

**Rapport annuel  
CAVAC de la Capitale-Nationale  
et Chaudière-Appalaches  
2010-2011**

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

Nous voici déjà rendus à l'assemblée générale annuelle soulignant le bilan des activités annuelles 2010-2011 du CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches. C'est pour nous tous, l'occasion de se rencontrer et de faire le point sur la prestation de notre organisme.

En tant que présidente du Conseil d'administration, je me fais la porte-parole du Conseil pour exprimer notre reconnaissance et notre fierté quant à la qualité des services offerts par le personnel du CAVAC, encore une fois, au cours de la dernière année. Je profite de l'occasion qui m'est donnée pour les remercier et les féliciter pour le professionnalisme démontré dans l'accomplissement de leur travail et leur contribution au mieux-être de notre collectivité.

L'année 2010-2011 a été marquée par l'ouverture d'un nouveau point de service à Wendake et la prochaine année verra naître des protocoles de références policières avec le Service de police de la ville de Québec et la Sûreté du Québec. Cela démontre le dynamisme de notre directrice, madame Marie-Josée Dion et sa préoccupation à favoriser l'accès aux services. Je tiens à la remercier pour son engagement, son dévouement et son implication pour assurer la croissance du CAVAC.

En terminant, je tiens à remercier tous les membres du Conseil d'administration pour leur disponibilité et leur implication tout au long de l'année, tout spécialement madame Esther Després qui a fait plusieurs entrevues d'embauche et madame Pierrette Fortier qui a travaillé très fort sur l'élaboration d'une nouvelle politique relative aux conditions de travail.

**Diane Blanchet**

Présidente du Conseil d'administration

CAVAC de la région de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches

## MOT DE LA DIRECTRICE

C'est avec beaucoup de fierté que je vous présente notre rapport d'activités 2010-2011.

Cette année, le CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches a continué à développer ses outils internes pour un meilleur fonctionnement. Il a surtout travaillé à mettre en place de nouveaux services et à renforcer ses partenariats toujours dans l'esprit de répondre aux besoins des victimes d'actes criminels, des proches et des témoins.

En septembre dernier, nous avons reçu la visite d'une délégation française: une magistrate du Bureau de l'aide aux victimes et de la politique associative et une magistrate de l'accès au droit et à la justice et de l'aide aux victimes de France. Elles souhaitent connaître notre structure d'accès au droit et étaient désireuses de connaître particulièrement les services offerts aux aînés. Elles ont pu constater que le réseau des CAVAC est reconnu comme étant sans conteste la référence en matière d'intervention spécialisée auprès des victimes d'actes criminels, des proches et des témoins.

Toujours dans un souci de qualité, nous avons révisé cette année notre formulaire d'évaluation de services. Il est plus visuel et convivial. Cet outil nous permet de recevoir l'appréciation de nos services et de partager avec les intervenants le résultat de leur travail et de leur professionnalisme.

C'est d'ailleurs dans cet esprit de reconnaissance pour leur dévouement et leur engagement que cette année la direction, le Conseil d'administration et des membres de l'équipe ont travaillé à revoir le réaménagement du temps de travail ainsi que la politique de travail de ses employées. L'objectif premier étant de leur offrir des conditions de travail agréables favorisant la conciliation travail/famille et la rétention du personnel.

Un autre défi fut sans conteste de remplacer des intervenantes qualifiées qui prennent un congé de maternité, parental, santé ou sans solde. Cette année a encore été marquée par plusieurs nouvelles embauches nous obligeant à réagir rapidement dans le but de continuer d'offrir à notre clientèle des interventions personnalisées et humaines et de s'assurer que les personnes victimes demeurent au cœur de nos services.

Le CAVAC a continué cette année son implication dans la mise en œuvre du Centre de justice de proximité de Québec qui a été inauguré à l'automne dernier. Le CAVAC siège sur le Conseil d'administration.

Dans le cadre d'un projet pilote, nous avons ouvert un nouveau point de service à Wendake en septembre dernier afin d'offrir à la communauté autochtone un service répondant à leurs besoins. Une intervenante autochtone y travaille trois jours par semaine pour répondre aux réalités de cette communauté.

Nous avons conclu une entente pour un projet pilote avec la police de la Ville de Québec, dans le cadre d'un programme de références policières. Le projet se concrétisera dans les prochaines semaines.

Nous avons également entrepris des discussions avec la Sûreté du Québec afin d'offrir un service d'intervention immédiate. À ce jour, nous collaborons à recevoir les références et à traiter les demandes sur tout le territoire de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches.

Visiblement, ces partenariats sont la reconnaissance d'une collaboration fructueuse et émergente afin d'offrir aux victimes, aux témoins et aux proches des services de première ligne. Ces projets s'annoncent pour devenir des services essentiels pour tous.

Nous demeurons en attente pour centraliser, bonifier et uniformiser les services INFOVAC PLUS et INFO JEUNESSE.

Je tiens à remercier le ministère de la Justice pour son soutien financier et toute l'équipe du BAVAC pour leur appui qui rendent possible la réalisation de nos projets dans un esprit de vision commune.

Je remercie également l'ensemble de nos partenaires communautaires, publics, parapublics, judiciaires, policiers et de la santé et des services sociaux qui nous permettent de travailler en concertation pour le mieux-être des victimes, des proches et des témoins d'un crime.

Encore cette année, toutes ces réalisations se sont concrétisées grâce à l'apport des membres du Conseil d'administration qui par leur générosité, leur écoute, leur engagement m'ont aidée dans ma gestion quotidienne. Ils m'ont soutenue dans la recherche de solutions. Ils n'ont pas ménagé leur temps et leurs efforts en s'impliquant dans les différents comités de travail. Ils m'ont épaulée et accompagnée dans la réalisation de mes nombreux projets. Merci pour votre confiance.

Je m'en voudrais de ne pas souligner la collaboration de l'équipe de gestion du CAVAC. La rigueur professionnelle et le sens éthique de l'agente de bureau et de l'adjointe administrative sont le pilier de notre fonctionnement et notre ouverture vers nos réalisations.

Il va s'en dire que le CAVAC doit sa crédibilité au professionnalisme incontestable des intervenants qui chaque jour, en collaboration avec les partenaires, travaillent auprès des victimes, des proches et des témoins pour mieux les épauler et les accompagner.

*Pour ma quatrième année, je persiste à dire que : je demeure privilégiée de contribuer à l'essor d'un service inestimable à vocation presque surhumaine.*

**Marie-Josée Dion**  
Directrice générale

## 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.....	15
2.2 Les priorités d'action 2010-2011.....	15
2.3 L'évaluation des services : À l'écoute de nos clients.....	16
2.4 La gestion des plaintes .....	17

---

### Partie 3

---

#### Le profil de la clientèle - Faits saillants

3.1 Les caractéristiques de la clientèle.....	18
3.2 Tableaux regroupant tous les points de service .....	19

---

### Partie 4

---

#### Statistiques par points de service

4.1 Les demandes traitées .....	26
4.2 Tableaux détaillés par points de service .....	29

---

### Partie 5

---

#### Les activités de formation et de communication

5.1 Les rencontres de promotion .....	34
5.2 La concertation et la sensibilisation.....	35
5.3 La formation du personnel.....	36
5.4 Les supervisions cliniques.....	37
5.5 Les supervisions de stage.....	37
5.6 Les réunions d'équipe .....	37
5.7 Les réunions du Conseil d'administration.....	37
5.8 Les événements spéciaux .....	37

## Index des tableaux

### Tableaux regroupant tous les points de service

Tableau 1 : Profil de la clientèle .....	19
Tableau 2 : Types de crime .....	19
Tableau 3 : Types de crime – Sexe masculin .....	20
Tableau 4 : Types de crime – Sexe féminin .....	20
Tableau 5 : Contexte du crime – Sexe féminin .....	21
Tableau 6 : Contexte du crime – Sexe masculin .....	21
Tableau 7 : Âge de la clientèle .....	22
Tableau 8 : Sources de référence .....	22
Tableau 9 : Signalement à la police .....	23
Tableau 10 : Poursuite criminelle .....	23
Tableau 11 : Services rendus .....	24
Tableau 12 : Assistance technique .....	24
Tableau 13 : Information sur droits et recours .....	25
Tableau 14 : Demandes traitées .....	27
Tableau 15 : Ouverture des dossiers sur cinq ans .....	27

### Tableaux détaillés par points de service

Tableau 16 : Ouverture des dossiers par points de service .....	29
Tableau 17 : Type de clientèle : Victimes .....	29
Tableau 18 : Type de clientèle : Témoins .....	30
Tableau 19 : Type de clientèle : Proches .....	30
Tableau 20 : Type de crime : Violence conjugale .....	31
Tableau 21 : Type de crime : Agression sexuelle .....	31
Tableau 22 : Type de crime : Voie de fait .....	32
Tableau 23 : Type de crime : Menace .....	32
Tableau 24 : Source de référence : Services policiers .....	33
Tableau 25 : Source de référence : Procureurs aux poursuites criminelles et pénales ..	33

## **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 compte sept points de service permanents: 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. Cette année, un projet pilote a démarré à Wendake pour desservir la population autochtone. Ce qui fait à ce jour, 8 points de service qui couvrent les régions de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches.

### **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 remplir 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, l'intervenant oriente 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 remplir le formulaire de demande d'indemnisation.
- ✓ **Intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire :** 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.

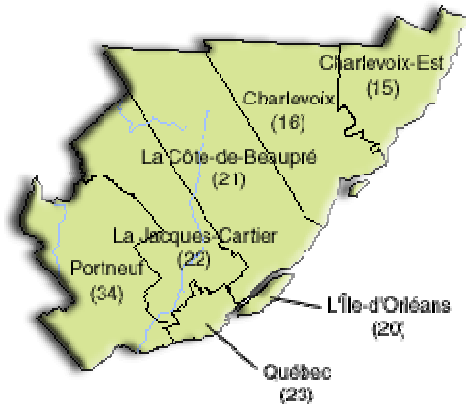
*Les services CAVAC sont gratuits et confidentiels.*



### 1.3 Les territoires desservis

#### Capitale-Nationale : <sup>1</sup>

La région de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches est un territoire étendu sur une superficie de 34 866.65 km<sup>2</sup>. La population de la région de la Capitale-Nationale est de 693 859 personnes. Cette région se divise en 8 territoires : Charlevoix, Charlevoix Est, Côte-de-Beaupré, La Jacques-Cartier, Portneuf, Québec et ses arrondissements.



#### Chaudière-Appalaches : <sup>2</sup>

La population de la région de Chaudière-Appalaches est de 405 483 personnes. Cette région est divisée en 10 territoires : Lévis, Beauce-Sartigan, Bellechasse, Nouvelle-Beauce, Appalaches, Les Etchemins, L'Islet, Lotbinière, Montmagny et Robert-Cliche.



