

**Rapport d'activités
Cavac de la Capitale-Nationale et
Chaudière-Appalaches
2006-2007**

MOT DE LA PRÉSIDENTE

En tant que présidente du conseil d'administration, je tiens à vous dire combien je suis fière du CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches et de sa mission.

Étant depuis près de trois ans sur le conseil d'administration, j'ai été à même de constater combien notre personnel a à cœur notre mission et combien au fil des ans, il a pu développer une expertise en matière d'aide aux victimes d'actes criminels.

De plus, notre personnel est bien encadré par sa directrice madame Martine Lévesque. Elle a su s'entourer d'une équipe solide et stable afin de développer des services adaptés aux besoins des victimes. De plus, elle a su développer au sein de son personnel, un esprit d'entraide et un sentiment de fierté à travailler pour le CAVAC. Le CAVAC a su, également, tisser des liens avec différents collaborateurs et ces liens sont durables.

D'année en année, le CAVAC rejoint un nombre toujours croissant de victimes à l'intérieur d'une continuité de services. Malgré cette continuité, le CAVAC a également en tête de développer des services afin de répondre à un plus grand bassin de clientèle et aux besoins de ceux-ci. Pour l'année 2007-2008, et oui le CAVAC a encore des priorités d'actions pour n'en nommer que quelques-unes :

1. La mise en place d'un groupe pour les proches des victimes;
2. Établir un système de référence précoce pour les victimes d'âge mineur avec les deux Centres jeunesse (Québec et Chaudière-Appalaches);
3. Offrir de l'assistance dans les demandes de mandat de paix et de résiliation de bail en collaboration avec le bureau des procureurs aux poursuites criminelles et pénales du palais de justice de Québec.

En terminant, le CAVAC fêtera, en 2008, son vingtième anniversaire. Je crois fermement que cet organisme est devenu indispensable aux victimes d'actes criminels. La qualité de ses services, son souci de la clientèle et son travail en partenariat avec divers organismes contribuent à sa réussite.

Présidente du conseil d'administration
Cavac de la région de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches
Esther Després

MOT DE LA DIRECTRICE

L'année 2008 marquera les 20 ans d'existence du CAVAC. Que de chemin parcouru en 20 ans! Au cours des cinq dernières années seulement, le CAVAC a plus que doublé le nombre de clients rejoints.

L'année qui vient de s'écouler reflète la continuité dans la demande des services. Tant dans le type de clientèle que dans le type de crime, le portrait des services rendus ressemble aux années précédentes. Les différents tableaux présentés en annexe donne une image claire à ce niveau.

Le CAVAC a toutes les raisons d'être fier de son équipe professionnelle. Tant par l'expertise qu'on y retrouve que par sa stabilité, l'équipe du CAVAC est vouée à la mission de l'organisme. L'évaluation de la qualité des services effectuée auprès des clients et présentée dans ce rapport annuel démontre sans nul doute la grande satisfaction entourant les services rendus.

En ce qui concerne la gestion administrative, le CAVAC peut compter sur un conseil d'administration composé de personnes responsables et représentant des secteurs clés de la justice et de l'aide aux victimes. Le conseil d'administration pratique une gestion rigoureuse et veille à conserver une grande qualité dans les services. Le conseil d'administration a d'ailleurs mis en place, cette année, une procédure pour disposer des plaintes de la clientèle dans le souci de maintenir et bonifier la qualité des services.

En définitive, notre organisme est doté d'une solide expertise en matière d'aide aux victimes d'actes criminels, mais également, il peut compter sur un réseau de collaborateurs efficaces. Les partenaires des milieux de la justice et de la santé et des services sociaux contribuent à compléter l'offre de service aux personnes victimes d'actes criminels et à leurs proches et à faire en sorte que tous reçoivent les services auxquels ils ont droit.

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

Présentation du CAVAC

1.1 La mission et les services	3
1.2 Liste des membres du conseil d'administration.....	5
1.3 L'équipe professionnelle.....	6

Partie 2

Les réalisations

2.1 Retour sur les priorités d'actions 2006-2007 et les résultats obtenus	7
2.2 Les priorités d'actions 2007-2008.....	7
2.3 L'évaluation des services : À l'écoute de nos clients	8
2.4 La gestion des plaintes.....	9

Partie 3

Le profil de la clientèle - Faits saillants

3.1 Les caractéristiques de la clientèle	10
3.2 Tableaux regroupant tous les points de service	2

Partie 4

Statistiques par point de service

4.1 Les demandes traitées.....	18
4.2 Tableaux détaillés par point de service	2
4.3 Les contributions pénales et volontaires	22

Partie 5

Les activités de formation et de communication

5.1 Les rencontres de promotion	23
5.2 La concertation et la sensibilisation	23
5.3 La formation du personnel.....	24

Index des tableaux

Tableaux regroupant tous les points de service

Tableau 1 : Profil de la clientèle	11
Tableau 2 : Types de crime	11
Tableau 3 : Types de crime – Sexe masculin	12
Tableau 4 : Types de crime – Sexe féminin.....	12
Tableau 5 : Contexte du crime – Sexe féminin.....	13
Tableau 6 : Contexte du crime – Sexe masculin.....	13
Tableau 7 : Âge de la clientèle.....	14
Tableau 8 : Sources de référence	14
Tableau 9 : Signalement à la police.....	15
Tableau 10 : Poursuite criminelle	15
Tableau 11 : Services rendus	16
Tableau 12 : Assistance technique	16
Tableau 13 : Ouverture des dossiers sur cinq ans	17

Tableaux détaillés par point de service

Tableau 14 : Ouverture des dossiers par point de service	19
Tableau 15 : Type de crime : Violence conjugale.....	19
Tableau 16 : Type de crime : Agression sexuelle.....	20
Tableau 17 : Type de crime : Voie de fait.....	20
Tableau 18 : Type de crime : Menace	21
Tableau 19 : Type de clientèle : Proches	21
Tableau 20 : Source de référence : Services policiers	22

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 :** Les personnes qui font appel aux services du CAVAC peuvent ou non être impliquées dans un processus judiciaire criminel. Certaines personnes n'ont pas déposé de plainte, alors que d'autres l'ont fait, mais sans que l'enquête policière n'amène une ouverture de dossier judiciaire. Une personne peut aussi avoir besoin d'information et de réflexion avant de s'engager dans une procédure judiciaire. Le rôle de l'intervenant du CAVAC consiste à soutenir la personne victime dans sa démarche, et ce, dans le respect de son rythme et de ses besoins.
- ✓ **Accompagnement dans le système judiciaire :** L'intervenant CAVAC accueille à tous les matins, au palais de justice, les personnes victimes, les proches et les témoins. L'intervenant informe la personne de son dossier et lui offre de l'accompagnement. L'intervenant est également en contact avec le procureur aux poursuites criminelles et pénales et l'enquêteur au dossier.
- ✓ **Assistance pour la déclaration de la victime :** La personne victime, dans son rôle de témoin à la cour criminelle, doit produire une déclaration faisant état des conséquences que le crime a eu dans sa vie. Cette déclaration est conservée au dossier judiciaire et le procureur la porte à la connaissance du juge à l'étape de la sentence. Pour la personne victime, il peut être pénible de compléter cette déclaration puisqu'elle peut éprouver des difficultés à se remémorer les événements traumatisants.

- ✓ **Assistance technique (demande d'indemnisation (IVAC), CSST) :** Le CAVAC représente la porte d'entrée pour plusieurs personnes victimes d'actes criminels. À partir des besoins exprimés, nous orientons les personnes vers le service le plus apte à répondre à leurs besoins. En ce qui concerne l'indemnisation, l'assistance du CAVAC est de deux ordres : information sur le régime d'indemnisation et soutien pour compléter le formulaire de demande d'indemnisation.
- ✓ **Intervention post-traumatique et psycho-sociojudiciaire :** L'intervention a pour but de réduire les conséquences découlant de l'acte criminel. L'équipe de professionnels du CAVAC est en mesure d'agir sur les conséquences psychologiques immédiates découlant de l'acte criminel. L'intervenant informe la personne victime sur ses droits et recours et le cas échéant, l'assiste dans le processus judiciaire en lui prodiguant toute l'information relative à son dossier et en l'accompagnant dans les différentes étapes du processus.
- ✓ **Orientation vers les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires appropriées :** L'intervenant CAVAC, suite à l'évaluation du besoin de la personne, oriente cette dernière vers les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires qui sont en mesure de prodiguer l'aide nécessaire à la situation.

Les services CAVAC sont gratuits et confidentiels.

