



CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS



Formé pour vous épauler

Rapport d'activités 2003-2004

Centre d'aide aux victimes
d'actes criminels de la Capitale-Nationale
et de Chaudière-Appalaches

www.cavac.qc.ca

Justice
Québec 

**Rapport d'activités
CAVAC de la Capitale-Nationale
et de Chaudière-Appalaches
2003-2004**

MOT DU PRÉSIDENT

L'assemblée générale annuelle de notre organisme représente, pour nous tous, l'opportunité de prendre un peu de recul pour regarder le chemin parcouru durant la dernière année. Cette rétrospective nous permet de faire le bilan de nos réalisations tout en planifiant nos objectifs.

Nous avons eu une année déterminante à tous les points de vue. Cette année fût d'abord marquée par la stabilité à la direction du CAVAC de Québec. La directrice, madame Martine Lévesque, a complété, avec beaucoup de succès, la première année de son mandat. Rapidement, elle a su démontrer beaucoup de dynamisme et de leadership dans la gestion de notre organisme. Elle s'est appropriée son rôle avec succès, répondant ainsi aux attentes de tous.

Sur la scène judiciaire et médiatique, le phénomène de la prostitution juvénile a retenu l'attention de toute notre communauté. À cet égard, le CAVAC a été appelé à jouer un rôle très important. Nos politiciens ont été à même de constater l'importance du soutien aux victimes. Le ministère de la Justice du Québec s'est impliqué directement au plan du financement en remettant aux réseaux des CAVAC des subventions provenant de la perception d'une amende de 10 \$ auprès de personnes coupables d'une infraction à une loi du Québec. Ce faisant le ministère reconnaît l'importance d'accorder une aide professionnelle aux victimes d'actes criminels.

L'image corporative du réseau des CAVAC obtient présentement beaucoup de visibilité. Nous possédons maintenant notre site Internet, gracieuseté du ministère Québécois de la Justice. Ce site contribuera, nous en sommes certains, à faire connaître à tous les membres de la communauté, nos services, notre mission et nos valeurs.

Au nom du conseil d'administration, je veux exprimer à tous les employés du CAVAC de Québec notre respect et notre satisfaction pour la qualité du travail et le professionnalisme que vous démontrez dans vos interventions auprès des victimes d'actes criminels. La force d'une équipe repose sur l'implication de tous ses membres à contribuer à la réalisation de la mission qu'elle s'est donnée.

Au plan des objectifs, le conseil d'administration continue à supporter la direction du CAVAC dans le développement des services sur notre territoire. La formation du personnel, l'acquisition d'outils de gestion, les conditions travail de nos employés et la relocalisation de notre siège social représentent des dossiers qui nous préoccupent.

Je tiens à remercier tous les membres du conseil d'administration pour leur support, leur implication et leur disponibilité. J'aimerais adresser des remerciements particuliers à deux membres qui nous quittent, Mme Marie-Claude Chouinard et Mme Ginette Beaulieu.

Mes derniers remerciements s'adressent à tous les membres de notre communauté qui soutiennent le CAVAC de Québec dans ses objectifs d'aide aux victimes d'actes criminels. Dans une société démocratique où la constitution

protège les droits individuels, il est, je crois, important que le droit des victimes d'actes criminels soit considéré.

Le président du conseil d'administration 2003-2004

Michel Gagnon

MOT DE LA DIRECTRICE

Le bilan annuel du CAVAC constitue aussi mon bilan à la direction du CAVAC de Québec puisque j'ai célébré mon premier anniversaire en mars 2004.

En premier lieu, je tiens à souligner le travail du conseil d'administration qui a facilité mon intégration et apporté son support tout au cours de l'année. Nous avons travaillé dans un climat de collaboration et réalisé notre plan d'action avec succès. En second lieu, je veux adresser mon appréciation à mon équipe de travail, d'abord pour son accueil, mais aussi pour son ouverture, sa souplesse et son professionnalisme. Le CAVAC de Québec peut être fier de son équipe qui a contribué au bilan positif de cette année.

Plusieurs réalisations ont vu le jour cette année dont l'ouverture du point de service de Montmagny, l'extension des heures de services et la collaboration à la déclaration de service aux citoyens du ministère de la Justice. Le CAVAC de Québec s'inscrit dans un Réseau qui rassemble quinze CAVAC répartis sur le territoire du Québec. Le Réseau est supporté par le Bureau d'aide aux victimes (BAVAC).

En tant que victime, la personne a des droits, en tant que témoin, elle a également des droits mais aussi des responsabilités. Lorsque la victime est assignée comme témoin, celle-ci se retrouve dans un processus dont elle ignore le fonctionnement. Le rôle des professionnels du CAVAC est alors d'offrir un soutien qui vise à nourrir l'estime personnelle et à renforcer les capacités de la personne victime à tenir son rôle de témoin. L'intervention vise également à déculpabiliser la victime et à la centrer sur ses droits. La personne a besoin de situer son témoignage comme une étape de la procédure et de se faire rappeler que ce n'est pas son procès à elle. L'objectif de l'accompagnement est d'outiller le témoin afin de faire en sorte que la personne reprenne du pouvoir sur sa vie.

Le CAVAC se préoccupe d'offrir une formation continue afin que les professionnels développent leurs compétences en victimologie. Des supervisions cliniques et des formations ont été à l'agenda de la dernière année et d'autres s'ajouteront au cours de la prochaine année.

L'année qui se termine a été fertile en réalisation et celle qui s'amorce s'annonce des plus stimulante!

La directrice du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CAVAC de la région de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches
Martine Lévesque

Les membres de conseil d'administration 2003-2004

Michel Gagnon Service de police de la ville de Québec	Président
Guylaine Gauthier Maison Kinsmen Marie-Rollet	Trésorière
Pierrette Fortier Ministère de la Santé et des services sociaux	secrétaire
M ^e Jean Lortie Substitut du Procureur général	administrateur
Ginette Beaulieu Membre de la communauté	administratrice
Louis-Pierre Ferland Ministère de la Sécurité publique	administrateur
Marie-Claude Chouinard Centre jeunesse de Québec	administrateur

Table des matières

Partie 1	1
Présentation du CAVAC	1
1.1 La mission et les services	1
1.2 La trajectoire de service	2
1.3 Le CAVAC et ses points de service	3
Partie 2	4
Les réalisations	4
2.1 Ouverture du point de service de Montmagny	4
2.2 Ouverture d'un soir	4
2.3 L'évaluation des services : À l'écoute de nos clients	5
2.4 Les priorités d'action 2004-2005	6
Partie 3	8
Les faits saillants	8
3.1 Portrait de la clientèle du Siège social	9
3.1.1 Contexte du crime	10
3.1.2 Délai entre l'événement et la demande	10
3.1.3 Poursuite criminelle	11
3.1.4 Nature du crime	11
3.1.5 Lien avec l'agresseur	12
3.1.6 Répartition des sources de références	12
3.1.7 Tableau comparatif	13
3.2 Portrait de la clientèle du palais de justice de Québec	14
3.2.1 Contexte du crime	15
3.2.2 Délai entre l'événement et la demande	15
3.2.3 Poursuite criminelle	16
3.2.4 Nature du crime	16
3.2.5 Lien avec l'agresseur	17
3.2.6 Répartition des sources de références	17
3.2.7 Tableau comparatif	18
3.2.8 Les résultats financiers	19
3.3 Portrait de la clientèle du palais de justice de Saint-Joseph-de-Beauce	20
3.3.1 Contexte du crime	21
3.3.2 Délai entre l'événement et la demande	21
3.3.3 Poursuite criminelle	22
3.3.4 Nature du crime	22
3.3.5 Lien avec l'agresseur	23
3.3.6 Répartition des sources de références	23
3.3.7 Tableau comparatif	24
3.3.8 Les résultats financiers	25

3.4 Portrait de la clientèle du palais de justice de Thetford Mines	26
3.4.1 Contexte du crime	27
3.4.2 Délai entre l'événement et la demande	27
3.4.3 Poursuite criminelle	28
3.4.4 Nature du crime	28
3.4.5 Lien avec l'agresseur	29
3.4.6 Répartition des sources de références	29
3.4.7 Tableau comparatif	30
3.4.8 Les résultats financiers	31
3.5 Portrait de la clientèle du palais de justice de La Malbaie	32
3.5.1 Contexte du crime	33
3.5.2 Délai entre l'événement et la demande	33
3.5.3 Poursuite criminelle	34
3.5.4 Nature du crime	34
3.5.5 Lien avec l'agresseur	35
3.5.6 Répartition des sources de références	35
3.5.7 Tableau comparatif	36
3.5.8 Les résultats financiers	37
3.6 Portrait de la clientèle du palais de justice de Montmagny	38
3.6.1 Contexte du crime	39
3.6.2 Délai entre l'événement et la demande	39
3.6.3 Poursuite criminelle	40
3.6.4 Nature du crime	40
3.6.5 Lien avec l'agresseur	41
3.6.6 Répartition des sources de références	41
3.6.7 Tableau comparatif	42
3.6.8 Les résultats financiers	43
<hr/>	
Partie 4	44
<hr/>	
Les ressources humaines	44
4.1 Sommaire de l'effectif 2003-2004	44
4.2 Développement des compétences	44
<hr/>	
Partie 5	45
<hr/>	
Les activités de communication	45
5.1 La concertation et la sensibilisation	45
5.2 Le réseau des CAVAC	46

Partie 1
Présentation du CAVAC

1.1 La mission et les services

Le CAVAC se situe au centre des besoins de la personne victime. Son intervention s'adresse aux personnes victimes d'actes criminels, aux témoins et aux proches des victimes, que l'auteur du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable. Les services sont offerts aux personnes mineures, aux femmes et aux hommes. Le CAVAC intervient dans les dossiers de crime contre la personne : voie de fait, menace, vol qualifié, infraction à caractère sexuel, etc. et dans les dossiers de crime contre les biens : introduction par effraction, méfait, vol simple, fraude, etc.

Les services se présentent sous deux aspects : soit l'intervention psychosociale et post-traumatique et l'assistance dans le processus judiciaire.

Plus spécifiquement, les services se présentent de la façon suivante :

- Information sur le processus judiciaire, les droits et recours des victimes d'actes criminels;
- Accompagnement dans le système judiciaire;
- Assistance pour la déclaration de la victime;
- Assistance technique : demande d'indemnisation (IVAC), CSST;
- Intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire;
- Orientation vers les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires appropriées.

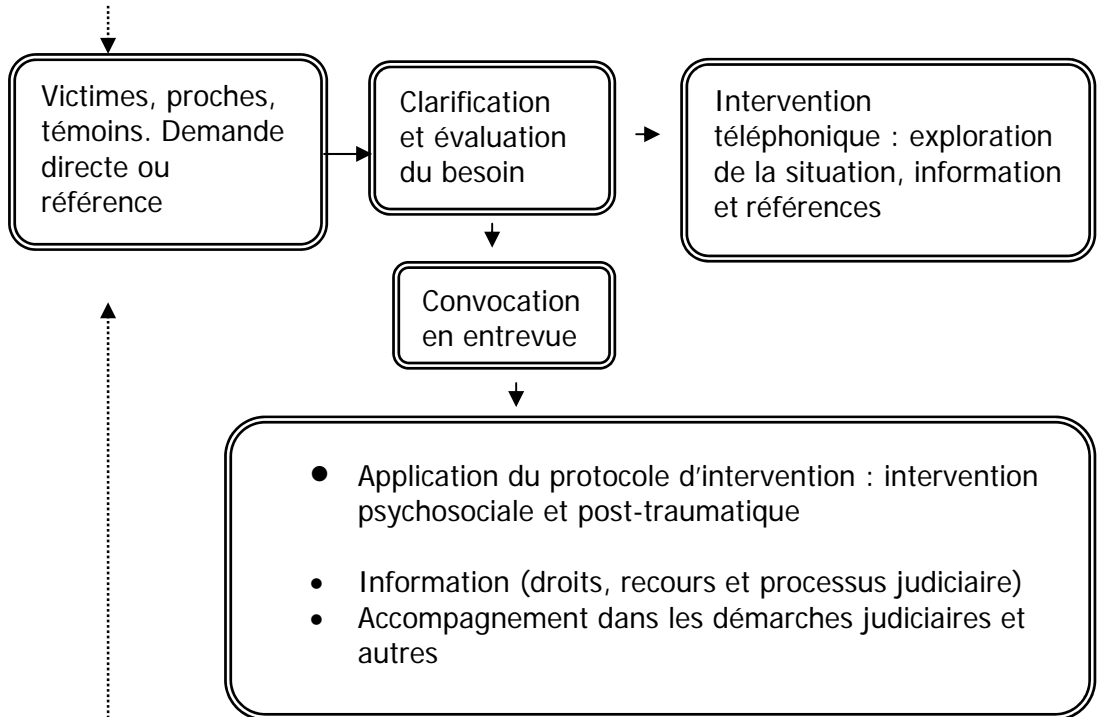
Les services sont gratuits et confidentiels.