<sup>1</sup> [http://www.stat.gouv.qc.ca/regions/profils/region\\_03/region\\_03\\_00.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/regions/profils/region_03/region_03_00.htm)

<sup>2</sup> [http://www.stat.gouv.qc.ca/regions/profils/region\\_12/region\\_12\\_00.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/regions/profils/region_12/region_12_00.htm)

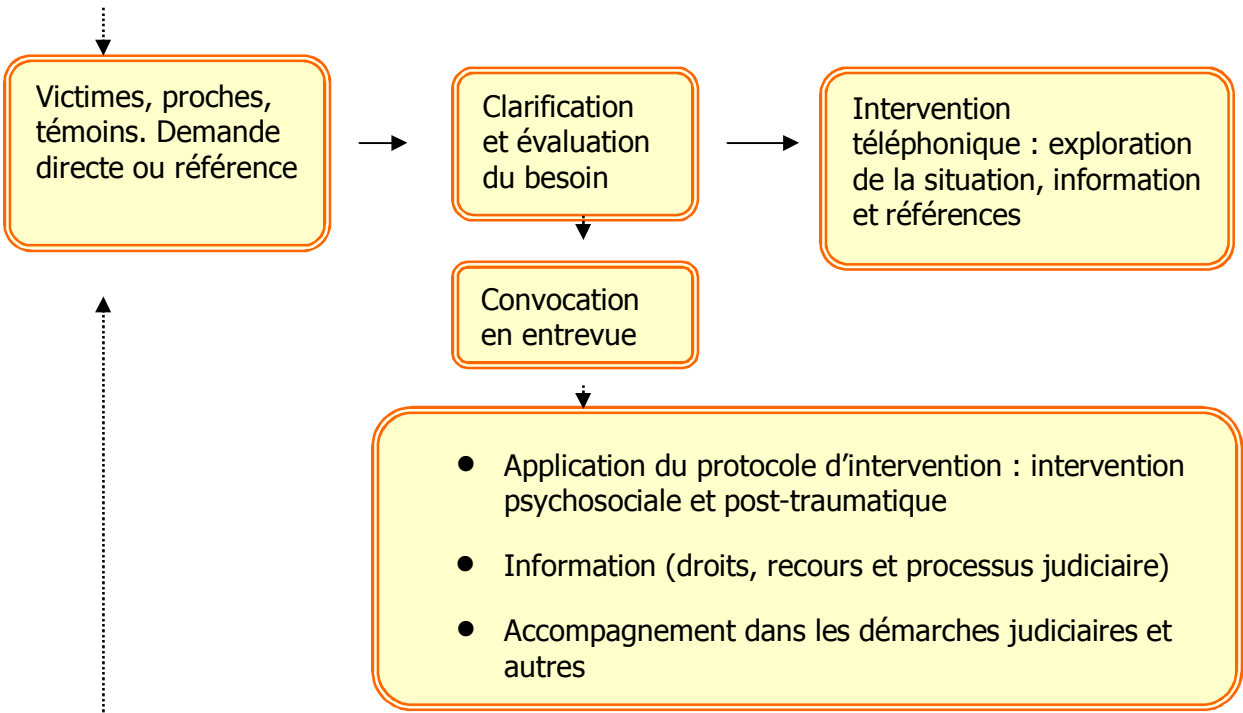
#### **1.4 La liste des membres du Conseil d'administration**

##### **Membres du Conseil d'administration 2010-2011**

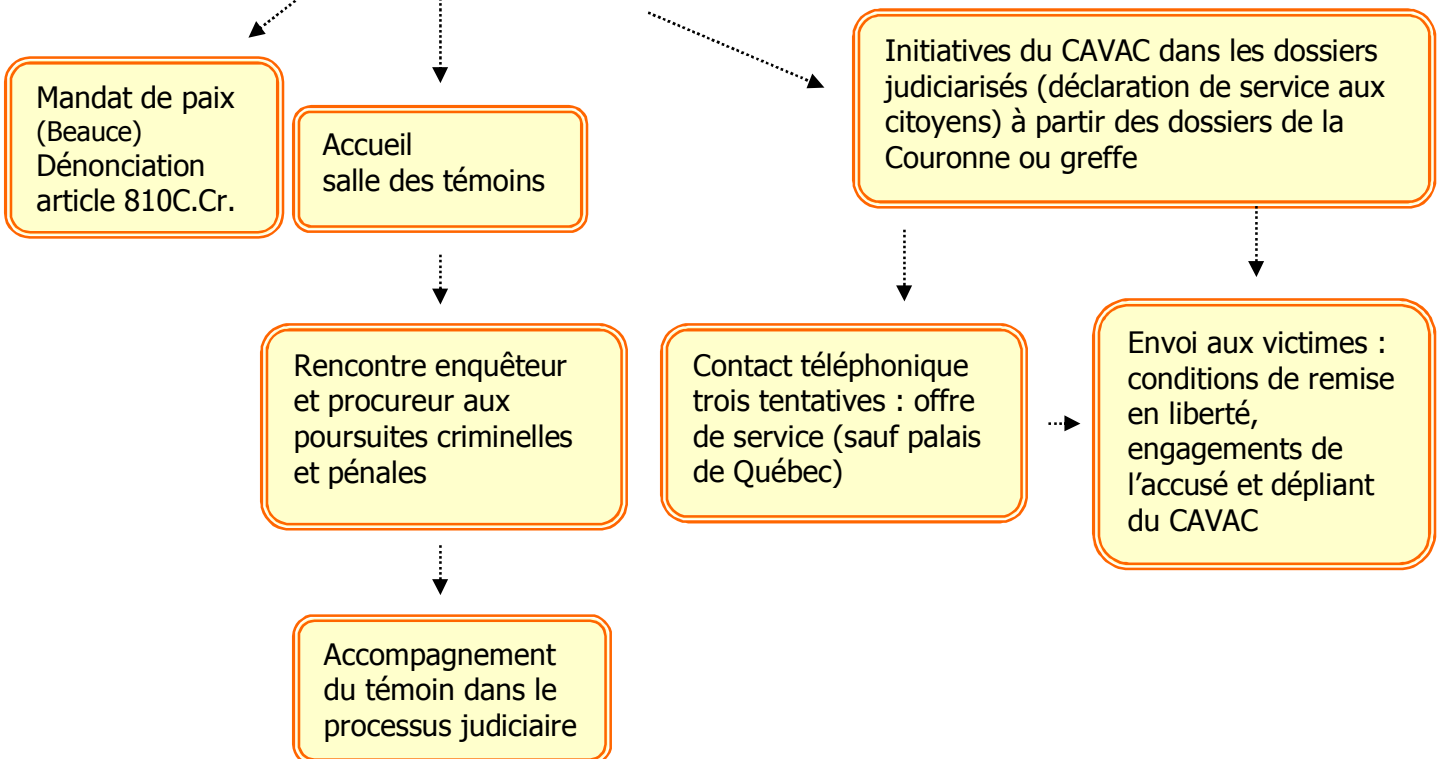
<b>Diane Blanchet</b> Service de police de la ville de Québec	Présidente	Siège no 3
<b>M<sup>e</sup> Sébastien Proulx</b> Centre communautaire juridique de Québec	Trésorier	Siège no 2
<b>Pierrette Fortier</b> Membre de la communauté	Secrétaire	Siège no 5
<b>M<sup>e</sup> Valérie Lahaie</b> Procureure Poursuites criminelles et pénales	Administratrice	Siège no 1
<b>Hélène Renault Lortie</b> Membre de la communauté	Administratrice	Siège no 4
<b>Esther Després</b> Centre jeunesse de Québec	Administratrice	Siège no 7
<b>M<sup>e</sup> Anne Couture</b> Commission de protection du territoire agricole	Administratrice	Siège no 6

## 1.5 La trajectoire des services

### Siège social



### Points de service palais de justice



## 1.6 L'équipe professionnelle



- Marilyn Champagne remplace Jacinthe Bergeron
- Annie Giroux remplace Pierrile Lee-Bonnier
- Tracy Nadeau remplace Dominique Doré
- Karine Jomphe remplace Marie-Ève Germain

## 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 2010-2011, à un montant de **709 820 \$**. Une subvention de **49 870 \$** a été accordée pour le projet pilote de Wendake ainsi qu'une subvention de **69 500 \$** dans le cadre du programme de référence policière avec le Service de police de la ville de Québec. 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.

	<b>Contributions pénales*</b>	<b>Contributions volontaires**</b>	<b>Dons</b>	<b>Total</b>
<b>Siège social + Palais de Québec</b>	87 947 \$	30 955 \$	293 \$	<b>119 195 \$</b>
<b>Lévis</b>		350 \$		<b>350 \$</b>
<b>Palais de La Malbaie</b>	7 179 \$	1 500 \$		<b>8 679 \$</b>
<b>Palais de Montmagny</b>	10 550 \$	1 000 \$		<b>11 550 \$</b>
<b>Palais de Saint-Joseph</b>	21 928 \$	5 250 \$		<b>27 178 \$</b>
<b>Palais de Thetford Mines</b>	7 193 \$	3 050 \$		<b>10 243 \$</b>
<b>Total :</b>	<b>134 797 \$</b>	<b>42 105 \$</b>	<b>293 \$</b>	<b>177 195 \$</b>

\* 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.

Au siège social et au palais de Québec, nous avons eu cette année 119 195 \$ en contributions pénales et volontaires. L'année dernière nous avons reçu 100 168 \$. À Québec nous avons donc une **augmentation** de 19 027 \$, à Lévis une légère **augmentation** de 50 \$ et Montmagny de 2 275 \$.

À La Malbaie nous avons eu 17 100 \$ l'année dernière contrairement à 8 679 \$ cette année pour une **diminution** de 8 421 \$. À St-Joseph de Beauce, nous avons reçu en 2009-2010, 46 584 \$ et cette année 27 178 \$ ce qui fait une **diminution** de 19 406 \$. À Thetford Mines cette année nous avons reçu 10 243 \$ comparativement à 18 753 \$ l'année précédente, donc une **différence** de 8 510 \$.

On remarque depuis les deux dernières années, une diminution importante des contributions pénales et volontaires.

