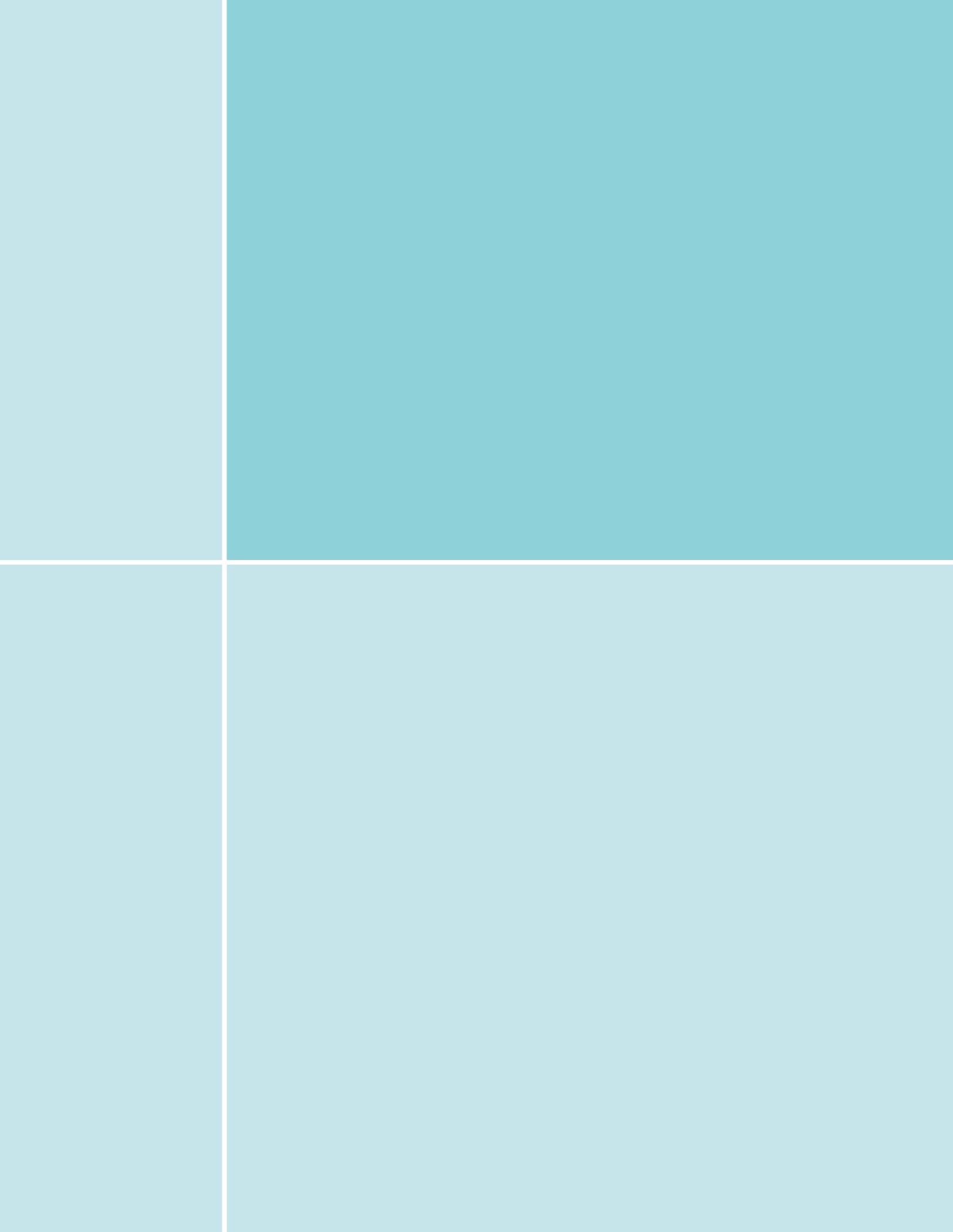


2009

Rapport annuel d'activité





**2009**

Rapport annuel d'activité



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

Luc Meunier

Président du conseil d'administration et chef de la direction

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

Suzanne Mailhot

Directrice

## **GOUVERNEMENT DU QUÉBEC**

### **COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL**

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

#### **Réalisation**

Direction de l'IVAC

#### **Collaboration**

Direction des communications et des relations publiques et

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

#### **Révision linguistique**

Fanny Provençal

#### **Production**

Direction des communications et des relations publiques

#### **Infographie**

Groupe IBI/DAA

#### **Impression**

Imprimerie de la CSST

Dépôt légal – 2<sup>e</sup> trimestre 2010

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN : 978-2-550-59017-0 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-59018-7 (PDF)

ISSN : 0837-600

**Monsieur Yvon Vallières**  
**Président de l'Assemblée nationale**  
**Québec**

**Madame Kathleen Weil**  
**Ministre de la Justice et procureure générale**  
**Gouvernement du Québec**

Monsieur le Président,

Madame la Ministre,

Nous avons l'honneur de vous remettre, tel que nous l'a remis son président du conseil d'administration et chef de la direction, le *Rapport annuel d'activité* de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et de la Loi visant à favoriser le civisme, pour l'année 2009.

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel d'activité* de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et de la Loi visant à favoriser le civisme, pour l'année 2009.

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

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

La ministre de la Justice et procureure générale,  
**Kathleen Weil**

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

---

---

# Table des matières

|  |    |
|--|----|
| <b>Mot de la directrice</b> .....  | 7  |
| <b>La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)</b> ..... | 8  |
| <b>Revue de l'année</b> .....  | 10 |
| Faits saillants de l'année 2009.....   | 10 |
| Activités des services.....  | 14 |
| Organigramme .....   | 17 |
| <b>Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels</b> .....                | 18 |
| Profil de la clientèle.....  | 18 |
| Prestations et frais d'administration.....   | 23 |
| <b>Loi visant à favoriser le civisme</b> .....                                     | 30 |
| Profil de la clientèle.....  | 30 |
| Prestations et frais d'administration.....   | 32 |

# Liste des tableaux

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

### Profil de la clientèle

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Répartition des victimes selon le sexe et l'âge .....                                   | 19 |
| 2 | Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime.....                        | 20 |
| 3 | Répartition des actes criminels selon l'âge de la victime.....                          | 21 |
| 4 | Répartition des liens entre la victime et l'agresseur selon le sexe de la victime ..... | 22 |
| 5 | Répartition des lieux des crimes selon le sexe de la victime.....                       | 22 |

### Prestations et frais d'administration

|    |   |    |
|----|---|----|
| 6  | Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la victime.....  | 23 |
| 7  | Décisions rendues .....   | 24 |
| 8  | Répartition des décisions rendues par région.....   | 25 |
| 9  | Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles<br>du Code criminel énumérés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC..... | 26 |
| 10 | Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet.....   | 27 |
| 11 | Prestations et frais d'administration .....   | 28 |

## Loi visant à favoriser le civisme

### Profil de la clientèle

|    |  |    |
|----|--|----|
| 12 | Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge .....            | 31 |
| 13 | Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur..... | 31 |

### Prestations et frais d'administration

|    |  |    |
|----|--|----|
| 14 | Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur ..... | 32 |
| 15 | Décisions rendues .....  | 33 |
| 16 | Répartition des décisions rendues par région.....                              | 34 |
| 17 | Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet.....  | 34 |
| 18 | Prestations et frais d'administration.....                                     | 35 |



## Mot de la directrice

**Une année bien remplie ! Et la priorité donnée au service à la clientèle ! Voilà ce qui me vient à l'esprit au moment de vous présenter ce rapport annuel d'activité pour l'année 2009.**

D'année en année, on constate une hausse progressive des demandes de prestations présentées par les victimes d'actes criminels et les sauveteurs. En outre, les besoins exprimés par notre clientèle ont évolué et se sont diversifiés au fil du temps.

Pour mieux y répondre, la Direction de l'IVAC a poursuivi la démarche de modernisation de ses processus et de ses façons de faire amorcée en 2006. Cette démarche, qui vise l'amélioration du service à la clientèle et le développement des compétences du personnel, a été complétée avec succès en 2009.

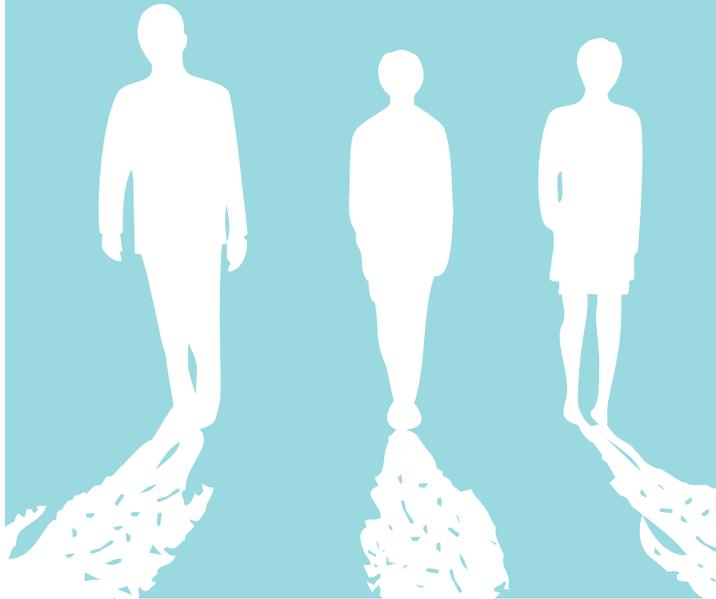
Des résultats tangibles qui ont un effet direct sur la qualité du service à la clientèle ont été observés cette année, et ce, pour toutes les activités exercées par notre personnel. Qu'ils touchent l'accessibilité de nos services, les délais de traitement, les délais de remboursement de frais ou encore le mode d'intervention adopté par nos agents et conseillers, les changements apportés se sont traduits par une amélioration des services offerts à nos clients et à nos partenaires.

