

**Rapport annuel
Cavac de la Capitale-Nationale et
Chaudière-Appalaches
2009-2010**

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Étant depuis près de 5 ans sur le conseil d'administration, j'ai pu constater l'évolution positive du CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches qui détient une expertise de pointe en ce qui concerne l'aide professionnelle à apporter aux victimes d'actes criminels. En tant que présidente du conseil d'administration, je pense que cette évolution positive s'est concrétisée grâce à notre personnel, notre directrice et à son conseil d'administration. Effectivement, notre organisme peut compter sur un personnel compétent, chevronné et engagé. Je veux donc profiter de cette opportunité pour les remercier, les féliciter et reconnaître leur spécificité. De plus, je tiens également à souligner tout le travail effectué par notre agente de bureau, madame Isabelle Plante. Je tiens à la remercier pour tout le support technique qu'elle apporte à notre organisme.

Je veux également souligner l'effort de notre directrice, madame Marie-Josée Dion, à la bonne marche des activités internes et externes de notre organisme. Madame Dion a toujours à cœur de développer, de consolider nos services et d'apporter sa contribution à des profits de collaboration. Je tiens donc à lui exprimer toute ma reconnaissance pour son implication soutenue.

Quant à notre conseil d'administration, je veux leur exprimer toute ma gratitude pour leur assiduité, leur rigueur et leur engagement. Je ne peux passer sous silence le départ de M. Denis Turgeon qui fait partie de notre conseil d'administration depuis près de cinq ans et qui assume depuis 4 ans le rôle de trésorier. Je veux lui dire un gros merci pour son engagement personnel à cette cause et lui mentionner que sa présence va nous manquer à tous. Nous avons également perdu au cours de l'année, une administratrice, Mme Anne Couture, adjointe au procureur en chef du bureau directeur des poursuites criminelles et pénales, qui a quitté ses fonctions en décembre dernier pour relever un nouveau défi professionnel. Je veux lui exprimer toute ma reconnaissance pour son implication personnelle et professionnelle au sein de notre conseil. Mme Couture a également assumé de façon très active son rôle de liaison entre son bureau et notre organisme. C'est Mme Valérie Lahaie qui remplace maintenant Mme Couture. Je lui souhaite donc la bienvenue au sein de notre conseil d'administration.

D'autre part nous avons créé un nouveau poste, celui d'adjointe administrative pour seconder Madame Dion. Je suis convaincue que madame Geneviève Toth contribuera à alléger la lourde tâche de notre directrice et j'espère qu'elle se plaira chez nous.

En terminant, je n'ai qu'un seul souhait pour l'année 2010-2011, c'est que chacun d'entre nous garde la même préoccupation, soit de bien desservir notre clientèle en offrant des services diversifiés et de qualité et voire même d'élargir notre mandat aux proches des victimes qui en ont autant besoin que celles-ci.

Esther Després
Présidente

MOT DE LA DIRECTRICE

Je suis fière de vous présenter, pour une troisième année consécutive, le rapport d'activité 2009-2010 du CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches qui témoigne de toutes nos réalisations pour soutenir les personnes victimes d'actes criminels, leurs proches et les témoins.

En juin dernier, nous avons reçu la visite de Madame Flor Maria Rios, présidente du Réseau des femmes parlementaires des Amériques et députée de l'Assemblée nationale de la République bolivarienne du Venezuela. Madame Rios est une fervente défenderesse contre la violence à l'égard des femmes et elle milite activement pour la cause des droits de celles-ci. À la recherche de pistes d'action pour venir en aide aux femmes, Madame Rios a souligné suite à notre entretien «*l'innovation de la société québécoise en matière d'appui aux victimes de violence* ». Nous souhaitons que cela devienne une source d'inspiration.

Notre source d'inspiration est l'accomplissement de notre action vouée aux besoins de la personne victime, et pour y arriver, le CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches peut s'appuyer sur son équipe de travail professionnelle et engagée qui tient à cœur la qualité des services déployés à notre clientèle. Merci à vous!

Dans un souci de saine gestion, nous avons cette année, jumelé nos ressources. Deux intervenantes travaillent en étroite collaboration pour rentabiliser le point de service de Montmagny où les références sont moins importantes, et pour soutenir le point de service de Lévis où les demandent augmentent de façon significative. De plus, nous priorisons toujours les activités de formation et de supervision clinique afin de maintenir et de bonifier l'expertise et les interventions de nos professionnels.

Au niveau des réalisations nous avons produit pour notre clientèle, un dépliant *Justice en action* pour faciliter la compréhension du processus judiciaire. Cette brochure est un aide-mémoire qui permet de noter toutes les informations relatives à leur démarche. Je tiens à remercier chacun des intervenants pour leur contribution à la réalisation de cet outil.

Cette année, je suis fière de présenter, grâce à la contribution financière du BAVAC, la traduction en langue des signes québécoise (LSQ) de deux dépliants *Formé pour vous épauler* et *Parlez-en*. On peut visionner ces vidéos sur le site du réseau du CAVAC. Les dépliants ont également été traduits en braille. Nous souhaitons ainsi diffuser l'information de nos services à toutes les personnes victimes sans préjudice d'un handicap auditif ou visuel.

Afin de répondre aux difficultés d'accès à la justice, Mme Kathleen Weil, ministre de la Justice, a invité des partenaires du milieu à s'unir pour développer un concept de centre de justice de proximité. La collaboration du CAVAC a été sollicitée pour mettre à

contribution son expertise dans l'élaboration et la création de ce projet pilote. L'objectif de ce centre est d'offrir aux citoyens un guichet unique et gratuit, où seront disponible des services d'orientation, de consultation et d'information. Ce projet-pilote prendra forme dans un proche avenir.

Dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels, le CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches s'est impliqué activement dans l'organisation du troisième symposium du réseau. La rencontre a eu lieu le 22 avril dernier à Québec sous le thème *Au service des proches et des victimes*. Une rencontre riche en émotion et en information. Un franc succès pour tous les organisateurs et les participants.

Le succès du CAVAC est aussi celui de nos partenaires et collaborateurs à qui j'adresse tous mes remerciements. Notre collaboration est indispensable et indissociable pour le mieux-être des personnes victimes, de leurs proches et des témoins.

Je tiens également à remercier le ministère de la Justice pour son soutien financier et toute l'équipe du BAVAC pour son support qui rendent possible la poursuite de la mission du CAVAC.

Bien évidemment tout cela ne saurait se faire sans l'implication, l'engagement, la disponibilité et la générosité des membres du conseil d'administration. Ils sont là pour me soutenir dans la gestion quotidienne, les projets à long terme, pour partager une vision commune et les valeurs s'y rattachant à savoir que la personne doit être traitée avec courtoisie, équité, compréhension et dans le respect de sa dignité et de sa vie privée. Leur appui a permis la réalisation de merveilleux projets et la poursuite du développement de l'organisme et de ses services. La personne victime demeure au cœur de nos préoccupations.

Je demeure privilégiée de contribuer à l'essor d'un service inestimable à vocation presque surhumaine.

Marie-Josée Dion
Directrice
CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches

Table des matières

Partie 1

Présentation du CAVAC

1.1 L'historique	7
1.2 La mission et les services.....	7
1.3 Les territoires desservis.....	9
1.4 La liste des membres du conseil d'administration.....	10
1.5 La trajectoire des services.....	11
1.6 L'équipe professionnelle	12
1.7 Les ressources budgétaires.....	13

Partie 2

Les réalisations

2.1 Le retour sur les priorités d'action 2009-2010.....	14
2.2 Les priorités d'action 2010-2011.....	14
2.3 L'évaluation des services : À l'écoute de nos clients.....	15
2.4 La gestion des plaintes	16

Partie 3

Le profil de la clientèle - Faits saillants

3.1 Les caractéristiques de la clientèle.....	17
3.2 Tableaux regroupant tous les points de service	18

Partie 4

Statistiques par point de service

4.1 Les demandes traitées	25
4.2 Tableaux détaillés par point de service.....	28

Partie 5

Les activités de formation et de communication

5.1 Les rencontres de promotion	33
5.2 La concertation et la sensibilisation.....	34
5.3 La formation du personnel.....	35
5.4 Les supervisions cliniques.....	36
5.5 Les supervisions de stage.....	36
5.6 Les réunions d'équipe	36
5.7 Les réunions du conseil d'administration.....	36
5.8 Les événements spéciaux	36

Partie 6

Nos accomplissements.....	37
Remerciements reçus	38

Index des tableaux**Tableaux regroupant tous les points de service**

Tableau 1 : Profil de la clientèle	18
Tableau 2 : Types de crime	18
Tableau 3 : Types de crime – Sexe masculin	19
Tableau 4 : Types de crime – Sexe féminin	19
Tableau 5 : Contexte du crime – Sexe féminin.....	20
Tableau 6 : Contexte du crime – Sexe masculin.....	20
Tableau 7 : Âge de la clientèle.....	21
Tableau 8 : Sources de référence	21
Tableau 9 : Signalement à la police.....	22
Tableau 10 : Poursuite criminelle.....	22
Tableau 11 : Services rendus	23
Tableau 12 : Assistance technique	23
Tableau 13 : Information sur droits et recours.....	24
Tableau 14 : Demandes traitées.....	26
Tableau 15 : Ouverture des dossiers sur cinq ans.....	26

Tableaux détaillés par point de service

Tableau 16 : Ouverture des dossiers par point de service	28
Tableau 17 : Type de clientèle : Victimes	28
Tableau 18 : Type de clientèle : Témoins	29
Tableau 19 : Type de clientèle : Proches	29
Tableau 20 : Type de crime : Violence conjugale	30
Tableau 21 : Type de crime : Agression sexuelle	30
Tableau 22 : Type de crime : Voie de fait	31
Tableau 23 : Type de crime : Menace.....	31
Tableau 24 : Source de référence : Services policiers.....	32
Tableau 25 : Source de référence : Procureurs aux poursuites criminelles et pénales ..	32

Présentation du CAVAC

1.1 L'historique

À la suite d'une tournée provinciale de consultation par le ministère de la Justice du Québec en 1987, l'Assemblée nationale adoptait le 16 juin 1988 la «**Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels**» afin de doter le Québec d'une politique globale d'aide aux victimes. La loi énonce les droits et responsabilités des victimes d'actes criminels. C'est également dans la loi que l'on retrouve l'institution, au ministère de la Justice, du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC) et la reconnaissance des Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). C'est dans ce contexte que s'inscrivent la création et le développement en 1988 du CAVAC, sous la direction du YMCA de Québec. Finalement, l'organisation s'est incorporée le 17 mai 1993 pour devenir le CAVAC de Québec et fonctionne de façon entièrement autonome depuis septembre 1993. Le CAVAC dessert les régions de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches. Il compte sept points de service : le siège social à Québec, le palais de justice de Québec, le palais de justice de Thetford Mines, le palais de justice de Saint-Joseph-de-Beauce, le palais de justice de La Malbaie, le palais de justice de Montmagny et le point de service de Lévis.

1.2 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 et autres; il intervient aussi 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.

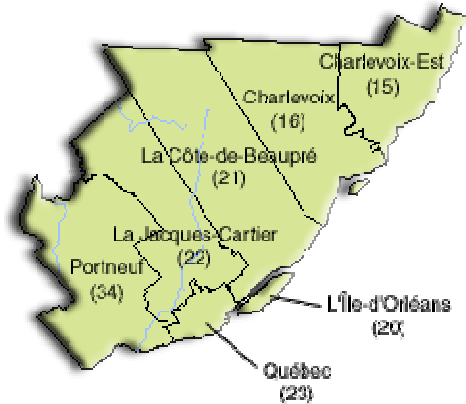
- ✓ **Accompagnement dans le système judiciaire :** L'intervenant CAVAC accueille tous les matins, au palais de justice, les personnes victimes, les proches et les témoins. L'intervenant informe la personne de son dossier et lui offre de l'accompagnement. L'intervenant est également en contact avec le 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 eues 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. L'intervenant apporte son support durant cette étape.
- ✓ **Assistance technique (demande d'indemnisation (IVAC), CSST, résiliation de bail) :** 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 du 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.