1.2 La trajectoire de service

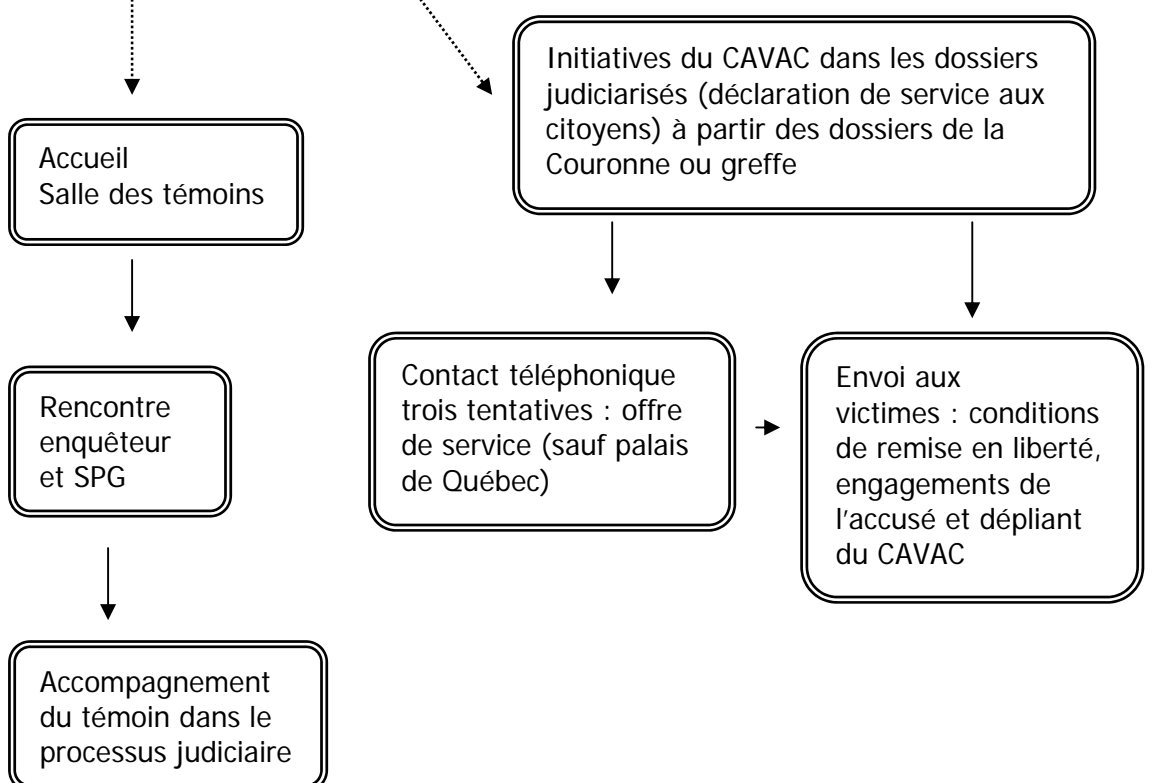
CAVAC DE QUÉBEC

Trajectoire de la demande de service

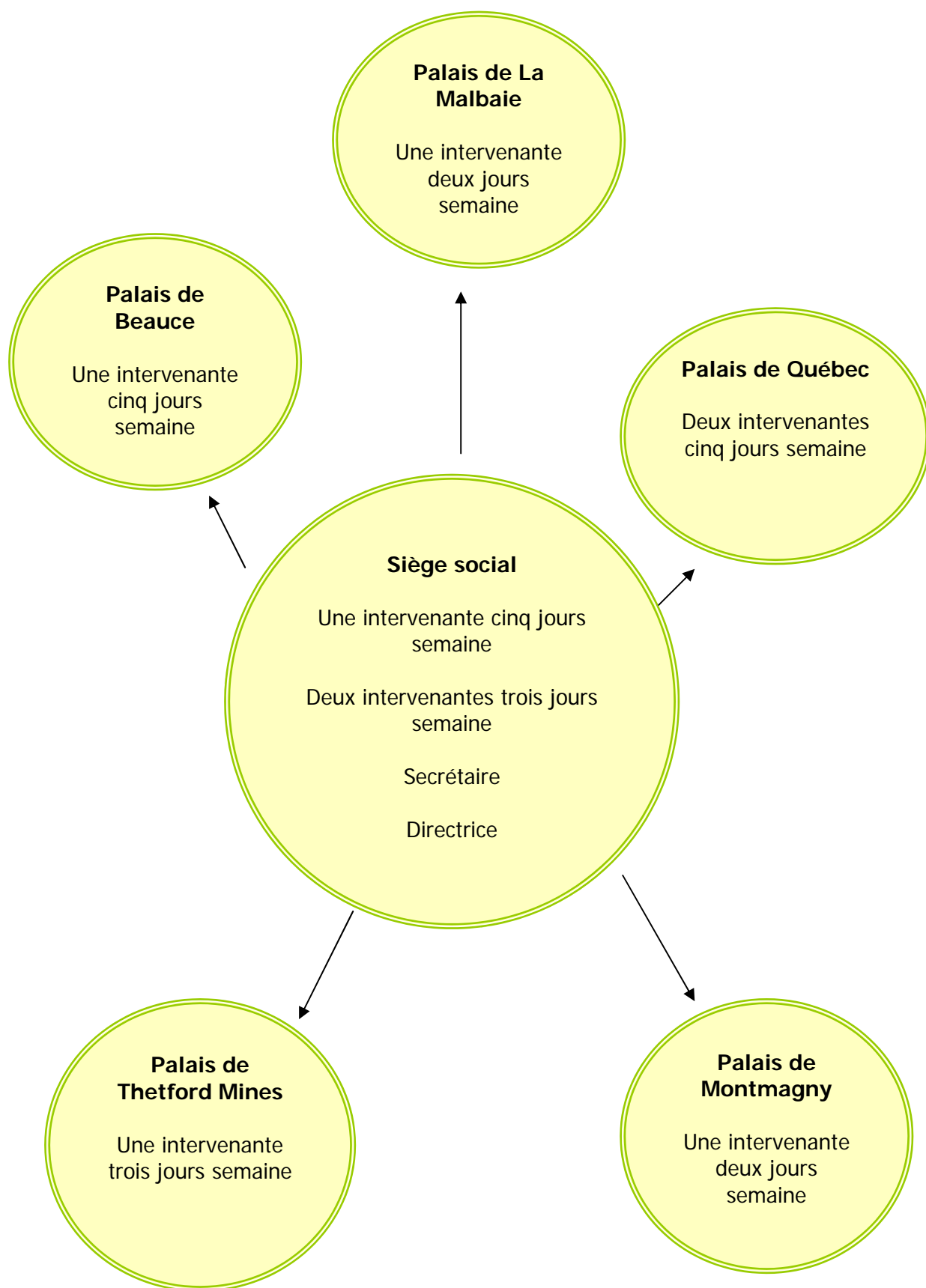
Siège social



Points de service palais de justice



1.3 Le CAVAC et ses points de service



Partie 2
Les réalisations

2.1 Ouverture du point de service de Montmagny

Depuis quelques années, le CAVAC offre des services à la pièce dans le district de Montmagny. Depuis le mois de janvier 2004, le CAVAC occupe un bureau au palais de justice et offre une présence de 14 heures par semaine.

Nous avons eu la collaboration des partenaires du réseau judiciaire : direction du palais, substitut du procureur général, greffier, qui ont facilité notre implantation. L'objectif est de répondre aux demandes de service. La mise en place du point de service de Montmagny favorise une meilleure réponse aux besoins de la clientèle de la région de Montmagny.

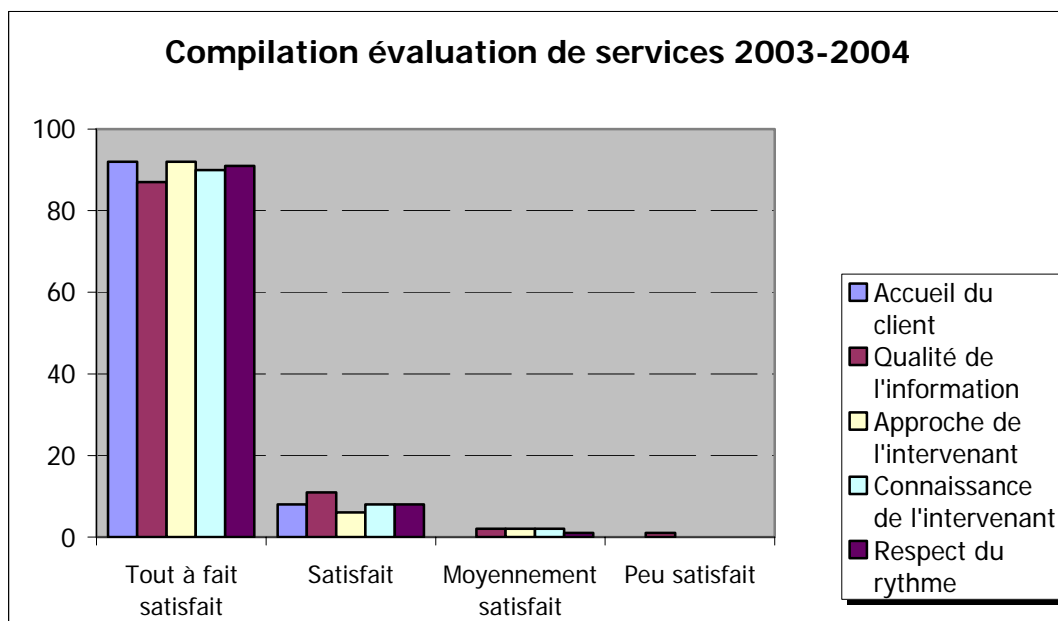
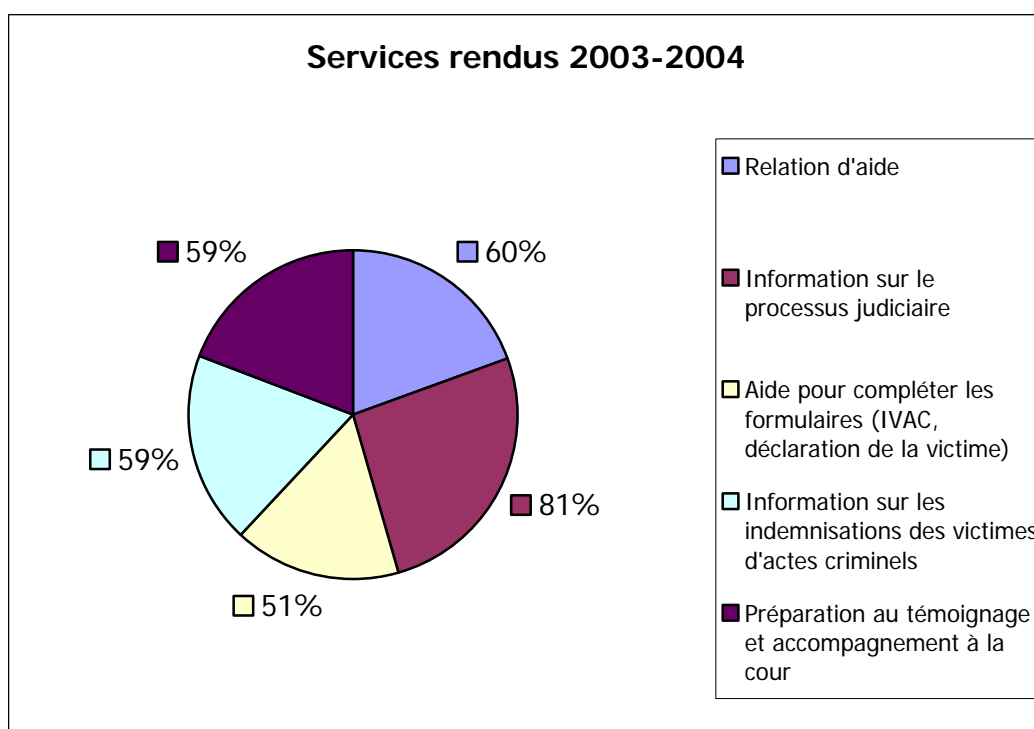
Le CAVAC est membre de la Table de concertation de Montmagny et compte au cours de la prochaine année faire la promotion des services auprès des intervenants de la santé et des services sociaux ainsi qu'auprès des policiers.

2.2 Ouverture d'un soir

Depuis janvier 2004, le siège social est accessible le jeudi de 8h30 à 20 heures. D'abord instauré dans un but d'évaluer la réponse des clients, nous avons vite réalisé que l'ouverture d'un soir par semaine répond à un réel besoin et ce service sera maintenu dans l'avenir.

2.3 L'évaluation des services : À l'écoute de nos clients

Afin de connaître l'appréciation des services, le CAVAC a procédé à une évaluation par questionnaire. Chaque client, dont un dossier a été ouvert, du mois d'avril 2004 au mois de mars 2004, a reçu un questionnaire par la poste ainsi qu'une enveloppe de retour affranchie. Les aspects évalués sont les services rendus et la qualité de ces services. 53 % des personnes nous ont acheminé le questionnaire complété.



2.4 Les priorités d'action 2004-2005

D'abord un bref retour sur les priorités 2003-2004 :

- Collaborer à la déclaration de service aux citoyens en contactant toutes les personnes victimes inscrites dans une procédure pénale;
- Évaluer la qualité des services;
- Consolider la concertation;
- Supporter l'équipe de travail;
- Recruter de nouveaux membres au conseil d'administration.

Le bilan est positif puisque toutes les priorités ont été réalisées. Le rapport d'activités précise les réalisations en liens avec les priorités.

Les priorités 2004-2005 :

1. Relocaliser le siège social;
2. Dégager des ressources pour les services à la Chambre de la jeunesse;
3. Améliorer l'accessibilité des services au point de service de Thetford Mines;
4. Faire connaître nos services auprès des relayeurs;
5. Documenter le besoin pour un service 24/7 en Chaudière-Appalaches.

1.1 Le conseil d'administration a autorisé une offre d'achat sur une propriété dans le but d'agrandir la superficie des bureaux du siège social du CAVAC. Le secteur du chemin Sainte-Foy est ciblé pour son accès facile et pour la proximité de d'autres services. Nous souhaitons procéder au déménagement au cours de l'automne 2004.

2.1 Le CAVAC offre des services aux victimes de jeunes contrevenants, mais ceux-ci sont donnés à la pièce, si l'agenda le permet, et les services sont peu connus dans ce secteur. Nous souhaitons faire connaître nos services aux substituts de la Chambre de la jeunesse et ajouter du personnel pour répondre aux demandes notamment au palais de justice de Québec et au palais de justice de Saint-Joseph-de-Beauce.

3.1 Les services du CAVAC sont offerts, à raison de trois jours semaine, dans la région de l'Amiante. Nous souhaitons ajouter deux jours semaine et occuper un bureau à l'extérieur du palais de justice pour ces deux jours. Une approche a été faite avec le CLSC afin d'occuper un local dans l'un de leurs points de service. Nous souhaitons ainsi nous rapprocher de la clientèle,

accentuer notre participation à la déclaration de service aux citoyens et collaborer davantage avec les partenaires de la santé et des services sociaux.

- 4.1 Les services du CAVAC sont connus, mais pourraient l'être encore plus. Les policiers, les travailleurs sociaux en CLSC sont identifiés comme des référants et il faut régulièrement renouveler l'offre de service, particulièrement dans la région de Montmagny où l'implantation du CAVAC est récente, mais aussi dans les autres points de service.

- 5.1 Deux CAVAC ont vécu, cette année, un projet pilote de services 24h/7. Ce service est destiné à répondre aux appels des policiers qui interviennent pour un événement de crime contre la personne. L'intervention du CAVAC se fait dans les minutes suivant l'intervention policière et s'adresse aux proches et aux victimes. Un rapport d'évaluation sera disponible sous peu mais déjà ces CAVAC (Estrie et Montréal) ont pris la décision de poursuivre l'expérience. Pour nous, au CAVAC de Québec, nous allons documenter le besoin pour un tel service au cours de la prochaine année. Nous ferons une lecture régionale des services disponibles actuellement et nous serons à l'écoute des besoins exprimés par les services de police.

Partie 3

Les faits saillants

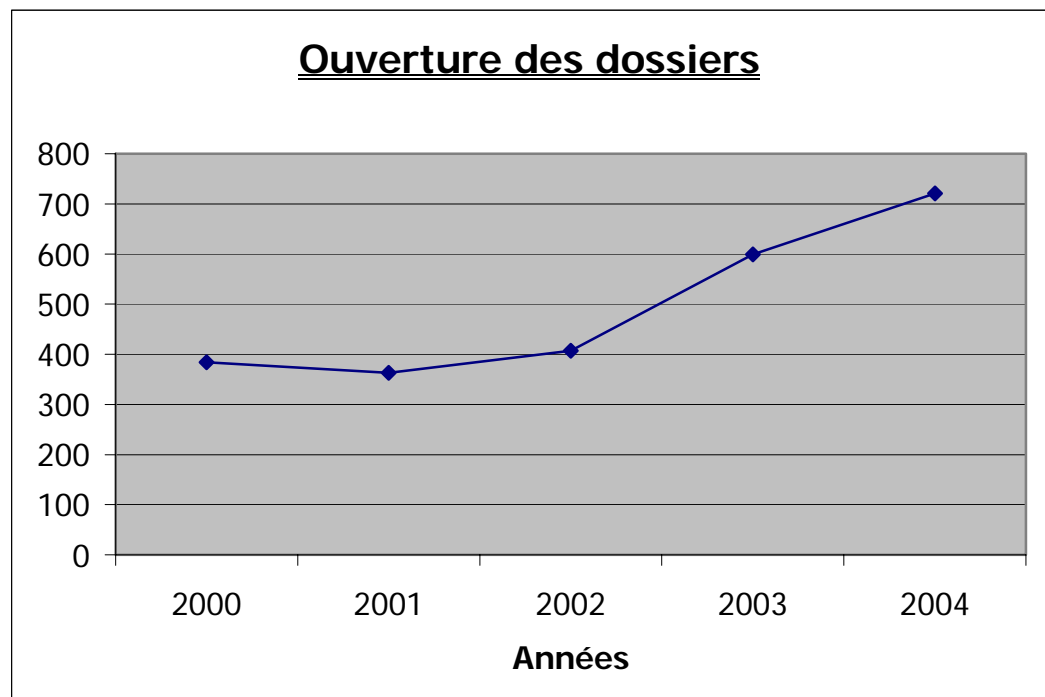
En 2003-2004 le CAVAC a procédé à l'ouverture de 721 dossiers de personnes victimes d'actes criminels :

- 42 % ont été victimes de voie de fait;
- 22 % ont été victimes d'agression à caractère sexuel;
- 73 % de la clientèle est composée de femmes;
- 13 % sont âgés de moins de 18 ans;
- 83 % sont engagées dans une procédure judiciaire pénale.

Afin d'informer les personnes victimes d'actes criminels du cheminement de leur dossier, le CAVAC a procédé à 1 768 envois de copies d'engagements, de promesses et de conditions.

Nous pouvons affirmer que les personnes victimes d'actes criminels ont accès à plus de services depuis cinq ans.

En effet, le CAVAC a augmenté de 33 % ses heures d'intervention et a reçu 48 % de plus de demandes de service en cinq ans. L'équipe de travail, sur la même période de cinq ans, est passée de cinq postes d'agente d'intervention à neuf. Il y a eu 46 % de plus d'ouvertures de dossier. Bref, le CAVAC a le vent dans les voiles!



3.1 Portrait de la clientèle du Siège social

En 2003-2004, le CAVAC de la région de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches a reçu 7 945 demandes de service.

