2010

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

Diane Urbain

Impression

Imprimerie de la CSST

Dépôt légal – 2e trimestre 2011

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN : 978-2-550-62186-7 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-62187-4 (PDF)

ISSN : 0837-600

50 %

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Québec

Monsieur le Président,

Nous avons l'honneur de vous remettre, tel que nous l'a remis son président du conseil d'administration et chef de la direction, le *Rapport annuel d'activité* de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et de la Loi visant à favoriser le civisme, pour l'année 2010.

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

Le ministre de la Justice et procureur général,
Jean-Marc Fournier

Monsieur Jean-Marc Fournier
Ministre de la Justice et procureur général
Gouvernement du Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel d'activité* de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et de la Loi visant à favoriser le civisme, pour l'année 2010.

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

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

Table des matières

Mot de la directrice 7

La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) 8

Revue de l'année 10
Faits saillants de l'année 2010 10
Activités des services 13
Organigramme 15

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels 16
Profil de la clientèle 16
Prestations et frais d'administration 21

Loi visant à favoriser le civisme 28
Profil de la clientèle 28
Prestations et frais d'administration 30

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 17
2 Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime..... 18
3 Répartition des actes criminels selon l'âge de la victime..... 19
4 Répartition des liens entre la victime et l'agresseur selon le sexe de la victime 20
5 Répartition des lieux des crimes selon le sexe de la victime..... 20

Prestations versées et frais d'administration

6 Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la victime..... 21
7 Décisions rendues 22
8 Répartition des décisions rendues par région..... 23
9 Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles du Code criminel énumérés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC..... 24
10 Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet..... 25
11 Prestations versées et frais d'administration..... 26

Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle

12 Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge 29
13 Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur..... 29

Prestations versées et frais d'administration

14 Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur..... 30
15 Décisions rendues 31
16 Répartition des décisions rendues par région..... 32
17 Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet..... 32
18 Prestations versées et frais d'administration..... 33

Mot de la directrice

L'année 2010 aura été une année de transition. En effet, les dernières années ont été consacrées à la modernisation de nos processus et à la spécialisation de nos services en fonction des besoins de la clientèle. L'intégration de ces nouvelles façons de faire s'est poursuivie au cours de l'année, et de nouvelles mesures visant une meilleure accessibilité des services ont été mises sur pied.

Par ailleurs, la hausse constante des demandes de prestations présentées par les personnes victimes d'actes criminels ainsi que l'évolution et la diversification des besoins exprimés par notre clientèle nous obligent à repenser notre offre de services, à revisiter notre mandat, à le faire vivre au sein de notre organisation et à mieux le faire connaître à nos clients et à nos partenaires.

Pour ce faire, au cours des prochains mois, nous consacrerons notre énergie à revoir notre déclaration de services et nos engagements envers la clientèle. Nous souhaitons également offrir au public une image qui reflète notre mission et l'évolution de notre organisation. Notre site Web et nos publications seront donc révisés. De plus, nous continuerons à privilégier la cohérence et l'équité dans l'accomplissement de nos activités, notamment en actualisant nos politiques et procédures ayant des conséquences directes sur la clientèle.

Je tiens à souligner le travail remarquable accompli cette année par les membres du personnel de l'IVAC, en quantité comme en qualité. Le travail est considérable et exigeant, et je les remercie de leur engagement de tous les instants auprès des personnes victimes d'actes criminels et des sauveteurs ainsi que de leur patience et de leur dévouement.

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 1er 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 du préjudice qu'elles avaient subi, 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 5 249 en 2010. Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu près de 105 500 demandes de prestations et autorisé le versement d'indemnités totalisant plus d'un milliard 77 millions de dollars.

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 2010, la Direction de l'IVAC a répondu de ses activités au ministre de la Justice et procureur général relativement à l'application de la Loi sur l'IVAC et de la Loi visant à favoriser le civisme. Les frais engagés pour l'application des lois qu'il administre sont remboursés à la CSST par le ministère des Finances dans le cadre de programmes budgétaires relevant du ministère de la Justice.

Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu près de 105 500 demandes de prestations et autorisé le versement d'indemnités totalisant plus d'un milliard 77 millions de dollars.

Revue de l'année

Faits saillants de l'année 2010

Accessibilité et spécialisation des services

Depuis quelques années, la Direction de l'IVAC observe une augmentation constante du nombre de ses clients. Ainsi, au cours de l'année 2010, c'est près de 20 000 personnes, victimes d'actes criminels et sauveteurs, qui ont bénéficié de différents services ou indemnités. Dans la dernière année, la Direction de l'IVAC a donc consacré des efforts importants à améliorer l'accessibilité de ses services.

Les délais de traitement pour l'admissibilité des demandes de prestations ont été considérablement réduits. En effet, 50 % des demandes de prestations ont été acceptées dans un délai moyen de trois jours suivant leur réception. Un projet pilote a également été mis sur pied au Service de l'accès au régime afin d'accélérer le processus décisionnel lorsque des informations obtenues du client par téléphone suffisent à compléter la preuve.