Cette année encore, des rencontres et des discussions avec nos partenaires ont permis de nous assurer de la complémentarité de nos services.

Ces résultats sont le produit des efforts, de l'engagement et du savoir-faire des membres du personnel de l'IVAC. Cette année, ils ont de quoi être fiers de leurs réalisations. Ils ont réussi à concilier disponibilité auprès de la clientèle et efficacité, en traitant un nombre plus élevé de demandes de prestations. Je tiens à les remercier chaleureusement pour leur collaboration et leur engagement auprès des victimes d'actes criminels et des sauveteurs. Mes remerciements vont également à l'équipe de gestion pour son soutien inconditionnel.

**Suzanne Mailhot**

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



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

Dès lors, les personnes victimes de violence ayant subi une lésion corporelle ou un choc psychologique ou nerveux à la suite d'un acte criminel ont pu bénéficier des mesures prévues par cette loi. Depuis son adoption, le nombre de citoyens indemnisés n'a cessé de croître. En effet, 148 demandes de prestations ont été acceptées en 1972 comparativement à 4 838 demandes en 2009. Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu près de 98 900 demandes de prestations et autorisé le versement d'indemnités totalisant plus d'un milliard de dollars.

On observe que la clientèle et la nature des crimes ont changé au cours des années. Par exemple, la proportion de femmes est passée de 53 % en 1998 à 63 % en 2009. En 1998, 209 cas de violence conjugale ont été répertoriés, alors qu'ils se chiffrent à 1 360 en 2009. Les demandes de prestations présentées par des personnes majeures pour des agressions sexuelles subies dans leur enfance sont passées de 65 en 1998 à 476 en 2009. Les agressions commises par des membres de la famille sont en hausse; on a dénombré 570 dossiers de violence familiale en 2009.

L'Assemblée nationale adoptait en décembre 1977 la Loi visant à favoriser le civisme. Ainsi,

toute personne portant secours à quelqu'un dont la vie ou l'intégrité physique est en danger peut obtenir réparation du préjudice qu'elle a subi.

À quelques exceptions près, les prestations payables aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs conformément à ces deux lois sont les mêmes que celles que prévoit la Loi sur les accidents du travail (L.R.Q., chap. A-3). Les mesures prévues pour les réclamants comprennent l'indemnisation, l'assistance médicale et la réadaptation. Au sein de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Direction de l'IVAC analyse l'admissibilité des demandes de prestations que lui présentent les citoyens en vertu de ces deux lois et en assure le traitement.

Au cours de l'exercice 2009, la Direction de l'IVAC a répondu de ses activités à la ministre de la Justice et procureure générale relativement à l'application de la Loi sur l'IVAC et de la Loi visant à favoriser le civisme. Les frais engagés pour l'application des lois qu'elle administre sont remboursés à la CSST par le ministère des Finances dans le cadre de l'application de programmes budgétaires relevant du ministère de la Justice.

Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu près de 98 900 demandes de prestations et autorisé le versement d'indemnités totalisant plus d'un milliard de dollars.

## Revue de l'année

### Faits saillants de l'année 2009



#### Des services mieux adaptés

En 2009, pour faire suite à la mise en œuvre de nouveaux processus et à leur intégration progressive par le personnel, la Direction de l'IVAC a privilégié l'amélioration de la qualité et de la conformité des services offerts à sa clientèle, renouvelant ainsi ses engagements de respect, de professionnalisme et d'équité à son égard. Les communications, l'accessibilité des services, les interventions auprès de la clientèle et les délais de traitement ont été au centre des préoccupations au cours de l'année.

Ainsi, le délai moyen d'attente téléphonique est passé de six minutes à moins d'une minute. Quarante pour cent des demandes de prestations ont fait l'objet d'une décision dans un délai de moins de six jours. En ce qui concerne le paiement des frais, le remboursement aux clients a été effectué entre trois jours et deux semaines après la réception de la demande de paiement, alors que les fournisseurs ont été payés dans un délai maximal de quatre semaines.

La démarche d'intégration des nouveaux processus et d'actualisation du cadre de référence s'est poursuivie cette année.

Ainsi, les services spécialisés d'intervention ont élaboré une méthode de travail en équipe basée sur une connaissance commune du contenu d'un dossier. Il en résulte une responsabilité partagée des intervenants qui a pour effet de réduire les délais, d'optimiser les interventions et d'améliorer le service aux clients.

Une nouvelle approche d'intervention a également été élaborée pour les cas où le lien d'emploi de la victime risque d'être compromis. Les différentes démarches à effectuer ainsi que la responsabilité de chacun des intervenants dans ce processus ont été clairement établies.

Dans le cas du traitement de dossiers complexes et de longue durée, des solutions originales sont proposées pour fermer un dossier après qu'une entente a été prise avec le client sur les modalités d'un règlement final qui respecte les lois et les politiques applicables. En 2009, 29 dossiers ont ainsi été réglés à la satisfaction des parties.

### **Programme intégré de développement**

Dans le but d'optimiser l'intervention auprès du client, la Direction de l'IVAC a poursuivi ses activités de développement des habiletés relationnelles des intervenants dans les communications avec la clientèle.

Les objectifs sont de favoriser l'empathie et l'écoute, d'éviter l'envahissement, de gérer la charge émotionnelle et de reconnaître le niveau d'équilibre émotionnel nécessaire à une intervention de qualité.

Ainsi, le 22 avril 2009, la Direction de l'IVAC a tenu une journée atelier pour les intervenants qui agissent directement auprès de la clientèle.

Sous le thème *Maintenir l'équilibre dans ma relation avec le client*, la relation intervenant-client

a fait l'objet de mises en situation et d'une discussion, et les étapes d'une communication gagnante ont été déterminées. La rencontre, animée par un psychologue du travail et des organisations et un psychiatre expert, a également permis de sensibiliser les intervenants à la nécessité de maintenir des interactions professionnelles respectueuses et exemptes de violence avec la clientèle.

### **Comité de travail**

Les membres d'un comité de travail multidisciplinaire se réunissent chaque semaine pour analyser des dossiers, afin de s'assurer que les interventions sont adaptées aux besoins des clients.

Cette activité permet aux membres du comité d'avoir une vision et une compréhension communes des différents facteurs à prendre en compte pour que l'intervention auprès du client soit optimale.

### **Services aux proches des victimes**

Les modifications législatives instaurant des mesures d'aide aux proches des victimes ainsi que le Règlement sur la réadaptation psychothérapeutique des proches des victimes d'actes criminels sont entrés en vigueur le 22 mars 2007.

Ces mesures prévoient que les proches d'une victime d'homicide peuvent bénéficier de 20 séances de psychothérapie, alors que, pour les autres crimes, une personne utile à la réadaptation de la victime a droit à 15 séances de psychothérapie.

En 2009, 104 demandes ont été acceptées, soit celles de 57 proches de victimes d'homicide ou de personnes disparues et celles de 47 proches utiles à la réadaptation de victimes d'autres crimes. Sept demandes ont fait l'objet d'un refus.

Les soins psychothérapeutiques remboursés en 2009 se chiffrent à 36 546,25 \$.

## Nouvelles orientations

En 2009, la Direction de l'IVAC a élaboré et mis en application deux nouvelles orientations qui permettent de préciser la date de l'événement qu'il y a lieu de retenir aux fins de l'admissibilité et du traitement des demandes de prestations présentées par les victimes, lorsque les actes criminels se sont produits il y a plusieurs années ou qu'ils se sont produits pendant un certain temps.

Le client est informé, par écrit, de la date qui a été retenue.

En plus d'uniformiser les pratiques des intervenants et d'assurer un traitement équitable pour tous, ces nouvelles orientations permettent au client de bénéficier d'une information claire et précise sur un élément déterminant de son dossier.

Depuis le 18 novembre 2009, ces orientations, de même que les autres orientations et politiques en vigueur à la Direction de l'IVAC, sont publiées dans son site Web, conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

## Programme d'assurance-qualité

L'objectif du programme d'assurance-qualité est d'optimiser le service à la clientèle, tout en s'assurant que les différentes activités de l'organisation sont menées dans le respect des critères de qualité retenus. Dans ce but, une vérification de la qualité a été effectuée et des indicateurs ont été créés pour fournir, tant au gestionnaire qu'à l'intervenant, l'information permettant d'apporter les correctifs requis. Cette année, les activités suivantes ont fait l'objet d'une vérification : la transmission d'information par les préposés aux renseignements de l'IVAC à la clientèle qui téléphone à ses bureaux, les bases de salaire utilisées pour établir le montant des indemnités, le calcul des rentes et le paiement des frais.

Ce programme permet non seulement d'évaluer si les activités sont conformes aux critères de qualité retenus, mais aussi d'appliquer des mesures susceptibles d'en améliorer la qualité.

Un nouveau comité a été mis sur pied au cours de l'année 2009. Réunissant gestionnaires, chefs d'équipe et spécialistes, ce comité vise à s'assurer d'une application cohérente et uniforme des orientations et des politiques par les différentes équipes de travail, afin de garantir un service équitable et de qualité à la clientèle.

