

**Rapport annuel
CAVAC de la Capitale-Nationale
et Chaudière-Appalaches
2011-2012**

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Nous voici déjà à faire le bilan de l'année 2011-2012. Étant depuis près de huit ans sur le conseil d'administration du CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches, je reste toujours convaincue combien la mission du CAVAC est essentielle et importante auprès des victimes d'actes criminels.

Cette mission ne peut se réaliser sans être appuyée par une équipe d'intervenants compétents, engagés et dévoués qui a à cœur de desservir notre clientèle et par la présence de notre directrice qui s'implique avec beaucoup d'enthousiasme dans la bonne marche des activités internes et externes de notre organisation. J'en profite donc pour leur exprimer toute ma gratitude et ma reconnaissance pour leurs implications soutenues.

Quant à notre conseil d'administration, j'ai une équipe d'administrateurs très chevronnés et très impliqués qui garde un regard constant sur la bonne marche de notre organisme. Je veux les remercier pour leur implication personnelle et professionnelle parfois très exigeante.

Cette année, comme conseil d'administration, notre priorité était de prendre les moyens nécessaires pour améliorer le climat de travail afin de construire ensemble une organisation en santé. Même si on a connu des débuts plutôt difficiles, je crois qu'on pourra dans quelques temps, affirmer que le climat de travail à l'intérieur de notre organisme est sain et que l'organisation du CAVAC est en pleine santé.

Pour cette nouvelle année, le conseil d'administration doit continuer à soutenir notre directrice dans la poursuite de ses priorités d'action et également soutenir notre personnel dans leur engagement à desservir avec empressement notre clientèle qui a tant besoin de nos services.

En terminant, je ne peux passer sous silence le départ de Madame Marie-Ève Germain, intervenante au siège social et celui de Madame Isabelle Plante, agente de bureau. Je veux remercier Madame Germain qui a travaillé au sein de notre organisme pendant dix ans et souligner son engagement professionnel, son dévouement et son attachement à notre clientèle. Quant à Madame Isabelle Plante qui a travaillé deux ans au siège social, je veux également souligner sa disponibilité, sa polyvalence, son engagement et l'accueil qu'elle a offert à notre clientèle tout au long de sa période d'emploi chez nous.

À ces deux personnes, je veux les remercier personnellement et aussi au nom du conseil d'administration.

Esther Després

MOT DE LA DIRECTRICE

C'est avec beaucoup de fierté que le CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches présente son rapport annuel 2011-2012.

Cette année, le CAVAC a concrétisé ses projets de « références policières ».

Le premier a eu lieu le 25 novembre dernier par le dévoilement et la signature d'un protocole d'entente de partenariat entre la Sûreté du Québec et le CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches. L'implantation de ce projet permet d'offrir un service d'intervention immédiate aux victimes, aux proches de victimes et aux témoins d'un acte criminel. Ayant pour but d'améliorer l'accessibilité des services et de diminuer les conséquences d'un événement traumatisant, cette entente permet de communiquer avec notre clientèle dans les plus brefs délais afin de leur offrir nos services et de les référer, si besoin, aux organismes pertinents.

Le second s'est concrétisé le 5 mars dernier avec le Service de Police de la Ville de Québec. Une agente de liaison du CAVAC travaille dans les locaux de la police de la ville de Québec. Elle a pour mandat, entre autres d'informer les policiers, de les sensibiliser à l'importance d'une intervention rapide et adéquate auprès des victimes, de trier les dossiers de victimes, d'effectuer une référence rapide auprès d'autres intervenants du CAVAC et de les orienter vers d'autres organismes. Cette action vise à fournir aux victimes un soutien plus efficace en terme de délai afin qu'ils puissent retrouver leur équilibre et une vie normale.

C'est dans la force de nos partenariats avec les collaborateurs de différents milieux que repose notre mission. L'étroite collaboration que nous avons développée avec les procureurs, la Sûreté du Québec, la police municipale, la cour municipale, les organismes communautaires, les services de la santé et des services sociaux contribue aux efforts que nous déployons pour rejoindre toutes les victimes.

Dans le cadre de la semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'acte criminel, notre CAVAC a travaillé avec le comité du réseau pour l'organisation d'un événement. Le réseau des CAVAC a lancé un outil novateur pour sensibiliser et informer la population sur nos services. . Il s'agit d'un court métrage créé pour le réseau des CAVAC par le théâtre Parminou.

Enfin, je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué à aider les victimes d'actes criminels. Particulièrement le ministère de la Justice et l'équipe du BAVAC pour leur soutien financier et technique.

J'adresse un remerciement distinctif à toute l'équipe de travail pour son engagement quotidien à assurer des services de qualité aux personnes victimes d'actes criminels.

J'adresse tout particulièrement mes remerciements les plus sincères aux membres du conseil d'administration pour leur appui constant. Cette année les membres du conseil d'administration se sont concertés pour travailler à la consolidation de l'équipe et à l'harmonisation d'un climat de travail permettant à tous les employés d'y trouver un équilibre et une reconnaissance. Le soutien, l'engagement et la confiance du conseil d'administration ont été pour moi un moteur de motivation et de gratitude inestimable dans l'atteinte de mes objectifs.

Pour ma cinquième 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	6
1.2 La mission et les services.....	6
1.3 Les territoires desservis.....	8
1.4 La liste des membres du Conseil d'administration.....	9
1.5 La trajectoire des services.....	10
1.6 L'équipe professionnelle	11
1.7 Les ressources budgétaires.....	12

Partie 2

Les réalisations

2.1 Le retour sur les priorités d'action 2009-2010.....	14
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	36
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

Partie 6

Protocole de référence policière.....	38
---------------------------------------	----

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
Tableau 26 : Protocole de référence policière : Nature de l'événement.....	38
Tableau 27 : Protocole de référence policière : Contexte.....	39
Tableau 28 : Protocole de référence policière : Type de clientèle.....	39
Tableau 29 : Protocole de référence policière : Sexe de la clientèle.....	40
Tableau 30 : Protocole de référence policière : Référence par point de service.....	40

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.

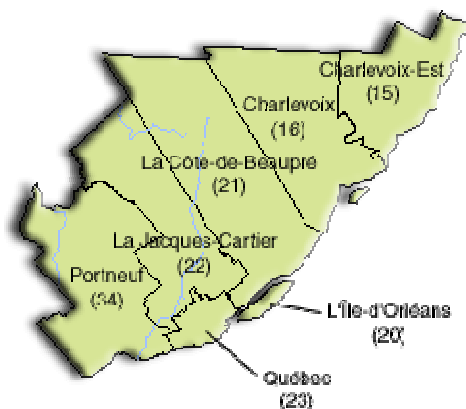
- ✓ **Accompagnement dans le système judiciaire :** L'intervenant CAVAC accueille tous les matins, au palais de justice, les personnes victimes, les proches et les témoins. L'intervenant informe la personne de son dossier et lui offre de l'accompagnement. L'intervenant est également en contact avec le 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, peut 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 psycho-socio-judiciaire :** 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 701 204 personnes. Cette région se divise en 8 territoires : Charlevoix, Charlevoix Est, Côte-de-Beaupré, La Jacques-Cartier, Portneuf, Québec et ses arrondissements.



Chaudière-Appalaches : ²

La population de la région de Chaudière-Appalaches est de 406 401 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_00/impr_region_03.htm

² http://www.stat.gouv.qc.ca/regions/profils/region_00/impr_region_12.htm

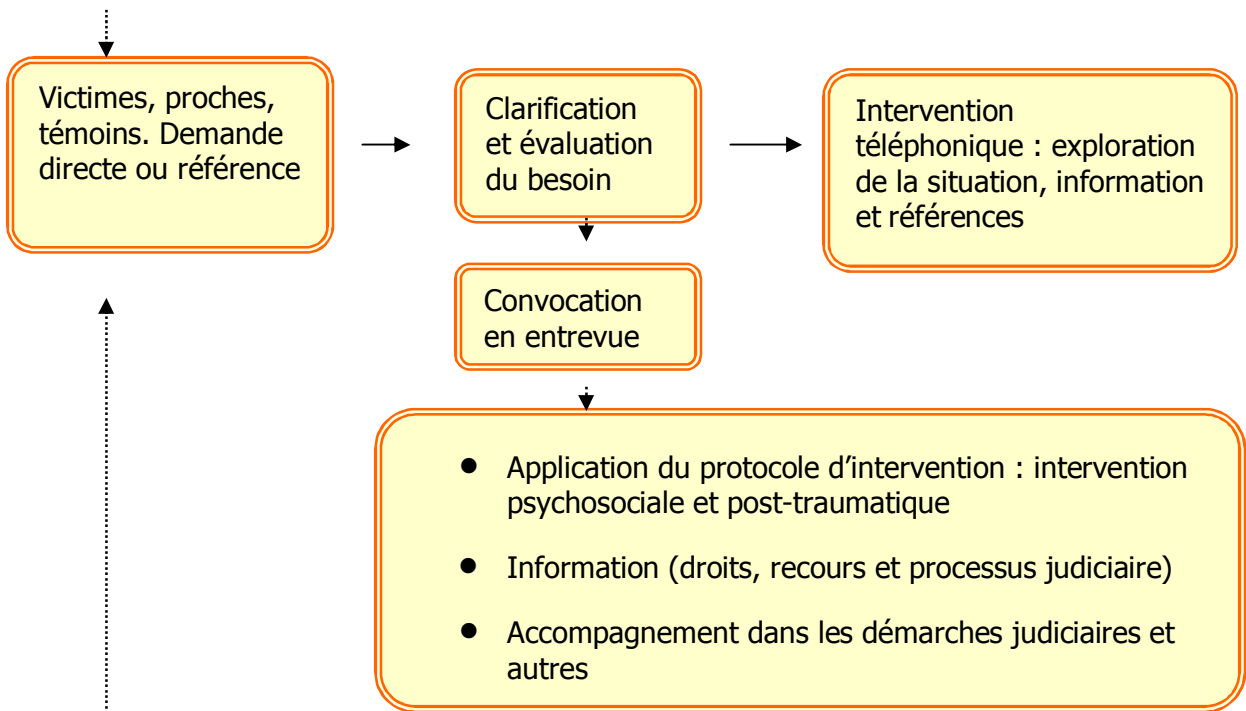
1.4 La liste des membres du Conseil d'administration