Une nouvelle approche d'intervention a été élaborée pour les cas sans risque de chronicité.

Le traitement du dossier est spécialisé selon que des indemnités pour incapacité totale temporaire sont payables ou non au client. Cette nouvelle façon de faire permet de diminuer les délais de paiement pour la clientèle, uniformise les pratiques et permet l'acquisition d'expertise.

De la même façon, le traitement des dossiers des personnes décédées des suites d'un acte criminel a été revu de façon à respecter la spécificité d'une clientèle particulière, constituée de proches et de personnes à charge de la personne décédée.

Un groupe de travail élabore actuellement un cadre de référence concernant le traitement des rechutes. Ce projet, qui s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue des processus, vise à encadrer le traitement de ces demandes, à assurer la conformité et la cohérence des décisions et à soutenir les intervenants dans l'exercice de leurs fonctions.

Afin d'améliorer la cohérence des interventions et des décisions, un aide-mémoire à l'intention des intervenants qui doivent consulter le Bureau médical a été élaboré. Cet aide-mémoire décrit, pour chacun des motifs de consultation, les documents et les informations qui doivent se trouver au dossier pour que les membres du Bureau médical soient en mesure d'émettre une opinion. Cet outil contribue à uniformiser les pratiques et assure au client une décision de qualité, rendue dans les meilleurs délais.

Enfin, chaque semaine, les membres d'un comité de travail multidisciplinaire se réunissent pour analyser des dossiers et en discuter dans le but de s'assurer que l'intervention est adaptée aux besoins du client.

Cette activité permet aux membres du comité d'avoir une vision et une compréhension communes des différents facteurs à prendre en considération 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 2010, 183 demandes ont été acceptées, soit celles de 68 proches de victimes d'homicide ou de disparition et celles de 175 proches utiles à la réadaptation de victimes d'autres crimes. Huit demandes ont fait l'objet d'un refus.

Les soins psychothérapeutiques remboursés en 2010 se chiffrent à 33 710 $.

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

Cette année, les dossiers de bénéficiaires de rentes ont fait l'objet d'une vérification. Une mise à jour des informations concernant le statut des personnes recevant une rente de conjoint survivant ou une rente pour incapacité permanente a été effectuée, afin de déterminer si les critères de versement des indemnités étaient toujours respectés.

Les activités suivantes ont également été vérifiées : la transmission d'information par les préposés aux renseignements de l'IVAC à la clientèle qui téléphone à ses bureaux et le calcul des bases de salaire utilisées pour établir le montant des indemnités.

Un comité, mis sur pied en 2009, a poursuivi ses activités cette année. Réunissant gestionnaires, chefs d'équipe et spécialistes, il a pour mandat de s'assurer d'une application cohérente et uniforme des orientations et 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 2010, la Direction de l'IVAC s'est occupée du recrutement, de l'accueil, de l'intégration et de la formation des 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 nouveaux employés, la Direction de l'IVAC encourage l'acquisition 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 :

- le développement durable;
- les règles d'éthique applicables aux membres de la fonction publique;
- les troubles de personnalité et la réadaptation : impacts sur les interventions;
- les facteurs de risques psychosociaux;
- le counseling de réadaptation professionnelle.

Rencontres avec le Bureau médical

Encore cette année, les rencontres entre les médecins et les psychologues de la Direction de l'IVAC et les intervenants se sont poursuivies de façon régulière. Ces rencontres ont pour objectif l'acquisition et le perfectionnement de connaissances médicales et cliniques chez l'employé. La mise en commun de questions et réponses favorise une meilleure compréhension des aspects médicaux du dossier du client.

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 personnes 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 d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS), 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 3 juin 2010, la directrice de l'IVAC, une gestionnaire ainsi que la conseillère juridique présentaient aux directeurs des CAVAC et du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC) les nouvelles orientations sur la date d'événement qu'il y a lieu de retenir dans le cas d'actes criminels survenus il y a plusieurs années ou qui se sont produits pendant une période de temps. Cette rencontre a également été l'occasion d'échanger sur le mandat respectif des différents organismes.

Le 20 septembre 2010, la conseillère juridique a donné une session de formation aux avocats du Bureau du Procureur général du Québec qui interviennent dans les dossiers de la Direction de l'IVAC contestés devant le Tribunal administratif du Québec.

Conciliation devant le Tribunal administratif du Québec

En 2010, 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. Une entente a été conclue dans 61 dossiers.

