
| Commerce ou institution financière                            | 0                                    | 1         | 1         | 3,2        |
| Moyen de transport                                            | 1                                    | 0         | 1         | 3,2        |
| Stationnement                                                 | 1                                    | 0         | 1         | 3,2        |
| <b>Total</b>                                                  | <b>15</b>                            | <b>16</b> | <b>31</b> | <b>100</b> |



## COÛTS DU RÉGIME : PRESTATIONS ET FRAIS D'ADMINISTRATION

### LOI SUR L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Le coût total du régime a augmenté de 15,8 % entre 2017 et 2018.

**TABLEAU 9**

| Prestations versées et frais d'administration                          |                    |                    |                    |                    |                    | Variation de 2018<br>par rapport à 2017<br>(%) |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------------------------------------------|
| Type de prestations                                                    | 2014 (\$)          | 2015 (\$)          | 2016 (\$)          | 2017 (\$)          | 2018 (\$)          |                                                |
| Assistance médicale                                                    | 21 500 183         | 22 631 827         | 17 299 271         | 5 770 793          | 6 983 411          | 21,0                                           |
| Réadaptation                                                           | 11 881 406         | 14 330 078         | 14 340 640         | 12 536 448         | 15 663 419         | 24,9                                           |
| Incapacité totale temporaire                                           | 30 849 739         | 33 548 240         | 35 427 024         | 41 127 448         | 51 670 012         | 25,6                                           |
| Stabilisation sociale et économique                                    | 2 149 877          | 2 088 307          | 2 114 366          | 2 112 075          | 2 323 033          | 10,0                                           |
| Incapacité permanente des victimes et<br>rentes aux personnes à charge | 40 874 688         | 38 293 508         | 40 717 955         | 42 032 101         | 43 835 647         | 4,3                                            |
| Allocations spéciales                                                  | 85 180             | 81 770             | 37 706             | 45 914             | 66 488             | 44,8                                           |
| Frais funéraires                                                       | 254 121            | 181 144            | 150 544            | 187 797            | 201 258            | 7,2                                            |
| <b>Total des prestations</b>                                           | <b>107 595 194</b> | <b>111 154 874</b> | <b>110 087 506</b> | <b>103 812 576</b> | <b>120 743 268</b> | <b>16,3</b>                                    |
| Frais d'administration                                                 | 16 918 028         | 15 166 139         | 15 335 151         | 15 411 263         | 17 314 036         | 12,3                                           |
| <b>Total</b>                                                           | <b>124 513 222</b> | <b>126 321 013</b> | <b>125 422 657</b> | <b>119 223 839</b> | <b>138 057 304</b> | <b>15,8</b>                                    |

### Principales fluctuations des coûts

Les prestations versées ont augmenté de 16,3 % pour l'année 2018. Cette hausse est attribuable à deux augmentations : celle du nombre de demandes acceptées (en hausse de 30,2 %) et celle du nombre de dossiers actifs (en hausse de 28,1 %). Elle concerne particulièrement les frais d'assistance médicale et de réadaptation ainsi que les indemnités pour incapacité totale temporaire (ITT), qui représentent à elles seules 42,8 % des prestations versées.

### Les frais d'assistance médicale et de réadaptation

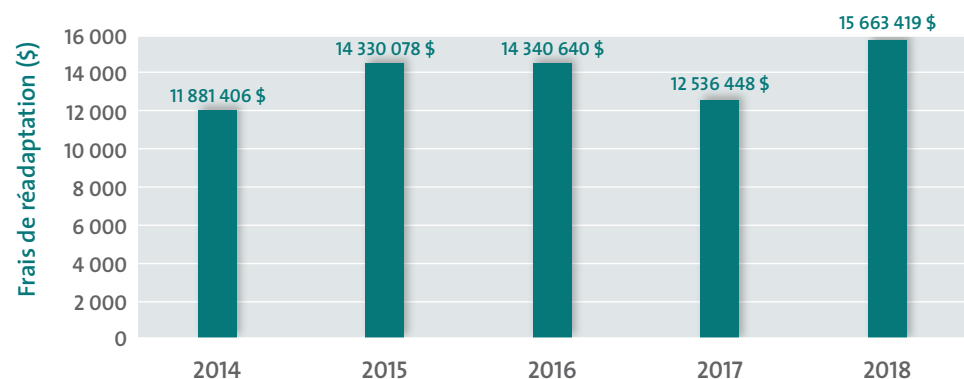
La personne victime d'un acte criminel a droit à l'assistance médicale que requiert son état. Les frais d'assistance médicale comprennent les frais d'hospitalisation, les soins médicaux et chirurgicaux, les services de professionnels de la santé, les soins et traitements, les médicaments, les prothèses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