Demandes ne nécessitant pas l'ouverture d'un dossier

Le siège social a répondu à 870 demandes. De ces demandes :

- 69 % ont été faites par des femmes;
- 60 % ont requis une intervention psychosociale;
- 24 % ont reçu de l'information sur l'état de stress post-traumatique;
- 16 % ont bénéficié de l'information sur la procédure judiciaire criminelle.

Près de 46 % de ces demandes étaient relatives à une problématique de violence conjugale ou familiale : 35 % conjugale pour 11 % familiale.

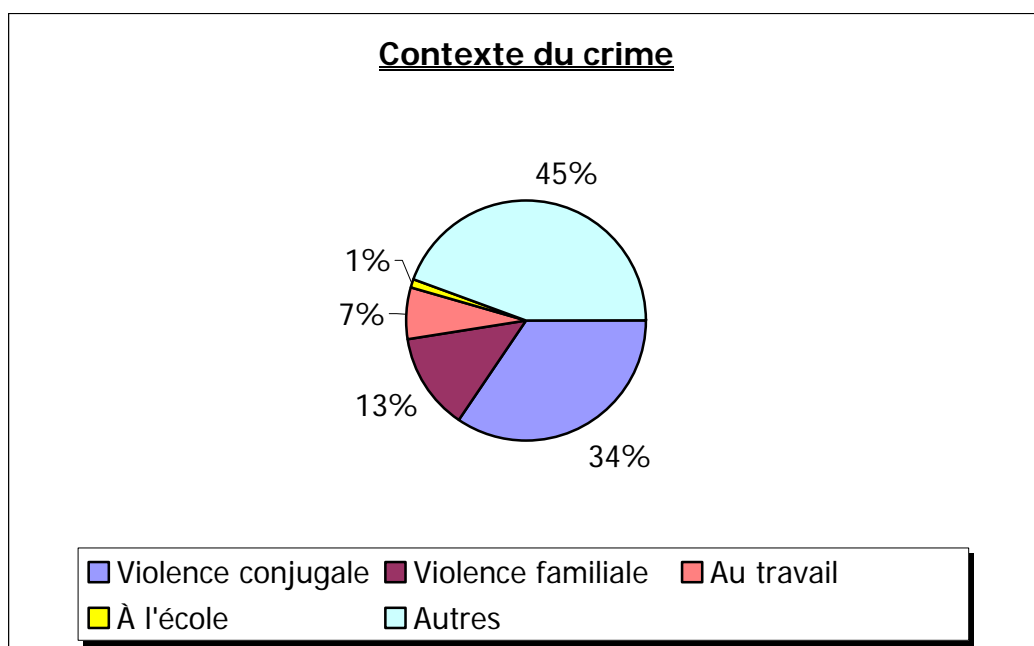
Ouverture de dossiers

Le siège social a procédé à l'ouverture de 231 dossiers, soit 37 de plus qu'en 2002-2003.

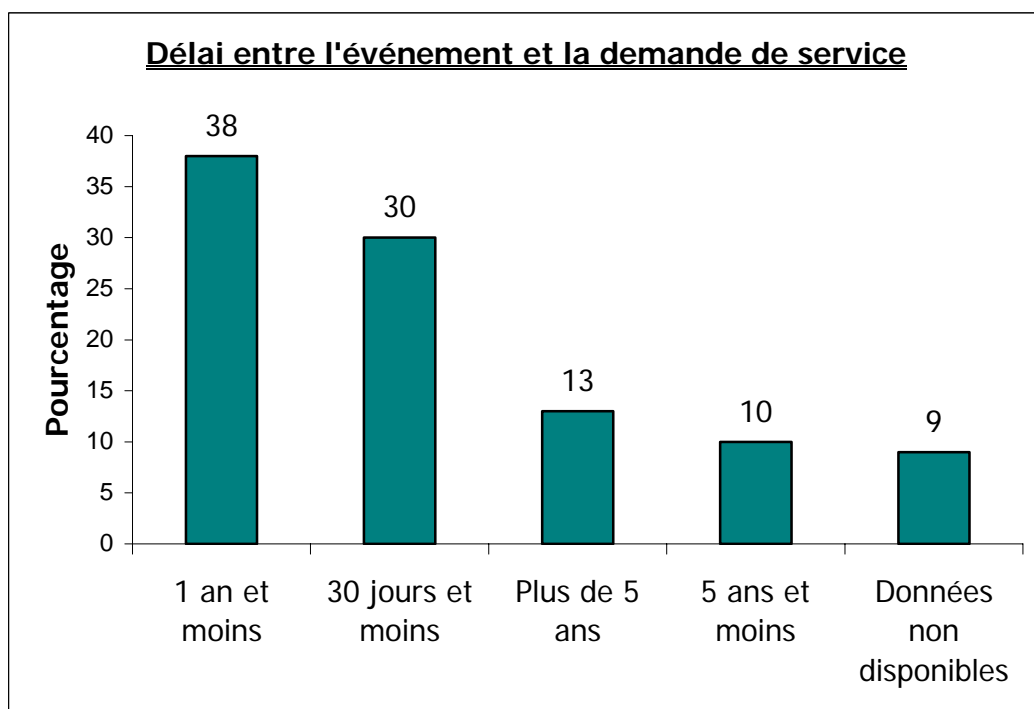
- 77 % de la clientèle est composée de femmes.
- 52 % ont engagé une poursuite criminelle.
- 66 % ont effectué une demande d'indemnisation.
- 6 % sont âgés de moins de 18 ans.
- 34 % dans un contexte de violence conjugale.

Les tableaux illustrés dans les pages suivantes précisent le portrait de la clientèle.

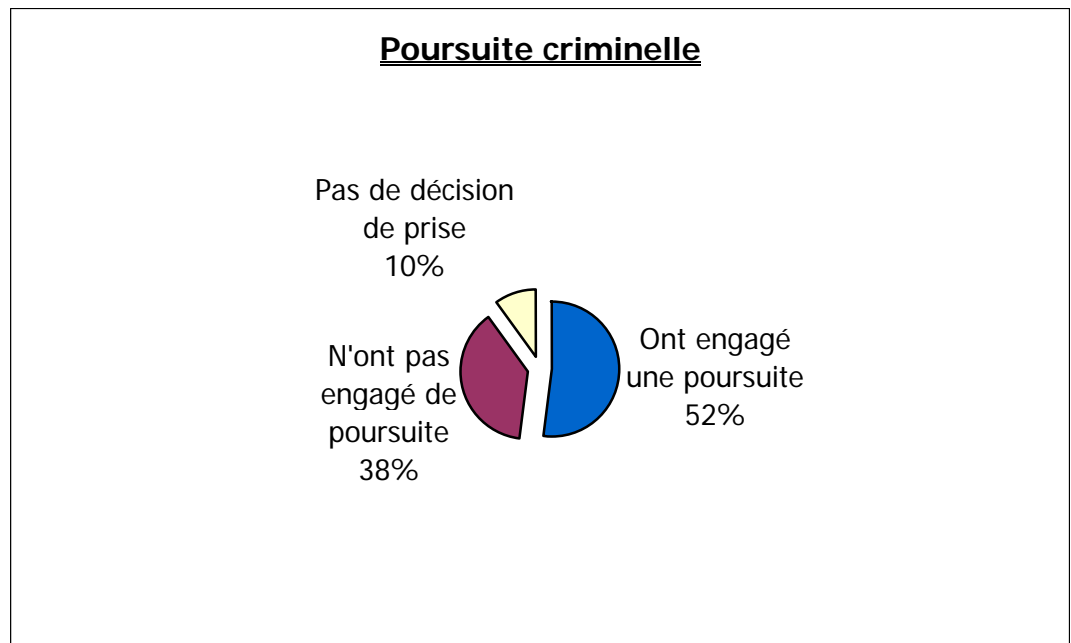
3.1.1 Contexte du crime



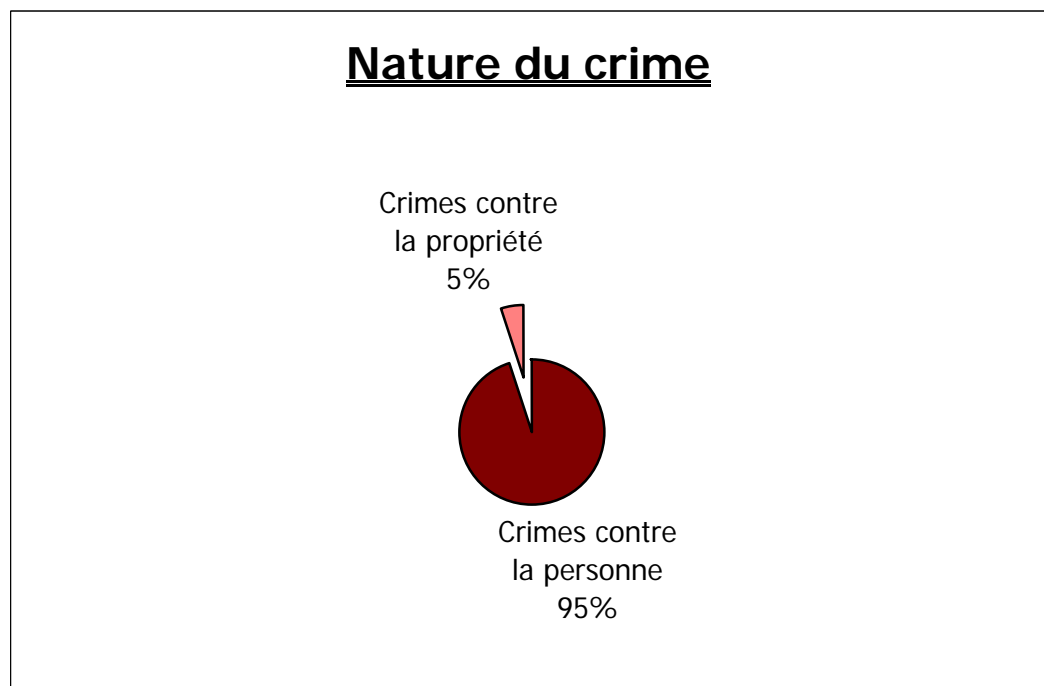
3.1.2 Délai entre l'événement et la demande de service



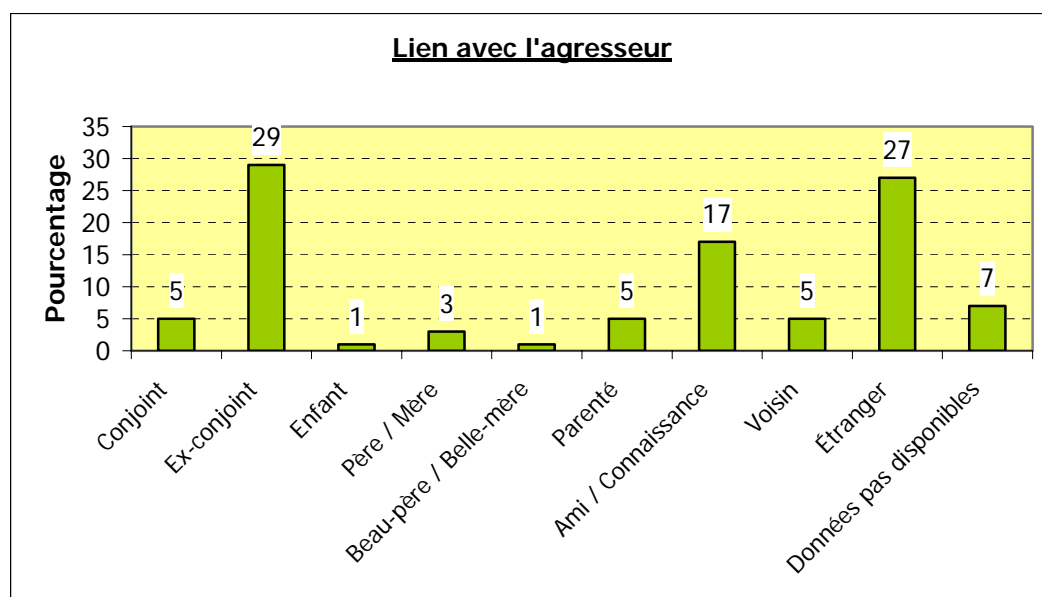
3.1.3 Poursuite criminelle



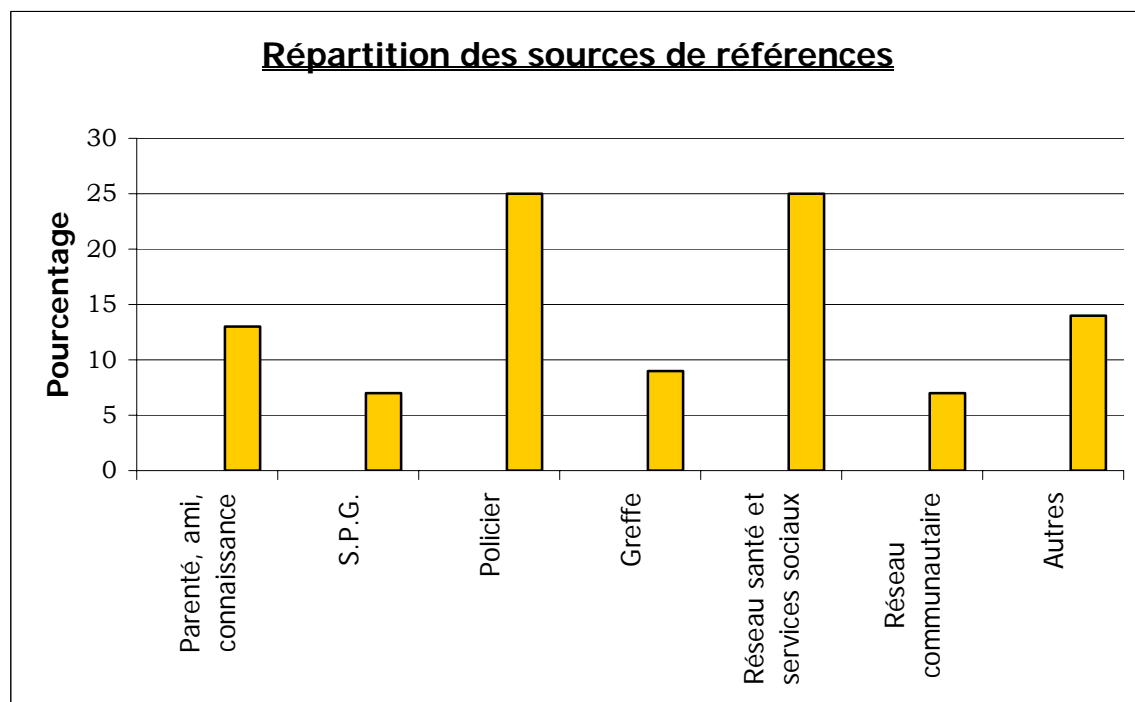
3.1.4 Nature du crime



3.1.5 Lien avec l'agresseur



3.1.6 Répartition des sources de références



3.1.7 Tableau comparatif

Répartition des types de crimes par point de service

Crimes contre la personne	Siège social	Palais de Québec	Palais de Saint-Joseph	Palais de Thetford Mines	Palais de La Malbaie	Palais de Montmagny
Enlèvement	0 %	0 %	2 %	0 %	0 %	0 %
Homicide	1 %	1 %	0 %	3 %	0 %	0 %
Infraction à caractère sexuel	27 %	35 %	16 %	16 %	30 %	10 %
Menace	19 %	10 %	14 %	5 %	39 %	0 %
Tentative de meurtre	2 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %
Voie de fait	31 %	43 %	46 %	39 %	24 %	70 %
Vol qualifié	5 %	0 %	2 %	0 %	0 %	0 %
Harcèlement criminel	5 %	1 %	5 %	11 %	3 %	10 %
Autres	5 %	8 %	9 %	11 %	3 %	0 %
Contexte de violence conjugale	34 %	40 %	33 %	40 %	21 %	30 %
Ouverture de dossiers	231	176	197	74	33	10

3.2 Portrait de la clientèle du palais de justice de Québec

En 2003-2004, le CAVAC de la région de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches a reçu 7 945 demandes de service.