Membres du Conseil d'administration 2011-2012

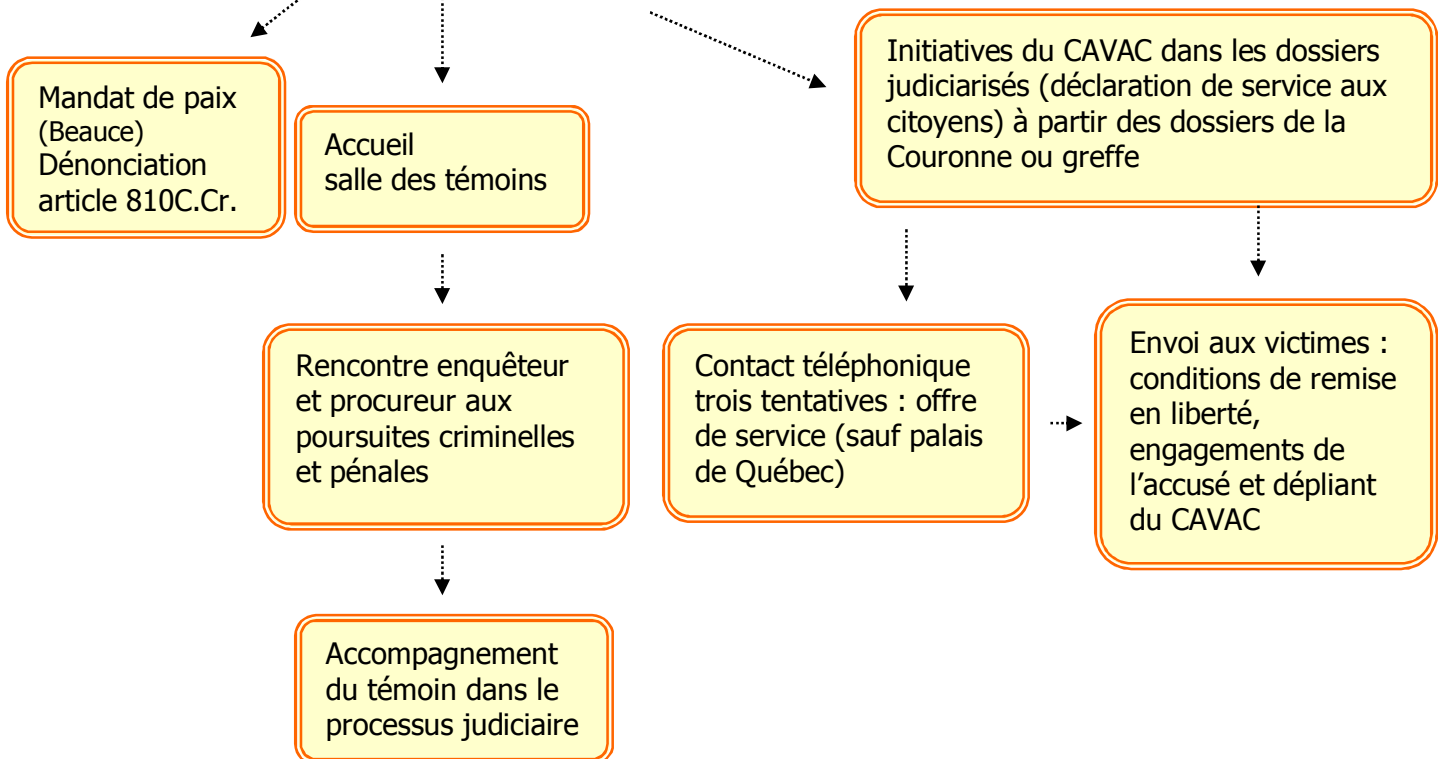
M^e Valérie Lahaie Procureure Poursuites criminelles et pénales	Administratrice	Siège no 1
M^e Sébastien Proulx Centre communautaire juridique de Québec	Trésorier	Siège no 2
Diane Blanchet Service de police de la ville de Québec	Secrétaire	Siège no 3
Louise Mercier Membre de la communauté	Administratrice	Siège no 4
Pierrette Fortier Membre de la communauté	Secrétaire	Siège no 5
M^e Anne Couture Commission de protection du territoire agricole	Administratrice	Siège no 6
Esther Desprès Centre jeunesse de Québec	Administratrice	Siège no 7

1.5 La trajectoire des services

Siège social



Points de service palais de justice



1.6 L'équipe professionnelle



- Nancy O'Connor remplace Annie Gagné
- Annie Giroux remplace Pierrile Lee-Bonnier
- Tracy Nadeau remplace Dominique Doré
- ** Mme Marie-Josée Dion : Directrice
Mme Geneviève Toth : Adjointe administrative
Mme Isabelle Plante : Agente de bureau

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 2011-2012, à un montant de 874 000\$. Une subvention de 69 500 \$ dans le cadre du programme de référence policière avec le Service de police de la ville de Québec et une de 5 000\$ pour la semaine nationale des victimes d'actes criminels. 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**	Total
Siège social + Palais de Québec	69 126.67 \$	29 319.99 \$	98 446.66 \$
Lévis		100.00 \$	100.00 \$
Palais de La Malbaie	11 387.50 \$	800.00 \$	12 187.50 \$
Palais de Montmagny	9 700.00\$	650.00 \$	10 350.00 \$
Palais de Saint-Joseph	25 374.00 \$	6 060.00 \$	31 434.00 \$
Palais de Thetford Mines	11 495.93 \$	3 300.00 \$	14 795.93 \$
Total :	127 084.10 \$	40 229.99 \$	167 314.09 \$

* 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 98 446.66 \$ en contributions pénales et volontaires. L'année dernière, nous avons reçu 119 195 \$. À Québec nous avons donc une **diminution** de 20 748.34 \$. À Lévis, nous notons une diminution de 250 \$ et Montmagny une augmentation de 1 200 \$.

À La Malbaie, nous avons eu 8 679 \$ l'année dernière, contrairement à 12 187.50 \$ cette année pour une **augmentation** de 3 508.50 \$. À St-Joseph de Beauce, nous avons reçu en 2010-2011, 27 178 \$ et cette année 31 434 \$ donc une **augmentation** de 4 256 \$. À Thetford Mines cette année nous avons reçu 14 795.93 \$ comparativement à 10 243 \$ l'année précédente, pour une **augmentation** de 4 552.93 \$.

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

2007-2008	207 395 \$	
		(+ 8 205 \$)
2008-2009	215 600 \$	
		(- 23 420 \$)
2009-2010	192 180 \$	
		(- 14 985 \$)
2010-2011	177 195 \$	
		(- 9 880.91 \$)
2011-2012	167 314.09\$	

Partie 2

Les priorités d'action

2.1 Retour sur les priorités d'action 2011-2012

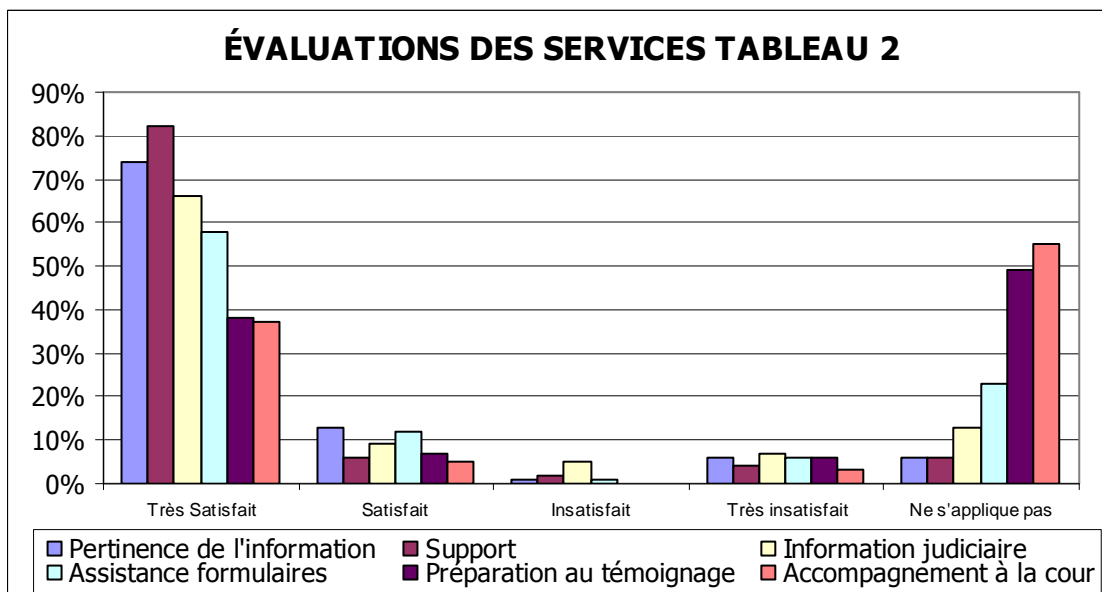
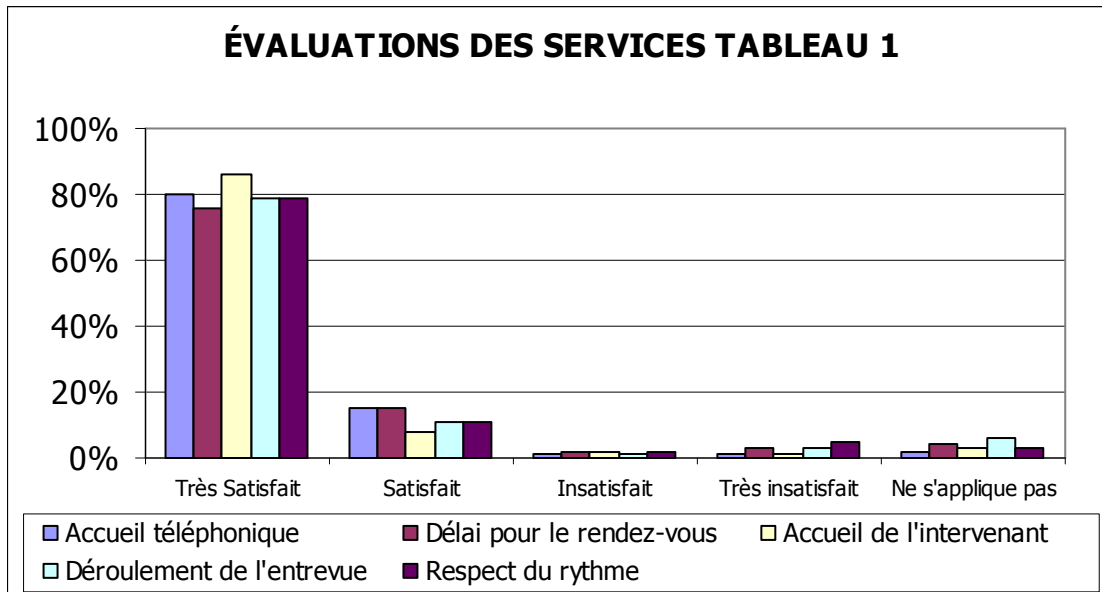
- ✓ Mettre en place un service d'intervention immédiate pour les victimes d'actes criminels avec le Service de la police de la ville de Québec;
- ✓ Collaborer avec la Sûreté du Québec afin de répondre adéquatement aux références policières;
- ✓ Continuer notre engagement et collaboration auprès du Centre 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.

2.2 Les priorités d'action 2012-2013

- Poursuivre notre service d'intervention immédiate pour les victimes d'actes criminels avec le Service de la Police de la Ville de Québec, dans le cadre du projet pilote de références policières;
- Continuer à collaborer étroitement avec la Sûreté du Québec afin de répondre adéquatement aux références policières;
- Poursuivre et consolider la mise en place de la structure organisationnelle du CAVAC;
- Promouvoir les services du CAVAC auprès des partenaires, de la population et de la communauté autochtone et consolider le point de service de Wendake;
- Participer à des tables de concertation et des groupes de travail;
- À la suite d'une entente provinciale, centraliser, bonifier et uniformiser les programmes CAVAC-Info, INFOVAC-Plus et CAVAC-Info jeunesse;
- Finaliser le 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;
- Consolider et favoriser la collaboration auprès des organismes des différents milieux qui viennent en aide aux personnes victimes d'actes criminels;
- Optimiser nos services;
- Promouvoir les services du CAVAC auprès des partenaires et de la population.