Activités des services

L'équipe de soutien à la direction

L'équipe de soutien à la direction est composée de professionnelles qui ont pour mandat d'offrir soutien et conseils relativement aux questions médicales, légales et informatiques à l'équipe de gestion et au personnel. Des spécialistes de contenu en matière d'indemnisation et de réadaptation sont chargées de l'élaboration et de la diffusion des politiques applicables à la clientèle des personnes victimes et des sauveteurs. Elles doivent s'assurer que les différentes activités de l'organisation sont menées avec équité et rigueur et dans le respect des lois, politiques et procédures en vigueur. En plus de concevoir des activités de formation et de développement, ces spécialistes fournissent une expertise propice à l'amélioration continue des façons de faire des intervenants de la Direction.

Le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme

Au cours de l'exercice 2010, 1 514 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, 1 042 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 de la demande 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 81 % des cas et modifiées dans 19 %.

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 2010, 299 décisions ont été rendues. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans 83 % des cas et modifiées dans 17 %. Les décisions rendues sont sans appel.

Accueil et renseignements

Au cours de l'année 2010, les préposés aux renseignements ont reçu 81 558 appels téléphoniques. En outre, 2 280 visiteurs se sont présentés à l'accueil, ce qui a favorisé un contact personnalisé avec la clientèle.

Accès au régime

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

En cas de décès, les personnes à charge de la victime ou du sauveteur peuvent recevoir des indemnités. Les coûts des services d'aide psychothérapeutique sont remboursés aux proches d'une victime décédée.

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 dans les endroits suivants : CAVAC, centres jeunesse, hôpitaux, CSSS et postes de police.

L'équipe de l'accès au régime est formée de décideurs et d'enquêteurs.

Une décision est immédiatement rendue 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. Lorsqu'il y a lieu de déterminer le mobile et les circonstances ayant entouré la perpétration de l'acte criminel, le dossier fait l'objet d'une enquête et les personnes liées à l'événement sont rencontrées pour fournir leur version des faits.

Intervention

Les agents d'indemnisation et les conseillers en réadaptation de la Direction de l'IVAC ont pour mandat d'assurer aux personnes 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 personnes 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.

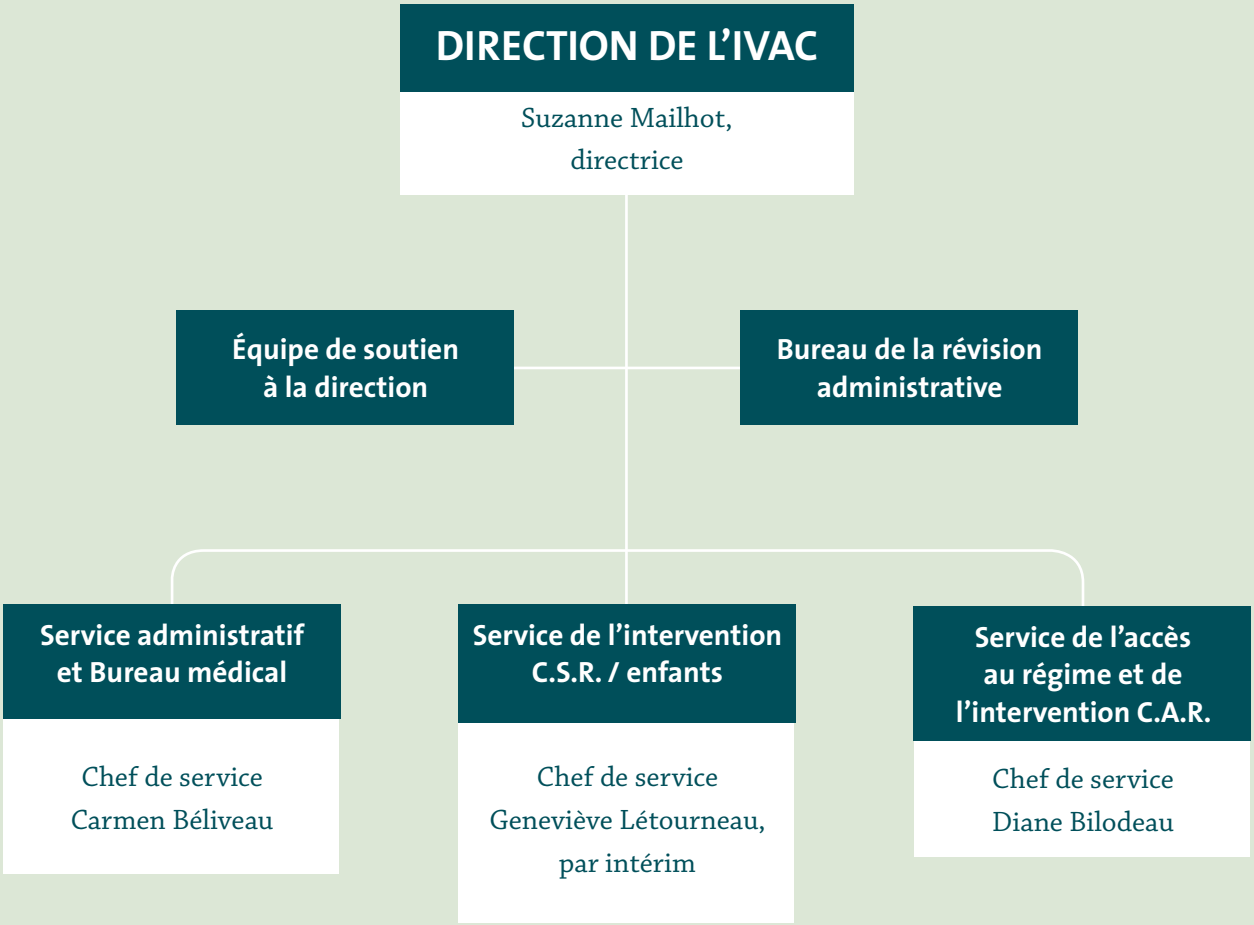
Une équipe est entièrement vouée au traitement des dossiers des victimes d'âge mineur.