Demandes ne nécessitant pas l'ouverture d'un dossier

Le point de service du palais de justice de Québec a répondu à 5 884 demandes réparties de la façon suivante : la salle des témoins a accueilli 4 168 personnes, 1 313 envois ont été acheminés aux victimes et 403 autres personnes ont pris contact directement avec le bureau du CAVAC. Parmi ces 403 personnes :

- 46 % ont été faites par des femmes;
- 82 % ont requis une intervention psychosociale;
- 12 % ont reçu de l'information sur l'état de stress post-traumatique;
- 71 % ont bénéficié de l'information sur la procédure judiciaire criminelle.

Près de 28 % de ces demandes étaient relatives à une problématique de violence conjugale ou familiale : 25 % conjugale pour 3 % familiale.

Envois

1 313 envois ont été effectués aux victimes d'actes criminels impliqués dans une procédure judiciaire criminelle dans le but de les informer des conditions, des engagements et des étapes de la procédure à venir.

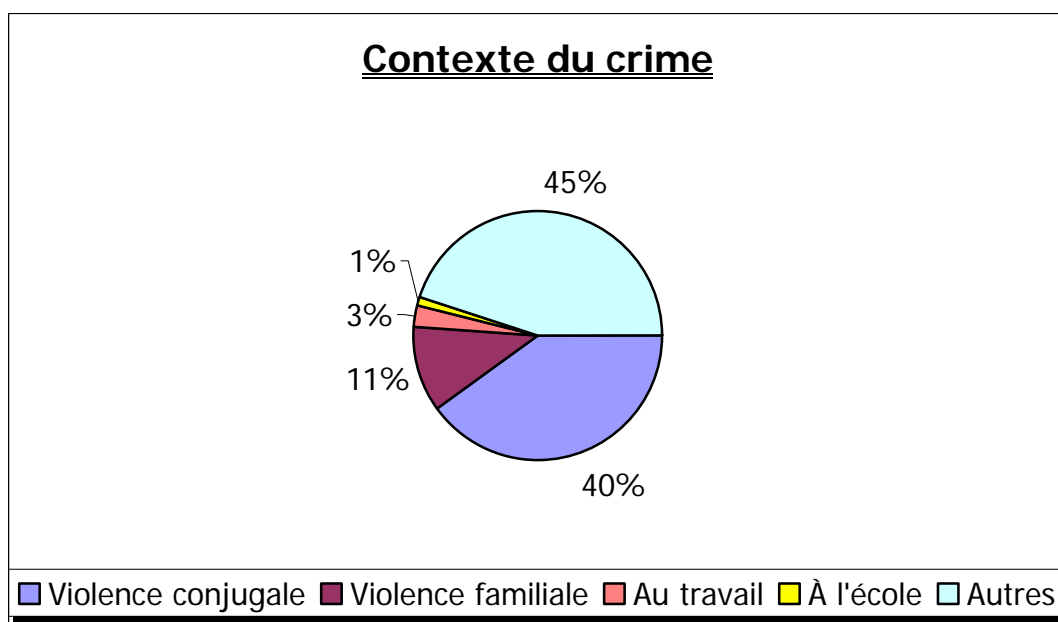
Ouverture de dossiers

Le point de service du palais de justice de Québec a procédé à l'ouverture de 176 dossiers, soit 18 de moins qu'en 2002-2003.

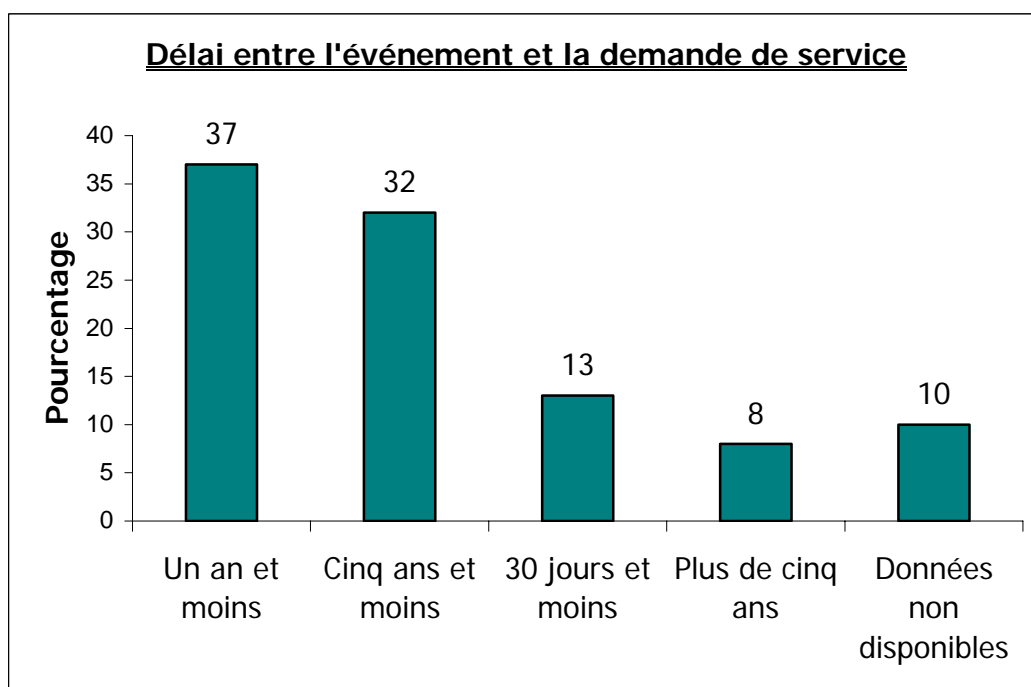
- 90 % de la clientèle est composée de femmes.
- 92 % ont engagé une poursuite criminelle.
- 41 % ont effectué une demande d'indemnisation.
- 14 % sont âgés de moins de 18 ans.
- 40 % dans un contexte de violence conjugale.

Les tableaux illustrés dans les pages suivantes précisent le portrait de la clientèle.

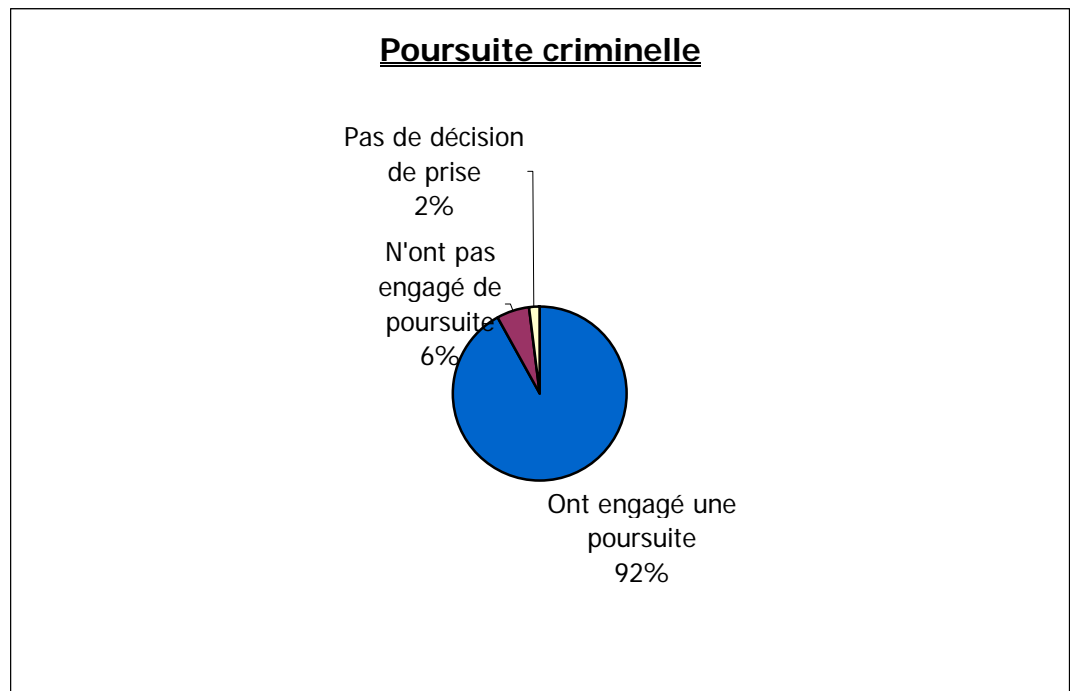
3.2.1 Contexte du crime



3.2.2 Délai entre l'événement et la demande de service



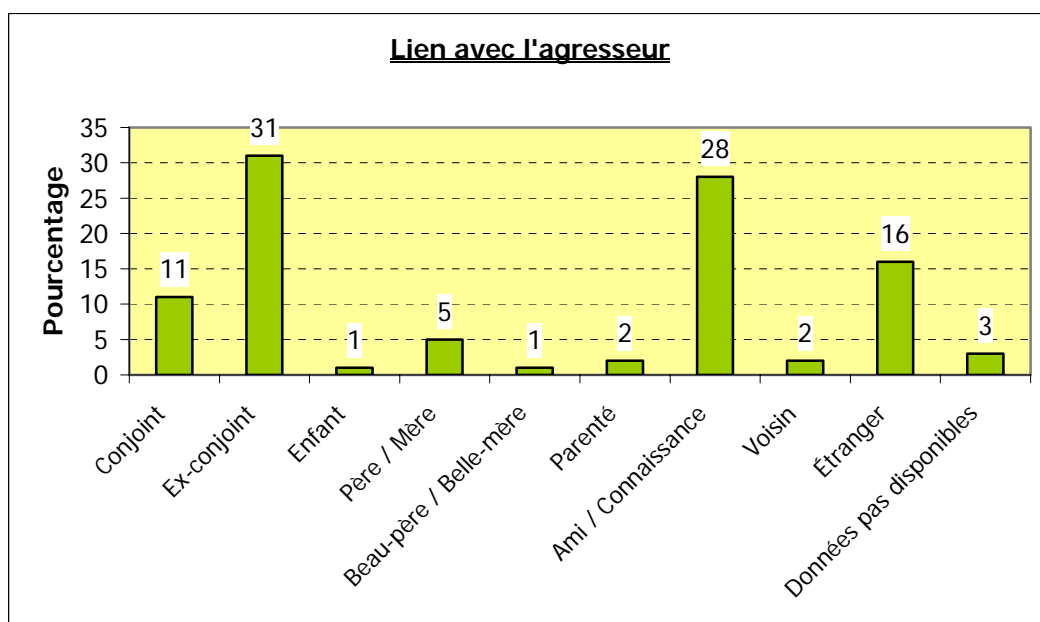
3.2.3 Poursuite criminelle



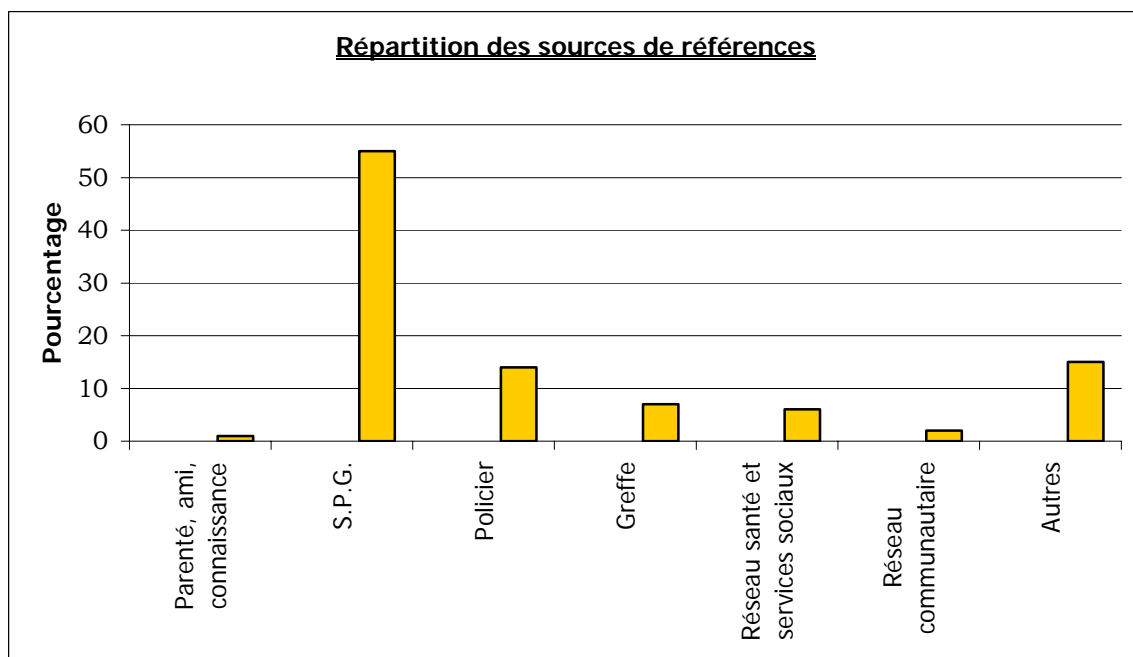
3.2.4 Nature du crime



3.2.5 Lien avec l'agresseur



3.2.6 Répartition des sources de références



3.2.7 Tableau comparatif

Répartition des types de crimes par point de service

Crimes contre la personne	Siège social	Palais de Québec	Palais de Saint-Joseph	Palais de Thetford Mines	Palais de La Malbaie	Palais de Montmagny
Enlèvement	0 %	0 %	2 %	0 %	0 %	0 %
Homicide	1 %	1 %	0 %	3 %	0 %	0 %
Infraction à caractère sexuel	27 %	35 %	16 %	16 %	30 %	10 %
Menace	19 %	10 %	14 %	5 %	39 %	0 %
Tentative de meurtre	2 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %
Voie de fait	31 %	43 %	46 %	39 %	24 %	70 %
Vol qualifié	5 %		2 %	0 %	0 %	0 %
Harcèlement criminel	5 %	1 %	5 %	11 %	3 %	10 %
Autres	5 %	8 %	9 %	11 %	3 %	0 %
Contexte de violence conjugale	34 %	40 %	33 %	40 %	21 %	30 %
Ouverture de dossiers	231	176	197	74	33	10

3.2.8 Les résultats financiers

L'investissement financier pour le point de service du palais de Québec a été, pour 2003-2004, de 86 000 \$. Cette somme a été répartie en :

- frais salariaux;
- acquisition de matériels informatiques.

Le CAVAC a recueilli des revenus de ce point de service :

- 98 000 \$ en contributions pénales;
- 26 000 \$ en contributions volontaires.

Le CAVAC prévoit investir 30 000\$ supplémentaires au cours de la prochaine année en frais salariaux. La demande croissante de service justifie cet investissement.

3.3 Portrait de la clientèle du palais de justice de Saint-Joseph-de-Beauce

En 2003-2004, le CAVAC de la région de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches a reçu 7 945 demandes de service.

Demandes ne nécessitant pas l'ouverture d'un dossier

Le point de service du palais de justice de Saint-Joseph-de-Beauce a répondu à 622 demandes.

280 personnes ont fait une demande de service direct. De ces demandes :

- 56 % ont été faites par des femmes;
- 82 % ont requis une intervention psychosociale;
- 35 % ont reçu de l'information sur l'état de stress post-traumatique;
- 84 % ont bénéficié de l'information sur la procédure judiciaire criminelle.

Près de 29 % de ces demandes étaient relatives à une problématique de violence conjugale ou familiale : 18 % conjugale pour 11 % familiale.

Envois

204 envois ont été effectués aux victimes d'actes criminels impliqués dans une procédure judiciaire criminelle dans le but de les informer des conditions, des engagements et des étapes de la procédure à venir.

Déclaration de service aux citoyens

138 personnes victimes d'actes criminels ont reçu un appel du CAVAC les informant des services disponibles au CAVAC.