La hausse des demandes acceptées et celle des dossiers actifs ont un impact sur les coûts de l'assistance médicale, qui ont augmenté de 21,0 % en 2018 par rapport à 2017.

Du côté des frais de réadaptation, une hausse de 24,9 % par rapport à 2017 est observée. À titre indicatif, 8 153 personnes ont bénéficié d'un suivi psychothérapeutique en 2018, soit 1 274 personnes de plus qu'en 2017.

#### GRAPHIQUE 4

##### Évolution des frais de réadaptation



#### Les indemnités pour incapacité totale temporaire

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

Les personnes victimes dont les blessures causées par l'acte criminel engendrent un arrêt de travail reçoivent une indemnité de remplacement du revenu. Le montant de l'indemnité est fixé à 90,0 % de la base salariale nette reconnue à la date du premier arrêt de travail après l'acte criminel. En 2018, le montant maximal assurable était de 74 000 \$.

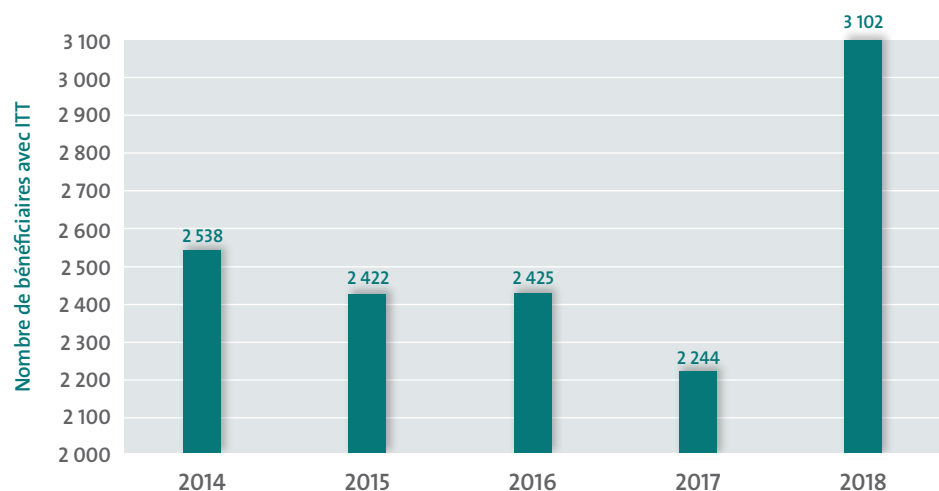
Pour les personnes victimes qui n'étaient pas en emploi à la date de l'acte criminel, le rapport médical doit mentionner une incapacité à étudier (cas d'une victime aux études à temps plein) ou une incapacité à vaquer à la majorité de ses activités de la vie quotidienne et de la vie domestique en raison des blessures causées par l'acte criminel. Dans ce cas-là, le montant de l'indemnité est fixé à 90,0 % du salaire minimum en vigueur à la date de la première fois où il y a eu incapacité.

Les coûts liés au versement de ces indemnités ont augmenté de 25,6 % par rapport à l'année précédente. En effet, en 2018, 3 102 personnes ont bénéficié de cette mesure, soit 858 personnes de plus qu'en 2017.

De plus, une hausse de la base salariale moyenne des prestataires a été observée en 2018. La hausse du salaire minimum au 1<sup>er</sup> mai 2018 (+6,7 %) ainsi que la revalorisation annuelle des bases salariales (fixée à + 1,5 % au 1<sup>er</sup> janvier 2018) influencent également ces coûts.