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.

Effectif

En date du 31 décembre 2010, l'effectif de la Direction de l'IVAC était de 121 employés. 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 1er janvier au 31 décembre 2010, la Direction de l'IVAC a reçu 6 816 nouvelles demandes de prestations, soit une hausse de 10,1 % par rapport à 2009, provenant non seulement de toutes les régions du Québec, mais aussi de l'extérieur (voir le tableau 6).

Au cours de cette période, 6 589 décisions ont été rendues : 5 249 demandes de prestations ont été acceptées et 1 192 ont été rejetées; 148 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 à leurs personnes à charge totalisent 77 697 850 $ (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 plus de 72 % des crimes ayant fait l'objet d'une demande de prestations acceptée (voir le tableau 2).

On observe également que 25,4 % des personnes victimes d'actes criminels étaient âgées de moins de 18 ans. Elles ont subi des crimes à caractère sexuel dans près de 48 % des cas.

Les actes criminels commis envers les personnes de 18 à 35 ans comptent pour 36,8 %, alors que ceux commis envers les personnes de 36 à 64 ans représentent 35 %. Dans l'ordre, les voies de fait, les agressions armées ou voies de fait ayant causé des lésions corporelles et les crimes à caractère sexuel sont les principaux actes criminels commis. Les personnes âgées de 65 ans ou plus constituent 2,6 % des victimes, principalement de voies de fait.

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 2010. En 1998, 209 cas de violence conjugale étaient répertoriés, alors qu'ils se chiffrent à 1 395 en 2010. Les demandes de prestations présentées par des personnes majeures pour des agressions sexuelles subies dans leur enfance sont passées de 65 en 1998 à 393 en 2010. Les agressions commises par des membres de la famille sont en hausse. On dénombrait 551 dossiers de violence familiale en 2010.

* 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[1]	Nombre de demandes acceptées en 2010			
	Femmes	Hommes	Total	
	nbre	nbre	nbre	%
De 0 à 6 ans	125	117	242	4,6 %
De 7 à 12 ans	279	213	492	9,4 %
De 13 à 17 ans	416	183	599	11,4 %
De 18 à 35 ans	1 205	729	1 934	36,8 %
De 36 à 64 ans	1 225	623	1 848	35 %
65 ans ou plus	77	57	134	2,6 %
Total	**3 327**	**1 922**	**5 249**	**100 %**
Pourcentage	63 %	37 %		

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

Articles du Code criminel	Actes criminels[1]	Nombre de demandes acceptées en 2010			
		Femmes	Hommes	Total	%
86	Braquer une arme à feu	8	4	12	-
153	Rapport sexuel par une personne en situation d'autorité	3	0	3	-
155	Inceste	28	6	34	1 %
221	Lésions corporelles par négligence criminelle	0	3	3	-
229	Meurtre	20	25	45	1 %
234	Homicide involontaire	3	5	8	-
239	Tentative de meurtre	23	19	42	1 %
	Témoin direct d'une tentative de meurtre	4	1	5	-
244	Le fait de causer intentionnellement des lésions corporelles	0	1	1	-
245	Administration d'un poison	2	1	3	-
265	Voies de fait commises avec un véhicule automobile	2	7	9	-
266	Voies de fait	1 520	666	2 186	42 %
	Témoin direct de voies de fait	90	66	156	3 %
267	Agression armée / infliction de lésions corporelles	335	646	981	19 %
	Témoin direct d'une agression armée / infliction de lésions corporelles	15	11	26	-
268	Voies de fait graves	13	52	65	1 %
	Témoin direct de voies de fait graves	2	2	4	-
269	Infliction illégale de lésions corporelles	10	5	15	-
270	Voies de fait pour empêcher l'application de la loi	1	1	2	-
	Témoin direct de voies de fait pour empêcher l'application de la loi	0	2	2	-
271	Agression sexuelle	1 066	239	1 305	25 %
	Témoin direct d'une agression sexuelle	3	6	9	-
272	Agression sexuelle armée	17	1	18	-
273	Agression sexuelle grave	3	0	3	-
279 (1)	Enlèvement	5	3	8	-
279 (2)	Séquestration illégale	25	4	29	-
343	Vol qualifié	93	126	219	4 %
	Témoin direct d'un vol qualifié	2	1	3	-
423	Intimidation par la violence	10	2	12	-
430 (2)	Méfait qui cause un danger réel pour la vie des gens	3	0	3	-
433	Crime d'incendie	14	8	22	-
436	Le fait de causer un incendie si l'incendie entraîne une perte de vie	1	0	1	-
	Loi sur l'IVAC, art. 3b	3	5	8	-
	Loi sur l'IVAC, art. 3c	3	4	7	-
Total		**3 327**	**1 922**	**5 249**	**100 %**