2006-2007	193 808 \$	
		(+ 13 587 \$)
2007-2008	207 395 \$	
		(+ 8 205 \$)
2008-2009	215 600 \$	
		<b>(- 23 420 \$)</b>
2009-2010	192 180 \$	
		<b>(- 14 985 \$)</b>
2010-2011	177 195 \$	

---

## **Partie 2**

---

### **Les priorités d'action**

#### **2.1 Retour sur les priorités d'action 2010-2011**

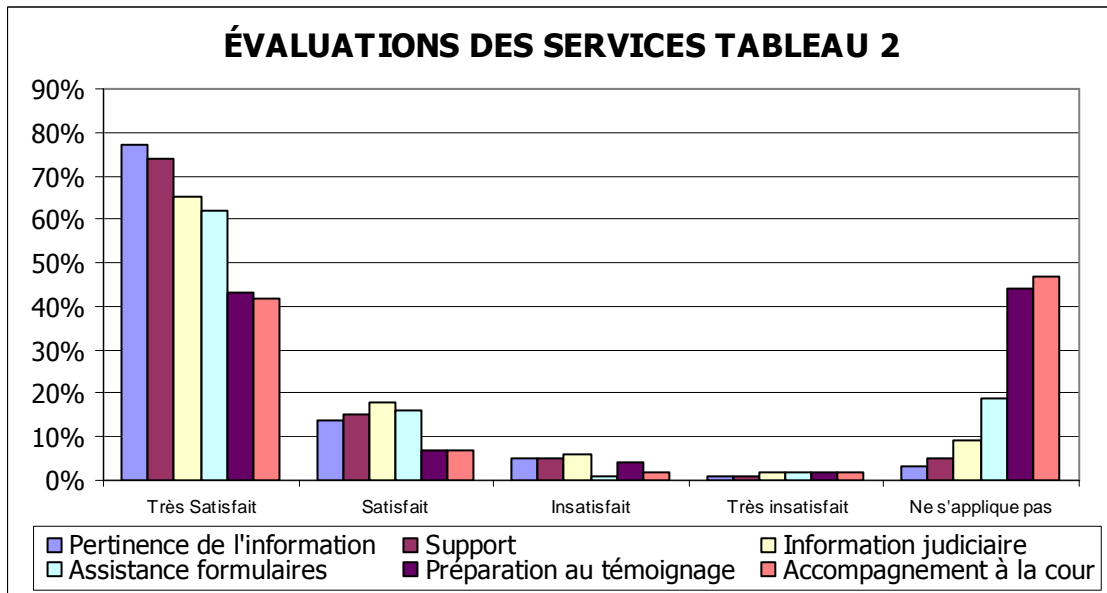
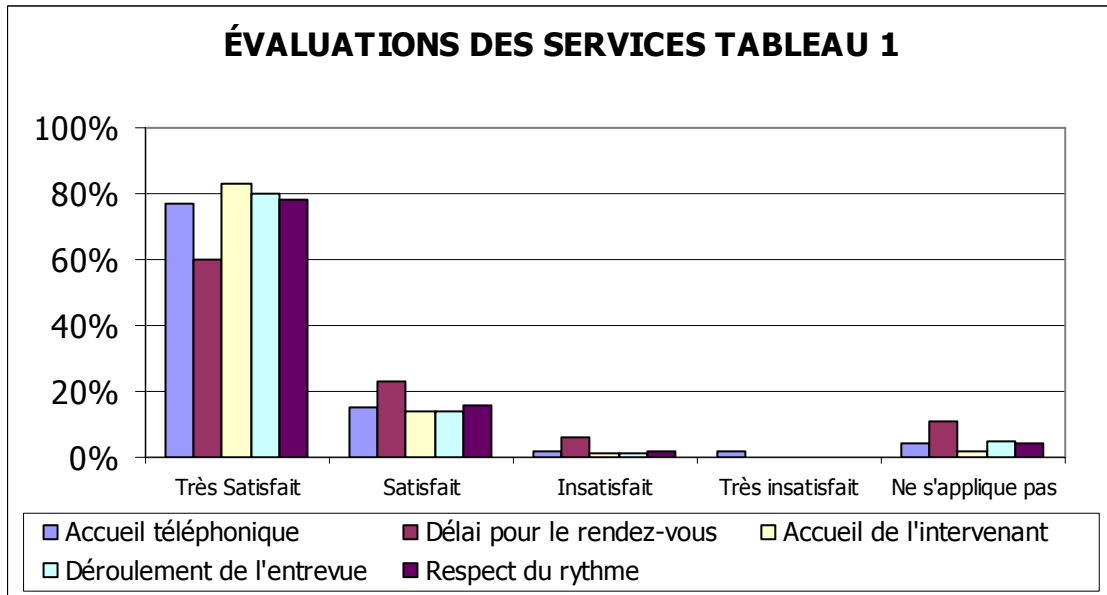
- ✓ Mettre en place le protocole de référence policière;
- ✓ Développer un nouveau point de service dans la région de Québec pour la clientèle autochtone;
- ✓ Développer un guide pour la vérification des antécédents judiciaires pour le réseau des CAVAC;
- ✓ Continuer l'implantation et le bon fonctionnement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

#### **2.2 Les priorités d'action 2011-2012**

- ✓ Mettre en place un service d'intervention immédiate pour les victimes d'actes criminels avec le Service de la police de la ville de Québec;
- ✓ Collaborer avec la Sûreté du Québec afin de répondre adéquatement aux références policières;
- ✓ Continuer notre engagement et collaboration auprès du Centre de justice de proximité;
- ✓ Organiser un événement dans le cadre de la Semaine nationale des victimes;
- ✓ Promouvoir les services du CAVAC auprès des partenaires, de la population et de la communauté autochtone;
- ✓ Travailler en étroite collaboration avec les partenaires de la Cour municipale afin d'offrir nos services à toutes les personnes victimes d'actes criminels, les proches et les témoins;
- ✓ Poursuivre l'application des programmes CAVAC-INFO et bonifier INFOVAC-PLUS et CAVAC-INFO jeunesse;
- ✓ Établir un protocole pour la mise en place de la vérification des empêchements pour l'ensemble des bénévoles et employés appelés à œuvrer auprès de personnes vulnérables.

### 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<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011, 366 personnes ont reçu le questionnaire par la poste avec une enveloppe de retour affranchie. Au total, 88 personnes ont répondu soit 24%. Les aspects évalués sont les services rendus et la qualité de ces services.





### **Quelques commentaires issus des évaluations des services :**

- ✓ *« Je n'ai que des remerciements à faire à mon intervenante. Elle m'a beaucoup aidée dans tout cela. Je lui en suis très reconnaissante. »*
- ✓ *« Toute ma vie, je garderai en mémoire toute l'aide précieuse que mon intervenante m'a apportée. Pour moi CAVAC c'est un organisme extraordinaire pour venir en aide aux personnes qui vivent des situations d'agression. »*
- ✓ *«Merci, j'ai reçu un support extraordinaire de mon intervenante et de toute l'équipe. Je me suis sentie accueillie avec chaleur, compassion, respect, confiance et humanité.»*
- ✓ *«Je remercie sincèrement tous ceux qui m'ont aidée à passer à travers ce malheureux événement»*

### **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 2010-2011, aucune plainte n'a été faite.

### **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 30% et les femmes ont constitué 70% de la clientèle. Nous notons une légère augmentation du pourcentage des hommes ayant fait appel à nos services.
- ✓ 93% des personnes pour lesquelles un dossier a été ouvert ont subi un crime contre la personne et 6% contre la propriété. Ces proportions sont les mêmes que celles de l'année dernière.
- ✓ Les victimes mineures ont représenté 6% des dossiers traités.
- ✓ 18% des crimes ont été commis dans un contexte familial et 33% des dossiers traités au CAVAC concernaient de la violence conjugale. Ces proportions sont semblables à celles de la dernière année.
- ✓ 88% des dossiers traités au CAVAC ont fait un signalement à la police.
- ✓ Les agressions à caractère sexuel ont représenté 22% de la demande totale de service. 22% des victimes étaient des hommes. Le pourcentage des hommes a augmenté de 3% par rapport au dernier rapport annuel, ce qui tend à dire que les hommes dénoncent plus les agressions à caractère sexuel qu'ils ont subies.
- ✓ Les proches ont représenté 18% de la clientèle. Ils ont été soutenus pour 32% d'entre eux pour des crimes à caractère sexuel (ce qui est une diminution de 8%), 36% pour voie de fait (pour une augmentation de 5%), 6% pour des homicides, 4% pour menace. Ils ont été référés pour 21% par les policiers, 32% par un parent ou un ami, 4% par le réseau de la santé et des services sociaux, 2% par le réseau des CAVAC-INFO et 12% par les procureurs aux poursuites criminelles et pénales (ces derniers pourcentages sont similaires à ceux du dernier rapport annuel).
- ✓ Les intervenants ont réalisé 830 accompagnements, soit 72 de plus que l'an passé. 81% de ceux-ci étaient des accompagnements à la cour criminelle et 10% au bureau des procureurs aux poursuites criminelles et pénales. 9% des accompagnements ont été effectués en Chambre de la jeunesse, en cour civile, IVAC, chez des professionnels de la santé et diverses ressources communautaires.
- ✓ Les intervenants ont effectué 47 déplacements pour aller à la rencontre d'un client qui n'était pas en mesure de se déplacer à un point de service du CAVAC. Ici nous notons une diminution de 32% des déplacements, suite à la demande du BAVAC voulant une diminution d'au moins 25% des déplacements.

### 3.2 Tableaux regroupant tous les points de service

Tableau 1

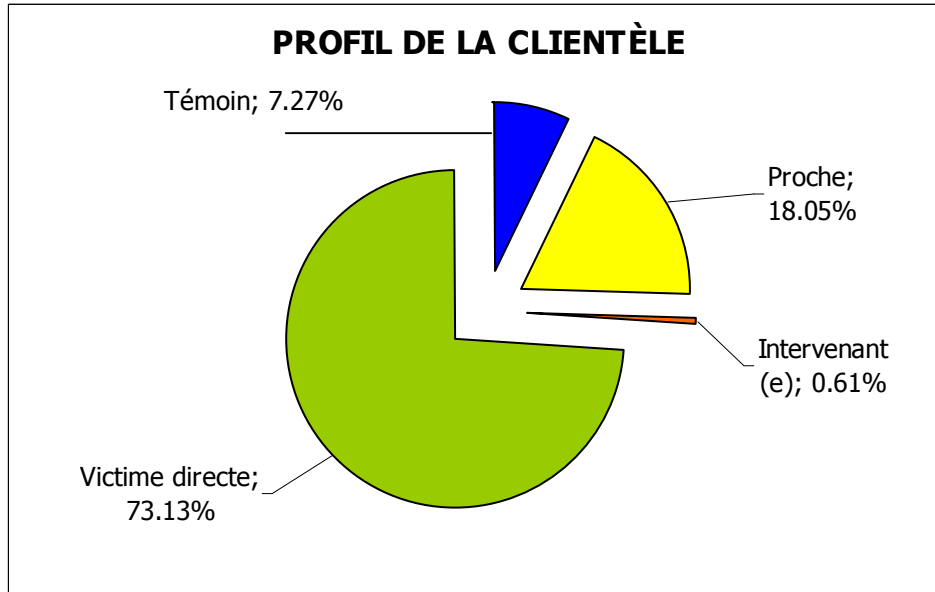
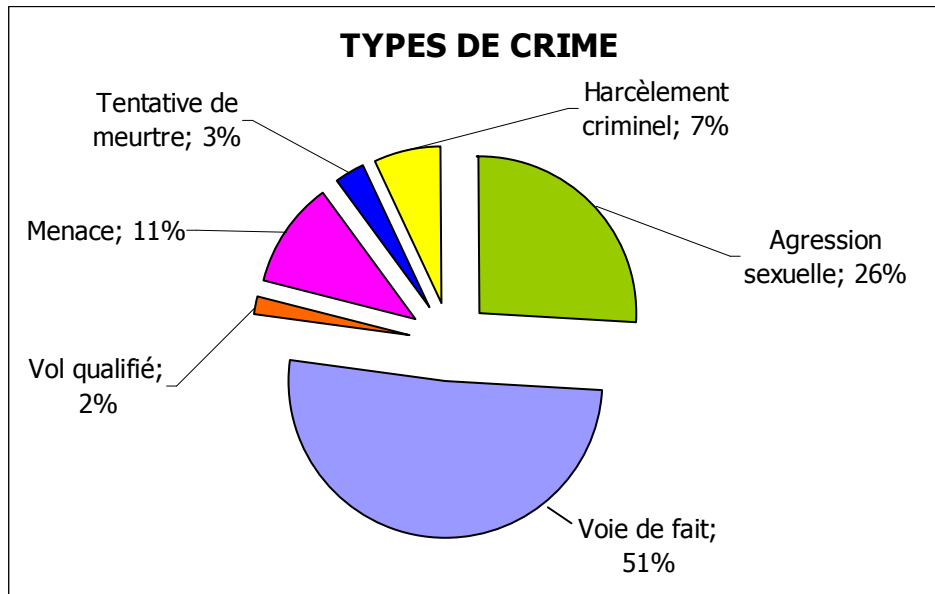
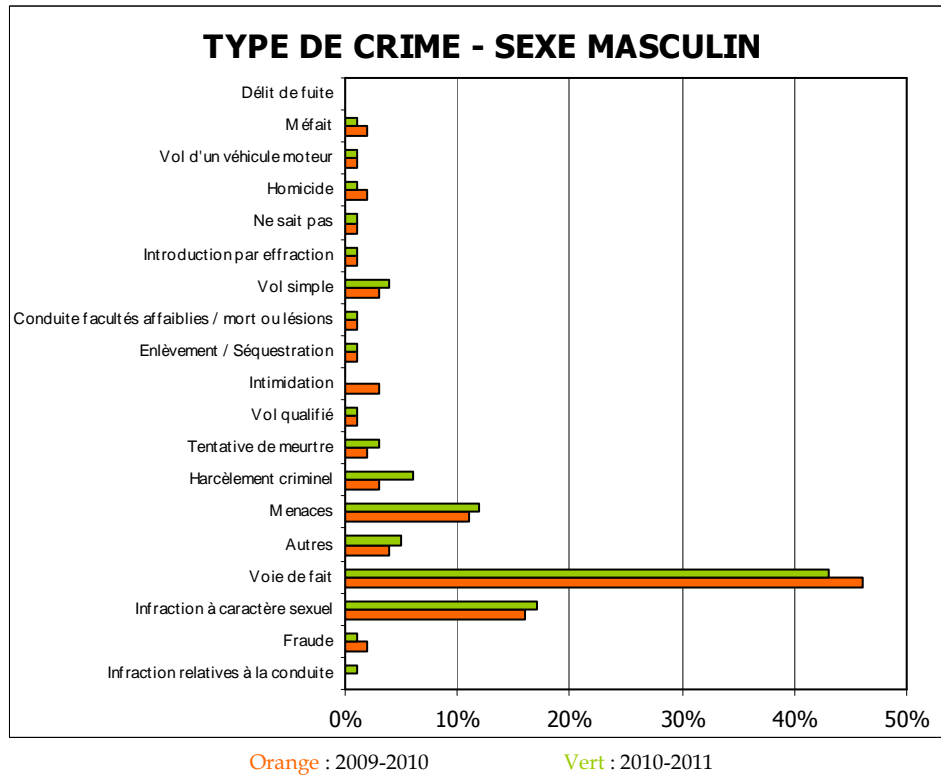