1.3 Les territoires desservis

Capitale-Nationale : ¹

La région de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches est un territoire étendu sur une superficie de 34 866.65 km². La population de la région de la Capitale-Nationale est de 661 060 personnes. Cette région se divise en 8 territoires : Charlevoix, Charlevoix Est, Côte-de-Beaupré, La Jacques-Cartier, L'Île D'Orléans, Portneuf, Québec et ses arrondissements.



Chaudière-Appalaches : ²

La population de la région de Chaudière-Appalaches est de 393 669 personnes. Cette région est divisée en 10 territoires : Lévis, Beauce-Sartigan, Bellechasse, Nouvelle-Beauce, Appalaches, Les Etchemins, L'Islet, Lotbinière, Montmagny et Robert-Cliche.



¹ http://www.stat.gouv.qc.ca/regions/profils/region_03/region_03_00.htm

² http://www.stat.gouv.qc.ca/regions/profils/region_12/region_12_00.htm

1.4 La liste des membres du conseil d'administration

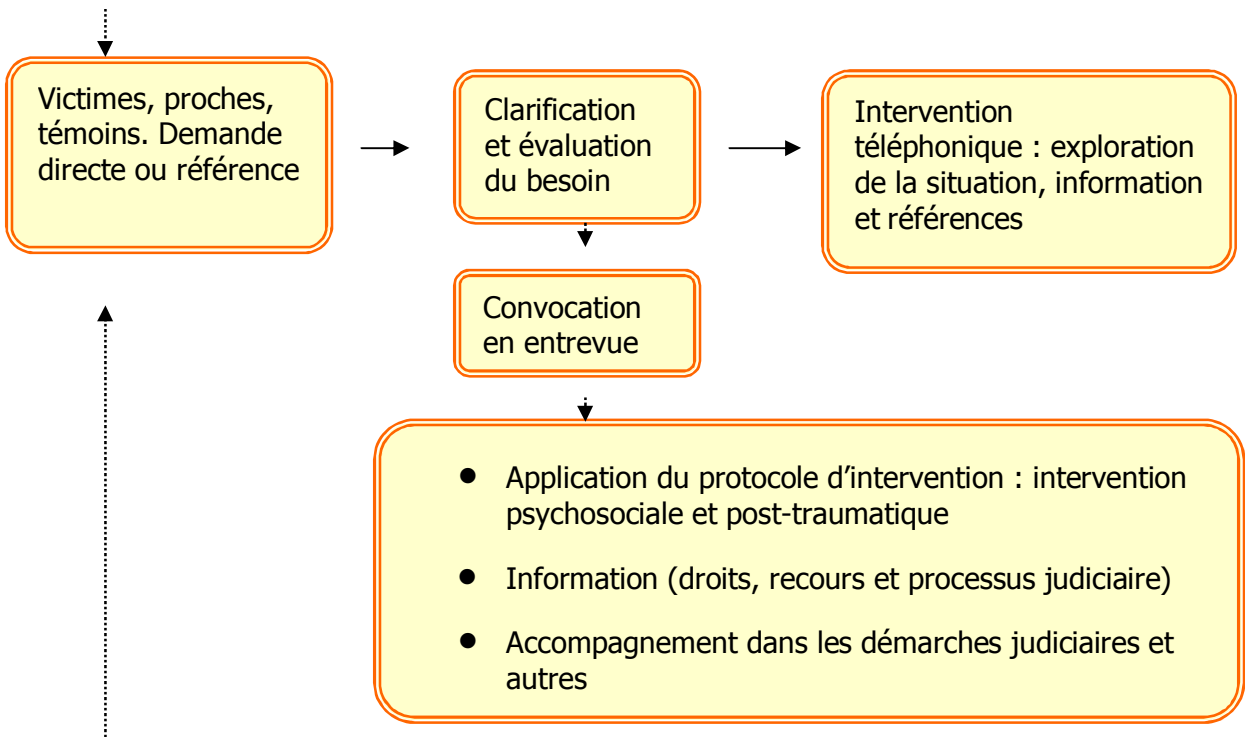
Membres du conseil d'administration 2009-2010

Esther Després Centre jeunesse de Québec	Présidente	Siège n° 7
Denis Turgeon * Membre de la communauté	Trésorier	Siège n° 6
Pierrette Fortier Membre de la communauté	Secrétaire	Siège n° 5
M^e Anne Couture * Procureure chef adjointe Poursuites criminelles et pénales	Administratrice	Siège n° 1
M^e Valérie Lahaie Procureure Poursuites criminelles et pénales	Administratrice	Siège n° 1
Hélène Renault Lortie Membre de la communauté	Administratrice	Siège n° 4
Me Sébastien Proulx Centre communautaire juridique de Québec	Administrateur	Siège n° 2
Diane Blanchet Service de police de la Ville de Québec	Administratrice	Siège n° 3

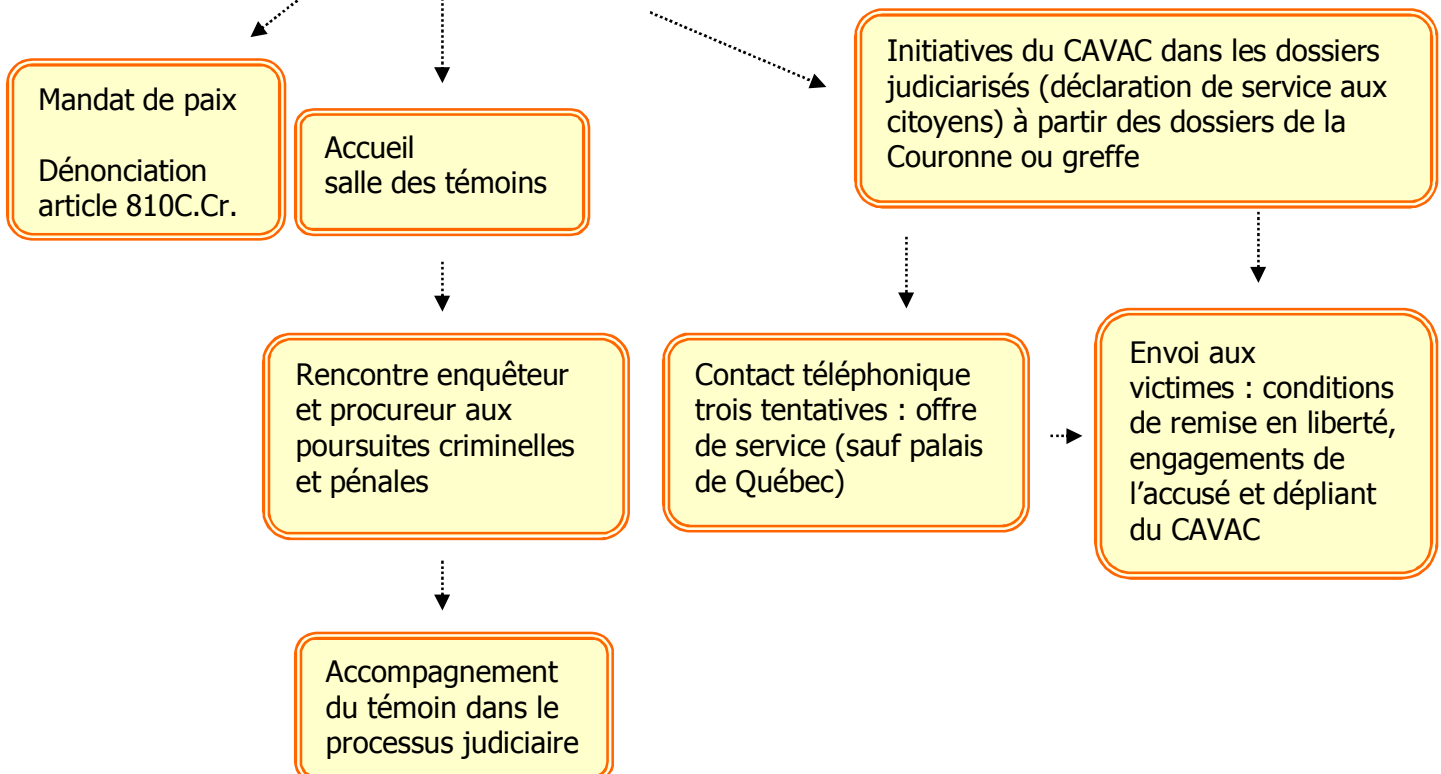
* Nous remercions M^e Anne Couture et monsieur Denis Turgeon pour leur implication au sein du conseil d'administration. Ils ont été d'un grand support pour toute notre équipe.

1.5 La trajectoire des services

Siège social



Points de service palais de justice



1.6 L'équipe professionnelle



- Isabelle Plante remplace Marie-Pierre Boulet.
- Pascal Plamondon-Gomez a quitté en janvier 2010 au retour de Pierrile Lee-Bonnier.

1.7 Les ressources budgétaires

La Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels, adoptée par l'Assemblée Nationale en 1988, institue au ministère de la Justice, un Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) pour assurer le financement des services d'aide, notamment l'implantation et le maintien de Centres d'aide aux victimes d'actes criminels.

Les CAVAC reçoivent la majorité de leur financement en provenance du FAVAC. Pour le CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches, ce financement s'élevait, pour l'exercice 2009-2010, à un montant de 703 960 \$. Les autres revenus proviennent principalement de l'octroi au CAVAC de contributions pénales et de contributions volontaires dans le cadre de procédures criminelles.

Outre le financement accordé au CAVAC par le ministère de la Justice, il faut également souligner la participation de celui-ci, dans la tenue de rencontres provinciales annuelles, de sessions de formation pour l'ensemble du Réseau des CAVAC et de sa participation active dans les campagnes de promotion et la production du matériel promotionnel.

	Contributions pénales*	Contributions volontaires**	Dons	Total
Siège social	---	500 \$	---	500 \$
Lévis	300 \$	---	---	300 \$
Palais de La Malbaie	---	17 100 \$	---	17 100 \$
Palais de Québec	67 184 \$	31 015 \$	1 469 \$	99 668 \$
Palais de Montmagny	9 275 \$	---	---	9 275 \$
Palais de Saint-Joseph	32 489 \$	14 095 \$	---	46 584 \$
Palais de Thetford Mines	15 153 \$	3 600 \$	---	18 753 \$
Total :	124 401 \$	66 310 \$	1 469 \$	192 180 \$

* Une contribution pénale est une ordonnance de la Cour lors d'une sentence.

