

**Rapport annuel
CAVAC de la Capitale-Nationale
et Chaudière-Appalaches
2012-2013**

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Depuis 25 ans, le CAVAC de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches a poursuivi une progression importante et fructueuse quant à l'aide à apporter aux victimes d'actes criminels, à leurs proches, ainsi qu'aux témoins.

Cette progression ne pouvait être possible sans une solide équipe d'intervenants cliniques et administratifs, une direction qui sait mener à bien sa vision et ses objectifs annuels, et un conseil d'administration qui supervise et l'appuie dans ses initiatives. D'autre part, le CAVAC a su également compter pour se développer sur un partenariat actif et durable, et sur l'appui et le support indispensable du BAVAC.

Enfin, ce sont vous tous qui permettez à notre organisation de prendre de l'expansion, de donner des services de qualité et d'aider le plus grand nombre de victimes d'actes criminels. Je vous en remercie donc, et je vous en suis très reconnaissante.

Avant de terminer, je ne peux passer sous silence le départ en congé maladie de notre directrice, Madame Marie-Josée Dion. Je la remercie pour son implication au courant de l'année et lui souhaite un prompt rétablissement. Par la même occasion, j'en profite pour remercier notre directeur par intérim d'avoir accepté si rapidement le remplacement. Le conseil d'administration se joint à moi pour le remercier chaleureusement!

Merci encore à vous tous et je nous souhaite, pour l'année 2013-2014, de bien vieillir ensemble!

Esther Després

MOT DU DIRECTEUR

C'est avec beaucoup de fierté que le CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches présente son rapport annuel 2012-2013. En tant que directeur par intérim depuis décembre dernier, je me fais le porte-parole de la direction pour présenter un bilan positif de l'année.

L'année 2012-2013 a permis de consolider davantage les collaborations que le CAVAC entretient avec nos partenaires de tous les milieux (procureurs, corps policiers, tables de concertation, organismes communautaires, réseaux d'aide, services sociaux, etc.).

Le CAVAC a en effet consolidé ses projets de références policières. Ainsi, l'entente de partenariat avec la Sûreté du Québec suit son cours et fonctionne bien. La collaboration y est excellente. Le projet-pilote avec le Service de police de la ville de Québec (SPVQ) s'est également poursuivi avec succès. L'agente de liaison du CAVAC, qui travaille dans les locaux de la police, a bien rempli son mandat d'informer les policiers et de les sensibiliser à l'importance d'une intervention rapide et adéquate auprès des victimes.

Les personnes intervenantes du CAVAC s'impliquent grandement auprès des différentes tables de concertation, que ce soit en violence conjugale ou en agression sexuelle, ou d'abus ou de maltraitance envers les aînés, etc. Leur expertise y est reconnue et leur engagement y est essentiel. C'est dans la force de nos partenariats avec les collaborateurs de différents milieux que reposent notre force et notre efficacité.

Dans le cadre de la dernière semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'acte criminel, et pour souligner de façon particulière les 25 ans de partenariat de nos plus proches collaborateurs, une activité spéciale (cocktail d'îtoire) a été organisée et les remerciements d'usage ont été faits. Dans les palais de justice et les points de service, les personnes intervenantes ont gracieusement offert cafés et muffins aux victimes ainsi qu'à nos partenaires immédiats. Cela a été beaucoup apprécié. Je ne peux également oublier l'hommage rendu au réseau des CAVAC par toute l'Assemblée nationale : émouvant! J'y étais accompagné d'une intervenante, Francine Cayer. Le ministre, M. Bertrand St-Arnaud, nous a remis un cadre-hommage soulignant le 25^e du réseau.

Je tiens à remercier toutes les personnes sans qui notre travail ne pourrait être aussi efficient, et particulièrement le ministère de la Justice, dont la précieuse équipe du BAVAC, pour leur soutien financier et technique compétent.

Enfin, 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, et bien sûr, aux membres du conseil d'administration pour leur appui constant ainsi que pour leur énergie communicative et inspirante.

Robert Caron
Directeur général par intérim

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 2012-2013.....	13
2.2 Les priorités d'action 2013-2014.....	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 Graphique regroupant tous les points de service.....	18

Partie 4	
Statistiques par points de service	
4.1 Les demandes traitées	25
4.2 Graphique détaillés par points de service	28

Partie 5	
Les activités de formation et de communication	
5.1 Les rencontres de promotion	32
5.2 La concertation et la sensibilisation.....	33
5.3 La formation du personnel.....	34
5.4 Les supervisions cliniques	34
5.5 Les réunions d'équipe	35
5.6 Les réunions du Conseil d'administration.....	35
5.7 Les événements spéciaux	35

Partie 6		
Protocole de référence policière avec la sûreté du Québec.....		36

Partie 7		
Projet pilote avec le service de police de Québec.....		39

Index des tableaux et graphiques

Tableaux

Tableau 1 : Contributions pénales et volontaires des cinq dernières années.....	12
Tableau 2 : Demandes traitées par point de services.....	25
Tableau 3 : Types de services selon les points de services.....	27

Graphiques regroupant tous les points de service

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

Graphiques détaillés par points de service

Graphique 16 : Ouverture des dossiers par points de service	28
Graphique 17 : Type de clientèle : Victimes	28
Graphique 18 : Type de crime : Violence conjugale	29
Graphique 19 : Type de crime : Agression sexuelle	29
Graphique 20 : Type de crime : Voie de fait.....	30
Graphique 21 : Type de crime : Menace	30
Graphique 22 : Source de référence : Services policiers	31
Graphique 23 : Source de référence : Procureurs aux poursuites criminelles et pénales	31
Graphique 24 : Protocole de références policières : Nature de l'événement.....	36
Graphique 25 : Protocole de références policières : Contexte.....	37
Graphique 26 : Protocole de références policières : Types de clientèle.....	37
Graphique 27 : Protocole de références policières : Sexe de la clientèle.....	38
Graphique 28 : Protocole de références policières : Références par point de service....	38
Graphique 29 : Projet pilote avec le SPVQ.....	39

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 maintenant neuf points de service permanents: le siège social à Québec, les palais de justice de Québec, Thetford Mines, Saint-Joseph-de-Beauce, La Malbaie, Montmagny, les points de service de Lévis, Wendake, et un dernier intégré à même le Service de police de la ville de Québec (SPVQ).

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 nécessairement 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 essentiellement à soutenir la personne victime dans sa démarche, et ce, dans le respect de son rythme et de ses besoins.

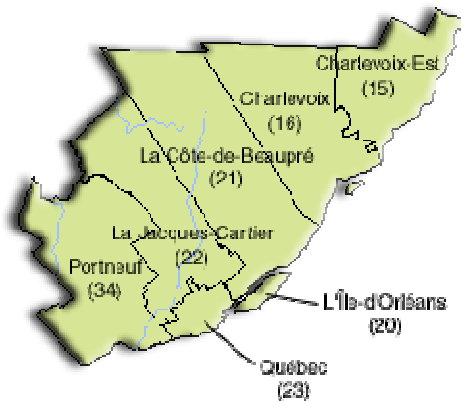
- ✓ **Intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire :** L'intervention a pour but de réduire les conséquences découlant de l'acte criminel tout en favorisant la reprise en main de la victime. L'équipe de professionnels du CAVAC est en mesure d'agir sur les conséquences psychologiques immédiates 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.
- ✓ **Assistance technique (demande d'indemnisation IVAC, CSST, SAAQ, 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 compléter le formulaire de demande d'indemnisation.
- ✓ **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 compléter la déclaration de la victime sur les conséquences du crime :** La loi prévoit que lorsqu'il y a procédure judiciaire, une personne victime ou un déclarant peut produire une déclaration écrite qui sera déposée au tribunal lors de la détermination de la peine. L'intervenant apporte une assistance et un soutien à la personne victime/déclarant qui doit nommer et décrire les conséquences psychologiques, sociales, physiques, matérielles et financières.

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 707 984 personnes. Cette région se divise en huit 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 408 188 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

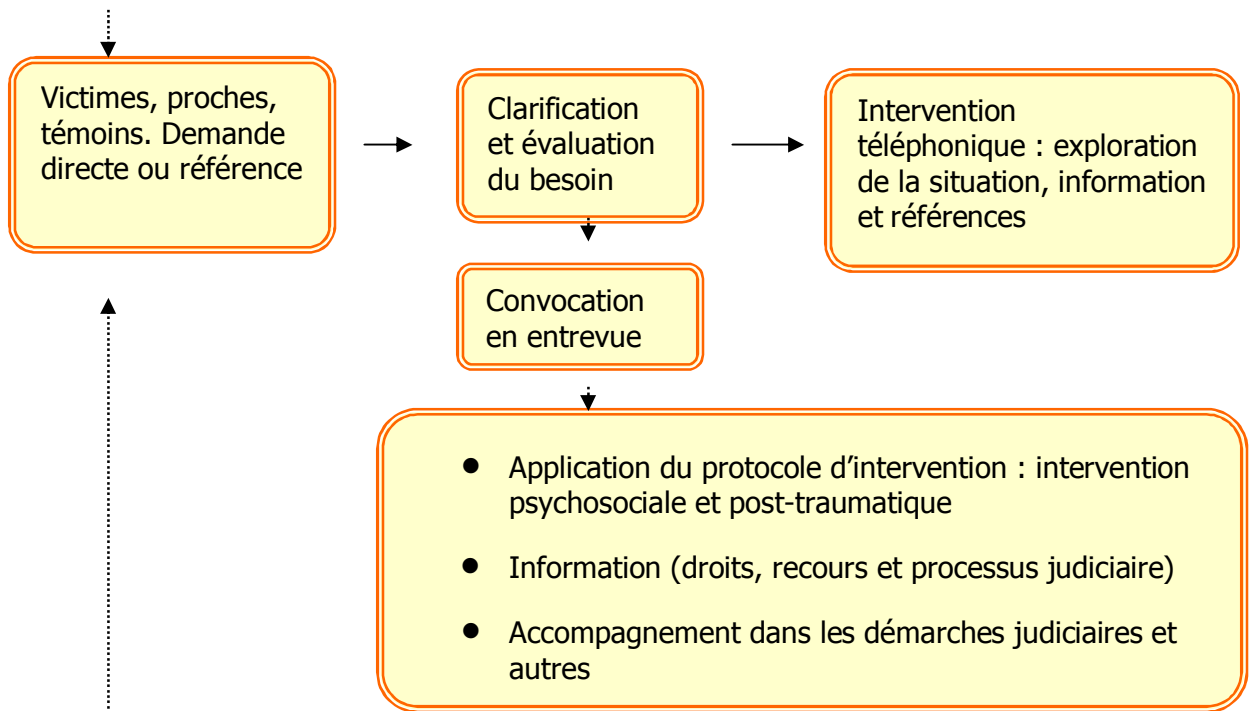
1.4 La liste des membres du Conseil d'administration

