

CAVAC



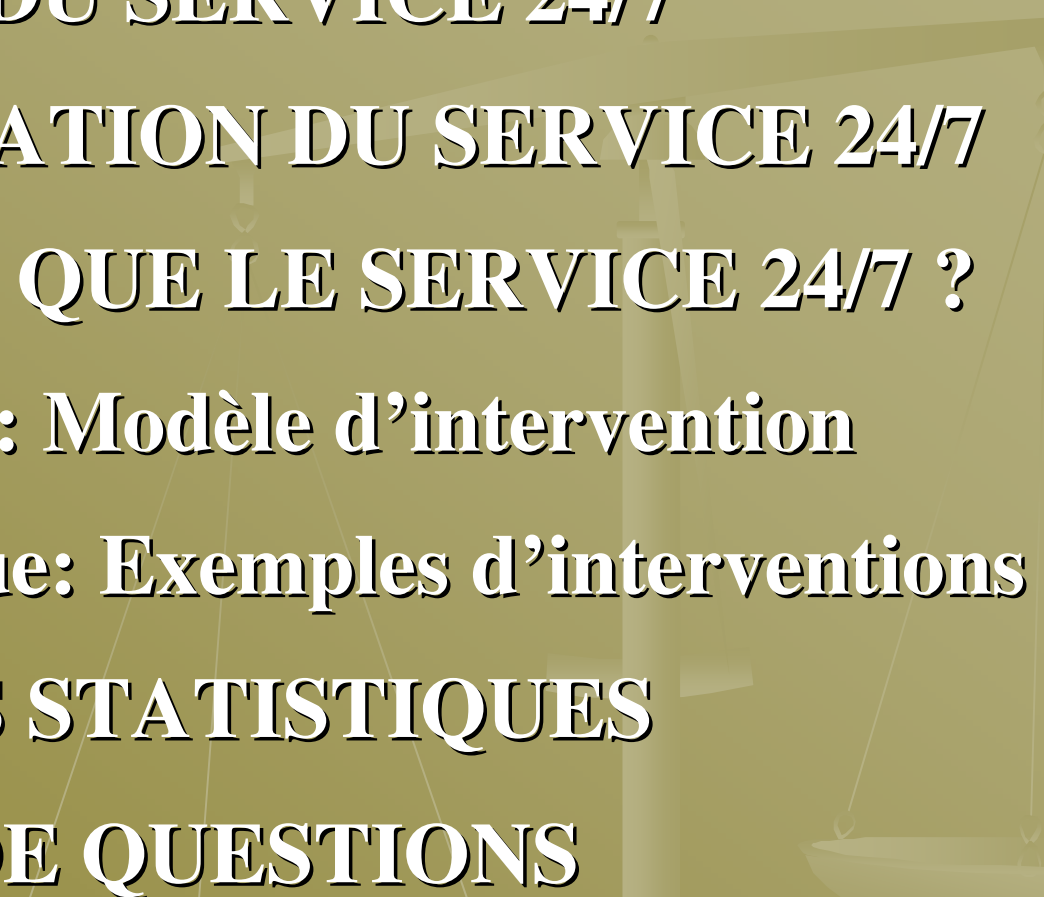
**CENTRE D' AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS**

**Le service d'intervention 24/7:
un partenariat dans l'immédiat**

PRÉSENTÉ PAR:

Valérie Létourneau, t.s., m.s.s., CAVAC de l'Estrie
Denis Jr Nadeau, t.s., CAVAC de l'Estrie

PLAN DE LA PRÉSENTATION

1. ORIGINES DU SERVICE 24/7
 2. CONSOLIDATION DU SERVICE 24/7
 3. QU'EST-CE QUE LE SERVICE 24/7 ?
 - ❖ En théorie: Modèle d'intervention
 - ❖ En pratique: Exemples d'interventions
 4. QUELQUES STATISTIQUES
 5. PÉRIODE DE QUESTIONS
- 

1. ORIGINES DU SERVICE 24/7

Historique:

- **2001: Comité consultatif sur la révision du régime d'indemnisation des personnes victimes d'actes criminels**
- **54 recommandations ont été émises dans cinq catégories distinctes:**
 - **Aide et information**
 - **Réparation du préjudice**
 - **Indemnisation**
 - **Sécurité**
 - **Sensibilisation**