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

Le tiret (-) signifie moins de 1 %.

Tableau 3

Répartition des actes criminels selon l'âge[1] de la victime

Articles du Code criminel	Actes criminels[2]	Nombre de demandes acceptées en 2010						
		0-6 ans	7-12 ans	13-17 ans	18-35 ans	36-64 ans	65 ans ou plus	Tous les âges
86	Braquer une arme à feu	0	2	1	5	4	0	12
153	Rapport sexuel par une personne en situation d'autorité	0	0	2	0	1	0	3
155	Inceste	0	1	9	9	15	0	34
221	Lésions corporelles par négligence criminelle	0	0	0	2	1	0	3
229	Meurtre	2	1	4	16	18	4	45
234	Homicide involontaire	1	0	0	4	1	2	8
239	Tentative de meurtre	1	2	2	19	17	1	42
	Témoin direct de tentative de meurtre	1	1	1	1	1	0	5
244	Le fait de causer intentionnellement des lésions corporelles	0	0	0	0	1	0	1
245	Administration d'un poison	0	1	0	2	0	0	3
265	Voies de fait commises avec un véhicule automobile	0	0	1	6	2	0	9
266	Voies de fait	72	152	150	831	919	62	2186
	Témoin direct de voies de fait	48	73	18	7	9	1	156
267	Agression armée / infliction de lésions corporelles	9	19	61	472	389	31	981
	Témoin direct d'agression armée / infliction de lésions corporelles	5	6	2	4	8	1	26
268	Voies de fait graves	1	0	4	32	25	3	65
	Témoin direct de voies de fait graves	1	1	2	0	0	0	4
269	Infliction illégale de lésions corporelles	2	1	0	7	4	1	15
270	Voies de fait pour empêcher l'application de la loi	1	0	0	0	1	0	2
	Témoin direct de voies de fait pour empêcher l'application de la loi	0	2	0	0	0	0	2
271	Agression sexuelle	91	214	311	390	289	10	1305
	Témoin direct d'agression sexuelle	4	3	2	0	0	0	9
272	Agression sexuelle armée	0	2	1	9	5	1	18
273	Agression sexuelle grave	0	0	0	1	2	0	3
279 (1)	Enlèvement	0	1	0	5	2	0	8
279 (2)	Séquestration illégale	1	3	1	16	8	0	29
343	Vol qualifié	0	4	22	86	91	16	219
	Témoin direct de vol qualifié	1	1	0	0	1	0	3
423	Intimidation par la violence	0	1	2	1	8	0	12
430 (2)	Méfait qui cause un danger réel pour la vie des gens	0	0	1	0	2	0	3
433	Crime d'incendie	1	0	1	6	13	1	22
436	Le fait de causer un incendie si l'incendie entraîne une perte de vie	0	0	0	0	1	0	1
	Loi sur l'IVAC, art. 3b	0	1	1	2	4	0	8
	Loi sur l'IVAC, art. 3c	0	0	0	1	6	0	7
Total		**242**	**492**	**599**	**1934**	**1848**	**134**	**5249**

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 2010			
	Femmes	Hommes	Total	%
Conjoint	918	43	961	18,3 %
Connaissance	776	626	1 402	26,7 %
Ex-conjoint	355	22	377	7,2 %
Membre de la famille	847	389	1 236	23,5 %
Agresseur inconnu	431	842	1 273	24,3 %
Total	**3 327**	**1 922**	**5 249**	**100 %**

Tableau 5

Répartition des lieux des crimes selon le sexe de la victime

Lieux	Nombre de demandes acceptées en 2010			
	Femmes	Hommes	Total	%
Domicile de la victime	2 100	638	2 738	52 %
Domicile de l'agresseur	483	188	671	13 %
Voie publique	185	399	584	11 %
Bar, hôtel ou restaurant	79	227	306	6 %
Autre lieu	115	101	216	4 %
Domicile d'un tiers	123	81	204	4 %
Stationnement	51	79	130	2 %
Moyen de transport	83	44	127	2 %
Établissement scolaire	34	42	76	1 %
Commerce ou institution financière	27	43	70	1 %
Parc	18	46	64	1 %
Lieu de travail	21	18	39	1 %
Milieu carcéral	0	14	14	-
Établissement de santé	8	2	10	-
Total	**3 327**	**1 922**	**5 249**	**100 %**

