



CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES  
D'ACTES CRIMINELS



Formé pour vous épauler

## Rapport d'activités 2004-2005

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

[www.cavac.qc.ca](http://www.cavac.qc.ca)



## Les membres du conseil d'administration 2004-2005

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 <sup>e</sup> Jean Lortie Substitut du Procureur général	administrateur
Denis Turgeon Membre de la communauté	administrateur
Louis-Pierre Ferland Ministère de la Sécurité publique	administrateur
Esther Després Centre jeunesse de Québec	administratrice

## MOT DU PRÉSIDENT

Nous voici déjà rendu à l'assemblée générale annuelle soulignant le bilan des activités annuelles 2004-2005 du CAVAC de Québec. C'est, pour nous tous, l'occasion de se rencontrer et de faire le point sur la prestation de notre organisme.

Le conseil d'administration est fier d'appuyer le CAVAC de Québec qui continue d'offrir des services de qualités professionnels à sa clientèle. Cette année, nous avons amélioré la couverture sur notre territoire tout en répondant à une augmentation de services. Je peux affirmer que notre organisme est à l'écoute des besoins de sa clientèle et nous ne ménages pas les efforts dans notre mission.

L'année 2004-2005 fût marquée par l'achat d'un immeuble et le déménagement de notre siège social. Il faut mentionner, que le projet d'acquérir un immeuble avait fait l'objet de plusieurs discussions par les membres du conseil d'administration, et ce, après avoir évalué toutes les autres options. Plusieurs personnes se questionneront sûrement sur la pertinence pour un organisme communautaire d'investir dans l'achat d'un immeuble pour son siège social. À cet égard, le conseil d'administration assume fièrement cette responsabilité. Nous pouvons maintenant offrir à notre clientèle un service professionnel dans un environnement mieux adapté.

Je me fais le porte parole du conseil d'administration pour remercier la directrice madame Martine Lévesque ainsi que tous les employés du CAVAC qui contribuent par leur professionnalisme et leur dévouement à consolider la réputation d'excellence des services que nous offrons aux victimes et à leurs proches.

Je tiens à remercier également tous les membres du conseil d'administration pour leur disponibilité, leur implication et pour le soutien qu'ils m'ont témoigné tout au long de mon mandat comme président.

Enfin, mes derniers remerciements s'adressent à tous les membres de la communauté qui soutiennent le CAVAC de Québec dans sa mission d'offrir des services d'aide aux victimes d'actes criminels.

Le président du conseil d'administration 2004-2005

**Michel Gagnon**

## MOT DE LA DIRECTRICE

Je suis très fière de vous présenter le bilan des activités de l'année 2004-2005. Ce fût une année fort productive à plusieurs niveaux. Je profite, d'ailleurs, de l'occasion pour transmettre mes plus sincères remerciements à chaque membre du conseil d'administration pour sa collaboration et son engagement. J'aimerais également remercier pour son appui constant, le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC) et souligner la confiance témoignée par le ministère de la Justice qui supporte financièrement les activités du CAVAC.

Dédié aux personnes touchées par un acte criminel, le CAVAC a pour mission de venir en aide aux victimes directes, aux proches et aux témoins. Cette noble mission doit se traduire par des services adaptés aux besoins. Sensible à cette préoccupation, nous avons, cette année, augmenté les heures de présence aux points de service de La Malbaie et de Saint-Joseph-de-Beauce.

Pour une sixième année consécutive, nous assistons à une augmentation de la demande de service. Le CAVAC a ouvert cette année 11% de plus de dossiers qu'en 2003-2004.

Nous avons obtenu un troisième local au palais de justice de Québec. Ceci nous permet de prévoir l'ajout de personnel à ce point de service. Le volume de dossiers traités et la participation à la déclaration de services aux citoyens nous amène à réviser l'organisation des services. Dès l'automne, nous expérimenterons divers fonctionnements susceptibles de réduire la pression sur les intervenantes en place et d'accroître l'efficacité du travail.

Au chapitre de la qualité de service, nous avons encore, cette année, procédé à l'évaluation des services. De façon systématique, un questionnaire a été acheminé aux personnes ayant eu recours aux services du CAVAC au cours de l'année. Les résultats sont présentés à la partie 2 du rapport. À la lecture des commentaires formulés par les clients, tant les victimes directes que les proches, il se dégage deux constats : les services soient largement appréciés par les personnes qui les ont utilisés, néanmoins, ils auraient apprécié être référés plus tôt dans leurs démarches. Ainsi, pour accroître son rayonnement et être reconnu dans son champ d'expertise, le CAVAC a entrepris cette année des rencontres promotionnelles auprès des services policiers et des centres de santé et de services sociaux. Le tableau descriptif est présenté à la partie 6 du rapport. Ces rencontres se poursuivront en 2005-2006.

Parmi les faits saillants, je ne peux passer sous silence le déménagement du siège social qui a mobilisé plusieurs énergies cette année. L'inauguration des locaux se tiendra en septembre prochain.

J'aimerais, en terminant, témoigner de l'engagement inlassable de l'équipe, qui, jour après jour, apporte du support aux personnes confrontées à un acte criminel. Vous demeurez le principal pilier du CAVAC sans lequel l'évolution serait impossible. Je salue votre dynamisme et votre intégrité. J'aimerais également traduire mon appréciation pour notre agente du bureau, qui par sa bonne humeur, sa rigueur et sa loyauté, représente une précieuse collaboratrice.

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

## Table des matières

Partie 1	1
<b>Présentation du CAVAC</b>	
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
<b>Les réalisations</b>	
2.1 Relocalisation du siège social	4
2.2 Promotion des services	4
2.3 Documenter le besoin pour un service 24/7 en Chaudière-Appalaches	4
2.4 Ouverture à temps plein du point de service de La Malbaie	4
2.5 L'évaluation des services : À l'écoute de nos clients	5
2.6 Les priorités d'action 2005-2006	6
Partie 3	8
<b>Les faits saillants</b>	8
Partie 4	15
<b>Portrait de la clientèle par point de service</b>	
4.1 Portrait de la clientèle du Siège social	15
4.2 Portrait de la clientèle du palais de justice de Québec	19
4.3 Portrait de la clientèle du palais de justice de Saint-Joseph-de-Beauce	25
4.4 Portrait de la clientèle du palais de justice de Thetford Mines	31
4.5 Portrait de la clientèle du palais de justice de La Malbaie	37
4.6 Portrait de la clientèle du palais de justice de Montmagny	43
Partie 5	49
<b>Les ressources humaines</b>	
5.1 Sommaire de l'effectif 2004-2005	49
5.2 Développement des compétences	49
Partie 6	51
<b>Les activités de communication</b>	
6.1 La concertation et la sensibilisation	52
6.2 Le réseau des CAVAC	52

## 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.

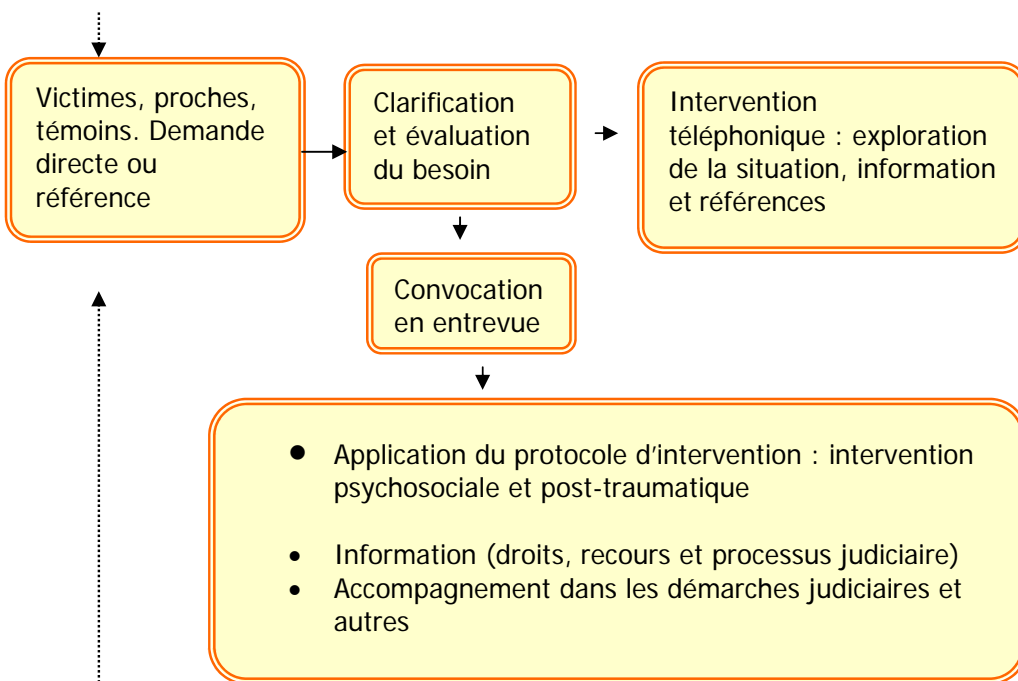
*Les services sont gratuits et confidentiels.*

## 1.2 La trajectoire de service

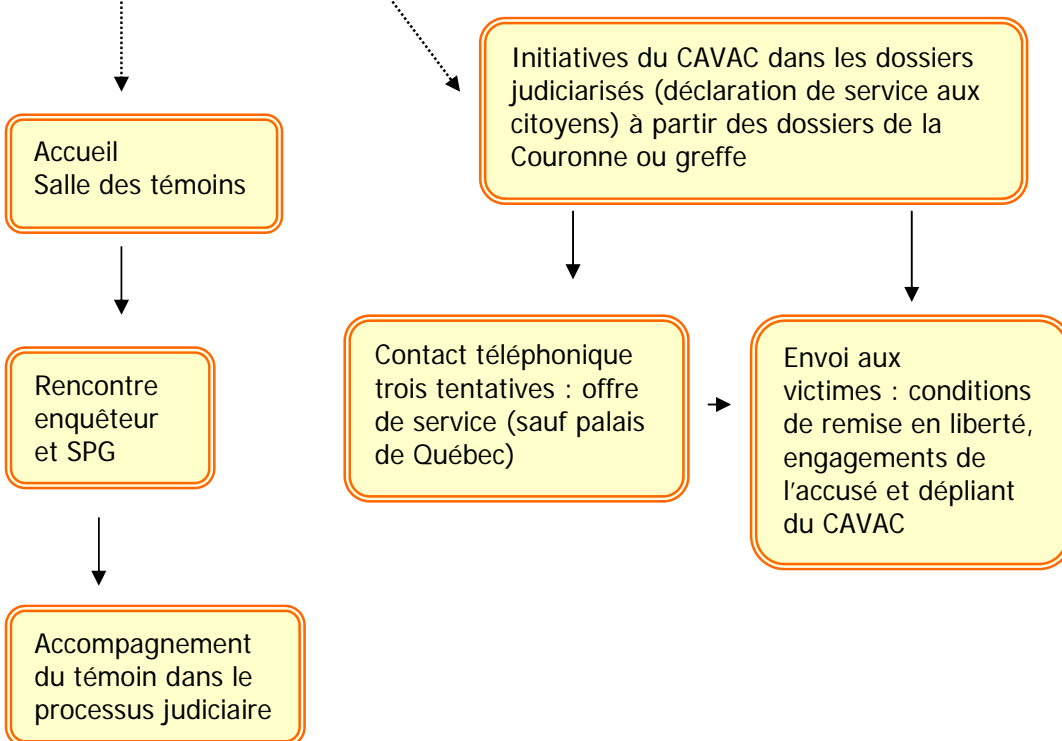
### CAVAC DE QUÉBEC

#### Trajectoire de la demande de service

##### Siège social

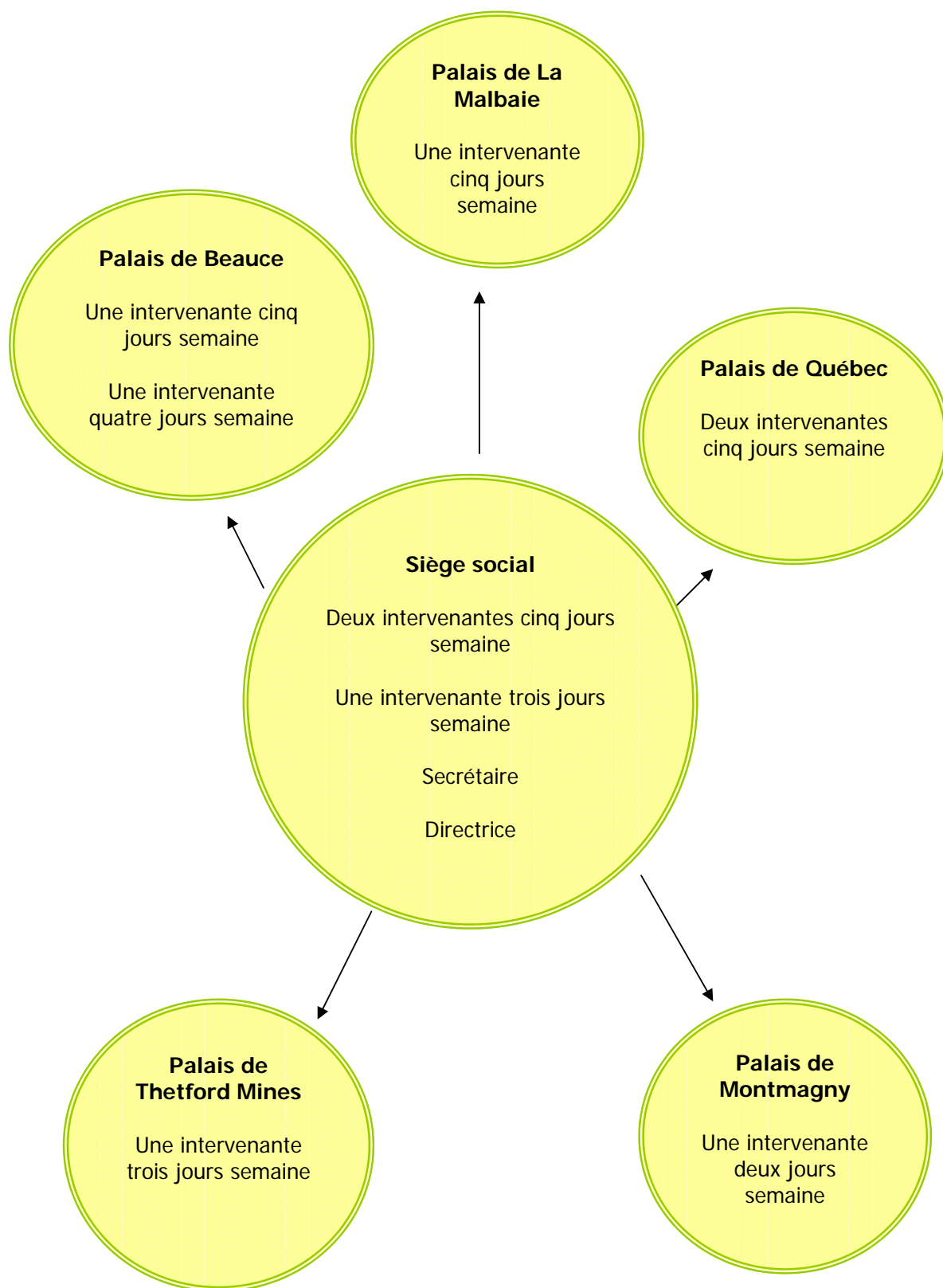


##### Points de service palais de justice





### 1.3 Le CAVAC et ses points de service



## Partie 2

### Les réalisations

#### 2.1 Relocalisation du siège social

Le conseil d'administration avait identifié comme une des priorités de l'année 2004-2005 de relocaliser le siège social. Après plusieurs mois de recherche, nous avons finalement trouvé l'immeuble qui convenait. Situé sur le chemin Sainte-Foy, près des hôpitaux St-Sacrement et Jeffrey-Hale, le nouveau siège social est facile d'accès et adapté à nos besoins : plus d'espace, un stationnement pour la clientèle, une salle de conférence et une cuisine pour les employés. L'inauguration des locaux est prévue pour septembre 2005.

#### 2.2 Promotion des services

Bien que les services du CAVAC soient de plus en plus en demandes, force est d'admettre qu'encore bien des victimes et leurs proches ignorent encore l'existence de notre organisme. Afin de remédier à cette situation, nous avons réalisé des rencontres de promotion auprès de nos relayeurs, plus spécifiquement auprès des services policiers tant provincial que municipal ainsi qu'auprès des centres de santé et de services sociaux. Le portrait de ces rencontres est présenté à la partie 6 de ce rapport d'activité.

#### 2.3 Documenter le besoin pour un service 24/7 en Chaudière-Appalaches

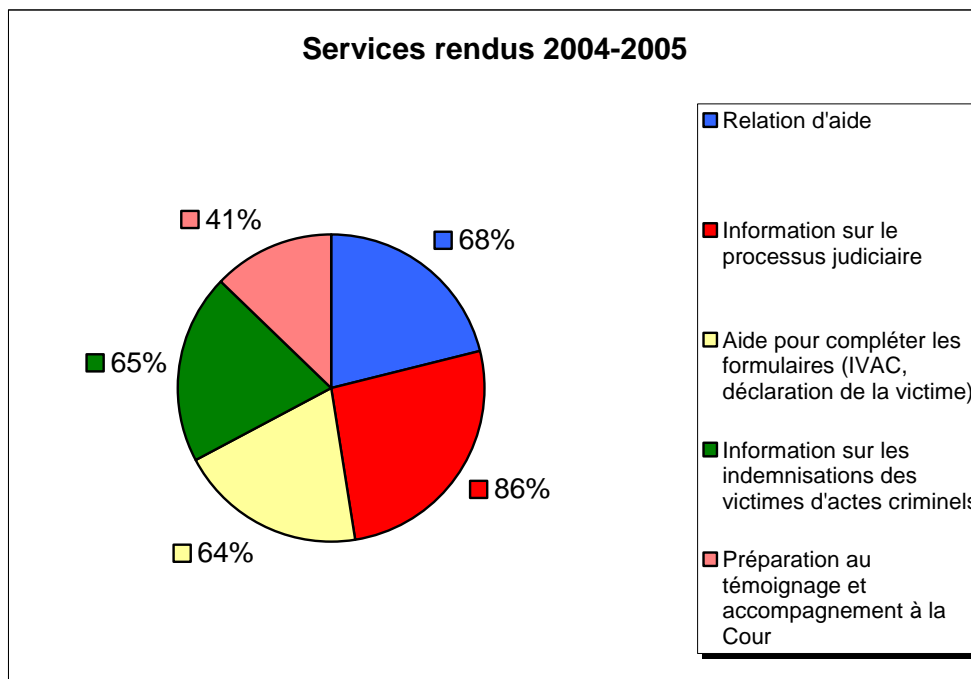
À l'instar des CAVAC de Montréal et de l'Estrie, qui ont mis en place des services 24/7, nous avons procédé à une cueillette d'information concernant les besoins pour un tel service dans la région de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches. Afin de s'assurer d'un portrait juste de la situation, une chargée de projet a été recrutée pour mener la recherche. Elle a déposé son rapport final en mars 2005. Les résultats seront analysés par le conseil d'administration dès septembre et des décisions s'en suivront.

