Québec

Gouvernement du Québec
La ministre de la Justice et Procureure générale,
ministre responsable de la Condition féminine
et de la région de l'Outaouais

Monsieur Jean-Marc Fournier
Leader parlementaire du gouvernement
Édifice Pamphile-LeMay
1035, rue des Parlementaires, bureau 1.39
Québec (Québec) G1A 1A4

Cher collègue,

La présente fait suite à la question inscrite au feuilleton le 18 novembre dernier par le député de Borduas, qui demande comment le gouvernement entend réagir aux situations rapportées par le Protecteur du citoyen dans son rapport annuel d'activités 2014-2015, déposé à l'Assemblée nationale en septembre 2015, concernant le traitement des demandes d'indemnisation par la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (DIVAC).

Dans ce rapport, le Protecteur du citoyen suggère que le traitement des demandes de prestations des personnes victimes d'un acte criminel est non conforme au fondement de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (LIVAC). Il indique que des victimes d'actes criminels sont privées de certains bénéfices prévus à la Loi en raison du traitement inadéquat de leur dossier et il explique que les problèmes constatés découlent d'interprétations erronées ou restrictives de la Loi ou d'une mauvaise évaluation des besoins des victimes. Pour appuyer ces constats, trois exemples de cas sont soulevés dans le rapport. Ceux-ci ont été spécifiquement étudiés par la DIVAC.

Le personnel de la DIVAC a étroitement collaboré à l'intervention systémique conduite par le Protecteur du citoyen d'avril 2014 à juin 2015.

En 2014, la DIVAC a reçu 8 053 nouvelles demandes de prestations. De ce nombre, 6 591 ont été acceptées. Le Protecteur du citoyen identifie trois cas spécifiques ayant posé problème lors de l'année de référence 2014-2015. Des solutions ont été mises en place.

Tous les dossiers portés à l'attention de la DIVAC par le Protecteur du citoyen ont fait l'objet d'une analyse rigoureuse de sa part, incluant la remise en question de certaines de ses pratiques et conduisant à de nouvelles procédures et orientations.

... 2

Québec
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec) G1V 4M1
Téléphone : 418 643-4210
Télécopieur : 418 646-0027

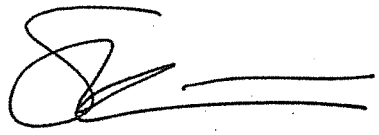
Un premier cas fait état d'une interprétation restrictive du délai pour présenter une demande d'indemnisation qui a privé une victime d'acte criminel de ses indemnités. Dans la foulée des commentaires du Protecteur du citoyen, la DIVAC a procédé à des analyses dans le but de vérifier la justesse de l'orientation en vigueur et une nouvelle orientation sur la date d'événement à retenir est en voie d'implantation.

Le deuxième cas rapporté par le Protecteur du citoyen a trait à une évaluation déficiente des séquelles d'une agression et des besoins qui en découlent. Il s'agit d'une situation particulière ne correspondant pas à une problématique systémique et pour laquelle la DIVAC a promptement apporté les correctifs requis.

Enfin, eu égard au troisième cas mentionné par le Protecteur du citoyen, il est question du mode d'indemnisation des victimes qui ne résident pas dans la province de Québec. Devant la pertinence des arguments soumis à la DIVAC par le Protecteur du citoyen et à la suite des analyses légales requises, la DIVAC a revu son interprétation de l'article 15 de la Loi sur les accidents du travail et procédé aux changements de pratique requis, en novembre 2014.

Le personnel de la DIVAC accomplit son travail dans le respect des personnes victimes et du drame qu'elles lui confient.

Veuillez agréer, cher collègue, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



STÉPHANIE VALLÉE