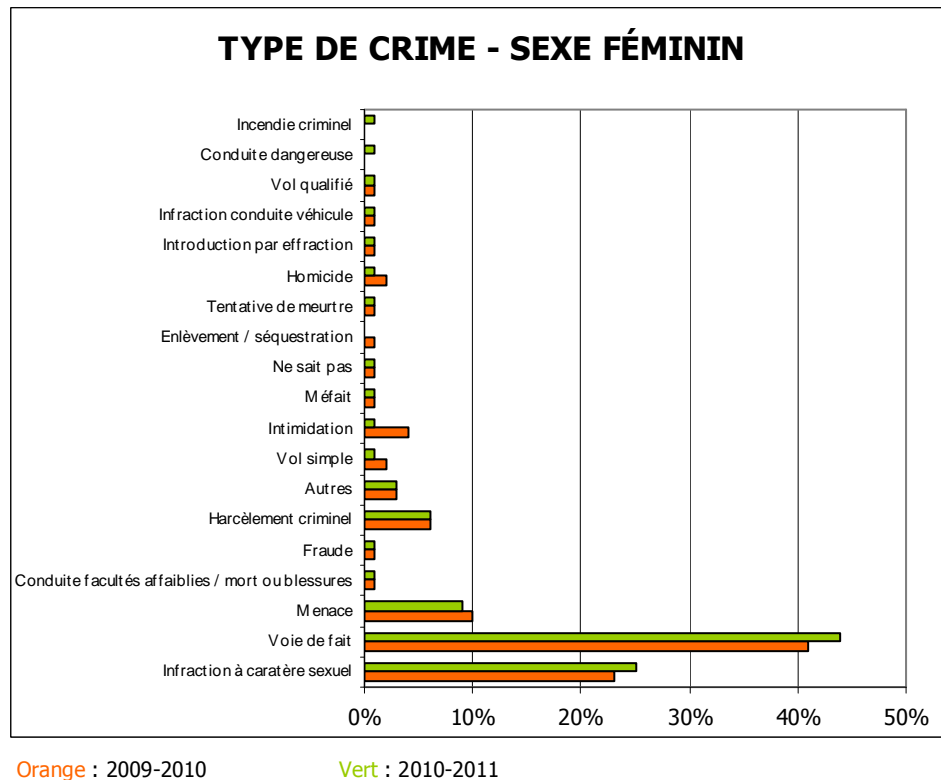
Tableau 2



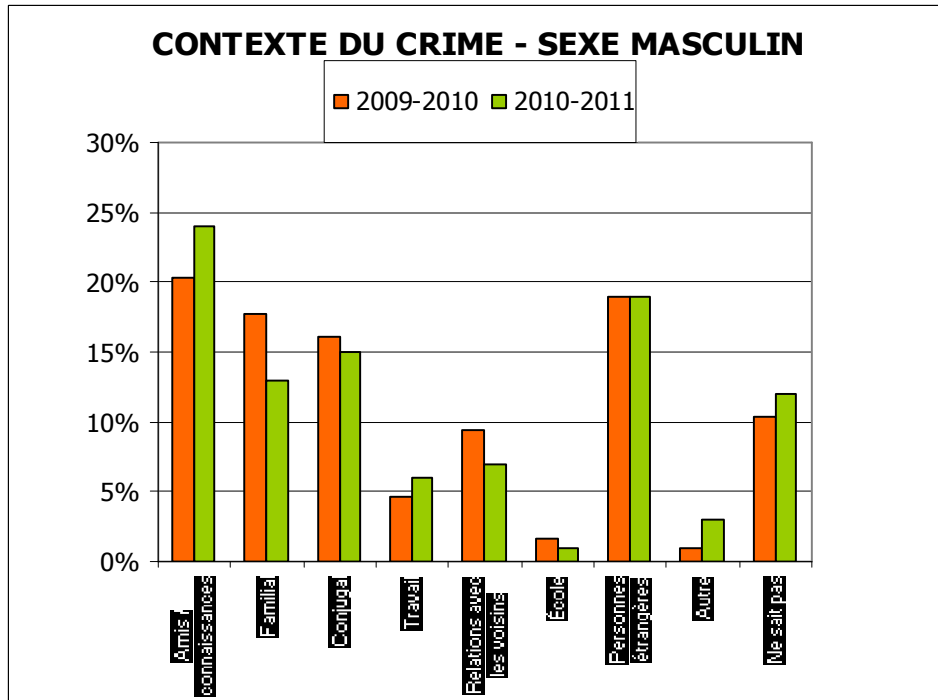
**Tableau 3**



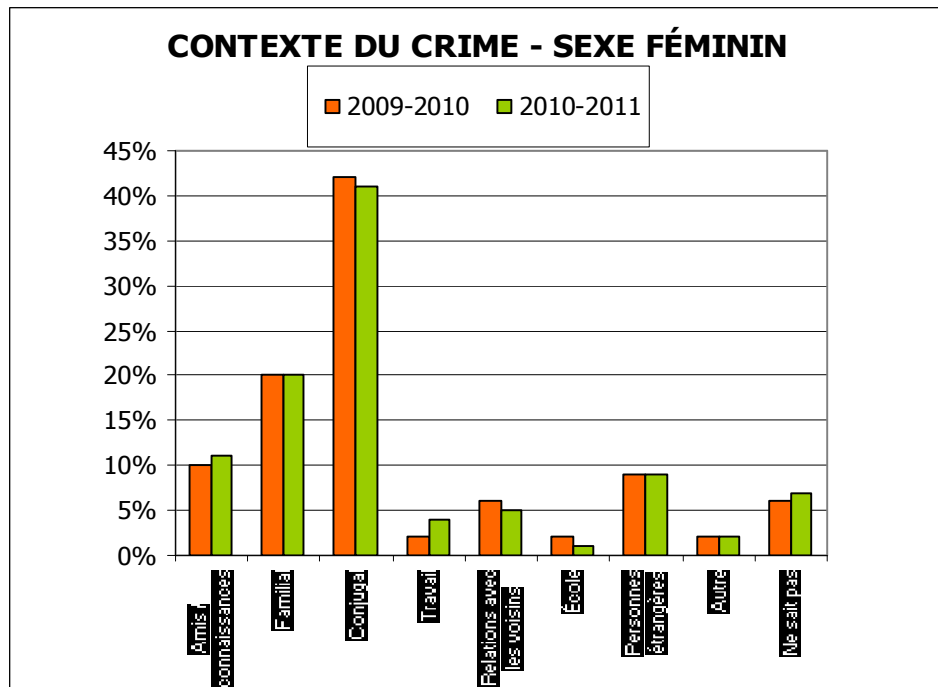
**Tableau 4**



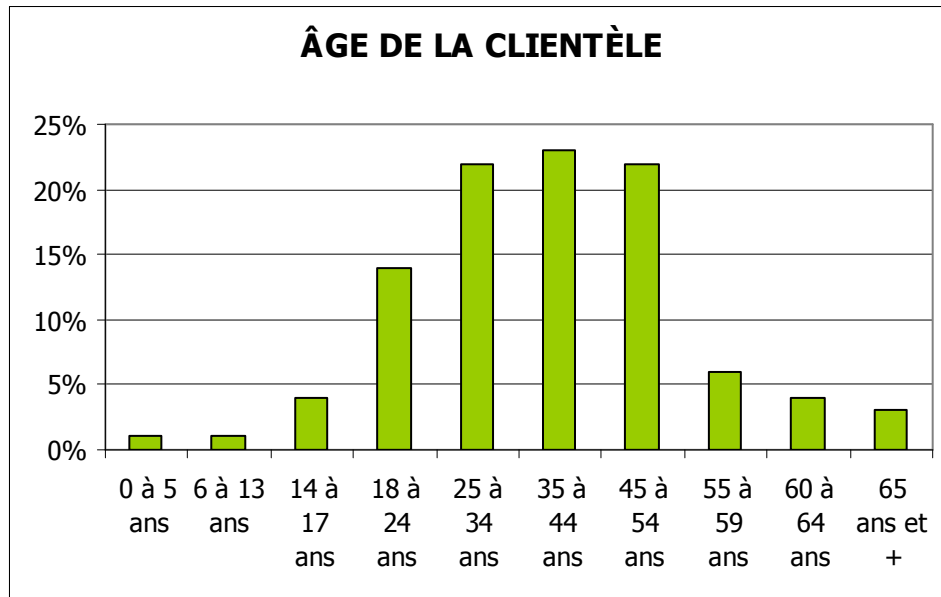
**Tableau 5**



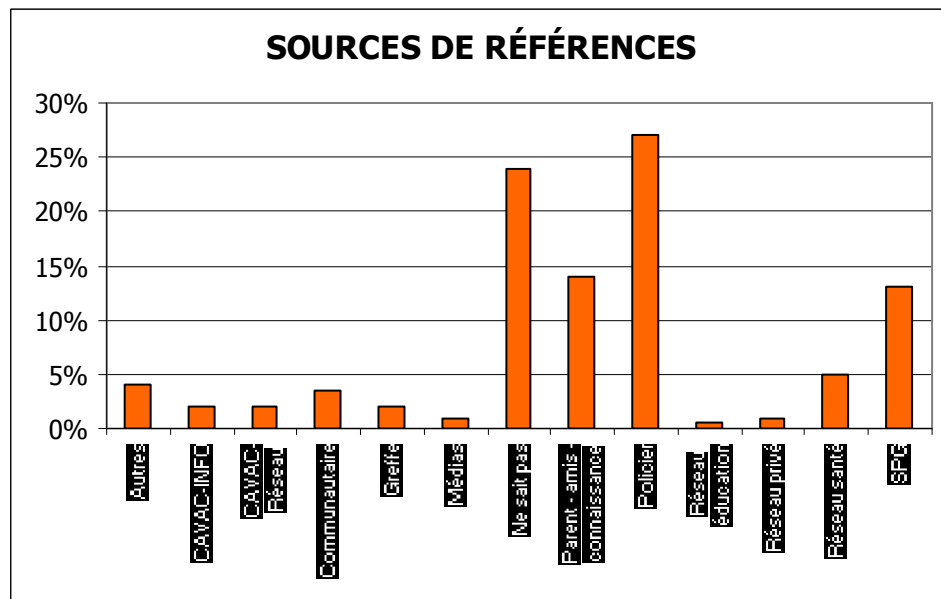
**Tableau 6**



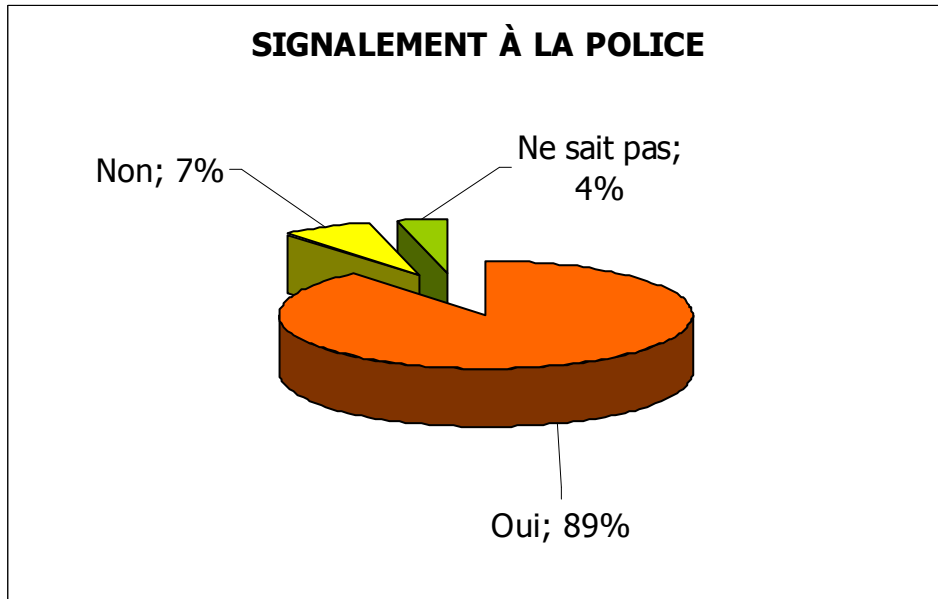
**Tableau 7**



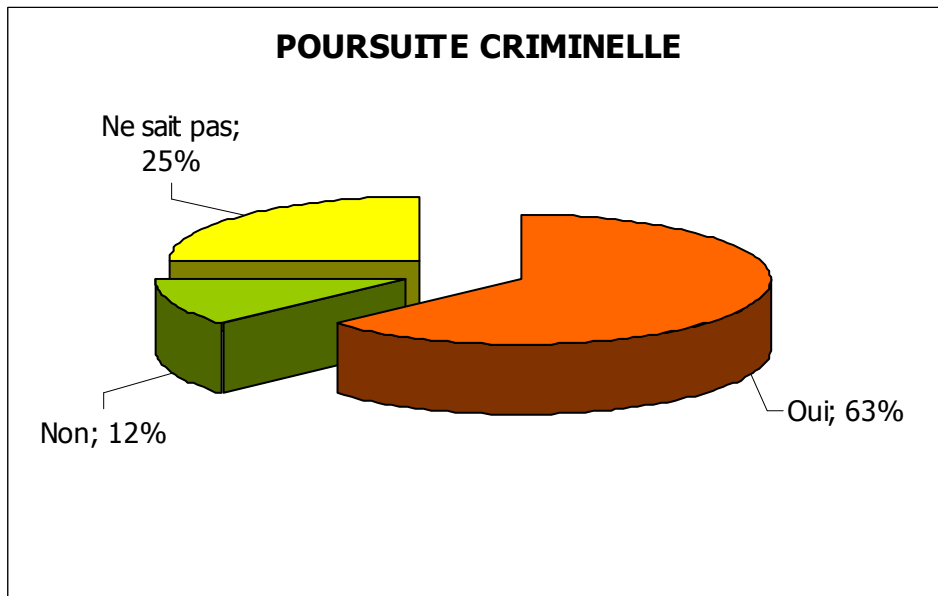
**Tableau 8**



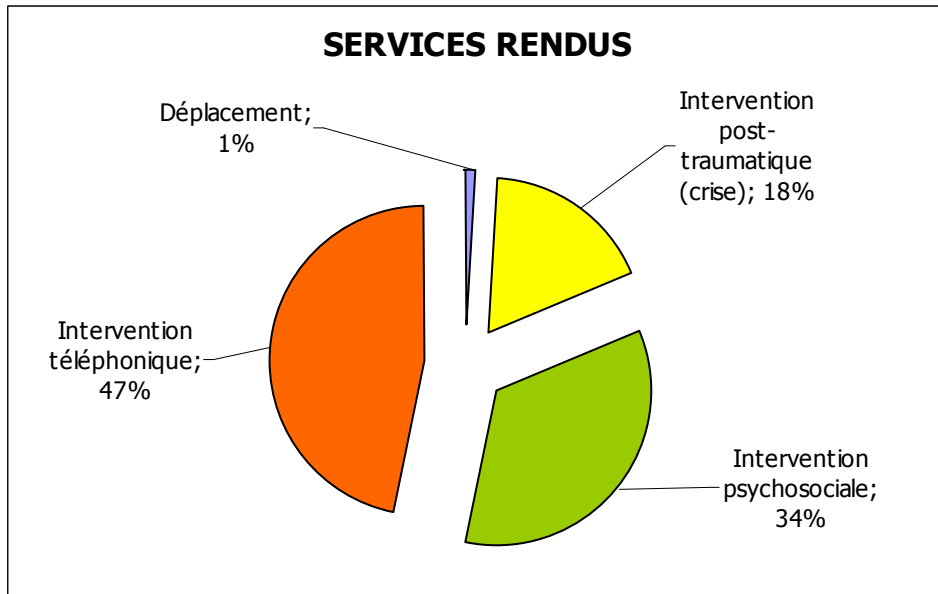
**Tableau 9**



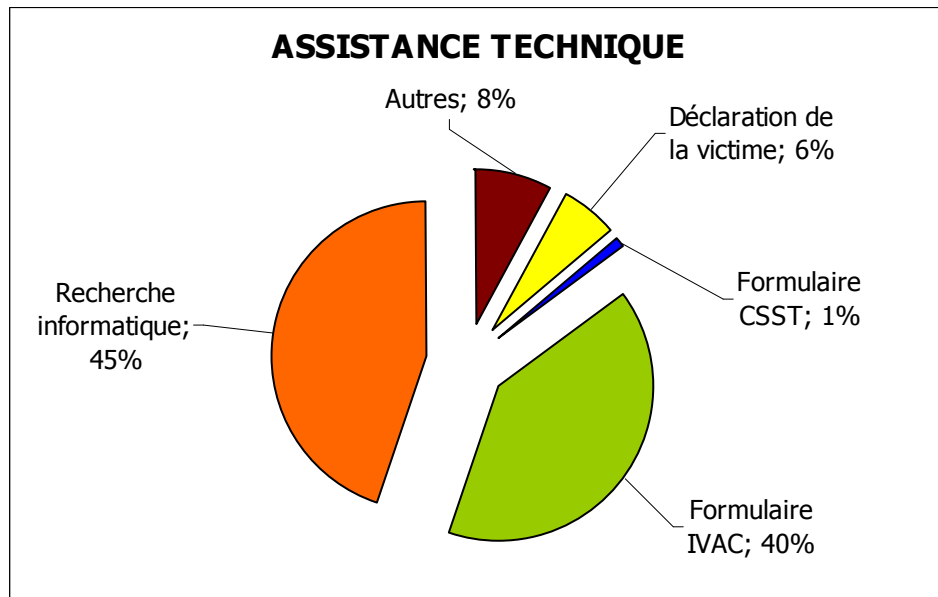
**Tableau 10**



**Tableau 11**

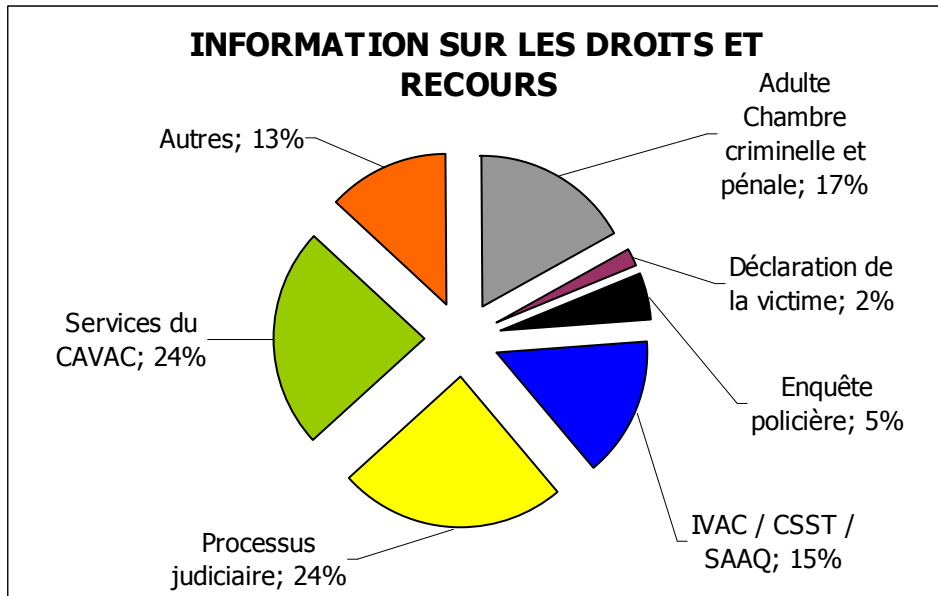


**Tableau 12**





**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 points de service

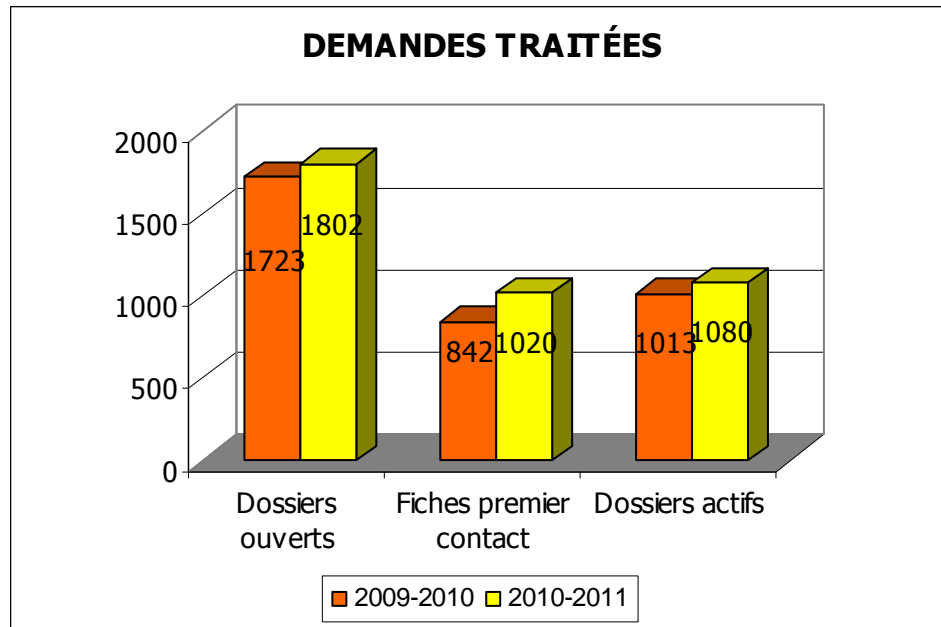
#### **4.1 Les demandes traitées :**

Le CAVAC a traité **3902** demandes du **1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011**. Ce nombre inclut les dossiers ouverts pendant cette période, les dossiers ouverts avant le 1<sup>er</sup> avril 2010 et qui sont toujours actifs au cours de cette période et les fiches premier contact.

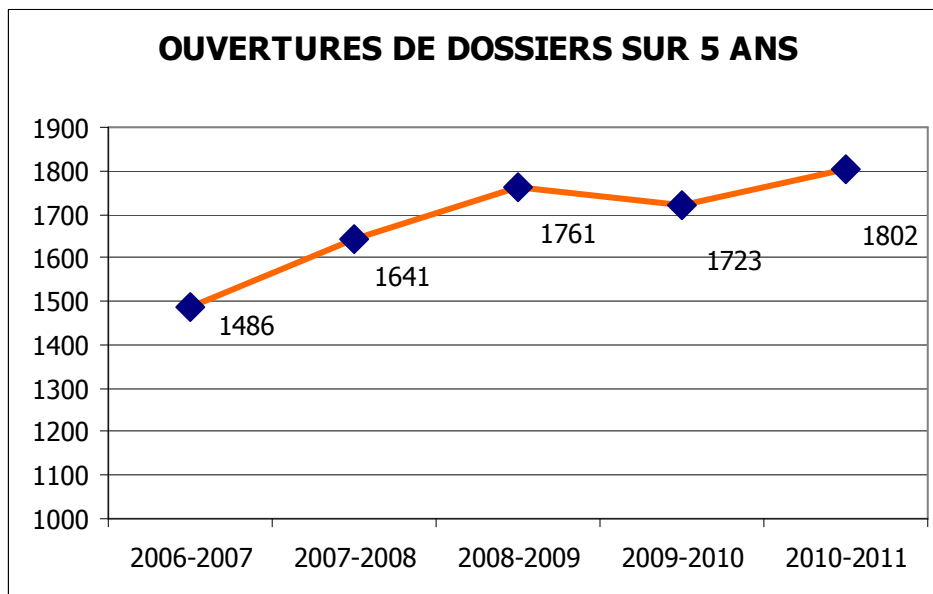
	Année	Dossiers ouverts (1)	Fiches premier contact (2)	Dossiers actifs	Total
<b>Total</b>	2009-2010	1 723	842	1 013	3 578
	<b>2010-2011</b>	<b>1 802</b>	<b>1 020</b>	<b>1 080</b>	<b>3 902</b>
Siège social	2009-2010	397	301	201	899