#### 2.4 Ouverture à temps plein du point de service de La Malbaie

Le point de service de la région de Charlevoix, localisé au palais de justice de La Malbaie, fût mis en place en 1999. À ce moment, ce point de service était accessible une journée par semaine et assumé par une intervenante du siège social qui s'y déplaçait. Par la suite, il est passé à deux puis trois jours. Depuis février 2005, ce point de service est accessible cinq jours par semaine et nous avons recruté une intervenante de la région.

## 2.5 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 2005, 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. Il se dégage de l'évaluation 2004-2005 un portrait similaire à l'an dernier. *De façon majoritaire, ce sont les services d'information sur le processus judiciaire et sur l'indemnisation qui sont les plus sollicités. La satisfaction de la clientèle se démontre particulièrement dans l'accueil du client et l'approche de l'intervenant.*

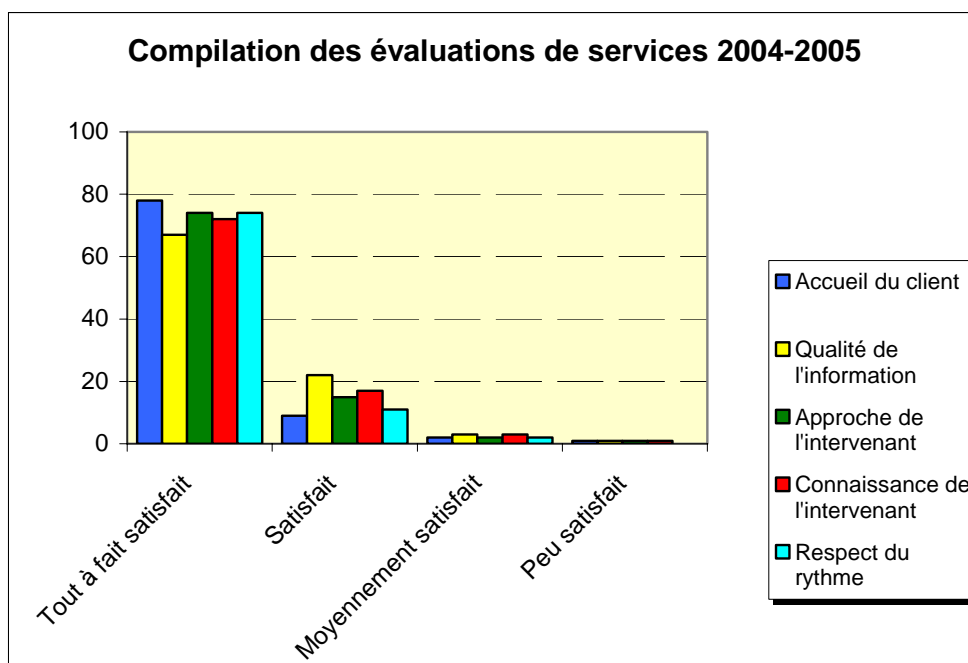


Commentaires issus des évaluations de services 2004-2005 :

*«L'intervenante m'a toujours guidé au mieux de mes intérêts de façon bienveillante, polie et respectueuse.»*

*«Le CAVAC m'a aidé à reprendre ma vie après l'agression.»*

*«En tant que mère d'une victime, j'ai senti que le cas de mon enfant n'était pas un parmi tant d'autres, j'ai ressenti beaucoup de respect et de professionnalisme.»*



## 2.6 Les priorités d'action 2005-2006

Les priorités 2005-2006 :

### 1. **Consolider les points de service;**

Au cours de la prochaine année, le CAVAC souhaite consolider son implantation dans les régions de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches. Cette consolidation se fera de deux façons : ajout d'heures d'intervention, ajout de professionnels et présence accrue sur le Littoral.

### 2. **Consolider les services à la Chambre de la jeunesse;**

Nous sommes préoccupés par l'offre de services aux victimes de la Chambre de la jeunesse. Bien que cette clientèle fasse partie de notre mission, la réponse à leurs besoins est inégale d'un point de service à l'autre. Nous voulons, cette année, nous assurer de répondre à toutes les demandes des personnes victimes de jeunes contrevenants et accroître la collaboration avec les substituts du Procureur général de la Chambre de la jeunesse.

### 3. **Maintenir le support à l'équipe en place ainsi qu'aux futurs employés, notamment par la formation et la supervision clinique;**

Notre équipe s'est encore agrandie cette année et nous sommes fiers d'accueillir ces nouvelles forces. Nous sommes fiers également de compter sur l'expertise des professionnels d'expérience au sein de notre équipe. Afin de consolider et d'accroître l'expertise et pour maintenir une équipe dynamique, le conseil

d'administration a adopté, pour cette année, un plan de formation chevronné. Nous souhaitons nous attarder à mieux comprendre la demande d'aide de la clientèle masculine. En effet les hommes sont touchés autant que les femmes par les actes criminels, mais ils ne représentent que 30% de la clientèle du CAVAC. Nous souhaitons donc nous attarder à cette situation. Par ailleurs, l'intervention orientée vers les solutions demeure une approche que nous désirons consolidée.

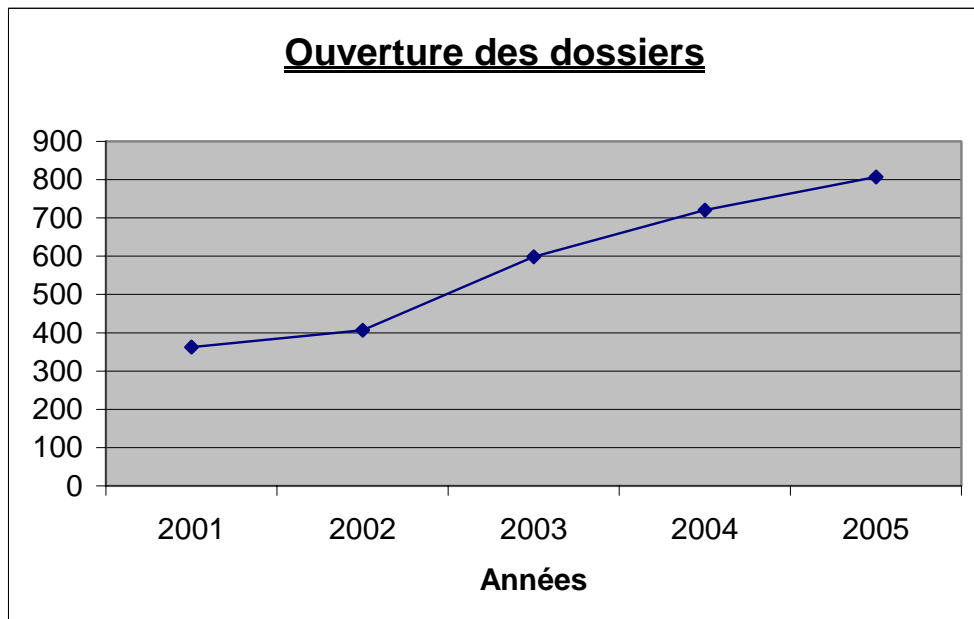
**4. Actualiser le projet pilote 24/7 en Chaudière-Appalaches et Capitale-Nationale.**

La cueillette d'information réalisée cette année auprès des services policiers et du centre de crise de Québec et des centres de santé et de services sociaux, nous engage sur des pistes d'action. En effet, après l'appropriation du rapport final, le conseil d'administration sera en mesure d'annoncer les orientations qu'ils comptent prendre pour favoriser une intervention rapide et faciliter l'accès aux services du CAVAC.

### Partie 3

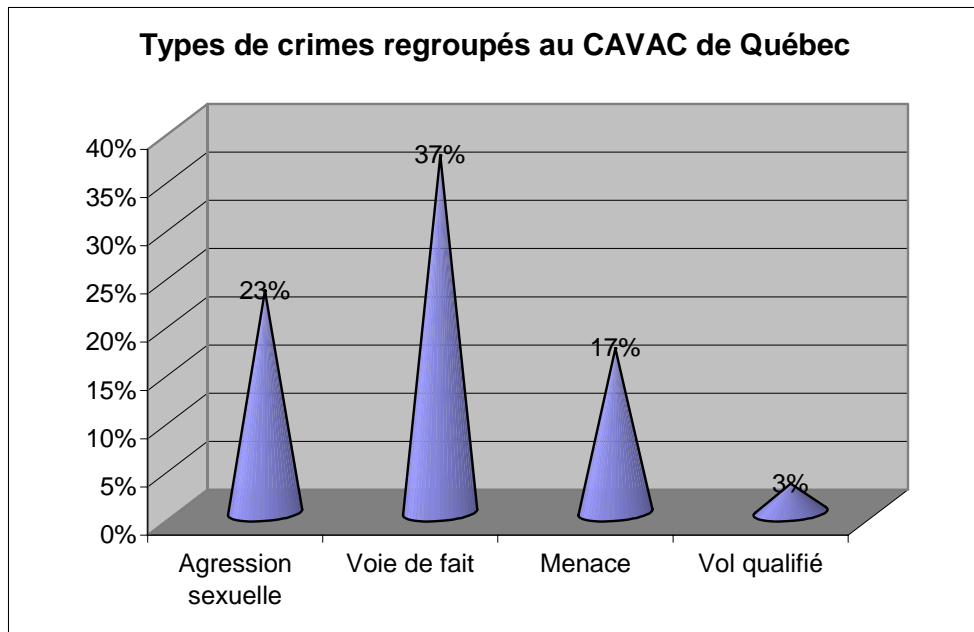
#### Les faits saillants

- Ouverture de 807 dossiers soit 11 % de plus que l'an dernier;
- Le point de service du palais de Québec a enregistré la plus forte hausse (28 %);
- Le point de service du palais de Québec a augmenté de 25 000 \$ ses versements en contributions pénales;
- La clientèle masculine représente 30 % de la clientèle. Les points de service de Montmagny et La Malbaie ont la plus forte proportion de clientèle masculine soit 43 % et 40 %;

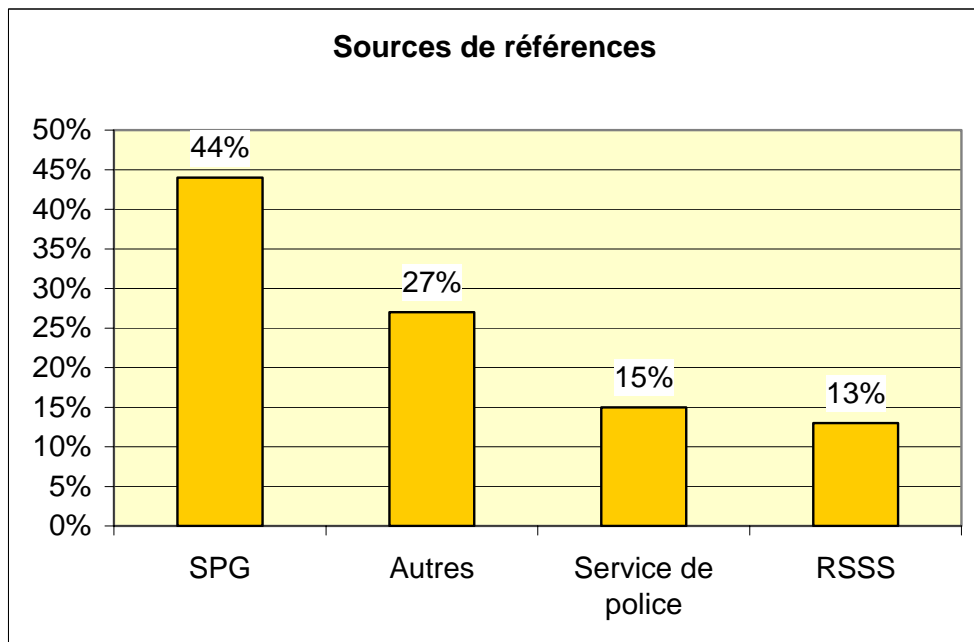


- 1 046 entrevues;
- 564 déclarations de services aux citoyens;
- Ajout de 63 heures (un poste et demi) en intervention;
- 2 996 envois de copies d'engagements, de promesses et de conditions (40% de plus qu'en 2003-2004);

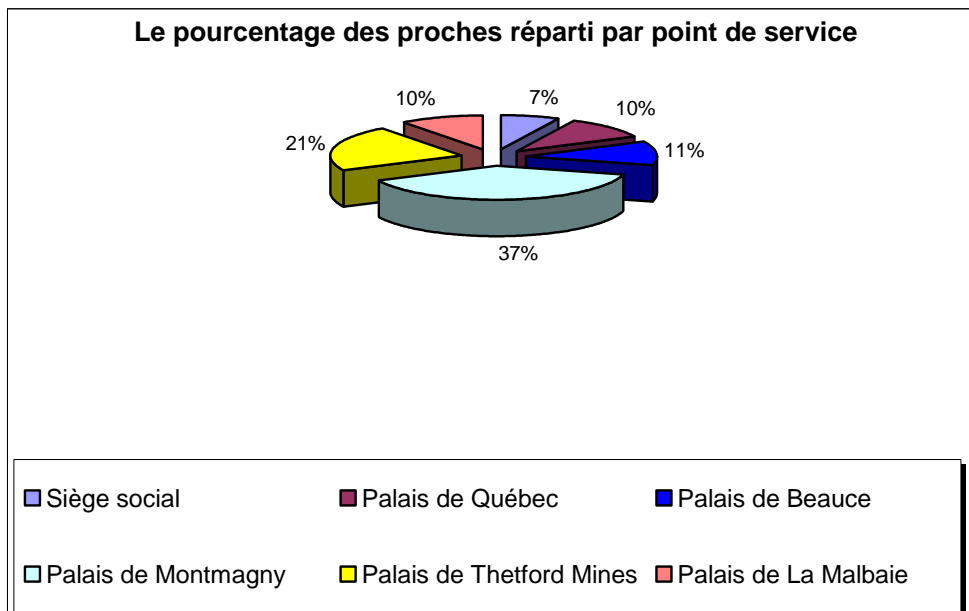
- Un dossier sur quatre (23 %) est relatif à une agression à caractère sexuel;



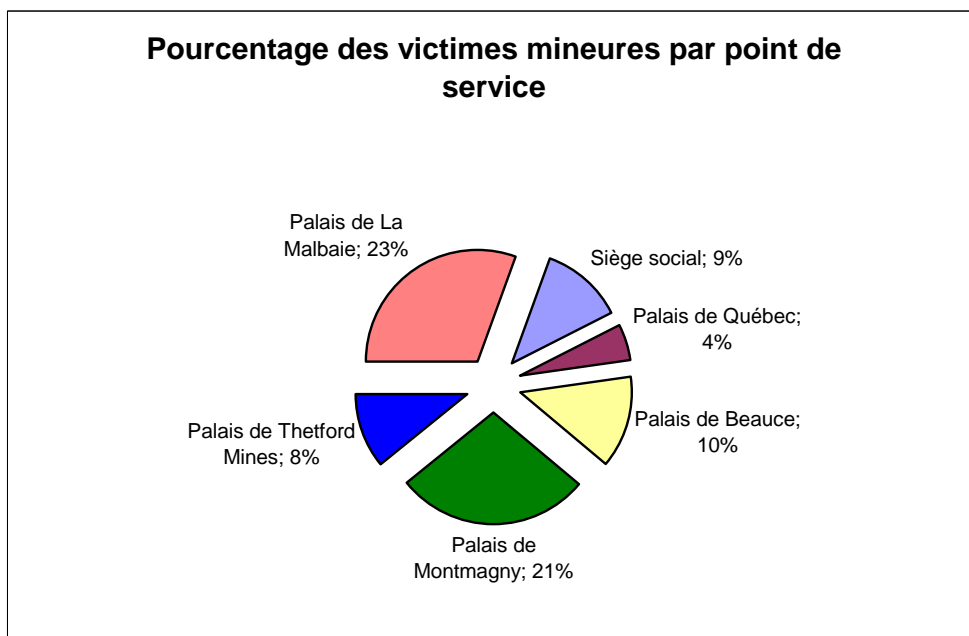
- 15 % des clients ont été référés par les services policiers;
- 44 % des clients ont été référés par le substitut du Procureur général;
- Les références policières sont plus grandes pour le siège social (24 %) et le point de service de Montmagny (21 %);



- 16 % des dossiers concernent les proches des victimes (**tous les points de service**);
- la proportion de proches est plus grande dans les points de service de Montmagny (37 %) et Thetford Mines (21 %);

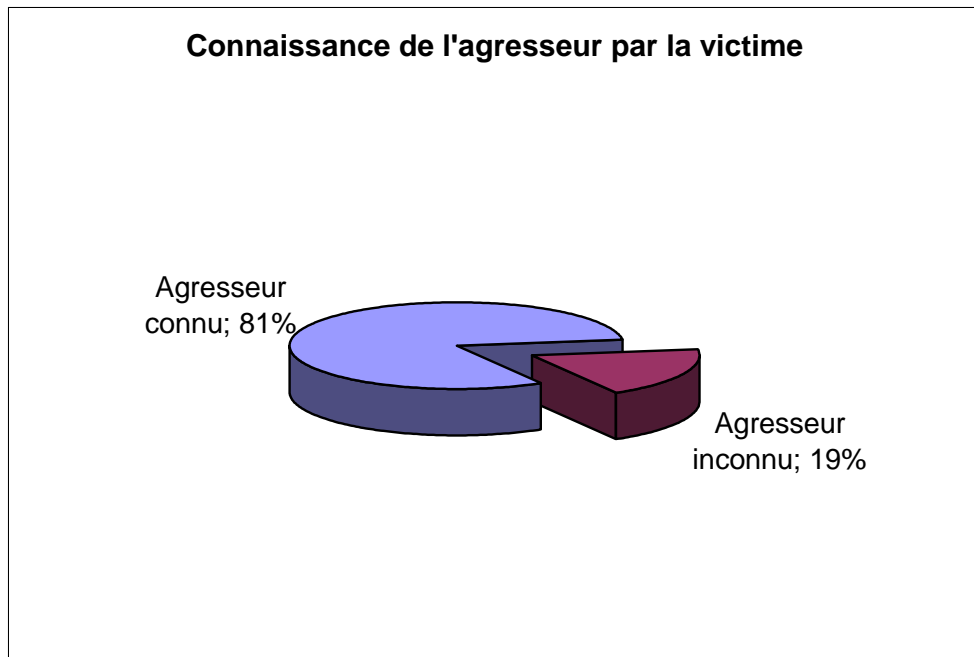


- les personnes mineures représentent 13 % de la clientèle (**tous les points de service**);
- La proportion de personne mineure est plus grande pour les points de service de La Malbaie (23 %) et Montmagny (21 %);