1. ORIGINES DU SERVICE 24/7 (suite)

- L'une d'elles était:

De développer un projet pilote afin d'offrir aux victimes d'actes criminels et à leurs proches ou à toute autre personne dans le besoin (ex. : suicide, noyade, accident), un service de support, d'accompagnement et de références disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Ce service proactif devra prévoir qu'un intervenant d'un CAVAC accompagne les policiers lors de la première rencontre avec les victimes ou les proches lorsque la situation le requiert. Ce projet devrait être développé conjointement avec le ministère de la Sécurité publique.

1. ORIGINES DU SERVICE 24/7 (suite)

- **Subventionné par le ministère de la Justice du Canada.**
- **Supervisé par le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC) du ministère de la Justice du Québec.**
- **Projet d'une durée de 15 mois.**
- **Service d'intervention immédiate auprès des personnes victimes d'actes criminels, leurs proches et les témoins en collaboration avec un corps policier.**

1. ORIGINES DU SERVICE 24/7 (suite)

→ TERRITOIRES DESSERVIS LORS DU PROJET-PILOTE:

Estrie:

**Ville de Sherbrooke,
MRC Memphrémagog, Coaticook,
Haut St-François, Val St-François**

Montréal:

Régions Nord et Est de l'île

2. CONSOLIDATION DU SERVICE 24/7

■ ESTRIE:

- **Service de police de Sherbrooke**
- **Régie de police de Memphrémagog**
- **Sécurité publique de Granby**
- **Sûreté du Québec, district de l'Estrie
(9 postes)**

■ MONTRÉAL:

- Toute l'île de Montréal (39 PDQ)**

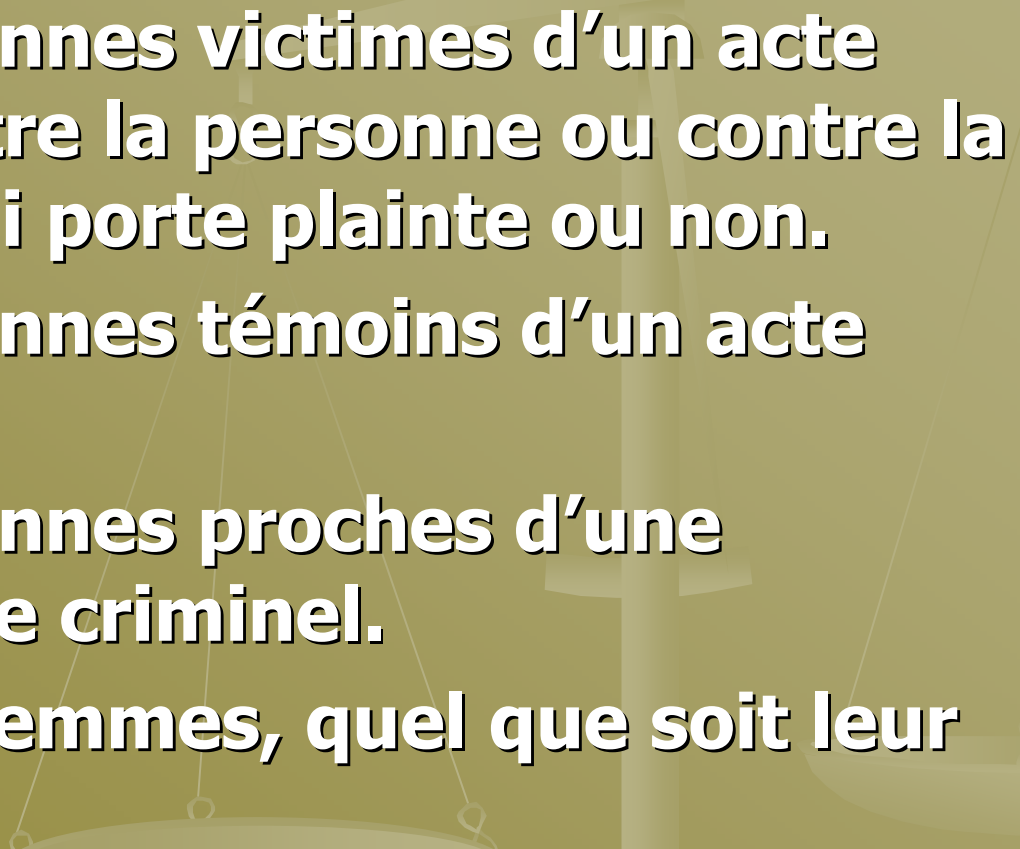
2. CONSOLIDATION DU SERVICE 24/7 (suite)