1.2 Liste des membres du conseil d'administration

Membres du conseil d'administration

Esther Després Centre jeunesse de Québec	Présidente
Denis Turgeon Membre de la communauté	Trésorier
Pierrette Fortier Réseau de la Santé et des services sociaux	Secrétaire
M^e Anne Couture Procureur chef adjointe aux poursuites criminelles et pénales	Administratrice
Hélène Renault Lortie Membre de la communauté	Administratrice
M^e Sébastien Proulx Bureau d'aide juridique	Administrateur
Diane Blanchet Service de police de la ville de Québec	Administratrice

1.3 L'équipe professionnelle

Siège social

Intervenant(e)s :

Marie-Eve Germain (avril à novembre)
Stéphanie Larouche (à partir de novembre)
Annie Gagné
Mathieu Boiteau
Dominique Doré (à partir de juin)
Pierrile Lee-Bonnier (à partir de mars)

Administration :

Marie-Pierre Boulet, agente de bureau
Martine Lévesque, directrice générale

Stagiaires

Karine Lapointe
Véronique Ferland
Marie-Ève Cloutier
Nancy Boulanger
Grégoire Millette
Coralie Debonne

Programme carrière-été

Karine Lapointe

Capitale-Nationale

Palais de Québec : Francine Cayer
Annie Gagnon
Catherine Cabral (avril à décembre)
Marie-Eve Germain (à partir de décembre)
Karine Lapointe (depuis mars 2007)

Palais de La Malbaie : Anne-Pierre Gagnon

Chaudière-Appalaches

Palais de Montmagny : Michelle Binet
Point de service de Lévis : Mathieu Boiteau
Palais de Saint-Joseph : Rachelle Pratte
Nancy Guénette
Palais de Thetford Mines : Jacinthe Bergeron

Partie 2

Les réalisations

2.1 Retour sur les priorités d'actions 2006-2007 et les résultats obtenus

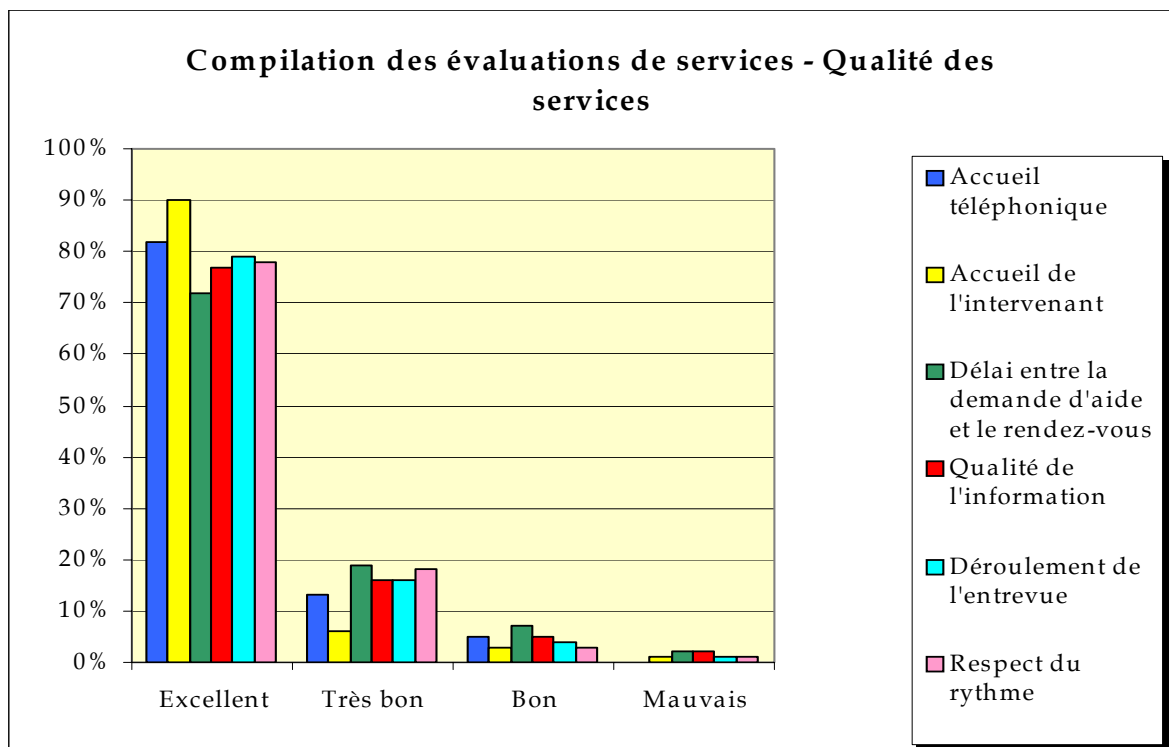
- ✓ **Rendre des services de proximité aux personnes de la région de Portneuf :** Faute d'allocation financière du Fonds d'aide aux victimes pour soutenir cette priorité, nous n'avons pu aller de l'avant avec la mise en place d'un point de service. Afin de rendre plus accessible les services du CAVAC aux gens de la région de Portneuf, nous nous sommes déplacés à la demande de la personne pour la rencontrer le plus près de son domicile.
- ✓ **Consolider le programme CAVAC-INFO au point de service du palais de justice de Québec :** En allouant une ressource humaine uniquement à la tâche du CAVAC-INFO, nous avons pu informer 1 000 personnes de plus que l'an passé.
- ✓ **Consolider le point de service de Montmagny :** Le point de service de Montmagny a plus que doublé le nombre d'ouvertures des dossiers. La présence à temps plein d'une intervenante a permis un plus grand accès aux services du CAVAC pour la population de cette région.

2.2 Les priorités d'actions 2007-2008

- ✓ Mise en place d'un groupe pour les proches des victimes;
- ✓ Entente de référence précoce avec le Centre jeunesse de Québec et Chaudière-Appalaches;
- ✓ Entente de référence avec les organismes de justice alternative;
- ✓ Collaboration avec le bureau des procureurs aux poursuites criminelles et pénales du palais de justice de Québec pour offrir de l'assistance dans les demandes de mandat de paix et de résiliation de bail;
- ✓ Collaboration avec le service police-école de la ville de Québec;
- ✓ Collaboration avec le service de police de Saint-Georges-de-Beauce ;
- ✓ Collaboration avec la cour municipale de Québec.

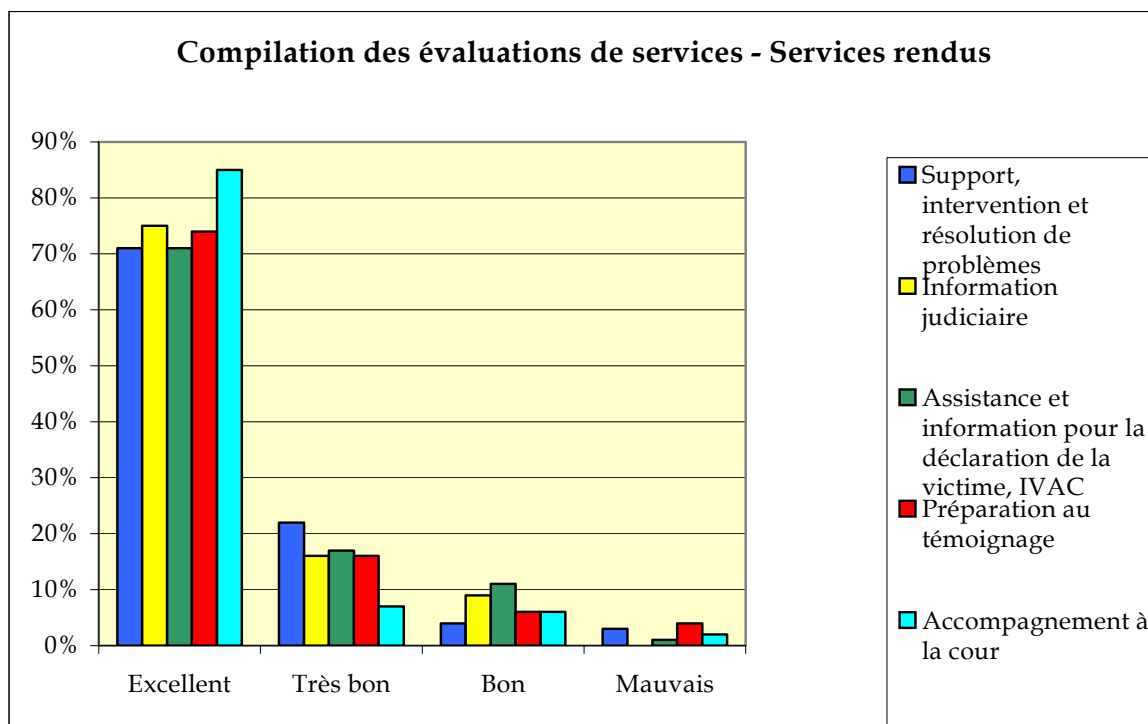
2.3 L'évaluation des services : À l'écoute de nos clients

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 2006 au mois de mars 2007, 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.



Quelques commentaires issus des évaluations de services :

- ✓ «Toutes les personnes de votre organisme sont calmes et respectueuses. Leur attitude est très réconfortante et aidante. Je ne peux que vous féliciter.»
- ✓ «Nous avons la certitude que sans votre intervention, votre assistance et votre suivi, nous n'aurions pas pu obtenir satisfaction.»
- ✓ «Je trouve que l'on s'est bien occupé de mon dossier dans un délai très rapide. Les intervenants ont été très professionnels à mon égard.»
- ✓ «Je pense que vos services sont essentiels dans notre société. Autrement, on serait laissé à nous-même et cela amplifierait de beaucoup les difficultés vécues. J'ai été bien guidée et aidée dans le cheminement post-traumatique.»
- ✓ «Le support des intervenants du CAVAC a été pour moi très précieux. On me répond toujours promptement, les informations sont claires et l'accueil est rassurant et réconfortant. Je suis honnêtement impressionnée par la qualité de ce service que je qualifierais d'essentiel.»



2.4 La gestion des plaintes

Les personnes qui se sont adressées au CAVAC et qui jugent n'avoir pas obtenu une réponse adéquate à leur besoin, peuvent le manifester de plusieurs façons. Elles peuvent signaler les éléments dont elles sont insatisfaites, soit verbalement ou par écrit, à la direction générale. Le CAVAC se fait un devoir de répondre à toute personne qui adresse une plainte. C'est la direction générale qui est chargée de donner suite à la plainte. Un rapport d'évaluation de la plainte est transmis au conseil d'administration et fait état du suivi qui a été donné au client qui a formulé la plainte.

Pour l'année 2006-2007, une plainte a été faite au CAVAC. Celle-ci a été retenue et a été traitée par le CAVAC. Les correctifs ont été apportés à la satisfaction de la personne plaignante.