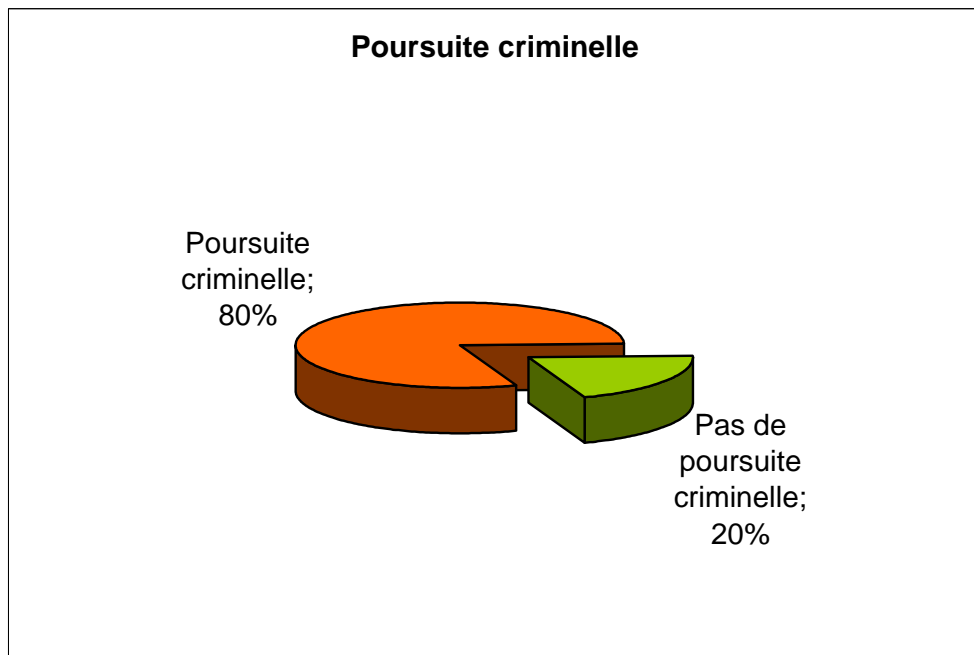




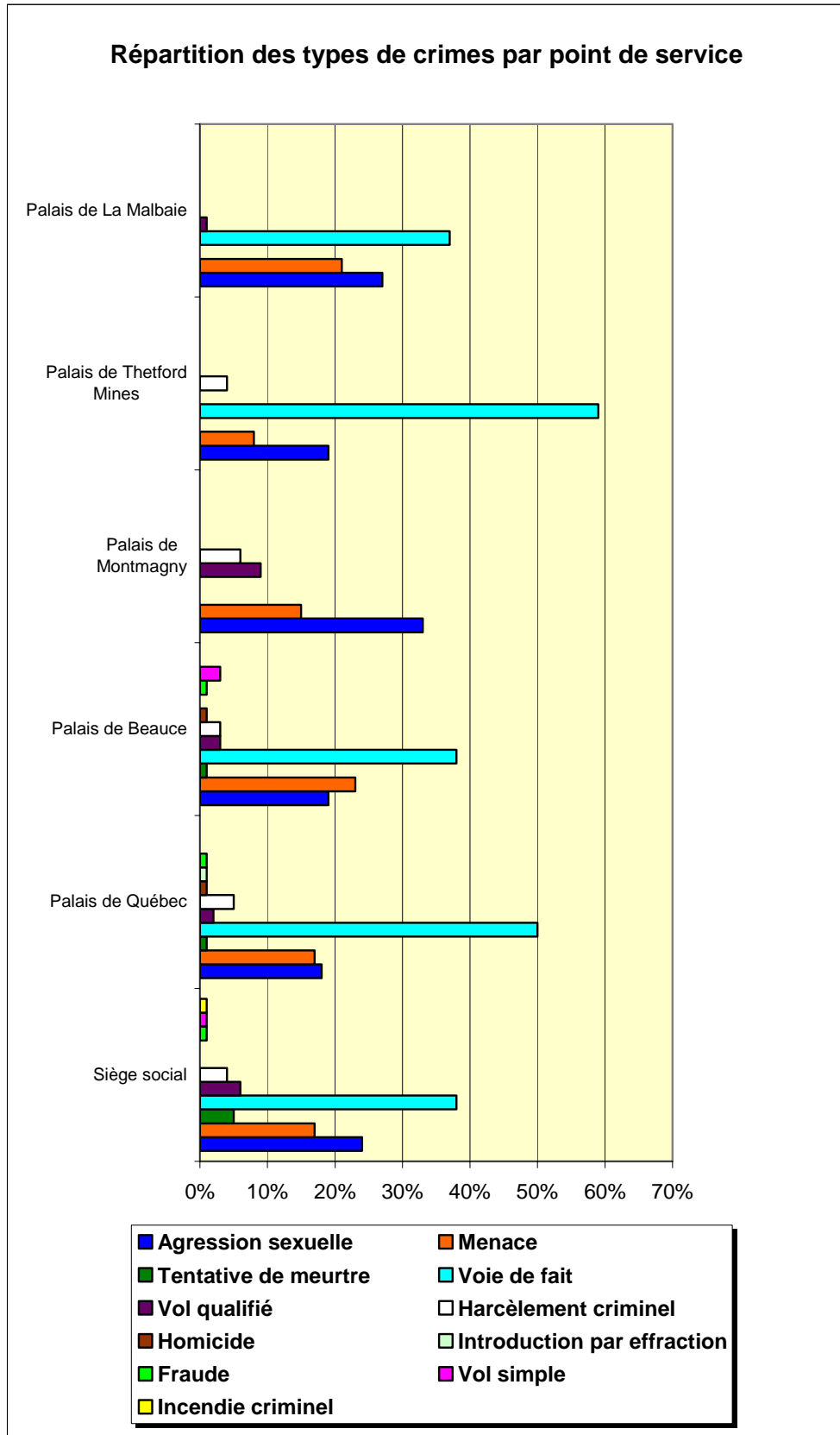
- Dans 81 % des situations, l'agresseur est connu;

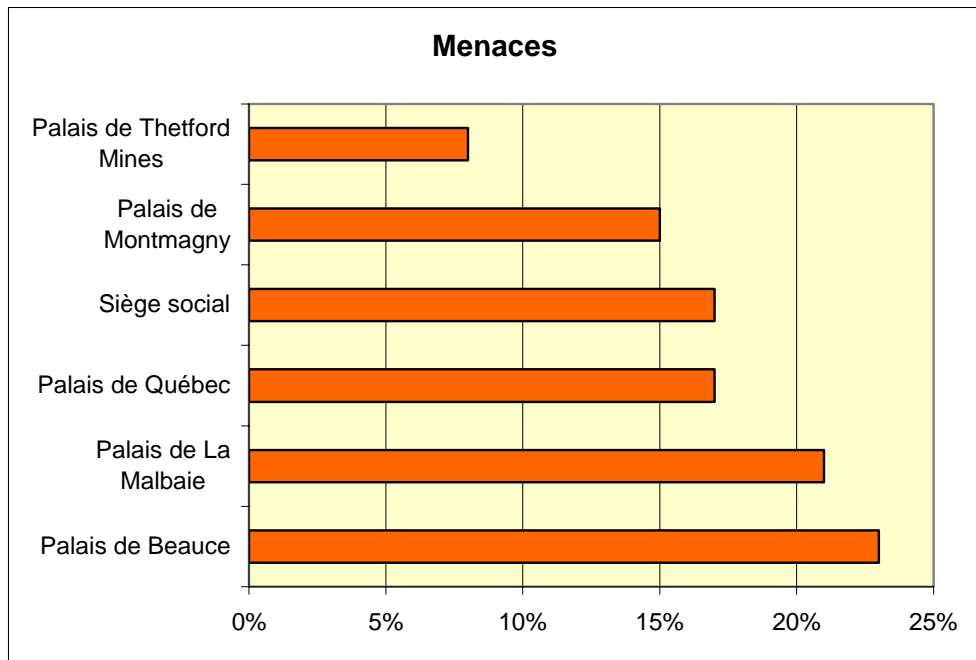
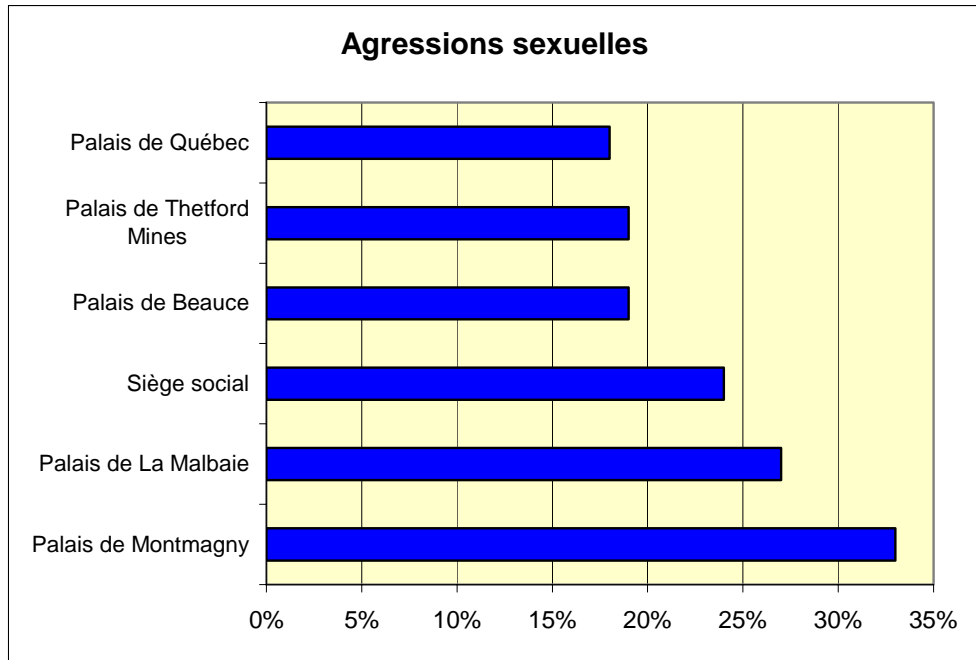


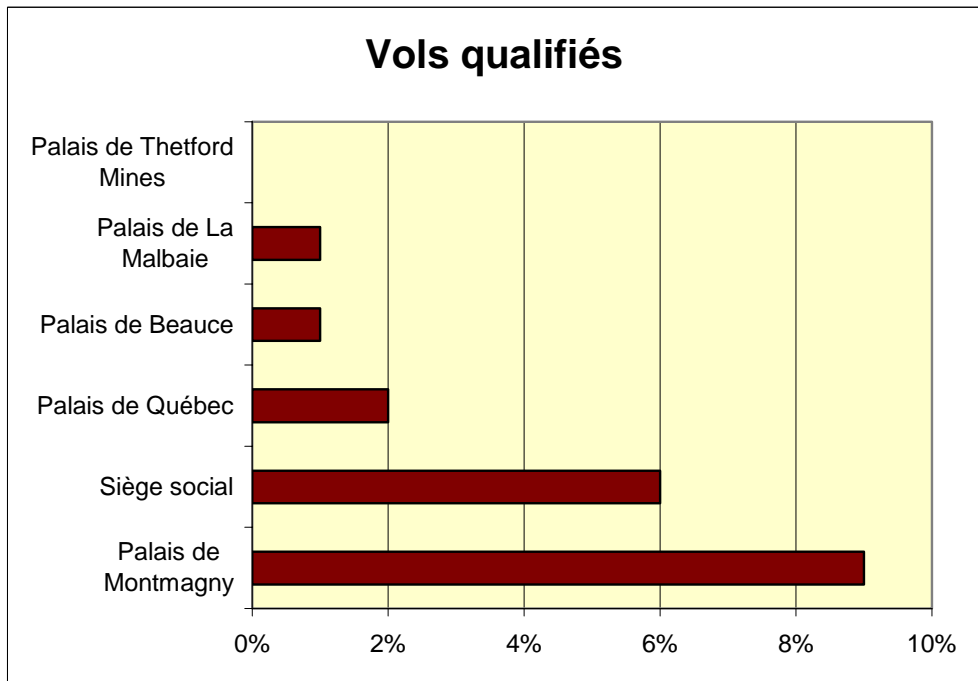
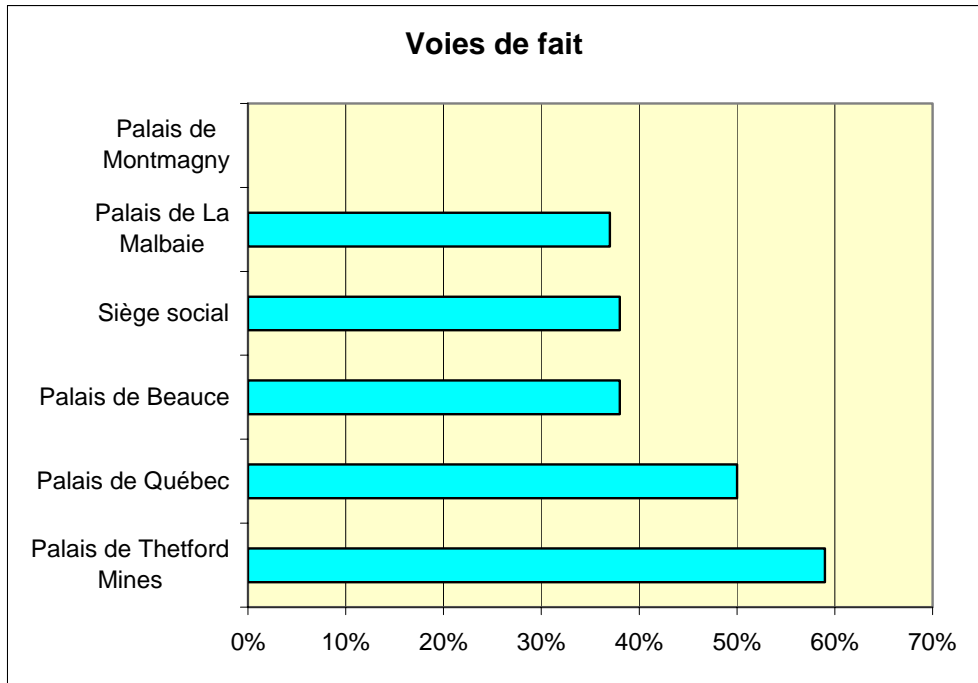
- 80 % des clients du CAVAC ont entrepris une poursuite judiciaire.



TABLEAUX COMPARATIFS PAR TYPE DE CRIME







## Partie 4

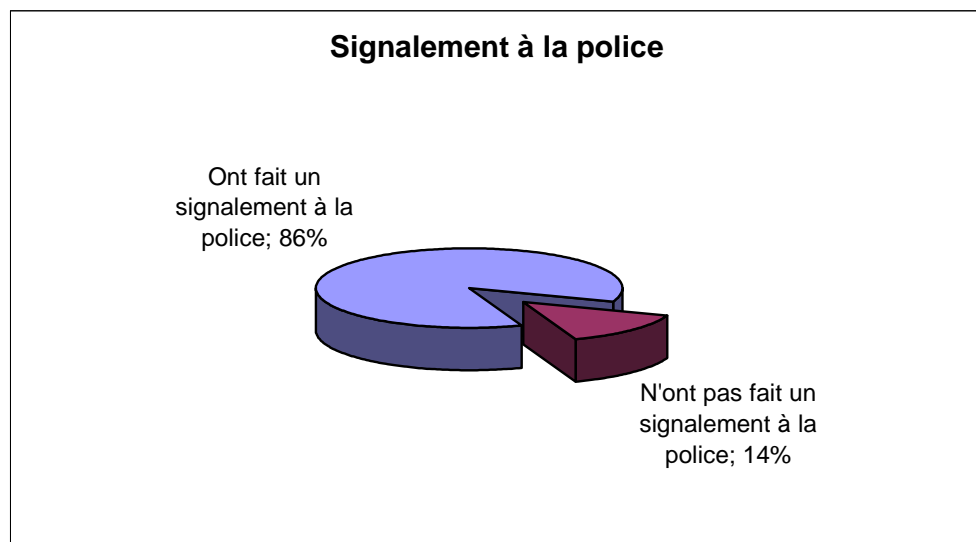
### Portrait de la clientèle par point de service

#### 4.1 Portrait de la clientèle du Siège social

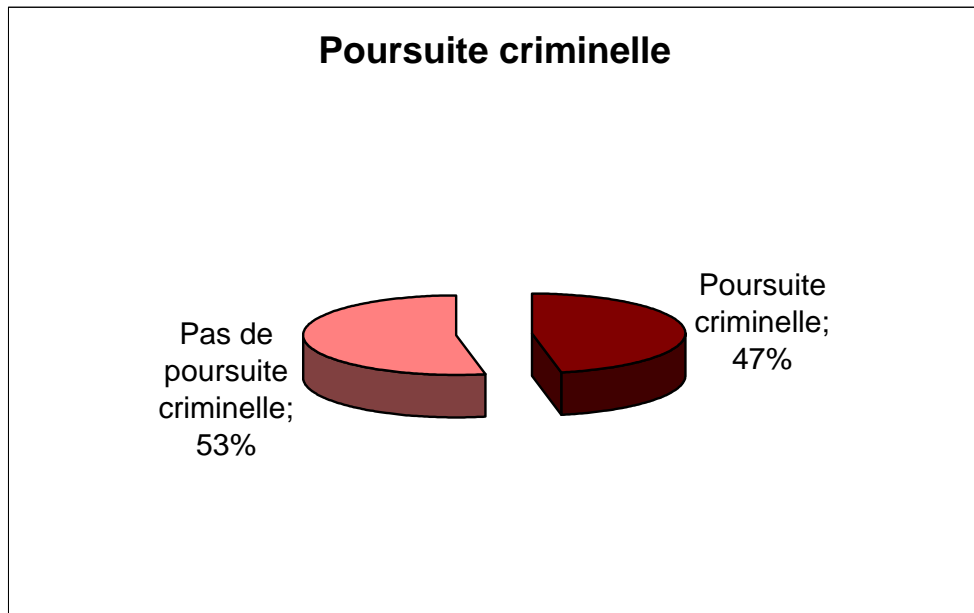
Le siège social a traité 33 % de l'ensemble des dossiers du CAVAC, ce qui correspond à 266 dossiers ouverts en 2004-2005. Ce sont 35 dossiers de plus qu'en 2003-2004.