** Une contribution volontaire faite à un organisme de charité par un contrevenant avant le prononcé de sa sentence.

On remarque une forte diminution des contributions au palais de Québec qui a reçu 43 262.00\$ de moins que l'année dernière. Thetford Mines a eu une augmentation de 13 053.00\$ et La Malbaie 6 865.00\$. L'année dernière nous avons reçu 215 600.00\$ contrairement à 192 180.00\$ pour cette année. Donc nous avons une diminution des contributions de 23 420.00\$

Partie 2

Les priorités d'action

2.1 Retour sur les priorités d'action 2009-2010

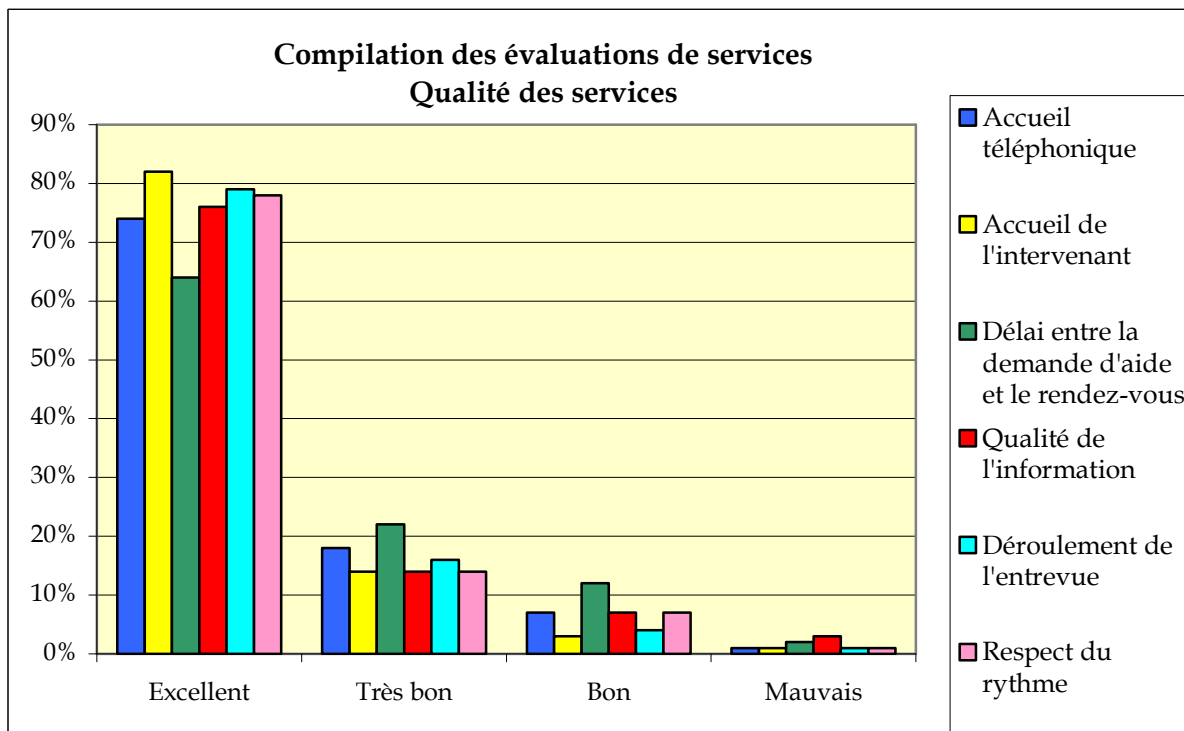
- ✓ Maintenir des services de qualité dans tous les secteurs de la région;
- ✓ Consolider les liens de partenariat avec les différentes ressources;
- ✓ Développer la collaboration pour mettre en plan de nouveaux modes de référence pour rejoindre davantage les personnes victimes;
- ✓ Offrir les services dans le cadre des programmes CAVAC-INFO et CAVAC-INFO-JEUNESSE;
- ✓ Traduire le dépliant du CAVAC en langue des signes, réalisation d'une vidéo pour les malentendants, malentendantes et non-voyants, non-voyantes;
- ✓ Entente de référence précoce avec le Centre jeunesse de Québec et Chaudière-Appalaches;
- ✓ Partenariat et programme de référence policière.

2.2 Les priorités d'action 2010-2011

- ✓ Mettre en place le Protocole de référence policière;
- ✓ Développer un nouveau point de service dans la région de Québec pour la clientèle autochtone;
- ✓ Développer un guide pour la vérification des antécédents judiciaires pour le réseau des CAVAC;
- ✓ Continuer l'implantation et le bon fonctionnement du centre de justice de proximité;
- ✓ Réviser notre questionnaire d'évaluation pour la clientèle concernant nos services.

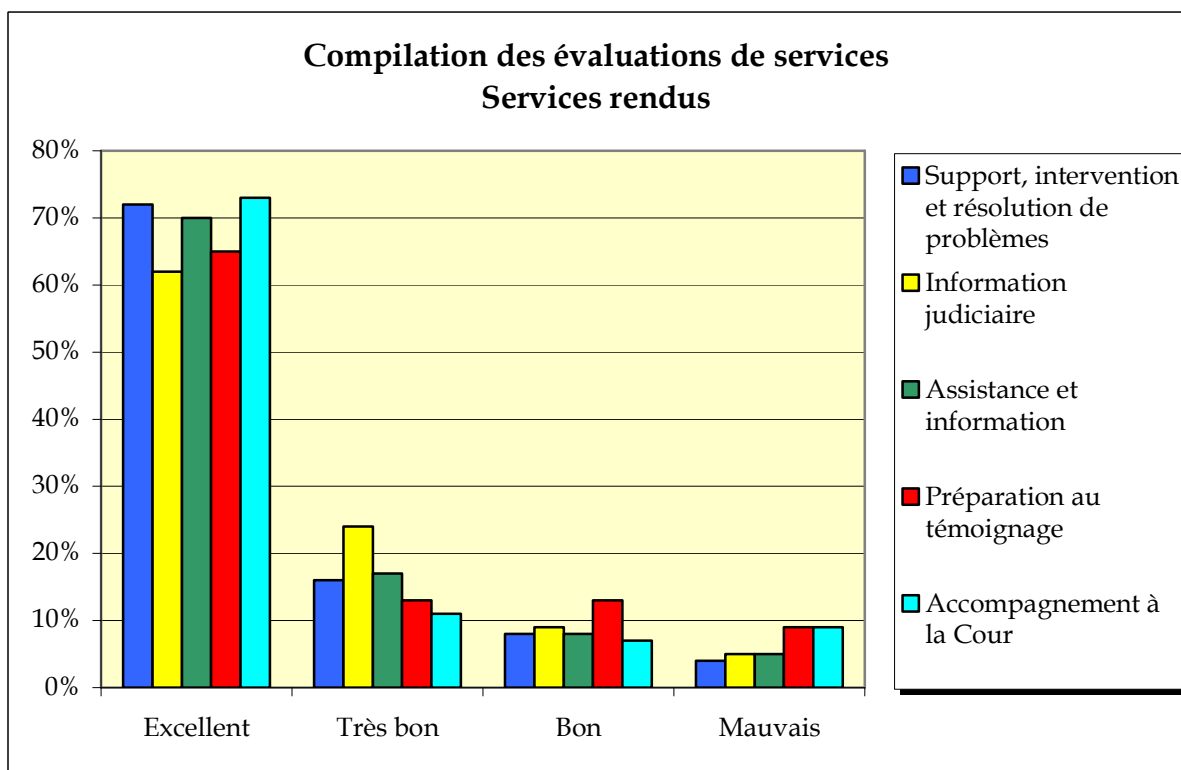
2.3 L'évaluation des services : À l'écoute de nos clients

Afin de connaître l'appréciation de ses services, le CAVAC procède à une évaluation par questionnaire. Pour la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, 652 personnes ont reçu le questionnaire par la poste avec une enveloppe de retour affranchie. Au total, 197 personnes ont répondu. Les aspects évalués sont les services rendus et la qualité de ces services.



Quelques commentaires issus des évaluations de services :

- ✓ «J'ai aimé l'accueil, surtout le respect. Beaucoup d'écoute et d'encouragement. J'ai reçu les nouvelles du suivi de la plainte dans la droiture d'information judiciaire! Je remercie l'intervenante qui m'a aidé.»
- ✓ «J'ai été très bien reçue et guidée. Merci pour votre aide. Vous faites un bon travail. J'ai été contente de connaître votre existence et de recevoir votre support, ça donne de l'espoir et met un peu de baume sur la souffrance.»
- ✓ «Suite à mon agression, vos services ont été d'une grande nécessité. Sans vous, je ne sais pas comment j'aurais pu passer au travers!! Cette aide est indispensable aux victimes. Merci d'exister!!»
- ✓ «Bravo pour votre implication, c'est merveilleux de savoir qu'on peut compter sur quelqu'un lorsqu'on est victime.»



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 ils sont insatisfaits, 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 2009-2010, aucune plainte n'a été faite.

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 28% et les femmes ont constitué 72% de la clientèle. Les proportions sont similaires à l’an dernier.
- ✓ 93% des personnes pour lesquelles un dossier a été ouvert ont subi un crime contre la personne et 6% contre la propriété.
- ✓ Les victimes mineures ont représenté 7% des dossiers traités.
- ✓ 19% des crimes ont été commis dans un contexte familial et 34% des dossiers traités au CAVAC concernaient de la violence conjugale.
- ✓ 88% des dossiers traités au CAVAC ont fait un signalement à la police.
- ✓ Les agressions à caractère sexuel ont représenté 21% de la demande totale de service. 19% des victimes étaient des hommes.
- ✓ Les proches ont représenté 18% de la clientèle. Ils ont été soutenus pour 40% d’entre eux pour des crimes à caractère sexuel, 31% pour voie de fait, 7% pour des homicides, 5% pour menace. Ils ont été référés pour 22% par les policiers, 29% par un parent ou un ami, 4% par le réseau de la santé et des services sociaux, 4% par le réseau des CAVAC-INFO et 11% par les procureurs aux poursuites criminelles et pénales.
- ✓ Les intervenants ont réalisé 758 accompagnements. 80% de ceux-ci étaient des accompagnements à la cour criminelle et 11% au bureau des procureurs aux poursuites criminelles et pénales. 9% des accompagnements ont été effectués en chambre de la jeunesse, en cour civil, IVAC, chez des professionnels de la santé et diverses ressources communautaires.
- ✓ Les intervenants ont effectué 69 déplacements pour aller à la rencontre d’un client qui n’était pas en mesure de se déplacer au point de service du CAVAC.