Membres du Conseil d'administration 2012-2013

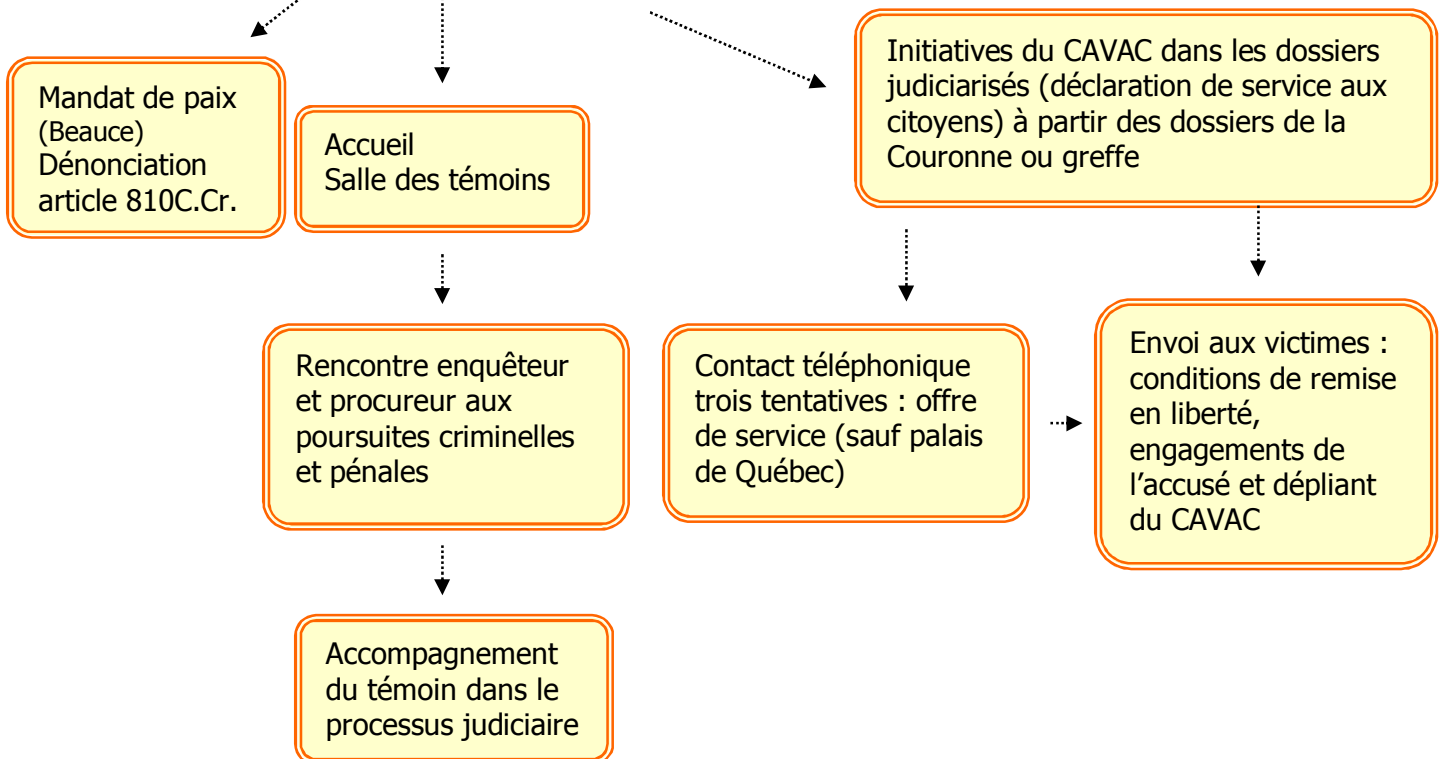
M^e Valérie Lahaie Procureure Poursuites criminelles et pénales	Administratrice	Siège no 1
M^e Sébastien Proulx Centre communautaire juridique de Québec	Administrateur	Siège no 2
Diane Blanchet Service de police de la ville de Québec	Administratrice	Siège no 3
Daniel Côté Membre de la communauté	Trésorier	Siège no 4
Pierrette Fortier Membre de la communauté	Secrétaire	Siège no 5
M^e Anne Couture Membre de la communauté	Administratrice	Siège no 6
Esther Després Centre jeunesse de Québec	Présidente	Siège no 7

1.5 La trajectoire des services

Siège social - Lévis - Wendake



Points de service palais de justice



1.6 L'équipe professionnelle



- * Nancy O'Connor remplace Dominique Doré, qui œuvre au projet pilote SPVQ
- * Sonia Dickner remplace Pierrille Lee Bonnier
- * Monsieur Robert Caron remplace Madame Marie-Josée Dion
- ** Madame Geneviève Toth : Adjointe administrative
Madame Mélicca Turgeon : Agente de bureau

• Ont également travaillé durant l'année :

Marilyn Champagne	Lindsay Dolan
Marc-Antoine Leblond	Isabelle Héon
Andréane Dionne-Jalbert	Isabelle Plante
Christelle Soanze	

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 notamment le financement des Centres d'aide aux victimes d'actes criminels.

Les CAVAC reçoivent la majeure partie de leur financement en provenance du FAVAC. Pour le CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches, ce financement s'élevait, pour l'exercice 2012-2013, à un montant de 768 470 \$. Une subvention de 34 750 \$ dans le cadre du programme de références policières avec le Service de police de la ville de Québec et une de 5 000 \$ pour la Semaine nationale des victimes d'actes criminels s'y sont ajoutées. Les autres revenus proviennent principalement de versements au CAVAC de contributions pénales* et de contributions volontaires** dans le cadre de procédures criminelles.

Le tableau suivant montre que les contributions pénales et volontaires sont remontées presque au niveau de l'année financière 2008-2009.

Point de services	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
District judiciaire de Québec***	143 955 \$	100 468 \$	119 545 \$	98 547 \$	130 709 \$
Palais de La Malbaie	10 235 \$	17 100 \$	8 679 \$	12 187 \$	17 420 \$
Palais de Montmagny	9 800 \$	9 275 \$	11 550 \$	10 350 \$	8 645 \$
Palais de Saint-Joseph	45 910 \$	46 584 \$	27 178 \$	31 434 \$	38 990 \$
Palais de Thetford Mines	5 700 \$	18 753 \$	10 243 \$	14 796 \$	17 362 \$
Total :	215 600 \$	192 180 \$	177 195 \$	167 314 \$	213 126 \$

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

** Une contribution est dite volontaire quand elle est faite par un contrevenant avant le prononcé de sa sentence.

*** Le district judiciaire de Québec comprend cinq points de service : le siège social, le palais de justice de Québec, les points de services de Lévis et Wendake ainsi que le Service de police de la ville de Québec (SPVQ).

Les augmentations les plus importantes en pourcentage l'ont été aux palais de justice de La Malbaie (43 %), dans le district judiciaire de Québec (33 %), ainsi qu'aux palais de Saint-Joseph de Beauce (24 %) et Thetford Mines (17 %).

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 ponctuelle dans les campagnes de promotion et la production du matériel promotionnel.

Partie 2

Les priorités d'action

2.1 Retour sur les priorités d'action 2012-2013

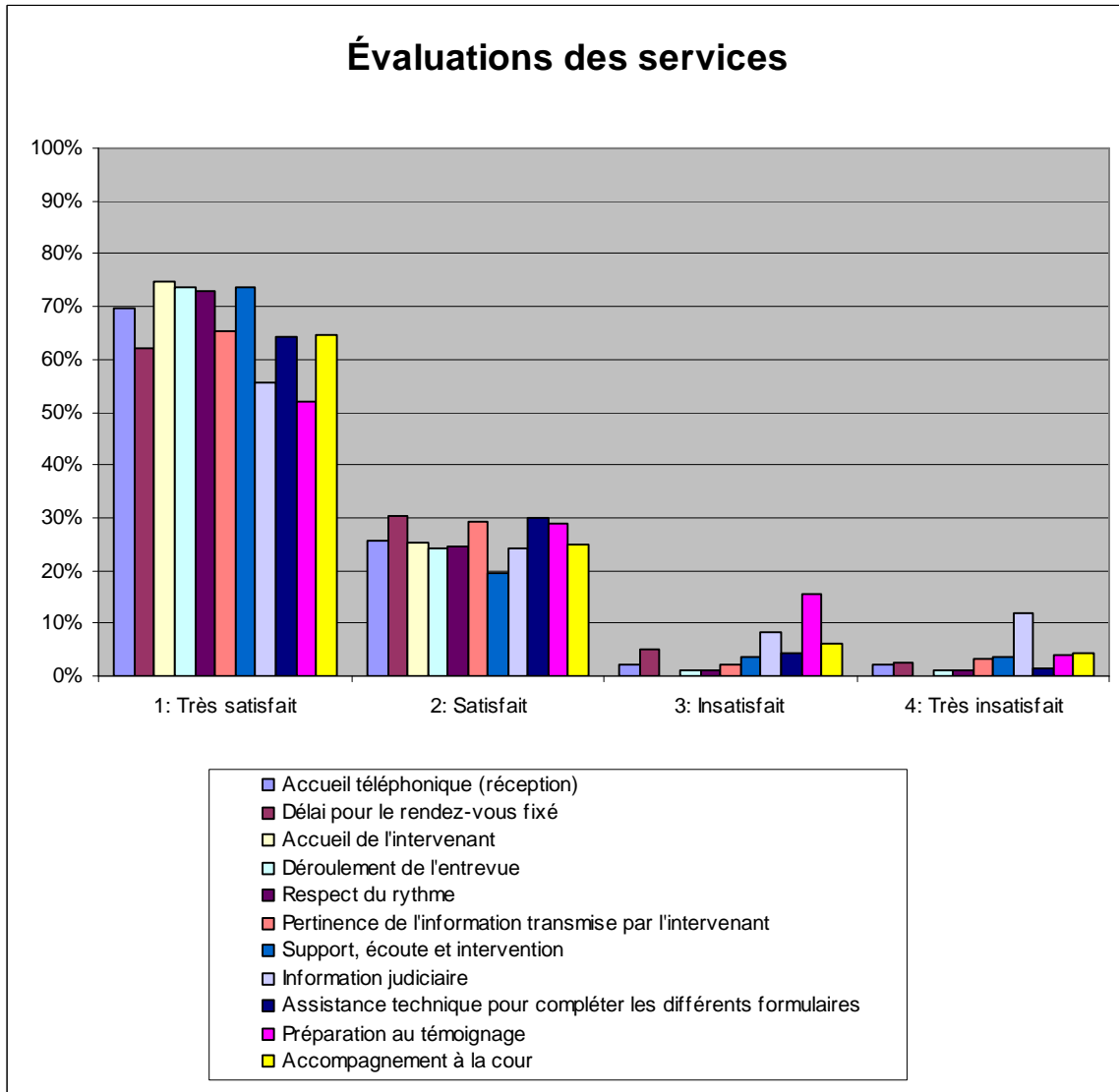
- ✓ Poursuivre notre service d'intervention immédiate pour les victimes d'actes criminels avec le Service de police de la ville de Québec, dans le cadre du projet pilote de références policières: **Réalisé**
- ✓ Continuer à collaborer étroitement avec la Sûreté du Québec afin de répondre adéquatement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