- 75 % de la clientèle sont des femmes.
- 47 % ont engagé une poursuite criminelle.
- 69 % ont effectué une demande d'indemnisation.
- 9 % sont âgés de moins de 18 ans.
- 35 % dans un contexte de violence conjugale.
- 7 % sont des proches.
- 27 % des clients sont référés par le réseau de la santé et des services sociaux.
- 24 % sont référés par le service de police.
- 457 entrevues ont été faites.
- 10 accompagnements ont été faits.

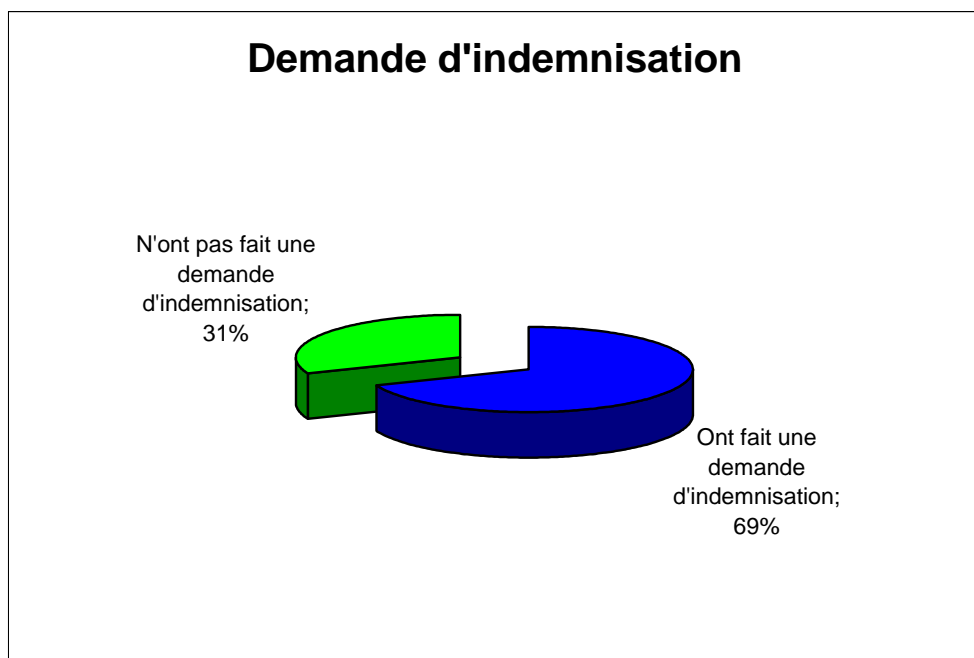
#### Signalement à la police



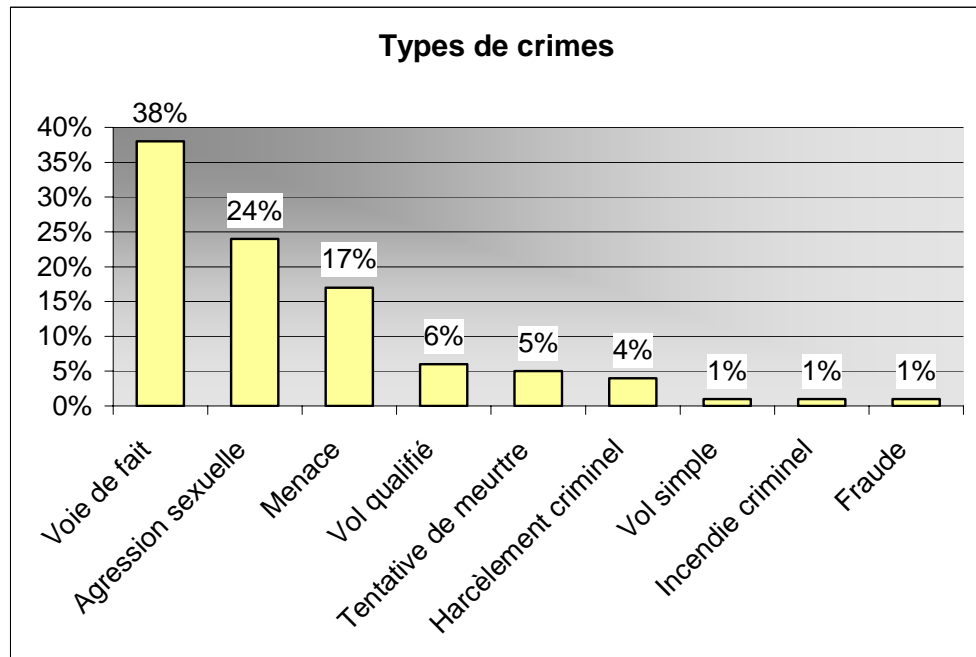
## Poursuite criminelle



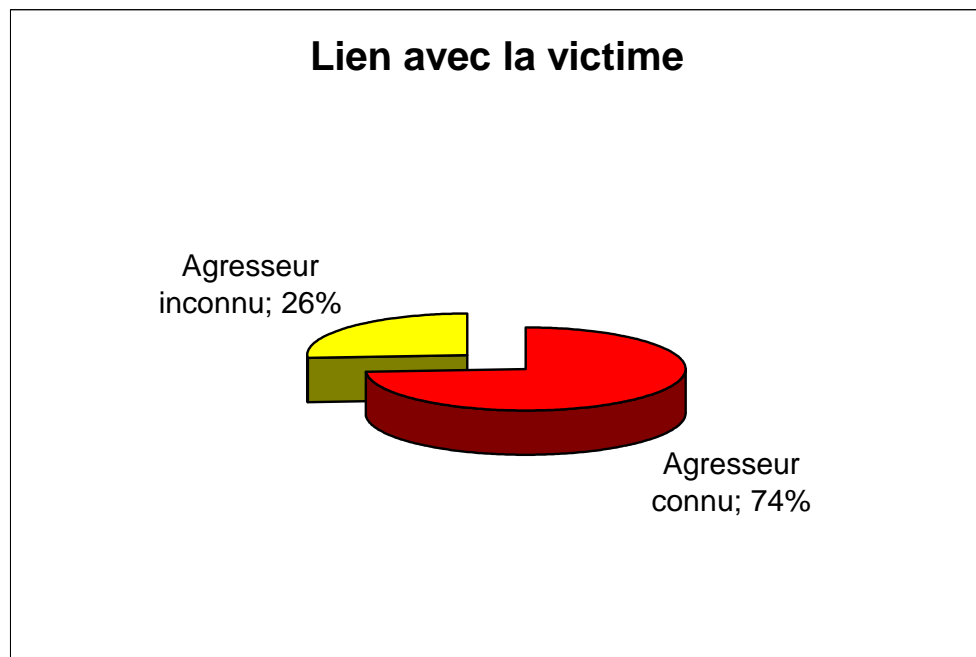
## Demande d'indemnisation



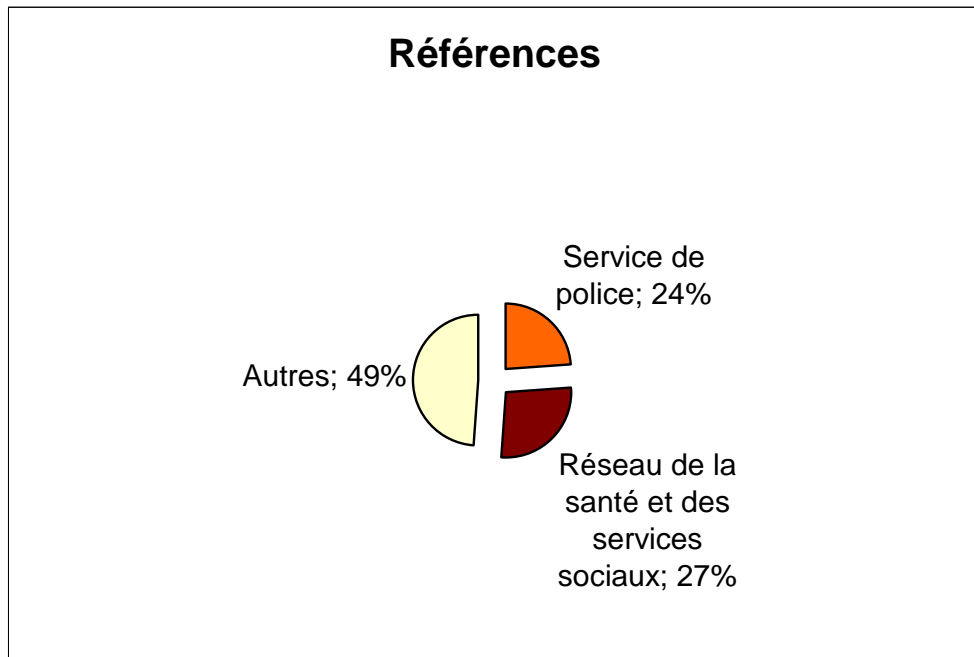
## Types de crimes



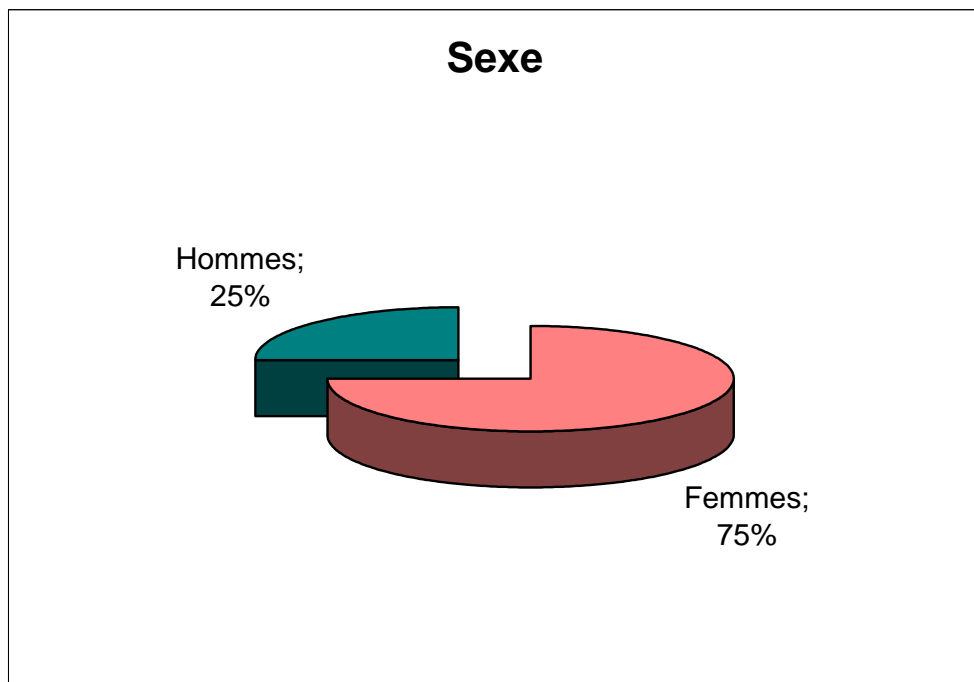
## Lien avec la victime



## Répartition des sources de références



## Sexe





## 4.2 Portrait de la clientèle du palais de justice de Québec

### Ouverture de dossiers

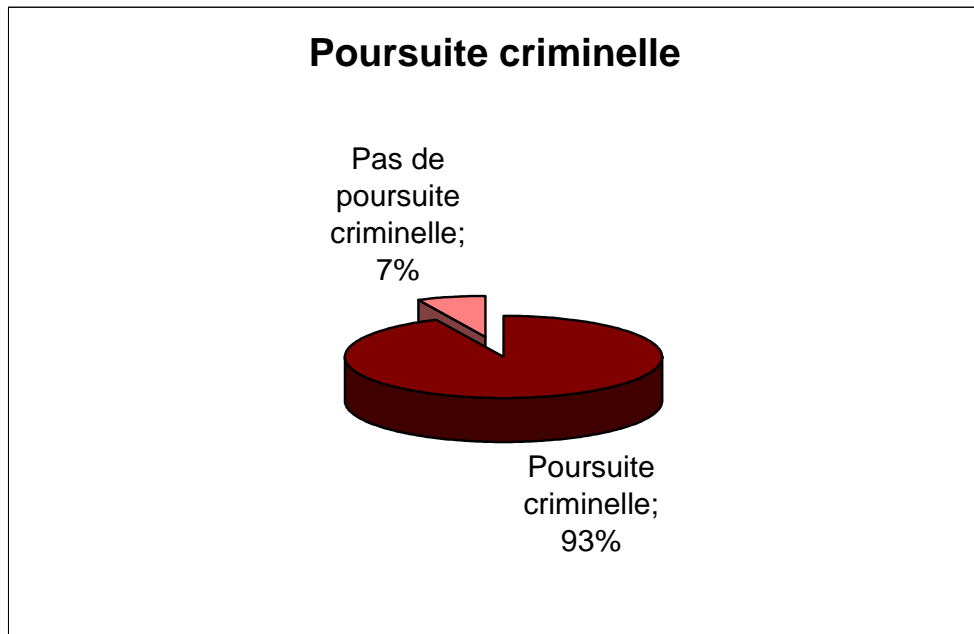
Le point de service du palais de justice de Québec a traité 30 % des dossiers du CAVAC ce qui représentent 244 dossiers ouverts en 2004-2005. Ce sont 68 dossiers de plus qu'en 2003-2004.

- 84 % de la clientèle sont des femmes.
- 93 % ont engagé une poursuite criminelle.
- 40 % ont effectué une demande d'indemnisation.
- 4 % sont âgés de moins de 18 ans.
- 8 % sont des proches.
- 52 % dans un contexte de violence conjugale.
- 50 % des clients sont référés par le substitut du Procureur général.
- 16 % sont référés par le service de police.