3.2 Tableaux regroupant tous les points de service

Tableau 1

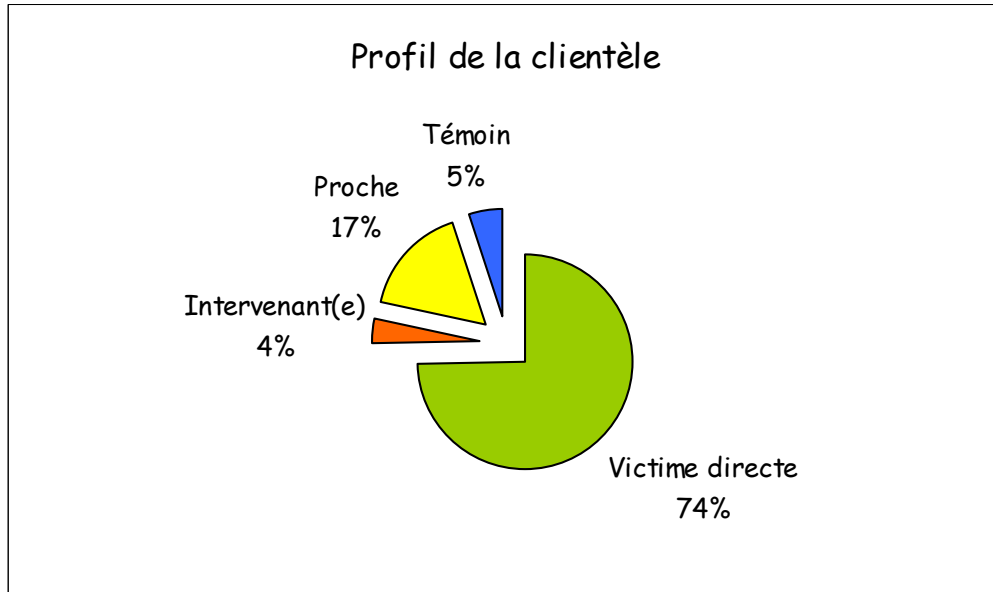


Tableau 2

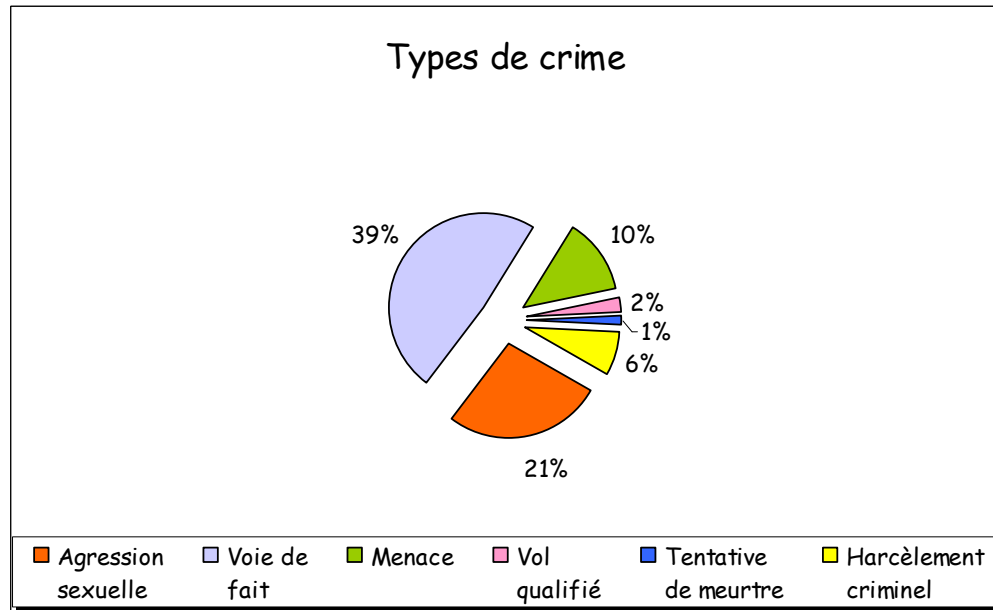


Tableau 3

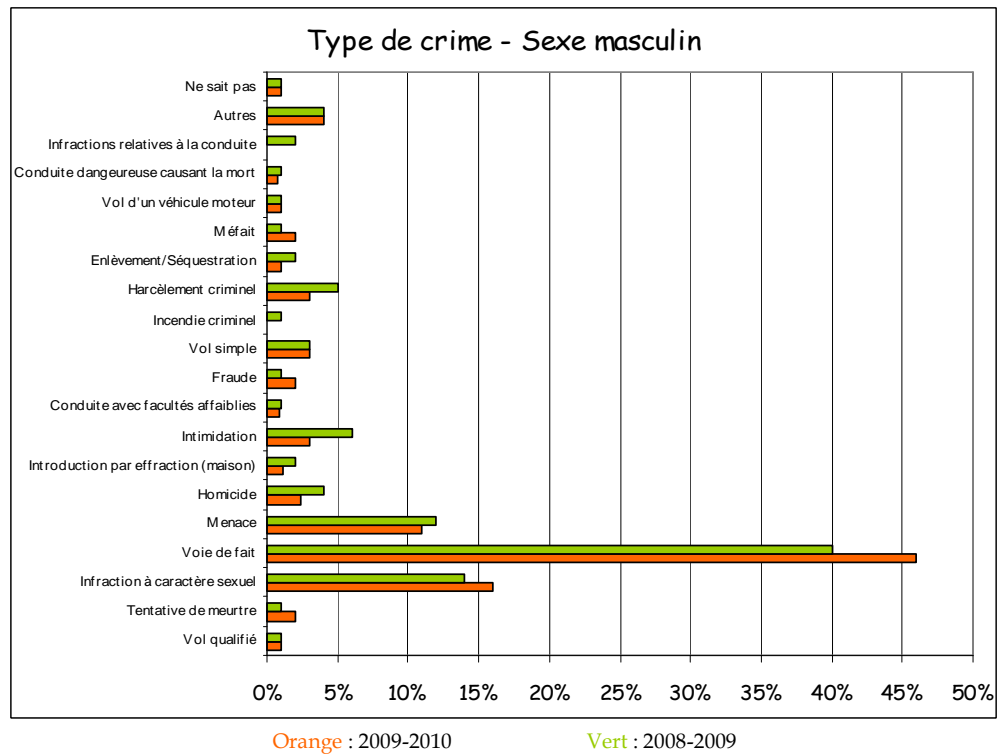


Tableau 4

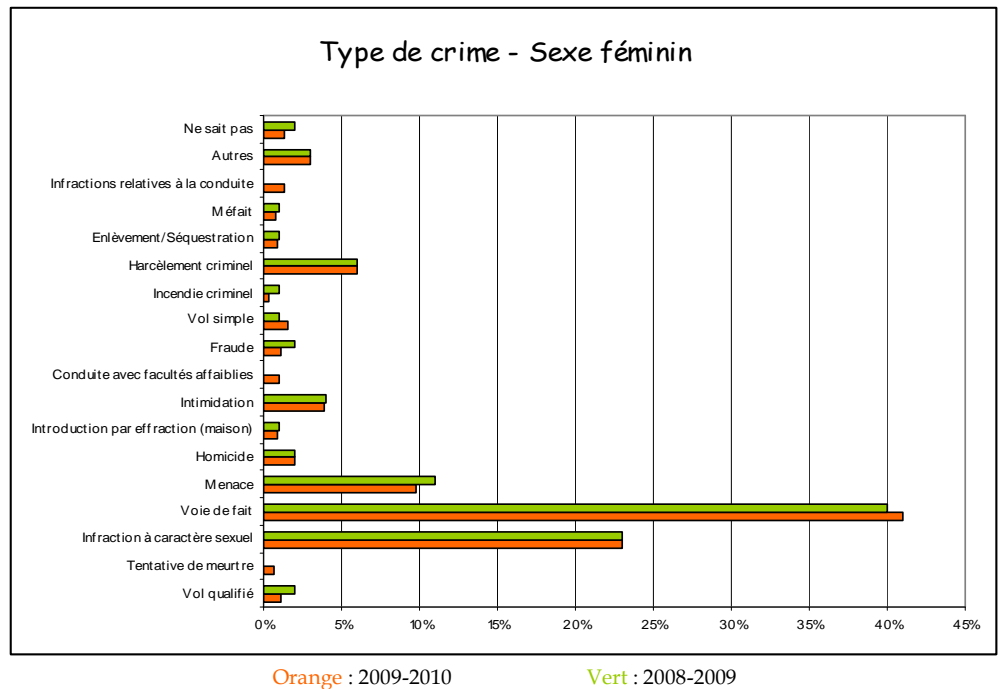


Tableau 5

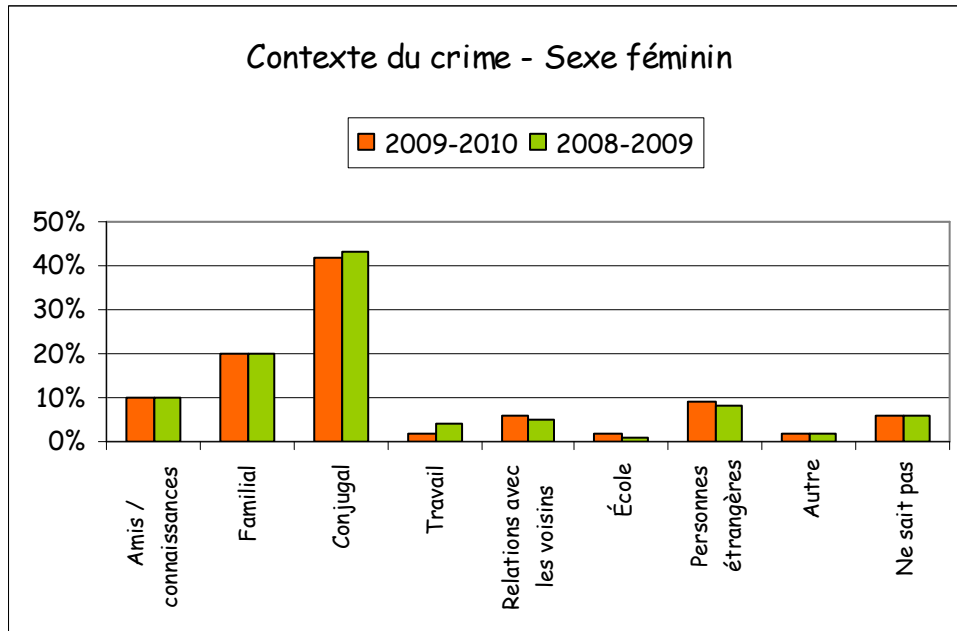


Tableau 6

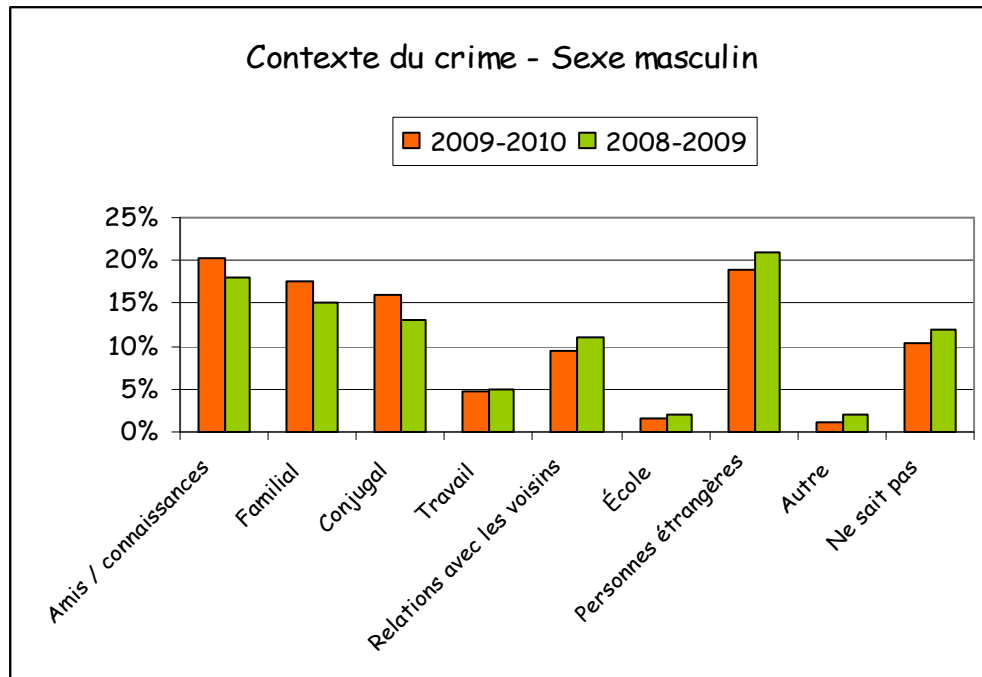


Tableau 7

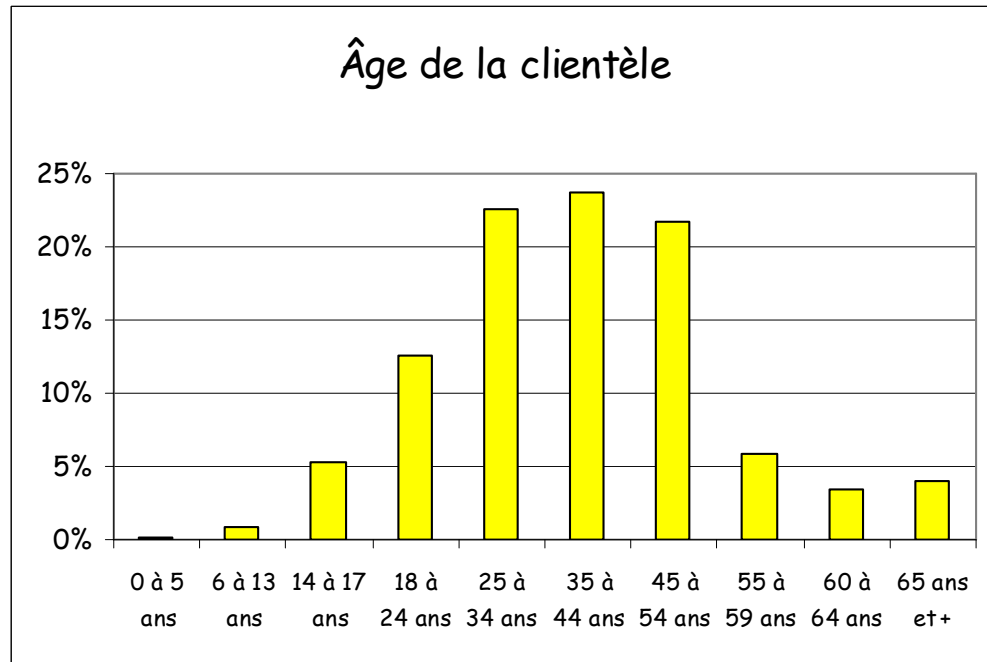


Tableau 8

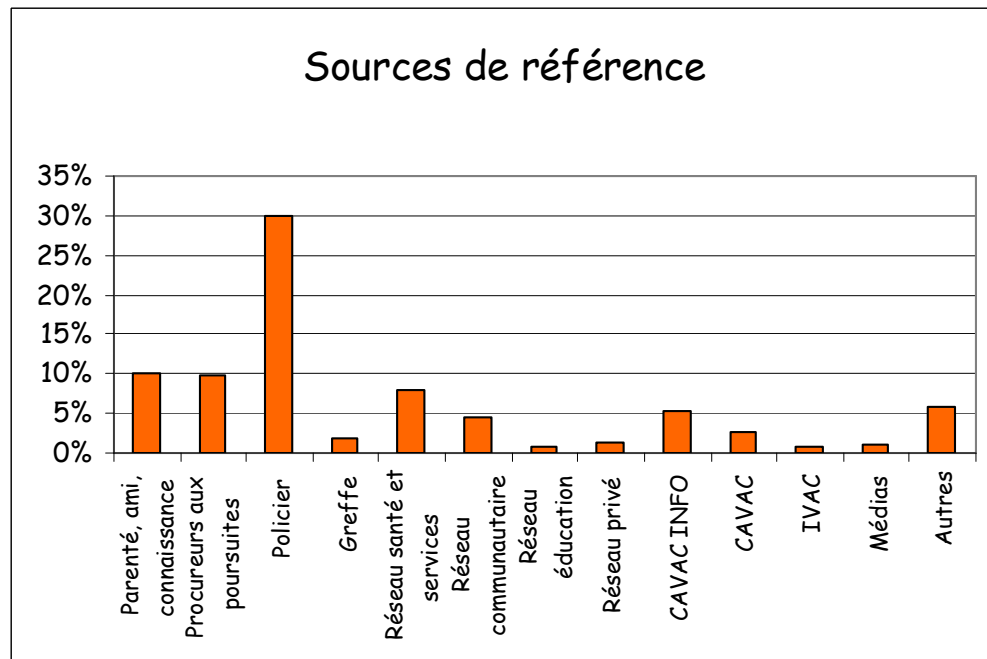


Tableau 9



Tableau 10

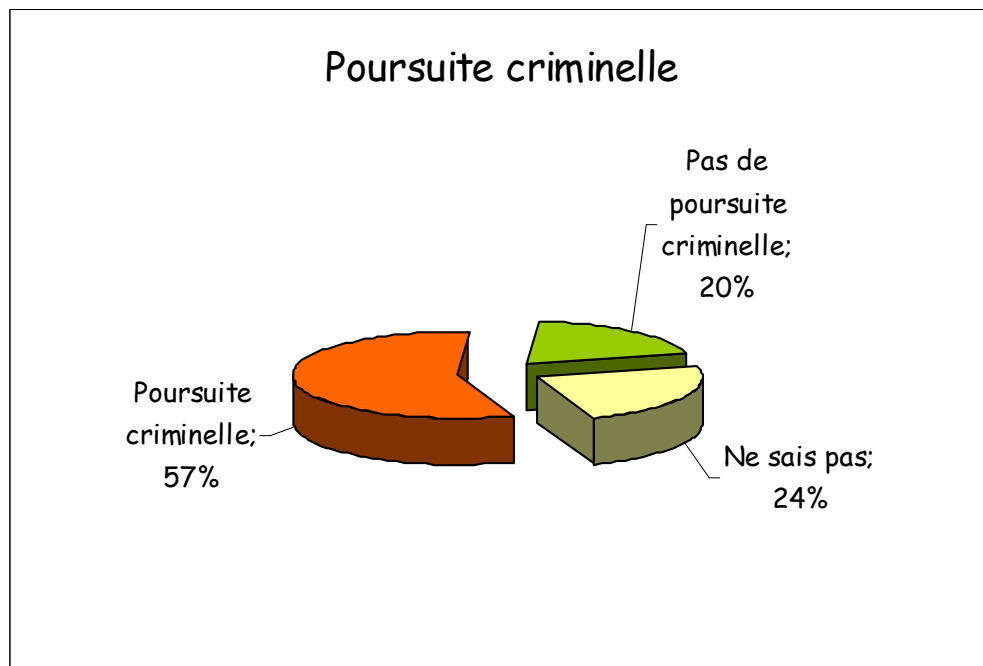


Tableau 11

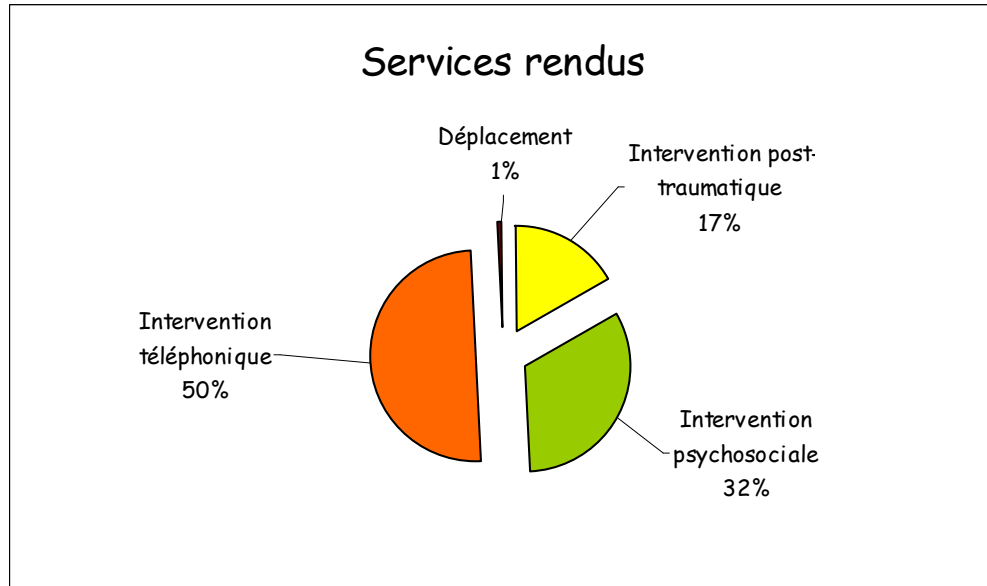


Tableau 12

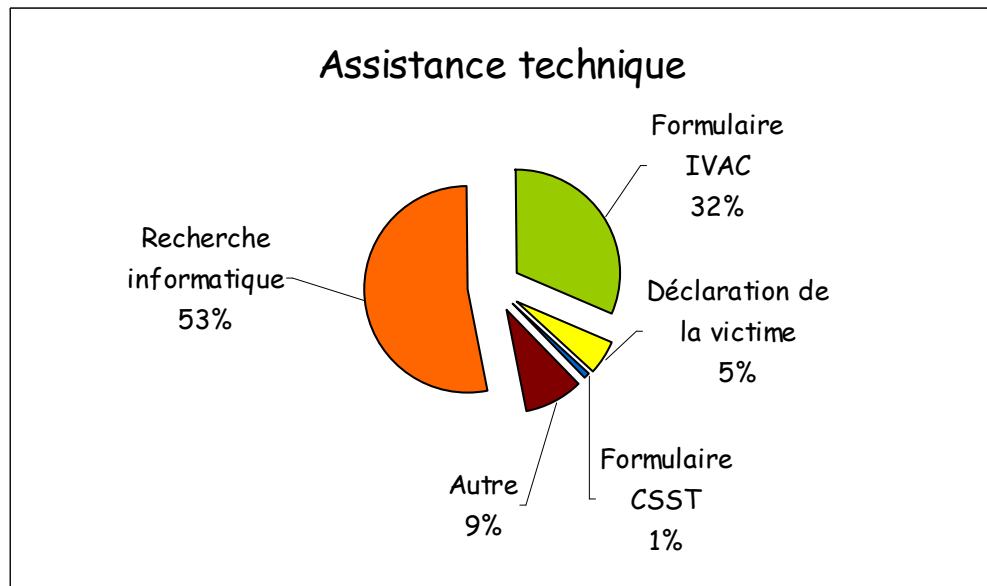
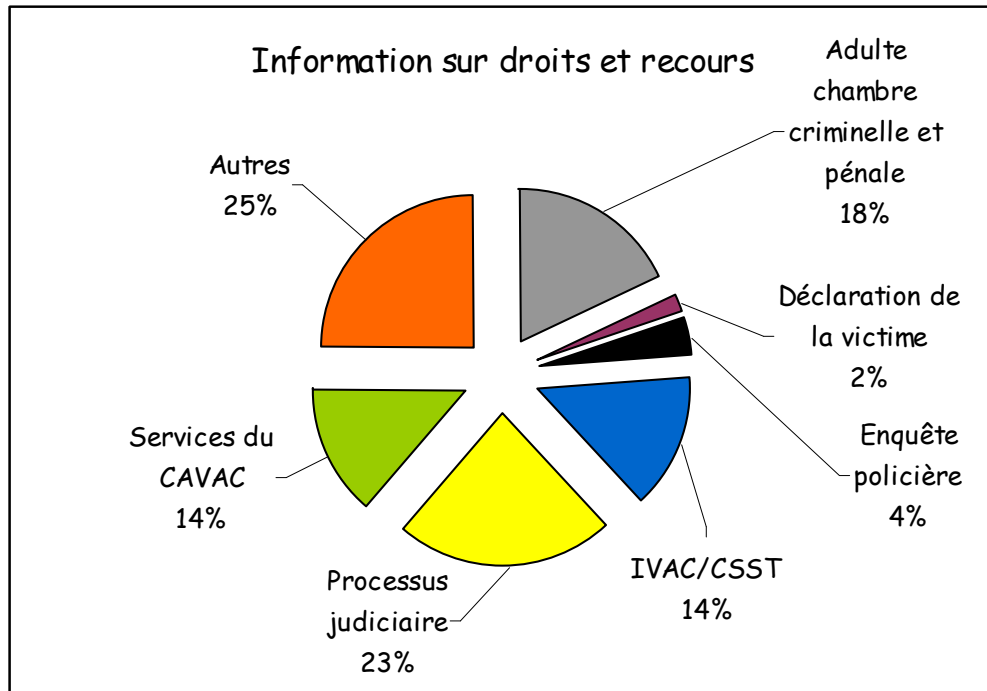


Tableau 13



Autres : Aide juridique, autres droits et recours, chambre de la jeunesse, dédommagement au criminel, direction de la protection de la jeunesse, recours civils et petites créances, compagnies d'assurances, réseau privé, réseau santé et services sociaux, SAAQ, services de justice, ressources communautaires et autres.

Partie 4

Statistiques par point de service

4.1 Les demandes traitées :