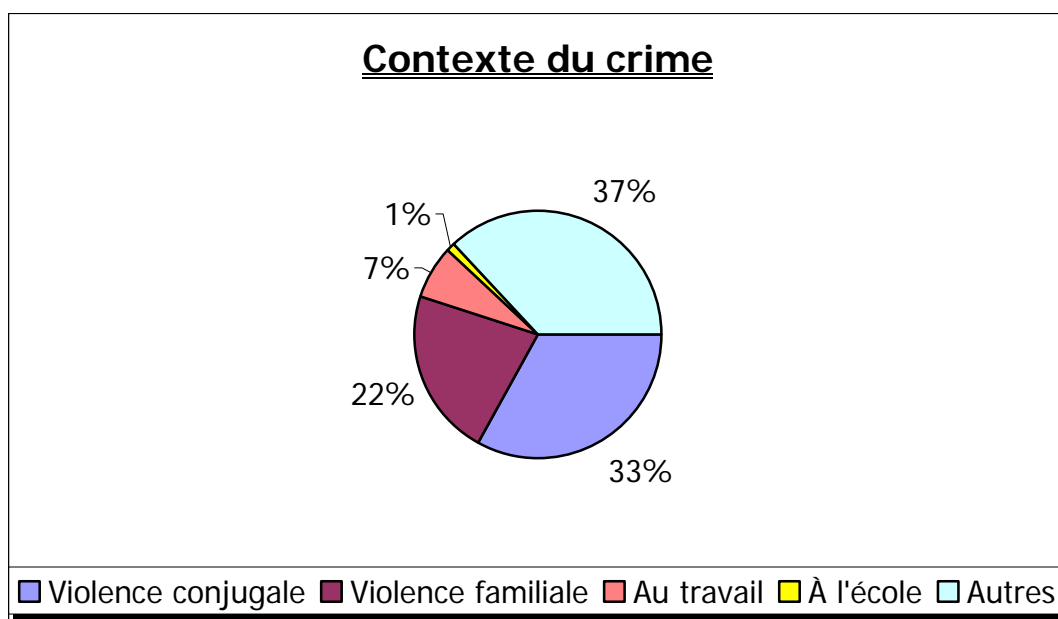
Ouverture de dossiers

Le point de service de Saint-Joseph-de-Beauce a procédé à l'ouverture de 197 dossiers, soit cinq de plus qu'en 2002-2003.

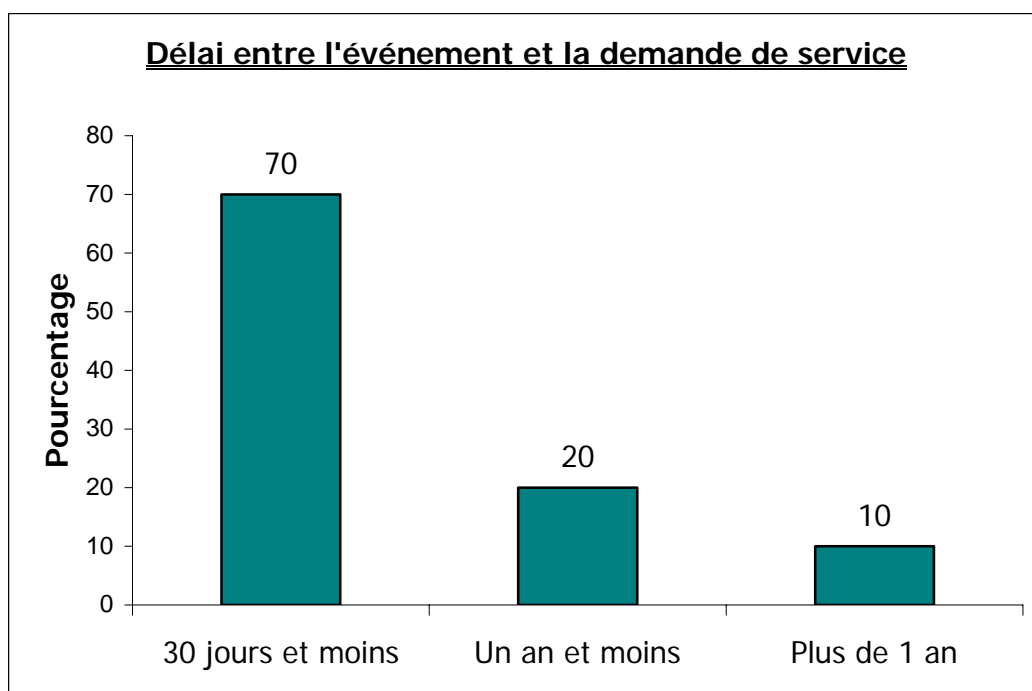
- 73 % de la clientèle est composée de femmes.
- 80 % ont engagé une poursuite criminelle.
- 21 % ont effectué une demande d'indemnisation.
- 20 % sont âgés de moins de 18 ans.
- 33 % dans un contexte de violence conjugale.

Les tableaux illustrés dans les pages suivantes précisent le portrait de la clientèle.

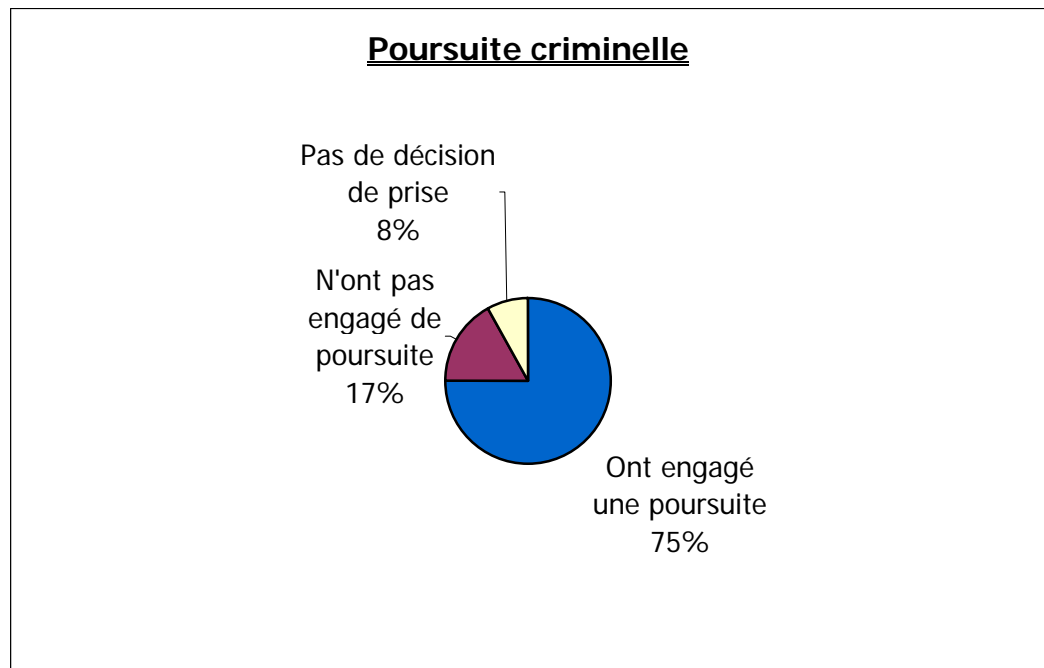
3.3.1 Contexte du crime



3.3.2 Délai entre l'événement et la demande



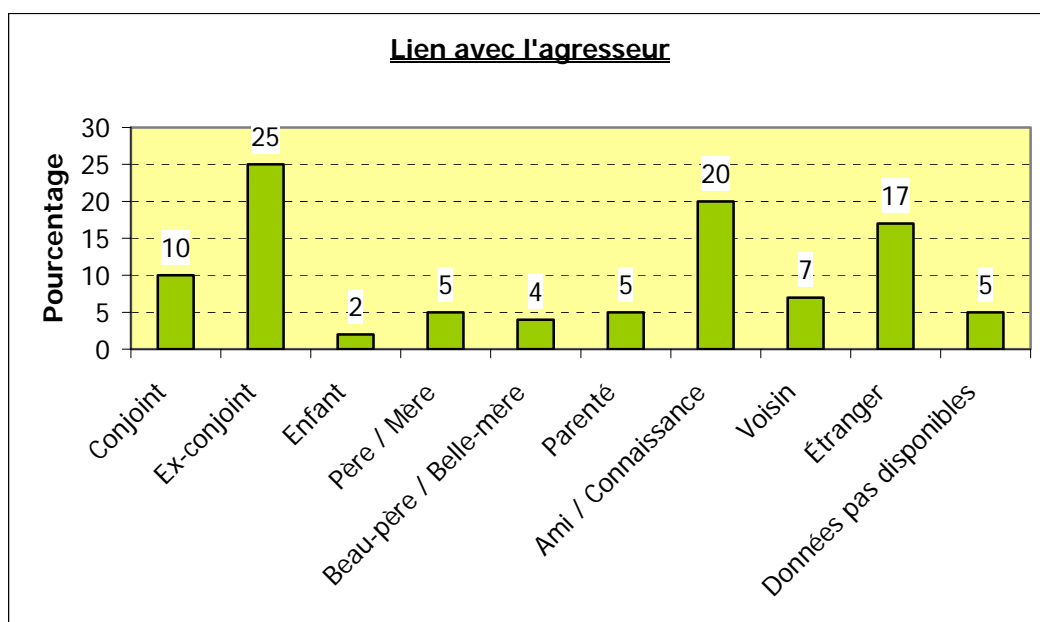
3.3.3 Poursuite criminelle



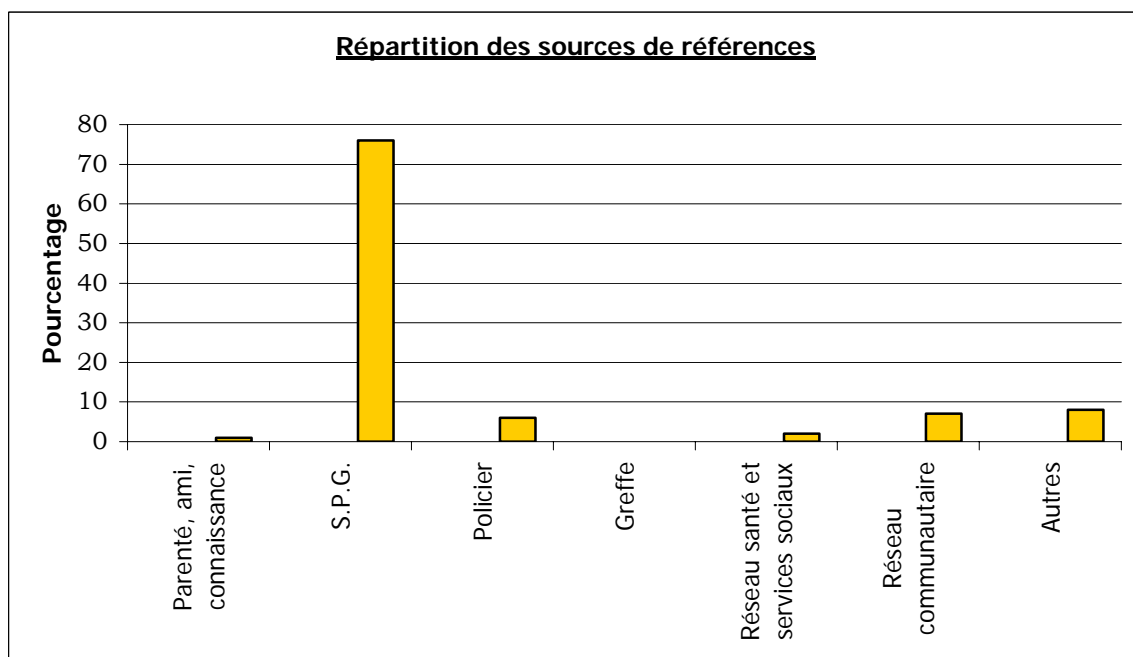
3.3.4 Nature du crime



3.3.5 Lien avec l'agresseur



3.3.6 Répartition des sources de références



3.3.7 Tableau comparatif

Répartition des types de crimes par point de service

Crimes contre la personne	Siège social	Palais de Québec	Palais de Saint-Joseph	Palais de Thetford Mines	Palais de La Malbaie	Palais de Montmagny
Enlèvement	0 %	0 %	2 %	0 %	0 %	0 %
Homicide	1 %	1 %	0 %	3 %	0 %	0 %
Infraction à caractère sexuel	27 %	35 %	16 %	16 %	30 %	10 %
Menace	19 %	10 %	14 %	5 %	39 %	0 %
Tentative de meurtre	2 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %
Voie de fait	31 %	43 %	46 %	39 %	24 %	70 %
Vol qualifié	5 %	0 %	2 %	0 %	0 %	0 %
Harcèlement criminel	5 %	1 %	5 %	11 %	3 %	10 %
Autres	5 %	8 %	9 %	11 %	3 %	0 %
Contexte de violence conjugale	34 %	40 %	33 %	40 %	21 %	30 %
Ouverture de dossiers	231	176	197	74	33	10

3.3.8 Les résultats financiers

Le CAVAC a investi en 2003-2004 une somme totale de 45 000 \$ qui se distribue de la façon suivante :

- frais salariaux;
- frais de déplacement;
- acquisition de matériels informatiques.

Le CAVAC a recueilli des revenus de ce point de service :

- 45 000 \$ en contributions pénales;
- 16 000 \$ en contributions volontaires;
- 1 000 \$ en dons de charité.

Le CAVAC prévoit investir 26 000 \$ supplémentaires en frais salariaux au cours de la prochaine année. Cet investissement est destiné à donner plus de services à la Chambre de la jeunesse et pour accroître l'offre de service faite dans le cadre de la déclaration de service aux citoyens (INFOVAC).

3.4 Portrait de la clientèle du palais de justice de Thetford Mines

En 2003-2004, le CAVAC de la région de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches a reçu 7 945 demandes de service.

Demandes ne nécessitant pas l'ouverture d'un dossier

Le point de service du palais de justice de Thetford Mines a répondu à 266 demandes.

68 personnes ont fait une demande de service direct.

- 58 % ont été faites par des femmes.
- 62 % ont requis une intervention psychosociale.
- 31 % ont reçu de l'information sur l'état de stress post-traumatique.
- 75 % ont bénéficié de l'information sur la procédure judiciaire criminelle.

Près de 32 % des demandes étaient relatives à une problématique de violence conjugale ou familiale : 23 % conjugale pour 11 % familiale.

Envois

175 envois ont été effectués aux victimes d'actes criminels impliqués dans une procédure judiciaire criminelle dans le but de les informer des conditions, des engagements et des étapes de la procédure à venir.

Déclaration de service aux citoyens

23 personnes victimes d'actes criminels ont reçu un appel du CAVAC les informant des services disponibles au CAVAC.

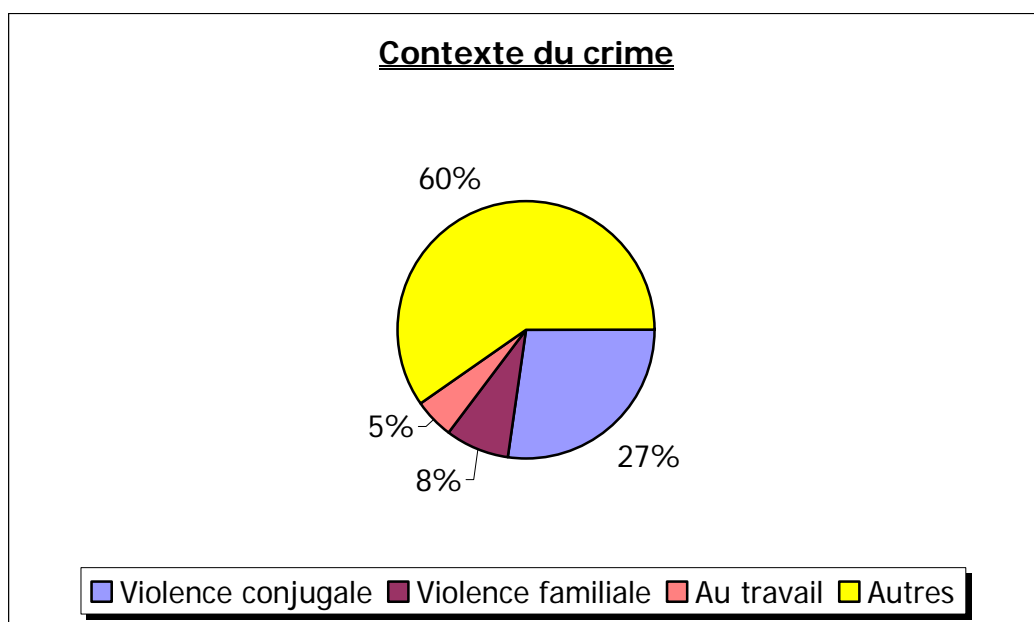
Ouverture de dossiers

Le point de service de Thetford Mines a procédé à l'ouverture de 74 dossiers, soit 23 de plus qu'en 2002-2003.