## GRAPHIQUE 5

### Nombre de bénéficiaires avec ITT



### Les frais reliés au décès de personnes

En cas de décès des personnes victimes, plusieurs formes d'indemnisation et de mesures peuvent être attribuées par la Direction de l'IVAC, notamment :

- de l'aide aux proches dans le cas d'un homicide ;
- les frais de nettoyage de la scène de crime (montant indexé annuellement et n'excédant pas 3 424 \$ en 2018) ;
- un remboursement des frais funéraires (montant indexé annuellement) n'excédant pas en 2018 la somme de 3 662 \$ (pour les crimes commis avant le 23 mai 2013) ou 5 350 \$ (pour les crimes commis après le 23 mai 2013) ;
- un montant forfaitaire pour le transport du corps (500 \$) ;
- une allocation spéciale pour les enfants mineurs décédés ou pour les enfants majeurs décédés, à la charge de leurs parents et aux études à temps complet jusqu'à 25 ans (montant indexé annuellement et allant de 6 419 \$ à 12 838 \$ par parent sous certaines conditions) ;
- une allocation spéciale de 500 \$ versée à la conjointe ou au conjoint survivant ou aux personnes à charge ;
- des rentes pour les personnes à charge.

En 2018, le paiement des rentes (pour les victimes en cas d'incapacité permanente et pour les personnes à charge) a augmenté de 4,3 % au total, même si les rentes pour les personnes à charge en cas de décès ont diminué de 1,2 % au total. La hausse du paiement des rentes est attribuable à l'augmentation des montants versés dans des dossiers où le taux d'incapacité permanente (IP) se situe entre 6,0 % et 25,0 %. En effet, pour les rentes dont le versement a commencé en 2018, on constate une hausse de 27,9 % des dossiers concernés par un taux d'IP situé entre 6,0 % et 25,0 %, et une hausse de 4,4 % dans les dossiers où les rentes ont débuté les années précédentes.

Pour ce qui est de la baisse des montants de rente pour personnes à charge, elle peut s'expliquer par la diminution du nombre de dossiers actifs, qui est passé de 446 à 426 de 2017 à 2018.

**TABLEAU 10**

| Nombre de demandes acceptées impliquant le décès d'une personne victime* |      |      |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|
| 2014                                                                     | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| 79                                                                       | 47   | 40   | 56   | 42   |

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

## Les allocations spéciales

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

Le montant forfaitaire versé à la conjointe ou au conjoint survivant ou aux personnes à charge est de 500 \$. Parmi les 42 personnes victimes décédées en 2018, 39 d'entre elles étaient majeures et leur décès a donné droit au versement de cette indemnité.

Par ailleurs, le montant de l'allocation spéciale versée aux parents d'une personne victime décédée qui était mineure ou qui avait entre 18 et 25 ans et qui était aux études à temps plein est annuellement revalorisé. En 2018, ce montant est de 6 419 \$ par parent.

On note une augmentation de 44,8 % du total des montants versés à titre d'allocations spéciales en 2018, due à la hausse du nombre d'allocations versées aux parents de personnes victimes décédées mineures ou âgées de 18 à 25 ans et aux études à temps plein. Ces versements ont parfois concerné des demandes déposées avant 2018.



## L'aide aux proches des victimes

Au cours de l'année 2018, 46 dossiers d'homicide ou de disparition ont donné droit à une aide à des proches endeuillés. En ce qui concerne les autres types de crimes, l'aide aux proches a été acceptée dans 183 dossiers. Notons qu'il peut y avoir plus d'une demande d'aide aux proches par dossier d'homicide ou de disparition.

En 2018, le total des montants remboursés pour les soins psychothérapeutiques aux proches se chiffre à 211 836 \$, ce qui représente une augmentation de 37,5 % par rapport à 2017.

**TABLEAU 11**

| Évolution de l'aide aux proches depuis 2009 |                              |                         |
|---------------------------------------------|------------------------------|-------------------------|
| Année                                       | Nombre de demandes acceptées | Montants déboursés (\$) |
| 2009                                        | 110                          | 36 546                  |
| 2010                                        | 178                          | 32 505                  |
| 2011                                        | 232                          | 44 054                  |
| 2012                                        | 306                          | 82 193                  |
| 2013                                        | 281                          | 111 079                 |
| 2014                                        | 417                          | 122 764                 |
| 2015                                        | 357                          | 172 955                 |
| 2016                                        | 247                          | 203 648                 |
| 2017                                        | 302                          | 154 109                 |
| <b>2018</b>                                 | <b>351</b>                   | <b>211 836</b>          |

## LOI VISANT À FAVORISER LE CIVISME

Au cours de l'année 2018, 89 personnes ont été indemnisées en vertu de la LVFC et 31 nouveaux dossiers ont été admis.