Partie 3

Le profil de la clientèle – Faits saillants

3.1 Les caractéristiques de la clientèle

- ✓ Les hommes ont fait appel à nos services dans une proportion de 27 % et les femmes ont constitué 73 % de la clientèle. Depuis quelques années, nous assistons à une augmentation de la clientèle masculine.
- ✓ 93 % des personnes pour lesquelles un dossier a été ouvert ont subi un crime contre la personne et 7 % contre la propriété.
- ✓ Les victimes mineures ont représenté 7 % des dossiers traités.
- ✓ 20 % des crimes ont été commis dans un contexte familial et 32 % des dossiers traités au CAVAC concernaient de la violence conjugale. 93 % des victimes de violence conjugale ayant eu recours aux services CAVAC ont fait un signalement à la police.
- ✓ Les agressions à caractère sexuel ont représenté 25 % de la demande totale de service. 15 % des clients étaient des hommes.
- ✓ Les proches ont représenté 18 % de la clientèle. Ils ont été soutenus pour 41 % d'entre eux pour des crimes à caractère sexuel, 30 % pour voie de fait, 8 % pour des homicides, 3 % pour menace et 2 % pour conduite dangereuse ayant causé la mort. Ils ont été référés pour 19 % par les policiers, 19 % par un parent ou un ami, 11 % par le réseau de la santé et des services sociaux et 13 % par les procureurs aux poursuites criminelles et pénales.
- ✓ Les intervenants ont réalisé 972 accompagnements. 73 % de ceux-ci étaient des accompagnements à la cour criminelle et 16 % au bureau des procureurs aux poursuites criminelles et pénales.
- ✓ Les intervenants ont effectué 46 déplacements pour aller à la rencontre d'un client qui n'était pas en mesure de se rendre au point de service CAVAC.
- ✓ La salle d'accueil des témoins du palais de justice de Québec a accueilli 4 690 personnes. 25 % d'entre elles étaient des personnes victimes et 56 % des intervenants et policiers. 69 % des personnes qui se sont présentées à la salle d'accueil des témoins étaient des hommes.