2.2 Les priorités d'action 2013-2014

- Développer l'offre de service pour les victimes d'actes criminels dans les secteurs de Lotbinière et Portneuf, par l'ajout de ressources (intervenants);
- Poursuivre nos ententes actuelles de références policières avec la SQ et le SPVQ, et collaborer aux évaluations du projet pilote en cours;
- Continuer à développer le point de service de Wendake et susciter des projets qui vont rendre davantage accessibles les services aux victimes dans la communauté autochtone;
- Développer davantage les programmes CAVAC-INFO, INFOVAC-PLUS et CAVAC-INFO-jeunesse;
- Développer davantage la collaboration auprès des partenaires et des organismes des différents milieux qui viennent en aide aux victimes d'actes criminels;
- Développer des projets pilotes d'intervention qui rejoignent des clientèles spécifiques (jeunes dans les écoles, DPJ, aînés, etc.) pour mieux offrir nos services aux victimes en général;
- Uniformiser les bonnes pratiques à travers les points de service du CAVAC;
- Continuer à participer à des tables de concertation et des groupes de travail;
- Consolider la structure organisationnelle du CAVAC et optimiser 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 2012 au 31 mars 2013, 484 personnes ont reçu le questionnaire par la poste avec une enveloppe de retour affranchie. Au total, 85 personnes ont répondu. L'aspect le plus important est la qualité des services rendus.



Il est à noter que les victimes sont à plus de 90 % très satisfaites et satisfaites des services qui leur sont rendus. Les aspects qui recueillent les plus hauts taux de satisfaction sont l'accueil, le support, l'écoute et l'intervention. Inversement, les aspects qui recueillent des taux moins élevés que la moyenne, bien qu'au-dessus de 75 % de satisfaction, sont la préparation au témoignage et l'information judiciaire, lesquelles ne relèvent pas exclusivement du travail des intervenants.

Quelques commentaires issus des évaluations des services :

- ✓ *« La personne qui m'a accompagné a su me rassurer, j'étais très stressée et elle m'a aidé tout au long, merci beaucoup pour votre travail. »*
- ✓ *« Tous les services que j'ai reçus jusqu'à maintenant sont excellents. Mon intervenante fait un travail formidable.»*
- ✓ *« Elle a été et est encore une grande aide en laquelle je peux me fier et avoir confiance.»*
- ✓ *« L'aide de mon intervenante fut très utile particulièrement en regard du soutien psychologique lors de l'audience. Merci!»*

2.4 La gestion des plaintes

Les personnes qui se sont adressées au CAVAC et qui jugent n'avoir pas obtenu une réponse adéquate à leur besoin peuvent le manifester de plusieurs façons. Elles peuvent signaler les éléments dont elles sont insatisfaites, soit verbalement ou par écrit, à la direction générale ou via notre site Internet. 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.

Toutes les victimes qui ont fait des commentaires sur nos services ont été contactées. Par ailleurs, pour l'année 2012-2013, aucune plainte formelle n'a été adressée au CAVAC.

Le profil de la clientèle – Faits saillants

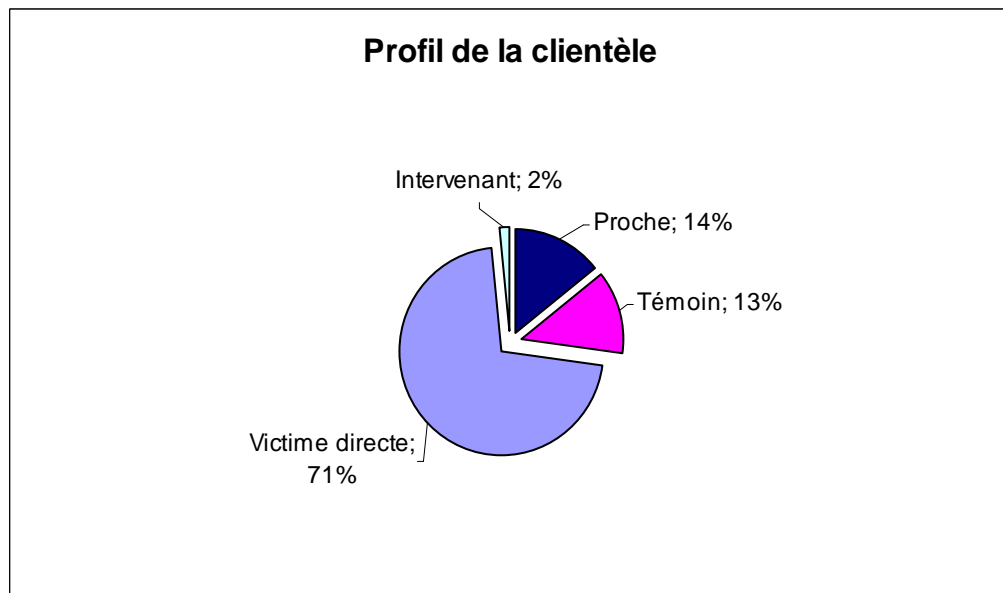
3.1 Les caractéristiques de la clientèle

- ✓ Les femmes ont constitué 70 % de la clientèle du CAVAC. Nous notons une légère diminution de 3 % du pourcentage des hommes ayant fait appel à nos services.
- ✓ 90 % des personnes pour lesquelles un dossier a été ouvert ont subi un crime contre la personne et 8 % contre la propriété.
- ✓ Les victimes mineures ont représenté 5 % des dossiers traités.
- ✓ 16 % des crimes ont été commis dans un contexte familial et 32 % des dossiers traités au CAVAC concernaient de la violence conjugale.
- ✓ 88 % des dossiers traités au CAVAC ont fait l'objet d'un signalement à la police.
- ✓ Les agressions à caractère sexuel ont représenté 20 % de la demande totale de service. 80 % des victimes étaient des femmes.
- ✓ Les proches ont représenté 13 % de la clientèle. Ils ont été soutenus pour 40 % d'entre eux pour des crimes à caractère sexuel (ce qui constitue une augmentation de 6 %), 30 % pour des voies de fait, 5 % pour des cas d'homicides et 5% pour des menaces. Ils ont été référés pour 21 % par les policiers, 23% par un parent ou un ami, 8 % par le réseau de la santé et des services sociaux et 2% par le biais des CAVAC-INFO.
- ✓ Les intervenants ont réalisé 1 486 accompagnements, soit une augmentation de 25 % par rapport à l'an passé; 81% de ceux-ci étaient des accompagnements à la Cour criminelle et 14% à la Chambre de la jeunesse ou à la Cour civile ou à l'IVAC ou chez des professionnels de la santé ou diverses ressources communautaires.
- ✓ Les intervenants ont effectué 121 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 forte augmentation du nombre de déplacements comparativement à l'année dernière (45).

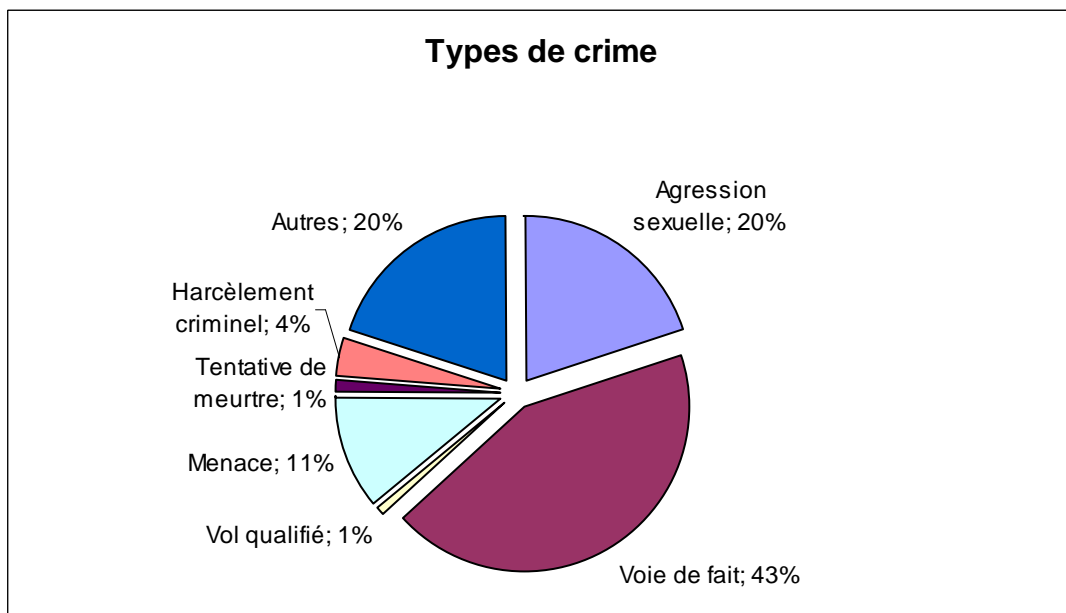
En résumé, il est à noter que les hausses ou les baisses de pourcentage sur tous ces aspects, sauf pour ceux indiqués autrement, ne sont pas significatives (1 à 3 %).