## Développement des compétences

Tout au long de l'année 2009, la Direction de l'IVAC a assuré le recrutement, l'accueil, l'intégration et la formation de nouveaux employés, afin de pourvoir des postes laissés vacants en raison de départs ou de congés de maladie ou de maternité.

Parallèlement à l'intégration de ces nouveaux employés, la Direction de l'IVAC encourage aussi son personnel à acquérir de nouvelles connaissances par la formation professionnelle continue.

Ainsi, au cours de l'année, les employés ont participé à des activités de formation et de perfectionnement portant sur les sujets suivants :

- la sécurité de l'information à la CSST;
- les règles d'éthique applicables aux membres de la fonction publique;
- la violence conjugale;
- le phénomène de douleur persistante;
- le traumatisme crânio-cérébral (TCC);
- la réintégration socioprofessionnelle des victimes ayant subi un TCC;
- la mise en mouvement vers le retour au travail;
- les liens d'affaires avec les fournisseurs de services professionnels;
- les facteurs de risques psychosociaux;

- le counselling de réadaptation professionnelle : *Négociation basée sur les intérêts*;
- le suivi de capacité;
- l'analyse pratique d'intervention dans les cas présentant des risques de chronicité.

Mentionnons également la participation d'employés au 5<sup>e</sup> colloque de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes, au colloque du Forum des jeunes de la fonction publique du Québec, à une conférence sur les troubles de personnalité et leurs conséquences sur les interventions de réadaptation, ainsi qu'à une conférence sur le traitement intégré des traumatismes complexes des enfants et des adolescents.

D'autres employés ont suivi une formation en communication anglaise et en gestion des ressources humaines.

#### Rencontres avec le Bureau médical

Les médecins et les psychologues de la Direction de l'IVAC tiennent régulièrement des réunions avec les intervenants. Celles-ci, qui permettent l'acquisition et le perfectionnement de connaissances médicales et cliniques chez les employés et de répondre à leurs questions, favorisent une meilleure compréhension des aspects médicaux des dossiers des clients.

#### Présence dans le milieu

Les chefs d'équipe en réadaptation continuent de participer activement aux réunions et de faire partie des comités des tables de concertation sur les victimes de crimes à caractère sexuel et de violence conjugale. Ils participent également aux rencontres du Centre d'expertise Marie-Vincent, spécialisé dans le traitement d'enfants victimes d'agression sexuelle.

Comme par le passé, le personnel de la Direction a poursuivi ses rencontres avec les intervenants des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), des centres de santé et de services sociaux (CSSS) et des centres jeunesse ainsi qu'avec des représentants de différents corps policiers du Québec.

Le 1<sup>er</sup> juin 2009, la conseillère juridique a donné une session de formation aux avocats du Bureau du Procureur général de Québec qui interviennent dans les dossiers de la Direction de l'IVAC contestés devant le Tribunal administratif du Québec.

Le 8 octobre 2009, à l'occasion du colloque *Les agressions sexuelles : en parler pour se mobiliser*, organisé par le Réseau des partenaires contre la violence faite aux femmes, le responsable du service des enquêtes a présenté le mandat et les activités de la Direction de l'IVAC ainsi que le fonctionnement du service d'enquête. Une présentation similaire a été faite aux représentants du service de police de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu.

Enfin, le 3 décembre 2009, la directrice de la Direction de l'IVAC rencontrait des membres de l'Association des familles des personnes assassinées ou disparues (AFPAD), afin de discuter de leurs mandats respectifs.

#### Conciliation devant le Tribunal administratif du Québec

En 2009, les avocats du Bureau du Procureur général ont exercé leur mandat d'intervention dans les dossiers de la Direction de l'IVAC contestés devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ) en privilégiant le processus de conciliation. Dans les cas où une audience a été tenue, 70 % des décisions du Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme ont été maintenues.

#### Centralisation des activités de l'IVAC

La Direction de l'IVAC soulignait en 2009 les 20 ans de la centralisation de ses activités. C'est en effet en 1989 que les activités de la Direction de l'IVAC, jusqu'alors menées par les différentes directions régionales de la CSST, ont été centralisées à Montréal.

La décision de les regrouper visait divers objectifs, notamment assurer un traitement rapide et uniforme des demandes de prestations afin de développer une expertise en matière de service à la clientèle victime d'actes criminels.

## 5<sup>e</sup> colloque de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes

Le 29 octobre 2009, la directrice de l'IVAC a participé à titre de conférencière à un atelier tenu à l'occasion du 5<sup>e</sup> colloque de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes *Au cœur des droits*.

Sous le thème *D'hier à demain : le droit à l'indemnisation pour les victimes*, les origines du régime d'indemnisation ont été rappelées, et des mesures visant sa modernisation et son amélioration ont été proposées.

La Direction de l'IVAC a, pour sa part, présenté un tableau illustrant l'évolution du nombre et de la nature des demandes de prestations ainsi que du profil de sa clientèle depuis les 30 dernières années. Ses processus de traitement, revus de manière à répondre plus adéquatement aux besoins grandissants et de plus en plus diversifiés de sa clientèle et à lui donner un service mieux adapté, ont été décrits et expliqués aux participants.

## Activités des services

### L'équipe de soutien à la direction

En plus de soutenir et de conseiller l'équipe de gestion, la spécialiste en réadaptation et la conseillère en développement-indemnisation fournissent une expertise propice à l'amélioration continue des façons de faire des intervenants de la Direction. À cette fin, elles conçoivent des activités de formation à l'intention des intervenants. L'analyste en informatique a poursuivi ses activités de soutien à l'opérationnalisation des processus de traitement, tout en assumant son mandat de production de statistiques opérationnelles et informationnelles ainsi que son rôle de répondant pour la gestion des systèmes d'information et de technologies informatiques. La conseillère juridique, outre son rôle-conseil, a participé aux activités de répartition des dossiers et a exécuté divers mandats de relations publiques.

## Le Bureau médical

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

## Le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme

Au cours de l'exercice 2009, 1 386 demandes de révision et de reconsidération administrative ont été transmises au Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme.

### Révision administrative

Au cours de l'année, 976 décisions ont été rendues. Les principaux motifs de contestation portent sur la durée ou sur le montant des indemnités versées pour une incapacité temporaire et sur le pourcentage d'incapacité permanente. En ce qui a trait à l'admissibilité, les contestations visent les refus pour présentation tardive des demandes de prestations, pour absence de preuve d'un acte criminel et pour faute lourde du réclamant. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans 83 % des cas et modifiées dans 17 % des cas.

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

### Reconsidération administrative

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

Au cours de l'année 2009, 342 décisions ont été rendues. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans 79 % des cas et modifiées dans 21 % des cas. Les décisions rendues sont sans appel.

## Accès au régime

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

Ces mesures visent :

- la personne tuée ou blessée directement ou à l'occasion d'un acte criminel figurant dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC;
- la personne qui procède à l'arrestation d'un contrevenant ou qui prête assistance à un agent de la paix qui procède à une arrestation et qui subit un préjudice;
- la personne qui prévient une infraction ou qui prête assistance à un agent de la paix qui prévient une infraction et qui subit un préjudice;
- le sauveteur blessé, décédé ou dont les biens ont été endommagés alors qu'il portait secours à une personne dont la vie ou l'intégrité physique était en danger.

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

## Demande de prestations

Pour se prévaloir des mesures prévues par ces lois, la victime, le sauveteur ou le réclamant doit remplir le formulaire *Demande de prestations*.

La demande doit être transmise dans l'année où est survenu le préjudice matériel, la blessure ou la mort de la victime ou du sauveteur.

On peut se procurer le formulaire au bureau de la Direction de l'IVAC, dans son site Web [www.ivac.qc.ca] et dans les bureaux régionaux de la CSST. On le trouve également aux endroits suivants : CAVAC, centres jeunesse, hôpitaux, CSSS et postes de police.

## Décisions

Au cours de l'année, conformément à la Loi sur l'IVAC et à la Loi visant à favoriser le civisme, 4 860 demandes ont été acceptées et 1 100 ont été rejetées, principalement en raison de l'absence de preuve d'un acte criminel et en raison du fait que la demande de prestations a été présentée à l'expiration du délai prévu par la loi. En outre, 340 dossiers ont été fermés à la suite du désintéressement ou du désistement du réclamant. Toutes les décisions ont été motivées et communiquées par écrit aux réclamants. Les tableaux 7 et 15 précisent la répartition de ces décisions selon la loi applicable.

L'équipe de l'accès au régime est formée de décideurs et d'enquêteurs. Des répartiteurs analysent les nouvelles demandes de prestations puis, en fonction des renseignements contenus dans le dossier, ils rendent immédiatement une décision dans les cas acceptables « à leur face même ».

Les autres dossiers, pour lesquels une recherche d'information ou une enquête doit être effectuée, sont transmis à l'équipe de l'admissibilité standard et particulière, qui voit à documenter la preuve en vue d'une décision.

Pour certaines demandes de prestations, il est nécessaire d'effectuer une enquête afin de déterminer le mobile et les circonstances ayant entouré la perpétration de l'acte criminel. Les enquêteurs rencontrent alors les personnes liées à l'événement faisant l'objet de la demande de prestations et soumettent un rapport écrit, permettant ainsi une meilleure application des critères prévus à la loi.

## Intervention

Les agents d'indemnisation et les conseillers en réadaptation de la Direction de l'IVAC ont pour mandat d'assurer aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs l'accès à l'ensemble des services auxquels ils ont droit. Ils recherchent la participation du client et sa responsabilisation par rapport à la

démarche conduisant à son rétablissement. Des équipes spécialisées sont formées pour traiter les dossiers de victimes ou de sauveteurs et pour leur offrir des services adaptés à leurs besoins en fonction de certains critères tels :

- la 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 risque de chronicité.