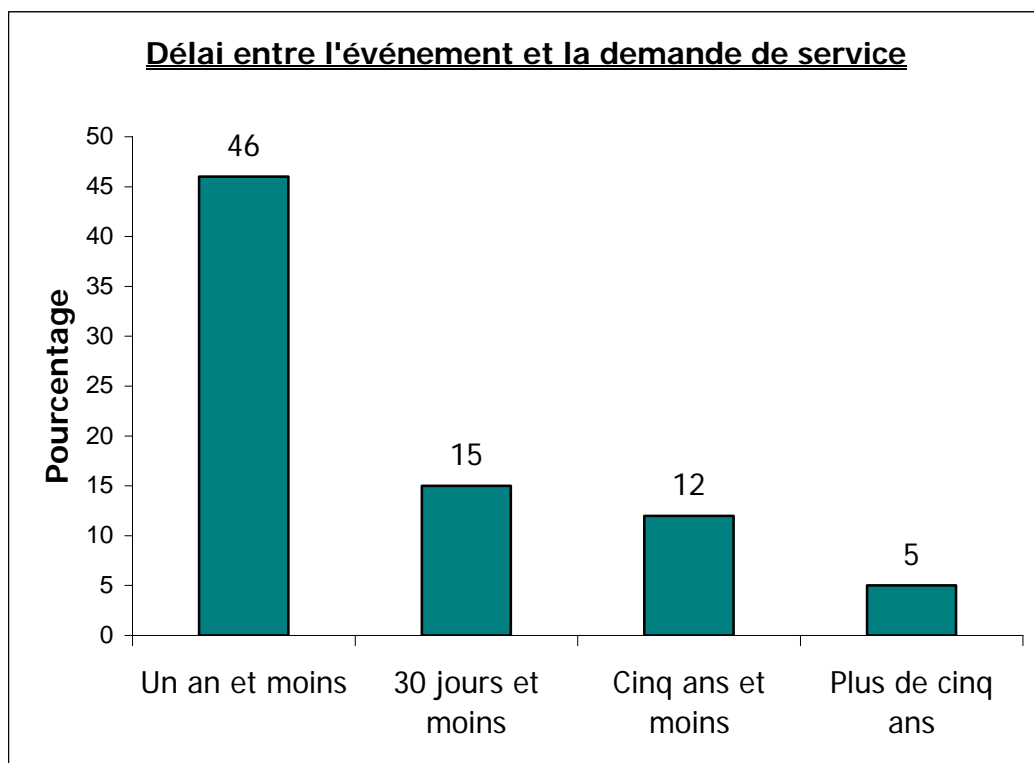
- 64 % de la clientèle est composée de femmes.
- 87 % ont engagé une poursuite criminelle.
- 34 % ont effectué une demande d'indemnisation.
- 6 % sont âgés de moins de 18 ans.
- 40 % dans un contexte de violence conjugale.

Les tableaux illustrés dans les pages suivantes précisent le portrait de la clientèle.

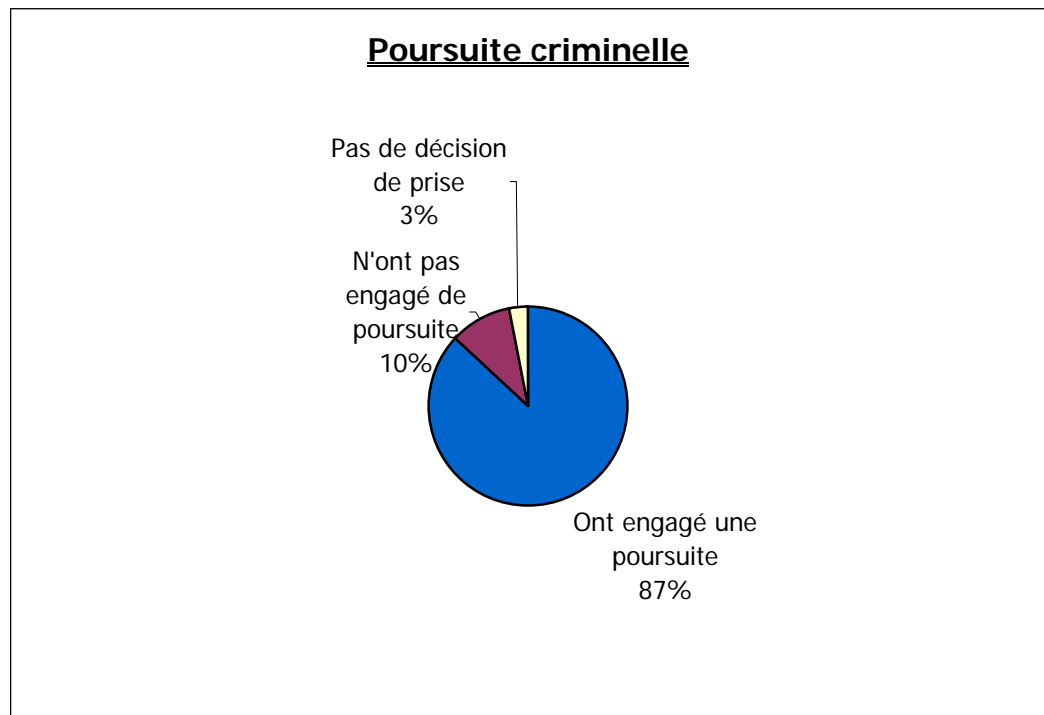
3.4.1 Contexte du crime



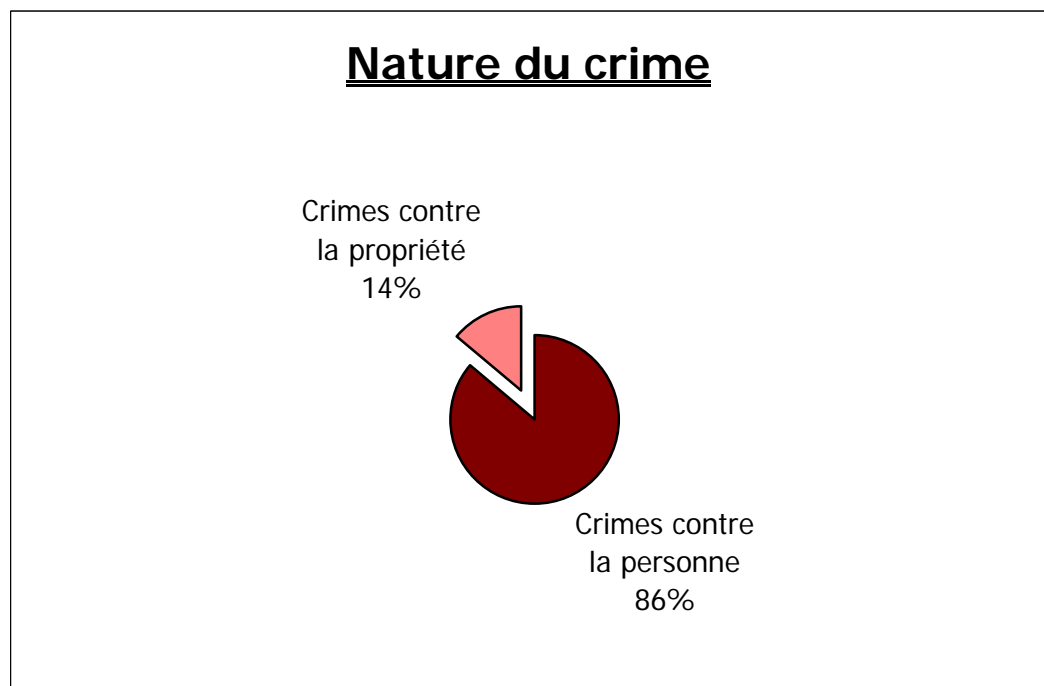
3.4.2 Délai entre l'événement et la demande



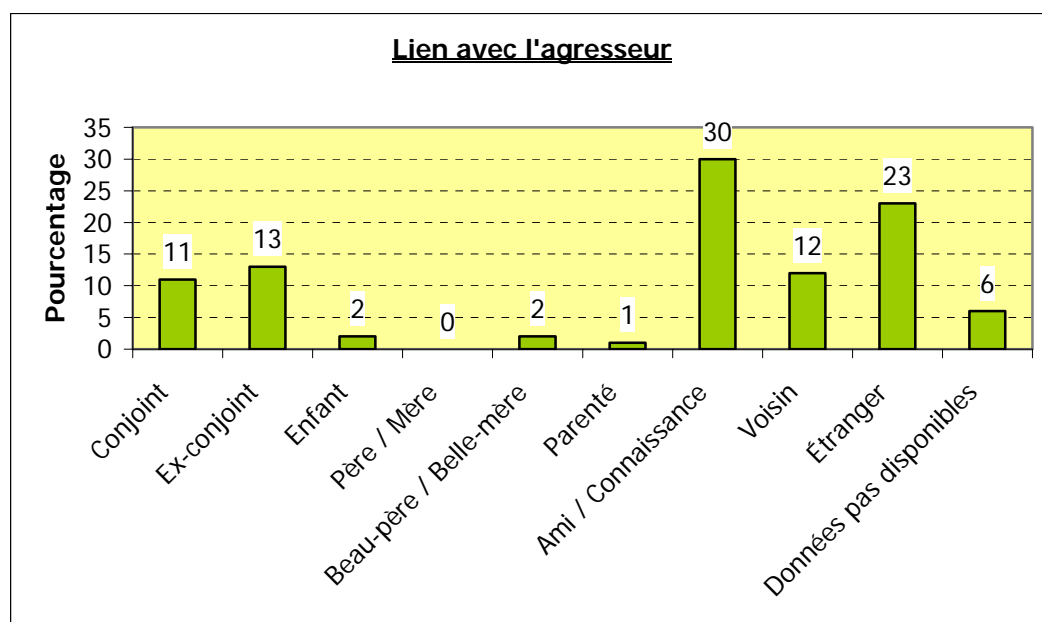
3.4.3 Poursuite criminelle



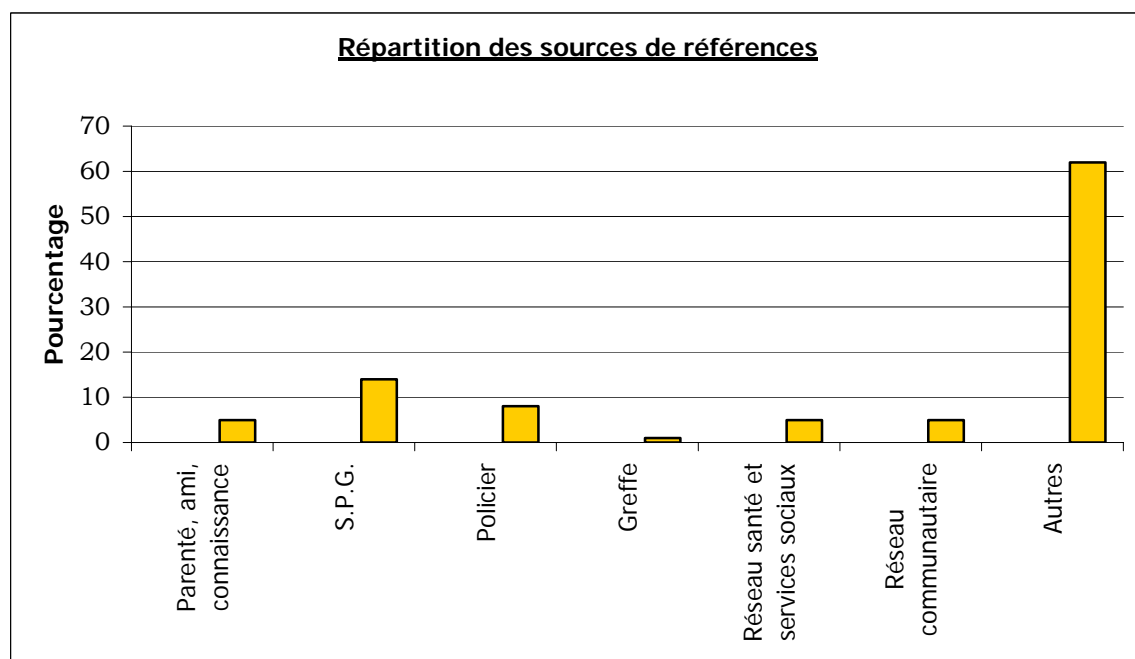
3.4.4 Nature du crime



3.4.5 Lien avec l'agresseur



3.4.6 Répartition des sources de références



* La référence "autres" comprend le retour d'appel des victimes, suite à l'envoi de la lettre personnalisée que le CAVAC a acheminée à toute personne victime d'un acte criminel, impliquée dans une poursuite judiciaire criminel.

3.4.7 Tableau comparatif

Répartition des types de crimes par point de service

Crimes contre la personne	Siège social	Palais de Québec	Palais de Saint-Joseph	Palais de Thetford Mines	Palais de La Malbaie	Palais de Montmagny
Enlèvement	0 %	0 %	2 %	0 %	0 %	0 %
Homicide	1 %	1 %	0 %	3 %	0 %	0 %
Infraction à caractère sexuel	27 %	35 %	16 %	16 %	30 %	10 %
Menace	19 %	10 %	14 %	5 %	39 %	0 %
Tentative de meurtre	2 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %
Voie de fait	31 %	43 %	46 %	39 %	24 %	70 %
Vol qualifié	5 %	0 %	2 %	0 %	0 %	0 %
Harcèlement criminel	5 %	1 %	5 %	11 %	3 %	10 %
Autres	5 %	8 %	9 %	11 %	3 %	0 %
Contexte de violence conjugale	34 %	40 %	33 %	40 %	21 %	30 %
Ouverture de dossiers	231	176	197	74	33	10

3.4.8 Les résultats financiers

Le CAVAC a investi en 2003-2004 une somme totale de 24 000 \$ qui se distribue de la façon suivante :

- frais salariaux;
- frais de déplacement;
- frais de publicité dans les hebdomadaires locaux.

Le CAVAC a recueilli des revenus de ce point de service :

- 10 200 \$ en contributions pécuniaires.

Le CAVAC prévoit investir 16 000 \$ supplémentaires à sa masse salariale au cours de la prochaine année afin d'offrir une présence de cinq jours semaine dans la région de l'Amiante.

3.5 Portrait de la clientèle du palais de justice de La Malbaie

En 2003-2004, le CAVAC de la région de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches a reçu 7 945 demandes de service.

Demandes ne nécessitant pas l'ouverture d'un dossier

Le point de service du palais de justice de La Malbaie a répondu à 270 demandes.

128 personnes ont fait une demande de service direct.

- 58 % ont été faites par des femmes.
- 50 % ont requis une intervention psychosociale.
- 21 % ont reçu de l'information sur l'état de stress post-traumatique.
- 74 % ont bénéficié de l'information sur la procédure judiciaire criminelle.

Près de 33 % de ces demandes étaient relatives à une problématique de violence conjugale ou familiale : 21 % conjugale pour 12 % familiale.

Envois

56 envois ont été effectués aux victimes d'actes criminels impliqués dans une procédure judiciaire criminelle dans le but de les informer des conditions, des engagements et des étapes de la procédure à venir.

Déclaration de service aux citoyens

86 personnes victimes d'actes criminels ont reçu un appel du CAVAC les informant des services disponibles au CAVAC.