Les intervenants du Service d'intervention 24/7 du CAVAC de l'Estrie bénéficient d'un point de service au sein de chacun des corps policiers suivants:

- ✓ **Service de police de Sherbrooke**
- ✓ **Sûreté du Québec, district de l'Estrie**
- ✓ **Régie de police de Memphrémagog**

3. QU'EST-CE QUE LE SERVICE 24/7 ? **EN THÉORIE...**

■ CLIENTÈLE DESSERVIE:

- **Toutes personnes victimes d'un acte criminel contre la personne ou contre la propriété, qui porte plainte ou non.**
 - **Toutes personnes témoins d'un acte criminel.**
 - **Toutes personnes proches d'une victime d'acte criminel.**
 - **Hommes et femmes, quel que soit leur âge.**
- 

3. QU'EST-CE QUE LE SERVICE 24/7 ? **EN THÉORIE...**

■ OBJET DE L'INTERVENTION:

Répondre aux demandes des policiers tout en répondant aux besoins des personnes victimes, leurs proches et les témoins.

■ OBJECTIFS:

- Informations sur:**
 - * les conséquences**
 - * les ressources**
 - * les droits et recours**
 - * le processus judiciaire**
- S'assurer de la mobilisation du milieu**

*Tiré de *Modèle d'intervention immédiate auprès des personnes victimes d'actes criminels, leurs proches et les témoins en partenariat avec un corps policier* (Létourneau, 2004)*

3. QU'EST-CE QUE LE SERVICE 24/7 ? **EN THÉORIE...**

■ 3 TYPES DE DEMANDES:

❖ Immédiates

- Dans les heures suivant l'événement

❖ Semi-immédiates

- Dans les 24 à 48 heures suivant l'événement

❖ Post-immédiates

- Après 48 heures

Il faut savoir que le milieu peut influencer le type de demande provenant des policiers (milieu rural ou urbain, nature de l'événement ou du crime, etc.)

3. QU'EST-CE QUE LE SERVICE 24/7 ? **EN THÉORIE...**

THÉORIES DE RÉFÉRENCE:

A) Humanisme

- « Ici et maintenant »
- Identification des besoins
- Approche centrée sur le client
- Respect des expériences passées

*Tiré de *Modèle d'intervention immédiate auprès des personnes victimes d'actes criminels, leurs proches et les témoins en partenariat avec un corps policier* (Létourneau, 2004)*

3. QU'EST-CE QUE LE SERVICE 24/7 ? **EN THÉORIE...**

THÉORIES DE RÉFÉRENCE (suite) :

B) Fonctionnalisme

- **Tâches à accomplir**
 - * **demandes des policiers**
 - * **besoins de la personne victime / proches**
- **Théorie de la cause à effet**
- **Empowerment**

*Tiré de *Modèle d'intervention immédiate auprès des personnes victimes d'actes criminels, leurs proches et les témoins en partenariat avec un corps policier* (Létourneau, 2004)*

3. QU'EST-CE QUE LE SERVICE 24/7 ? EN THÉORIE...

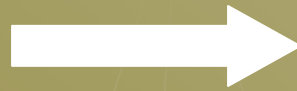
■ **TECHNIQUES:**

➤ **Vulgarisation**

➤ **Jugement**

➤ **BICEPS**

R. Ørner & U. Schnyder



Brièveté
Immédiateté
Centration
Espoir
Proximité
Simplicité

*Tiré de *Modèle d'intervention immédiate auprès des personnes victimes d'actes criminels, leurs proches et les témoins en partenariat avec un corps policier* (Létourneau, 2004)*

3. QU'EST-CE QUE LE SERVICE 24/7 ? **EN PRATIQUE...**

ÉTAPES:

- 1. Appel en provenance du service de police**
- 2. Intervention ou référence?**
- 3. Consentement de la personne victime**
- 4. Arrivée sur les lieux**
- 5. Contact avec les policiers**
- 6. Survol de la situation**
- 7. Rencontre avec la personne victime /
les proches / les témoins**

*Tiré de *Modèle d'intervention immédiate auprès des personnes victimes d'actes criminels, leurs proches et les témoins en partenariat avec un corps policier* (Létourneau, 2004)*

3. QU'EST-CE QUE LE SERVICE 24/7 ? **EN PRATIQUE...**

ÉTAPES (suite) :

8. Explication du rôle de l'intervenant

9. Déclaration

A) Si elle n'a pas été prise

B) Si elle a été prise

10. Début de l'intervention

11. Fin de l'intervention

12. Suivi après 48 heures

13. Retour auprès des policiers

*Tiré de *Modèle d'intervention immédiate auprès des personnes victimes d'actes criminels, leurs proches et les témoins en partenariat avec un corps policier* (Létourneau, 2004)*

3. QU'EST-CE QUE LE SERVICE 24/7 ? EN PRATIQUE...

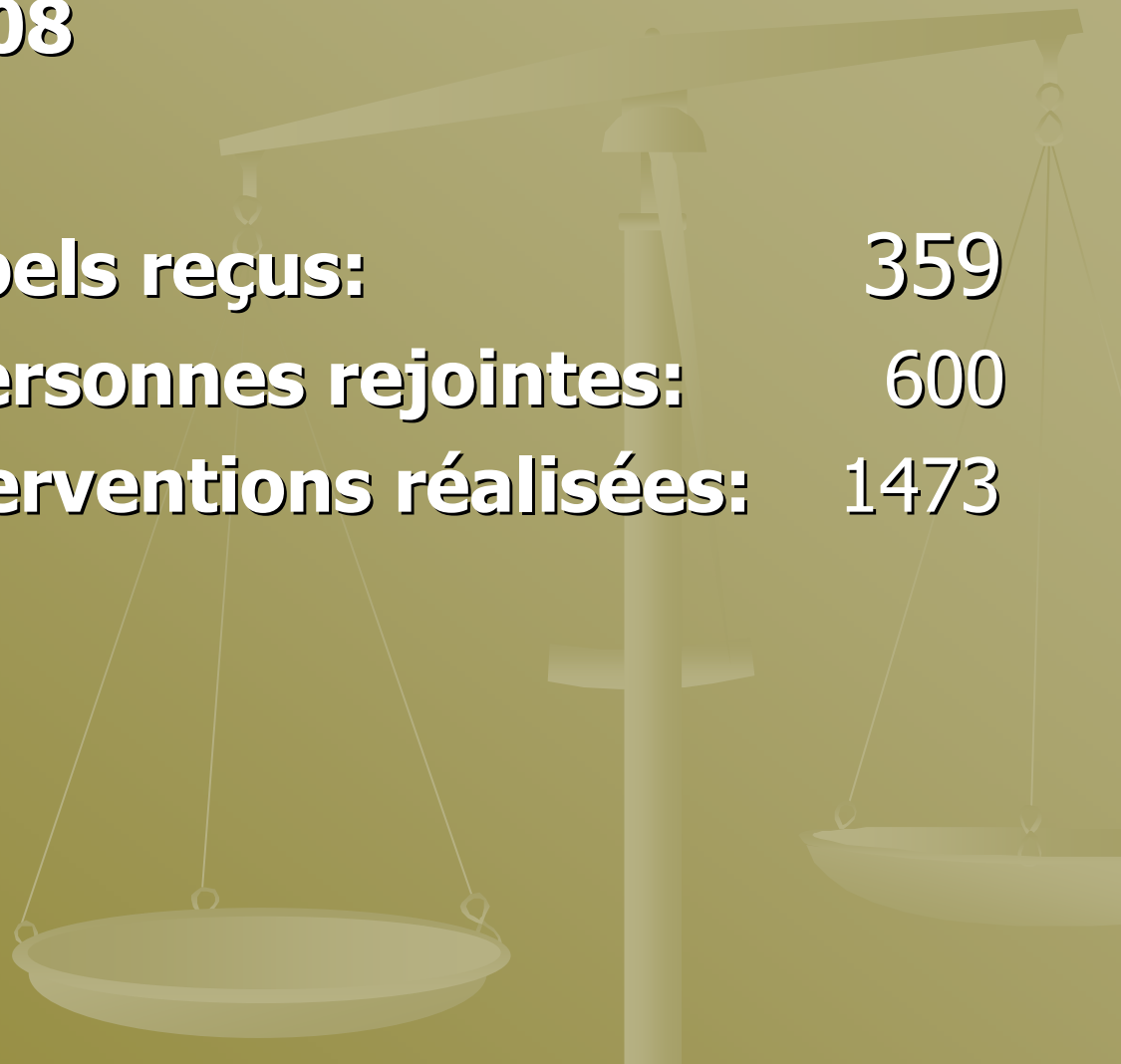
**Quelques exemples
supplémentaires ...**