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 2011 au 31 mars 2012, 501 personnes ont reçu le questionnaire par la poste avec une enveloppe de retour affranchie. Au total, 85 personnes ont répondu soit 17%. Une baisse de 7% des retours comparativement à l'année 2010-2011. Les aspects évalués sont les services rendus et la qualité de ces services.



Quelques commentaires issus des évaluations des services :

- ✓ *« Pour nous, la présence de notre intervenante a été essentielle. On s'est senti moins seul dans tout le processus. »*
- ✓ *« Je voudrais remercier mon intervenante pour son soutien, son écoute, sa compréhension et toute l'aide qu'elle m'a offerte pour passer au travers.»*
- ✓ *«Personnel compétent, rien à dire, tout est beau. Si toutefois un jour j'ai besoin encore de vos services, je suis sûr que les intervenants seront là pour nous aider de nouveau.»*
- ✓ *«Mon intervenante est hors pair. Elle est d'une gentillesse et d'une compréhension exceptionnelle.»*

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.

Toutes les victimes qui ont fait des commentaires ont été contactées.
Pour l'année 2011-2012, 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 33% et les femmes ont constitué 67% de la clientèle. Nous notons une légère augmentation de 3% du pourcentage des hommes ayant fait appel à nos services.
- ✓ 89% des personnes pour lesquelles un dossier a été ouvert ont subi un crime contre la personne et 8% contre la propriété. Il y a eu une augmentation de 2% des crimes contre la propriété.
- ✓ Les victimes mineures ont représenté 5% des dossiers traités, une baisse de 1%.
- ✓ 15% des crimes ont été commis dans un contexte familial et 30% des dossiers traités au CAVAC concernaient de la violence conjugale. Il y a eu une baisse de 3% d'ouverture de dossiers concernant la violence conjugale.
- ✓ 86% des dossiers traités au CAVAC ont fait un signalement à la police. Cette donnée démontre une baisse de 2% des signalements.
- ✓ Les agressions à caractère sexuel ont représenté 19% de la demande totale de service. 21% des victimes étaient des hommes. Le pourcentage des hommes a diminué de 1% par rapport au dernier rapport annuel.
- ✓ Les proches ont représenté 14% de la clientèle. Ils ont été soutenus pour 34% d'entre eux pour des crimes à caractère sexuel (ce qui est une augmentation de 2%), 32% pour voie de fait (pour une diminution de 4%), 7% pour des homicides, 4% pour menace. Ils ont été référés pour 18% par les policiers (une diminution de 3%), 22% par un parent ou un ami (une forte diminution de 10%), 6% par le réseau de la santé et des services sociaux (une augmentation de 2%) et 2% par le réseau des CAVAC-INFO.
- ✓ Les intervenants ont réalisé 1 189 accompagnements, soit 359 de plus que l'an passé. 81% de ceux-ci étaient des accompagnements à la cour criminelle et 4% au bureau des procureurs aux poursuites criminelles et pénales. 14% des accompagnements ont été effectués en Chambre de la jeunesse, en cour civile, IVAC, chez des professionnels de la santé et diverses ressources communautaires et 1% pour des accompagnements à la cour municipale.
- ✓ Les intervenants ont effectué 45 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 stabilisation du nombre de déplacements comparativement à l'année dernière.