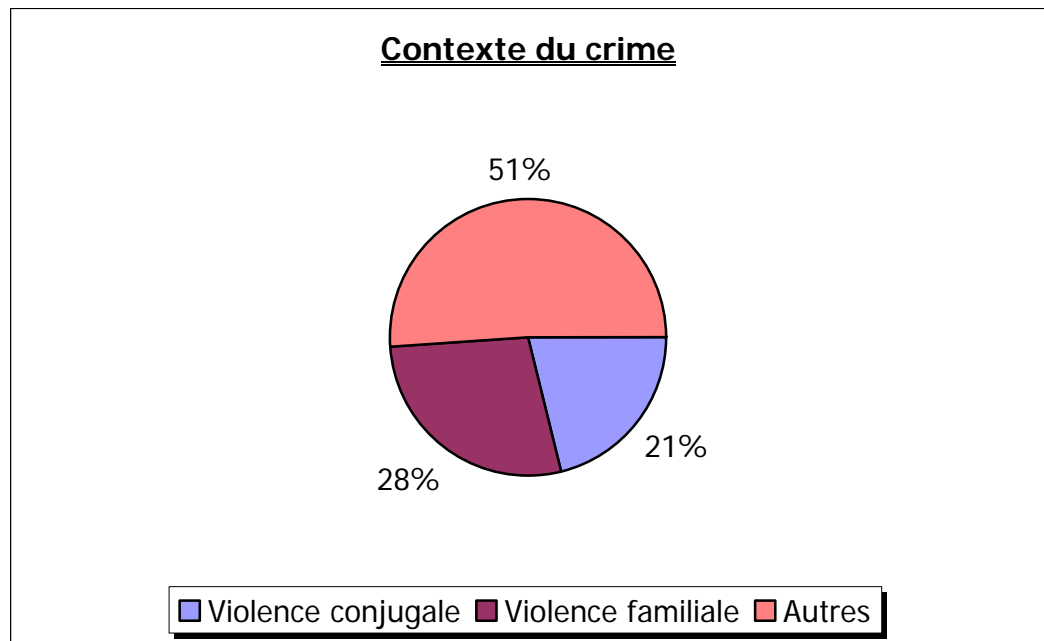
Ouverture de dossiers

Le point de service de La Malbaie a procédé à l'ouverture de 33 dossiers, soit dix de plus qu'en 2002-2003.

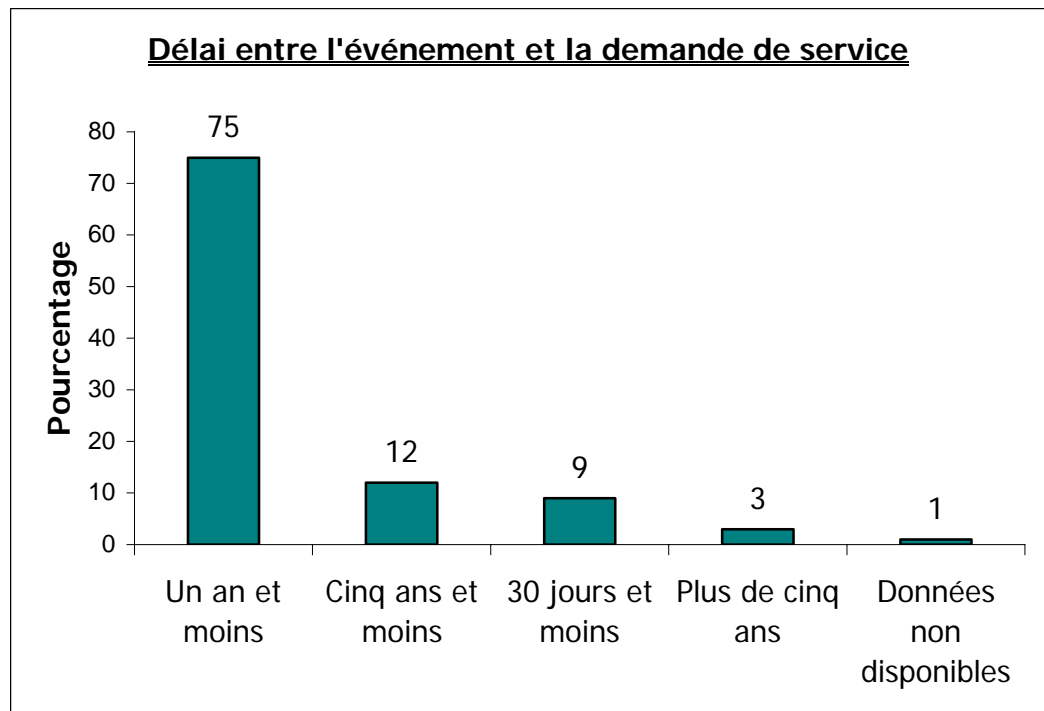
- 57 % de la clientèle est composée de femmes.
- 97 % ont engagé une poursuite criminelle.
- 27 % ont effectué une demande d'indemnisation.
- 21 % sont âgés de moins de 18 ans.
- 21 % dans un contexte de violence conjugale.

Les tableaux illustrés dans les pages suivantes précisent le portrait de la clientèle.

3.5.1 Contexte du crime



3.5.2 Délai entre l'événement et la demande



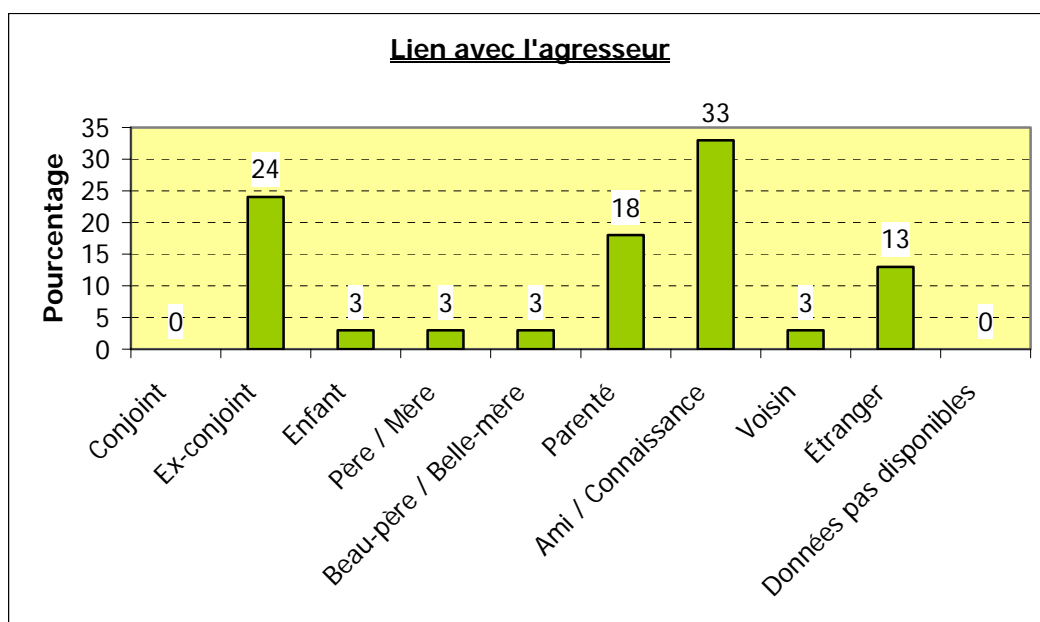
3.5.3 Poursuite criminelle



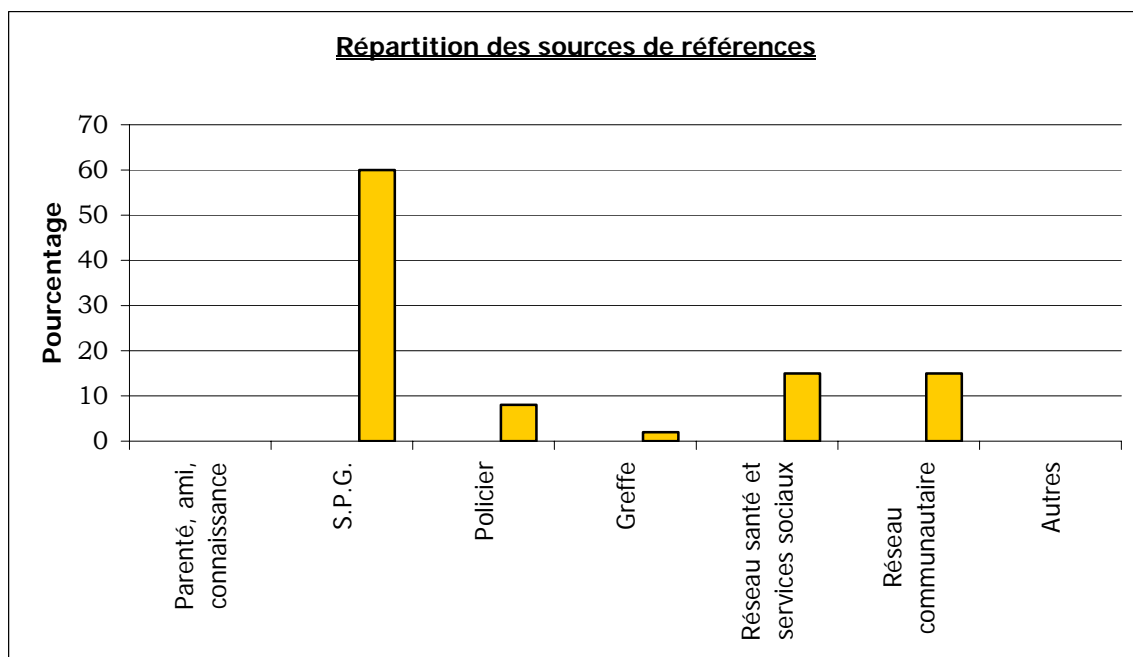
3.5.4 Nature du crime



3.5.5 Lien avec l'agresseur



3.5.6 Répartition des sources de références



3.5.7 Tableau comparatif

Répartition des types de crimes par point de service

Crimes contre la personne	Siège social	Palais de Québec	Palais de Saint-Joseph	Palais de Thetford Mines	Palais de La Malbaie	Palais de Montmagny
Enlèvement	0 %	0 %	2 %	0 %	0 %	0 %
Homicide	1 %	1 %	0 %	3 %	0 %	0 %
Infraction à caractère sexuel	27 %	35 %	16 %	16 %	30 %	10 %
Menace	19 %	10 %	14 %	5 %	39 %	0 %
Tentative de meurtre	2 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %
Voie de fait	31 %	43 %	46 %	39 %	24 %	70 %
Vol qualifié	5 %	0 %	2 %	0 %	0 %	0 %
Harcèlement criminel	5 %	1 %	5 %	11 %	3 %	10 %
Autres	5 %	8 %	9 %	11 %	3 %	0 %
Contexte de violence conjugale	34 %	40 %	33 %	40 %	21 %	30 %
Ouverture de dossiers	231	176	197	74	33	10

3.5.8 Les résultats financiers

Le CAVAC a investi en 2003-2004 une somme de 24 000 \$ au point de service de La Malbaie.

- en frais salariaux.
- en frais de déplacement.
- en frais de publicité dans les hebdomadaires locaux.

Le CAVAC a recueilli des revenus de ce point de service :

- 2 600 \$ en contributions pénéales;
- 500 \$ en contributions volontaires.

L'année 2004-2005 sera consacrée à la promotion de nos services sur le territoire. Nous serons à l'écoute des besoins exprimés. En fonction des demandes, le CAVAC prévoit dégager un budget supplémentaire pour le point de service de La Malbaie.

3.6 Portrait de la clientèle du palais de justice de Montmagny

En 2003-2004, le CAVAC de la région de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches a reçu 7 945 demandes de service.

Demandes ne nécessitant pas l'ouverture d'un dossier

Le point de service du palais de justice de Montmagny a répondu à 33 demandes du mois de janvier au mois de mars 2004.

13 personnes ont fait une demande de service direct.

- 77 % ont été faites par des femmes.
- 76 % ont requis une intervention psychosociale.
- 15 % ont reçu de l'information sur l'état de stress post-traumatique.
- 61 % ont bénéficié de l'information sur la procédure judiciaire criminelle.

Près de 68 % de ces demandes étaient relatives à une problématique de violence conjugale ou familiale : 38 % conjugale pour 30 % familiale.

Envois

20 envois ont été effectués aux victimes d'actes criminels impliqués dans une procédure judiciaire criminelle dans le but de les informer des conditions, des engagements et des étapes de la procédure à venir.

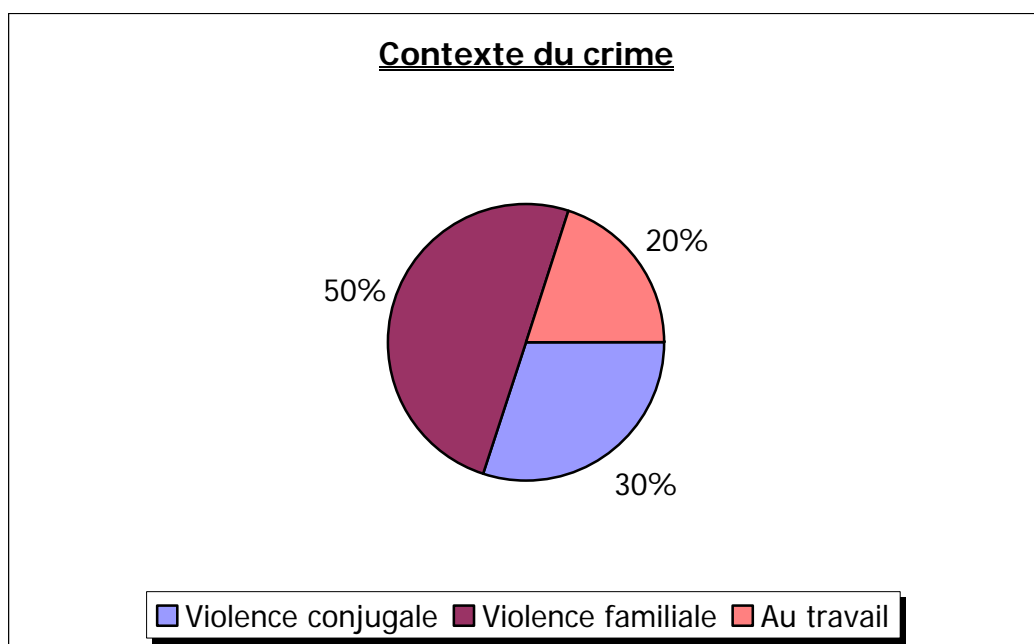
Ouverture de dossiers

Le point de service de Montmagny, du mois de janvier au mois de mars 2004, a procédé à l'ouverture de dix dossiers.

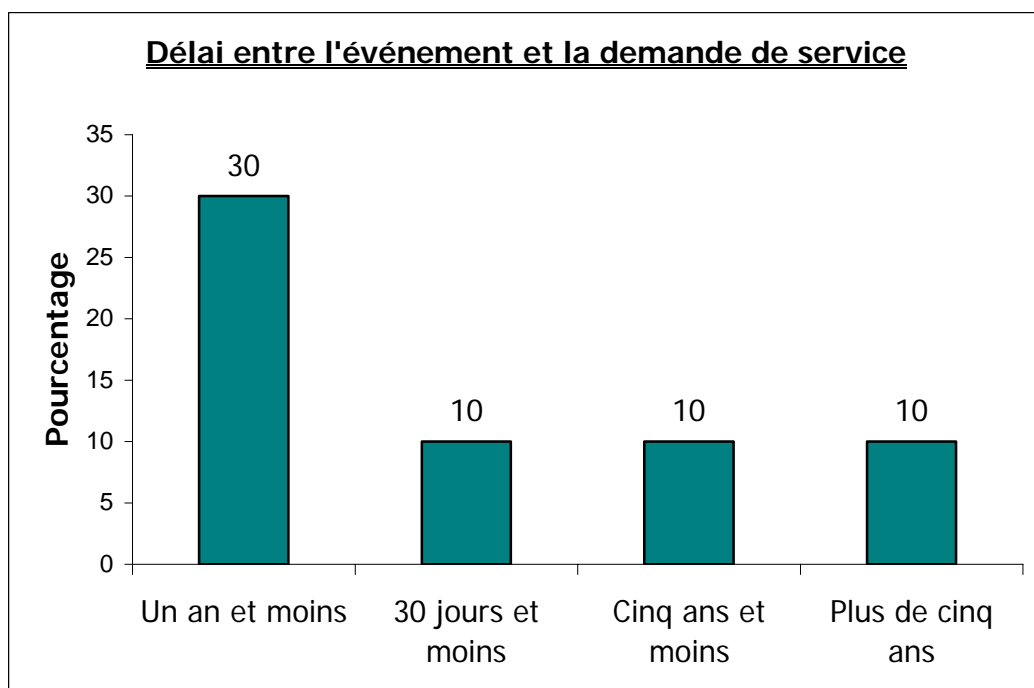
- 80 % de la clientèle est composée de femmes.
- 90 % ont engagé une poursuite criminelle.
- 40 % ont effectué une demande d'indemnisation.
- 10 % sont âgés de moins de 18 ans.
- 30 % dans un contexte de violence conjugale.

Les tableaux illustrés dans les pages suivantes précisent le portrait de la clientèle.