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	2008	2009	2010	Variation de 2010 par rapport à 2009
Abitibi-Témiscamingue	152	140	134	-4,3 %
Bas-Saint-Laurent	128	162	170	4,9 %
Chaudière-Appalaches	245	264	258	-2,3 %
Côte-Nord	63	63	64	2 %
Estrie	415	395	434	9,9 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	58	36	71	97,2 %
Île-de-Montréal	1 469	1 479	1 639	10,8 %
Lanaudière	411	480	595	24 %
Laurentides	387	453	512	13 %
Laval	206	240	255	6,3 %
Longueuil	269	341	352	3,2 %
Mauricie et Centre-du-Québec	420	518	568	9,7 %
Outaouais	150	201	225	12 %
Québec	431	507	603	18,9 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	200	212	266	25 %
Saint-Jean-sur-Richelieu	149	188	211	12,2 %
Valleyfield	174	188	194	3 %
Yamaska	226	209	211	1 %
Extérieur du Québec au Canada	31	38	48	26,3 %
Extérieur du Canada	4	4	5	25 %
Code postal non disponible ou erroné	58	33	0	-100 %
Dossiers avec données non disponibles	53	39	1	-97,4 %
Total	**5 699**	**6 190**	**6 816**	**10,1 %**

Tableau 7

Décisions rendues				
Résultat de l'étude des demandes	**2008**	**2009**	**2010**	**Variation de 2010 par rapport à 2009**
Demandes acceptées	4 318	4 838	5 249	8,5 %
Demandes rejetées[1]	647	1 098	1 192	8,6 %
Dossiers fermés à la suite :				
— du désistement du réclamant[2]	19	39	32	-17,9 %
— du désintéressement du réclamant[3]	172	300	116	-61,3 %
Dossiers avec données non disponibles	92	75	0	-100 %
Total	**5 248**	**6 350**	**6 589**	**3,8 %**

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-ments**	**Désinté-ressements**	**Total**	**%**
Abitibi-Témiscamingue	117	33	0	3	153	2,3 %
Bas-Saint-Laurent	144	32	0	1	177	2,7 %
Chaudière-Appalaches	208	43	0	3	254	3,9 %
Côte-Nord	44	18	0	0	62	0,9 %
Estrie	354	72	2	6	434	6,6 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	55	15	0	0	70	1,1 %
Île-de-Montréal	1 258	292	7	36	1 593	24,2 %
Lanaudière	459	106	2	13	580	8,8 %
Laurentides	377	99	7	15	498	7,6 %
Laval	189	45	5	2	241	3,7 %
Longueuil	295	56	2	4	357	5,4 %
Mauricie et Centre–du-Québec	462	77	1	2	542	8,4 %
Outaouais	175	42	1	3	221	3,4 %
Québec	435	110	2	8	555	8,4 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	204	45	0	5	254	3,9 %
Saint-Jean-sur-Richelieu	158	39	0	3	200	3 %
Valleyfield	122	29	1	2	154	2,3 %
Yamaska	162	30	1	6	199	3 %
Extérieur du Québec au Canada	27	11	0	1	39	0,6 %
Extérieur du Canada	3	1	0	0	4	0,1 %
Dossiers avec données non disponibles	1	1	0	0	2	0 %
Total	**5 249**	**1 196**	**31**	**113**	**6 589**	**100 %**
Pourcentage	79,7 %	18,2 %	0,5 %	1,7 %	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		
		2008	2009	2010
65	Participation à une émeute	1	0	0
80	Manque de précautions suffisantes avec des explosifs	0	2	0
86	Braquer une arme à feu	17	22	12
153	Rapport sexuel par une personne en situation d'autorité	4	14	3
155	Inceste	6	28	34
215	Omission de fournir le nécessaire à l'existence	0	1	0
220	Mort par négligence criminelle	0	2	0
221	Lésions corporelles par négligence criminelle	3	2	3
229	Meurtre	48	44	45
	Témoin direct de meurtre	2	2	0
234	Homicide involontaire	5	6	8
239	Tentative de meurtre	25	40	42
	Témoin direct de tentative de meurtre	0	0	5
244	Le fait de causer intentionnellement des lésions corporelles	0	0	1
245	Administration d'un poison	0	2	3
247	Trappes susceptibles de causer la mort ou des lésions corporelles	1	0	0
258 (1)	Conduite dangereuse d'un bateau	0	1	0
265	Voies de fait commises avec un véhicule automobile	3	9	9
266	Voies de fait	2 012	2 069	2 186
	Témoin direct de voies de fait	27	100	156
267	Agression armée / infliction de lésions corporelles	638	887	981
	Témoin direct d'agression armée / infliction de lésions corporelles	0	0	26
268	Voies de fait graves	50	59	65
	Témoin direct de voies de fait graves	0	0	4
269	Infliction illégale de lésions corporelles	11	11	15
270	Voies de fait pour empêcher l'application de la loi	0	0	2
	Témoin direct de voies de fait pour empêcher l'application de la loi	0	0	2
271	Agression sexuelle	1 199	1 273	1 305
	Témoin direct d'agression sexuelle	0	0	9
272	Agression sexuelle armée	5	8	18
273	Agression sexuelle grave	1	4	3
279 (1)	Enlèvement	7	11	8
279 (2)	Séquestration illégale	8	2	29
343	Vol qualifié	208	203	219
	Témoin direct de vol qualifié	0	0	3
423	Intimidation par la violence	19	3	12
430 (2)	Méfait qui cause un danger réel pour la vie des gens	1	0	3
433	Crime d'incendie	9	15	22
436	Le fait de causer un incendie si l'incendie entraîne une perte de vie	0	0	1
	Loi sur l'IVAC, art. 3b	4	18	8
	Loi sur l'IVAC, art. 3c	4	0	7
Total		**4 318**	**4 838**	**5 249**

