

L'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)

C'est la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels de la Commission de la santé et de la sécurité du travail qui a pour mandat d'analyser l'admissibilité des demandes formulées par les victimes de tels actes et de déterminer leur droit aux prestations prévues par la loi.

Nature des plaintes

Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)						
En examen au 1 ^{er} avril 2007	Reçues	Examinées*				En examen au 31 mars 2008
		Réorientées	Interrompues	Non fondées	Fondées	
45	119	4	56	57	20	25

* Sont exclues les demandes d'assistance et les demandes de services non complétées par le citoyen.

Les plaintes formulées cette année par les victimes d'actes criminels au Protecteur du citoyen portent, entre autres, sur les problèmes reliés aux délais à exécuter les décisions émises par le Tribunal administratif du Québec, ainsi qu'aux délais requis pour statuer sur les demandes de prestations ou aux décisions prises en l'absence de preuves prépondérantes.

État de la situation

La Loi modifiant la Loi sur les normes du travail relativement aux absences et aux congés (projet de loi 58) est entrée en vigueur le 18 décembre 2007. Cette loi, unique au monde, prévoit le droit, pour un salarié, de s'absenter de son travail pour une période maximale de deux ans si lui-même ou son enfant mineur subit un préjudice corporel grave à la suite d'un acte criminel ou si son conjoint ou son enfant décède en raison d'un tel acte. Elle introduit aussi le droit pour un salarié de s'absenter de son travail pour une période maximale d'un an en cas de disparition de son enfant mineur.

Suivi et actions du Protecteur

Moderniser les services pour mieux répondre à la demande

Dans son rapport annuel 2006-2007, le Protecteur du citoyen mentionnait que la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels avait mis en œuvre un projet de modernisation de ses services. Les objectifs visés par cette démarche étaient, entre autres, de réduire les délais de traitement des dossiers et de mieux cibler les interventions en fonction des besoins particuliers de la clientèle. En février 2008, le Protecteur du citoyen a rencontré les dirigeants de l'IVAC afin de suivre la progression de cette démarche de modernisation, entreprise en mai 2007. L'IVAC a présenté au Protecteur du citoyen des résultats préliminaires prometteurs, notamment quant à la rapidité de traitement des dossiers et à l'augmentation du taux d'admissibilité. L'essentiel du projet réside en l'amélioration du service à la clientèle, une gestion du risque plus efficace, une utilisation optimisée des ressources humaines de l'organisme et l'instauration d'un régime d'assurance qualité.

Lors de ses interventions, le Protecteur du citoyen a, bien sûr, pour objectif de réparer le préjudice causé à un citoyen par un traitement inadéquat de son dossier. Toutefois, il arrive régulièrement que le résultat obtenu ait un impact sur tous les citoyens susceptibles de se retrouver dans la même situation. Les deux exemples qui suivent en font l'illustration :

Décision prise en l'absence de preuve prépondérante

Décembre 2005, un citoyen est victime d'un acte criminel. Au moment de l'événement, il est sans emploi. Par conséquent, pour recevoir des indemnités pour incapacité totale temporaire, ce citoyen doit démontrer qu'il est dans l'impossibilité d'accomplir la majorité de ses activités de la vie domestique et quotidienne.

Soulignons que cette victime d'acte criminel a suivi des traitements psychologiques pour lesquels des rapports de suivi ont été rédigés. Ces rapports font état de l'évolution de sa condition ainsi que de son impossibilité à poursuivre ses activités quotidiennes, en raison de l'acte criminel survenu en décembre 2005.

En juillet 2006, l'homme est examiné par un psychiatre mandaté par la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels. L'expert conclut, entre autres, qu'il existe une relation entre son état de stress post-traumatique et l'événement survenu en décembre 2005. Selon lui, la victime présente une condition personnelle qui correspond à environ 50 % de sa condition clinique actuelle.

En août 2006, la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels rend sa décision et détermine que ce citoyen ne peut recevoir d'indemnité pour incapacité totale temporaire. Cette décision est maintenue, en novembre 2006, par le Bureau de la révision administrative.