Une équipe est entièrement vouée au traitement des dossiers des victimes d'âge mineur.

Un cadre de référence en intervention permet non seulement de tracer un portrait précis de la clientèle en fonction de ses besoins particuliers, mais favorise également un meilleur travail d'équipe entre les employés ainsi que des interventions qui s'amorcent plus tôt et qui se poursuivent de façon soutenue jusqu'au rétablissement du client.

### Indemnités et services

Pendant la période où il est incapable de travailler ou de vaquer à la majorité de ses occupations habituelles, le réclamant reçoit 90 % du revenu net retenu. Le salaire maximum assurable était fixé à 62 000 \$ en 2009.

Les frais suivants peuvent être remboursés :

- réadaptation physique (médicaments, traitements médicaux, etc.);
- réadaptation sociale (psychothérapie, frais de protection, etc.);
- réadaptation professionnelle (programmes de recherche d'emploi, de formation, de recyclage, adaptation du poste de travail, etc.).

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

### Remboursement à la suite d'un préjudice matériel

Le sauveteur et, dans certains cas précisés par la loi, la victime d'un acte criminel peuvent obtenir le remboursement du préjudice matériel subi jusqu'à concurrence de 1 000 \$.

### En cas de décès

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

Les frais de transport du corps sont remboursés jusqu'à concurrence de 500 \$ et un montant de 3 202 \$ est alloué pour les frais funéraires d'une victime décédée.

Dans le cas d'un mineur décédé à la suite d'un acte criminel, une indemnité de 2 000 \$ est accordée aux parents.

Des services de réadaptation psychothérapeutiques sont offerts aux proches de la victime décédée.

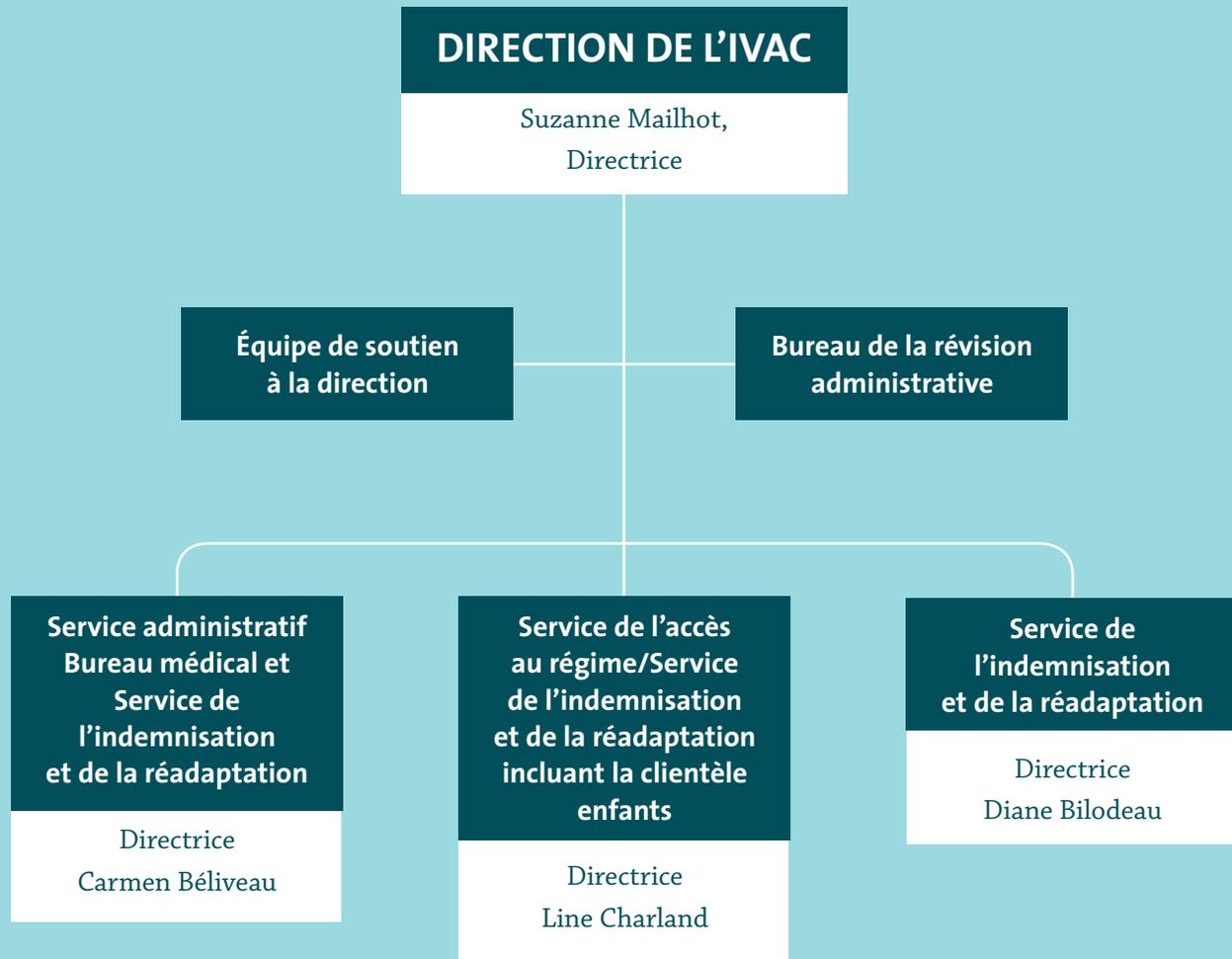
### Accueil et renseignements

Au cours de l'année 2009, les préposés aux renseignements ont reçu 76 575 appels téléphoniques. En outre, 2 250 visiteurs se sont présentés à l'accueil, ce qui a favorisé un contact personnalisé avec la clientèle.

### Effectif

En date du 31 décembre 2009, l'effectif de la Direction de l'IVAC était de 130 employés. Dans les faits, 113 employés ont offert des services aux victimes et aux sauveteurs durant l'année. De ce nombre, 62 % appartenaient à la catégorie des fonctionnaires, 35 % à celle des professionnels et 3 % à celle du personnel d'encadrement. La proportion de femmes s'élevait à 82,3 %.

# Organigramme



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

## Profil de la clientèle



Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2009, la Direction de l'IVAC a reçu 6 190 nouvelles demandes de prestations, soit une hausse de 8,6 % par rapport à 2008, provenant non seulement de toutes les régions du Québec, mais aussi de l'extérieur (voir le tableau 6).

Au cours de cette période, 4 838 demandes de prestations ont été acceptées et 1 098 ont été rejetées. En outre, 339 dossiers ont été fermés à la suite du désintéressement ou du désistement du réclamant (voir le tableau 7).

Les prestations versées à titre d'indemnités aux victimes d'actes criminels et aux personnes à leur charge totalisent 76 145 178,69 \$ (voir le tableau 11).

On observe que plus de femmes (63 %) que d'hommes ont été victimes d'actes criminels (voir le tableau 1).

Les principaux actes criminels commis sont les voies de fait et les crimes à caractère sexuel\*. À eux seuls, ils constituent 72 % des crimes ayant fait l'objet d'une demande de prestations acceptée (voir le tableau 2).

On observe également que 27,4 % des victimes d'actes criminels étaient âgées de moins de 18 ans. Elles ont subi des crimes à caractère sexuel dans près de 51 % des cas.

Quant à eux, les actes criminels commis envers les personnes de 18 à 35 ans comptent pour 35 %, de même que ceux commis envers les personnes de 36 à 64 ans. Dans l'ordre, les voies de fait, les agressions armées et les crimes à caractère sexuel sont les principaux actes criminels commis. En ce qui les concerne, les personnes âgées constituent 2,5 % des victimes, principalement de voies de fait (voir le tableau 3).

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

## Tableau 1

| Répartition des victimes selon le sexe et l'âge |                                      |              |              |              |
|---|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Groupes d'âges <sup>1</sup>                     | Nombre de demandes acceptées en 2009 |              |              |              |
|   | Femmes                               | Hommes       | Total        |              |
|   | nb                                   | nb           | nb           | %            |
| De 0 à 6 ans                                    | 140                                  | 113          | 253          | 5,3 %        |
| De 7 à 12 ans                                   | 283                                  | 213          | 496          | 10,3 %       |
| De 13 à 17 ans                                  | 377                                  | 194          | 571          | 11,8 %       |
| De 18 à 35 ans                                  | 1 061                                | 638          | 1 699        | 35,1 %       |
| De 36 à 64 ans                                  | 1 091                                | 606          | 1 697        | 35 %         |
| 65 ans et plus                                  | 71                                   | 51           | 122          | 2,5 %        |
| <b>Total</b>                                    | <b>3 023</b>                         | <b>1 815</b> | <b>4 838</b> | <b>100 %</b> |
| Pourcentage                                     | 63 %                                 | 37 %         |              |              |