	<b>2010-2011</b>	<b>426</b>	<b>270</b>	<b>219</b>	<b>915</b>
Palais de Québec	2009-2010	419	202	90	711
	<b>2010-2011</b>	<b>460</b>	<b>471</b>	<b>145</b>	<b>1 076</b>
Lévis	2009-2010	153	91	34	278
	<b>2010-2011</b>	<b>144</b>	<b>79</b>	<b>39</b>	<b>262</b>
Palais de Thetford Mines	2009-2010	222	75	85	382
	<b>2010-2011</b>	<b>136</b>	<b>50</b>	<b>203</b>	<b>389</b>
Palais de Saint-Joseph	2009-2010	299	98	202	599
	<b>2010-2011</b>	<b>332</b>	<b>117</b>	<b>211</b>	<b>660</b>
Palais de La Malbaie	2009-2010	117	51	170	338
	<b>2010-2011</b>	<b>148</b>	<b>18</b>	<b>110</b>	<b>276</b>
Palais de Montmagny	2009-2010	116	24	231	371
	<b>2010-2011</b>	<b>142</b>	<b>10</b>	<b>153</b>	<b>305</b>
Points de service de Wendake	2009-2010	---	---	---	---
	<b>2010-2011</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>---</b>	<b>19</b>

- (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**



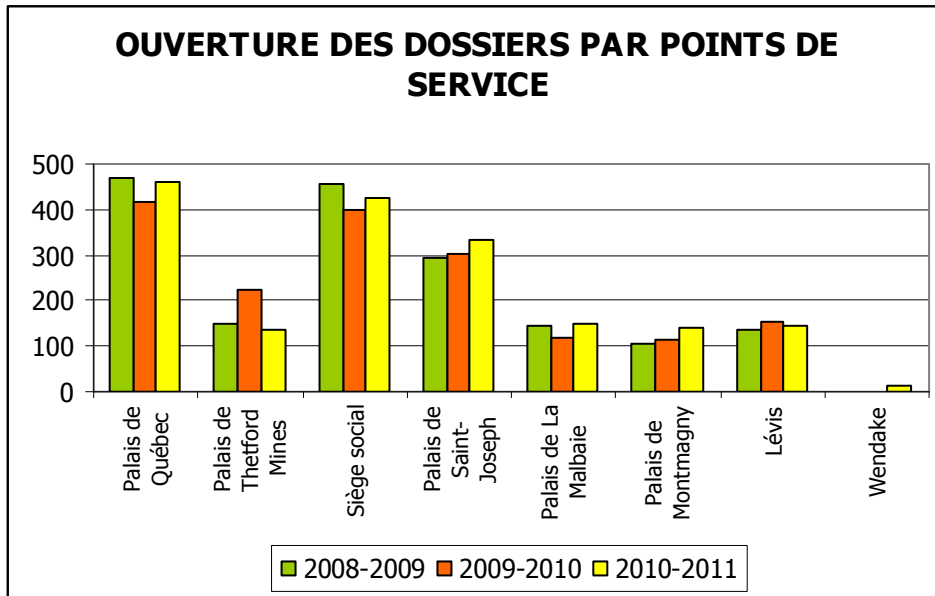
Moyenne de 1683 demandes par année

	Années	Siège social	Palais de Québec	Lévis	Palais de Thetford Mines	Palais de Saint-Joseph	Palais de La Malbaie	Palais de Montmagny
<b>CAVAC-INFO (1)</b>	09-10 <b>10-11</b>	233 <b>82</b>	1 012 <b>1 216</b>	1 <b>8</b>	98 <b>93</b>	378 <b>445</b>	103 <b>46</b>	63 <b>18</b>
<b>Salle d'accueil des témoins (2)</b>	09-10 <b>10-11</b>	--- <b>---</b>	3 565 <b>3 419</b>	--- <b>---</b>	--- <b>---</b>	--- <b>---</b>	--- <b>---</b>	--- <b>---</b>