3.2 Tableaux regroupant tous les points de service

Tableau 1

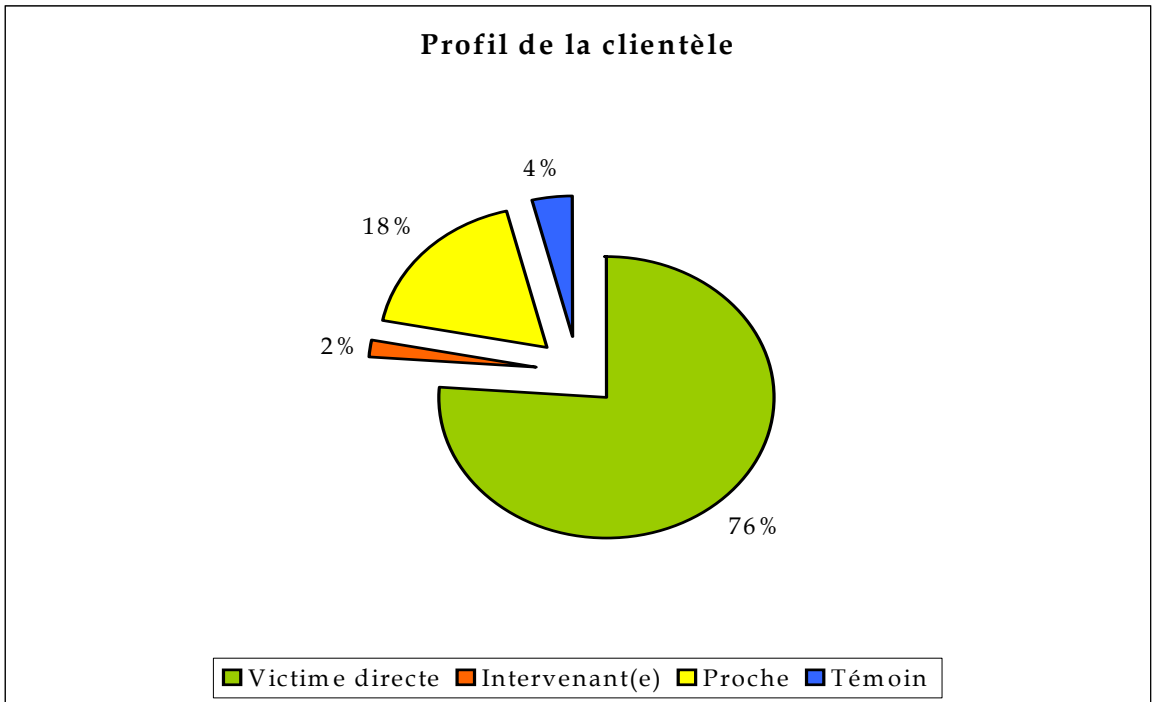


Tableau 2

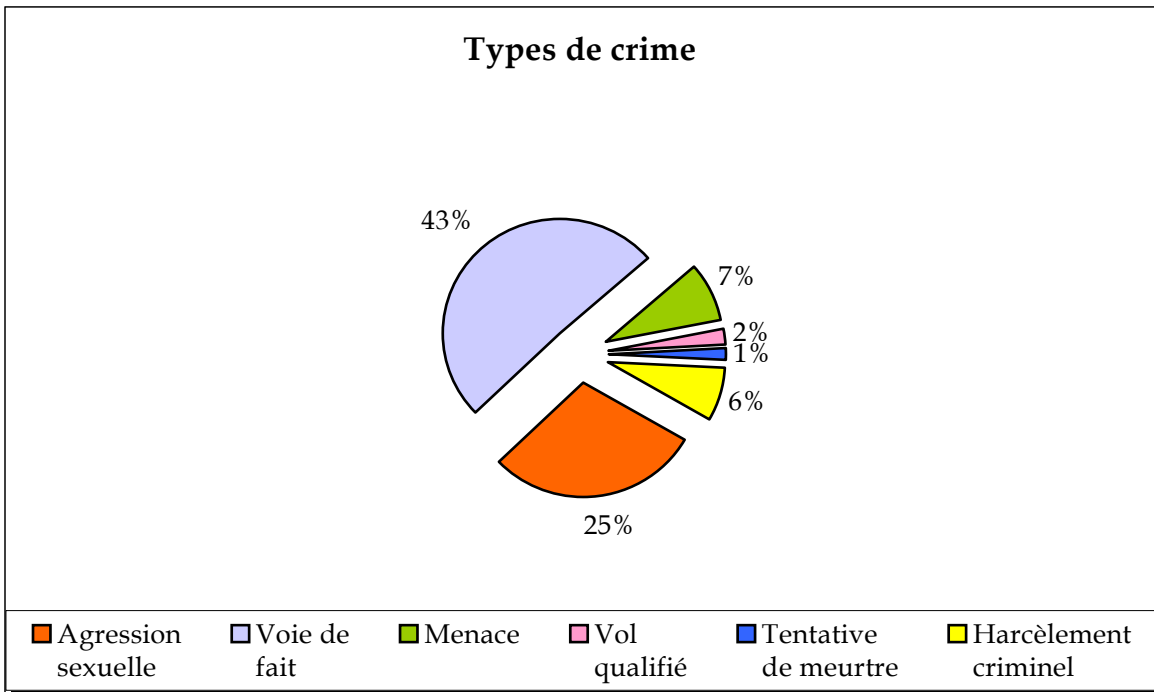


Tableau 3

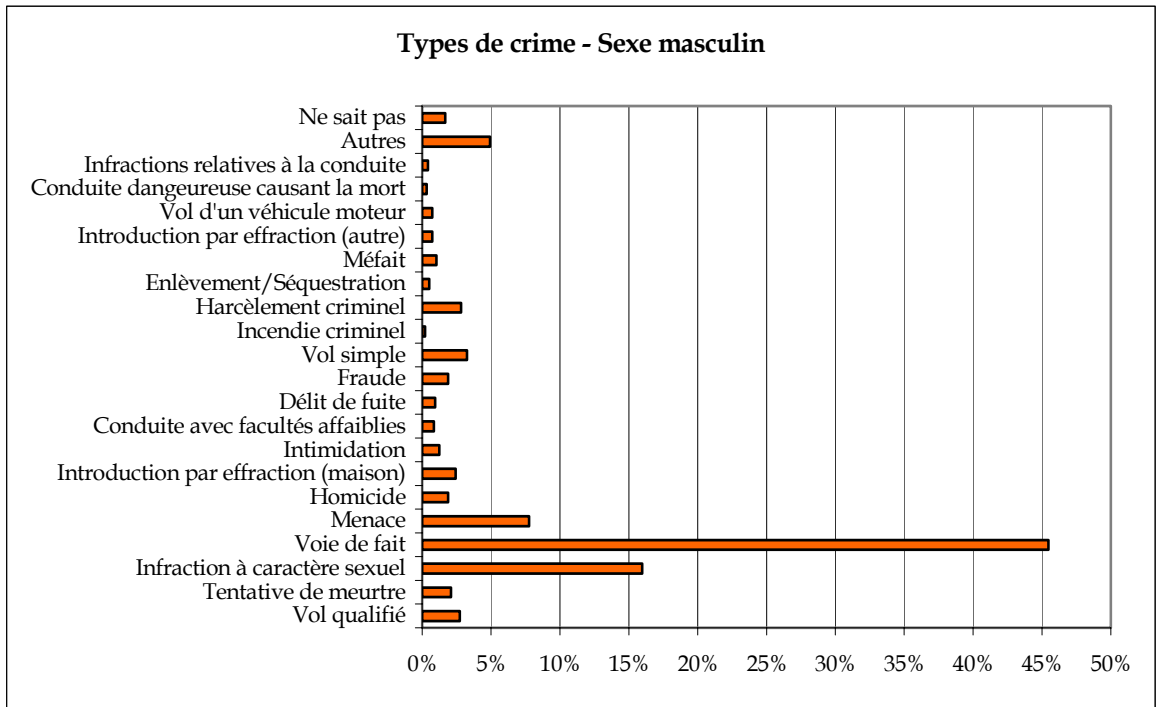


Tableau 4

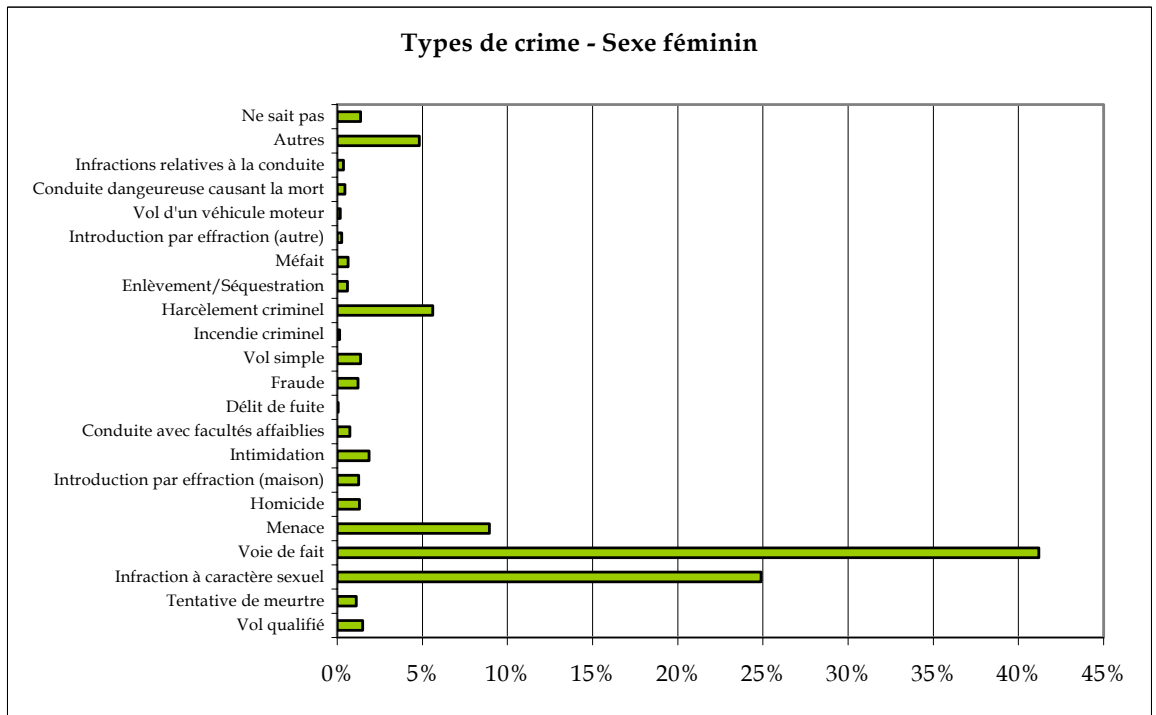


Tableau 5

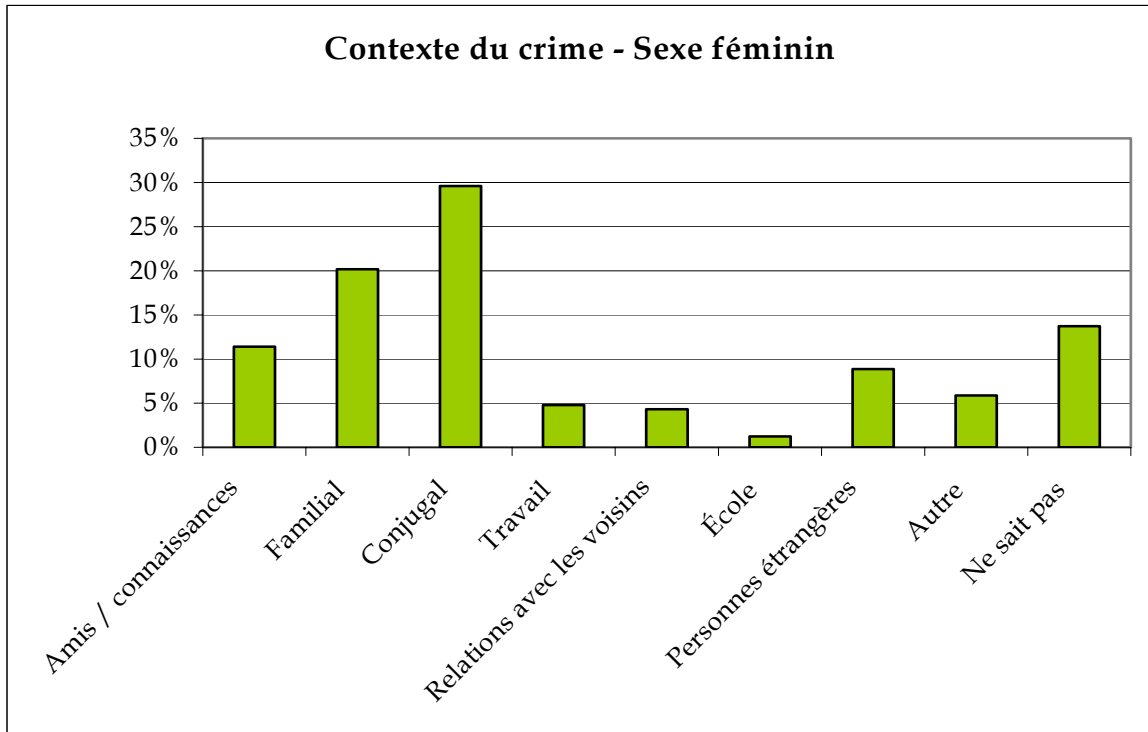


Tableau 6

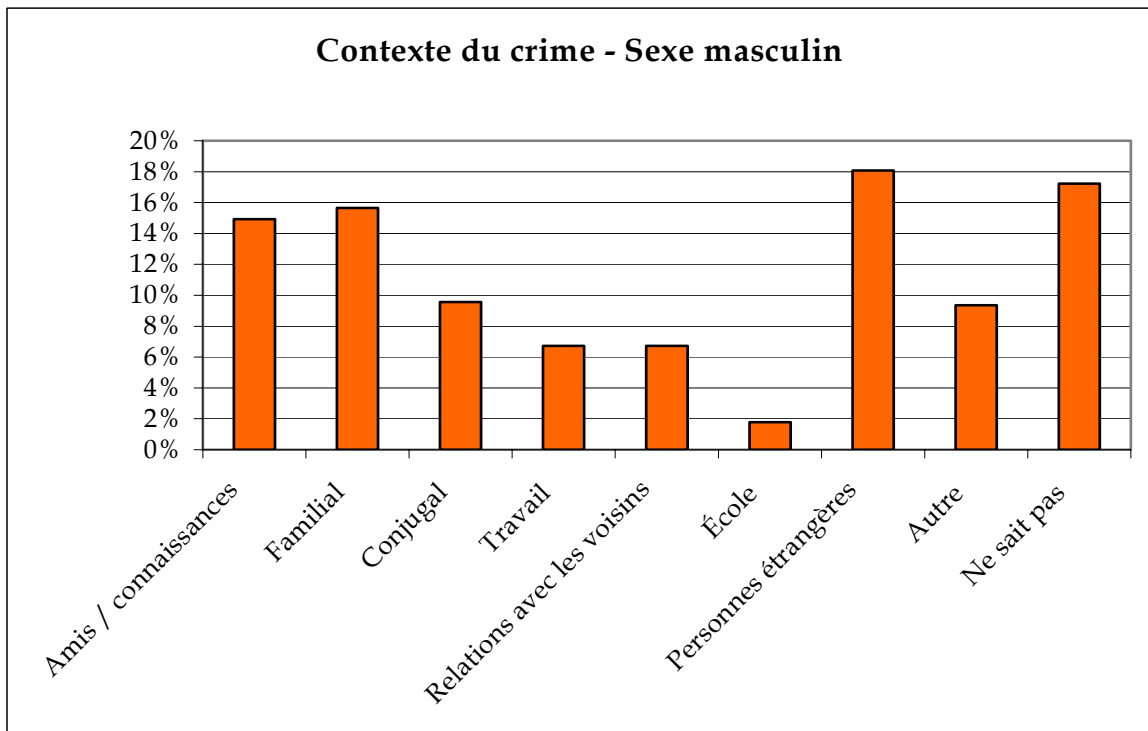


Tableau 7

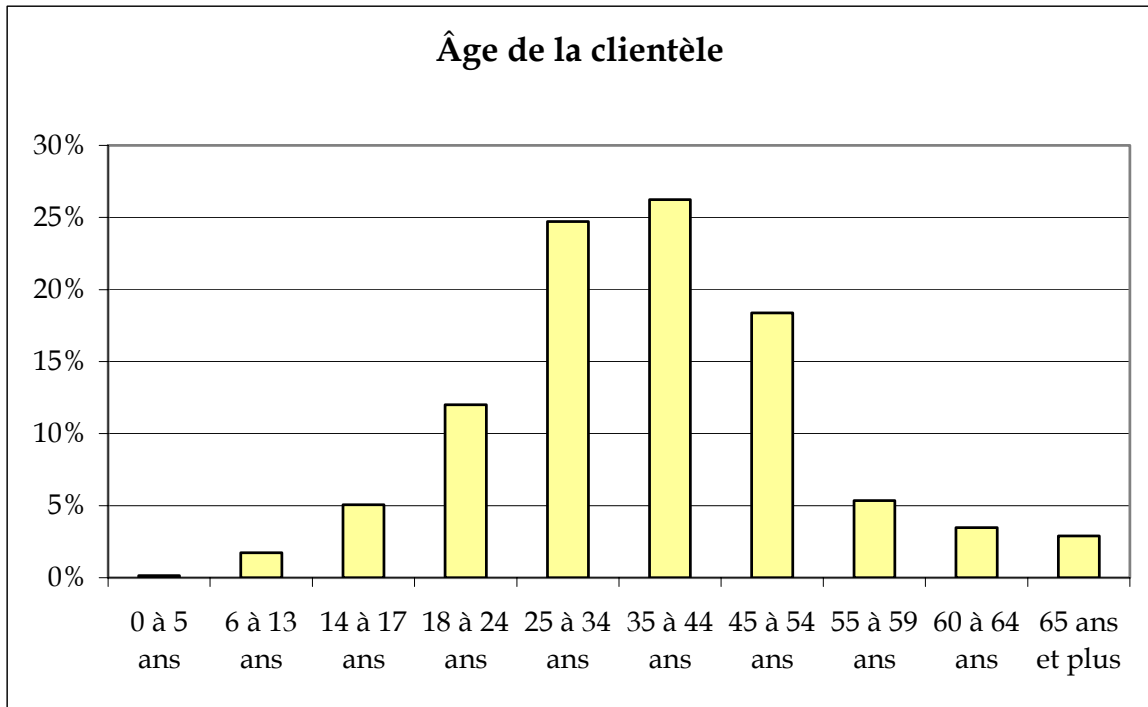


Tableau 8

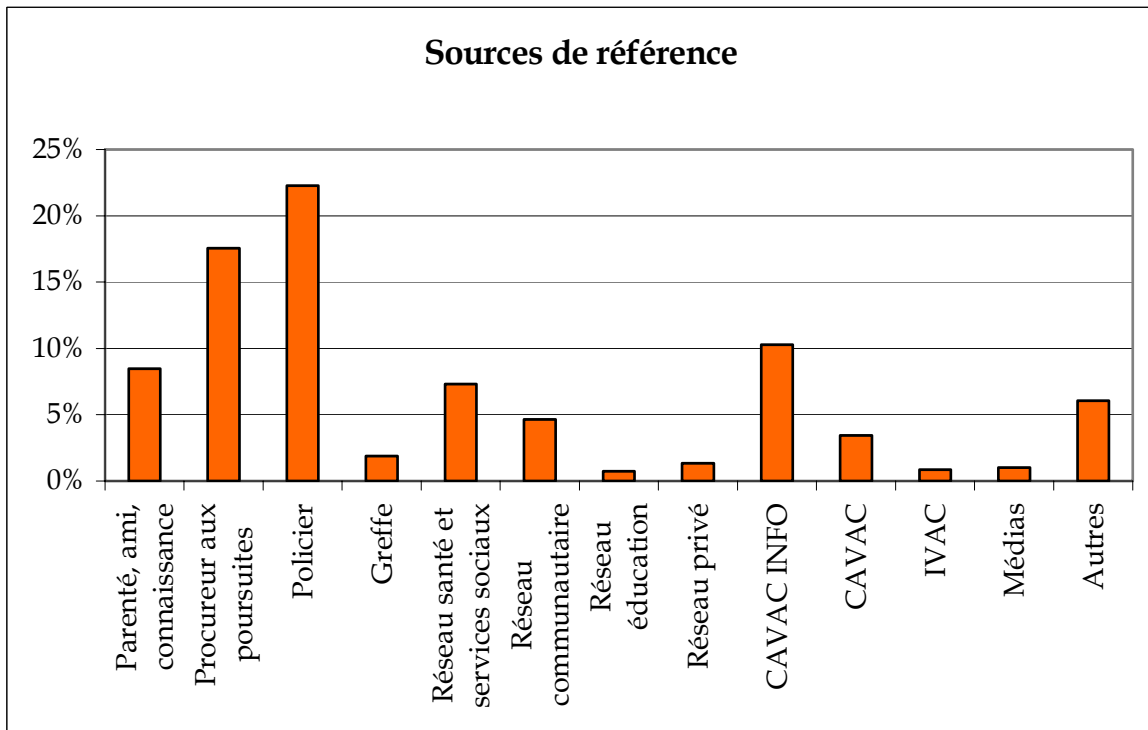


Tableau 9

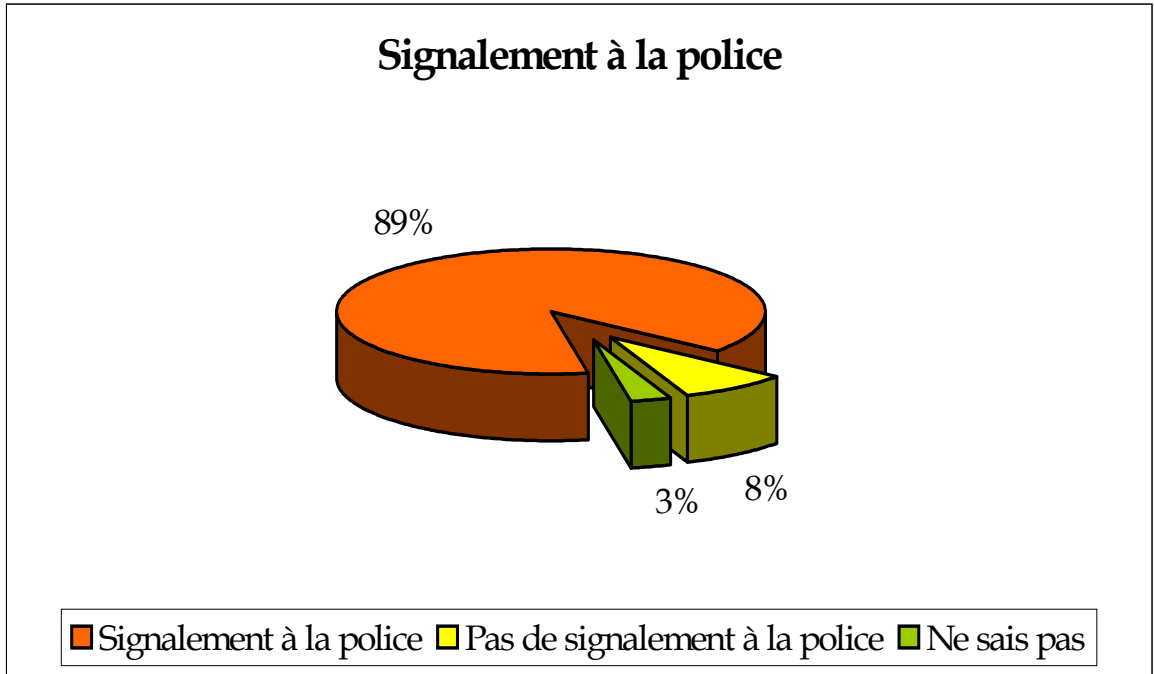


Tableau 10

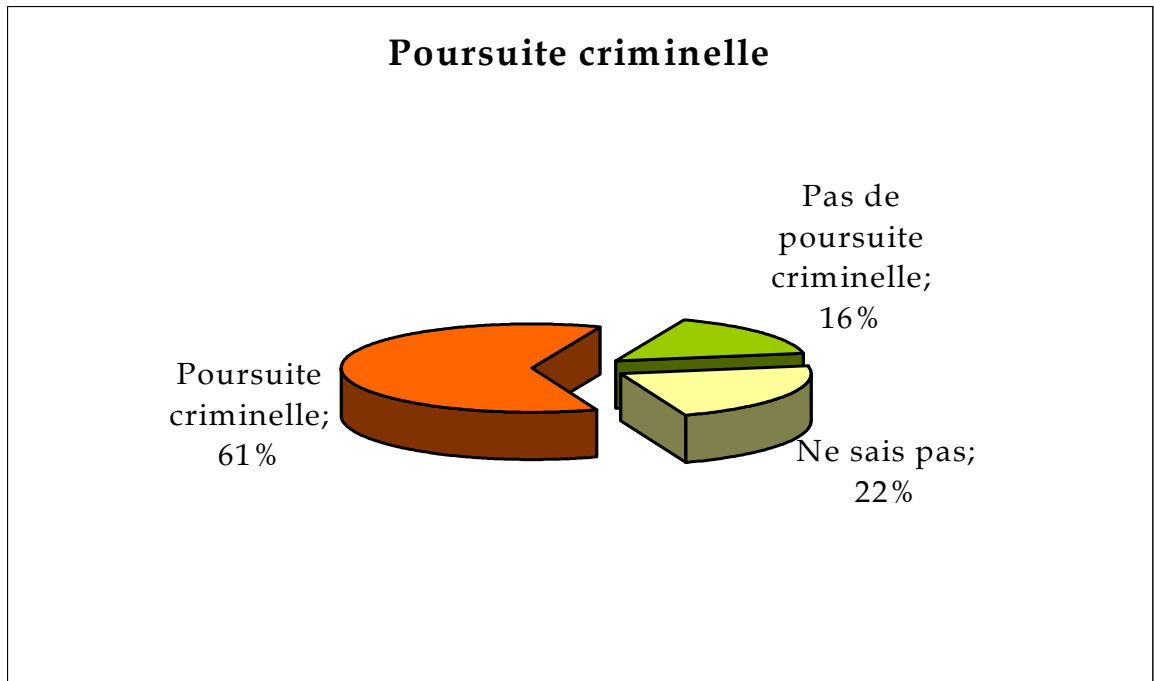


Tableau 11

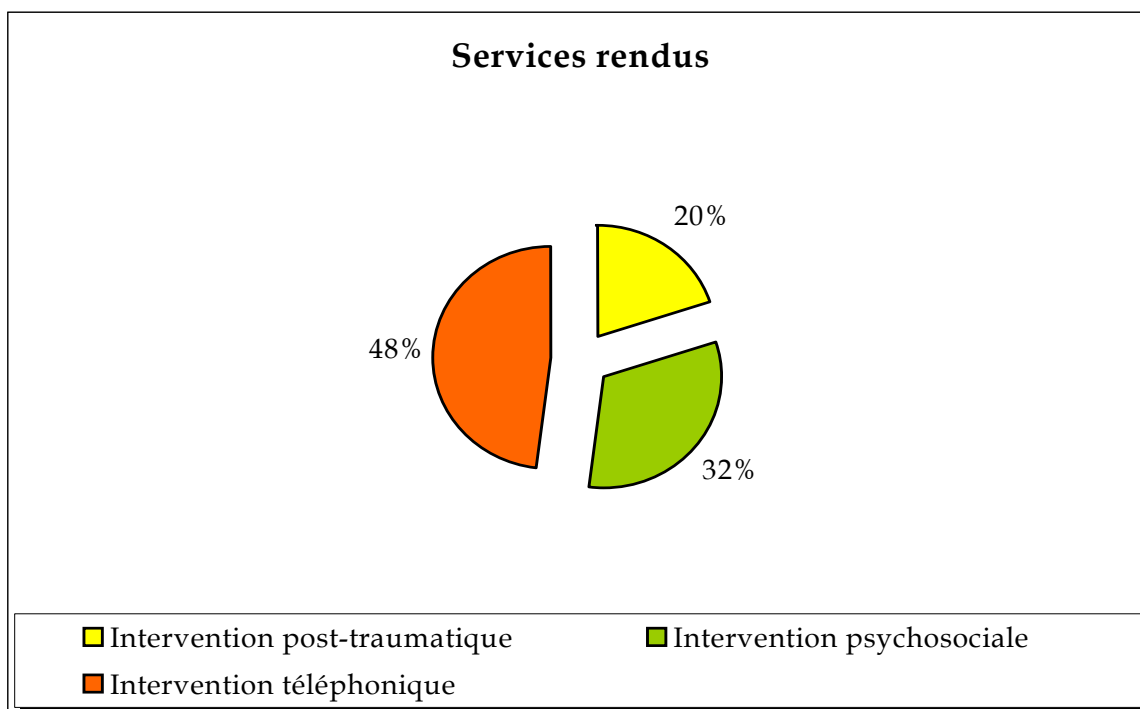


Tableau 12

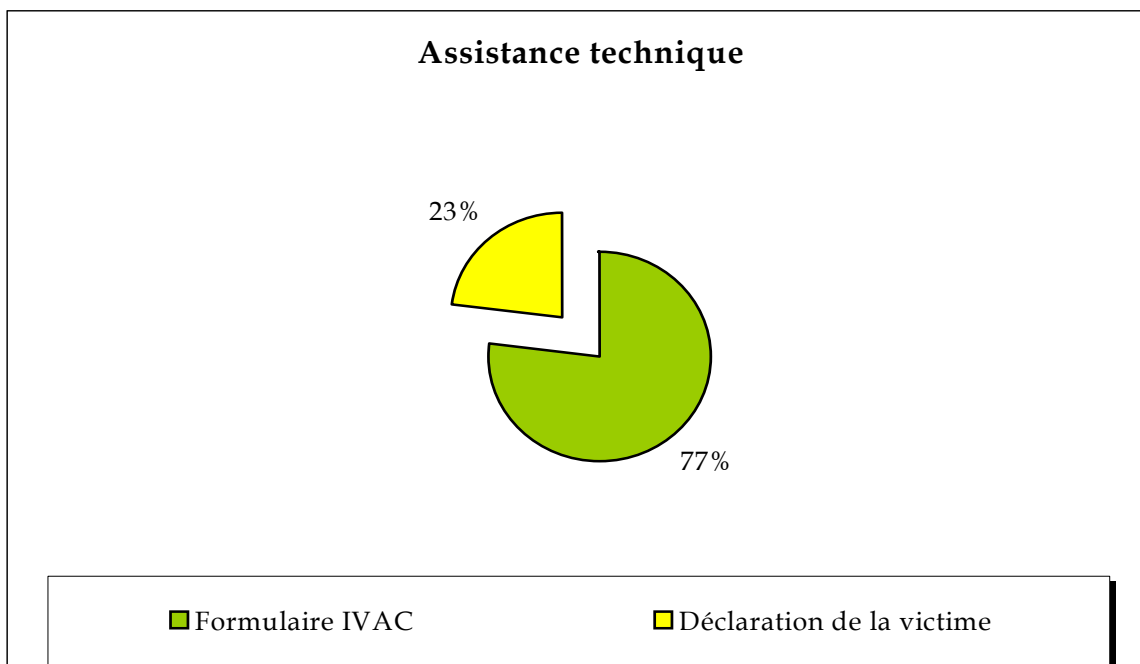
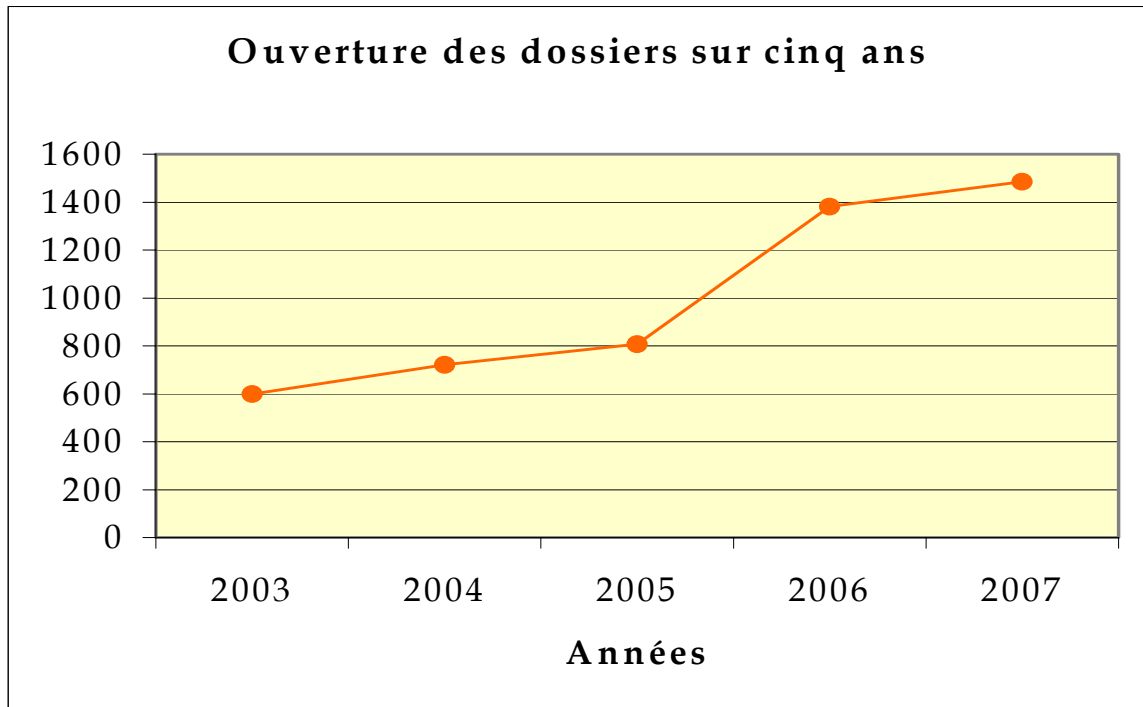


Tableau 13