Tableau 10

Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet			
Motif de rejet	**2008**	**2009**	**2010**
Absence de preuve d'un acte criminel[1]	139	290	315
Prescription[2]	129	295	392
Crime non mentionné dans l'annexe de la loi[3]	113	156	129
Faute lourde[4]	111	181	186
Absence de preuve de blessure	51	98	98
Crime donnant ouverture à l'application de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles	44	33	39
Motif non disponible	25	0	0
Crime commis à l'extérieur du Québec	16	8	9
Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la loi	10	31	19
Crime donnant ouverture à l'application de la Loi sur l'assurance automobile	8	4	2
Crime donnant ouverture à l'application d'une autre loi	1	1	3
Le requérant n'était pas une personne à charge de la victime	0	1	0
Total	**647**	**1 098**	**1 192**

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 versées et frais d'administration				
Types de prestations	**2008**	**2009**	**2010**	**Variation de 2010 par rapport à 2009**
Assistance médicale[1]	11 087 942,39 $	12 920 970,63 $	10 909 945,29 $	-15,6 %
Réadaptation	7 836 254,91 $	7 503 730,99 $	10 186 809,47 $	35,8 %
Incapacité temporaire[2]	19 143 312,97 $	20 185 804,47 $	21 009 585,44 $	4,1 %
Stabilisation sociale et économique[3]	2 087 652,03 $	2 083 734,21 $	2 124 682,27 $	2 %
Allocations spéciales[4]	14 499,99 $	24 500,00 $	17 999,98 $	-26,5 %
Frais funéraires[5]	141 842,82 $	104 098,08 $	130 729,48 $	25,6 %
Incapacité permanente des victimes[6] et rentes aux personnes à charge[7]	32 945 480,30 $	33 322 340,31 $	33 318 098,07 $	0 %
Total des prestations	73 256 985,41 $	76 145 178,69 $	77 697 850,00 $	2 %
Frais d'administration	10 751 305,36 $	9 843 141,05 $	10 500 482,79 $	6,7 %
Total	**84 008 290,77 $**	**85 988 319,74 $**	**88 198 332,79 $**	**2,6 %**

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 3 215 $ 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 Loi sur les accidents du travail (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.

Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle

Du 1er janvier au 31 décembre 2010, la Direction de l'IVAC a reçu 31 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 2010.

Tableau 12

Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge

Groupes d'âges	Nombre de demandes acceptées en 2010			
	Femmes	Hommes	Total	
	nbre	nbre	nbre	%
De 0 à 17 ans	1	1	2	7 %
De 18 à 35 ans	4	7	11	38 %
De 36 à 64 ans	6	10	16	55 %
65 ans ou plus	0	0	0	0 %
Total	**11**	**18**	**29**	**100 %**
Pourcentage	38 %	62 %	100 %	

Tableau 13

Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur

Lieux	Nombre de demandes acceptées en 2010			
	Femmes	Hommes	Total	Pourcentage
Établissement de santé	2	0	2	7 %
Parc	0	1	1	3 %
Stationnement	1	2	3	10 %
Voie publique	3	9	12	41 %
Résidence privée	4	2	6	21 %
Autre lieu	1	4	5	17 %
Total	**11**	**18**	**29**	**100 %**

Prestations et frais d'administration

Tableau 14

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur			
Régions	**2008**	**2009**	**2010**
Abitibi-Témiscamingue	0	1	3
Bas-Saint-Laurent	2	3	3
Chaudière-Appalaches	3	3	2
Côte-Nord	0	0	1
Estrie	0	2	1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	2	1	0
Île-de-Montréal	2	4	4
Lanaudière	2	1	1
Laurentides	0	3	2
Laval	1	2	0
Longueuil	2	3	2
Mauricie et Centre-du-Québec	3	3	1
Outaouais	1	0	4
Québec	2	1	1
Saguenay–Lac-Saint-Jean	0	2	1
Saint-Jean-sur-Richelieu	0	0	1
Valleyfield	0	0	0
Yamaska	2	0	0
Total	**22**	**29**	**27**

Tableau 15

Décisions rendues			
Résultat de l'étude des demandes	**2008**	**2009**	**2010**
Demandes acceptées	26	22	29
Demandes rejetées[1]	2	2	2
Dossiers fermés à la suite :			
— du désistement du réclamant[2]	0	0	0
— du désintéressement du réclamant[3]	0	1	0
Total	**28**	**25**	**31**

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 de l'IVAC.