<b>Mandat de paix (3)</b>	09-10 <b>10-11</b>	--- <b>---</b>	144 <b>---</b>	--- <b>---</b>	--- <b>---</b>	--- <b>15</b>	--- <b>1</b>	--- <b>---</b>
<b>Résiliation de bail (4)</b>	09-10 <b>10-11</b>	3 <b>2</b>	4 <b>10</b>	--- <b>3</b>	--- <b>---</b>	--- <b>8</b>	--- <b>---</b>	--- <b>---</b>

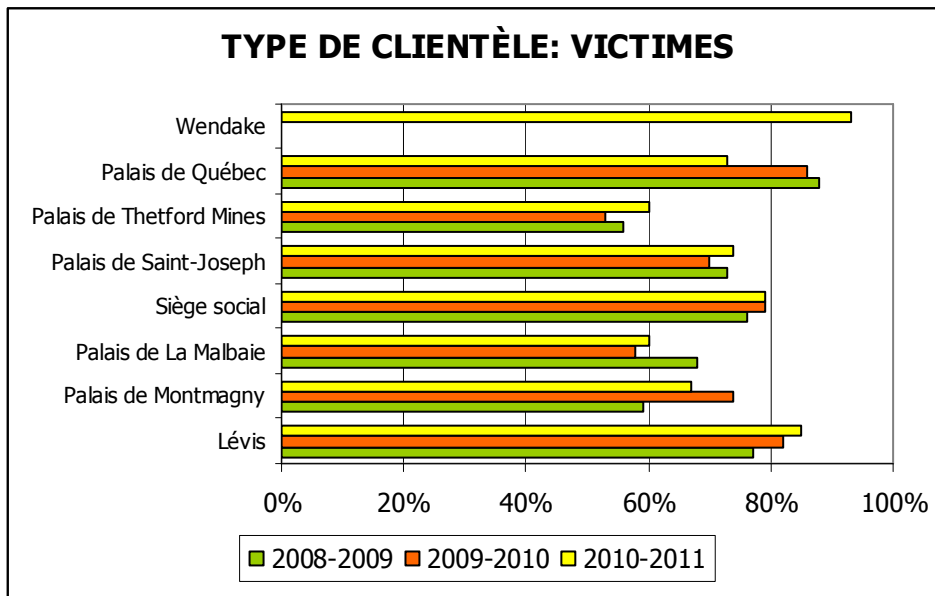
- (1) **CAVAC-INFO** : Programme qui vise à offrir les services du CAVAC ainsi qu'à informer les personnes victimes des différentes conditions imposées par le tribunal aux contrevenants adultes dans le cadre d'une remise en liberté, d'une promesse, d'un engagement, etc. Excluant le palais de justice 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. Les intervenants en poste à la salle d'accueil sont là pour répondre aux questions relatives aux indemnités, à la préparation au témoignage et à informer sur les procédures à suivre dans les salles d'audience pour les victimes, leurs proches et les témoins.
- (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. Depuis janvier 2010, il n'y a que les intervenantes du Palais de Saint-Joseph-de-Beauce qui s'occupent des mandats de paix. Pour ce qui est des autres palais de justice, ce sont les procureurs de la couronne et les cours municipales.
- (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 points de service