Partie 4

Statistiques par points de service

4.1 Les demandes traitées :

Le CAVAC a traité 3 625 demandes du 1^{er} avril 2006 au 31 mars 2007. Ce nombre inclut les dossiers ouverts entre le 1^{er} avril 2006 et le 31 mars 2007 et les dossiers ouverts avant le 1^{er} avril 2006 et toujours actifs après le 1^{er} avril 2006.

	Dossiers ouverts	Fiches premier contact (1)	Dossiers actifs	Total
Total :	1 486	1 087	1 052	3 625
Siège social	362	480	378	1 220
Palais de Québec	359	287	346	992
Lévis	112	50	28	190
Palais de Thetford Mines	131	84	41	256
Palais de Saint-Joseph	315	128	165	608
Palais de La Malbaie	129	40	71	240
Palais de Montmagny	78	18	23	119

(1) **Fiches premier contact :** Demandes qui n'ont pas nécessité l'ouverture d'un dossier et pour lesquelles il n'y a eu qu'un seul contact intervenant-client.

	Siège social	Palais de Québec	Lévis	Palais de Thetford Mines	Palais de Saint-Joseph	Palais de La Malbaie	Palais de Montmagny
CAVAC-INFO (1)	sans objet	2 604	sans objet	51	463	156	95
Total :	3 369						
Salle d'accueil des témoins	sans objet	4 690	sans objet	sans objet	sans objet	sans objet	sans objet

(1) **CAVAC-INFO :** Programme qui vise à offrir les services du CAVAC ainsi qu'à informer les personnes victimes des différentes conditions imposées par le tribunal aux contrevenants adultes, dans le cadre d'une remise en liberté, d'une promesse, d'un engagement, etc. Excluant le palais de justice de Québec, les contacts avec la victime se font d'abord par téléphone suivi d'un envoi postal.