**TABLEAU 12**

| Prestations versées et frais d'administration                         |                |                  |                  |                  |                  |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------------------|
| Type de prestations                                                   | 2014 (\$)      | 2015 (\$)        | 2016 (\$)        | 2017 (\$)        | 2018 (\$)        | Variation de 2018 par rapport à 2017 (%) |
| Assistance médicale                                                   | 39 740         | 287 998          | 58 381           | 30 411           | 45 616           | 50,0                                     |
| Réadaptation                                                          | 39 650         | 55 075           | 46 697           | 33 394           | 47 927           | 43,5                                     |
| Incapacité totale temporaire                                          | 210 086        | 505 616          | 206 660          | 166 854          | 464 690          | 178,5                                    |
| Stabilisation sociale et économique                                   | 20 552         | 22 053           | 29 948           | 23 241           | 9 138            | -60,7                                    |
| Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge | 565 673        | 625 604          | 672 782          | 653 023          | 729 719          | 11,7                                     |
| Allocations spéciales                                                 | 0              | 0                | 0                | 500              | 500              | 0,0                                      |
| Frais funéraires                                                      | 0              | 0                | 0                | 5 271            | 4 259            | -19,2                                    |
| <b>Total des prestations</b>                                          | <b>875 701</b> | <b>1 496 346</b> | <b>1 014 468</b> | <b>912 694</b>   | <b>1 301 849</b> | <b>42,6</b>                              |
| Frais d'administration                                                | 51 454         | 147 560          | 62 446           | 136 466          | 189 341          | 38,7                                     |
| <b>Total</b>                                                          | <b>927 155</b> | <b>1 643 906</b> | <b>1 076 914</b> | <b>1 049 160</b> | <b>1 491 190</b> | <b>42,1</b>                              |

La majorité des prestations versées aux sauveteurs concernent des rentes pour incapacité permanente et des rentes aux personnes à charge.

Entre 2017 et 2018, on note une augmentation de 42,1 % des frais totaux, avec une hausse importante des frais d'assistance médicale (50,0 %), des frais de réadaptation (43,5 %) et des indemnités pour incapacité totale temporaire (178,5 %). Cependant, les indemnités payées pour les programmes de stabilisation sociale et économique ont diminué de 60,7 %.

## PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

### ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS

Au cours de l'année 2018, les préposés aux renseignements ont reçu 105 516 appels téléphoniques, soit 11,6 % de plus qu'en 2017.

Entre janvier et octobre 2018, ce sont six préposés aux renseignements et un coordonnateur qui se sont partagé la réception des appels. Cet effectif limité a occasionné des délais d'attente pour accéder au service de renseignements de la Direction de l'IVAC.

À compter du mois de novembre 2018, tous les appels en attente auprès des préposés aux renseignements de la Direction de l'IVAC ont été redirigés vers la Direction générale des relations clients (DGRC) de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), qui possède une capacité de traitement des appels supérieure. Depuis le mois de décembre 2018, tous les appels sont gérés par la DGRC.

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

En 2018, près de 69 000 personnes ont consulté le site Web de la Direction de l'IVAC, générant près de 125 000 visites. Plus de 58 000 d'entre elles ont utilisé un navigateur en français, tandis que 11 000 environ ont utilisé un navigateur en anglais pour y avoir accès. Plus de 314 500 pages du site ont été consultées.