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

## Tableau 2

| Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime |   |                                      |              |              |              |
|---|---|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Article du Code criminel                                    | Actes criminels   | Nombre de demandes acceptées en 2009 |              |              |              |
|   |   | Femmes                               | Hommes       | Total        | %            |
| 80  | Manque de précautions suffisantes avec des explosifs    | 0                                    | 2            | 2            | -            |
| 86  | Braquer une arme à feu                                  | 17                                   | 5            | 22           | -            |
| 153   | Rapport sexuel par une personne en situation d'autorité | 11                                   | 3            | 14           | -            |
| 155   | Inceste   | 22                                   | 6            | 28           | 1%           |
| 215   | Omission de fournir le nécessaire à l'existence         | 0                                    | 1            | 1            | -            |
| 220   | Mort par négligence criminelle                          | 1                                    | 1            | 2            | -            |
| 221   | Lésions corporelles par négligence criminelle           | 2                                    | 0            | 2            | -            |
| 229   | Meurtre   | 21                                   | 23           | 44           | 1%           |
|   | Témoin direct de meurtre                                | 2                                    | 0            | 2            | -            |
| 234   | Homicide involontaire                                   | 1                                    | 5            | 6            | -            |
| 239   | Tentative de meurtre                                    | 14                                   | 26           | 40           | 1%           |
| 245   | Administration d'un poison                              | 2                                    | 0            | 2            | -            |
| 258 (1)   | Conduite dangereuse d'un bateau                         | 0                                    | 1            | 1            | -            |
| 265   | Voies de fait commises avec un véhicule automobile      | 5                                    | 4            | 9            | -            |
| 266   | Voies de fait   | 1 387                                | 682          | 2 069        | 43%          |
|   | Témoin direct de voies de fait                          | 51                                   | 49           | 100          | 2%           |
| 267   | Agression armée / infliction de lésions corporelles     | 316                                  | 571          | 887          | 18%          |
| 268   | Voies de fait graves                                    | 21                                   | 38           | 59           | 1%           |
| 269   | Infliction illégale de lésions corporelles              | 5                                    | 6            | 11           | -            |
| 271   | Agression sexuelle                                      | 1 042                                | 231          | 1 273        | 26%          |
| 272   | Agression sexuelle armée                                | 8                                    | 0            | 8            | -            |
| 273   | Agression sexuelle grave                                | 4                                    | 0            | 4            | -            |
| 279 (1)   | Enlèvement  | 7                                    | 4            | 11           | -            |
| 279 (2)   | Séquestration illégale                                  | 2                                    | 0            | 2            | -            |
| 343   | Vol qualifié  | 76                                   | 127          | 203          | 4%           |
| 423   | Intimidation par la violence                            | 2                                    | 1            | 3            | -            |
| 433   | Crime d'incendie  | 3                                    | 12           | 15           | -            |
|   | Loi sur l'IVAC, art. 3b                                 | 1                                    | 17           | 18           | -            |
| <b>Total</b>  |   | <b>3 023</b>                         | <b>1 815</b> | <b>4 838</b> | <b>100 %</b> |

Le tiret (-) signifie moins de 1%.

Tableau 3

| Répartition des actes criminels selon l'âge <sup>1</sup> de la victime |   |                                      |            |             |              |              |                |               |
|--|---|--------------------------------------|------------|-------------|--------------|--------------|----------------|---------------|
| Article du Code criminel   | Actes criminels <sup>2</sup>                            | Nombre de demandes acceptées en 2009 |            |             |              |              |                |               |
|  |   | 0 - 6 ans                            | 7 - 12 ans | 13 - 17 ans | 18 - 35 ans  | 36 - 64 ans  | 65 ans et plus | Tous les âges |
| 80   | Manque de précautions suffisantes avec des explosifs    | 0                                    | 0          | 2           | 0            | 0            | 0              | 2             |
| 86   | Braquer une arme à feu                                  | 1                                    | 2          | 3           | 7            | 9            | 0              | 22            |
| 153  | Rapport sexuel par une personne en situation d'autorité | 0                                    | 8          | 6           | 0            | 0            | 0              | 14            |
| 155  | Inceste   | 3                                    | 13         | 7           | 1            | 4            | 0              | 28            |
| 215  | Omission de fournir le nécessaire à l'existence         | 1                                    | 0          | 0           | 0            | 0            | 0              | 1             |
| 220  | Mort par négligence criminelle                          | 0                                    | 0          | 0           | 0            | 2            | 0              | 2             |
| 221  | Lésions corporelles par négligence criminelle           | 0                                    | 1          | 1           | 0            | 0            | 0              | 2             |
| 229  | Meurtre   | 4                                    | 1          | 0           | 17           | 19           | 3              | 44            |
|  | Témoin direct de meurtre                                | 0                                    | 1          | 1           | 0            | 0            | 0              | 2             |
| 234  | Homicide involontaire                                   | 1                                    | 0          | 0           | 2            | 2            | 1              | 6             |
| 239  | Tentative de meurtre                                    | 1                                    | 2          | 1           | 16           | 16           | 4              | 40            |
| 245  | Administration d'un poison                              | 0                                    | 0          | 1           | 1            | 0            | 0              | 2             |
| 258 (1)  | Conduite dangereuse d'un bateau                         | 0                                    | 0          | 0           | 1            | 0            | 0              | 1             |
| 265  | Voies de fait commises avec un véhicule automobile      | 0                                    | 0          | 0           | 1            | 7            | 1              | 9             |
| 266  | Voies de fait   | 72                                   | 163        | 143         | 783          | 847          | 62             | 2 069         |
|  | Témoin direct de voies de fait                          | 35                                   | 48         | 11          | 3            | 1            | 2              | 100           |
| 267  | Agression armée/infliction de lésions corporelles       | 22                                   | 19         | 63          | 414          | 350          | 19             | 887           |
| 268  | Voies de fait graves                                    | 13                                   | 0          | 3           | 25           | 18           | 0              | 59            |
| 269  | Infliction illégale de lésions corporelles              | 0                                    | 0          | 0           | 6            | 4            | 1              | 11            |
| 271  | Agression sexuelle                                      | 94                                   | 231        | 308         | 342          | 292          | 6              | 1 273         |
| 272  | Agression sexuelle armée                                | 0                                    | 0          | 0           | 4            | 4            | 0              | 8             |
| 273  | Agression sexuelle grave                                | 0                                    | 0          | 1           | 3            | 0            | 0              | 4             |
| 279 (1)  | Enlèvement  | 2                                    | 2          | 2           | 2            | 2            | 1              | 11            |
| 279 (2)  | Séquestration illégale                                  | 0                                    | 0          | 0           | 2            | 0            | 0              | 2             |
| 343  | Vol qualifié  | 1                                    | 2          | 13          | 64           | 104          | 19             | 203           |
| 423  | Intimidation par la violence                            | 0                                    | 0          | 2           | 0            | 1            | 0              | 3             |
| 433  | Crime d'incendie  | 3                                    | 2          | 2           | 0            | 6            | 2              | 15            |
|  | Loi sur l'IVAC, art, 3b                                 | 0                                    | 1          | 1           | 5            | 10           | 1              | 18            |
| <b>Total</b>   |   | <b>253</b>                           | <b>496</b> | <b>571</b>  | <b>1 699</b> | <b>1 697</b> | <b>122</b>     | <b>4 838</b>  |

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

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

Tableau 4

| Répartition des liens entre la victime et l'agresseur selon le sexe de la victime |                                      |              |              |              |
|---|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Lien  | Nombre de demandes acceptées en 2009 |              |              |              |
|   | Femmes                               | Hommes       | Total        | %            |
| Conjoint  | 756                                  | 28           | 784          | 16,2 %       |
| Connaissance  | 634                                  | 557          | 1 191        | 24,6 %       |
| Ex-conjoint   | 392                                  | 18           | 410          | 8,5 %        |
| Famille   | 856                                  | 409          | 1 265        | 26,1 %       |
| Agresseur inconnu   | 354                                  | 781          | 1 135        | 23,5 %       |
| Lien avec l'agresseur non établi  | 31                                   | 22           | 53           | 1,1 %        |
| <b>Total</b>  | <b>3 023</b>                         | <b>1 815</b> | <b>4 838</b> | <b>100 %</b> |

Tableau 5

| Répartition des lieux des crimes selon le sexe de la victime |                                      |              |              |              |
|--|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Lieux  | Nombre de demandes acceptées en 2009 |              |              |              |
|  | Femmes                               | Hommes       | Total        | %            |
| Domicile de la victime                                       | 1 955                                | 619          | 2 574        | 53 %         |
| Domicile de l'agresseur                                      | 444                                  | 163          | 607          | 13 %         |
| Voie publique  | 185                                  | 386          | 571          | 12 %         |
| Bar, hôtel ou restaurant                                     | 74                                   | 234          | 308          | 6 %          |
| Domicile d'un tiers  | 86                                   | 66           | 152          | 3 %          |
| Autre lieu   | 65                                   | 60           | 125          | 3 %          |
| Stationnement  | 30                                   | 74           | 104          | 2 %          |
| Moyen de transport   | 45                                   | 45           | 90           | 2 %          |
| Lieu non établi  | 41                                   | 33           | 74           | 2 %          |
| Commerce ou institution financière                           | 27                                   | 36           | 63           | 1 %          |
| Institution scolaire   | 30                                   | 27           | 57           | 1 %          |
| Parc   | 14                                   | 38           | 52           | 1 %          |
| Lieu de travail  | 20                                   | 18           | 38           | 1 %          |
| Milieu carcéral  | 0                                    | 14           | 14           | -            |
| Établissement de santé                                       | 7                                    | 2            | 9            | -            |
| <b>Total</b>   | <b>3 023</b>                         | <b>1 815</b> | <b>4 838</b> | <b>100 %</b> |

Le tiret (-) signifie moins de 1 %.