3.2 Graphiques regroupant tous les points de service

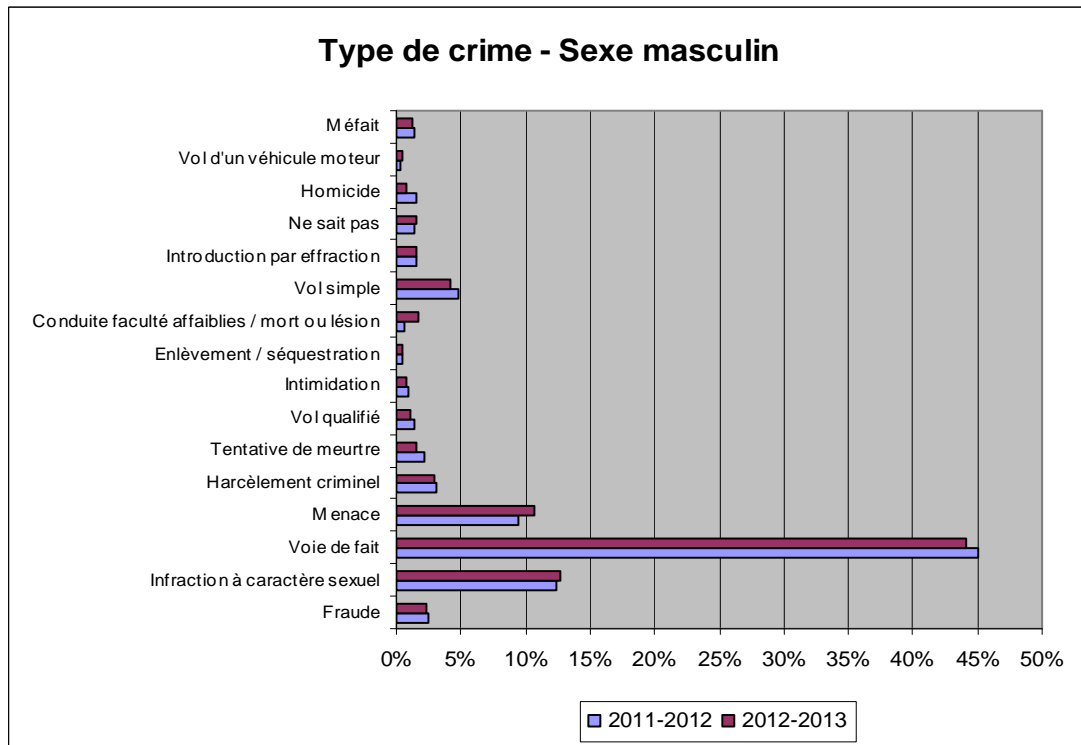
Graphique 1



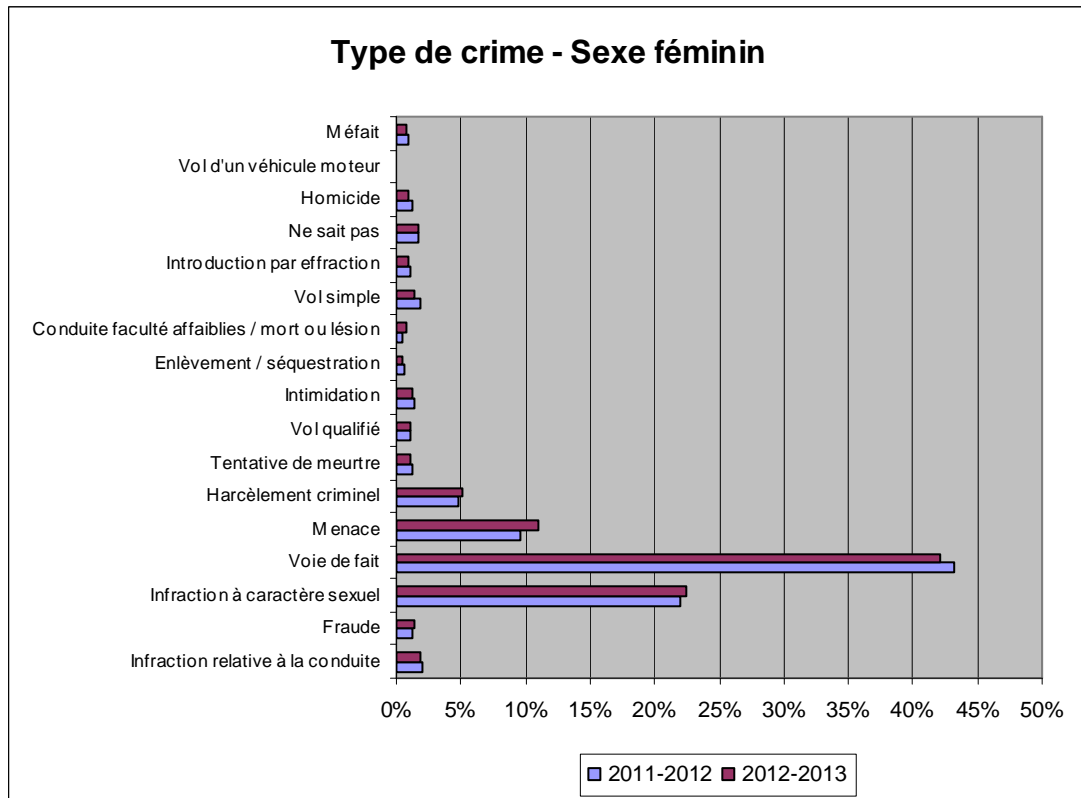
Graphique 2



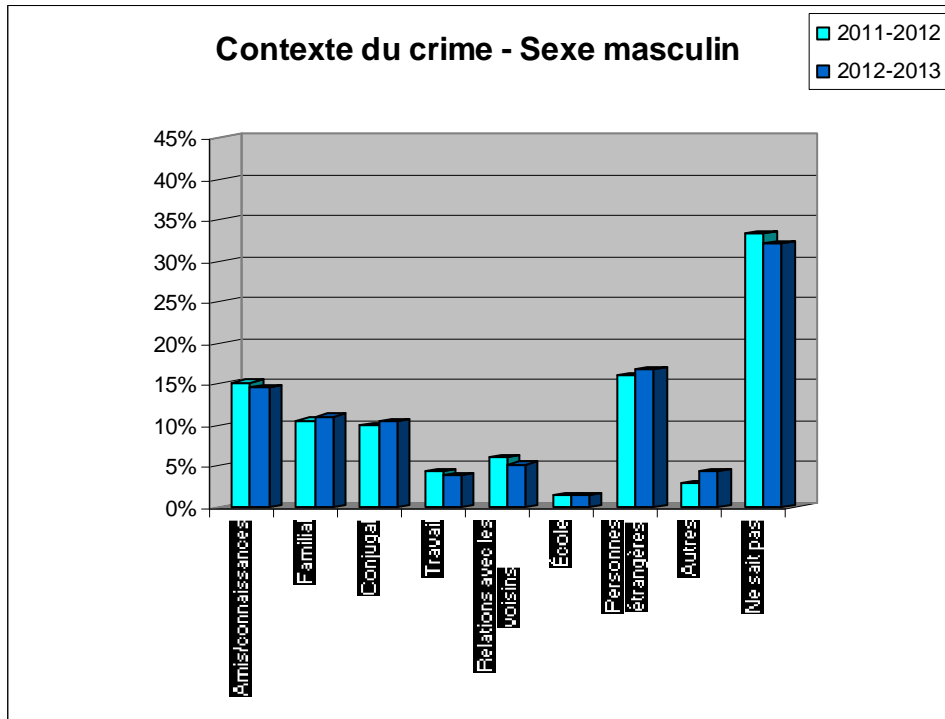
Graphique 3



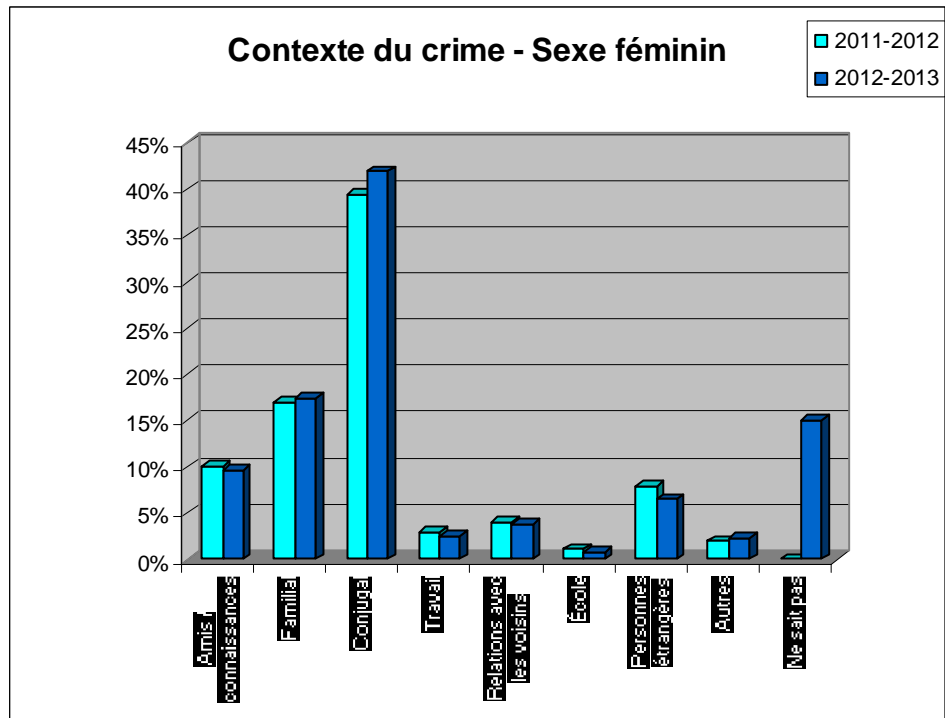
Graphique 4



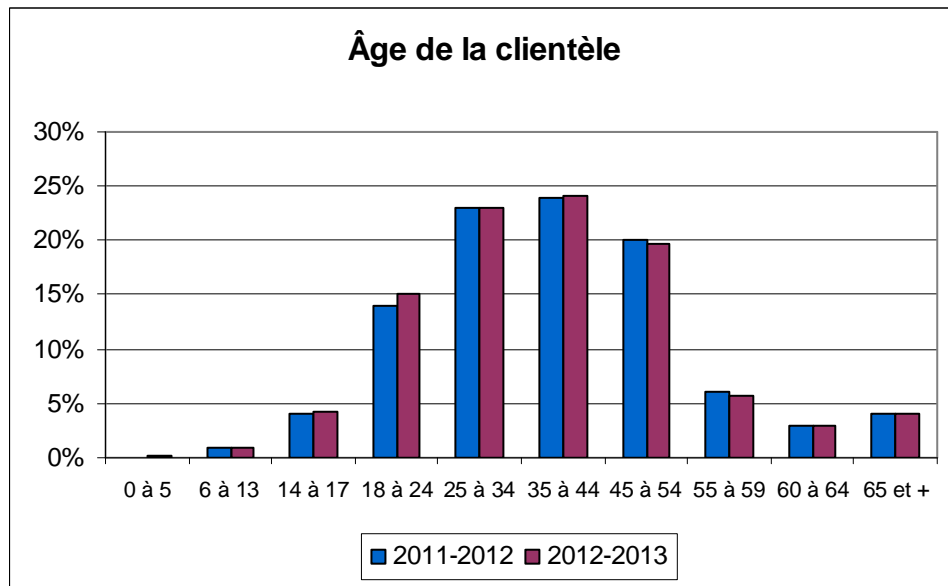
Graphique 5



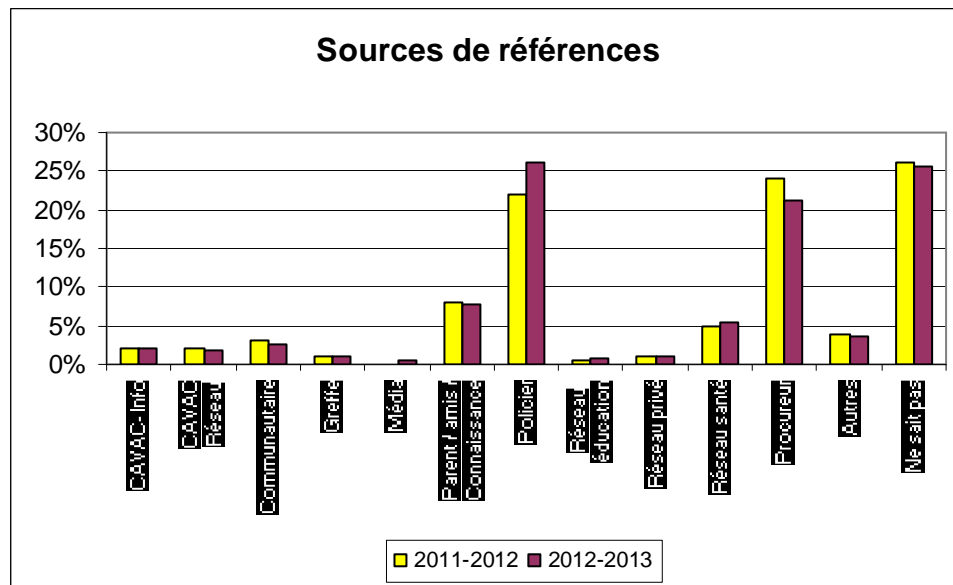
Graphique 6



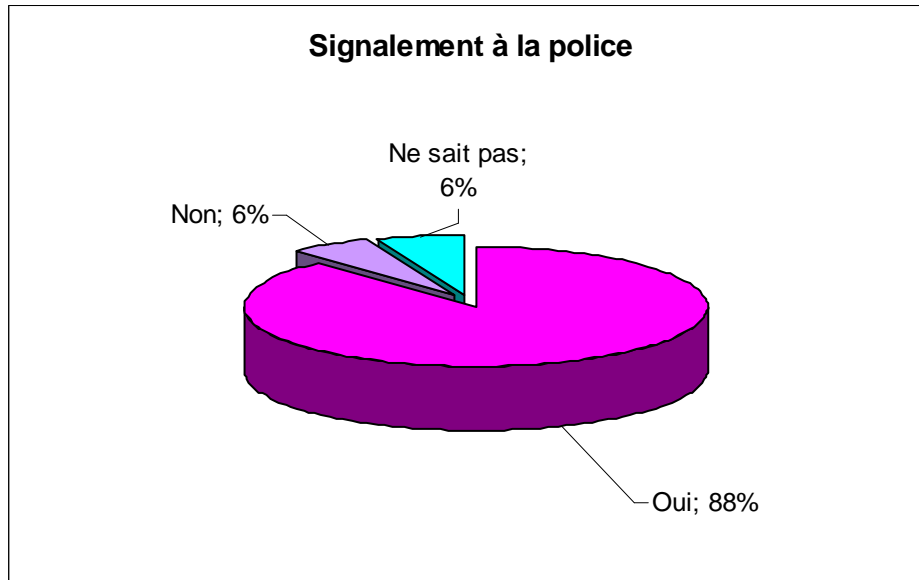
Graphique 7



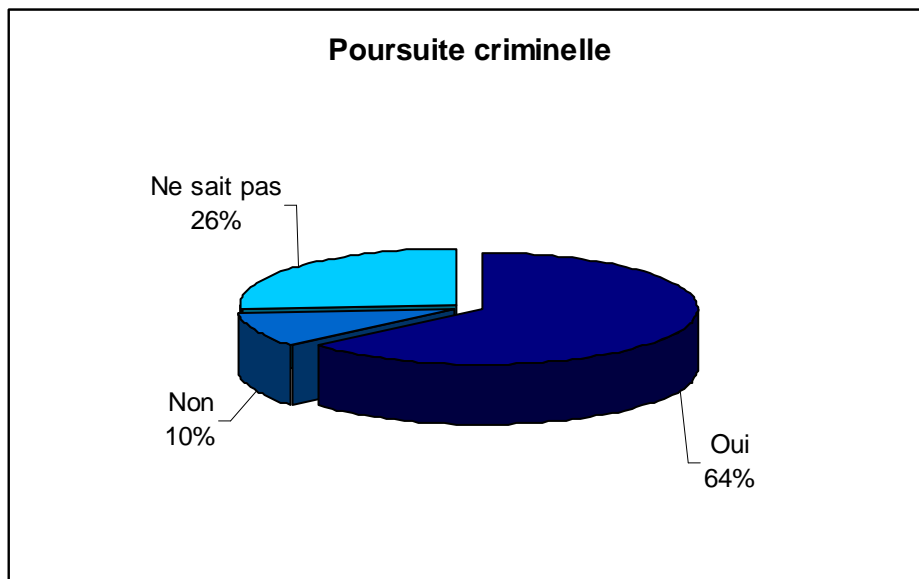
Graphique 8



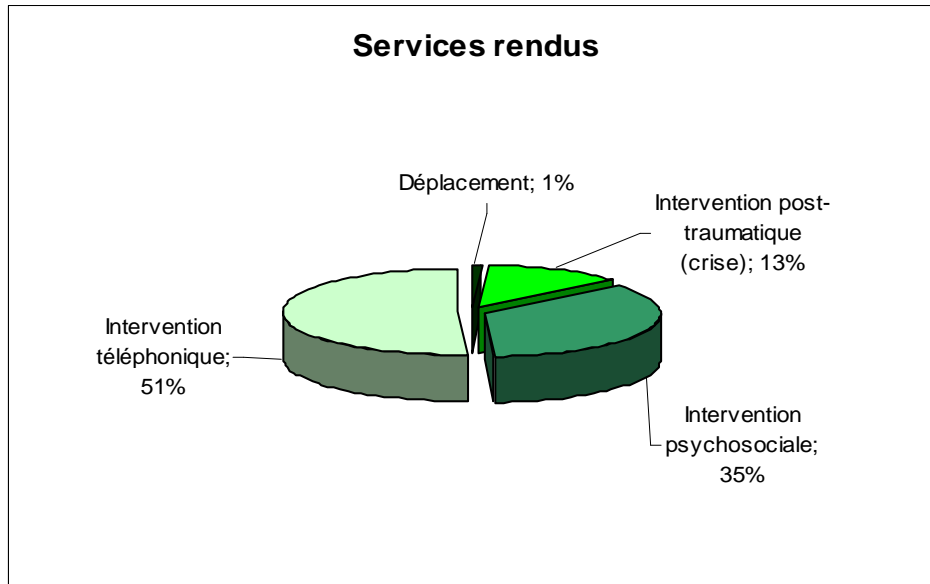
Graphique 9



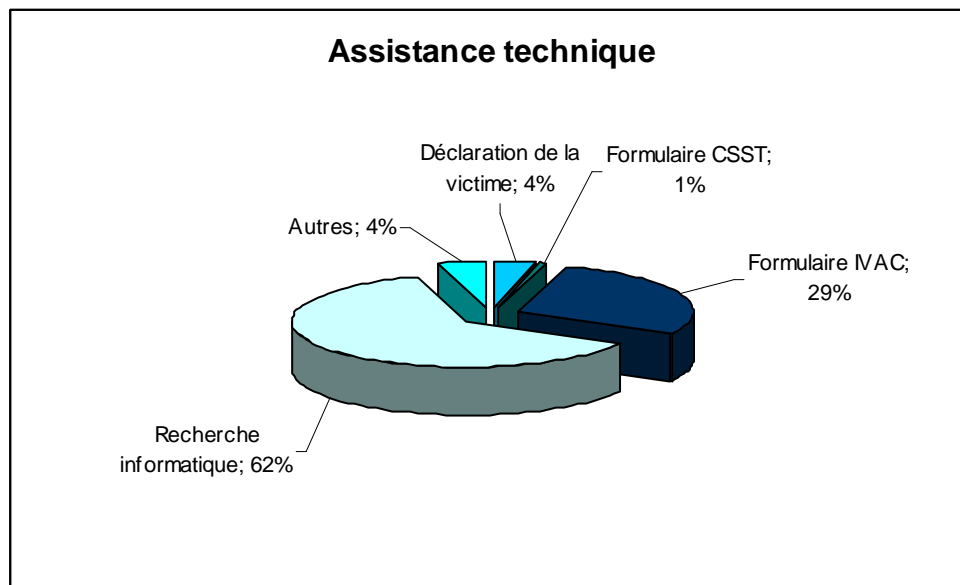
Graphique 10



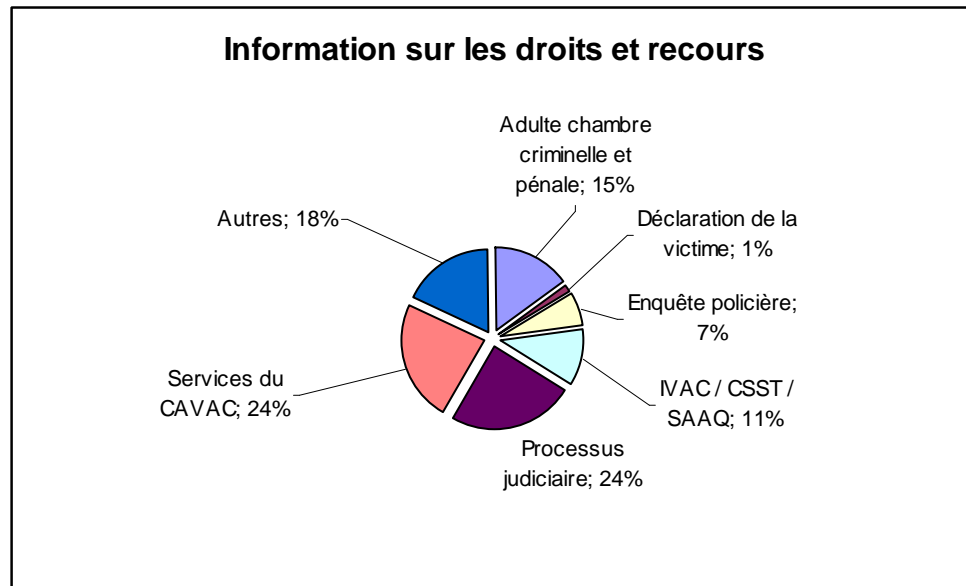
Graphique 11



Graphique 12



Graphique 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

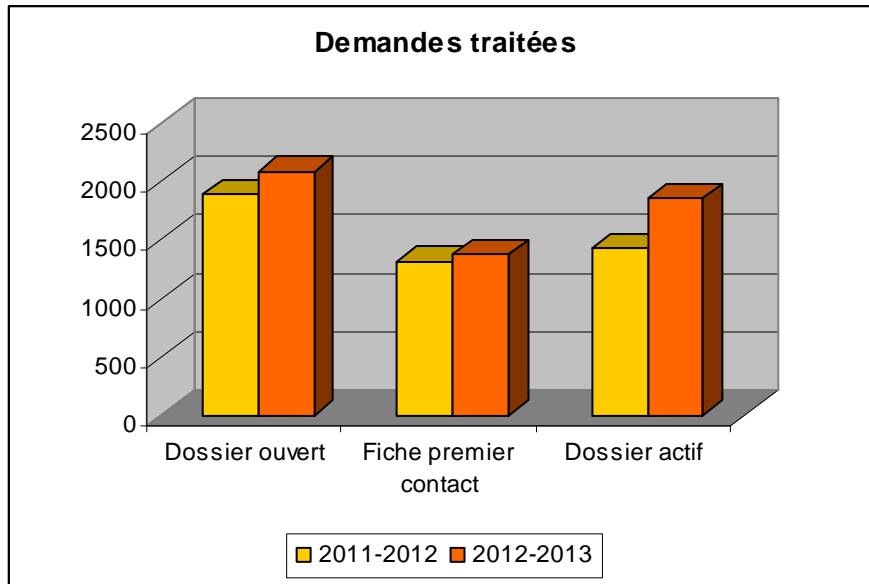
4.1 Les demandes traitées :

Le CAVAC a traité **5 226** demandes du **1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013**. Ce nombre inclut les dossiers ouverts pendant cette période, les dossiers