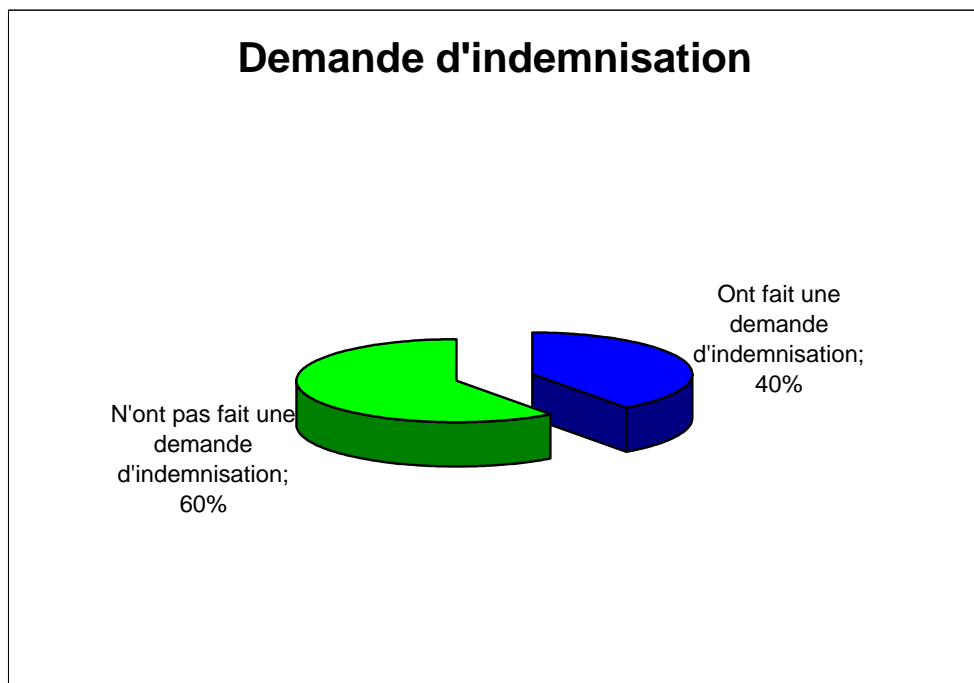
### Signalement à la police



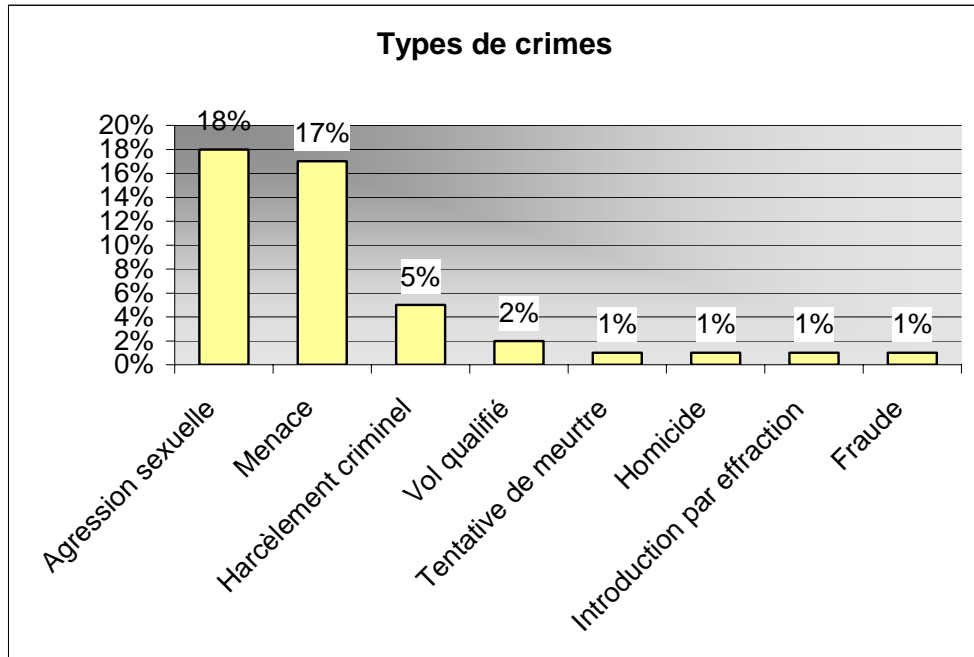
## Poursuite criminelle



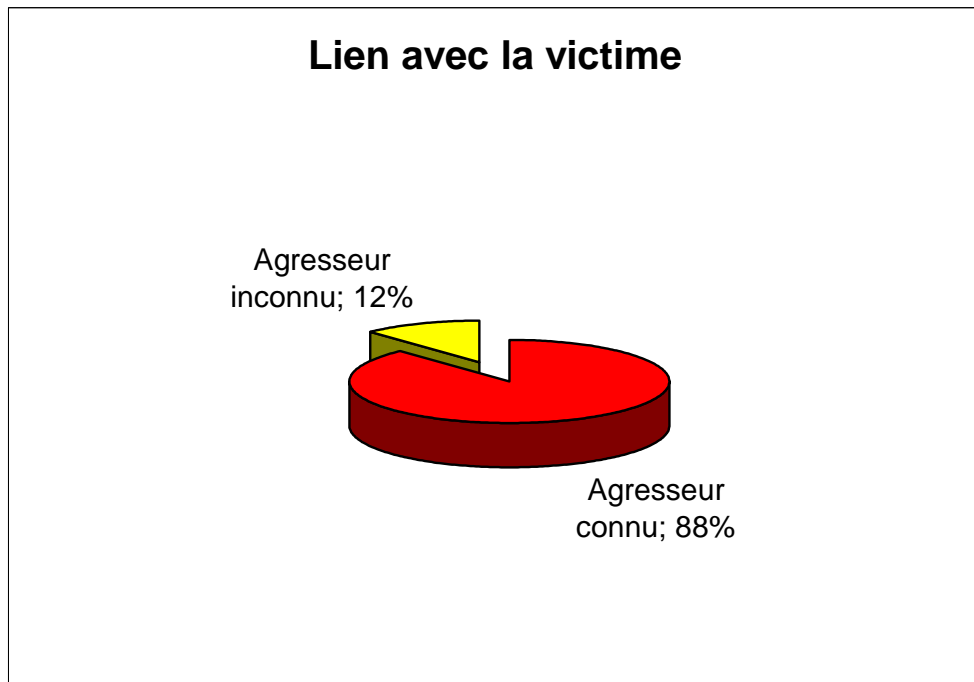
## Demande d'indemnisation



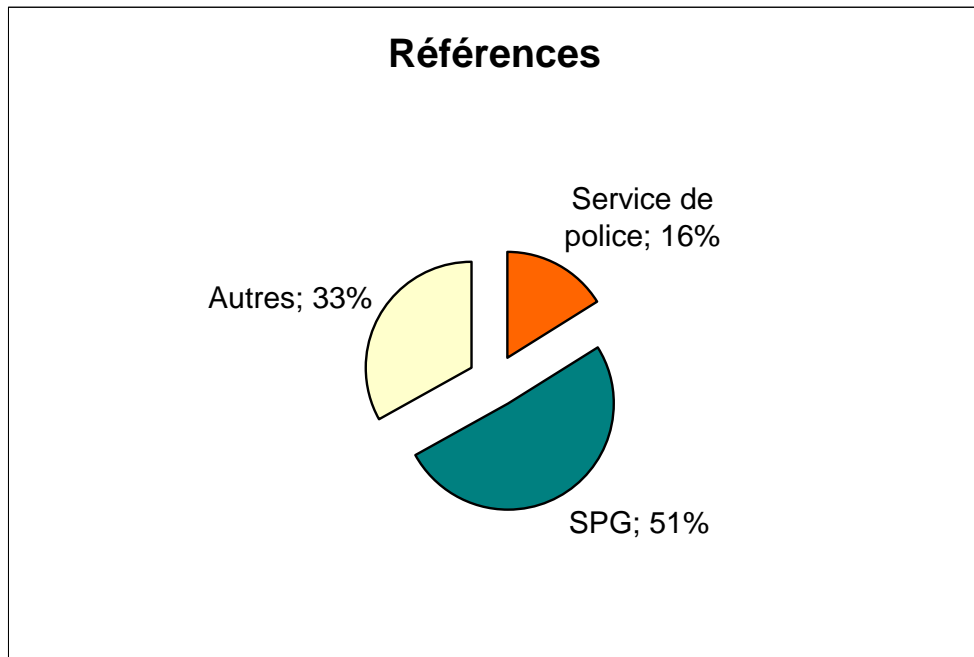
## Types de crimes



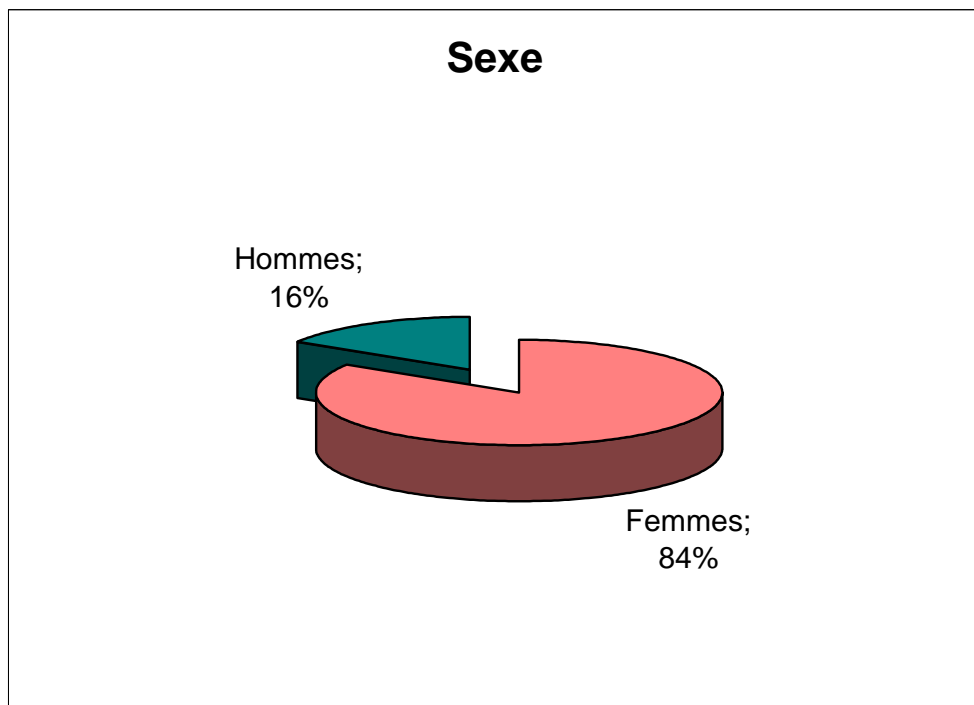
## Lien avec la victime



## Répartition des sources de références



## Sexe



### Envois

2 436 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.

### La salle des témoins

La salle d'accueil des témoins, 2.06, a accueilli 3 803 personnes. De ces personnes, 39 % ont été victimes de crimes contre la propriété et 21 % sont des témoins.

### Entrevues

Pour l'année 2004-2005, les intervenantes ont effectué 203 entrevues.

### Accompagnements

Cette année, les intervenantes ont procédé à 200 accompagnements.

## **Les résultats financiers**

L'investissement financier pour le point de service du palais de Québec a été, pour 2004-2005, de 99 000 \$. Cette somme a été répartie en :

- frais salariaux;
- acquisition de matériels informatiques;
- mobilier de bureau.

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

- 155 000 \$ ont été recueillis en contributions ce qui représente 25 000 \$ de plus que l'an passé.

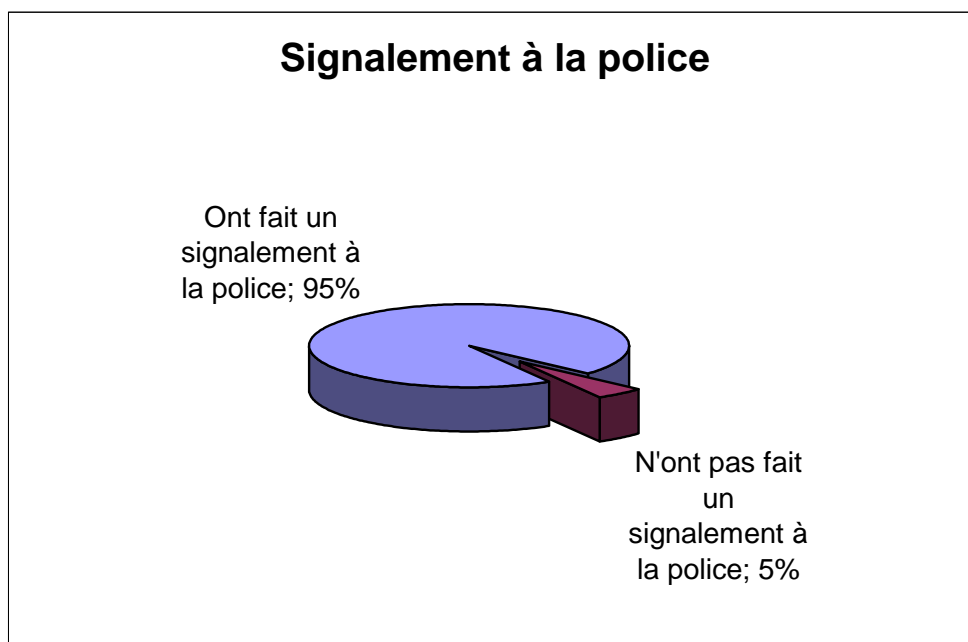
### 4.3 Portrait de la clientèle du palais de justice de Saint-Joseph-de-Beauce

#### Ouverture de dossiers

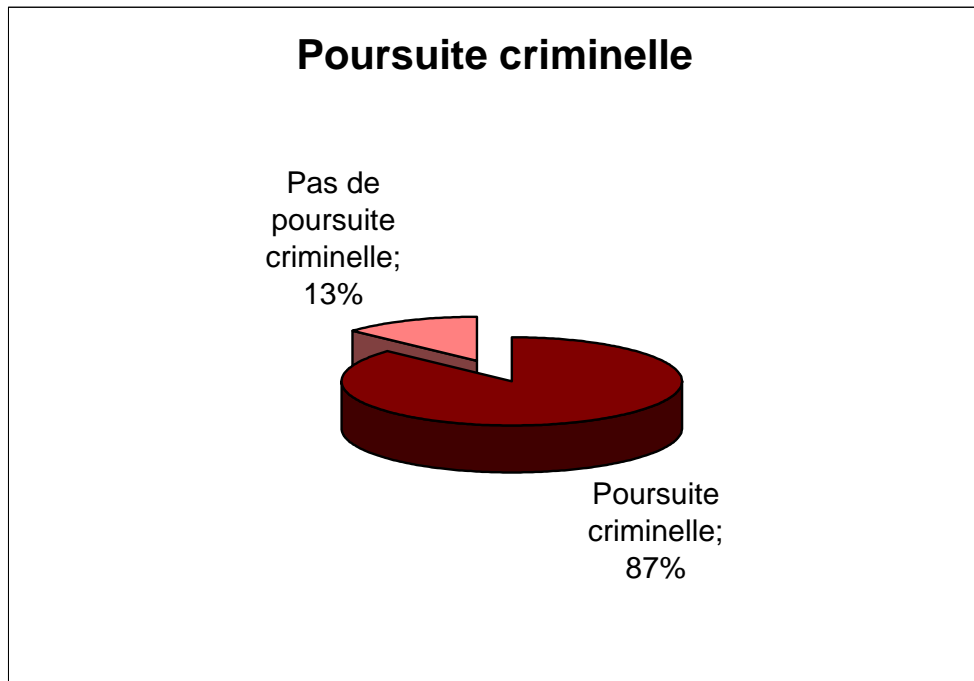
Le point de service de Saint-Joseph-de-Beauce a procédé à l'ouverture de 169 dossiers, soit 28 de moins qu'en 2003-2004. Ce point de service a traité 21 % de l'ensemble des dossiers du CAVAC.

- 70 % de la clientèle sont des femmes.
- 87 % ont engagé une poursuite criminelle.
- 27 % ont effectué une demande d'indemnisation.
- 10 % sont âgés de moins de 18 ans.
- 11 % sont des proches.
- 33 % dans un contexte de violence conjugale.
- 75 % des clients sont référés par le substitut du Procureur général.
- 8 % sont référés par le service de police.