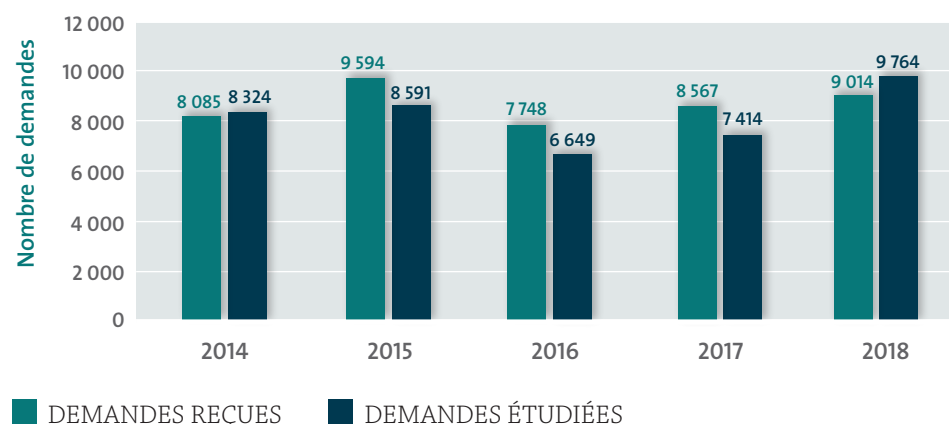
Quelque 2 841 personnes se sont présentées au bureau d'accueil de la Direction de l'IVAC, à Montréal.

## ADMISSIBILITÉ DES RÉCLAMATIONS

Les agents d'indemnisation de la Direction de l'IVAC rendent une décision relative à l'admissibilité de la demande de prestations. Le défi pour cette équipe est de rendre ces décisions d'admissibilité à l'intérieur de courts délais.

### GRAPHIQUE 6

Croissance des demandes de prestations reçues et des demandes étudiées\*



\* Données combinées de la LIVAC et de la LVFC.

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

Malgré la diligence avec laquelle l'équipe procède pour assurer aux réclamants un accès plus rapide aux services d'indemnisation et de réadaptation, le délai moyen pour rendre une décision d'admissibilité était de 147,5 jours en 2018. Lorsque les dossiers dans lesquels un rapport de police était attendu sont exclus, ce délai baisse à 128,7 jours.

En 2018, 67,8 % des personnes victimes qui ont présenté une demande de prestations ont reçu une décision d'admissibilité en 47,1 jours, comparativement à 55,3 jours pour les demandes reçues en 2017. De plus, un tiers des demandes de prestations ont été acceptées moins de 4 jours après leur réception, lorsque l'information fournie par le réclamant dans le formulaire et fournie dans les documents joints était suffisante pour qu'une telle décision soit rendue.

Par ailleurs, une enquête a été requise pour 5,9 % des demandes de prestations afin de déterminer le mobile et les circonstances ayant entouré la perpétration de l'acte criminel.

## Admissibilité des demandes pour une rechute, une récidive ou une aggravation (RRA)

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

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

- La blessure initiale doit être consolidée, c'est-à-dire que sa guérison est attestée médicalement, ou aucune amélioration de l'état de santé de la personne victime ou du sauveteur n'est prévisible, aucun traitement ou soin n'est susceptible de modifier son état et son évolution.
- Le réclamant doit fournir un rapport médical attestant d'une détérioration objective de l'état de santé de la personne victime ou du sauveteur depuis la consolidation de la blessure initiale.

Pour que la demande de RRA soit acceptée, la Direction de l'IVAC doit déterminer selon son analyse qu'il y a un lien entre la RRA et l'acte criminel ou l'acte de civisme qui a causé la blessure initiale.

Au cours de l'année 2018, la Direction de l'IVAC a reçu 239 réclamations de cette nature et en a traité 169. Parmi les demandes traitées, 57,8 % concernant les demandes présentées en vertu de la LIVAC ont été acceptées. Un pourcentage de 66,6 % des demandes de RRA présentées en vertu de la LVFC ont été acceptées. Les demandes de RRA refusées n'ont pas été retenues comme étant directement liées à l'acte criminel ou à l'acte de civisme en cause.



## INTERVENTION

Les agents d'indemnisation et les conseillers en réadaptation de la Direction de l'IVAC ont pour fonction d'assurer aux personnes victimes d'actes criminels et aux sauveteurs l'accès à l'ensemble des indemnités et des services auxquels ils ont droit. Ils recherchent la participation du client et sa responsabilisation dans la démarche qui conduit à son rétablissement.