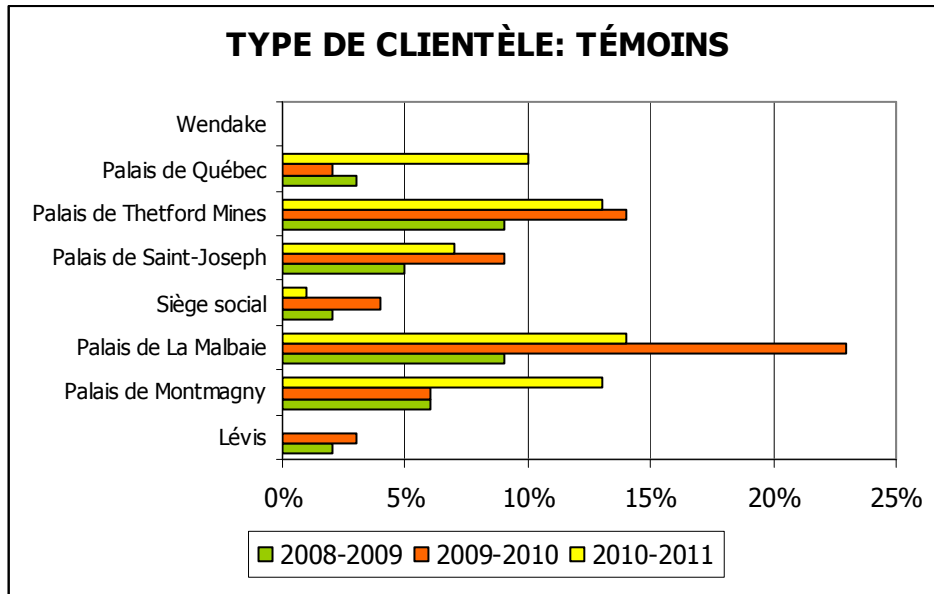
**Tableau 16**



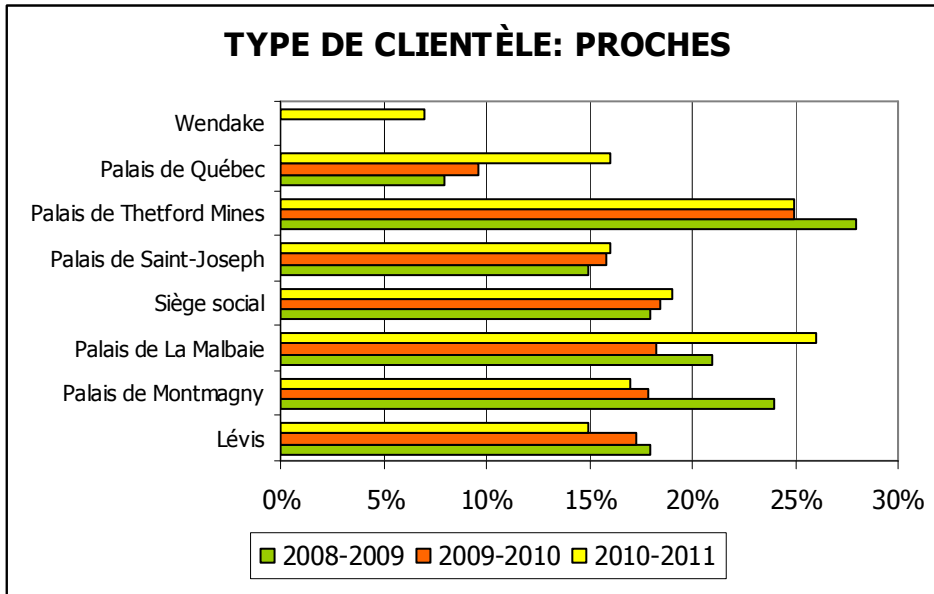
**Tableau 17**



**Tableau 18**

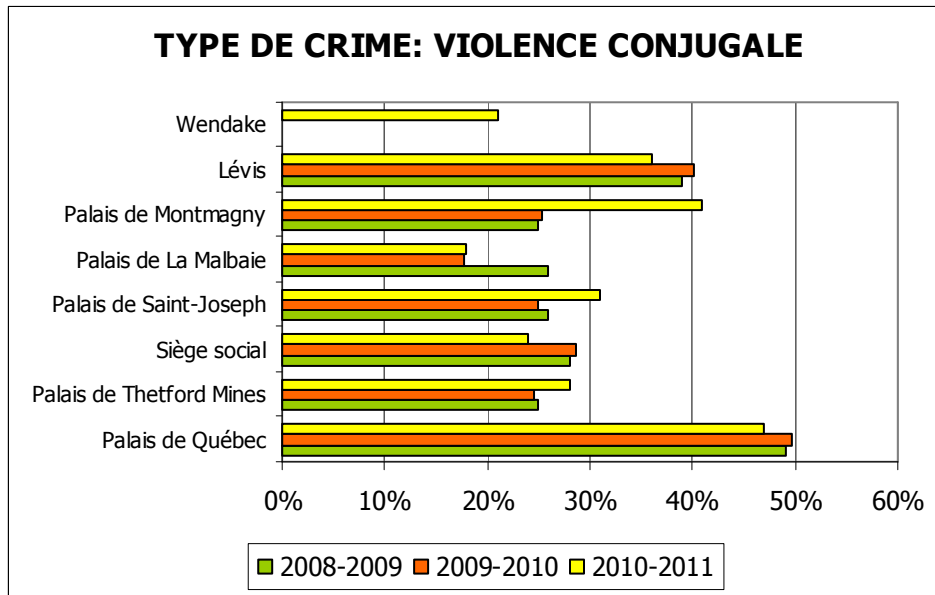


**Tableau 19**

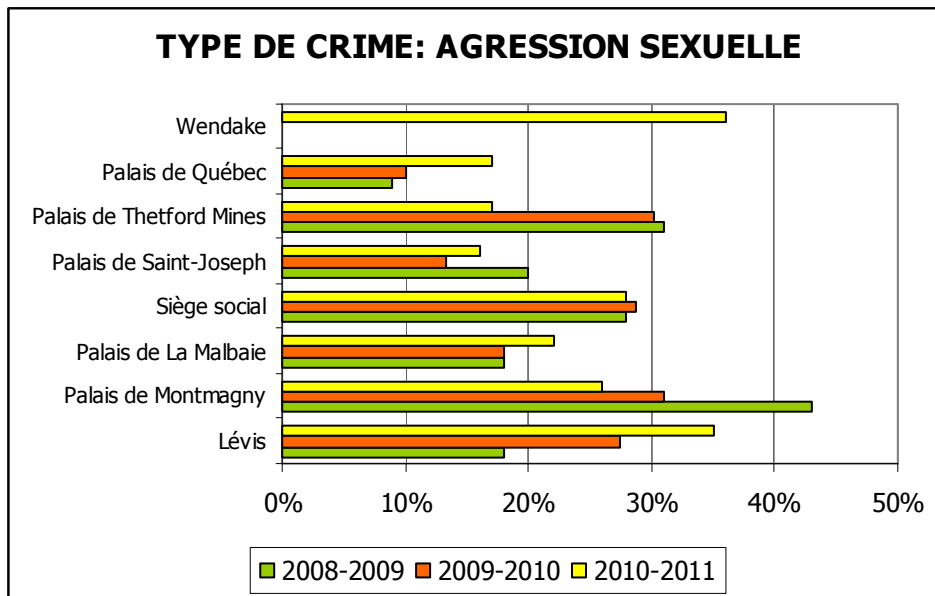


## TYPES DE CRIME

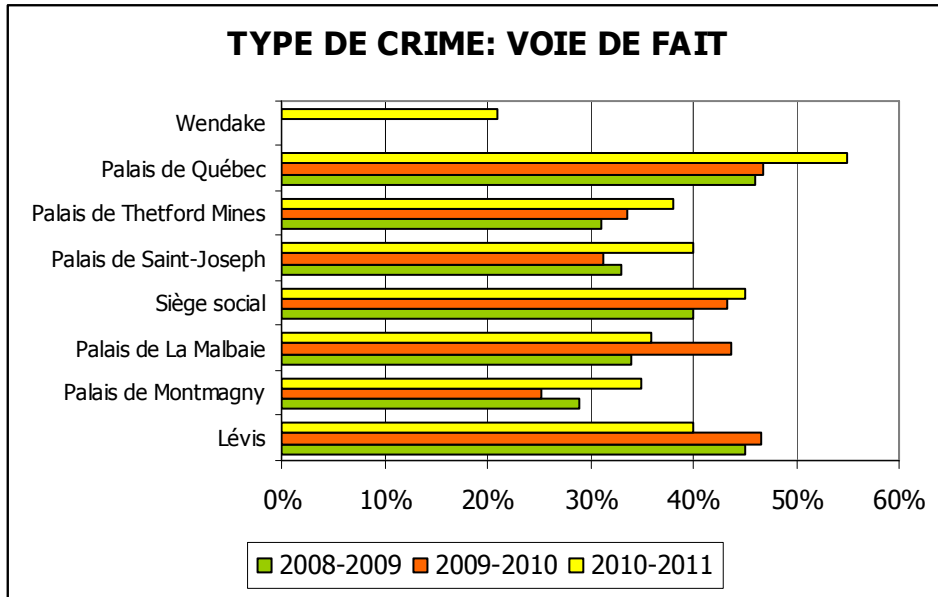
**Tableau 20**



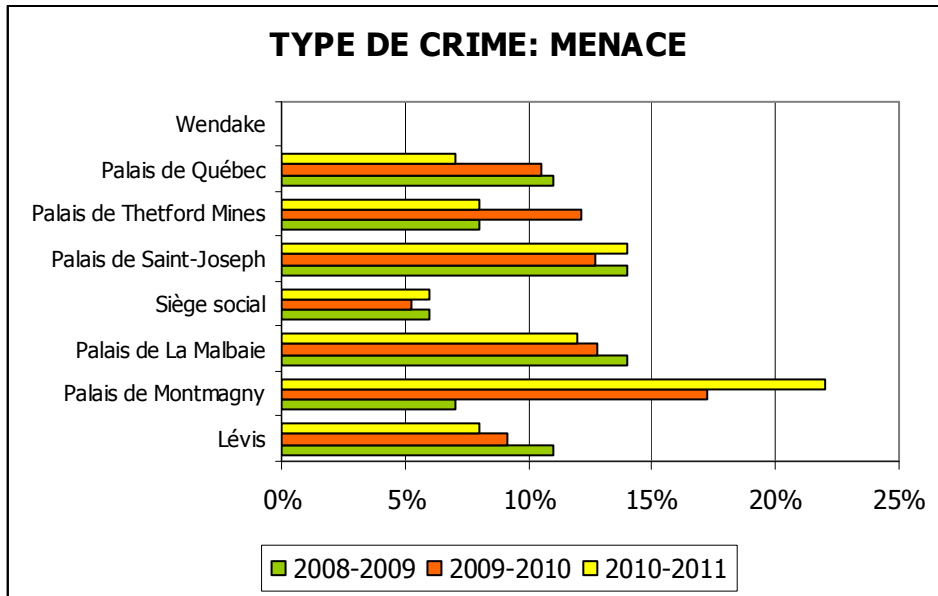
**Tableau 21**



**Tableau 22**



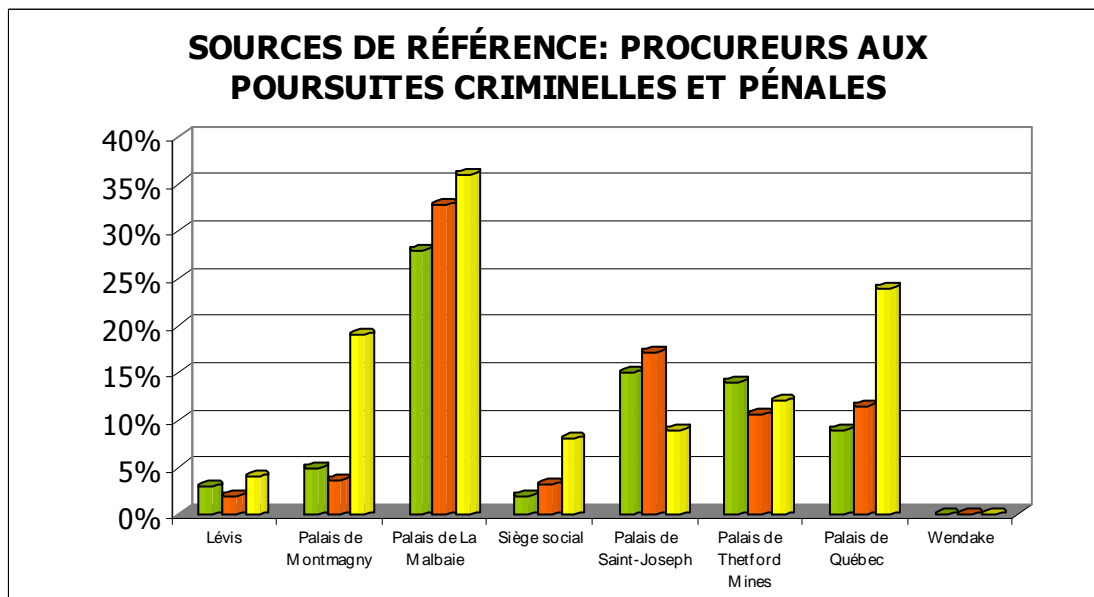
**Tableau 23**





## SOURCES DE RÉFÉRENCE

**Tableau 24**

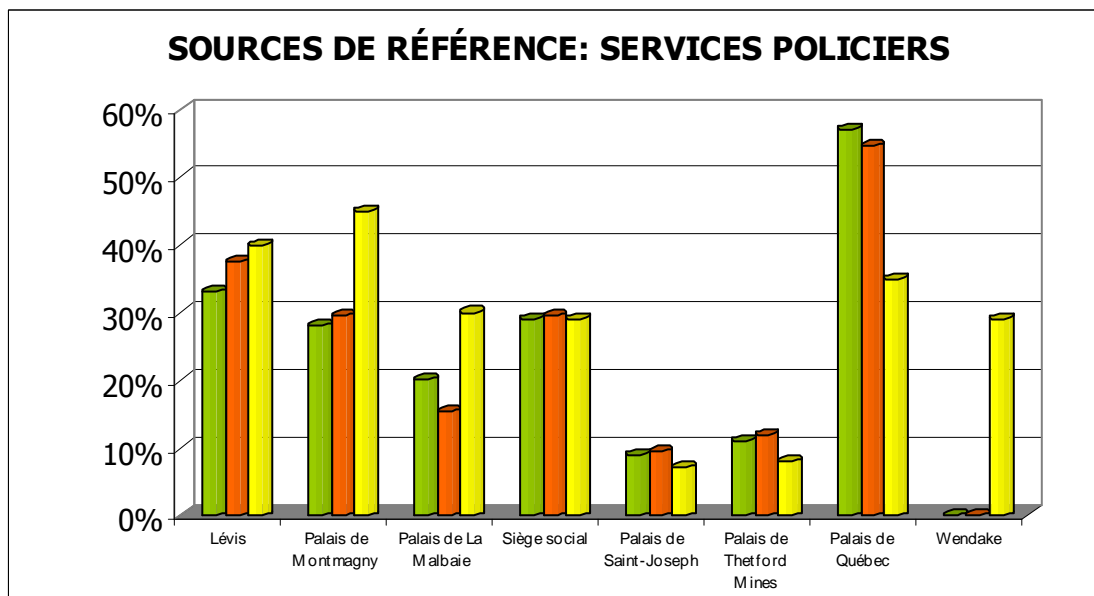


Vert : 2008-2009

Orange : 2009-2010

Jaune : 2010-2011

**Tableau 25**



Vert : 2008-2009

Orange : 2009-2010

Jaune : 2010-2011

---

## Partie 5

---

### Les activités de formation et de communication

#### **5.1 Les rencontres de promotion**

Présentation de nos services au CRDI (10 superviseurs cliniciens en lien avec les éducateurs du CRDI)
Présentation de nos services au Bureau de Lutte contre la criminalité
Rencontre avec un étudiant en technique policière
Entrevue avec le magistrat Parquet de Paris monsieur Mathieu Folken, portant sur les services aux victimes au Québec
Entrevue radiophonique en compagnie d'un enquêteur afin d'informer la population sur le processus judiciaire (Beauce)
Deux conférences en compagnie d'un enquêteur et d'un procureur de la couronne afin d'informer la population sur le processus judiciaire (Beauce)
Panéliste de colloque en violence conjugale à l'automne 2010
Journée d'échange avec la Table Abus négligence envers les aînés
Foire des organismes au Centre d'éducation des adultes le Tremplin
Foire des organismes au Centre d'éducation des adultes Marius-Ouellet
Caravane de l'information, Kiosque du CAVAC au pavillon Les Cimes du Centre d'éducation des adultes et de la formation professionnelle de Charlevoix
Présentation des services du CAVAC aux membres de la Table de concertation en violence de Charlevoix
Présentation de nos services à l'organisme PECH de Québec
Présentation de nos services à des étudiants au DEC-BACC Sciences Infirmières de l'UQAR
Présentation de nos services à l'organisme Choc Entraide
Présentation de nos services à UQAR de Lévis
Présentation auprès de différents intervenants de la communauté autochtone des services offerts par le CAVAC points de service Wendake au Centre de santé de Wendake
Présentation de nos services à la Foire des Organismes au Tremplin de Thetford Mines
Présentation de nos services au CÉGEP Lévis-Lauzon



## **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 :

- ✓ Membre du C.A. de l'Interface de Lévis (1 rencontre)
- ✓ Membre du Groupe Experts Conseils de Lévis. Objectif : Offrir aux intervenants sociaux de la Rive-Sud un support pour contrer toute situation d'abus envers une personne âgée ou toute autre personne en situation de vulnérabilité. Le groupe a un rôle consultatif, sans rapport d'autorité. (3 rencontres)
- ✓ Membre du C.A. de Viol Secours (3 rencontres)
- ✓ Membre du C.A. du Centre de justice de proximité
- ✓ Table de concertation en violence conjugale (7 rencontres)
- ✓ Table de concertation : Abus négligence envers les aînés (5 rencontres)
- ✓ Table de concertation en violence conjugale et familiale de Portneuf (4 rencontres)
- ✓ Table de concertation en violence de Charlevoix (3 rencontres)
- ✓ Table de prévention : Vieillir sans abus de Lotbinière (2 rencontres)
- ✓ Table RH des gestionnaires d'ONBL et d'entreprises d'économie sociale
- ✓ Table des partenaires de l'entente sur l'adaptation du système judiciaire et des services correctionnels aux personnes ayant une déficience intellectuelle de la Capitale-Nationale
- ✓ Table régionale de concertation en matière criminelle et pénale