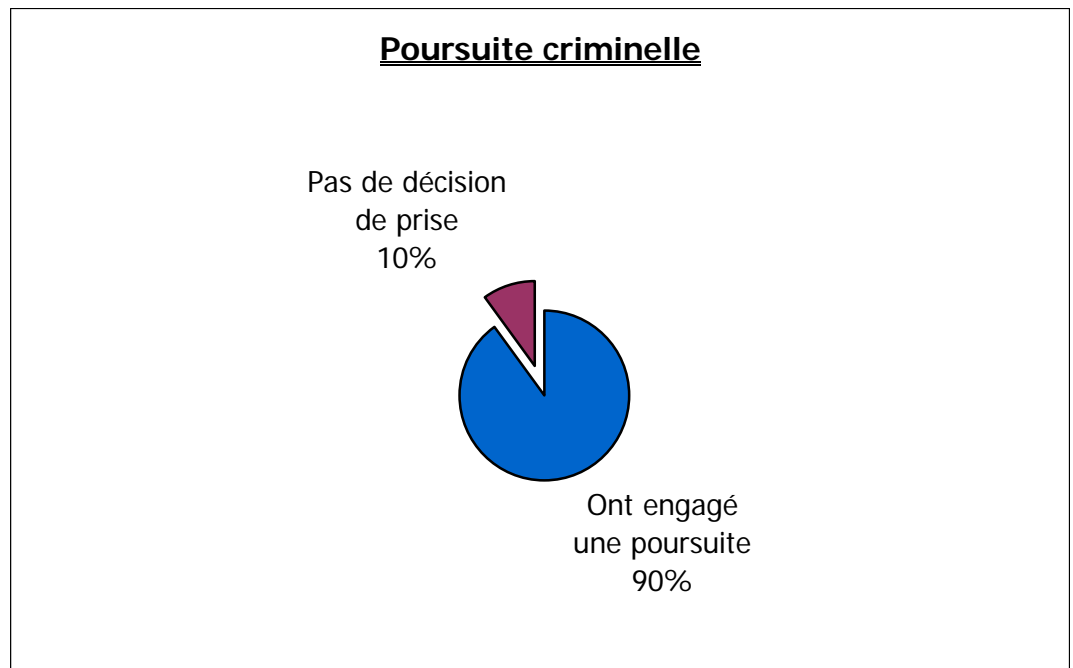
3.6.1 Contexte du crime



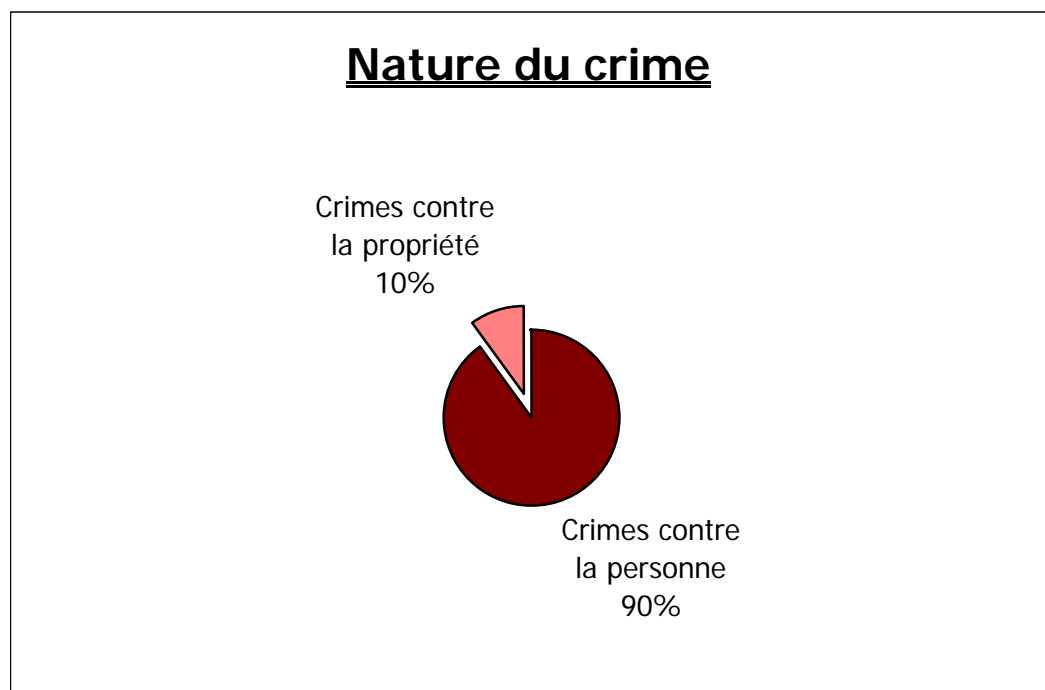
3.6.2 Délai entre l'événement et la demande



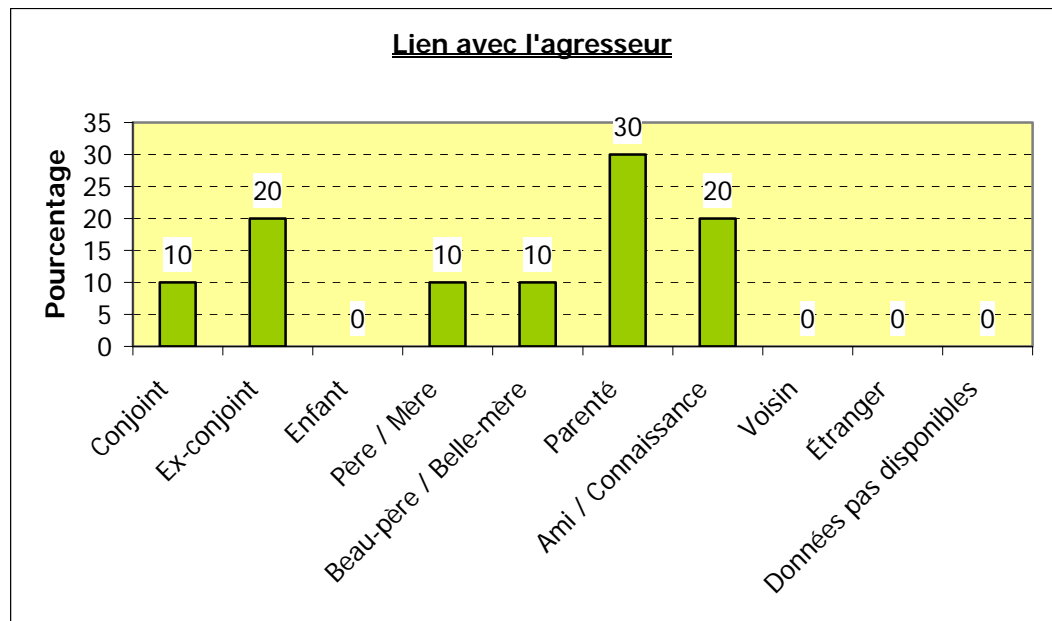
3.6.3 Poursuite criminelle



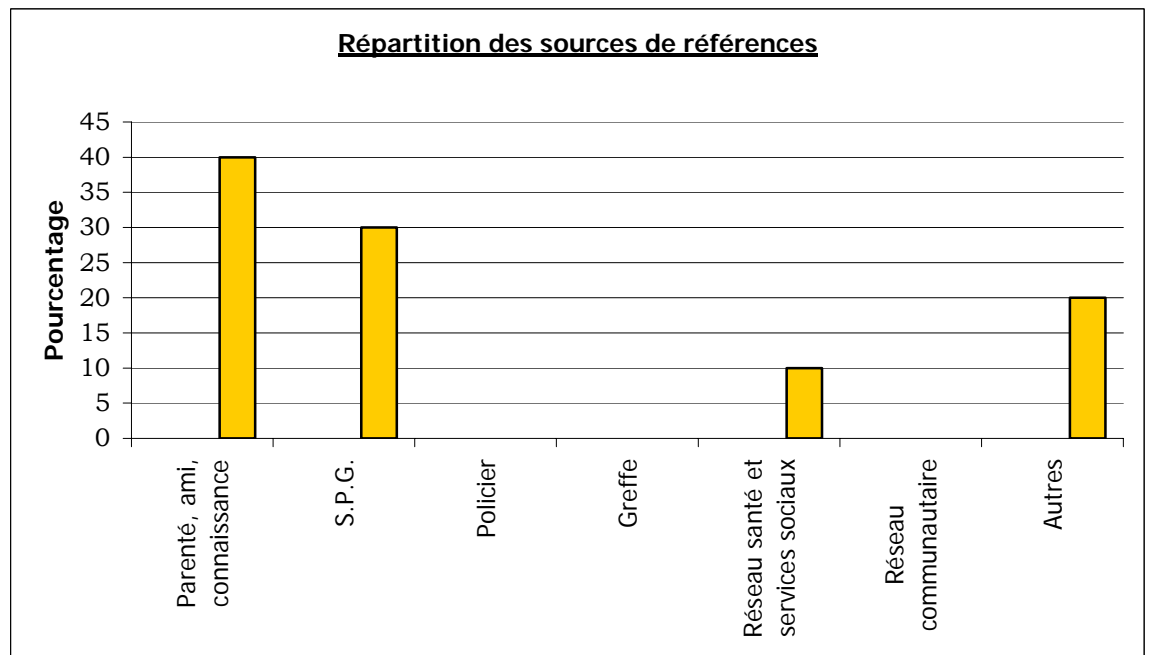
3.6.4 Nature du crime



3.6.5 Lien avec l'agresseur



3.6.6 Répartition des sources de références



3.6.7 Tableau comparatif

Répartition des types de crimes par point de service

Crimes contre la personne	Siège social	Palais de Québec	Palais de Saint-Joseph	Palais de Thetford Mines	Palais de La Malbaie	Palais de Montmagny
Enlèvement	0 %	0 %	2 %	0 %	0 %	0 %
Homicide	1 %	1 %	0 %	3 %	0 %	0 %
Infraction à caractère sexuel	27 %	35 %	16 %	16 %	30 %	10 %
Menace	19 %	10 %	14 %	5 %	39 %	0 %
Tentative de meurtre	2 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %
Voie de fait	31 %	43 %	46 %	39 %	24 %	70 %
Vol qualifié	5 %	0 %	2 %	0 %	0 %	0 %
Harcèlement criminel	5 %	1 %	5 %	11 %	3 %	10 %
Autres	5 %	8 %	9 %	11 %	3 %	0 %
Contexte de violence conjugale	34 %	40 %	33 %	40 %	21 %	30 %
Ouverture de dossiers	231	176	197	74	33	10

3.6.8 Les résultats financiers

Le point de service de Montmagny est en opération depuis le mois de janvier 2004. Pour cette période, le CAVAC a investi une somme de 7 500 \$ qui se distribue :

- en frais salariaux;
- en frais de déplacement;
- en frais d'aménagement de bureau.

Le CAVAC a recueilli des revenus de ce point de service :

- 500\$ en contributions pénales.

L'implantation et la promotion des services auprès des partenaires devraient faire en sorte d'accroître la demande de service en 2004-2005.

Partie 4
Les ressources humaines

4.1 Sommaire de l'effectif 2003-2004

L'équipe du CAVAC est composée de huit agentes d'intervention, une agente de bureau et une directrice. Au cours de l'année, une collègue s'est absentée pour un congé de maternité et une autre a quitté pour un autre travail. Deux personnes ont été embauchées : une pour le poste de La Malbaie/siège social et une autre pour le remplacement de maternité au palais de justice de Québec. Le CAVAC a également accueilli deux stagiaires en travail social issus de l'Université Laval et du cégep de Sainte-Foy et un stagiaire en Techniques Policières du collège François-Xavier-Garneau.

4.2 Développement des compétences

Les professionnels du CAVAC ont reçu 56 heures de formation au cours de l'année 2003-2004.

Le thème des formations sont :

- Thérapie brève orientée vers les solutions
- Intervention post-traumatique
- Techniques d'Impact
- Communication relationnelle
- Le processus de domination conjugale

L'agente de bureau a bénéficié de 21 heures de formation sur les programmes Word, Excel et PowerPoint.

En plus des formations, l'équipe a bénéficié de 21 heures de supervision clinique. Les supervisions cliniques permettent aux intervenantes d'échanger sur leurs interventions et de valider celles-ci. Des contenus théoriques y sont aussi abordés et permettent l'intégration des formations reçues en cours d'année. De plus, cette année, nous avons amorcé la révision du protocole d'intervention. La supervision clinique est effectuée par un psychologue spécialisé en intervention post-traumatique.

Le CAVAC a aussi délégué des représentants à différents colloques dont celui organisé par le Centre de la politique pour les victimes d'actes criminels du ministère de la Justice du Canada qui s'est tenu à Ottawa les 3,4 et 5 novembre 2003.

Partie 5
Les activités de communication

5.1 La concertation et la sensibilisation

Le CAVAC est partenaire de plusieurs organisations et participe activement aux activités de concertation. Voici la liste des lieux où le CAVAC délègue des représentants :

- Table de concertation en matière de violence conjugale du Littoral;
- Table carrefour violence conjugale (Québec);
- Table de prévention abus envers les aînés de la région de Québec;
- Table de concertation en violence conjugale de la région de l'Amiante;
- Table de concertation en violence conjugale de Charlevoix;
- Table de concertation en violence conjugale de la Beauce;
- Table en violence conjugale de Montmagny.

Au cours de l'année 2003-2004, le CAVAC a fait connaître ses services auprès des partenaires du réseau de la santé et des services sociaux.

- Dans la région de Montmagny des rencontres ont eues lieu avec le Centre Femme La Jardilec et le CLSC de Montmagny. Des contacts ont été faits afin de rencontrer les équipes des CLSC de St-Jean-Port-Joli et de Saint-Pamphile.
- Dans la région de la Beauce, le CAVAC a rencontré l'équipe du Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel L'Envolée (CALACS).
- Dans la région de l'Amiante une rencontre a eue lieu avec le Centre-Femme.
- Pour la région de La Malbaie, une rencontre a eue lieu avec la maison d'hébergement La Montée et avec le Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS).
- L'équipe des substituts du procureur général du palais de justice de Québec a été rencontrée pour un rappel des différents services offerts par le CAVAC.

Afin de sensibiliser la population aux conséquences d'un acte criminel et de faire connaître les services du CAVAC, nous avons profité des tribunes qui nous ont été offertes.

- Sept entrevues ont été accordées aux médias (télévision, journaux et radio).
- Les étudiants en Techniques de Travail Social du cégep de Sainte-Foy ont reçu la visite d'une intervenante du CAVAC qui les a entretenu de

l'indemnisation des victimes d'actes criminels et des services du CAVAC.

- Les étudiants en Techniques Policières du campus Notre-Dame-de-Foy ont été sensibilisés à la problématique de la violence conjugale et aux besoins de la victime.
- Les employés de la Direction des ressources humaines du Canada (DRHC) des régions de la Beauce et de l'Amiante ont invité le CAVAC à les entretenir des conséquences d'un acte criminel et des services offerts par notre organisme.
- La classe d'étudiants en psychologie au 1^{er} cycle de l'université Laval a été informée de l'approche du CAVAC envers les victimes d'actes criminels et les étudiants de 2^{ième} cycle en travail social ont reçu de l'information sur la gestion de crise.
- Les intervenants du Centre jeunesse de Québec ont consulté le kiosque du CAVAC lors d'un événement régional rassemblant les intervenants du centre jeunesse.

5.2 Le réseau des CAVAC

Les CAVAC sont au nombre de quinze réparties sur le territoire du Québec. Les directions des CAVAC se rencontrent à quelques reprises au cours de l'année pour traiter des dossiers qui les préoccupent. Le Bureau d'aide aux victimes (BAVAC) se joint également à certaines de ces rencontres.

Un comité de réflexion a été mis en place cette année afin de réviser et maximiser le mode de fonctionnement du Réseau. Le CAVAC de Québec a participé à ce comité et un forum s'est tenu au début du mois d'avril 2004. Une autre rencontre est prévue en juin.

Par ailleurs, le Réseau a été consulté par l'équipe des communications du ministère de la Justice afin d'actualiser l'identité visuelle des CAVAC. Une firme de communication a élaboré du matériel promotionnel et un nouveau logo. Ces outils sont professionnels et comblent un besoin identifié par le Réseau. Le Réseau a également son site Internet, le www.cavac.qc.ca et chacun des CAVAC y a sa section.