ouverts avant le 1^{er} avril 2012 et qui sont toujours actifs au cours de cette période et les fiches premier contact. Comme le montre le tableau suivant, vous constaterez que comparativement à 2011-2012, le nombre de dossiers ouverts a augmenté de 10 %, ce qui constitue une amélioration notable.

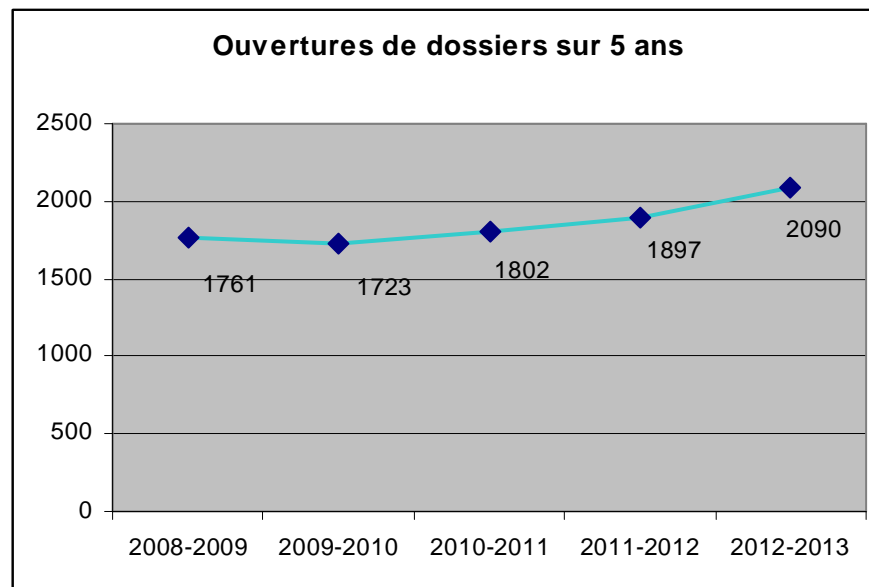
Points de service	Année	Dossiers ouverts (1)	Fiches premier contact (2)	Dossier actif (3)	Total
Total	2011-2012	1897	1319	1436	4652
	2012-2013	2090	1373	1763	5226
Siège social	2011-2012	411	243	388	1042
	2012-2013	542	222	494	1258
Palais de justice de Québec	2011-2012	555	776	132	1463
	2012-2013	578	724	433	1735
Point de service de Lévis	2011-2012	172	83	75	330
	2012-2013	127	38	127	292
Palais de justice de Thetford Mines	2011-2012	142	59	179	380
	2012-2013	211	51	200	462
Palais de justice de Saint-Joseph de Beauce	2011-2012	368	105	320	793
	2012-2013	373	82	368	823
Palais de justice de La Malbaie	2011-2012	116	38	54	208
	2012-2013	163	41	138	342