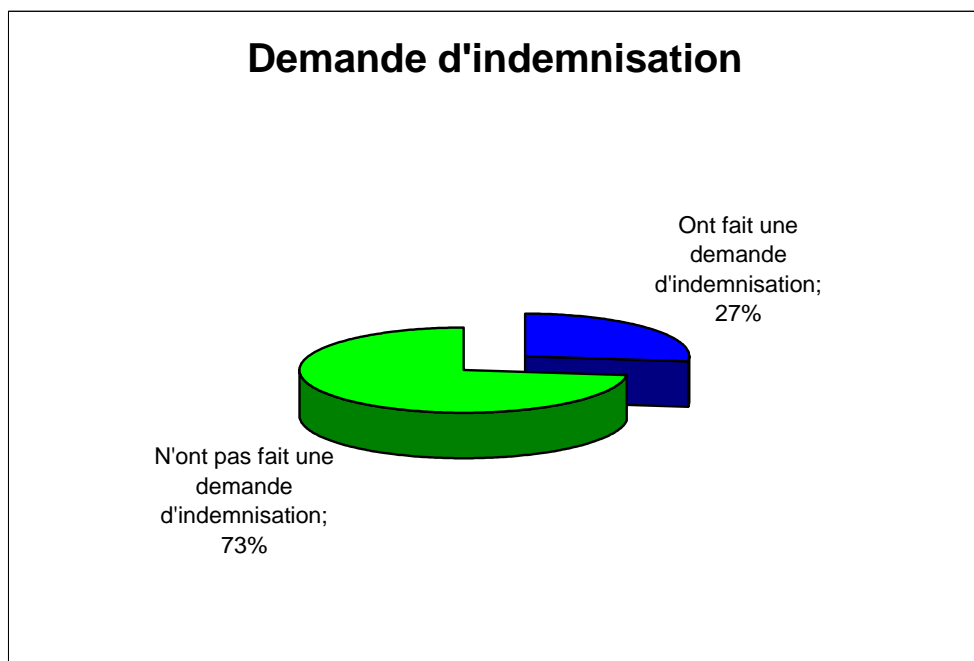
#### **Signalement à la police**



## Poursuite criminelle

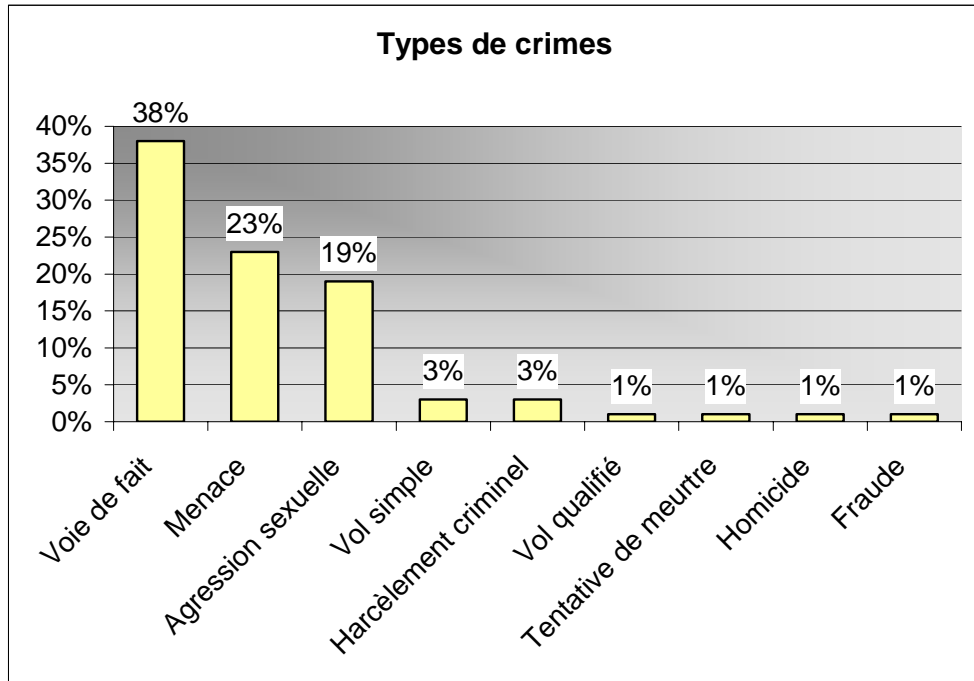


## Demande d'indemnisation

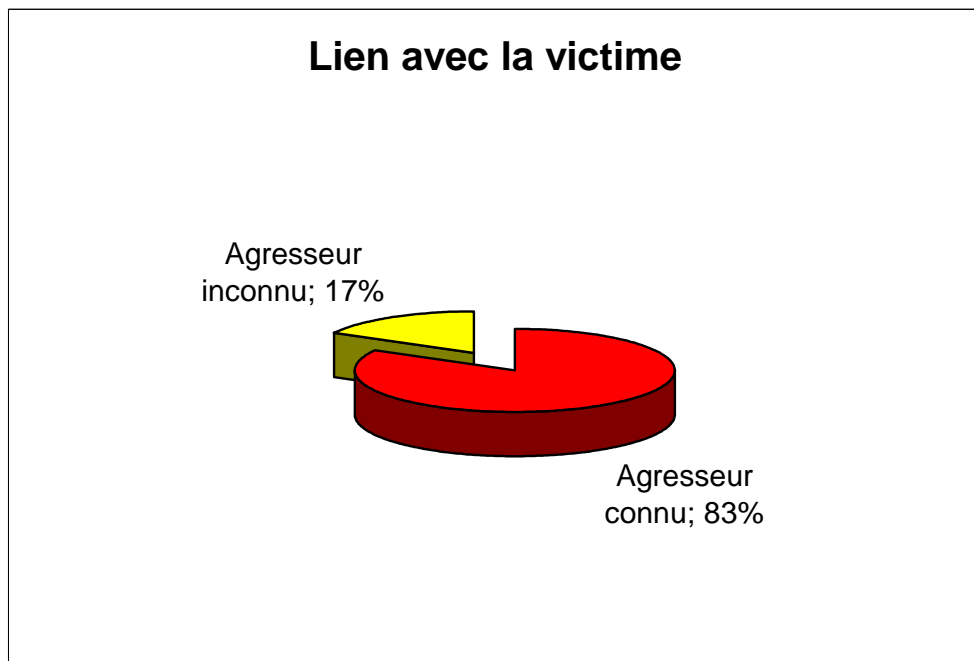




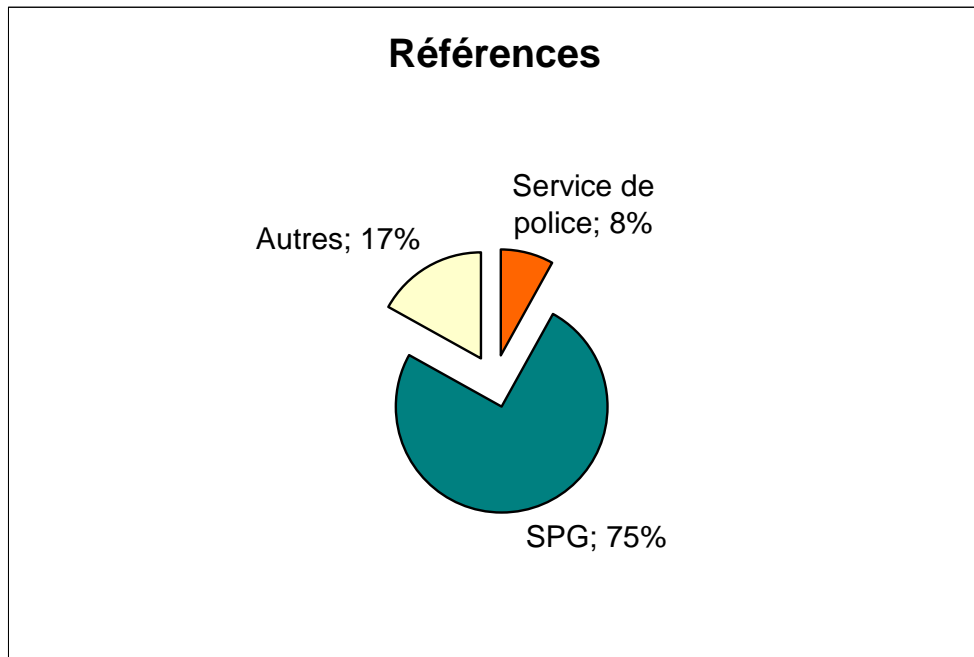
## Types de crime



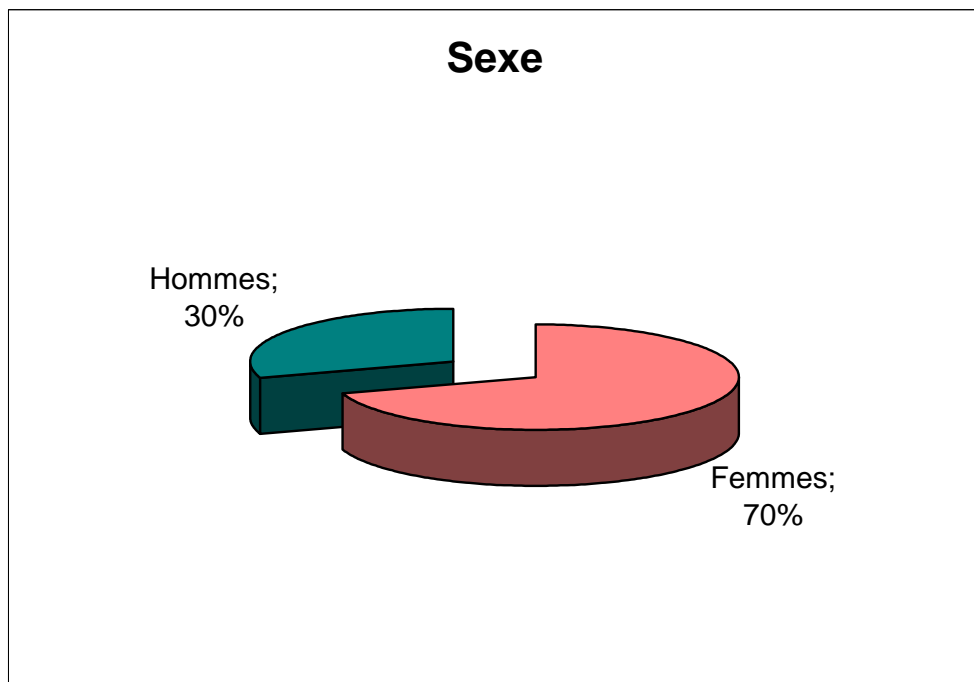
## Lien avec la victime



## Répartition des sources de références



## Sexe



### Envois

250 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 services aux citoyens

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

### Entrevues

Pour l'année 2004-2005, les intervenantes ont effectué 197 entrevues.

### Accompagnements

Cette année, les intervenantes ont procédé à 76 accompagnements.

## **Les résultats financiers**

Le CAVAC a investi en 2004-2005 une somme totale de 59 000 \$ qui se distribue de la façon suivante :

- frais salariaux;
- frais de logement;
- acquisition de matériels informatiques;
- mobilier de bureau.

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

- 55 000 \$ en contributions ce qui représente 6 000 \$ de moins qu'en 2003-2004.

Depuis septembre 2004 nous avons ajouté une intervenante à quatre jours semaine.

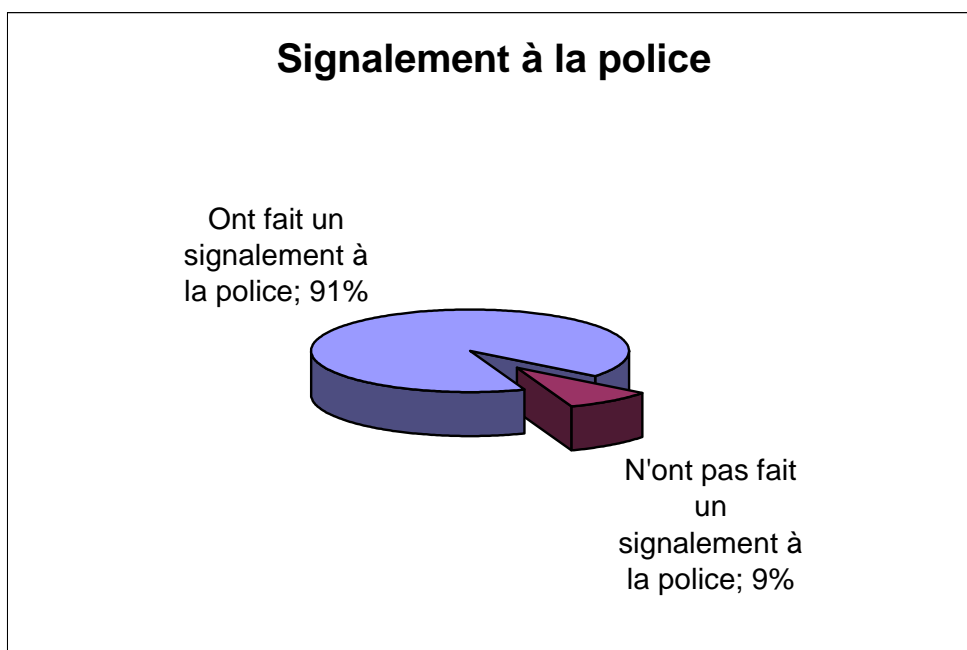
#### 4.4 Portrait de la clientèle du palais de justice de Thetford Mines

##### Ouverture de dossiers

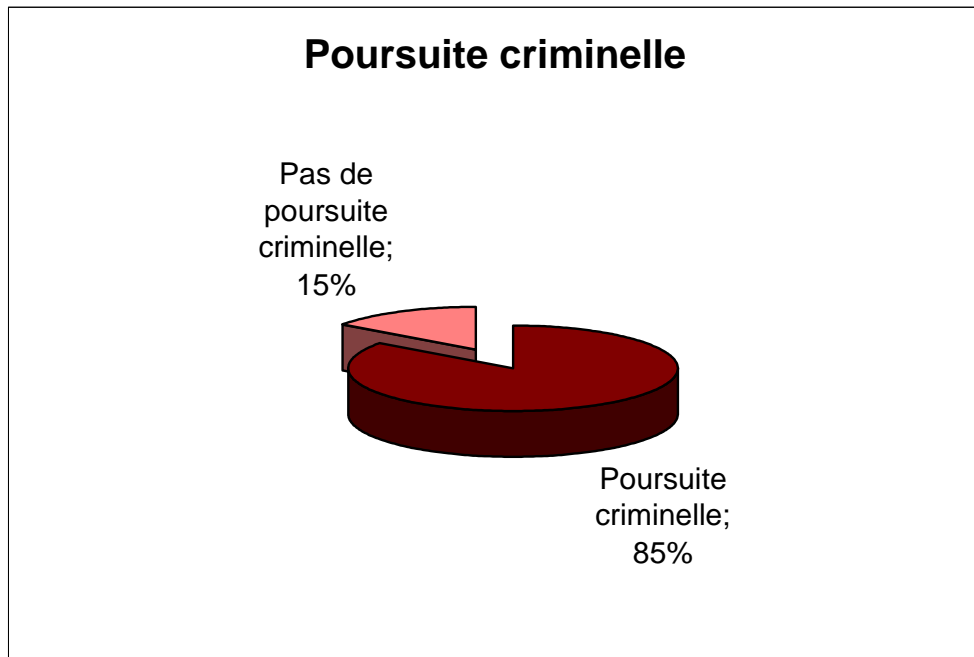
Le point de service de Thetford Mines a procédé à l'ouverture de 47 dossiers, soit 27 de moins qu'en 2003-2004.

- 72 % de la clientèle sont des femmes.
- 85 % ont engagé une poursuite criminelle.
- 57 % ont effectué une demande d'indemnisation.
- 8 % sont âgés de moins de 18 ans.
- 21 % sont des proches.
- 51 % dans un contexte de violence conjugale.
- 17 % des clients sont référés par le substitut du Procureur général.
- 17 % sont référés par le service de police.

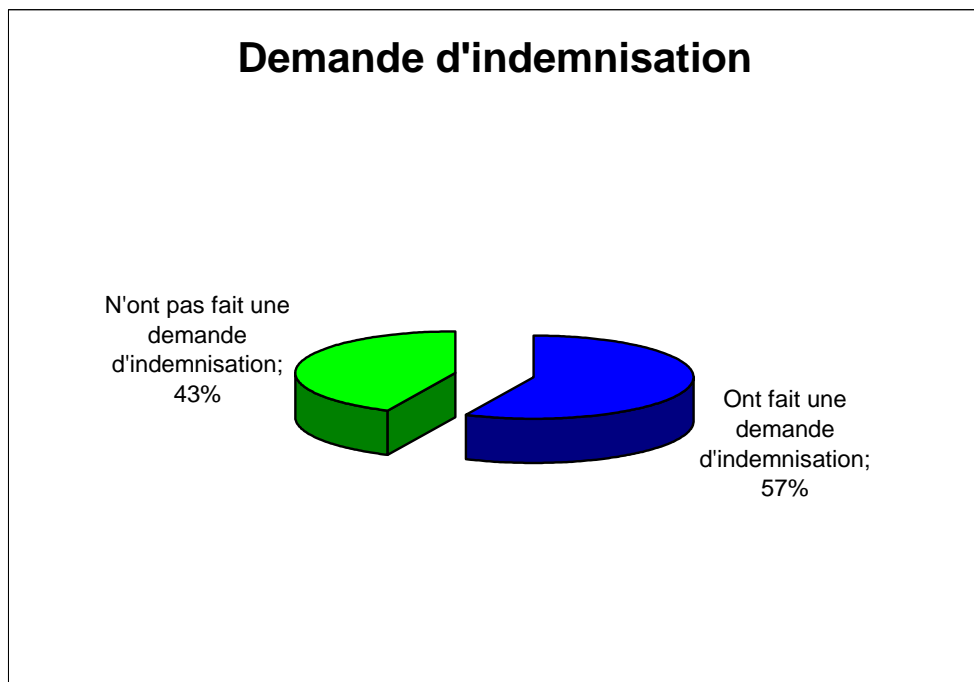
##### **Signalement à la police**



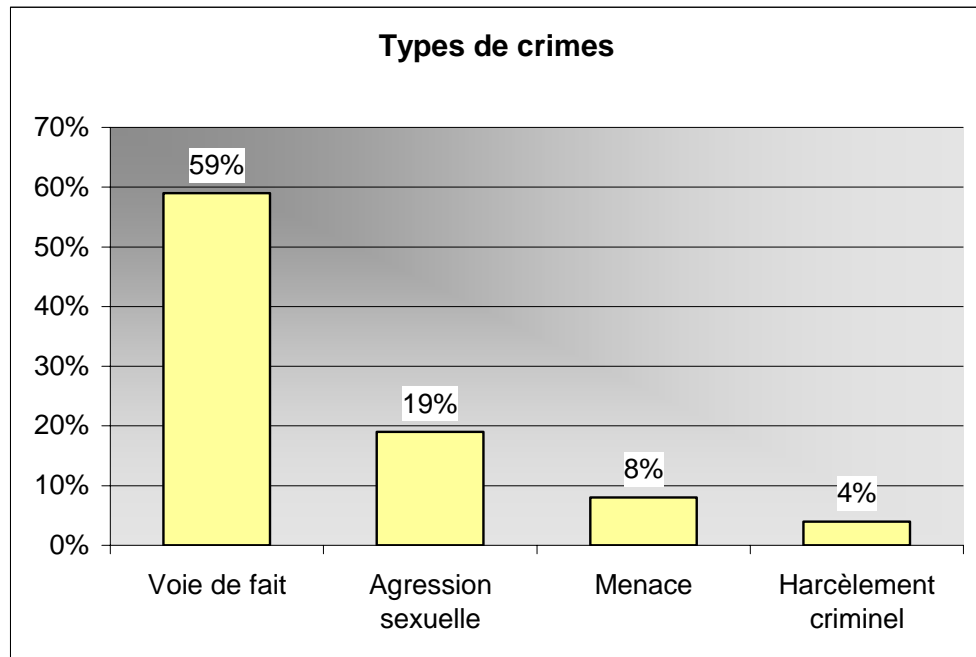
## Poursuite criminelle



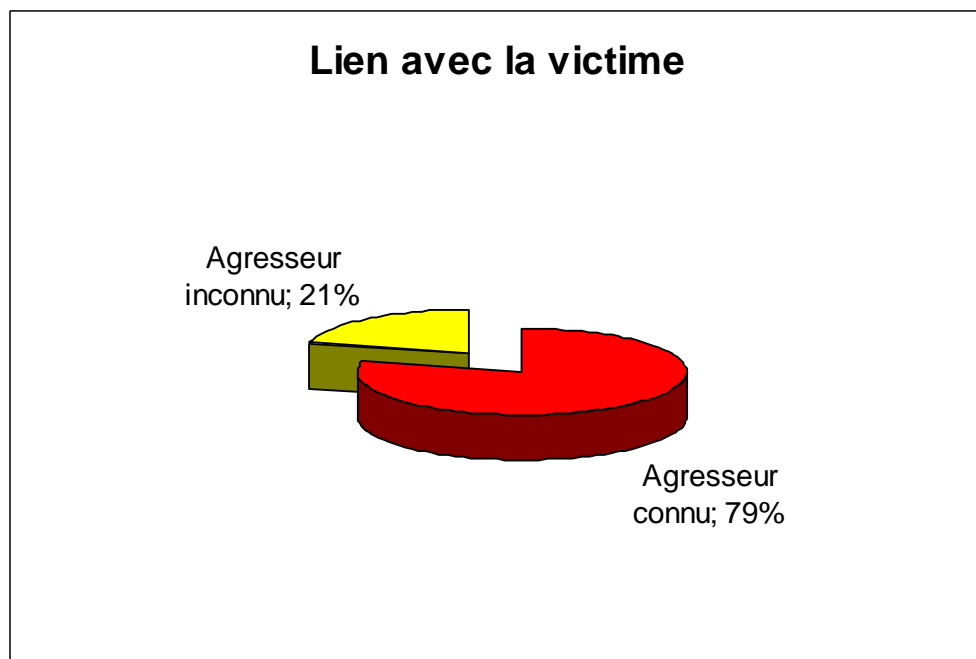
## Demande d'indemnisation



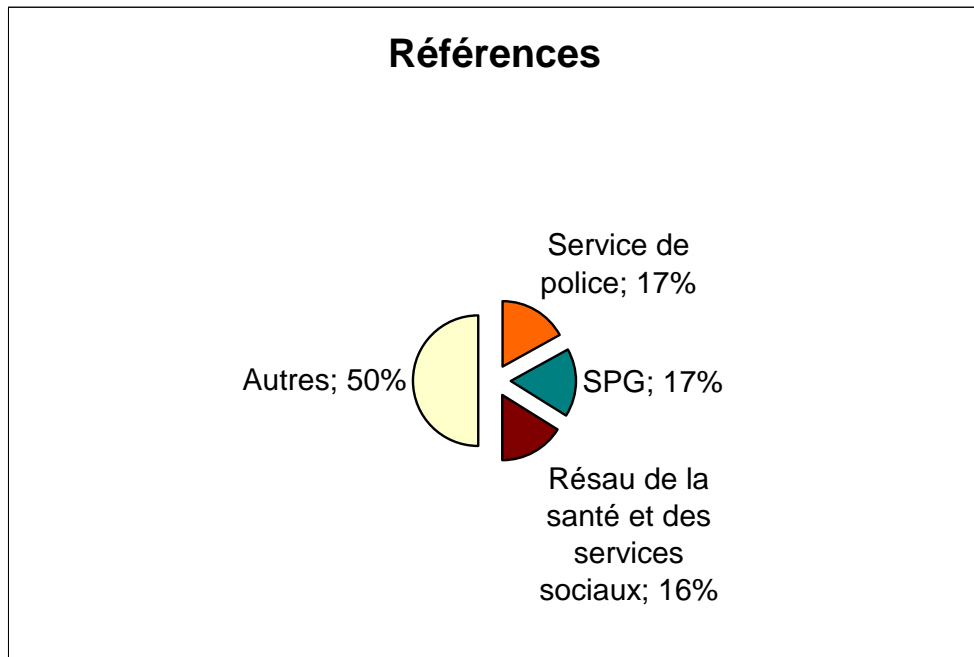
## Types de crimes



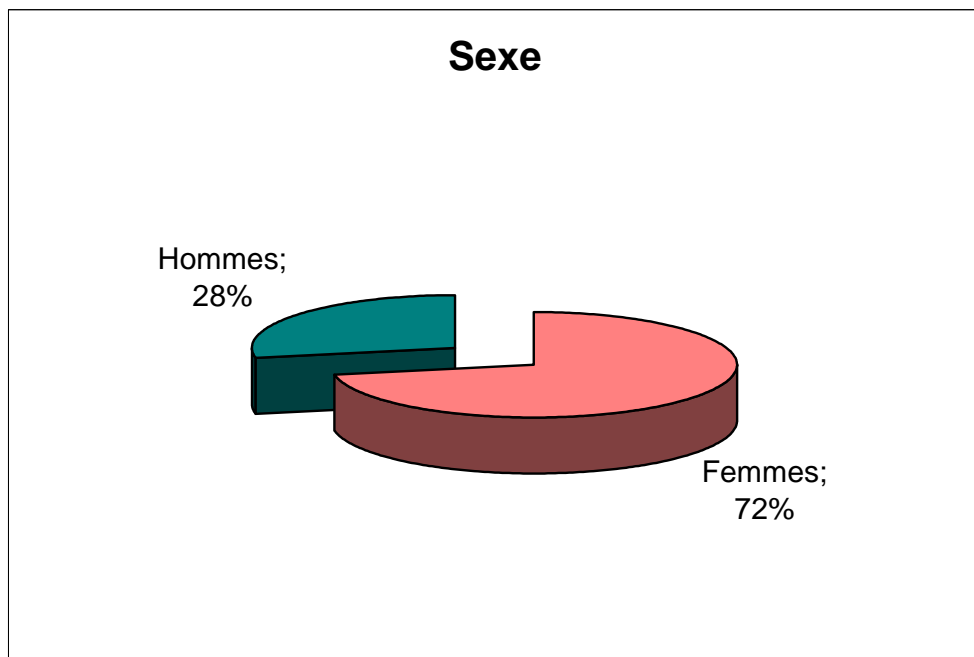
## Lien avec la victime



## Répartition des sources de références



## Sexe





### Envois

117 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 services aux citoyens

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

### Entrevues

Pour l'année 2004-2005, l'intervenante a effectué 72 entrevues.