Le CAVAC a traité 3 578 demandes du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010. Ce nombre inclut les dossiers ouverts pendant cette période et les dossiers ouverts avant le 1^{er} avril 2009 et qui sont toujours actifs au cours de cette période.

	Année	Dossiers ouverts (1)	Fiches premier contact (2)	Dossiers actifs	Total
Total	2008-2009	1 761	955	1 721	4 437
	2009-2010	1 723	842	1 013	3 578
Siège social	2008-2009	455	329	479	1 263
	2009-2010	397	301	201	899
Palais de Québec	2008-2009	470	231	435	1 136
	2009-2010	419	202	90	711
Lévis	2008-2009	134	92	116	342
	2009-2010	153	91	34	278
Palais de Thetford Mines	2008-2009	149	142	97	388
	2009-2010	222	75	85	382
Palais de Saint-Joseph	2008-2009	301	110	371	782
	2009-2010	299	98	202	599
Palais de La Malbaie	2008-2009	146	28	199	373
	2009-2010	117	51	170	338
Palais de Montmagny	2008-2009	106	23	24	153
	2009-2010	116	24	231	371

- (1) **Dossiers ouverts :** Demandes nécessitant l'ouverture d'un dossier dans l'année financière.
- (2) **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.
- (3) **Dossiers actifs :** Dossiers ouverts avant l'année financière et toujours actifs après l'année financière.