- ✓ Colloque du comité Justice communautaire autochtone à Montréal. Présentation du CAVAC de Québec.
- ✓ Réseau des CAVAC
- ✓ 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.

- ✓ Formation sur le processus judiciaire et civil (Beauce)
- ✓ Formation sur le Deuil, donnée par Doris Langlois; Agire International : l'approche par le processus de deuil et de transition.
- ✓ Formation sociojudiciaire avec la Table de Portneuf.
- ✓ Formation sur la violence conjugale donnée par Mme Lise Poupart et Mme Christine Drouin. Cette journée a porté sur l'état de la situation actuelle en violence conjugale en lien avec le système judiciaire et aussi sur l'évaluation de la dangerosité lors de violence conjugale.
- ✓ Formation sur les services correctionnels Canada. Mission et mandat du Service correctionnel du Canada; mission et mandat de la Commission des libérations conditionnelles du Canada; mission et mandat du Bureau de l'Ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels; les services aux victimes du système correctionnel canadien; la médiation victime-délinquant.
- ✓ Journée de formation des intervenantes et intervenants du Réseau des CAVAC. Première journée : Conférence de Mme Doris Langlois d'Agire International sur « Qui prend soin de qui prend soin ». Deuxième journée : Conférence sur la réalité des CAVAC du Québec.
- ✓ Symposium des CAVAC, conférence du Dr Pascale Brillon : lorsque l'être cher a vécu un acte criminel : Impact sur l'entourage de la victime et recommandations d'accompagnement.
- ✓ Formation Porte-Voix, Dr Pascale Brillon : aider les victimes souffrant de stress post-traumatique à réapprendre à vivre et à faire confiance.
- ✓ Formation de base sur l'intervention auprès d'une clientèle en crise. Formation donnée au CSSS du Grand-Littoral par M. Garance Beaulieu. Cette formation visait à donner de l'information et des outils aux intervenants et aux bénévoles du réseau communautaire sur les différentes situations de crise auxquelles ils peuvent être confrontés.
- ✓ Déjeuner-conférence de l'Association canadienne de la Paie.

- ✓ Colloque régional en matière de violence conjugale offert par la Maison la Montée de Charlevoix.
- ✓ Formation en équité salariale de la Commission de l'équité salariale.
- ✓ Formation sur les avantages et allocations imposables de l'Association canadienne de la Paie.

#### **5.4 Les supervisions cliniques**

6 supervisions cliniques ont eu lieu cette année. Les supervisions étaient animées par Mme Doris Langlois d'Agire International.

#### **5.5 Les supervisions de stage**

Septembre à décembre 2010, supervision de deux stagiaires en technique policière au palais de justice de Québec. (25 heures)

5 janvier 2011 au 29 avril 2011, supervision d'une stagiaire en technique en service social au point de service de Wendake. (252 heures)

#### **5.6 Les réunions d'équipe**

5 réunions d'équipe ont eu lieu cette année. Ces réunions ont pour but d'harmoniser le travail dans tous les points de service et de coordonner le travail de tous les intervenants.

#### **5.7 Les réunions du Conseil d'administration**

8 réunions ont eu lieu cette année.

#### **5.8 Les événements spéciaux**

##### ***Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels 19 au 23 avril 2010***

Dans le cadre de la 5<sup>e</sup> édition de la semaine nationale, notre CAVAC a collaboré à l'organisation d'un symposium provincial traitant des services offerts aux proches et aux victimes. Dre Pascale Brillon, Ph.D. psychologue, a donné une conférence sur le thème : Lorsque l'être cher a vécu un acte criminel : impact sur l'entourage de la victime et recommandations d'accompagnements. Des proches des victimes ont également rendu un témoignage de leurs réalités.