## Prestations et frais d'administration

### Tableau 6

| Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la victime |              |              |              |                                      |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------------------------------|
| Région  | 2007         | 2008         | 2009         | Variation de 2009 par rapport à 2008 |
| Abitibi-Témiscamingue   | 139          | 152          | 140          | -7,9 %                               |
| Bas-Saint-Laurent   | 142          | 128          | 162          | 26,6 %                               |
| Chaudière-Appalaches  | 202          | 245          | 264          | 7,8 %                                |
| Côte-Nord   | 73           | 63           | 63           | 0 %                                  |
| Estrie  | 313          | 415          | 395          | -4,8 %                               |
| Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine   | 55           | 58           | 36           | -37,9 %                              |
| Île-de-Montréal   | 1 290        | 1 469        | 1 479        | 0,7 %                                |
| Lanaudière  | 369          | 411          | 480          | 16,8 %                               |
| Laurentides   | 370          | 387          | 453          | 17,1 %                               |
| Laval   | 213          | 206          | 240          | 16,5 %                               |
| Longueuil   | 290          | 269          | 341          | 26,8 %                               |
| Mauricie et Centre-du-Québec  | 481          | 420          | 518          | 23,3 %                               |
| Outaouais   | 133          | 150          | 201          | 34 %                                 |
| Québec  | 444          | 431          | 507          | 17,6 %                               |
| Saguenay—Lac-Saint-Jean   | 181          | 200          | 212          | 6 %                                  |
| St-Jean-sur-Richelieu   | 152          | 149          | 188          | 26,2 %                               |
| Valleyfield   | 173          | 174          | 188          | 8 %                                  |
| Yamaska   | 247          | 226          | 209          | -7,5 %                               |
| Extérieur du Québec au Canada   | 54           | 31           | 38           | 22,6 %                               |
| Extérieur du Canada   |              | 4            | 4            | 0 %                                  |
| Code postal non disponible ou invalide                                    | -            | 58           | 33           | -43,1 %                              |
| Dossiers avec données non disponibles                                     | -            | 53           | 39           | -26,4 %                              |
| <b>Total</b>  | <b>5 321</b> | <b>5 699</b> | <b>6 190</b> | <b>8,6 %</b>                         |

## Tableau 7

| Décisions rendues                               |              |              |              |                                      |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------------------------------|
| Résultat de l'étude des demandes                | 2007         | 2008         | 2009         | Variation de 2009 par rapport à 2008 |
| Demandes acceptées                              | 4 810        | 4 318        | 4 838        | 12 %                                 |
| Demandes rejetées <sup>1</sup>                  | 842          | 647          | 1 098        | 69,7 %                               |
| Dossiers fermés à la suite                      |              |              |              |                                      |
| — du désistement du réclamant <sup>2</sup>      | 16           | 19           | 39           | 105,3 %                              |
| — du désintéressement du réclamant <sup>3</sup> | 292          | 172          | 300          | 74,4 %                               |
| Dossiers avec données non disponibles           |              | 92           | 75           | -18,4 %                              |
| <b>Total</b>                                    | <b>5 960</b> | <b>5 248</b> | <b>6 350</b> | <b>21 %</b>                          |

1 Voir les motifs de rejet au tableau 10.

2 Le désistement : l'étude pour admissibilité de la demande est interrompue à la demande de la victime.

3 Le désintéressement : l'étude pour admissibilité de la demande est interrompue, la personne victime n'ayant pas donné suite aux communications de la Direction de l'IVAC. Exemples : le réclamant ne donne pas suite à une demande de production de rapport médical; il déménage sans laisser d'adresse.

Tableau 8

| Répartition des décisions rendues par région |              |              |                   |                        |              |              |
|--|--------------|--------------|-------------------|------------------------|--------------|--------------|
| Régions                                      | Acceptées    | Rejetées     | Désiste-<br>ments | Désinté-<br>ressements | Total        | %            |
| Abitibi-Témiscamingue                        | 103          | 28           | 0                 | 9                      | 140          | 2,2 %        |
| Bas-Saint-Laurent                            | 123          | 17           | 1                 | 5                      | 146          | 2,3 %        |
| Chaudière-Appalaches                         | 222          | 59           | 1                 | 8                      | 290          | 4,5 %        |
| Côte-Nord                                    | 52           | 15           | 0                 | 2                      | 69           | 1,1 %        |
| Estrie                                       | 316          | 65           | 5                 | 37                     | 423          | 6,7 %        |
| Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine                | 31           | 13           | 0                 | 1                      | 45           | 0,7 %        |
| Île-de-Montréal                              | 1 148        | 286          | 14                | 69                     | 1 517        | 24 %         |
| Lanaudière                                   | 393          | 70           | 2                 | 27                     | 490          | 7,7 %        |
| Laurentides                                  | 328          | 82           | 1                 | 19                     | 430          | 6,8 %        |
| Laval  | 201          | 37           | 1                 | 19                     | 258          | 4 %          |
| Longueuil                                    | 270          | 52           | 1                 | 12                     | 335          | 5,3 %        |
| Mauricie et Centre-du-Québec                 | 436          | 76           | 3                 | 11                     | 525          | 8,3 %        |
| Outaouais                                    | 156          | 38           | 1                 | 8                      | 203          | 3,2 %        |
| Québec                                       | 386          | 86           | 5                 | 21                     | 498          | 7,9 %        |
| Saguenay—Lac-Saint-Jean                      | 173          | 39           | 0                 | 14                     | 226          | 3,5 %        |
| St-Jean-sur-Richelieu                        | 139          | 32           | 2                 | 9                      | 182          | 2,8 %        |
| Valleyfield                                  | 140          | 36           | 0                 | 10                     | 186          | 2,9 %        |
| Yamaska                                      | 173          | 39           | 2                 | 13                     | 227          | 3,6 %        |
| Extérieur du Québec au Canada                | 23           | 21           | 0                 | 5                      | 49           | 0,8 %        |
| Extérieur du Canada                          | 5            | 1            | 0                 | 0                      | 6            | 0,1 %        |
| Code postal invalide                         | 20           | 6            | 0                 | 1                      | 27           | 0,4 %        |
| Dossiers avec données<br>non disponibles     |              |              |                   |                        | 75           | 1,2 %        |
| <b>Total</b>                                 | <b>4 838</b> | <b>1 098</b> | <b>39</b>         | <b>300</b>             | <b>6 350</b> | <b>100 %</b> |
| Pourcentage                                  | 77,5 %       | 17,1 %       | 0,6 %             | 4,8 %                  | 100 %        |              |

## Tableau 9

| Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles du Code criminel énumérés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC |   |              |              |              |
|---|---|--------------|--------------|--------------|
| Articles du Code criminel   | Actes criminels   | Nombre       |              |              |
|   |   | 2007         | 2008         | 2009         |
| 65  | Participation à une émeute  | 0            | 1            | 0            |
| 80  | Manque de précautions suffisantes avec des explosifs              | 0            | 0            | 2            |
| 86  | Braquer une arme à feu  | 22           | 17           | 22           |
| 153   | Rapport sexuel par une personne en situation d'autorité           | 2            | 4            | 14           |
| 155   | Inceste   | 17           | 6            | 28           |
| 215   | Omission de fournir le nécessaire à l'existence                   | 0            | 0            | 1            |
| 220   | Mort par négligence criminelle                                    | 1            | 0            | 2            |
| 221   | Lésions corporelles par négligence criminelle                     | 5            | 3            | 2            |
| 229   | Meurtre   | 49           | 48           | 44           |
|   | Témoin direct de meurtre  | 16           | 2            | 2            |
| 234   | Homicide involontaire   | 6            | 5            | 6            |
| 239   | Tentative de meurtre  | 35           | 25           | 40           |
| 245   | Administration d'un poison  | 0            | 0            | 2            |
| 246   | Résistance à la perpétration d'une infraction                     | 1            | 0            | 0            |
| 247   | Trappes susceptibles de causer la mort ou des lésions corporelles | 0            | 1            | 0            |
| 258 (1)   | Conduite dangereuse d'un bateau                                   | 1            | 0            | 1            |
| 265   | Voies de fait commises avec un véhicule automobile                | 1            | 3            | 9            |
| 266   | Voies de fait   | 2 036        | 2 012        | 2 069        |
|   | Témoin direct de voies de fait*                                   | -            | 27           | 100          |
| 267   | Agression armée / infraction de lésions corporelles               | 824          | 638          | 887          |
| 268   | Voies de fait graves  | 43           | 50           | 59           |
| 269   | Infraction illégale de lésions corporelles                        | 13           | 11           | 11           |
| 271   | Agression sexuelle  | 1 382        | 1 199        | 1 273        |
| 272   | Agression sexuelle armée  | 13           | 5            | 8            |
| 273   | Agression sexuelle grave  | 5            | 1            | 4            |
| 279 (1)   | Enlèvement  | 6            | 7            | 11           |
| 279 (2)   | Séquestration illégale  | 3            | 8            | 2            |
| 343   | Vol qualifié  | 243          | 208          | 203          |
| 423   | Intimidation par la violence                                      | 21           | 19           | 3            |
| 430 (2)   | Méfait  | 1            | 1            | 0            |
| 433   | Crime d'incendie  | 10           | 9            | 15           |
|   | Loi sur l'IVAC, art. 3b   | 5            | 4            | 18           |
|   | Loi sur l'IVAC, art. 3c   | 1            | 4            | 0            |
|   | Information non disponible dans les systèmes informatiques        | 48           | -            | -            |
| <b>Total</b>  |   | <b>4 810</b> | <b>4 318</b> | <b>4 838</b> |

\* Les témoins directs de voies de fait sont comptabilisés séparément depuis 2008.