Tableau 14

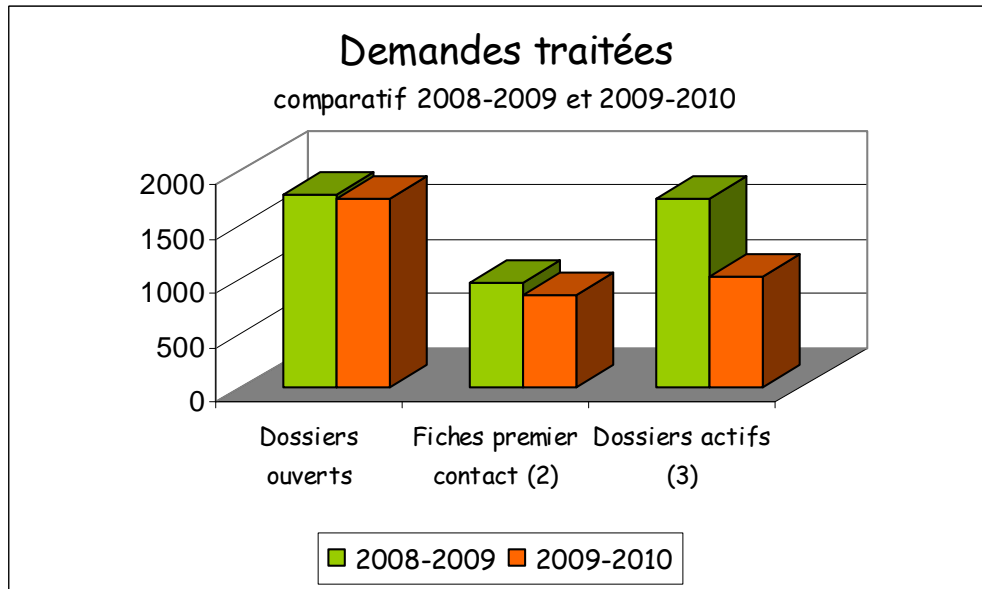
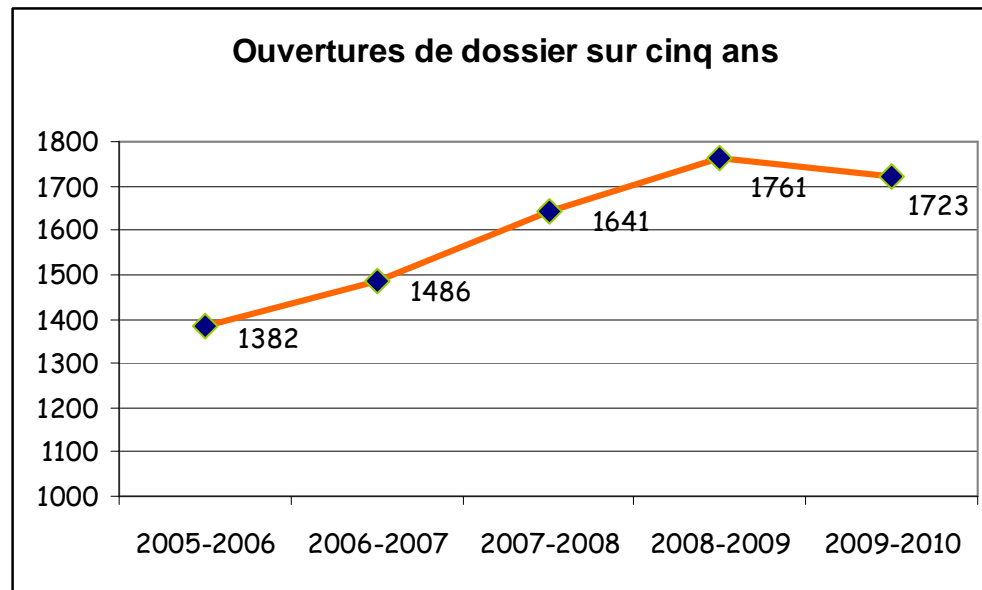


Tableau 15



Moyenne de 1599 demandes par années

	Années	Siège social	Palais de Québec	Lévis	Palais de Thetford Mines	Palais de Saint-Joseph	Palais de La Malbaie	Palais de Montmagny
CAVAC-INFO (1)	08-09	---	2134	---	82	452	122	5
	09-10	233	1 012	1	98	378	103	63
Salle d'accueil des témoins (2)	08-09	---	4225	---	---	---	---	---
	09-10	---	3 565	---	---	---	---	---
Mandat de paix (3)	08-09	---	107	---	21	9	17	---
	09-10	---	144	---	---	---	---	---
Résiliation de bail (4)	08-09	2	4	---	1	3	---	---
	09-10	3	4	---	---	---	---	---

- (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.
- (2) **Salle d'accueil pour témoins**: Salle d'enregistrement pour les témoins pour donner leur présence, c'est aussi une salle d'attente calme où les témoins ne rencontreront pas les accusés.
- (3) **Mandat de paix** : Dénonciation devant un juge de paix pour obtenir une ordonnance pour quiconque craignant qu'une autre personne ne lui cause des lésions, ou qu'elle en cause à son conjoint ou à son enfant, ou qu'elle n'endommage sa propriété.
- (4) **Résiliation de bail** : Demande d'attestation en vue de la résiliation d'un bail pour motifs de violence ou d'agression sexuelle. En vertu de l'article 1974.1 du Code civil, un locataire peut résilier le bail en cours si, en raison de la violence d'un conjoint ou d'un ancien conjoint ou en raison d'une agression à caractère sexuel, même par un tiers, sa sécurité ou celle d'un enfant qui habite avec lui est menacée.