Ces deux décisions ont un impact considérable sur la vie de cette victime. En effet, aucune indemnité pour incapacité totale temporaire ne peut lui être versée. Ce citoyen, en raison de son incapacité liée à l'acte criminel, se retrouve dans une situation financière précaire. S'estimant lésé par la décision de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels qui n'avait pas, selon lui, tenu compte des preuves au dossier selon lesquelles il est incapable de mener ses activités quotidiennes, il s'adresse au Protecteur du citoyen.

L'analyse du dossier permet au Protecteur du citoyen de conclure qu'il n'y avait aucune preuve au dossier démontrant que la victime était en mesure de maintenir ses activités courantes. Au contraire, les rapports de suivi psychologique documentaient son incapacité à la suite de l'événement de décembre 2005. Par conséquent, sans preuve médicale contraire, le Protecteur est d'avis que ces rapports devraient être considérés et que le Bureau de la révision administrative aurait dû les accepter.

Dans la mesure où le Bureau de la révision administrative ne pouvait reconsidérer sa décision et considérant la situation précaire du citoyen, ainsi que le fait que celui-ci désirait reprendre ses traitements en psychothérapie, le Protecteur du citoyen a identifié une correction. Il a recommandé que la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels rembourse le coût des traitements de psychothérapie et qu'une somme rétroactive de 2450\$ lui soit versée. Cette somme correspond aux 35 traitements de psychothérapie que celui-ci aurait pu recevoir dans les mois précédents. La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels a accepté cette recommandation.

Gain COLLECTIF

De plus, le Protecteur du citoyen a formulé des recommandations, à titre préventif, qui visent principalement à ce que la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels s'assure que chacune des décisions qu'elle rend soit appuyée d'une preuve prépondérante apparaissant au dossier de la victime d'acte criminel. La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels a accepté ces recommandations et confirmé que toute décision rendue sur la capacité d'une victime devra dorénavant s'appuyer sur la preuve prépondérante au dossier et que chaque cas devra être étudié à son mérite, dans le respect des règles applicables.

Délais causés par l'absence de mesures utiles pour obtenir une preuve

Une citoyenne produit une réclamation à la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels pour les frais funéraires par suite du décès du père de ses enfants. On lui répond que dans l'impossibilité d'obtenir les rapports de police requis, on ne peut rendre de décision. Elle s'adresse alors au Protecteur du citoyen.

Lors de son enquête, le Protecteur du citoyen découvre que la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels a de la difficulté, dans les cas de meurtre, à obtenir les rapports de police. Ces rapports sont indispensables pour déterminer, en respectant les règles d'équité, s'il y a présence d'une faute lourde de la victime. Sans ces renseignements, la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels n'est pas en mesure de rendre de décision et les réclamants subissent des délais d'attente indus, ce qui contrevient à la Loi sur la justice administrative.

L'intervention du Protecteur du citoyen a permis d'établir que des délais déraisonnables étaient constatés dans plusieurs dossiers à cause de ce problème. Le Protecteur du citoyen insiste auprès de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels afin qu'une solution soit trouvée rapidement. Il examine notamment l'opportunité que la Direction utilise son pouvoir de commissaire-enquêteur pour obtenir l'information nécessaire à la prise des décisions.

Gain
COLLECTIF

En décembre 2007, le Protecteur du citoyen est informé que la solution privilégiée par la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels et le corps de police d'où les difficultés originent, consiste à obtenir les rapports de police par voie d'assignation. Ceux-ci conviennent que cette procédure est applicable tant pour les dossiers d'homicides que pour d'autres crimes.

Le Protecteur du citoyen est satisfait de cette solution. Il a bon espoir qu'elle permettra d'éviter que de telles situations se reproduisent, dans un contexte déjà éprouvant pour les proches des victimes d'actes criminels. Concernant le cas individuel, l'intervention du Protecteur du citoyen a permis que la citoyenne reçoive le remboursement des frais funéraires et le versement aux deux enfants d'une rente rétroactive, à la date de la demande en 2004.