Palais de justice de Montmagny	2011-2012	119	2	282	403
	2012-2013	68	68	2	138
Point de service de Wendake	2011-2012	12	6	6	24
	2012-2013	19	9	1	29
Service de police de Québec	2011-2012	2	7		9
	2012-2013	9	138		147

- (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.

Graphique 14



Graphique 15



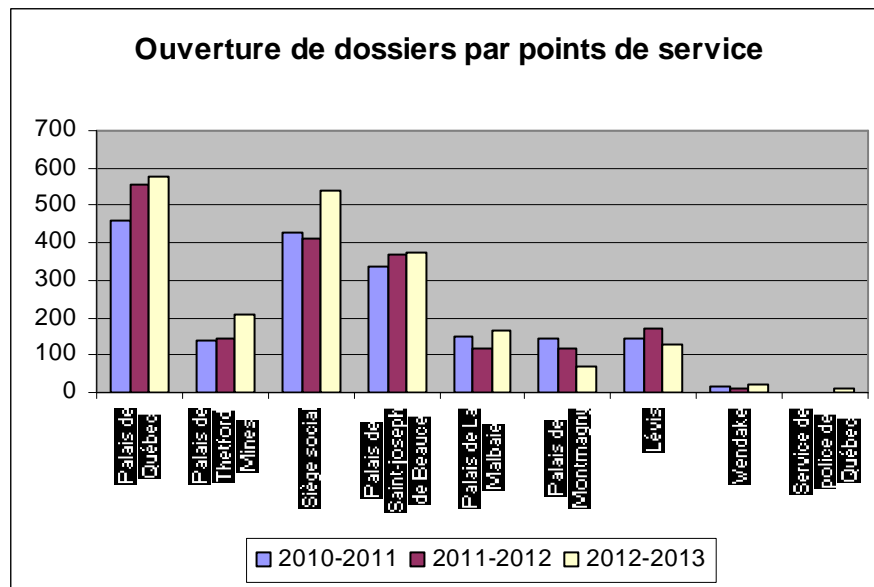
Moyenne de 1 855 demandes par année

Tableau 3 : Types de services selon les points de services									
Services	Années	Siège social	SPVQ	Palais de Québec	Lévis	Palais de Thetford Mines	Palais de Saint-Joseph	Palais de La Malbaie	Palais de Montmagny
CAVAC-INFO (1)	11-12	--	--	1 032	--	143	437	53	8
	12-13	--	--	1 184	--	128	432	13	225
INFOVAC-PLUS (2)	11-12	--	--		--				
	12-13	--	--	5 298	--	140	459	88	135
Accueil des victimes (3)	11-12	--	--	3 474	--	--	--	--	--
	12-13	--	--	3 158	--	--	--	--	--
Mandat de paix (4)	11-12	--	--	--	--	--	20	--	--
	12-13	--	3	1	--	--	41	1	--
Résiliation de bail (5)	11-12	2	--	7	2	--	15	--	--
	12-13	9	--	15	3	--	5	--	--