Tableau 16

Répartition des décisions rendues par région

Régions	Acceptées	Rejetées	Désistements	Désintéressements	Total
Abitibi-Témiscamingue	3	0	0	0	3
Bas-Saint-Laurent	3	0	0	0	3
Chaudière-Appalaches	1	0	0	0	1
Côte-Nord	1	0	0	0	1
Estrie	1	0	0	0	1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1	0	0	0	1
Île-de-Montréal	5	0	0	0	5
Lanaudière	0	0	0	0	0
Laurentides	2	0	0	0	2
Laval	0	0	0	0	0
Longueuil	3	1	0	0	4
Mauricie et Centre-du-Québec	1	0	0	0	1
Outaouais	3	1	0	0	4
Québec	1	0	0	0	1
Saguenay–Lac-Saint-Jean	2	0	0	0	2
Saint-Jean-sur-Richelieu	1	0	0	0	1
Valleyfield	1	0	0	0	1
Yamaska	0	0	0	0	0
Total	**29**	**2**	**0**	**0**	**31**
Pourcentage	94 %	6 %	0 %	0 %	100 %

Tableau 17

Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet

	Nombre		
Motifs de rejet	**2008**	**2009**	**2010**
Absence de preuve d'un acte de civisme	2	1	1
Prescription	0	1	1
Total	**2**	**2**	**2**

Tableau 18

Prestations versées et frais d'administration			
Types de prestations	**2008**	**2009**	**2010**
Assistance médicale	460 449,70 $	72 819,39 $	147 544,06 $
Réadaptation	23 056,36 $	19 911,32 $	38 390,98 $
Incapacité temporaire	237 382,74 $	252 559,99 $	216 854,20 $
Stabilisation sociale et économique	37 543,43 $	36 111,83 $	28 238,59 $
Allocations spéciales	500,00 $	0,00 $	0,00 $
Frais funéraires	3 000,00 $	0,00 $	0,00 $
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	464 068,62 $	497 483,46 $	565 509,47 $
Total des prestations	**1 226 000,85 $**	**878 885,99 $**	**996 537,30 $**
Frais d'administration	149 505,56 $	104 094,81 $	76 536,10 $
Total	**1 375 506,41 $**	**982 980,80 $**	**1 073 073,40 $**

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.

Bureau central de la Direction de l'IVAC

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

Courriel :
renseignements_generaux_ivac@csst.qc.ca

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

Abitibi-Témiscamingue

33, rue Gamble Ouest
Rouyn-Noranda
(Québec) J9X 2R3
Téléc. : 819 762-9325

2e étage
1185, rue Germain
Val-d'Or
(Québec) J9P 6B1
Téléc. : 819 874-2522

Bas-Saint-Laurent

180, rue des Gouverneurs
Case postale 2180
Rimouski
(Québec) G5L 7P3
Téléc. : 418 725-6237

Capitale-Nationale

425, rue du Pont
Case postale 4900
Succursale Terminus
Québec
(Québec) G1K 7S6
Téléc. : 418 266-4015

Chaudière-Appalaches

835, rue de la Concorde
Saint-Romuald
(Québec) G6W 7P7
Téléc. : 418 839-2498

Côte-Nord

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

235, boulevard La Salle
Baie-Comeau
(Québec) G4Z 2Z4
Téléc. : 418 294-7325

Estrie

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

Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

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

200, boulevard Perron Ouest
New Richmond
(Québec) G0C 2B0
Téléc. : 418 392-5406

Île-de-Montréal

1, complexe Desjardins
Tour Sud, 31e étage
Case postale 3
Succursale Place-Desjardins
Montréal
(Québec) H5B 1H1
Téléc. : 514 906-3200

Lanaudière

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

Laurentides

6e étage
85, rue De Martigny Ouest
Saint-Jérôme
(Québec) J7Y 3R8
Téléc. : 450 432-1765

Laval

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

Longueuil

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

Mauricie et Centre-du-Québec

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

Outaouais

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

Saguenay–Lac-Saint-Jean

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

Complexe du Parc
6e étage
1209, boulevard
du Sacré-Cœur
Case postale 47
Saint-Félicien
(Québec) G8K 2P8
Téléc. : 418 679-5931

Saint-Jean-sur-Richelieu

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

Valleyfield

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

Yamaska

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

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

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