4.2 Tableaux détaillés par point de service

Tableau 14

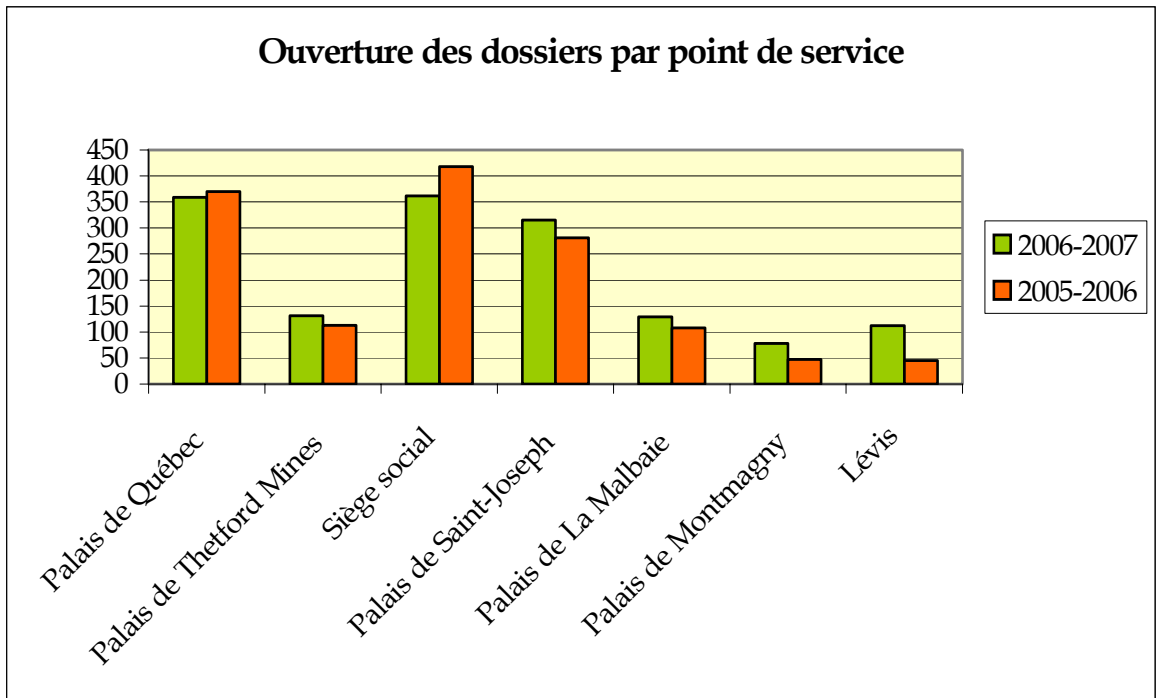


Tableau 15

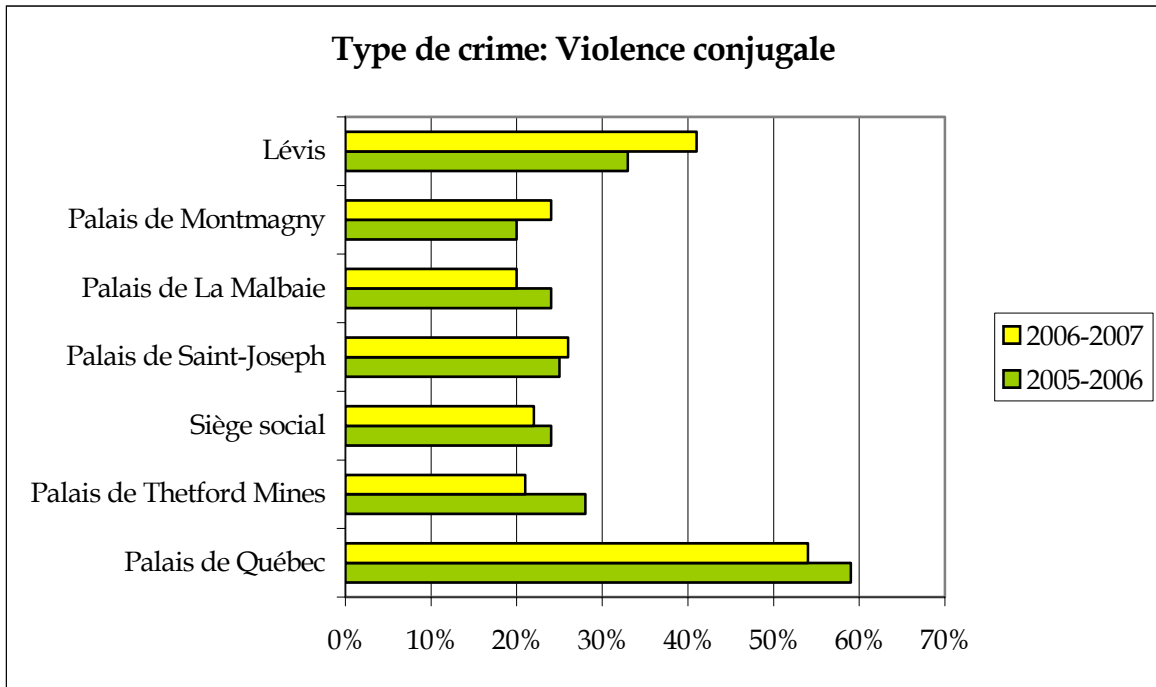


Tableau 16

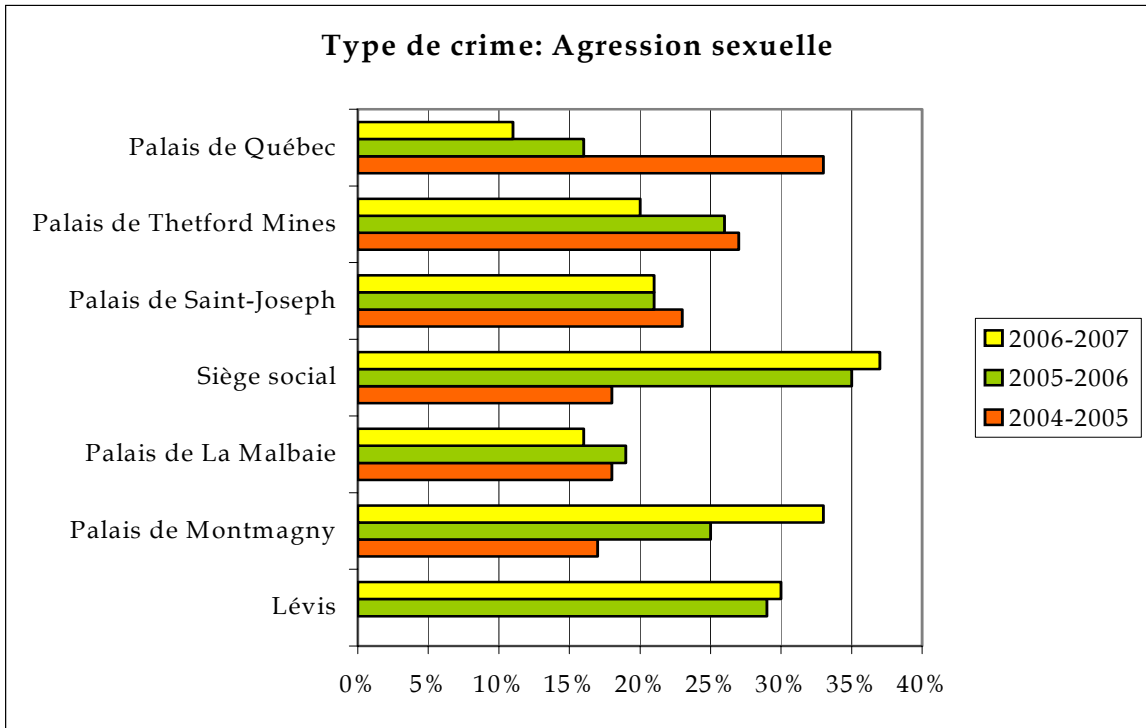


Tableau 17

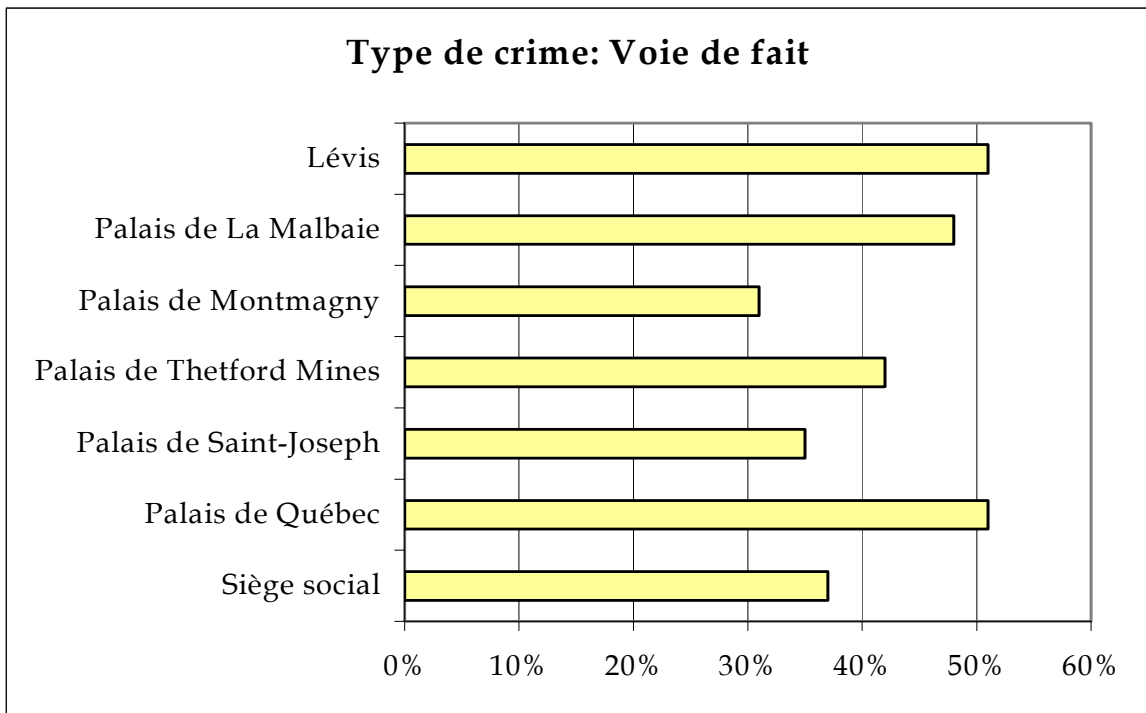


Tableau 18

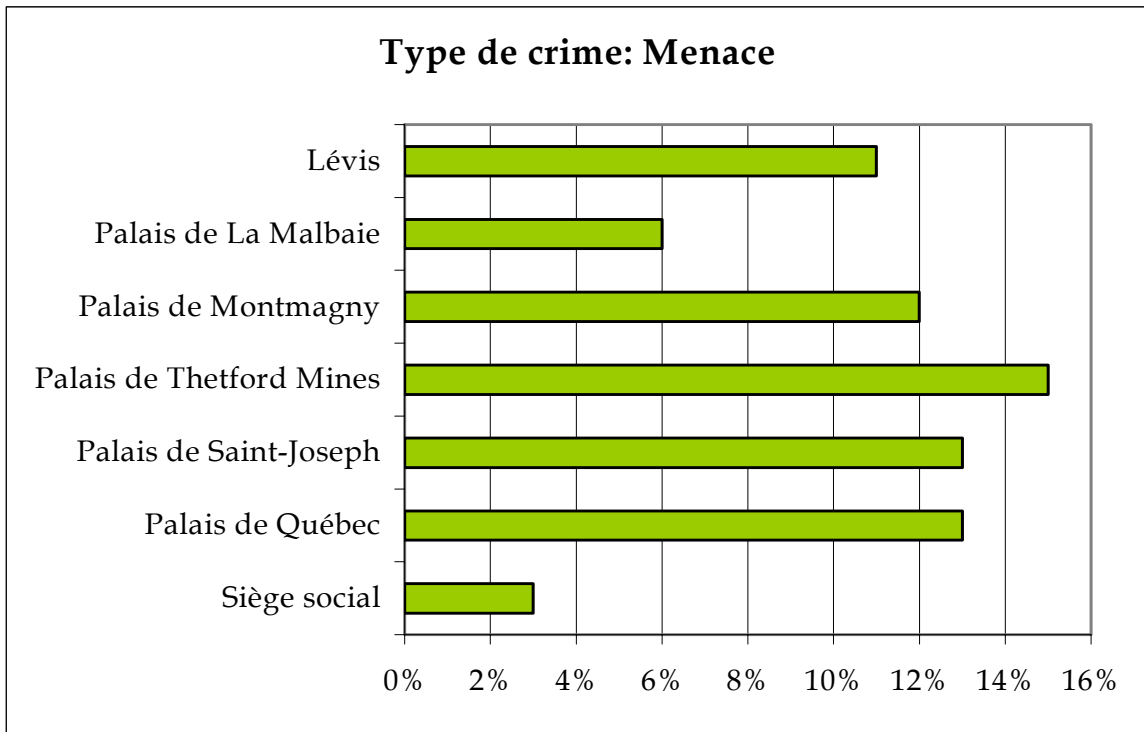


Tableau 19

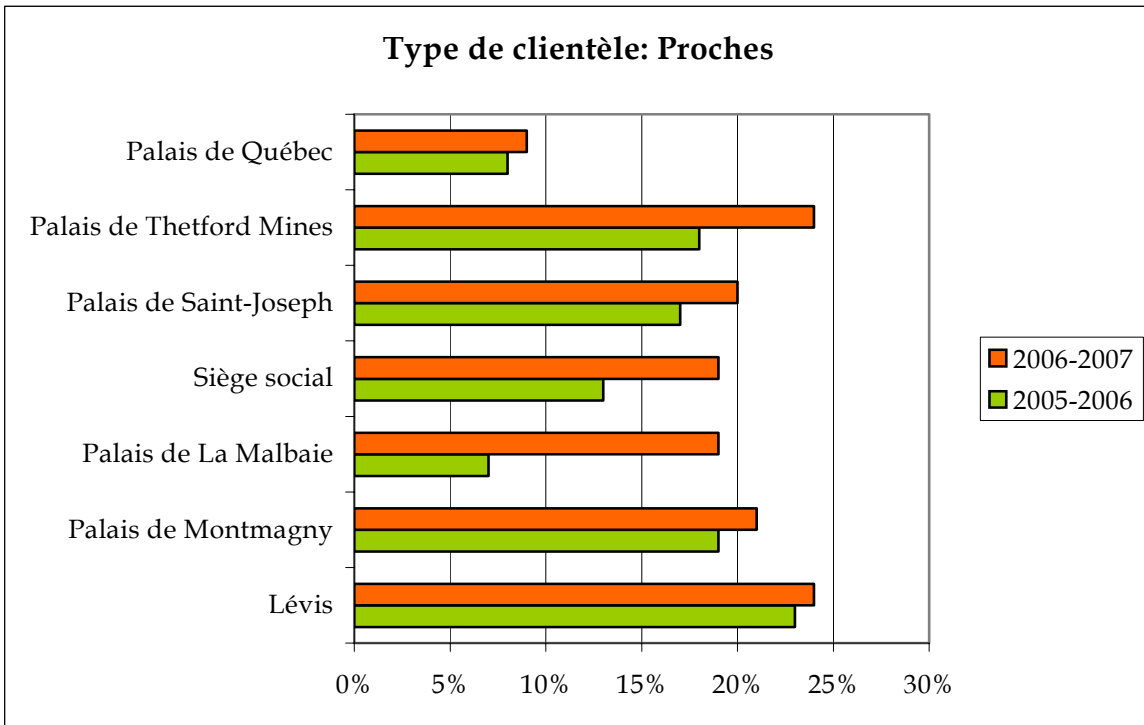
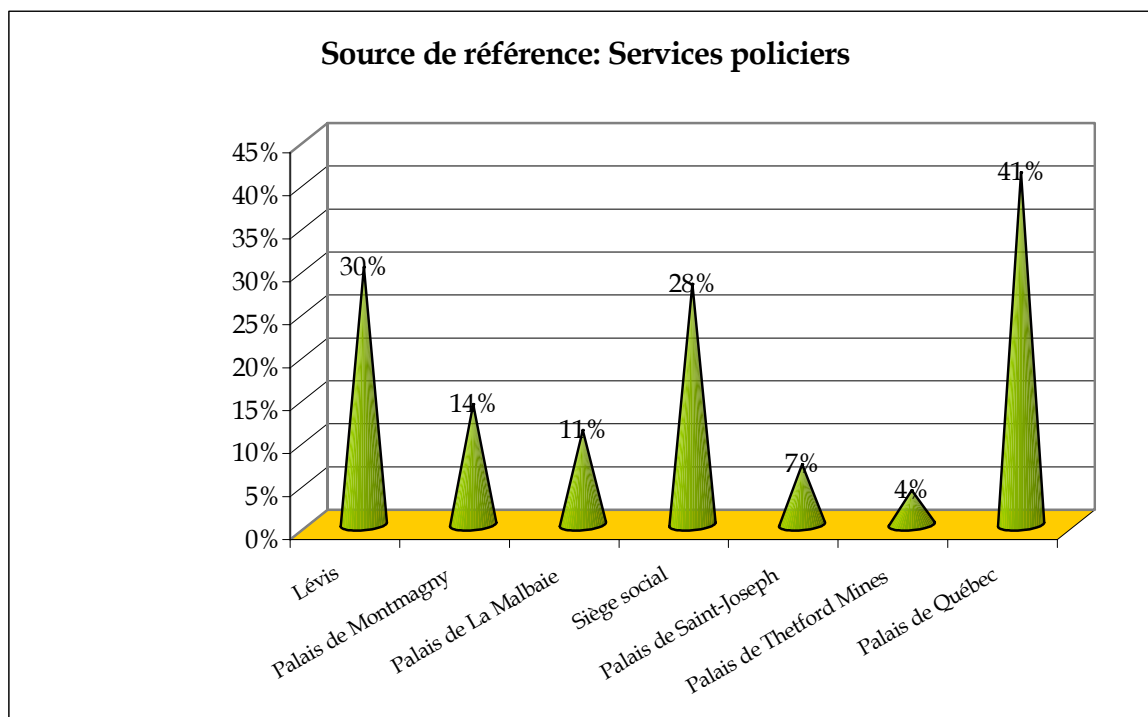


Tableau 20



4.3 Les contributions pénales et volontaires

	Contributions pénales	Contributions volontaires	Total
Lévis	1 000 \$		1 000 \$
Palais de La Malbaie	4 555 \$	1 250 \$	5 805 \$
Palais de Québec	97 946,50 \$	31 666,45 \$	129 612,95 \$
Palais de Montmagny	4 700 \$		4 700 \$
Palais de Saint-Joseph	30 054 \$	11 185 \$	41 239 \$
Palais de Thetford Mines	16 395 \$		16 395 \$

Partie 5

Les activités de formation et de communication

5.1 Les rencontres de promotion

ORGANISMES
Cégep Sainte-Foy, Technique de Travail social
Carrefour jeunesse-emploi Thetford Mines
Association des avocats familialistes
Association des procureurs municipaux
L'Autre Avenue - Organisme de justice alternative
Université Laval - Étudiants au BAC en Travail social
YWCA
Centre-Femme
CRC Le Pavillon
Kiosque Patro Roc Amadour
Tournoi de golf BRE SQ
Présentation radio CKJL
Service de police de Lévis
L'interface - Organisme de justice alternative
Maison d'hébergement, La Jonction pour Elle