Des équipes spécialisées sont constituées selon les spécificités du cas, par exemple :

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

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

## Les services d'intervention en 2018

---

**3** services d'intervention

**16 487** dossiers en cours de traitement au 31 décembre 2018

**8 153** personnes victimes ayant bénéficié d'un suivi psychologique remboursé par la Direction de l'IVAC

**1 120** mesures de protection mises en place (déménagement, système d'alarme, changement des serrures, etc.)

**61 119** demandes de remboursement de frais autorisées

**171 178** documents reçus et traités

## BUREAU MÉDICAL

Composé de médecins, de psychologues, d'un psychiatre et d'une dentiste, le Bureau médical exerce un rôle-conseil pour toute question médicale ou paramédicale auprès des intervenants de la Direction de l'IVAC. Si requis, le Bureau médical peut communiquer avec le médecin traitant pour l'inclure dans la recherche de solutions ou dans la rédaction d'un avis.

Au cours de l'année 2018, les membres du Bureau médical ont été consultés à 5 207 reprises.

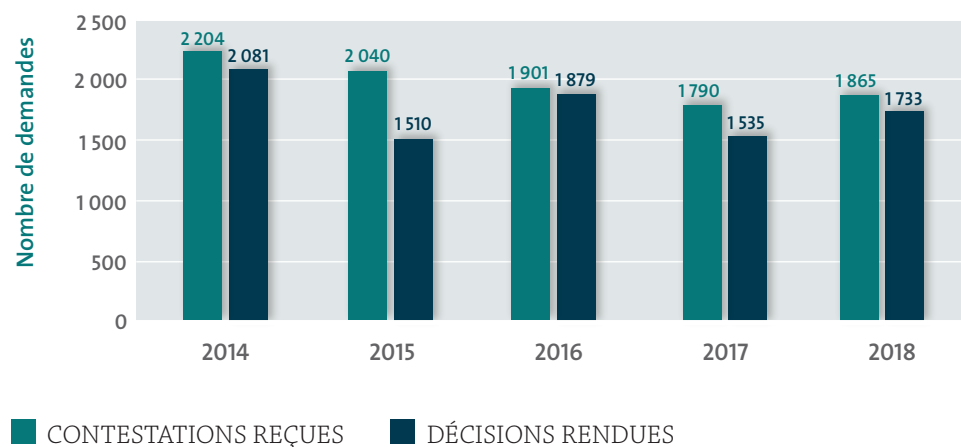
## BUREAU DE LA RÉVISION ADMINISTRATIVE

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

Au cours de l'année 2018, l'équipe du BRA a traité 1 733 demandes de révision et de reconsidération administratives.

### GRAPHIQUE 7

#### Révisions et reconsidérations administratives





## Traitement des demandes de révision ou de reconsidération

TABLEAU 13

| Catégories de fin de traitement d'une révision ou d'une reconsidération |              |              |              |              |              |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                         | 2014         | 2015         | 2016         | 2017         | 2018         |
| Décision confirmée                                                      | 1 704        | 932          | 1 107        | 923          | 996          |
| Décision infirmée ou confirmée partiellement                            | 303          | 258          | 405          | 294          | 407          |
| Décision prise hors du délai prescrit*                                  |              | 119          | 228          | 213          | 190          |
| Désistement**                                                           |              | 43           | 105          | 82           | 113          |
| Décision autre***                                                       | 74           | 158          | 34           | 23           | 27           |
| <b>Total</b>                                                            | <b>2 081</b> | <b>1 510</b> | <b>1 879</b> | <b>1 535</b> | <b>1 733</b> |

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

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

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

Au cours de cette période, il appert que 23,5 % des décisions révisées en 2018 ont été infirmées ou partiellement confirmées par le BRA. Au 31 décembre 2018, 1 675 contestations étaient en attente de traitement.

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

- L'admissibilité d'une demande de prestations ;
- L'incapacité totale temporaire ;
- La durée qu'une indemnité est versée ;
- Le montant d'une indemnité ;
- Le lien entre la blessure et l'acte criminel ;
- Le taux d'incapacité permanente.

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

- L'assistance médicale ;
- L'admissibilité au programme de réadaptation et toute décision y afférente (sauf l'inaptitude à reprendre le travail) ;
- Une somme versée en trop.