3.2 Tableaux regroupant tous les points de service

Tableau 1

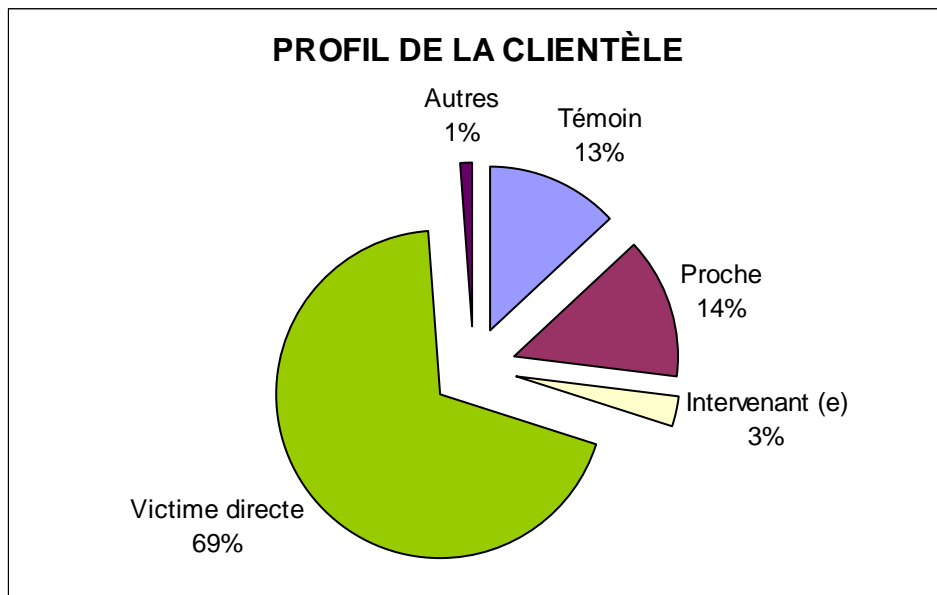


Tableau 2

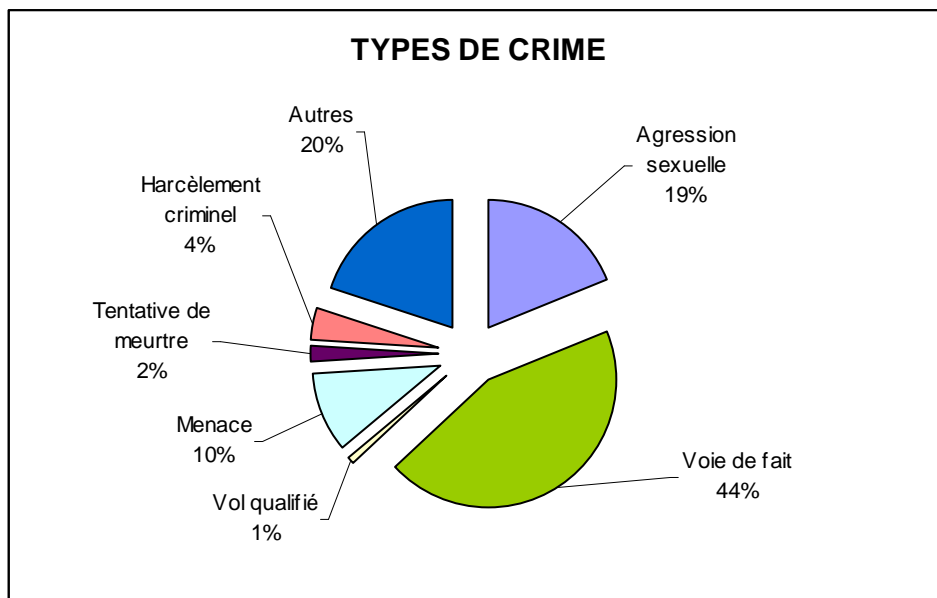


Tableau 3

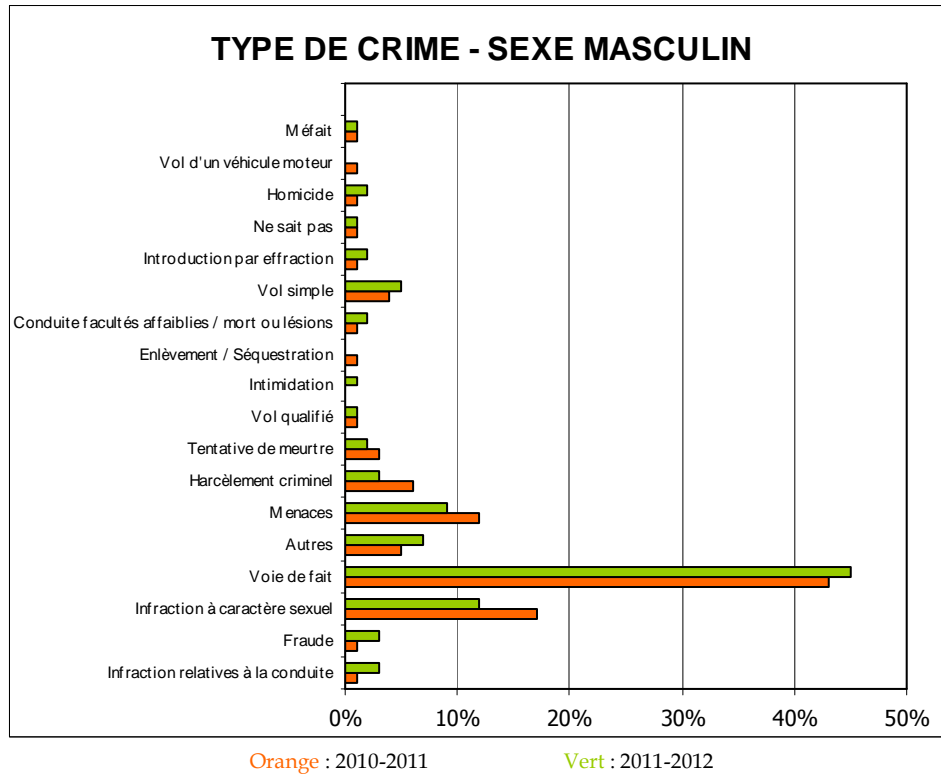


Tableau 4

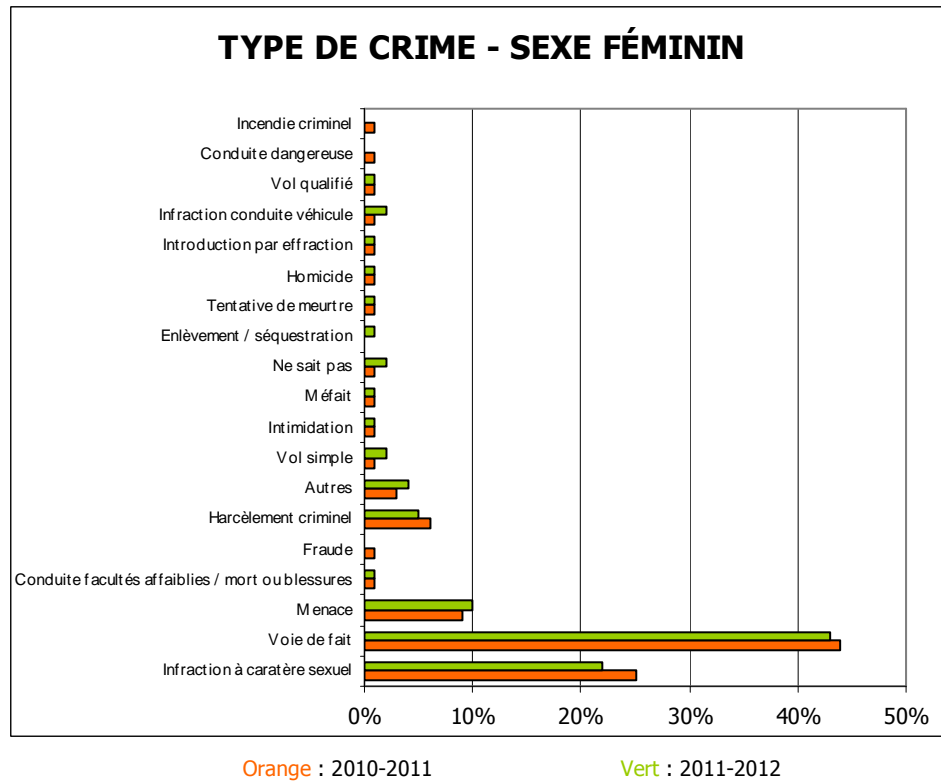


Tableau 5

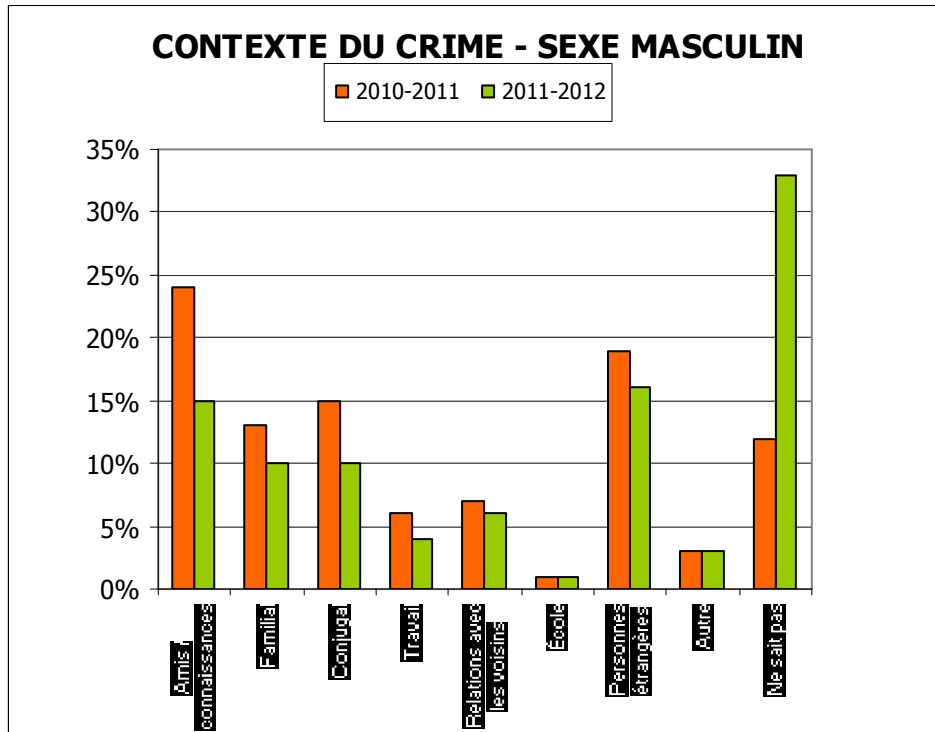


Tableau 6

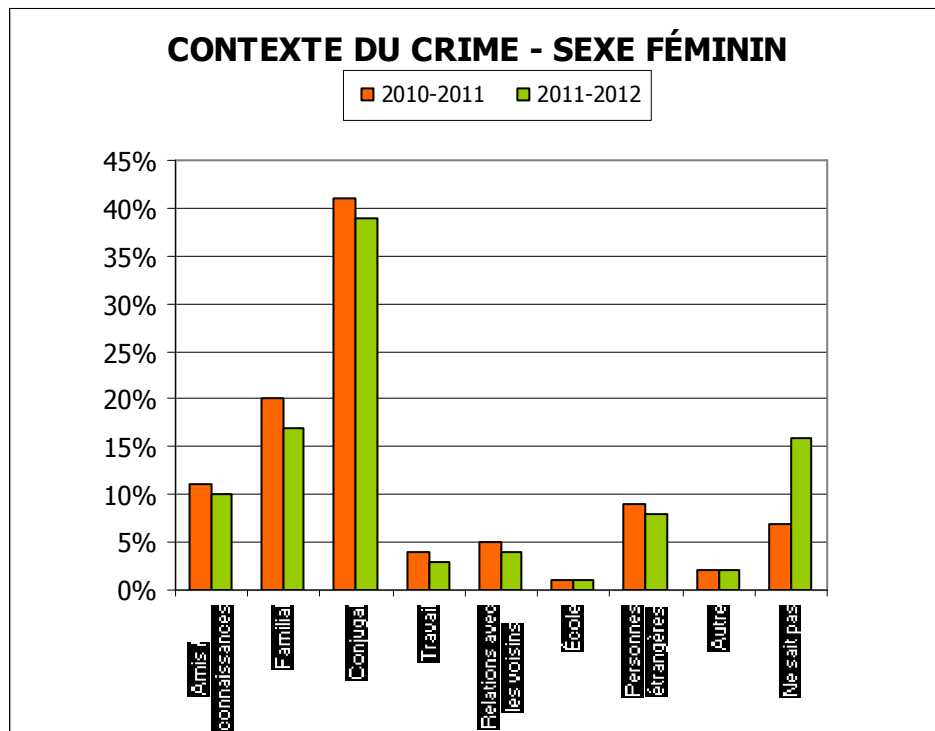


Tableau 7

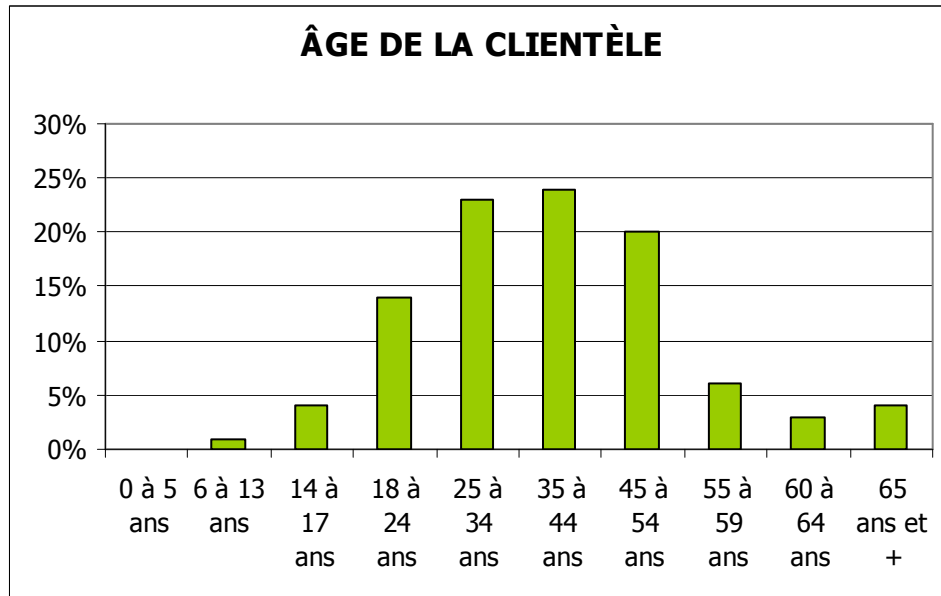


Tableau 8

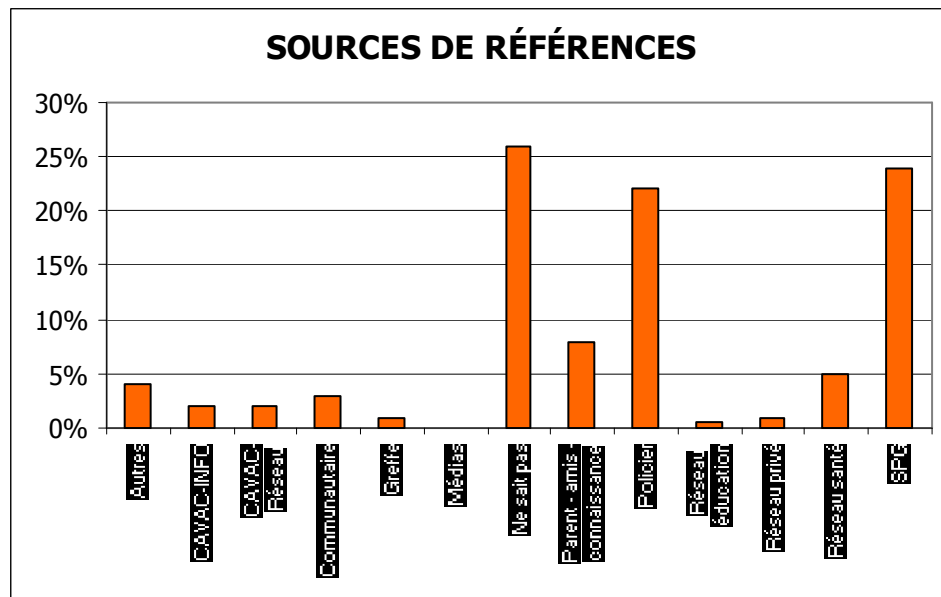


Tableau 9

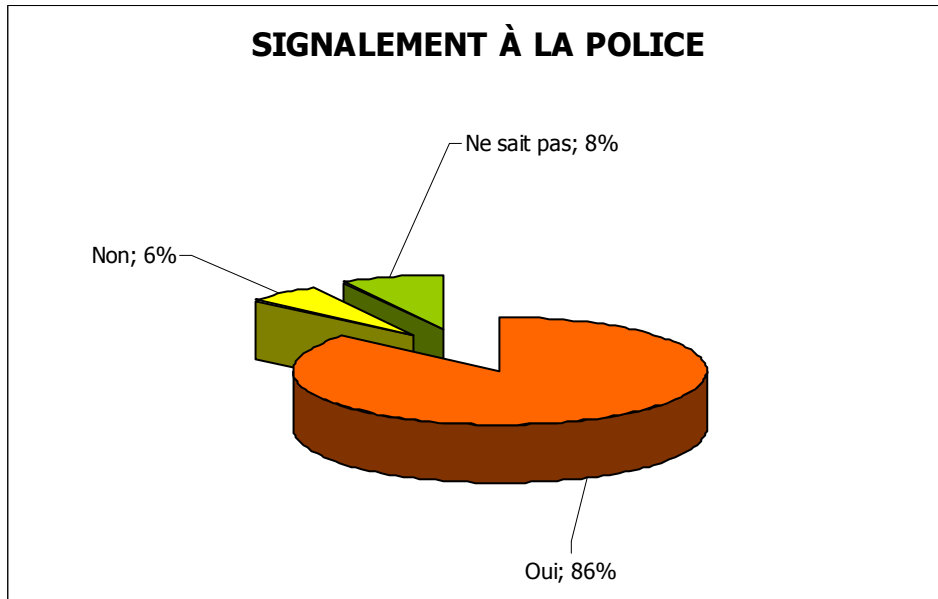


Tableau 10

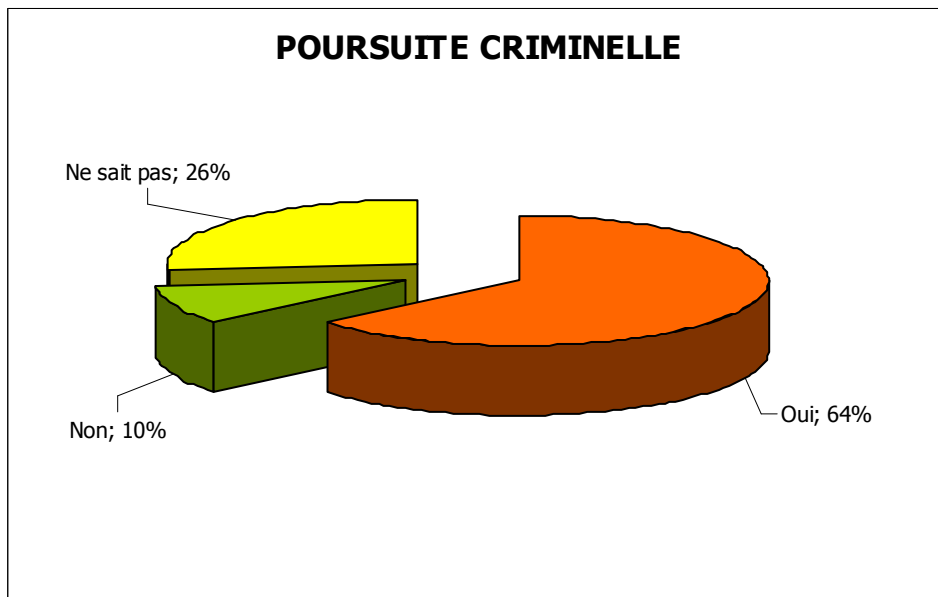


Tableau 11

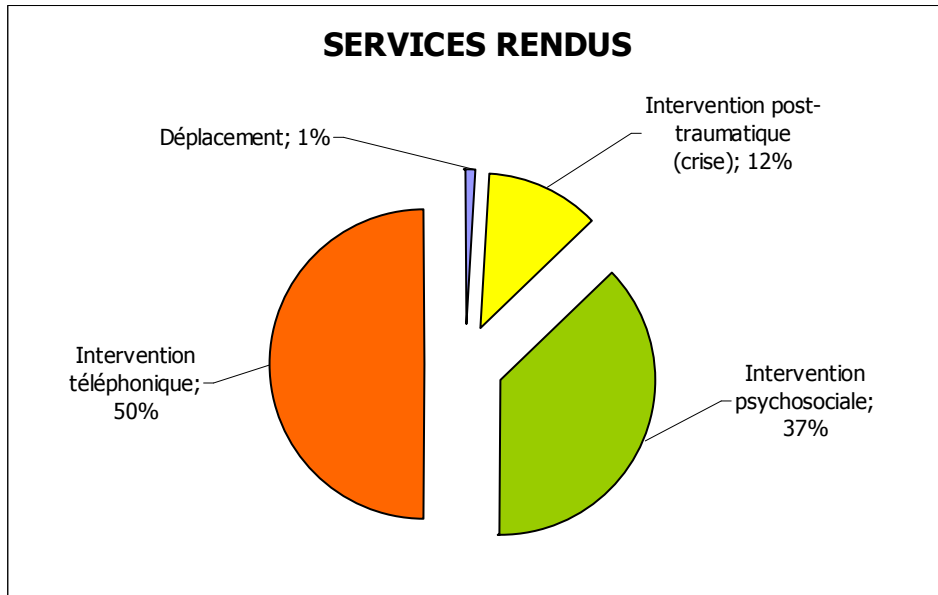


Tableau 12

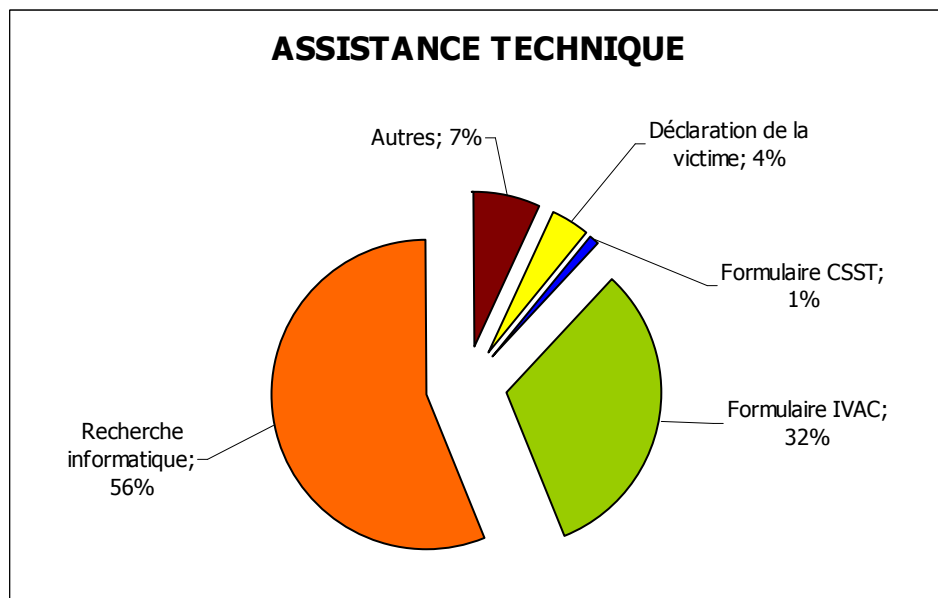
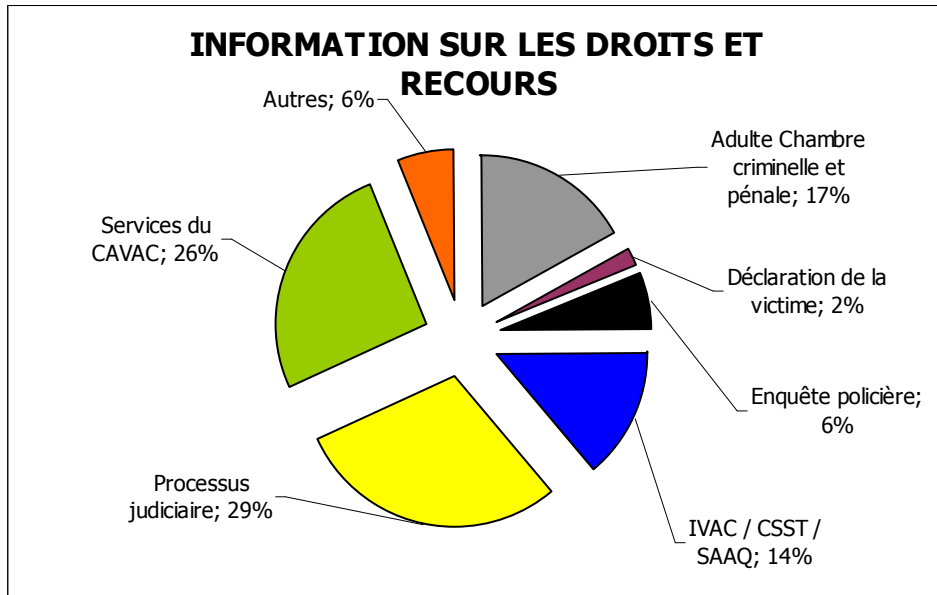


Tableau 13



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 **4 652** demandes du **1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012**. Ce nombre inclut les dossiers ouverts pendant cette période, les dossiers ouverts avant le 1^{er} avril 2011 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