5.2 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 : 5 rencontres;
- ✓ Table carrefour violence conjugale Québec Métro : 5 rencontres;

- ✓ Table de concertation en violence conjugale de la région de l'Amiante : 5 rencontres;
- ✓ Table de concertation en violence de Charlevoix : 6 rencontres;
- ✓ Table de concertation en violence conjugale de la Beauce : 3 rencontres;
- ✓ Table en violence conjugale de Montmagny : 3 rencontres;
- ✓ Table de concertation en violence de Portneuf : 2 rencontres;
- ✓ Comité intersectoriel en agression sexuelle (Québec) : 1 rencontre;
- ✓ Comité intersectoriel en agression sexuelle (Chaudière-Appalaches);
- ✓ Conseil d'administration de la maison d'hébergement La Montée de Charlevoix : 8 rencontres;
- ✓ Table de prévention abus envers les aînés de la région de Québec;
- ✓ Corporation de développement communautaire de la Beauce.

5.3 La formation du personnel

- ✓ L'intervention auprès des enfants exposés à la violence;
- ✓ L'intervention individuelle post-traumatique - Programme 1 : Évaluer, comprendre et traiter le trauma;
- ✓ L'intervention individuelle post-traumatique - Programme 2 : Approfondissement des composantes post-traumatiques;
- ✓ Thérapie brève orientée vers les solutions;
- ✓ Procédure judiciaire criminelle - mise à jour;
- ✓ Colloque sur les Centres désignés (agression sexuelle);
- ✓ L'intervention auprès de survivants masculins d'agressions sexuelles dans l'enfance.