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

## RECOURS AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

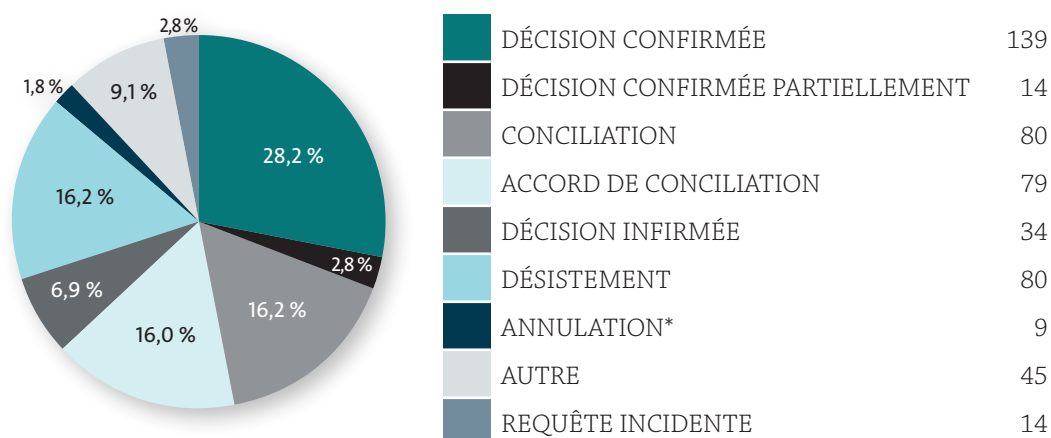
Une décision de révision rendue par le BRA peut être contestée devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ). La procureure générale du Québec intervient dans les dossiers dont le litige concerne les lois administrées par la Direction de l'IVAC.

Au cours de l'année 2018, le TAQ a été saisi de 451 contestations à la suite de décisions rendues par le BRA, ce qui représente 26,0 % des décisions de révision rendues pendant cette période et 4,6 % de l'ensemble des décisions d'admissibilité rendues par la Direction de l'IVAC.

On constate que 31,0 % (153) des décisions du BRA sont confirmées ou confirmées partiellement. Près du tiers des litiges trouvent leur règlement à la suite d'une démarche de conciliation entre la personne qui conteste et la procureure générale.

### GRAPHIQUE 8

#### Issue des litiges et des décisions rendues par le TAQ en 2018



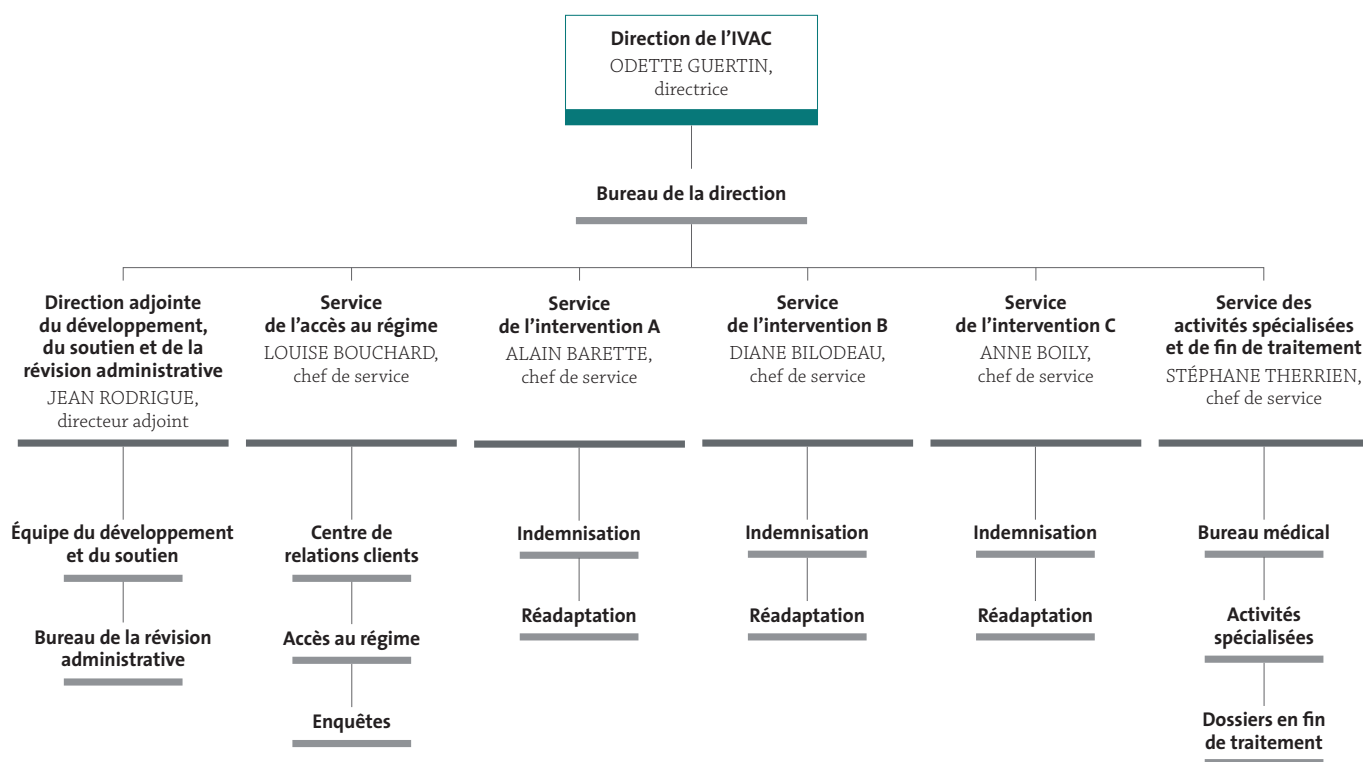
\* Erreur administrative ou litige en dehors de la compétence du TAQ.