Total	2010-2011	1 802	1 020	1 080	3 902
	2011-2012	1 897	1 319	1 436	4 652
Siège social	2010-2011	426	270	219	915
	2011-2012	411	243	388	1 042
Palais de Québec	2010-2011	460	471	145	1 076
	2011-2012	555	776	132	1 463
Lévis	2010-2011	144	79	39	262
	2011-2012	172	83	75	330
Palais de Thetford Mines	2010-2011	136	50	203	389
	2011-2012	142	59	179	380
Palais de Saint-Joseph	2010-2011	332	117	211	660
	2011-2012	368	105	320	793
Palais de La Malbaie	2010-2011	148	18	110	276
	2011-2012	116	38	54	208
Palais de Montmagny	2010-2011	142	10	153	305
	2011-2012	119	2	282	403
Points de service de Wendake	2010-2011	14	5	---	19
	2011-2012	12	6	6	24
SPVQ À partir du 1 ^{er} Mars 2012	2011-2012	2	7		9

- (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

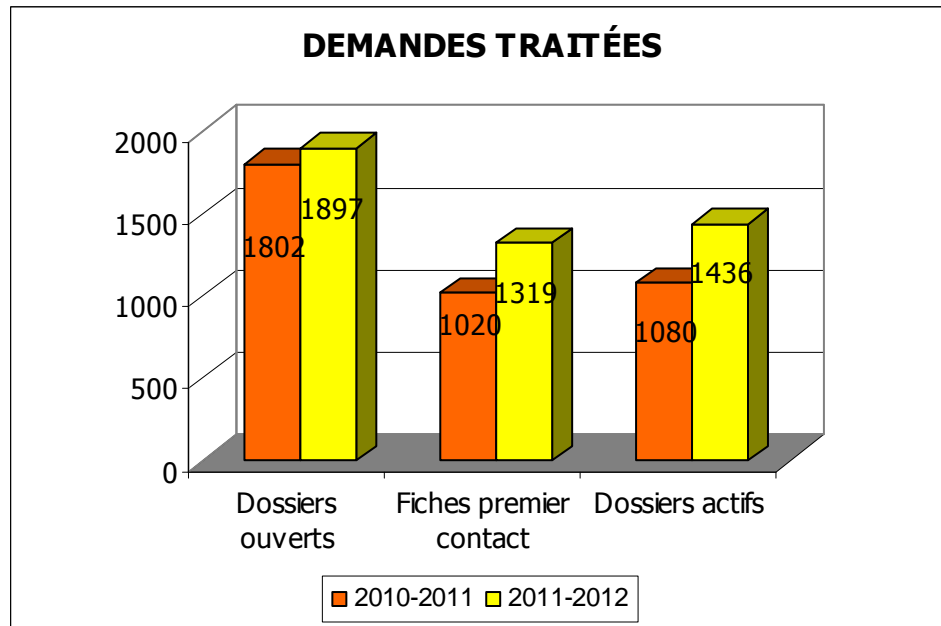
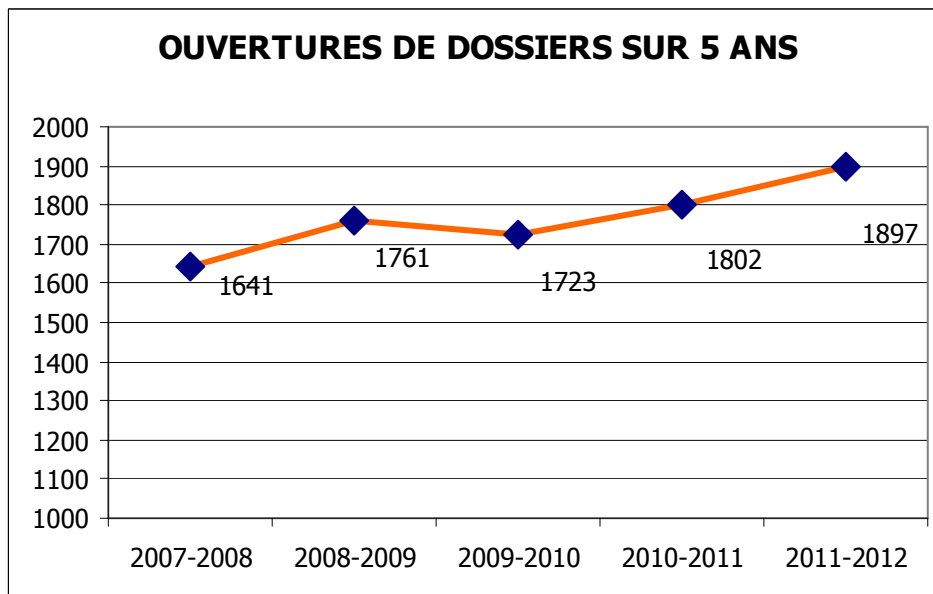