### Accompagnements

Cette année, l'intervenante a procédé à 37 accompagnements.

## **Les résultats financiers**

Le CAVAC a investi en 2004-2005 une somme totale de 27 000 \$ qui se distribue de la façon suivante :

- frais salariaux;
- frais de déplacement;
- mobilier de bureau.

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

- 1 000 \$ en contributions ce qui représente 9 000 \$ de moins qu'en 2003-2004.

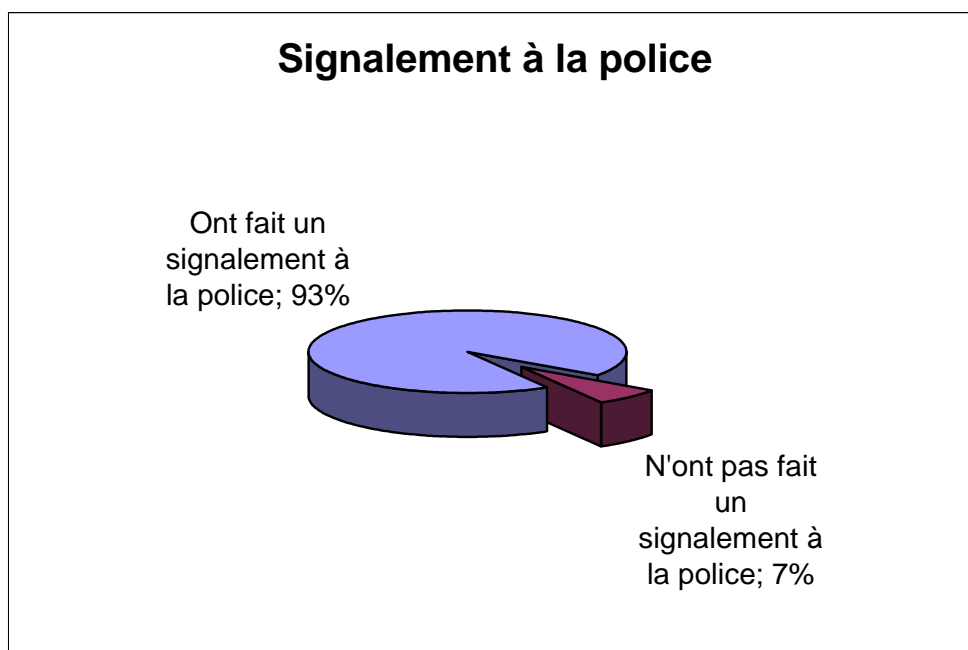
## 4.5 Portrait de la clientèle du palais de justice de La Malbaie

### Ouverture de dossiers

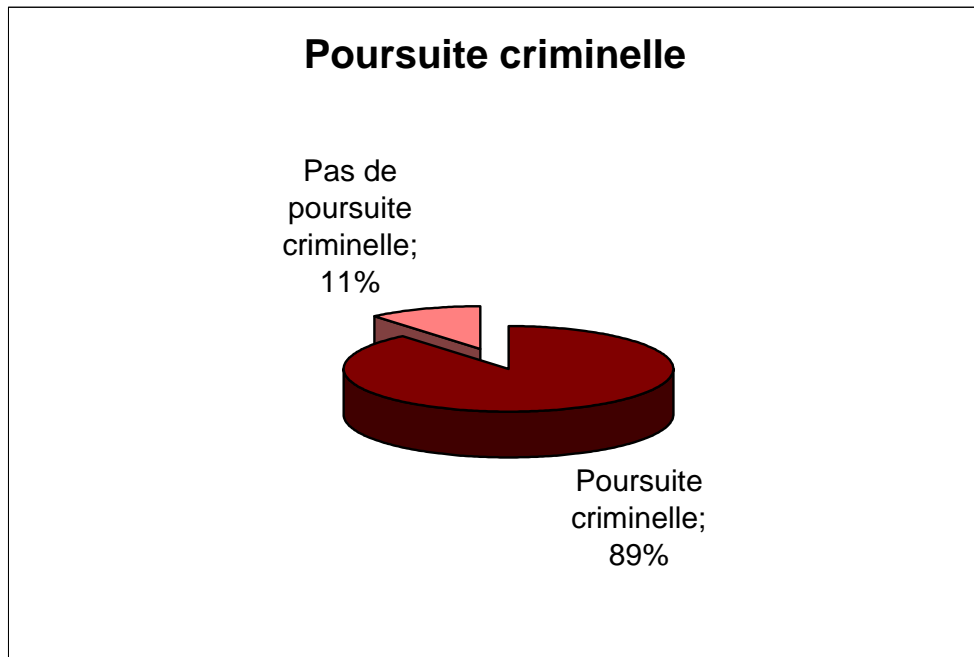
Le point de service de La Malbaie a procédé à l'ouverture de 48 dossiers, soit 15 de plus qu'en 2003-2004.

- 60 % de la clientèle sont des femmes.
- 89 % ont engagé une poursuite criminelle.
- 18 % ont effectué une demande d'indemnisation.
- 23 % sont âgés de moins de 18 ans.
- 10 % sont des proches.
- 16 % dans un contexte de violence conjugale.
- 56 % des clients sont référés par le substitut du Procureur général.
- 8 % sont référés par le service de police.

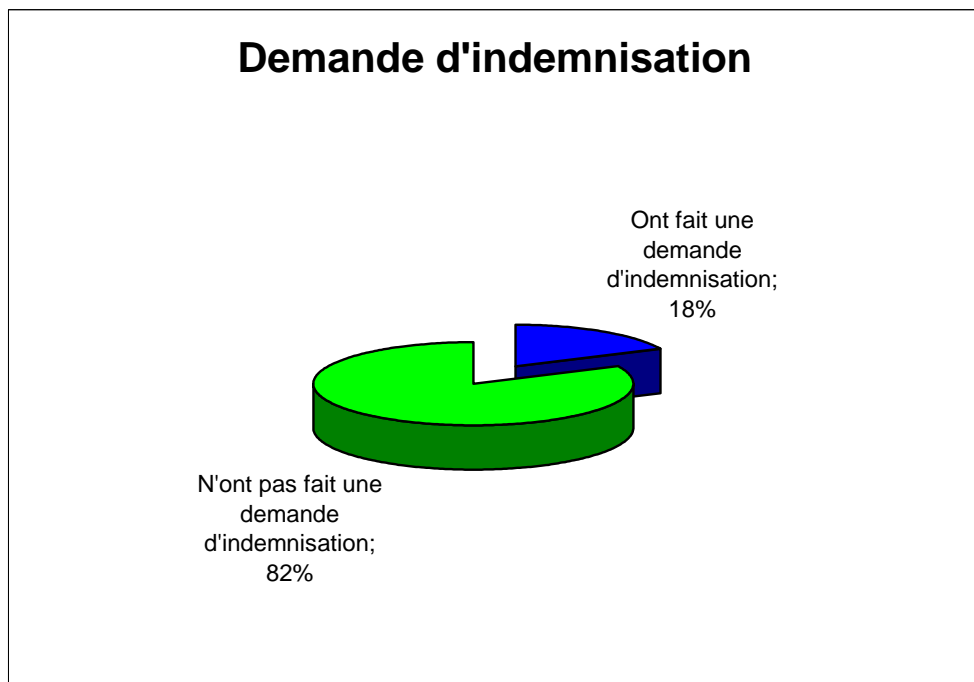
### Signalement à la police



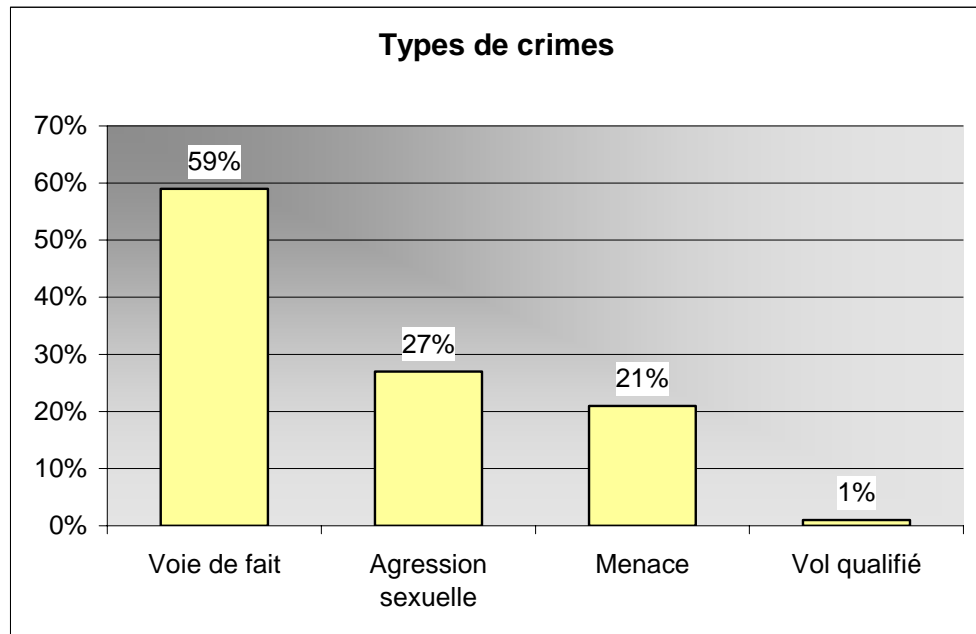
## Poursuite criminelle



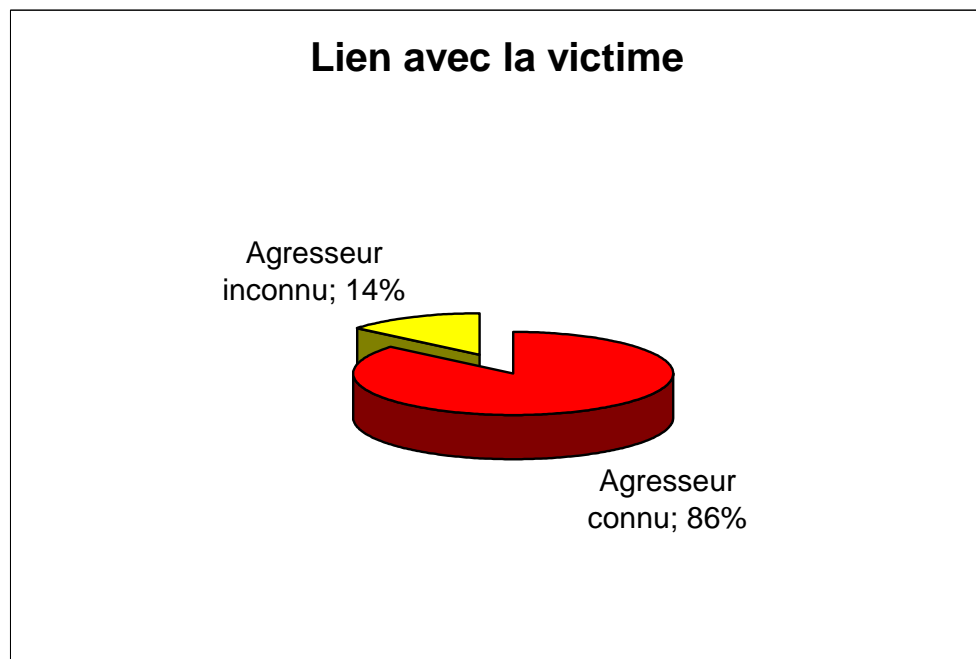
## Demande d'indemnisation



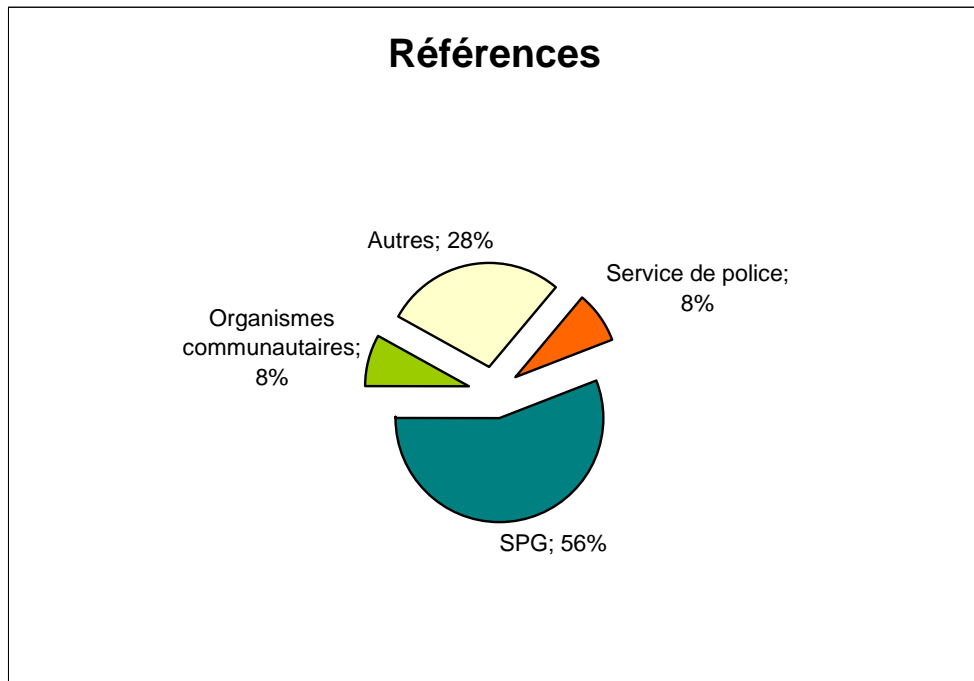
## Types de crimes



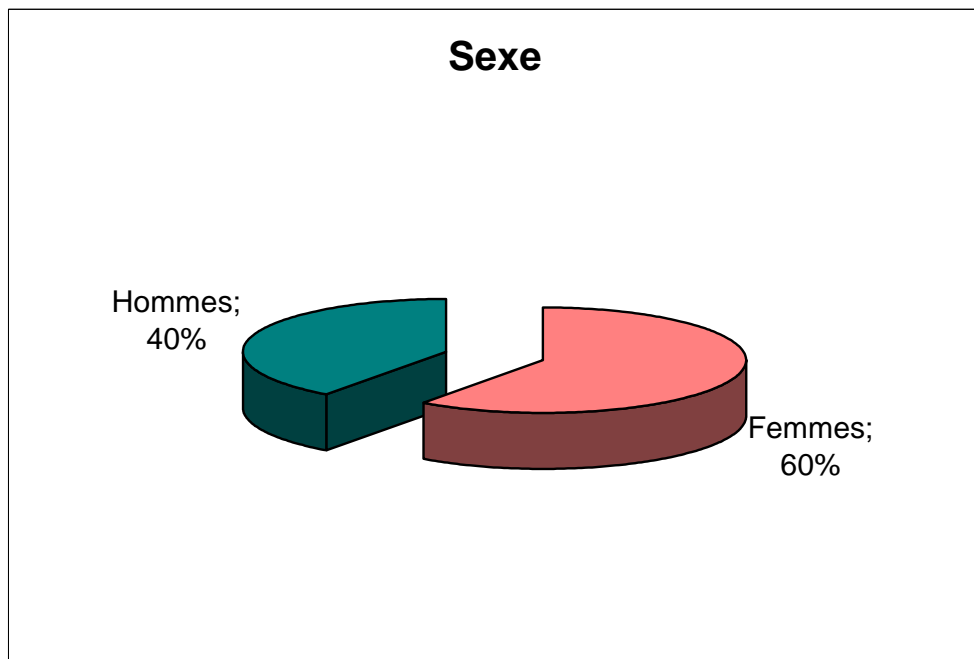
## Lien avec la victime



## Répartition des sources de références



## Sexe



### Envois

39 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 services aux citoyens

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

### Entrevues

Pour l'année 2004-2005, l'intervenante a effectué 61 entrevues.

### Accompagnements

Cette année, l'intervenante a procédé à 17 accompagnements.

## **Les résultats financiers**

Le CAVAC a investi en 2004-2005 une somme de 29 000 \$ au point de service de La Malbaie.

- en frais salariaux;
- mobilier de bureau;
- en frais de publicité et de promotion.

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

- 100 \$ en contributions ce qui représente 2 900 \$ de moins que 2003-2004.

Depuis janvier 2005 ce point de service est accessible cinq jours semaine.