Tableau 10

| Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet  |            |            |              |
|---|------------|------------|--------------|
| Motif de rejet  | 2007       | 2008       | 2009         |
| Absence de preuve d'un acte criminel <sup>1</sup>   | 178        | 139        | 290          |
| Prescription <sup>2</sup>   | 215        | 129        | 295          |
| Crime non mentionné dans l'annexe de la loi <sup>3</sup>  | 117        | 113        | 156          |
| Faute lourde <sup>4</sup>   | 136        | 111        | 181          |
| Absence de preuve de blessure   | 96         | 51         | 98           |
| Crime donnant ouverture à l'application de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles | 37         | 44         | 33           |
| Motif non disponible  | 26         | 25         | 0            |
| Crime commis à l'extérieur du Québec  | 5          | 16         | 8            |
| Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la loi   | 28         | 10         | 31           |
| Crime donnant ouverture à l'application de la Loi sur l'assurance automobile                                    | 3          | 8          | 4            |
| Crime donnant ouverture à l'application d'une autre loi   | 0          | 1          | 1            |
| Le requérant n'était pas une personne à charge de la victime  | 1          | 0          | 1            |
| <b>Total</b>  | <b>842</b> | <b>647</b> | <b>1 098</b> |

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

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

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

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

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

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

Tableau 11

| Prestations et frais d'administration   |                         |                         |                         |                                      |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Types de prestations  | 2007                    | 2008                    | 2009                    | Variation de 2009 par rapport à 2008 |
| Assistance médicale <sup>1</sup>  | 12 957 968,55 \$        | 11 087 942,39 \$        | 12 920 970,63 \$        | 16,5 %                               |
| Réadaptation  | 7 543 216,16 \$         | 7 836 254,91 \$         | 7 503 730,99 \$         | -4,2 %                               |
| Incapacité temporaire <sup>2</sup>  | 19 870 991,67 \$        | 19 143 312,97 \$        | 20 185 804,47 \$        | 5,4 %                                |
| Stabilisation sociale et économique <sup>3</sup>  | 1 361 832,63 \$         | 2 087 652,03 \$         | 2 083 734,21 \$         | -0,2 %                               |
| Allocations spéciales <sup>4</sup>  | 20 000,01 \$            | 14 499,99 \$            | 24 500 \$               | 69,0 %                               |
| Frais funéraires <sup>5</sup>   | 99 105,93 \$            | 141 842,82 \$           | 104 098,08 \$           | -26,6 %                              |
| Incapacité permanente des victimes <sup>6</sup> et rentes aux personnes à charge <sup>7</sup> | 32 015 315,41 \$        | 32 945 480,30 \$        | 33 322 340,31 \$        | 1,1 %                                |
| Total des prestations   | 73 868 430,36 \$        | 73 256 985,41 \$        | 76 145 178,69 \$        | 3,9 %                                |
| Frais d'administration <sup>8</sup>   | 10 579 519,26 \$        | 10 751 305,36 \$        | 9 843 141,05 \$         | -8,4 %                               |
| <b>Total</b>  | <b>84 447 949,62 \$</b> | <b>84 008 290,77 \$</b> | <b>85 988 319,74 \$</b> | <b>2,4 %</b>                         |

1. L'assistance médicale comprend l'hospitalisation, les soins médicaux et chirurgicaux, les soins infirmiers, les médicaments et autres produits pharmaceutiques nécessaires ainsi que la fourniture et le renouvellement des prothèses et des appareils orthopédiques. Les frais fixes des rentes antérieures à 1981 sont exclus du montant de l'assistance médicale.

2. L'indemnité pour incapacité temporaire (ITT) est une rente bimensuelle versée à la victime pendant la période où elle est dans l'impossibilité complète ou partielle de travailler ou de vaquer à la majorité de ses occupations habituelles.

3. Ces montants sont versés dans le cadre de programmes de stabilisation économique et sociale.

4. Une allocation spéciale de 500 \$ est versée au conjoint ou aux personnes à charge en cas de décès de la victime. Un montant de 2 000 \$ est versé aux parents d'un enfant mineur décédé des suites d'un acte criminel.

5. Les frais funéraires sont remboursés jusqu'à concurrence de 3 202 \$ à la personne qui les acquitte. Des frais de 500 \$ pour le transport du corps peuvent s'ajouter à ce montant.

6. L'indemnité pour incapacité permanente, partielle ou totale (IP) est une rente versée mensuellement à une victime présentant des séquelles permanentes. Les indemnités pour incapacité permanente sont calculées principalement en fonction du degré d'incapacité de la victime. Pour les rentes, les frais sont appliqués au taux de 15,5 % sur la valeur capitalisée (coûts futurs). Le choix de la valeur capitalisée de la rente s'explique par le fait que les victimes d'actes criminels et de civisme sont encore aujourd'hui indemnisées selon les indemnités prévues à la LAT. Toutefois, pour les dossiers de rente dont l'événement est antérieur à 1981, une charge fixe annuelle par dossier s'applique.

7. La rente aux personnes à charge est une indemnité versée au conjoint et aux personnes à charge lors du décès de la victime. Cette indemnité correspond à un pourcentage maximal de 80 % de l'indemnité à laquelle la victime aurait eu droit, si elle avait survécu.

8. Des frais sont appliqués au taux de 15,5 % sur les prestations versées. En 2008, malgré une légère baisse du total des prestations, les frais d'administration ont augmenté en raison d'un ajustement de 375 000 \$ relatif à 121 dossiers de victimes indemnisées entre le 1<sup>er</sup> janvier 1995 et le 31 décembre 2008, pour lesquels aucune valeur capitalisée n'avait été calculée aux fins de la facturation des frais d'administration. En 2009, la diminution des frais d'administration est principalement attribuable à la diminution des frais d'application sur les valeurs capitalisées puisqu'il y en a eu beaucoup moins sur lesquelles sont calculés des frais d'administration de 15,5 %.

1) Augmentation des frais fixes de rentes de 1 525 \$;

2) Augmentation des frais d'application sur prestations de 415 090 \$;

3) Diminution des frais d'application sur les valeurs capitalisées de -1 491 445 \$. En 2009, il y a eu beaucoup moins de capitalisations fictives (non-débours) sur lesquelles sont calculés des frais d'application de 15,5 %;

4) Augmentation de 166 666 \$ attribuable à l'excédent des débours sur les revenus qu'on ajuste par écriture de régularisation dans les frais d'application. Cet écart était bien moins important en 2009.



# Loi visant à favoriser le civisme

## Profil de la clientèle



Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2009, la Direction de l'IVAC a reçu 29 nouvelles demandes de prestations provenant de personnes ayant accompli un acte de civisme. La loi définit l'acte de civisme comme étant l'intervention d'une personne qui, bénévolement, porte secours à une personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger.

Les tableaux suivants fournissent les principales données relatives à l'application de la Loi visant à favoriser le civisme en 2009.

Tableau 12

| Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge |                                      |           |           |              |
|---|--------------------------------------|-----------|-----------|--------------|
| Groupes d'âges                                    | Nombre de demandes acceptées en 2009 |           |           |              |
|   | Femmes                               | Hommes    | Total     |              |
|   | nb                                   | nb        | nb        | %            |
| De 0 à 17 ans                                     | 0                                    | 0         | 0         | 0 %          |
| De 18 à 35 ans                                    | 8                                    | 5         | 13        | 59 %         |
| De 36 à 64 ans                                    | 1                                    | 8         | 9         | 41 %         |
| 65 ans et plus                                    | 0                                    | 0         | 0         | 0 %          |
| <b>Total</b>                                      | <b>9</b>                             | <b>13</b> | <b>22</b> | <b>100 %</b> |
| Pourcentage                                       | 41 %                                 | 59 %      | 100 %     |              |

Tableau 13

| Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur |                                      |           |           |              |
|---|--------------------------------------|-----------|-----------|--------------|
| Lieux   | Nombre de demandes acceptées en 2009 |           |           |              |
|   | Femmes                               | Hommes    | Total     | Pourcentage  |
| Voie publique   | 8                                    | 7         | 15        | 68 %         |
| Résidence privée  | 0                                    | 5         | 5         | 23 %         |
| Autre lieu  | 1                                    | 1         | 2         | 9 %          |
| <b>Total</b>  | <b>9</b>                             | <b>13</b> | <b>22</b> | <b>100 %</b> |

## Prestations et frais d'administration

### Tableau 14

| Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Régions  | 2007      | 2008      | 2009      |
| Abitibi-Témiscamingue  | 1         | 0         | 1         |
| Bas-Saint-Laurent  | 2         | 2         | 3         |
| Chaudière-Appalaches   | 1         | 3         | 3         |
| Côte-Nord  | 0         | 0         | 0         |
| Estrie   | 1         | 0         | 2         |
| Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine  | 1         | 2         | 1         |
| Île-de-Montréal  | 8         | 2         | 4         |
| Lanaudière   | 4         | 2         | 1         |
| Laurentides  | 3         | 0         | 3         |
| Laval  | 1         | 1         | 2         |
| Longueuil  | 1         | 2         | 3         |
| Mauricie et Centre-du-Québec   | 3         | 3         | 3         |
| Outaouais  | 0         | 1         | 0         |
| Québec   | 3         | 2         | 1         |
| Saguenay—Lac-Saint-Jean  | 2         | 0         | 2         |
| St-Jean-sur-Richelieu  | 1         | 0         | 0         |
| Valleyfield  | 0         | 0         | 0         |
| Yamaska  | 1         | 2         | 0         |
| <b>Total</b>   | <b>33</b> | <b>22</b> | <b>29</b> |