4. STATISTIQUES DU SERVICE

■ Estrie 2007-2008

- Nombre d'appels reçus: 359
- Nombre de personnes rejointes: 600
- Nombre d'interventions réalisées: 1473



4. STATISTIQUES DU SERVICE (suite)

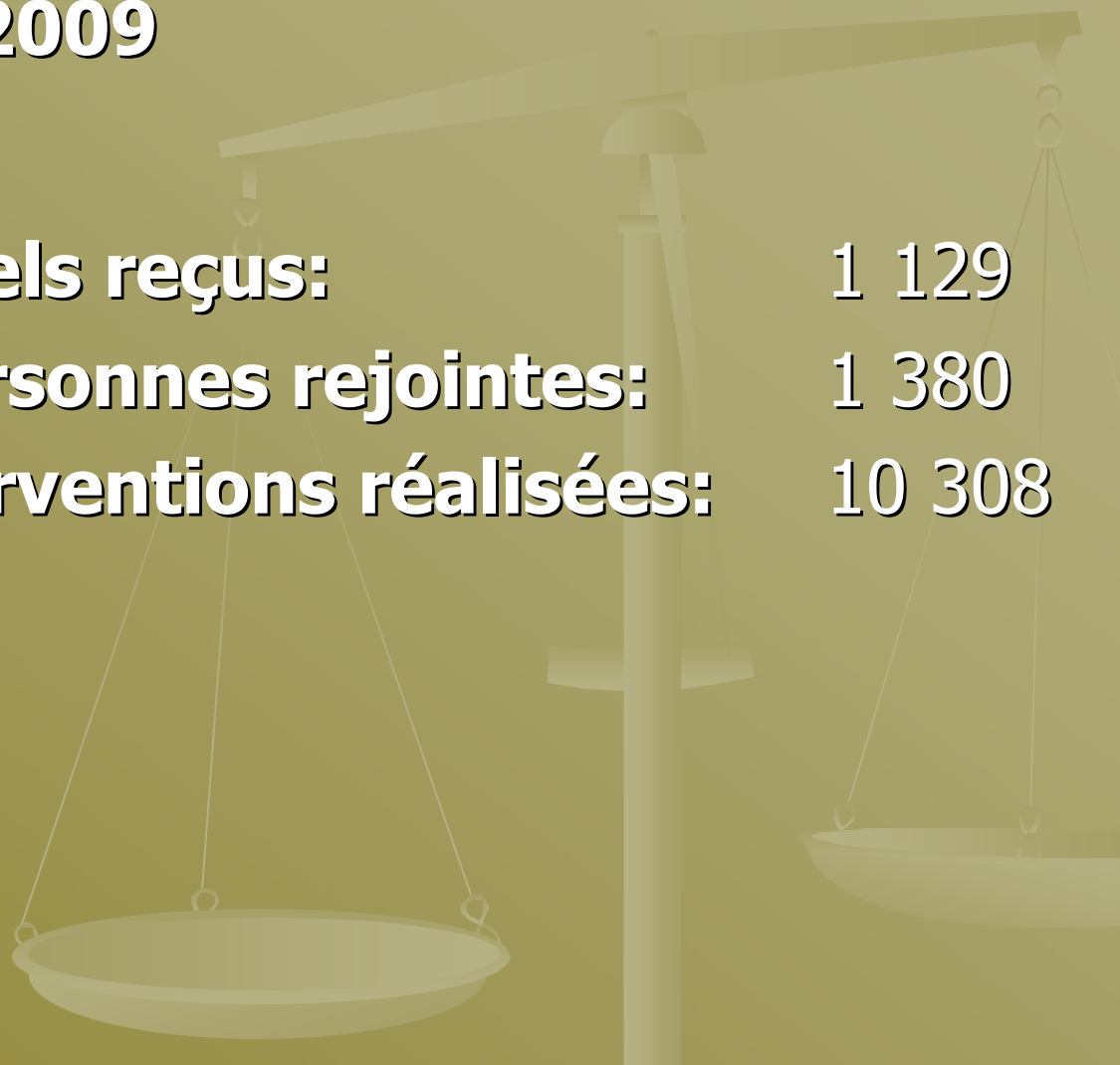
■ Clientèle:

- **18 ans à 60 ans = 80 %** des demandes
- **Femmes = 70%** de la clientèle
- **36%** des demandes proviennent d'un contexte familial ou conjugal.
- **26%** des demandes proviennent d'un contexte de travail.

4. STATISTIQUES DU SERVICE

■ Montréal 2008-2009

- Nombre d'appels reçus: 1 129
- Nombre de personnes rejointes: 1 380
- Nombre d'interventions réalisées: 10 308





Montréal 

The word 'Montréal' is written in a black, serif font. To its right is the official logo of the City of Montréal, which consists of a red stylized flower or cross shape with four rounded petals.

VALEUR AJOUTÉE DU SERVICE 24/7 POUR LE SPVM:

PRÉSENTÉ PAR:

Vincent Richer,

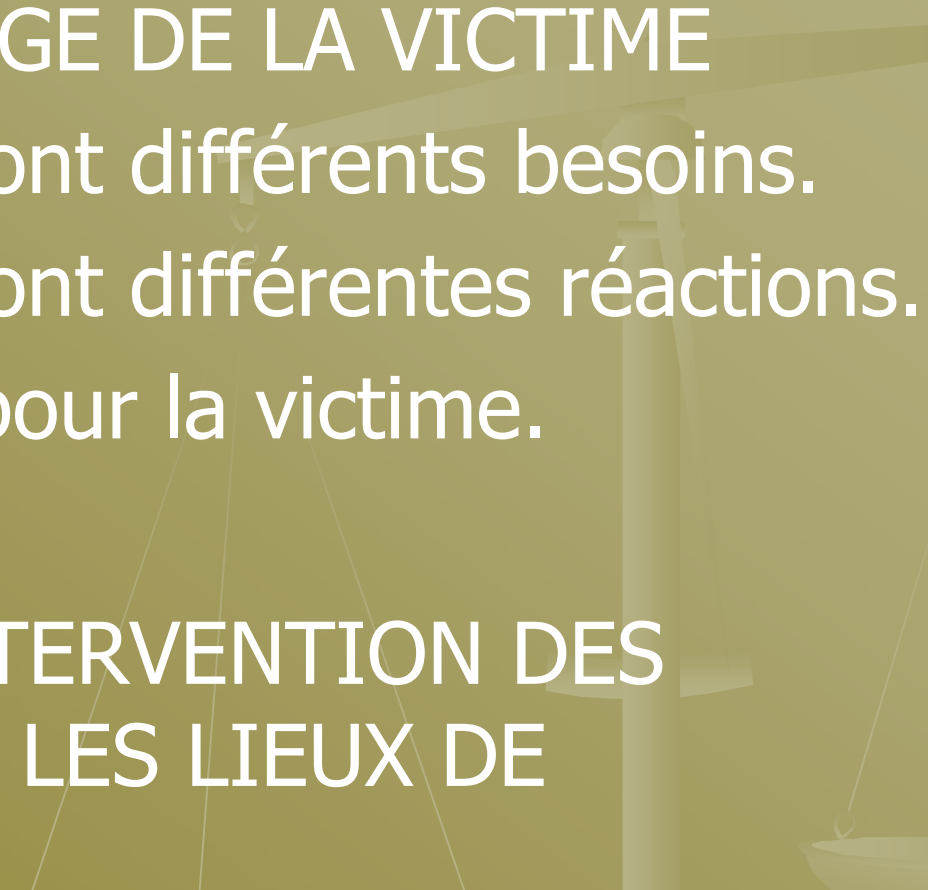
Commandant du Poste de quartier 24

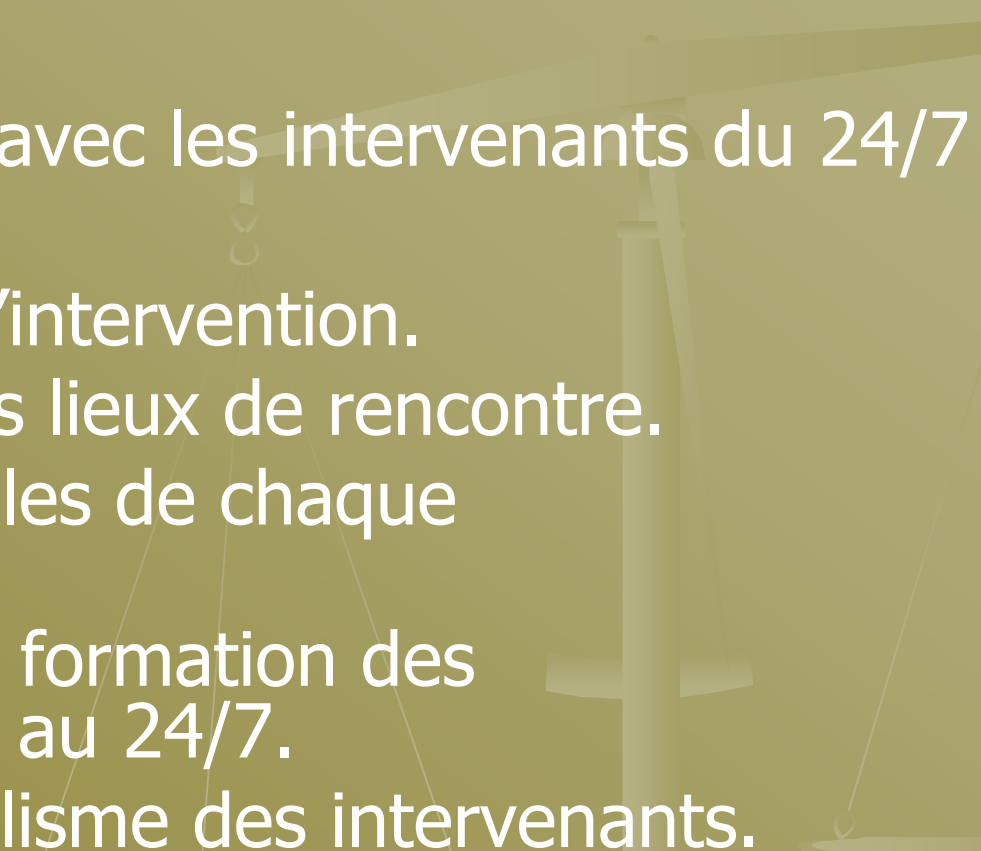
VALEUR AJOUTÉE DU SERVICE 24/7 POUR LE SPVM

- INTERVENTION POLICIÈRE:
 - * Contraintes opérationnelles.
 - * Contraintes légales



LA VALEUR AJOUTÉE DU SERVICE 24/7 POUR LES POLICIERS

- PRISE EN CHARGE DE LA VICTIME
 - * Les victimes ont différents besoins.
 - * Les victimes ont différentes réactions.
 - * Les impacts pour la victime.
 - FACILITER L'INTERVENTION DES POLICIERS SUR LES LIEUX DE L'ÉVÉNEMENT.
- 

- 
- Forme de prévention pour certain type de criminalité.
 - Lien de confiance avec les intervenants du 24/7
 - * Rapidité de l'intervention.
 - * Flexibilité des lieux de rencontre.
 - * Clarté des rôles de chaque intervenant.
 - * Qualité de la formation des intervenants au 24/7.
 - * Professionnalisme des intervenants.

- Suivi auprès des victimes.
- Retour auprès des policiers.
 - * Prix des Maillons
- Quelques témoignages de policiers.



PÉRIODE DE QUESTIONS