4.2 Tableaux détaillés par point de service

Tableau 16

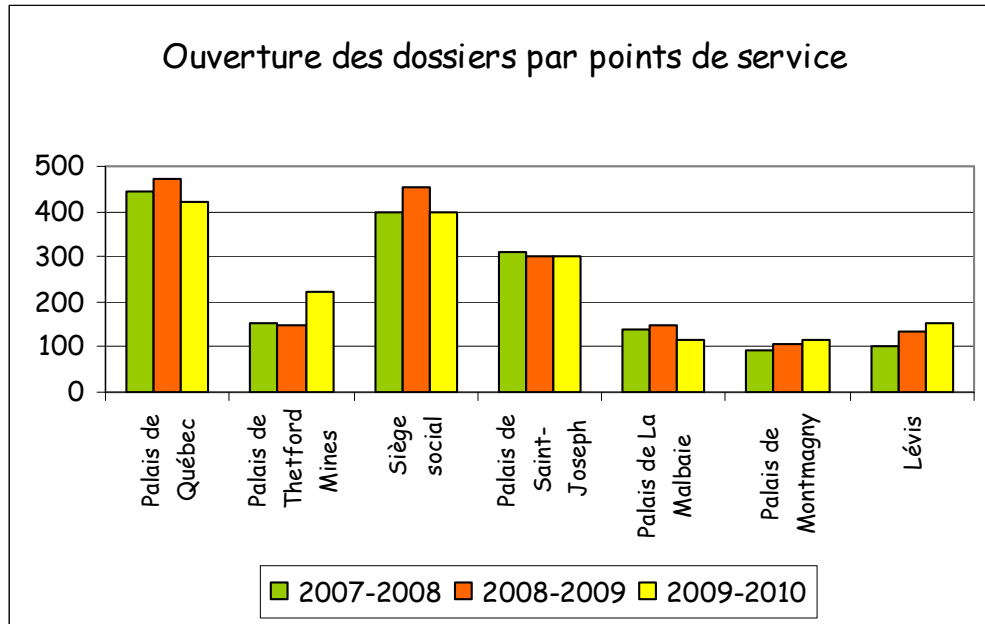


Tableau 17

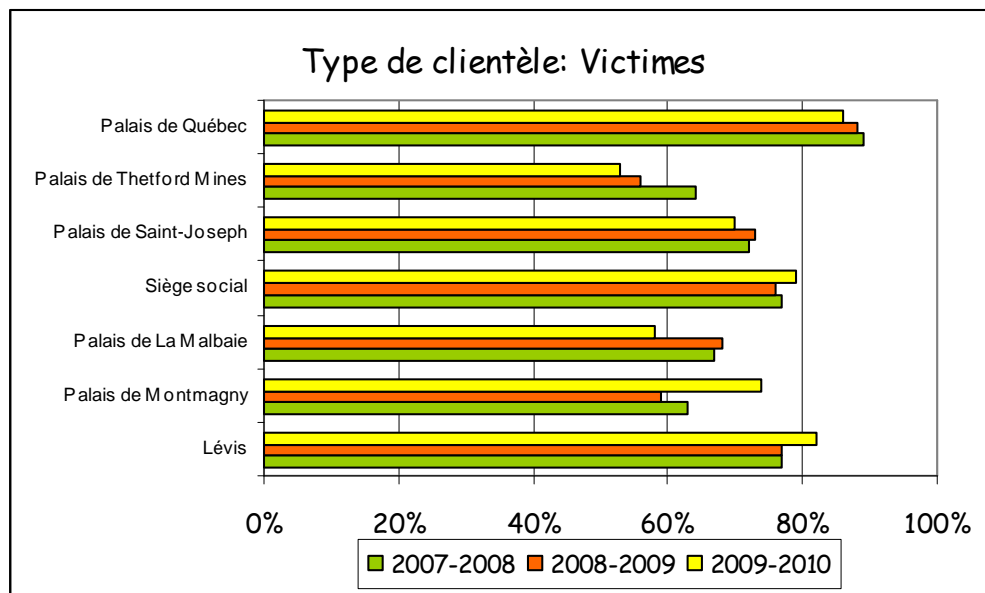


Tableau 18

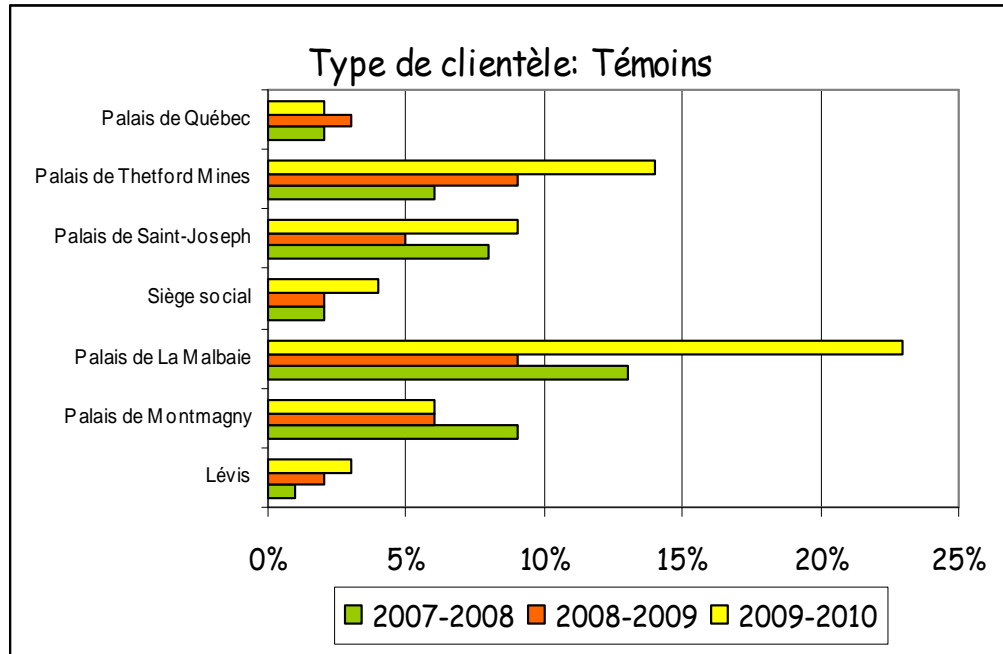
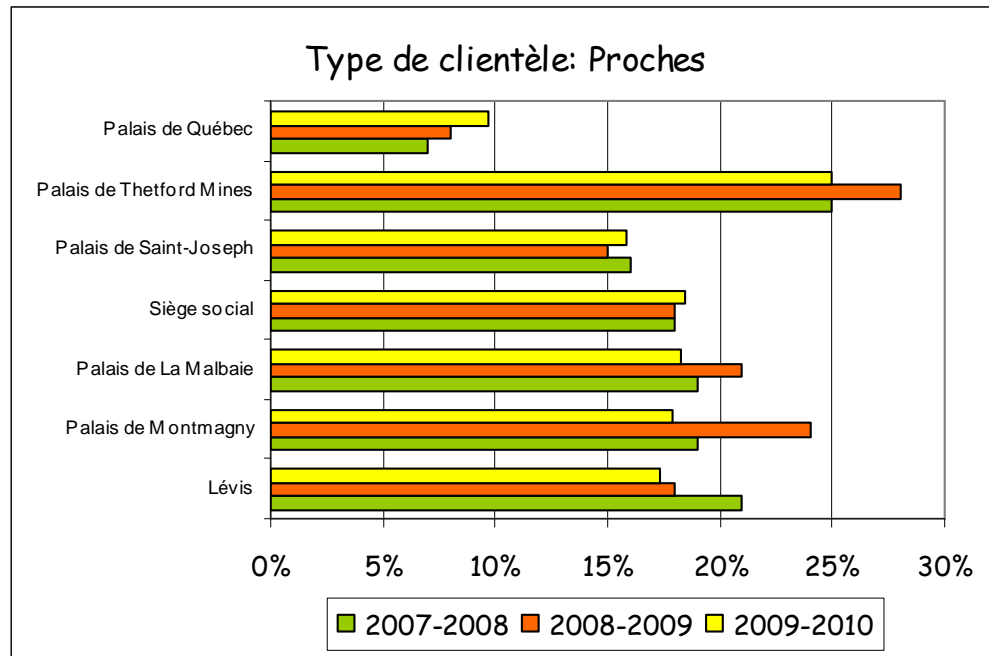


Tableau 19



TYPES DE CRIME

Tableau 20

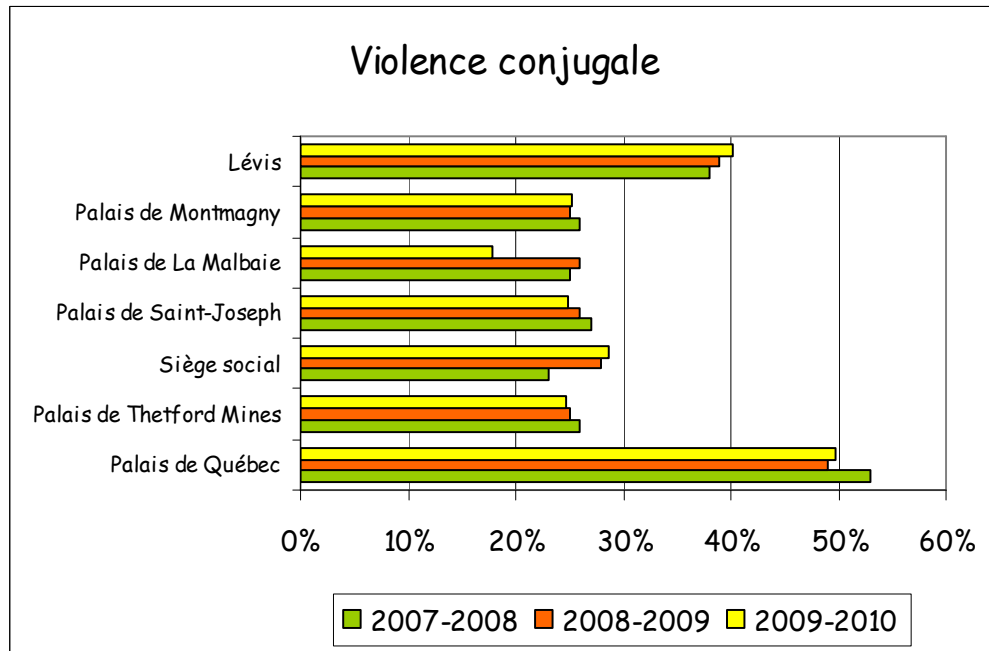


Tableau 21

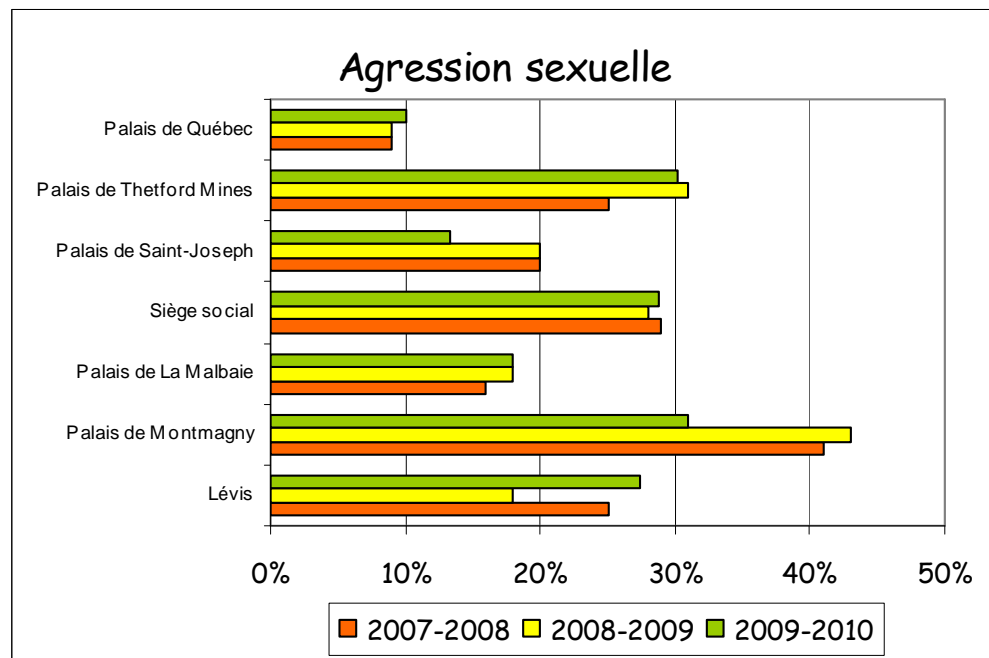


Tableau 22

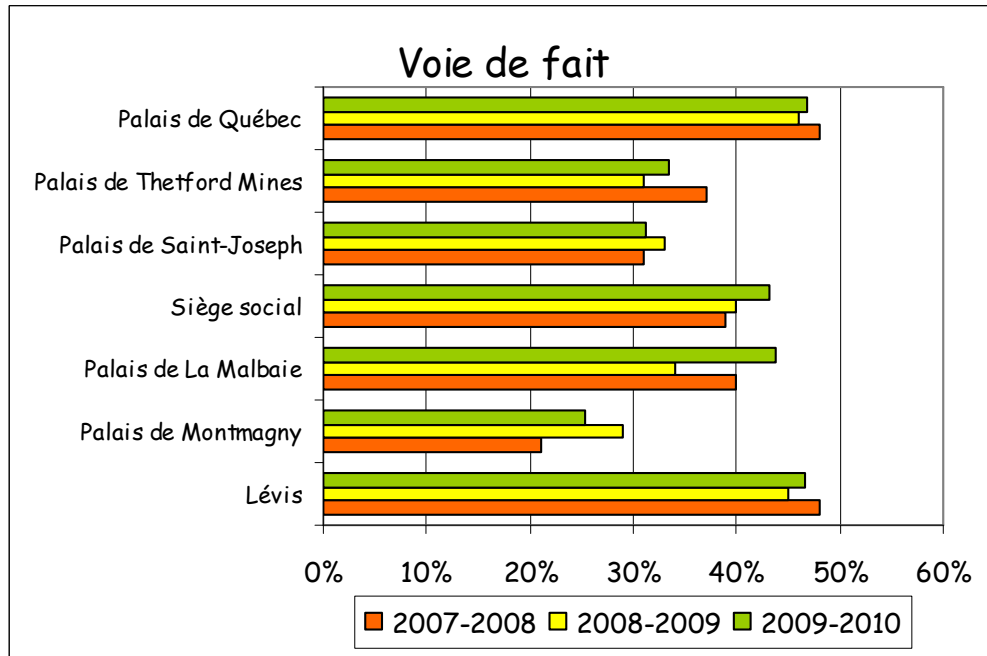
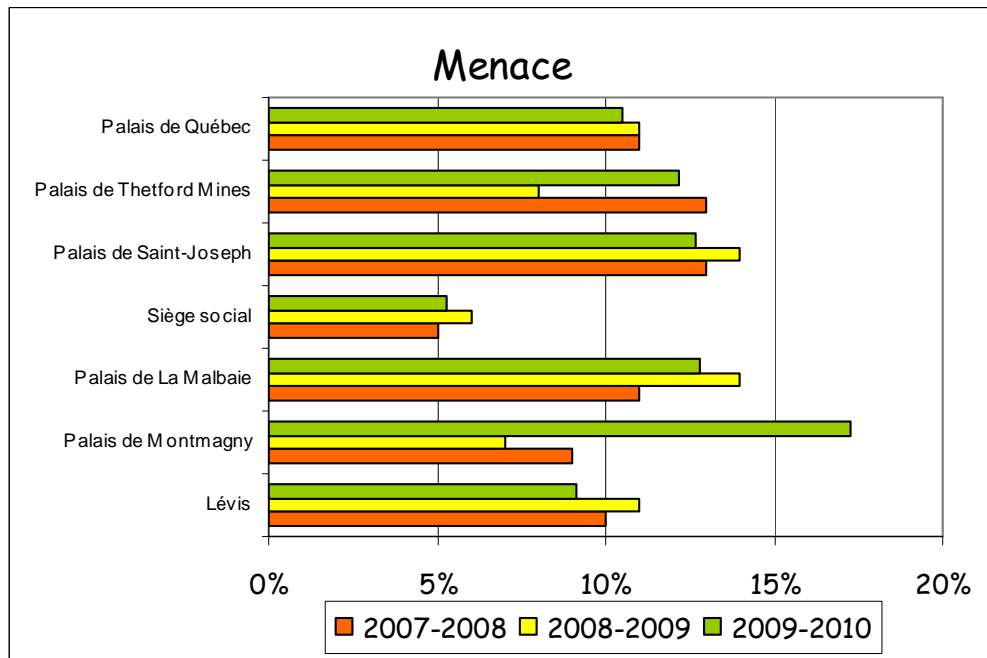