## Tableau 15

| Décisions rendues                               |           |           |           |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Résultat de l'étude des demandes                | 2007      | 2008      | 2009      |
| Demandes acceptées                              | 33        | 26        | 22        |
| Demandes rejetées <sup>1</sup>                  | 4         | 2         | 2         |
| Dossiers fermés à la suite :                    |           |           |           |
| — du désistement du réclamant <sup>2</sup>      | 0         | 0         | 0         |
| — du désintéressement du réclamant <sup>3</sup> | 1         | 0         | 1         |
| <b>Total</b>                                    | <b>38</b> | <b>28</b> | <b>25</b> |

1 Voir les motifs de rejet au tableau 17.

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

3 Désintéressement : l'étude du dossier est interrompue, le sauveteur ne donnant pas suite aux demandes de la direction.

Tableau 16

| Répartition des décisions rendues par région |           |          |              |                        |           |
|--|-----------|----------|--------------|------------------------|-----------|
| Régions                                      | Acceptées | Rejetées | Désistements | Désintéres-<br>sements | Total     |
| Abitibi-Témiscamingue                        | 1         | 0        | 0            | 0                      | 1         |
| Bas-Saint-Laurent                            | 2         | 1        | 0            | 0                      | 3         |
| Chaudière-Appalaches                         | 2         | 0        | 0            | 1                      | 3         |
| Côte-Nord                                    | 0         | 0        | 0            | 0                      | 0         |
| Estrie                                       | 3         | 1        | 0            | 0                      | 4         |
| Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine                | 0         | 0        | 0            | 0                      | 0         |
| Île-de-Montréal                              | 3         | 0        | 0            | 0                      | 3         |
| Lanaudière                                   | 1         | 0        | 0            | 0                      | 1         |
| Laurentides                                  | 3         | 0        | 0            | 0                      | 3         |
| Laval  | 0         | 0        | 0            | 0                      | 0         |
| Longueuil                                    | 2         | 0        | 0            | 0                      | 2         |
| Mauricie et Centre-du-Québec                 | 3         | 0        | 0            | 0                      | 3         |
| Outaouais                                    | 0         | 0        | 0            | 0                      | 0         |
| Québec                                       | 1         | 0        | 0            | 0                      | 1         |
| Saguenay—Lac-Saint-Jean                      | 1         | 0        | 0            | 0                      | 1         |
| St-Jean-sur-Richelieu                        | 0         | 0        | 0            | 0                      | 0         |
| Valleyfield                                  | 0         | 0        | 0            | 0                      | 0         |
| Yamaska                                      | 0         | 0        | 0            | 0                      | 0         |
| <b>Total</b>                                 | <b>22</b> | <b>2</b> | <b>0</b>     | <b>1</b>               | <b>25</b> |
| Pourcentage                                  | 88 %      | 8 %      | 0 %          | 4 %                    | 100 %     |

Tableau 17

| Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet   |          |          |          |
|--|----------|----------|----------|
| Motifs de rejet  | Nombre   |          |          |
|  | 2007     | 2008     | 2009     |
| Absence de préjudice   | 2        | 0        | 0        |
| Absence de preuve d'un acte de civisme   | 0        | 2        | 1        |
| Événement donnant ouverture à l'application<br>de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles | 1        | 0        | 0        |
| Prescription   | 1        | 0        | 1        |
| <b>Total</b>   | <b>4</b> | <b>2</b> | <b>2</b> |

Tableau 18

| Prestations et frais d'administration                                 |                      |                        |                      |
|---|----------------------|------------------------|----------------------|
| Types de prestations  | 2007                 | 2008                   | 2009                 |
| Assistance médicale   | 36 778,74 \$         | 460 449,70 \$          | 72 819,39 \$         |
| Réadaptation  | 13 042,24 \$         | 23 056,36 \$           | 19 911,32 \$         |
| Incapacité temporaire   | 199 160,20 \$        | 237 382,74 \$          | 252 559,99 \$        |
| Stabilisation sociale et économique                                   | 26 346,36 \$         | 37 543,43 \$           | 36 111,83 \$         |
| Allocations spéciales   | 0,00 \$              | 500,00 \$              | 0 \$                 |
| Frais funéraires  | 0,00 \$              | 3 000,00 \$            | 0 \$                 |
| Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge | 479 089,86 \$        | 464 068,62 \$          | 497 483,46 \$        |
| <b>Total des prestations</b>  | <b>754 417,40 \$</b> | <b>1 226 000,85 \$</b> | <b>878 885,99 \$</b> |
| Frais d'administration <sup>1</sup>                                   | 57 481,40 \$         | 149 505,56 \$          | 104 094,81 \$        |
| <b>Total</b>  | <b>811 898,80 \$</b> | <b>1 375 506,41 \$</b> | <b>982 980,80 \$</b> |

1. La diminution des frais d'administration en 2007 est principalement attribuable à l'incapacité permanente et au décès. À cet égard, des frais d'administration ne sont pas chargés sur les versements de rentes, mais sur les sommes capitalisées à cette fin. Ces dernières capitalisations sont passées de 476 726 \$ en 2006 à 89 763 \$ en 2007, ce qui représente une baisse de 80 %.

## Bureaux régionaux de la CSST

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

Visitez aussi le site Web de la Direction de l'IVAC [www.ivac.qc.ca].

### Bureau central de la Direction de l'IVAC

1199, rue De Bleury,  
**Montréal**  
(Québec) H3B 3J1  
Tél. : 514 906-3019  
1 800 561-4822  
Télé. : 514 906-3029

#### Courriel :

ivac@csst.qc.ca

### Abitibi-Témiscamingue

33, rue Gamble Ouest

#### Rouyn-Noranda

(Québec) J9X 2R3  
Télé. : 819 762-9325

2<sup>e</sup> étage

1185, rue Germain,

#### Val-d'Or

(Québec) J9P 6B1  
Télé. : 819 874-2522

### Bas-Saint-Laurent

180, rue des Gouverneurs  
Case postale 2180

#### Rimouski

(Québec) G5L 7P3  
Télé. : 418 725-6237

### Capitale-Nationale

425, rue du Pont  
Case postale 4900  
Succursale Terminus

#### Québec

(Québec) G1K 7S6  
Télé. : 418 266-4015

### Chaudière-Appalaches

835, rue de la Concorde

#### Saint-Romuald

(Québec) G6W 7P7  
Télé. : 418 839-2498

### Côte-Nord

Bureau 236  
700, boulevard Laure  
**Sept-Îles**  
(Québec) G4R 1Y1  
Télé. : 418 964-3959

235, boulevard La Salle

#### Baie-Comeau

(Québec) G4Z 2Z4  
Télé. : 418 294-7325

### Estrie

Place-Jacques-Cartier  
Bureau 204  
1650, rue King Ouest  
**Sherbrooke**  
(Québec) J1J 2C3  
Télé. : 819 821-6116

### Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

163, boulevard de Gaspé  
**Gaspé**  
(Québec) G4X 2V1  
Télé. : 418 368-7855

200, boulevard Perron Ouest

#### New Richmond

(Québec) G0C 2B0  
Télé. : 418 392-5406

### Île-de-Montréal

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

### Lanaudière

432, rue De Lanaudière  
Case postale 550  
**Joliette**  
(Québec) J6E 7N2  
Télé. : 450 756-6832

### Laurentides

6<sup>e</sup> étage  
85, rue De Martigny Ouest  
**Saint-Jérôme**  
(Québec) J7Y 3R8  
Télé. : 450 432-1765

### Laval

1700, boulevard Laval  
**Laval**  
(Québec) H7S 2G6  
Télé. : 450 668-1174

### Longueuil

25, boulevard La Fayette  
**Longueuil**  
(Québec) J4K 5B7  
Télé. : 450 442-6373

### Mauricie et Centre-du-Québec

Bureau 200  
1055, boulevard des Forges  
**Trois-Rivières**  
(Québec) G8Z 4J9  
Télé. : 819 372-3286

### Outaouais

15, rue Gamelin  
Case postale 1454  
**Gatineau**  
(Québec) J8X 3Y3  
Télé. : 819 778-8699

### Saguenay-Lac-Saint-Jean

Place-du-Fjord  
901, boulevard Talbot  
Case postale 5400  
**Chicoutimi**  
(Québec) G7H 6P8  
Télé. : 418 545-3543

Complexe du Parc

6<sup>e</sup> étage  
1209, boulevard  
du Sacré-Cœur  
Case postale 47  
**Saint-Félicien**  
(Québec) G8K 2P8  
Télé. : 418 679-5931

### Saint-Jean-sur-Richelieu

145, boulevard  
Saint-Joseph  
Case postale 100  
**Saint-Jean-sur-Richelieu**  
(Québec) J3B 6Z1  
Télé. : 450 359-1307

### Valleyfield

9, rue Nicholson  
**Salaberry-de-Valleyfield**  
(Québec) J6T 4M4  
Télé. : 450 377-8228

### Yamaska

2710, rue Bachand  
**Saint-Hyacinthe**  
(Québec) J2S 8B6  
Télé. : 450 773-8126

Bureau RC-4

77, rue Principale  
**Granby**  
(Québec) J2G 9B3  
Télé. : 450 776-7256

Bureau 102

26, pl. Charles-De  
Montmagny  
**Sorel-Tracy**  
(Québec) J3P 7E3  
Télé. : 450 746-1036

**Pour joindre la CSST,  
un seul numéro :  
1 866 302-CSST (2778)**