



Déclaration de services

IVAC

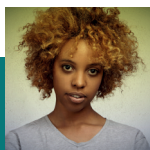
**Indemnisation
des victimes
d'actes criminels**

MISSION

À la CNESST, la Direction générale de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) assure le traitement des demandes de prestations que lui présentent les citoyens. À cette fin, elle voit à l'application de deux lois :

- La **Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels**, qui a pour objet l'indemnisation des personnes blessées à la suite d'un acte criminel commis contre la personne et mentionné dans l'annexe de la Loi;
- La **Loi visant à favoriser le civisme**, qui a pour objet l'indemnisation d'une personne blessée ou qui a subi un préjudice matériel en portant secours bénévolement à quelqu'un dont la vie ou l'intégrité physique était en danger.

MANDAT



Le mandat de la Direction générale de l'IVAC consiste à indemniser les personnes victimes d'actes criminels et les sauveteurs, à leur offrir des services de réadaptation afin d'atténuer les conséquences d'un événement traumatique et à les accompagner dans leur démarche de rétablissement.

Dans ce but, la Direction générale de l'IVAC peut verser des indemnités et offrir les services suivants à sa clientèle :

- Indemnités pour incapacité totale temporaire (ITT) pendant la période durant laquelle la personne est incapable de travailler ou de vaquer à la majorité de ses activités habituelles;
- Remboursement de certains frais d'assistance médicale (médicaments, traitements dentaires, etc.);
- Indemnités pour incapacité permanente (IP), si des séquelles physiques ou psychiques subsistent à la suite des traitements;
- Indemnités de décès pour les personnes à charge d'une personne victime ou d'un sauveteur;
- Indemnité de décès pour les parents d'un enfant mineur décédé à la suite d'un acte criminel;
- Services de réadaptation sociale et professionnelle, tels que des services de psychothérapie, des services d'aide à domicile et des programmes de réinsertion professionnelle;
- Services de réadaptation psychothérapeutique pour les proches d'une victime d'un acte criminel.

ENGAGEMENTS

Les valeurs qui guident la Direction générale de l'IVAC à l'égard de ses clients sont le respect, le professionnalisme et l'équité. La Direction prend les moyens voulus pour que règne un climat de confiance mutuelle et pour s'assurer de répondre à ses clients avec rapidité et courtoisie. Elle s'efforce d'adapter ses services à leurs besoins et d'élaborer pour eux des solutions personnalisées et efficaces. Enfin, elle s'assure de rendre des décisions dans le respect de leurs droits.

Respect

- Vous accueillir avec politesse ;
- Nous nommer en répondant à votre appel ;
- Prendre le temps de vous écouter et vous accorder toute l'attention que la situation exige ;
- Vous rappeler dans un délai de trois jours ouvrables ;
- Vérifier que nous avons compris votre besoin ;
- Vérifier que vous avez compris les renseignements fournis et qu'ils répondent à vos questions ;
- Assurer la protection des renseignements personnels.

Professionnalisme

- Employer un langage clair dans nos communications verbales et écrites ;
- Vous fournir l'information vous permettant de comprendre vos droits et vos obligations ;
- Vous informer des étapes importantes qu'implique le traitement de votre demande ;
- Vous informer des motifs d'une décision rendue ;
- Vous renseigner sur ce que vous avez à faire lorsque vous demandez la révision d'une décision vous concernant.

Équité

- Rendre des décisions dans le respect des lois et des règlements.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

La Direction générale de l'IVAC utilise vos commentaires, vos opinions et vos plaintes pour améliorer ses services.

Si vous considérez que nous avons manqué à nos engagements ou si vous avez des commentaires à formuler sur nos services, n'hésitez pas à en faire part au personnel de notre direction.

Si vous n'êtes pas satisfait des résultats de cette démarche, vous pouvez vous adresser au Service des relations avec la clientèle de la CNESST en appelant au 1 800 667-7585. Un membre de son personnel communiquera avec vous dans un délai d'un jour ouvrable suivant le dépôt de votre plainte.

AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR !

Lorsque vous formulez une demande à la Direction générale de l'IVAC, votre démarche implique certaines responsabilités :

- Nous donner une information complète et précise ;
- Nous fournir sans délai les renseignements requis ;
- Nous informer rapidement de tout changement concernant votre situation.

Pour que nous puissions remplir nos engagements, nous avons besoin de votre collaboration. Le fait que vous mainteniez avec notre personnel des relations respectueuses favorisera la réalisation de ces engagements.

Pour nous joindre

Bureau central de la Direction générale de l'IVAC

1199, rue De Bleury

Case postale 6056, succ. Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 4E1

Région de Montréal : **514 906-3019**

Sans frais, au Canada seulement :

1 800 561-4822

Télécopieur : **514 906-3029**

Heures d'ouverture

Nos bureaux sont ouverts

du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h
et de 13 h à 16 h 30.

Visitez aussi notre site Web :

www.ivac.qc.ca