Tableau 15



Moyenne de 1765 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
CAVAC-INFO (1)	10-11 11-12	82 44	1 216 1032	8 9	93 143	445 437	46 53	18 8
Salle d'accueil des témoins (2)	10-11 11-12	--- ---	3 419 3 474	--- ---	--- ---	--- ---	--- ---	--- ---
Mandat de paix (3)	10-11 11-12	--- ---	--- --	--- ---	--- ---	15 20	1 ---	--- ---
Résiliation de bail (4)	10-11 11-12	2 2+	10 7	3 2	--- ---	8 15	--- ---	--- ---

- (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

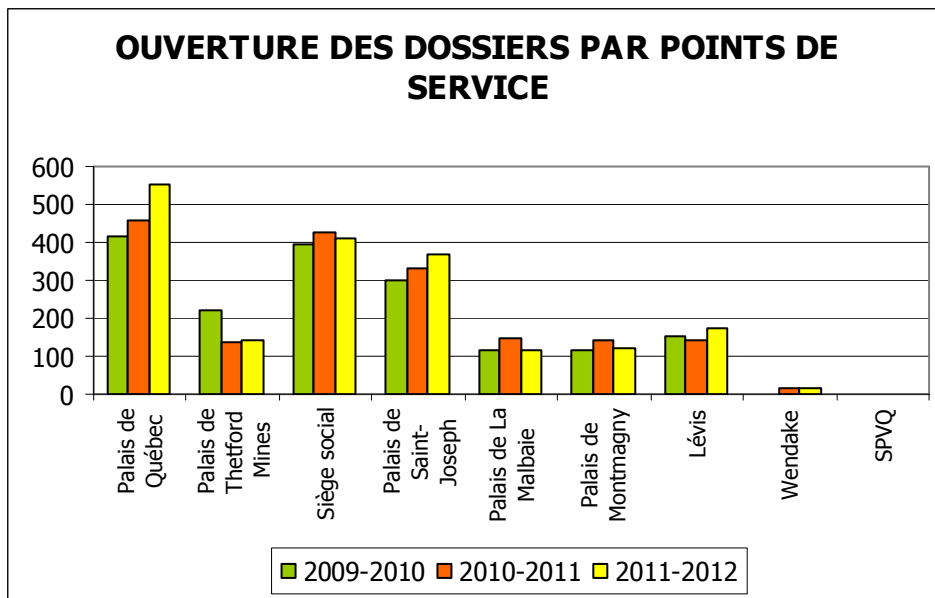


Tableau 17

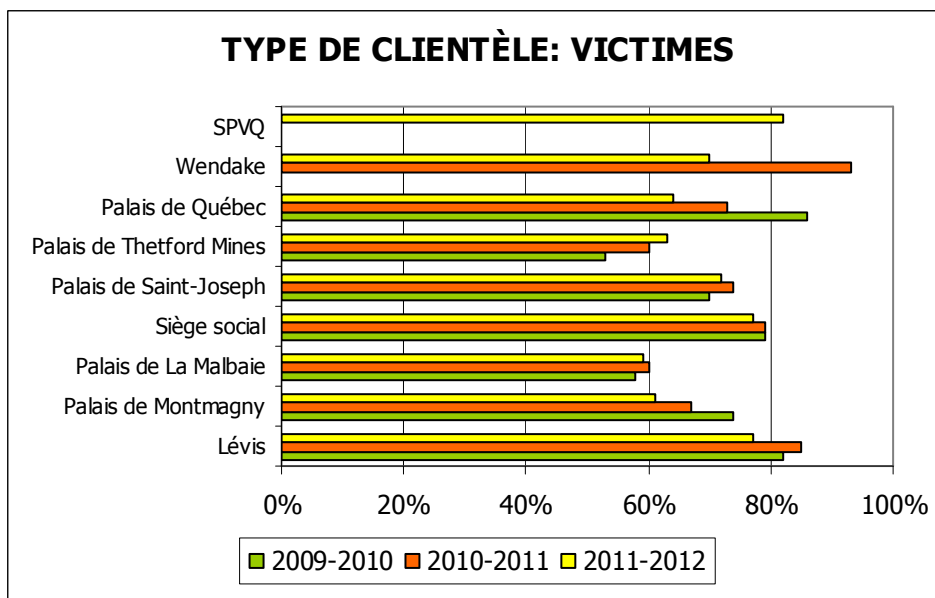


Tableau 18

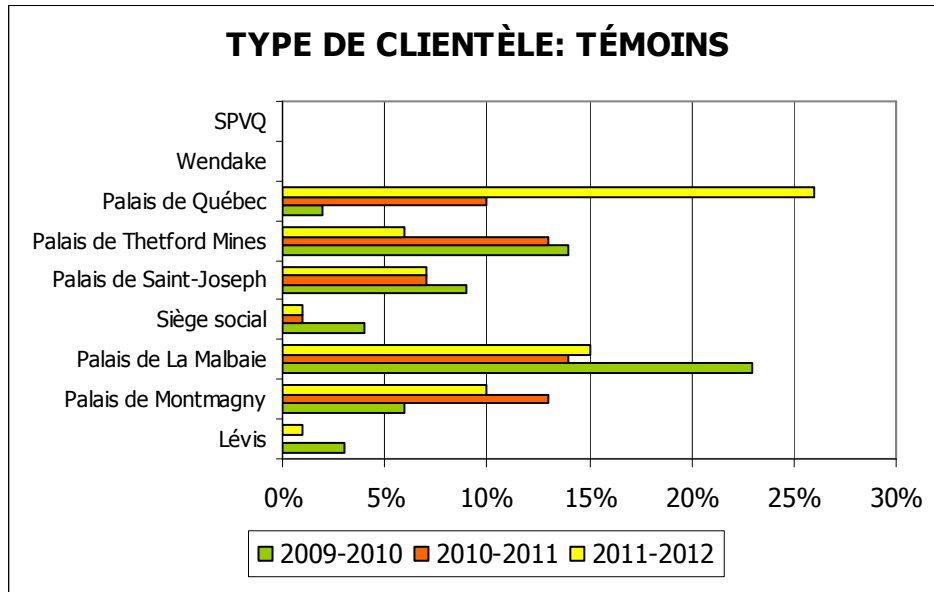
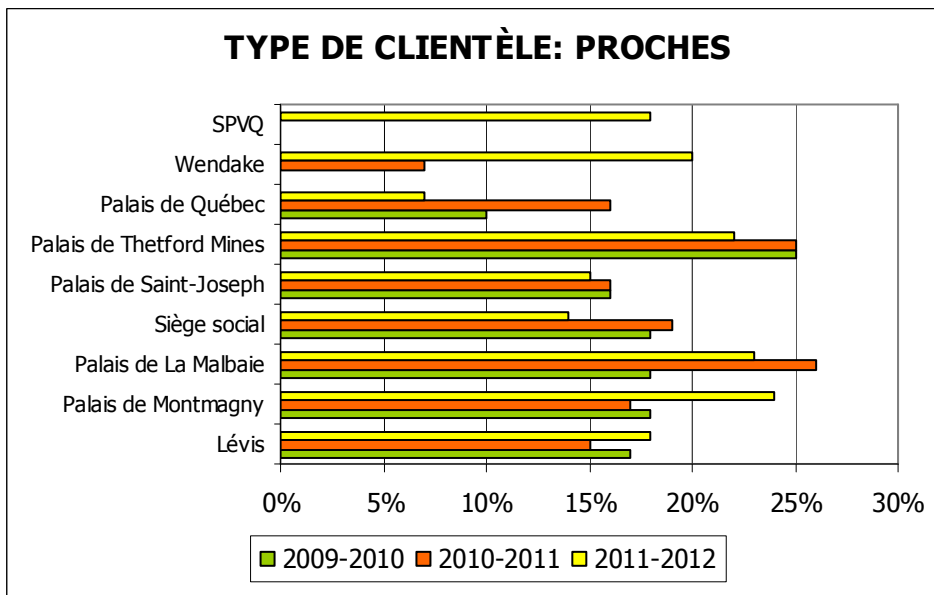