Tableau 23



SOURCES DE RÉFÉRENCE

Tableau 24

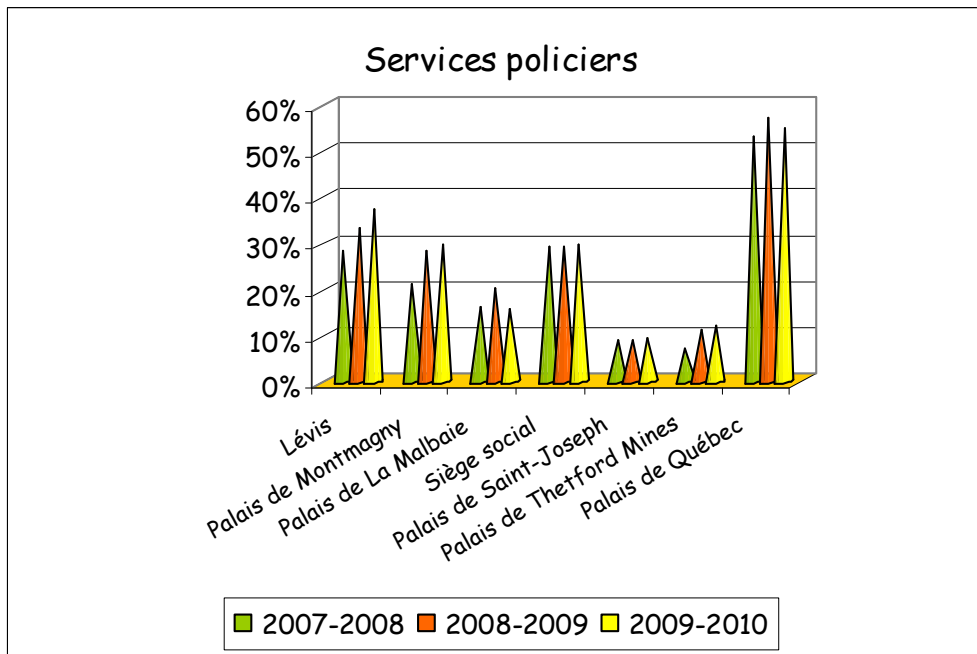
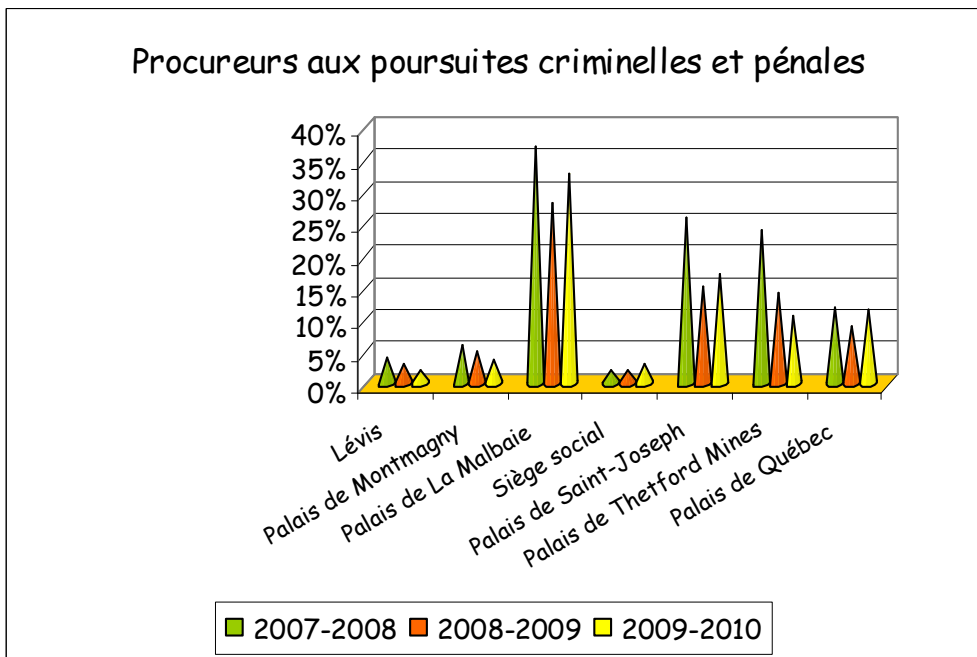


Tableau 25



Partie 5

Les activités de formation et de communication

5.1 Les rencontres de promotion

Résidence la Seigneurie de Lévis En collaboration avec M. Alain Jelly, constable à la Police de Lévis
Cercle des Fermières de Scott-Jonction En collaboration avec la SQ
Centre Raymond Blais En collaboration avec Me Caroline Munger
Tournée des écoles secondaires de Lévis
UQAR, Pavillon de Lévis, étudiants en sciences infirmière
Centre Jeunesse de Lévis
Dîner-causerie avec le CALACS à Tire-d'Aile de Lévis
Forum jeunesse de Baie-St-Paul
Familles d'accueil de la DPJ de Québec sur les abus sexuels
Carrefour-Jeunesse Emploi de Beauport
CEGEP de Sainte-Foy, techniques de service social (3 groupes)
Campus Notre-Dame-de-Foy, avec les étudiants en techniques policières,
Palais de justice de Québec, avec un groupe d'étudiants (25) niveau collégial en service correctionnel
CLSC St-Georges
Maison de thérapie la Croisée des Chemins
Polyvalente de Disraeli
Centre d'éducation des adultes L'Escale
École le Tremplin
Organisme le Berceau
Présentation de nos services au CFP Huron-Wendat

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 :

- ✓ Comité intersectoriel en agression sexuelle au C.S.S.S.
- ✓ Membre du C.A. des mesures alternatives Jeunesse Frontenac
- ✓ Membre du C.A. L'Interface de Lévis, organisme de justice alternative
- ✓ Membre du C.A. de Viol Secours

- ✓ Table de concertation en violence conjugale de Lévis

- ✓ Table de concertation en violence conjugale de la Beauce
- ✓ Table de concertation en violence conjugale de Thetford Mines
- ✓ Table de concertation en violence conjugale de Portneuf
- ✓ Table de concertation en violence conjugale, comité de coordination

- ✓ Table de concertation : Adaptation du système judiciaire et des services correctionnels aux personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de la Capitale-Nationale

- ✓ Table de prévention vieillir sans abus, Lotbinière

- ✓ Table régionale : Concertation en matière criminelle et pénale

- ✓ Table RH : Gestionnaires d'ONBL et d'entreprises d'économie sociale

- ✓ Réseau des CAVAC
 - Membre du Comité porteur
 - Membre du Comité IVAC
 - Membre du Comité déclaration de la victime et programme INFOVAC-Plus
 - Membre du Comité communication et promotion

- ✓ Rencontres réseau
 - CAVAC/BAVAC
 - Rencontre avec les présidents des conseils d'administration

5.3 La formation du personnel

Nous tenons à rester actifs sur le plan de la formation de notre personnel. Leurs compétences et leur qualification demeurent une priorité pour maintenir la qualité de nos services.

- ✓ «SOS-ABUS»
Présentation de la trousse destinée à aider à la prévention des abus à l'égard des aînés, de l'AQDR et du RQCAA
- ✓ «L'Homme qui parlait aux autos »
Formation sur le choix des conduites à tenir devant certains comportements déroutants que la maladie mentale peut parfois susciter
- ✓ «Thérapie des schémas et troubles de la personnalité»
Formations Porte-Voix
- ✓ «Secourisme en milieu de travail»
Formation donnée par l'Ambulance Saint-Jean
- ✓ Ateliers sur le *Stress post-traumatique*
Donnés par madame Évelyne Donnini, psychologue
- ✓ Atelier sur *l'Anxiété en contexte de consommation*
Donné par monsieur Richard Cloutier, psychiatre
- ✓ Atelier sur le *Transfert, contre-transfert*
Donné par madame Karine Laroque, psychologue
- ✓ Conférence sur la *prévention du suicide*
Donnée par l'Honorable juge Michael Sheeman
- ✓ «*Violence et femmes autochtones : des contextes à comprendre, des alliances à développer*»
Colloque régional organisé par le CRI- Viff
- ✓ «*La violence conjugale...toujours d'actualité*»
Colloque régional organisé par la Table Carrefour violence conjugale de Québec-métro, la Table de concertation en violence conjugale et familiale de Portneuf et la Table de concertation en violence de Charlevoix
- ✓ «*Forum en violence – Carrefour des pratiques*»
Forum organisé pas l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec
- ✓ Symposium : Rencontre des intervenants du réseau des CAVAC

5.4 Les supervisions cliniques

- ✓ Ateliers organisés au profit des intervenants leur permettant d'échanger et de partager leurs connaissances et problématiques sous la supervision de partenaires.

4 rencontres

5.5 Les supervisions de stage

- ✓ Supervision de 2 étudiants en techniques policières (stage de 30 heures ch.)

5.6 Les réunions d'équipe

- ✓ Rencontres organisées au profit des intervenants et de l'administration pour échanger et partager leur quotidien.

7 rencontres

5.7 Les réunions du conseil d'administration

- ✓ 6 rencontres

5.8 Les événements spéciaux

- ✓ *Semaine de la Justice, du 30 mars au 5 avril 2009*
Tenue de plusieurs kiosques d'informations par nos intervenants pour sensibiliser la population plus particulièrement à la DPJ de St-Joseph-de-Beauce et de La Malbaie ainsi qu'à l'école secondaire Louis-Jacques Casault de Montmagny.
- ✓ *Salon du livre de Québec, les 17 et 18 avril 2009*
Accompagnement lors de la promotion du livre « La Proie » écrit par Mme Martine Ayotte, victime d'actes criminels.
- ✓ *Le colloque provincial de l'AQPV « Au cœur des droits »*
- ✓ Visite de Madame Flor Maria Rios, présidente du Réseau des femmes parlementaires des Amériques et députée de l'Assemblée nationale de la République bolivarienne du Venezuela.

La promotion et la représentation sont importantes pour sensibiliser la population victime d'actes criminels, les témoins et les proches des victimes de notre mission et de nos services.

Partie 6

Nos accomplissements

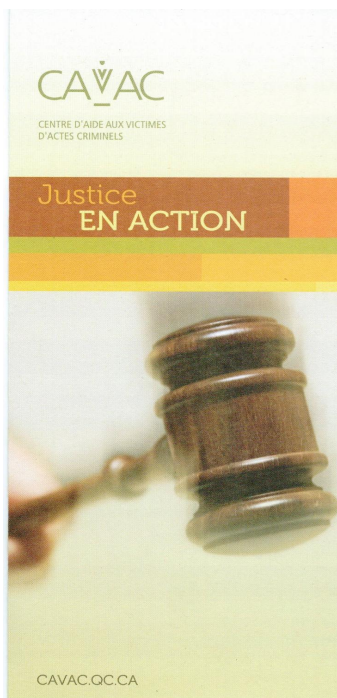
Souhaitant diffuser l'information de nos services à toutes les personnes victimes sans préjudice d'un handicap auditif ou visuel, nous avons traduit cette année deux documents :

- ✓ Traduction en langue des signes québécoise (LSQ) de deux dépliants:
 - *Formé pour vous épauler*
 - *Parlez-en*

* On peut visionner ces vidéos sur le site du réseau du CAVAC, section Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches.

- ✓ Traduction en braille de deux dépliants :
 - *Formé pour vous épauler*
 - *Parlez-en*

* Les documents en braille sont disponibles à notre siège social de Québec.



- ✓ Des intervenants ont travaillé à la conception d'un nouveau dépliant :

- *Justice en action*

* Ce dépliant se veut être un outil pour les victimes, les témoins et les proches et qui servira d'agenda pour regrouper les informations importantes concernant les procédures de la Cour, telles que les dates d'audition, les ressources disponibles, les dates de rendez-vous, et autres.

TRADUCTION



Le 19 juin 2009

*Madame Marie-Josée Dion
Directrice du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
1167, chemin Sainte-Foy
G1S 2M8
Québec (Québec)*

Madame la directrice,

Je tiens à vous exprimer mes plus sincères remerciements pour l'entretien que vous m'avez accordé lors de ma récente visite à Québec, le 4 juin dernier. À titre de présidente du Réseau des femmes parlementaires des Amériques, il m'est primordial de bien connaître les différentes réalités dans lesquelles évoluent les femmes du continent, afin de proposer des pistes d'action appropriées pour le Réseau. Notre rencontre m'a ainsi permis de constater l'innovation de la société québécoise en matière d'appui aux victimes de violence.

Vous remerciant de l'accueil chaleureux que vous m'avez réservé et de l'intérêt que vous manifestez à l'égard du Réseau des femmes parlementaires des Amériques, je vous prie d'agréer, Madame la directrice, l'expression de mes sentiments distingués.

A handwritten signature in white ink on a grey rectangular background. The signature appears to read 'Flor Ríos'.

*Flor María Ríos
Présidente du Réseau des femmes
parlementaires des Amériques
Députée de l'Assemblée nationale
de la République bolivarienne du Venezuela*