## PORTRAIT DES EFFECTIFS

Au 31 décembre 2018, le personnel de la Direction de l'IVAC comptait 152 membres. De ce nombre, 76 appartenaient à la catégorie des fonctionnaires, 63 à celle des professionnels et 7 à celle du personnel d'encadrement. Parmi eux, 6 travaillaient au Bureau médical. La proportion de femmes s'élevait à 78,3 %.

Au total, 3 615 heures de formation ont été offertes. La majorité de ces heures ont été attribuées à l'initiation à la tâche pour les nouveaux employés et également à la formation sur les nouvelles façons de faire. La démarche d'assurance qualité, la gestion de la qualité ainsi que le service à la clientèle et la civilité pour un milieu de travail sain et performant ont également fait l'objet de formations destinées à l'ensemble des employés.

## Organigramme



## PARTICIPATION AU RÉSEAU D'AIDE AUX PERSONNES VICTIMES

Dans le cadre de la tournée des partenaires amorcée à l'automne 2017 et poursuivie au cours de l'année 2018, la Direction de l'IVAC a donné des séances d'information sur les nouveautés mises en œuvre depuis le dépôt du Plan d'action. Près de 325 intervenants de première ligne ont bénéficié de ces séances.

Presque tous les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) ont reçu l'information dans leurs locaux ou en visioconférence. Les membres de la Table de concertation contre les agressions à caractère sexuel de Montréal, ceux de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes (AQPV), les intervenantes des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) de l'agglomération de Montréal ainsi que des membres de la Clinique juridique Juripop ont également été rencontrés.

À l'automne 2018, un deuxième volet de la tournée a débuté. L'objectif est de former les intervenants de première ligne à l'utilisation du site Web de la Direction de l'IVAC, pour qu'ils sachent trouver l'information utile, nécessaire et à jour sur le régime de l'IVAC, et ainsi conseiller adéquatement les personnes victimes qu'ils accompagnent pour remplir un formulaire de demande de prestations. Les intervenants du CAVAC cri ont été les premiers à bénéficier de la formation. Les intervenantes du CALACS de Chaudière-Appalaches ont également reçu la formation.

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

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

## SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

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

En 2018, 248 plaintes ont été traitées. Parmi elles, 157 ont été déclarées fondées et ont fait l'objet de mesures correctives et d'un suivi auprès des plaignants.





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

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



Indemnisation  
des victimes  
d'actes criminels

**POUR NOUS JOINDRE**

**[ivac.qc.ca](http://ivac.qc.ca)**

**1 800 561-4822**