## 4.6 Portrait de la clientèle du palais de justice de Montmagny

### Ouverture de dossiers

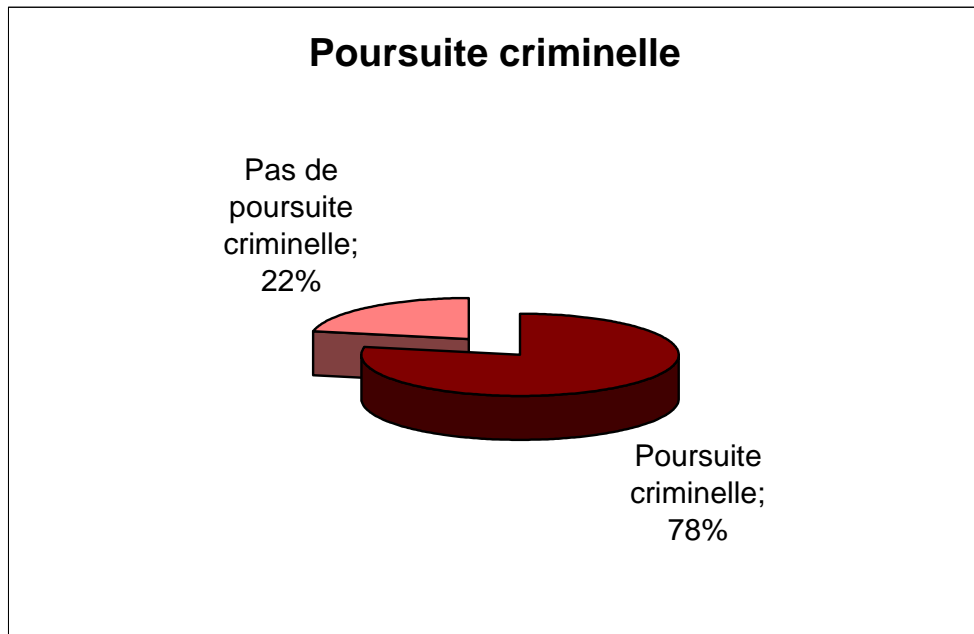
Le point de service de Montmagny a procédé à l'ouverture de 33 dossiers, soit 23 de plus qu'en 2003-2004.

- 57 % de la clientèle sont des femmes.
- 78 % ont engagé une poursuite criminelle.
- 75 % ont effectué une demande d'indemnisation.
- 21 % sont âgés de moins de 18 ans.
- 37 % sont des proches.
- 6 % dans un contexte de violence conjugale.
- 21 % sont référés par le service de police.
- 65 % des clients sont référés par le substitut du Procureur général.

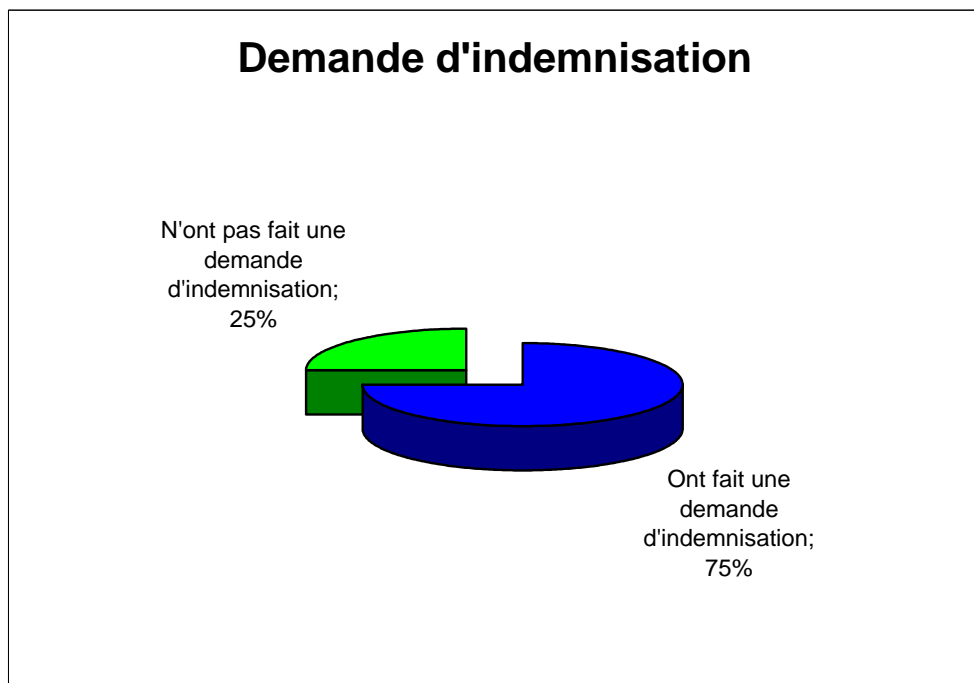
### Signalement à la police



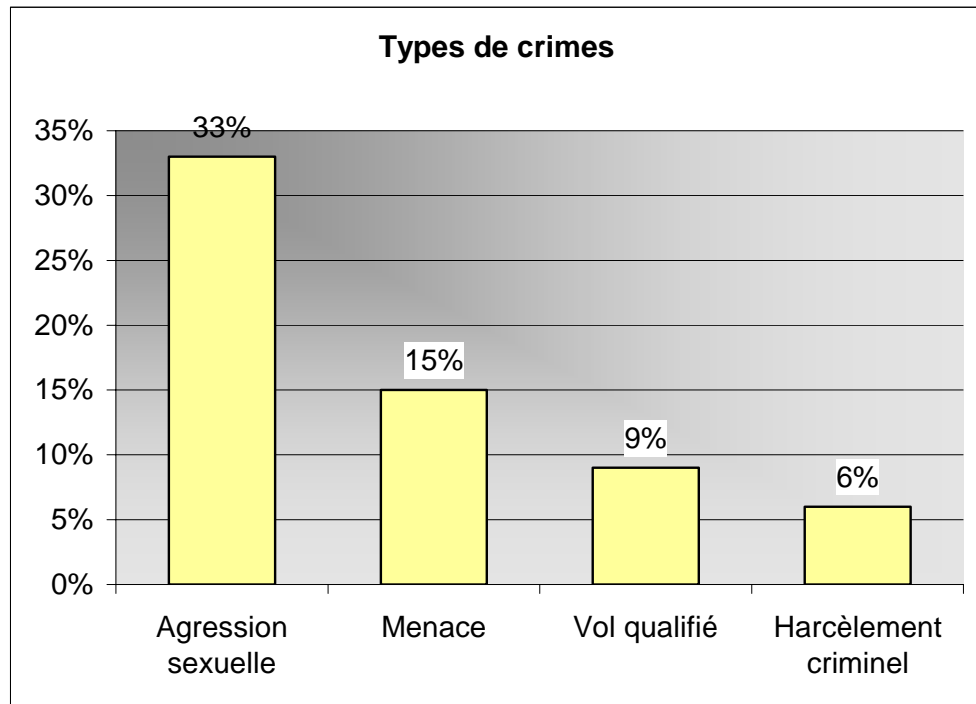
## Poursuite criminelle



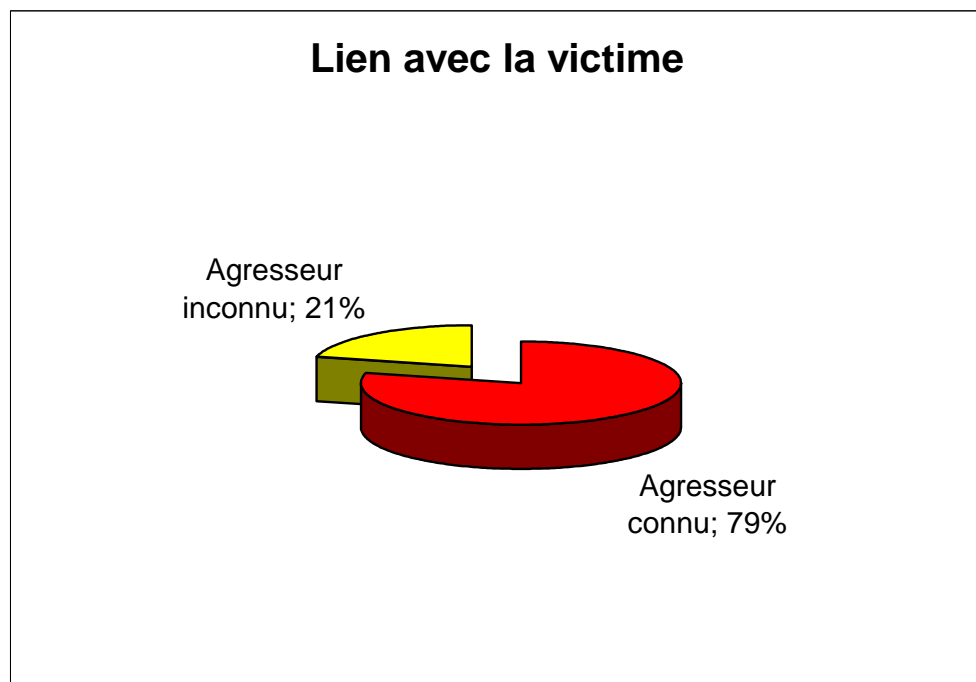
## Demande d'indemnisation



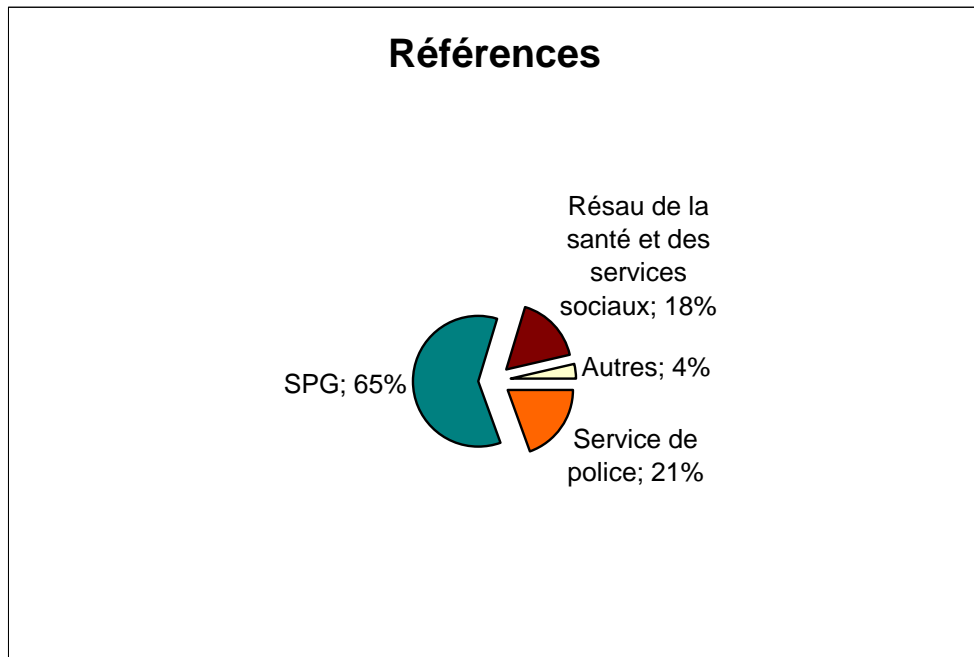
## Types de crimes



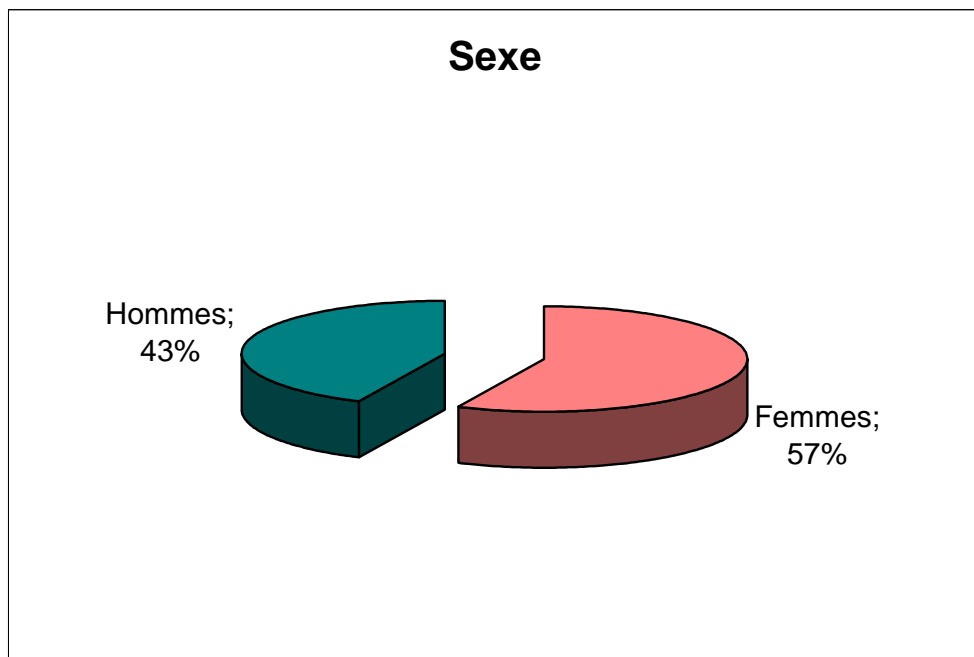
## Lien avec la victime



## Répartition des sources de références



## Sexe



### Envois

154 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 services aux citoyens

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

### Entrevues

Pour l'année 2004-2005, l'intervenante a effectué 56 entrevues.

### Accompagnements

Cette année, l'intervenante a procédé à 12 accompagnements.

## **Les résultats financiers**

Le CAVAC a investi une somme de 23 000 \$ qui se distribue :

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

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

- 5 000 \$ en contributions ce qui représente 4 500 \$ de plus qu'en 2003-2004.

## Partie 5

### Les ressources humaines

#### 5.1 Sommaire de l'effectif 2004-2005

L'équipe du CAVAC est composée de dix 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 pour maladie. Quatre nouvelles personnes se sont joint à l'équipe au cours de l'année : un poste permanent au point de service de La Malbaie, un contrat de un an au palais de justice de Saint-Joseph-de-Beauce, un remplacement de congé de maladie et un pour un congé de maternité. Le CAVAC a également accueilli deux stagiaires en travail social issus du cégep de Sainte-Foy et deux stagiaires en Technique policière du campus Notre-Dame- de- Foy.

#### 5.2 Développement des compétences

Les professionnels et la direction du CAVAC ont reçu 80 heures de formation au cours de l'année 2004-2005.

Le thème des formations:

- Thérapie brève orientée vers les solutions, phase 2: Centre de psychothérapie stratégique
- Intervention post-traumatique, protocole de débriefing : Raymond-Gabriel Therrien, psychologue
- Système judiciaire criminel : M<sup>e</sup> Jean Lortie, substitut du Procureur général en chef, palais de justice de Québec
- La communication non violente : Groupe Conscientia
- Rentabiliser vos présentations : École de technologie supérieure ETS
- Faire naître l'espoir dans les situations désespérées : David Epston, Centre de psychothérapie stratégique
- Psychothérapie et principes d'intervention : Institut Philippe Pinel de Montréal

L'agente de bureau a également reçu 28 heures de formation au cours de l'année 2004-2005.

Le thème des formations :

- Word
- Excel

- PowerPoint
- Communication et esprit d'équipe

En plus des formations reçues, l'équipe a bénéficié de 28 heures de supervisions cliniques. 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. La supervision clinique est effectuée par un psychologue spécialisé en intervention post-traumatique et psychothérapie brève orientée vers les solutions.

Le CAVAC a également délégué des représentants à différents colloques dont celui organisé par l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes et le Regroupement provincial des maisons d'hébergement.



Partie 6  
**Les activités de communication**

**Rencontres de promotions**

POINTS DE SERVICE	ORGANISME
<b>Québec</b>	Sûreté du Québec, Table des directeurs de la région de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches
	Sûreté municipale de Lévis
	Centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord
	CLSC - CHSLD de la MRC Desjardins à Lévis
	CRDI
	École secondaire Saint-Loire Les Sentiers, équipe de la direction, psychologue, travailleur social
	Centre de crise
	CALACS (Viol Secours)
	Hôpital Enfant-Jésus, infirmières de l'urgence
<b>Beauce</b>	Sûreté du Québec, district Beauce-Sartigan
	Sûreté municipale de Saint-Georges
	CRATCA - CHSLD de Beauce
	Centre de santé des Etchemins
<b>La Malbaie</b>	Sûreté du Québec, district de Charlevoix Est
	CLSC, point de service de Charlevoix
	CLSC, point de service de Baie-Saint-Paul
	Centre femme La Malbaie
<b>Montmagny</b>	CLSC et CHSLD de la MRC de Bellechasse
<b>Thetford Mines</b>	Sûreté municipale de Thetford Mines
	CHSLD de l'Amiante

**Rencontres de médias**

- ❖ Canal Vox
- ❖ RDI
- ❖ TVA
- ❖ SIMI FM
- ❖ Radio-Canada, Simon Durivage.com
- ❖ Hebdo Quartier Montcalm
- ❖ La revue Prestige de la ville de Québec
- ❖ Journal de Québec

## **6.1 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.

Par ailleurs, la région de Lotbinière nous a convié à participer à une rencontre portant sur la mise en place d'une Table de concertation sur la prévention des abus envers les personnes âgées de ce territoire. De cette rencontre a découlé une journée d'échange à laquelle nous avons également participé.

L'association des familles de personnes assassinées ou disparues (L'AFPAD) nous a sollicité pour participer à un comité de réflexion sur la mise en place d'un réseau d'aide destiné aux proches des victimes d'actes criminels. Il y a eu deux rencontres, l'une à Montréal et l'autre à Québec. Nous avons assisté à ces deux rencontres où participait également des membres de familles de personnes assassinées ou disparues, des personnes ressources, des services policiers et des organismes spécialisés.

Par ailleurs, le CAVAC collabore à l'administration d'organisme communautaire en occupant un siège à leur conseil d'administration. Cette année, nous nous sommes impliqués au conseil d'administration de la Maison des Femmes de Québec, la Maison La Montée de Charlevoix et à l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes.

## **6.2 Le réseau des CAVAC**

Les CAVAC sont au nombre de seize répartis sur le territoire de la province de 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.

Plusieurs comités ont été mis en place cette année et le CAVAC de la région de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches a participé au comité Politique et Communication. Parmi les actions de ces deux comités cette année, il y a eu une rencontre avec le ministre de la justice afin de lui présenter le Réseau des CAVAC et l'élaboration d'un document promotionnel pour les médias. Le service des communications du ministère de la Justice a recueilli les commentaires du comité de communication et a validé les différentes étapes de la campagne promotionnelle. Les directrices des CAVAC de Montréal et Rimouski participaient également au comité de Communication et Politique.

Le BAVAC a, par ailleurs, organisé une formation média destinée aux directions des CAVAC. Les directrices du CAVAC de Montréal et de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches ont été désignées pour représenter le Réseau des CAVAC auprès des médias.

Finalement, le BAVAC a organisé une formation provinciale en intervention post-traumatique destinée aux intervenants du réseau des CAVAC.

Je tiens, en terminant, à souligner l'appui considérable qu'apporte le BAVAC au réseau des CAVAC. L'équipe du BAVAC place au centre de leurs préoccupations l'aide aux victimes, aux proches et aux témoins. Les actions réalisées cette année en témoignent.