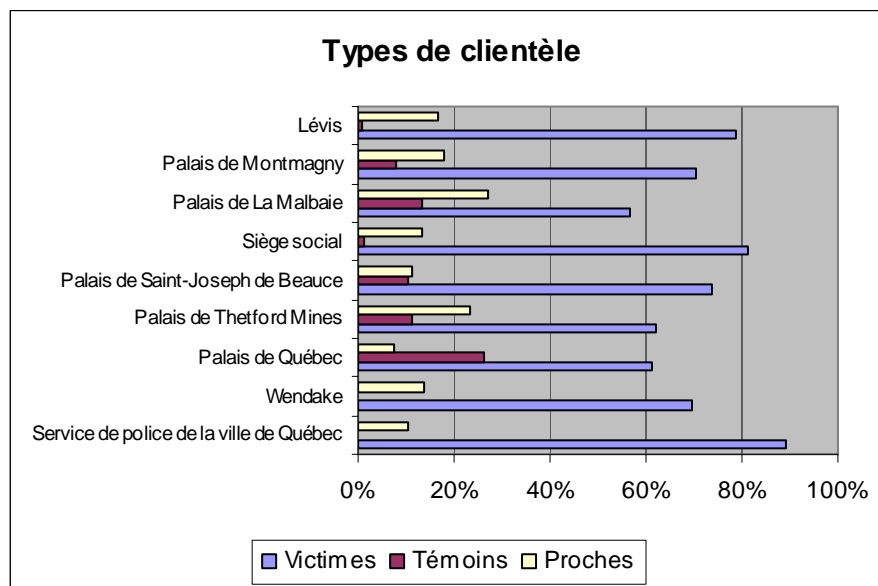
- (1) **CAVAC-INFO** : Programme qui vise à offrir les services du CAVAC ainsi qu'à informer les personnes victimes des différentes conditions imposées par le tribunal aux contrevenants adultes dans le cadre d'une remise en liberté, d'une promesse, d'un engagement, etc. Excluant le palais de justice de Québec, les contacts avec la victime se font d'abord par téléphone, suivi d'un envoi postal.
- (2) **INFOVAC-PLUS** : Programme qui vise à offrir les services du CAVAC et à informer les personnes victimes de l'autorisation d'une plainte à la Cour, ainsi que le dénouement de la procédure judiciaire. La *Déclaration de la victime sur les conséquences du crime* est également transmise à la victime.
- (3) **Accueil des victimes**: Les victimes se rendent dans la salle d'enregistrement afin de signaler leur présence. C'est aussi une salle d'attente calme où les témoins ne rencontreront pas les accusés. Des intervenants sont présents pour répondre aux questions relatives aux indemnités, à la préparation au témoignage et pour informer sur les procédures à suivre dans les salles d'audience.
- (4) **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 aux poursuites criminelles et pénales ainsi que les cours municipales.
- (5) **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 Graphiques détaillés par points de service