Tableau 19



TYPES DE CRIME

Tableau 20

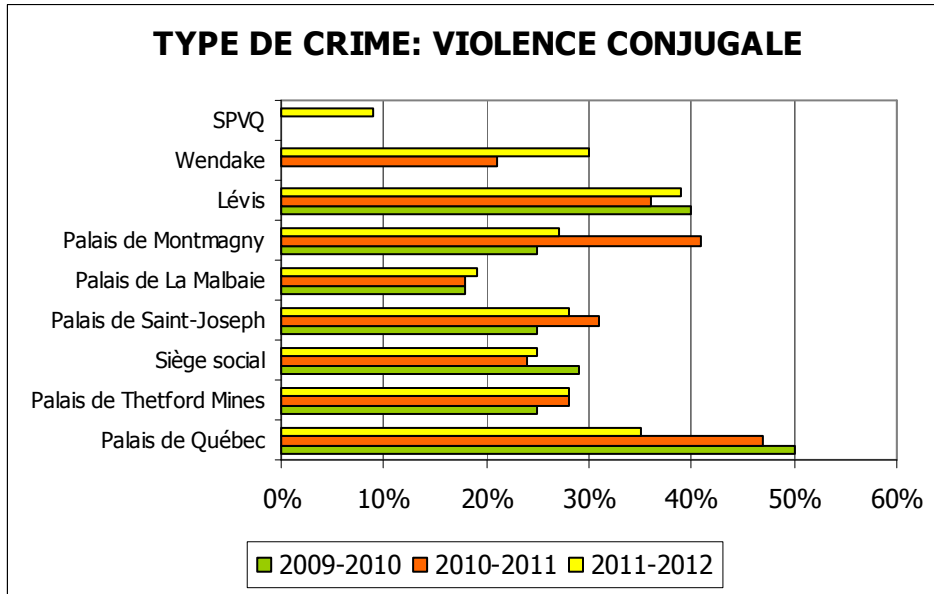


Tableau 21

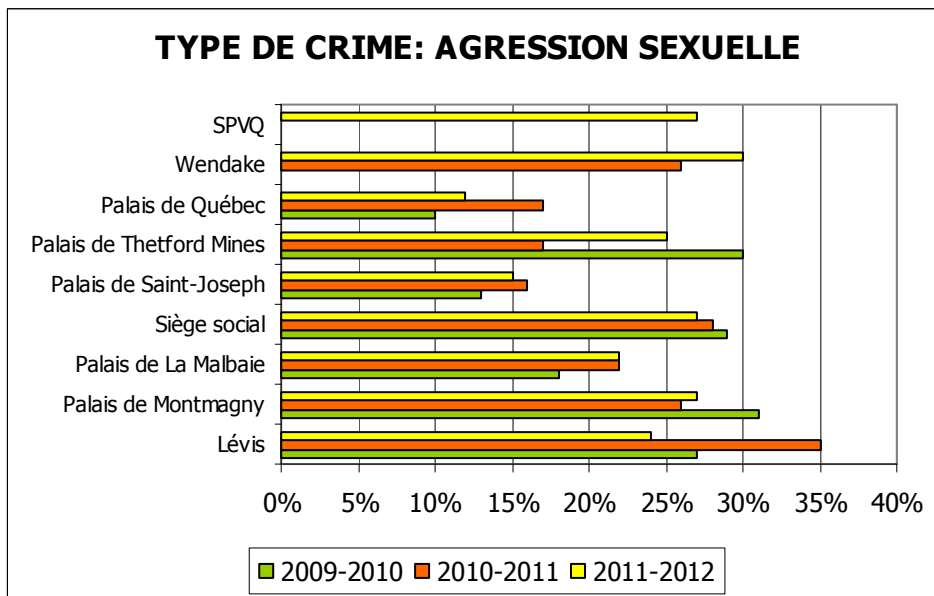


Tableau 22

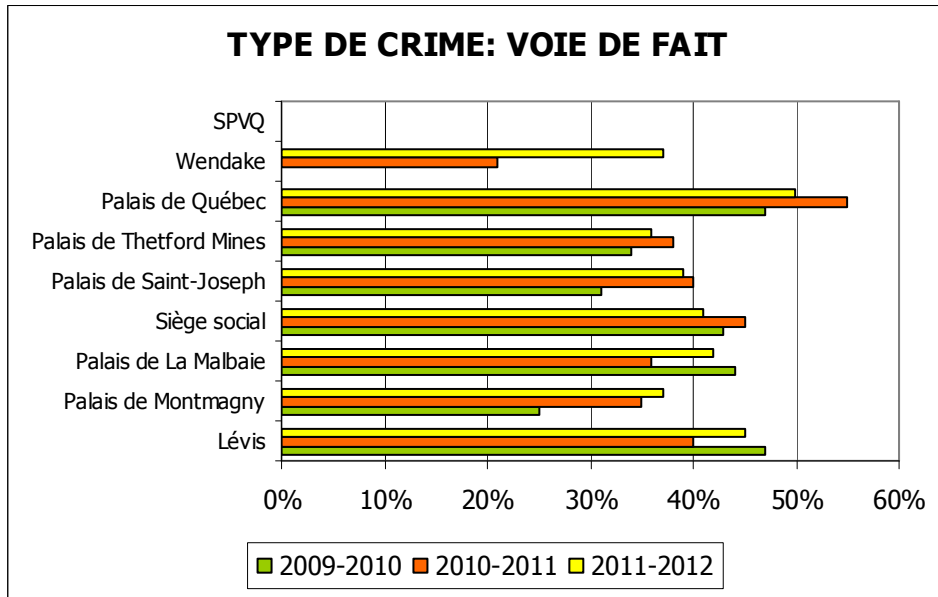
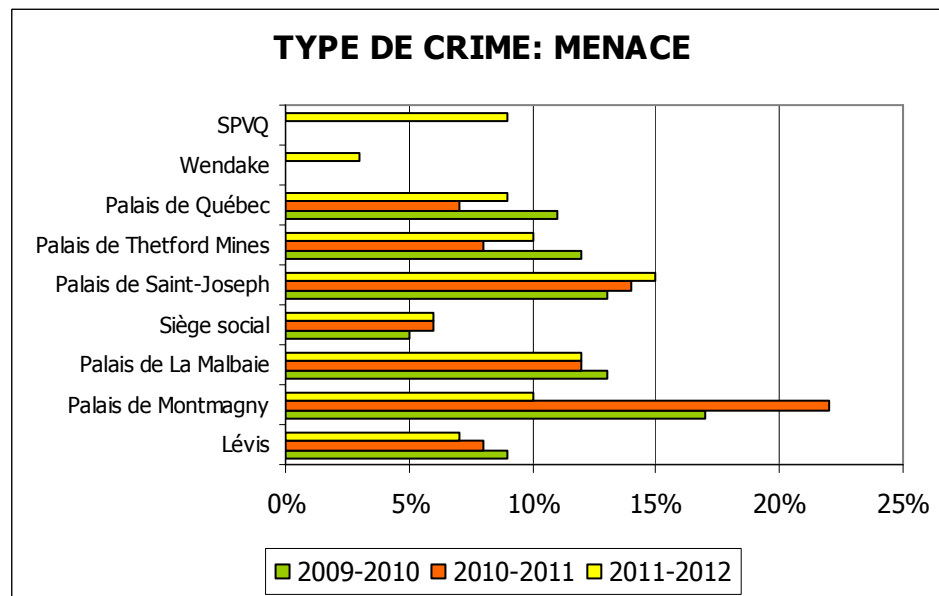
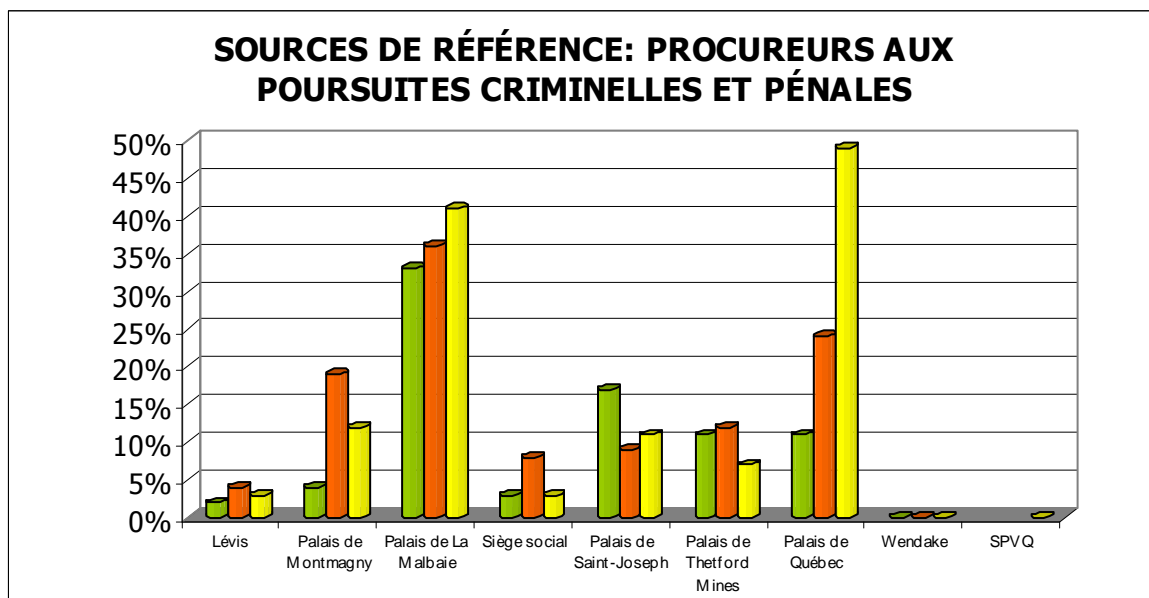


Tableau 23



SOURCES DE RÉFÉRENCE

Tableau 24

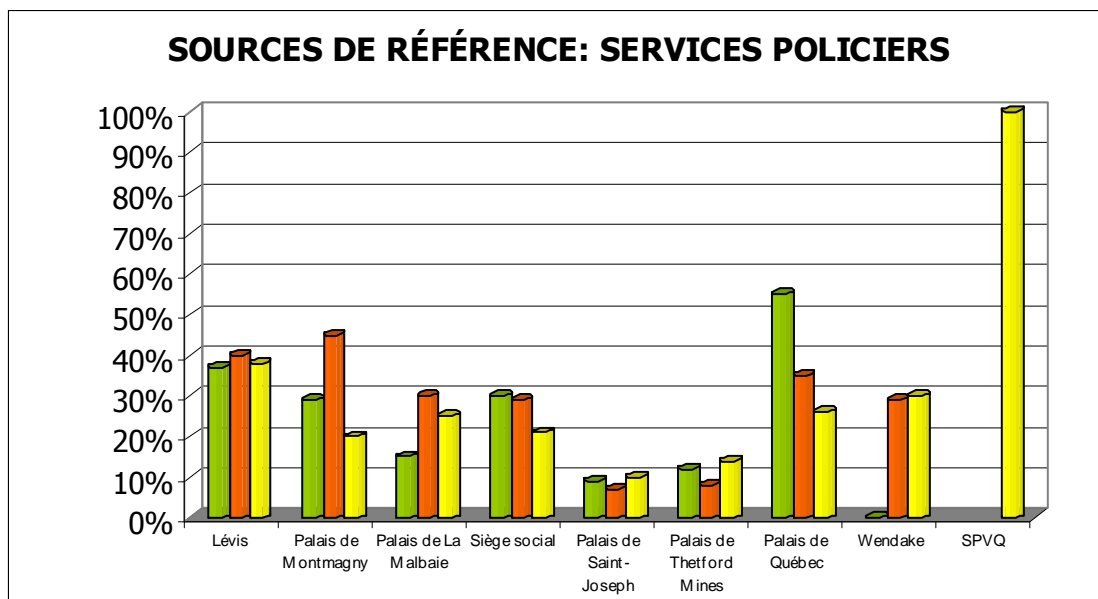


Vert : 2009-2010

Orange : 2010-2011

Jaune : 2011-2012

Tableau 25



Vert : 2009-2010

Orange : 2010-2011

Jaune : 2011-2012

Partie 5

Les activités de formation et de communication

5.1 Les rencontres de promotion

Rencontre avec 2 étudiants en formation d'agent de sécurité (info sur nos services)
Présentation de nos services aux procureurs de la cour municipale de Québec
Échange de groupe portant sur la violence conjugale et les femmes autochtones au Québec.
Rencontre avec les policiers de Wendake et les intervenants du Centre de Santé de Wendake pour l'élaboration d'un protocole entre les Services Sociaux et les policiers.
2 entrevues sur nos services pour des travaux d'étudiants du secondaire et universitaire
Formation donnée au PPCP du palais de justice de Québec
Rencontre avec une étudiante en magistrature de la France
Rencontre avec un étudiant en Techniques Policières
Participation au plan d'action pour contrer la maltraitance envers les aînés. « S'unir, Partager, Innover : Pour le pouvoir des aînés! »
Présentation de nos services à une étudiante en médecine de l'Université Laval dans le cadre de ses études
Présentation de nos services à l'école le Tremplin
Présentation de nos services au Salon des organismes de Lévis
Rencontre des Lieutenants de la police de la Ville de Québec pour le nouveau poste d'agent de liaison

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 la table de concertation en violence de Charlevoix (6 rencontres)
- ✓ Membre du C.A. de Viol Secours
- ✓ Membre du CA du centre de justice de proximité
- ✓ Membre du groupe expert conseils de Lévis (4 rencontres)
- ✓ Table de concertation en violence de Charlevoix (7 rencontres)
- ✓ Table de concertation en violence conjugale Québec Métro (5 rencontres)
- ✓ Table de concertation de Portneuf (4 rencontres)
- ✓ Table de concertation en matière de maltraitance envers les aînés de la région de la Capitale-Nationale (4 rencontres)
- ✓ Table de concertation en violence conjugale de Beauce Etchemins (4 rencontres)
- ✓ Table de concertation en violence conjugale de Chaudière-Appalaches (3 rencontres)
- ✓ Table de concertation sur la prévention, vieillir sans abus de Lotbinière (3 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
- ✓ Groupe d'intervention des aînés de Charlevoix (4 rencontres)
- ✓ 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 transfert et contre-transfert donné par la Table de concertation de Portneuf (formatrice : Mme Karène Laroque)
- ✓ 6^{ème} Colloque provincial en matière de violence conjugale (donné par la maison La Montée) (2 jours)
- ✓ Formation RCR (secourisme en milieu de travail par Ambulance St-Jean) (2 jours)
- ✓ Formation sur les traumatismes secondaires (1 jour)
- ✓ Formation sur le choc post-traumatique chez les militaires par le centre de la Famille de Valcartier
- ✓ Formation sur le processus socio judiciaire au CSSS Jeanne-Mance
- ✓ Formation sur le manque de respect à l'égard des aînés : Des petites négligences à la maltraitance. (1 jour) Présenté par l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval.
- ✓ Formation sur les testaments et les abus financiers donnée par Mme Josée Bédard, Notaire, en lien avec la table de concertation sur les aînés. (1 jour)
- ✓ Formation sur la consommation de drogue donnée par la Vitrine Pro-Clinique DPJ
- ✓ Formation sur les conséquences sur les enfants exposés à la violence conjugale donnée par la table de concertation en violence conjugale de Chaudière-Appalaches
- ✓ Formation de l'Hêtre (2 jours)
- ✓ Présence à la conférence sur la violence conjugale envers les femmes aînées, donné par la Maison des Femmes de Lévis
- ✓ Stage d'observation des agentes de liaison du CAVAC de Montréal aux Centres opérationnels de Montréal

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

Supervision d'un étudiant en techniques policières pour implication.

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

5 réunions ont eu lieu cette année et une assemblée générale annuelle.

5.8 Les événements spéciaux

Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels 22 au 28 avril 2012

Dans le cadre de la 7^e édition de la semaine nationale, notre CAVAC a organisé au cinéma Le Clap, la diffusion d'un court métrage « Êtes-vous seule ce soir? », suivi d'un échange avec le public présent. Ce court-métrage illustre les relations entre une victime et son entourage à la suite d'un vol dans un domicile, un crime banal en apparence, mais qui n'est pas sans conséquence. Il montre aussi l'aide fournie par les intervenants du CAVAC pour permettre à la victime de reprendre sa vie en main.

Protocole de référence policière avec la Sûreté du Québec

Depuis le 25 novembre 2011, le CAVAC et la Sûreté du Québec ont signé un protocole de référence pour les victimes rencontrées par les policiers des différentes MRC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches. Pour bien débiter ce projet, le CAVAC et la Sûreté du Québec avait déjà autorisé l'envoi de références à partir du 1^{er} avril 2011. Donc les statistiques compilent les références faites du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012.

Nous avons reçu 146 références au siège social via notre télécopieur et la poste. Dans 91% des références la victime a signé une autorisation de communiquer avec elle. Dans 50% de ces références une plainte a été déposée et dans ce nombre de plainte, 91% des suspects ont été arrêtés.

Voici les tableaux statistiques qui expliquent la nature des événements, le contexte, le type de clientèle, le sexe de la clientèle et le pourcentage de références faites par point de service.

Tableau 26

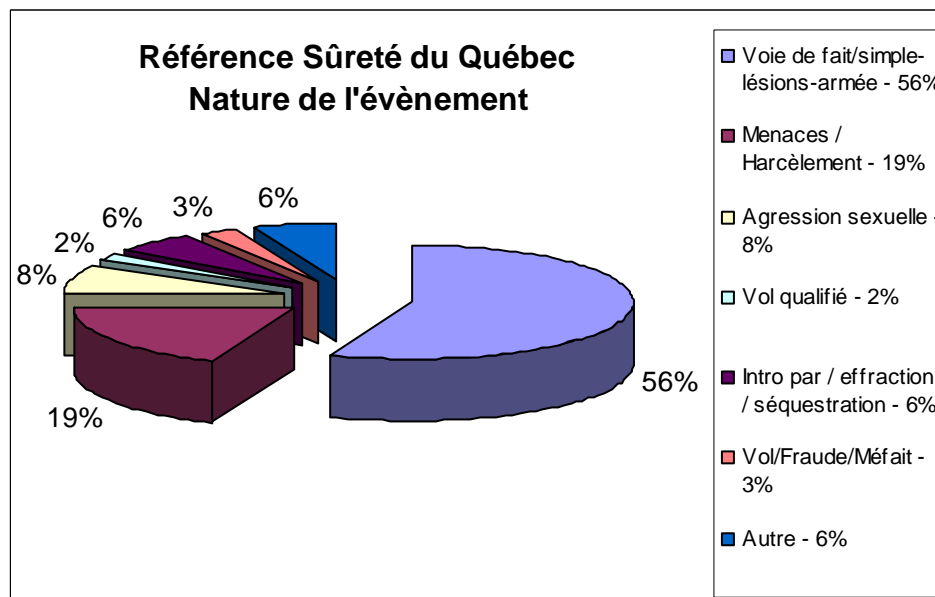


Tableau 27

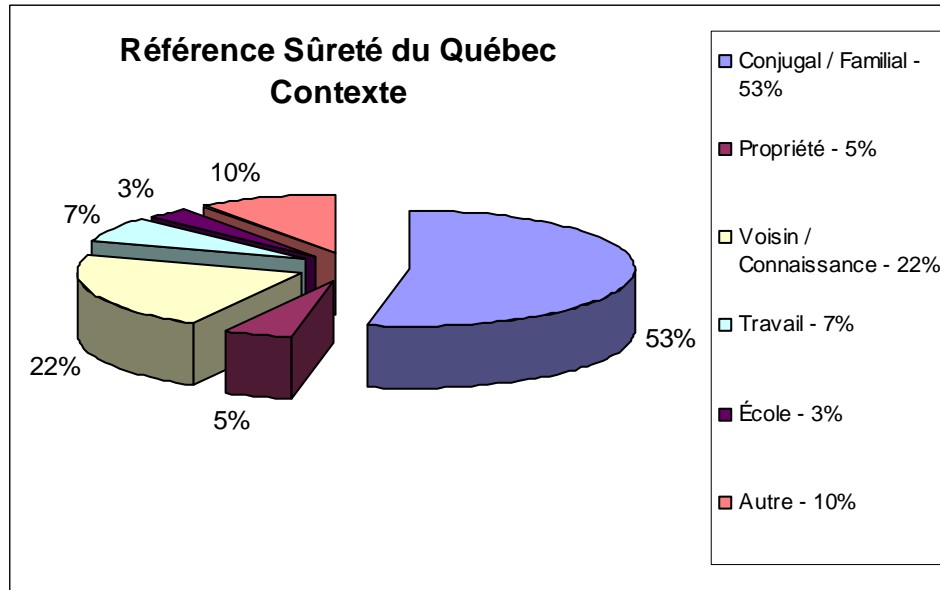


Tableau 28

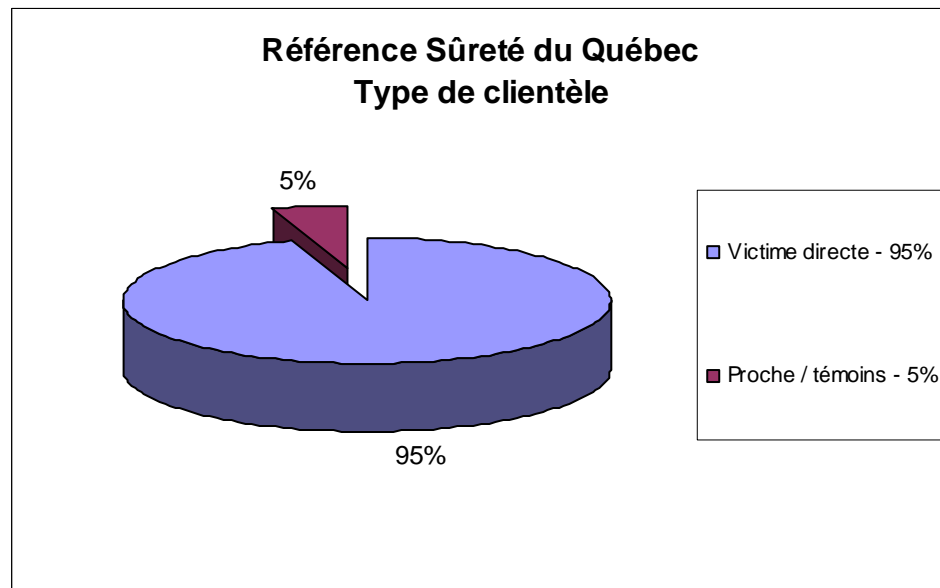


Tableau 29

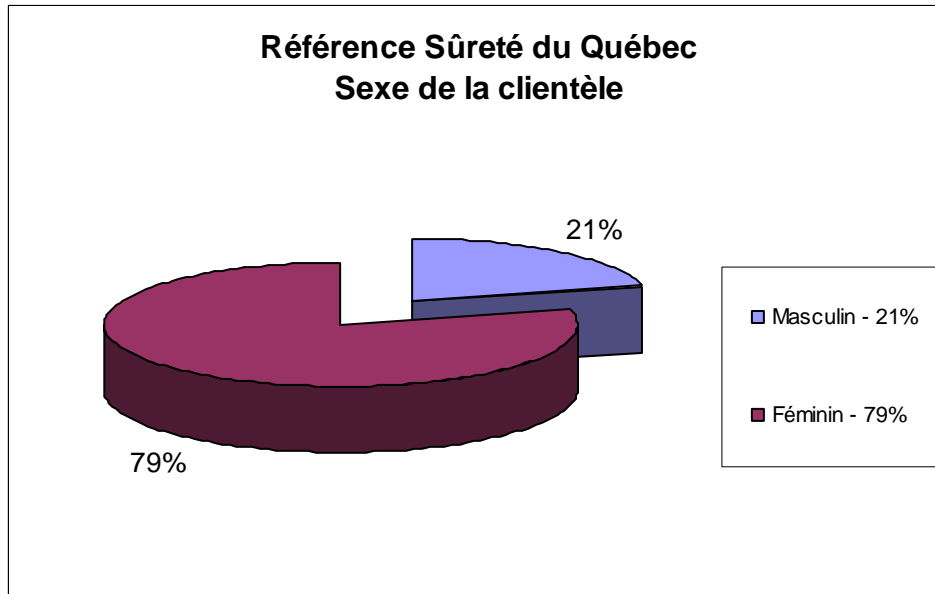


Tableau 30