Graphique 16

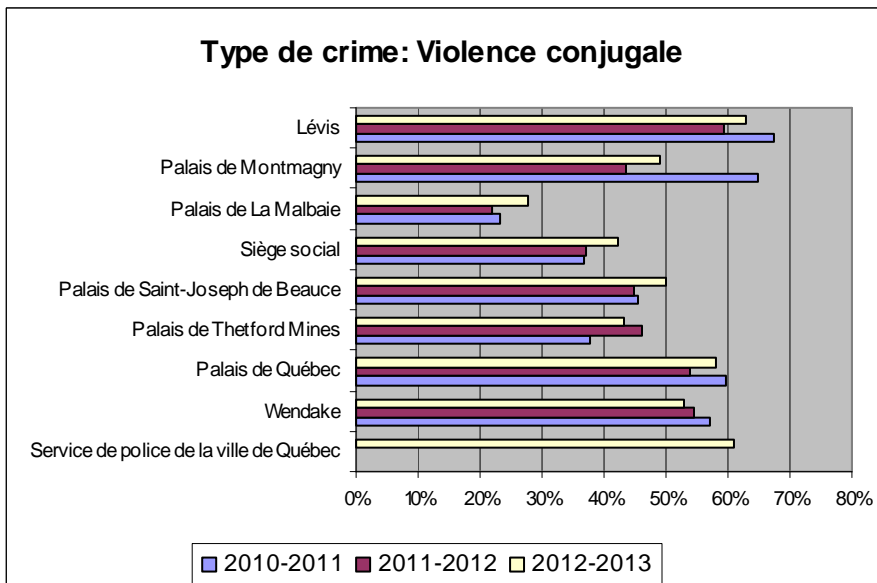


Graphique 17

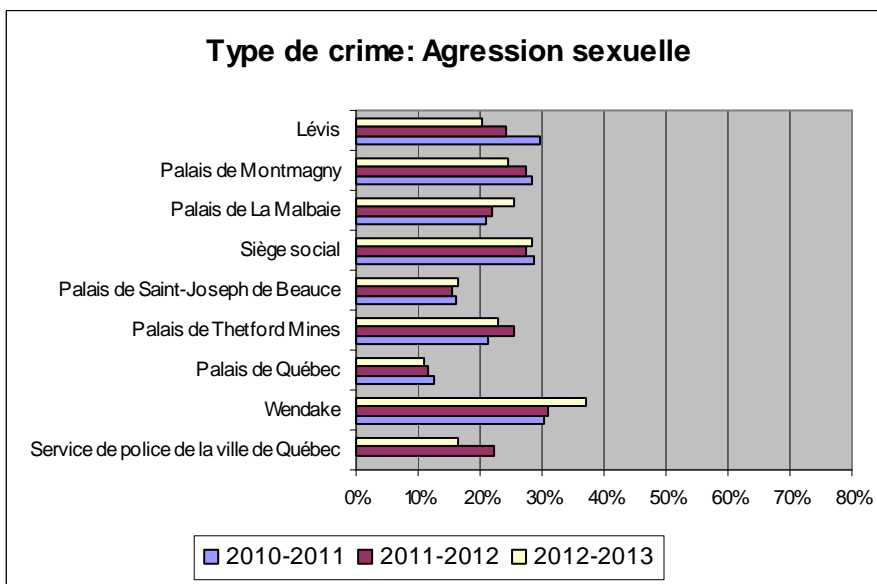


TYPES DE CRIME

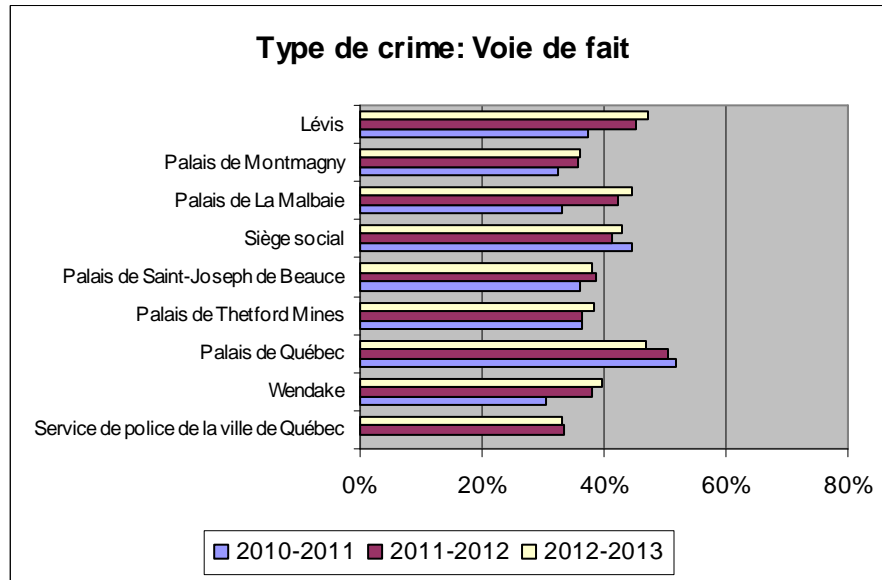
Graphique 18



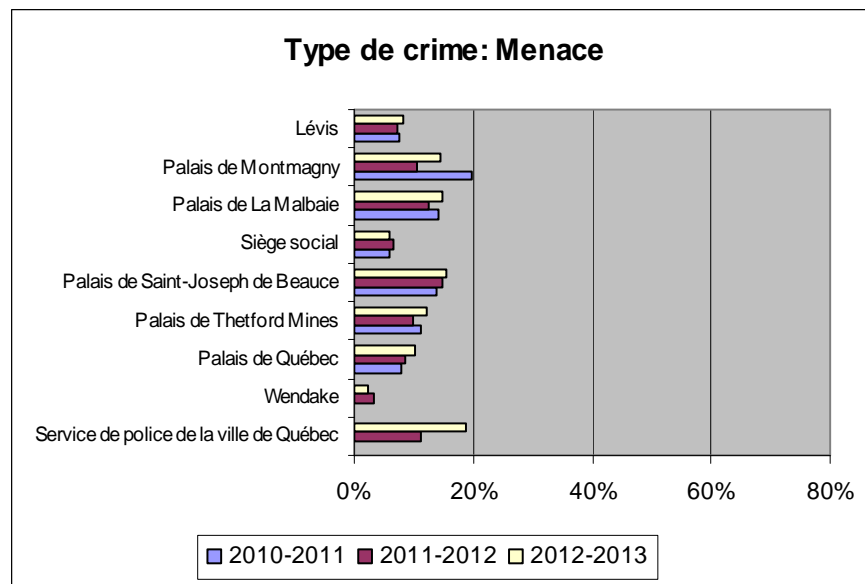
Graphique 19



Graphique 20

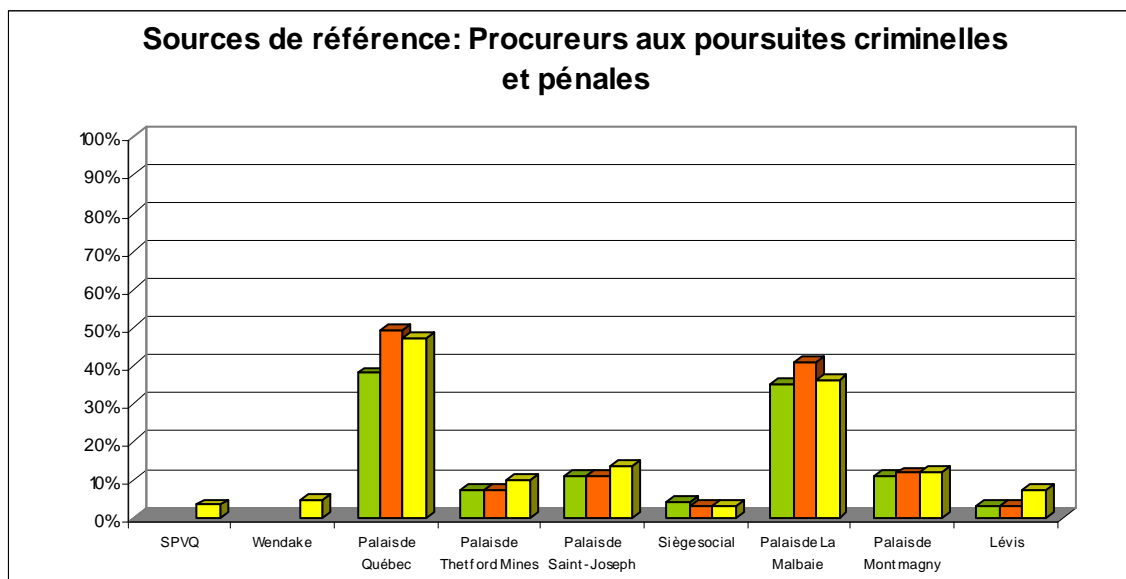


Graphique 21



SOURCES DE RÉFÉRENCE

Graphique 22

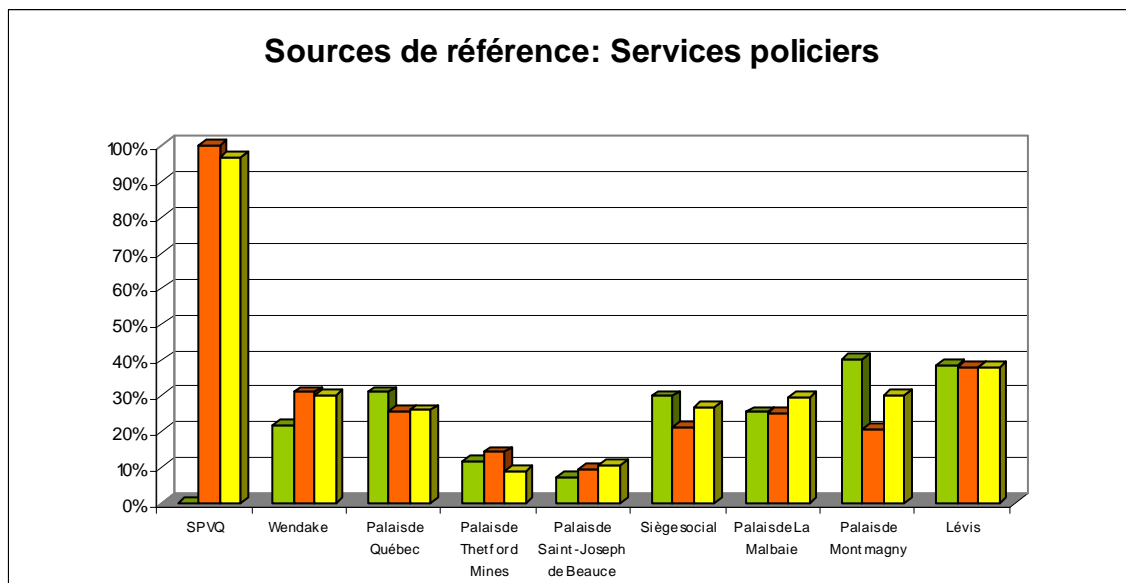


Vert : 2010-2011

Orange : 2011-2012

Jaune : 2012-2013

Graphique 23



Vert : 2010-2011

Orange : 2011-2012

Jaune : 2012-2013

Partie 5

Les activités de formation et de communication

5.1 Les rencontres de promotion

Rencontre avec un étudiant en formation d'agent de sécurité (info sur nos services)
Présentation de nos services au personnel médical et psychosocial de la base de Valcartier
Présentation de nos services à L'Autre Avenue
Présentation à des étudiants en technique policière
Présentation lors d'évènements organisés par l'AQDR
Rencontre avec la maison Missinak
Rencontre avec l'organisme AutonHommie
Présentation de nos services au Comité régional des intervenants pivots experts en matière de maltraitance envers les personnes âgées.

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 :

Direction :

- ✓ Réseau des CAVAC
- ✓ Rencontres réseau
CAVAC/BAVAC
Rencontre avec les présidents des conseils d'administration
- ✓ Table RH des gestionnaires d'OBNL et d'entreprises d'économie sociale
- ✓ Membre du C.A. du Centre de justice de proximité

Québec :

- ✓ Table de concertation en violence conjugale Québec Métro (8 rencontres)
- ✓ Table de concertation de Portneuf (2 rencontres)
- ✓ Table de concertation sur la violence, l'abus, la négligence envers les aînés de la Vieille-Capitale (3 rencontres)
- ✓ Comité régional des intervenants pivots experts en matière de maltraitance envers les personnes aînées (10 rencontres)
- ✓ Participation à la deuxième journée des partenaires pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées
- ✓ Comité de non-violence avec les femmes autochtones du Québec (2 rencontres)

Lévis :

- ✓ Table de concertation sur la prévention, Vieillir sans abus de Lotbinière (3 rencontres)
- ✓ Membre du Groupe Experts Conseils de Lévis (4 rencontres)
- ✓ Table de concertation en matière de violence conjugale du grand littoral (2 rencontres)

Thetford Mines :

- ✓ Membre du C.A. de Mesures alternatives jeunesse Frontenac (6 rencontres)
- ✓ Table de concertation en violence conjugale (2 rencontres)

Saint-Joseph-de-Beauce :

- ✓ Membre du comité d'expert AQDR (3 rencontres)
- ✓ Table de concertation en violence conjugale de Beauce-Etchemins (4 rencontres)

La Malbaie :

- ✓ Groupe d'intervention des aînés de Charlevoix (1 rencontre)
- ✓ Membre du C.A. de la Table de concertation en violence de Charlevoix (5 rencontres)
- ✓ Table de concertation en violence de Charlevoix (6 rencontres)

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 l'aliénation parentale (donnée par l'Agence de Santé et des Services Sociaux de la Capitale-Nationale) (1 journée)
- ✓ Formation IMO niveau 2 (donnée par l'Académie Impact)
- ✓ Formation sur *Le deuil et ses issues* (1 journée)
- ✓ Colloque régional des maisons d'hébergements (2 jours)
- ✓ Formation sur le processus socio judiciaire au CSSS Jeanne-Mance
- ✓ Formation en prévention de suicide (donnée par le Centre de prévention du suicide) (3 jours)
- ✓ Formation sur la déclaration de fin d'année (donnée par l'Association canadienne de la paie) (1 journée)

En 2012-2013, nous avons consacré des énergies importantes à travailler en collaboration avec une firme pour améliorer les rapports de travail à l'interne ainsi que la gestion du CAVAC, limitant ainsi les formations individuelles des employés.

5.4 Les supervisions cliniques

4 supervisions cliniques ont eu lieu cette année. Les supervisions étaient animées par Madame Doris Langlois de Agire International.

5.5 Les réunions d'équipe

6 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.

5.6 Les réunions du Conseil d'administration

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

5.7 Les événements spéciaux

Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels 21 au 27 avril 2013

Dans le cadre de la 8^e édition de la Semaine nationale, notre CAVAC a gracieusement offert cafés et muffins aux victimes, proches, témoins et différents partenaires qui se présentaient aux différents points de service.

Le CAVAC a invité ses principaux partenaires à un 5 à 7 festif pour les remercier de leur apport inestimable.

Le CAVAC a également été honoré, le 25 avril 2013, ainsi que tout le réseau des CAVAC, à l'Assemblée nationale. Le ministre de la Justice, M. Bertrand St-Arnaud a souligné le travail exceptionnel des CAVAC pour les victimes d'actes criminels.

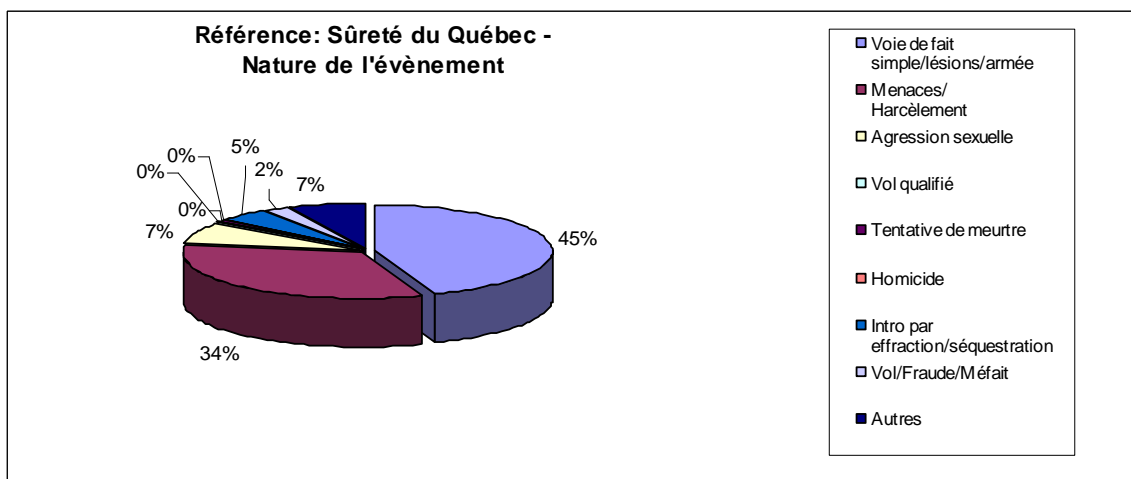
Protocole de références policières avec la Sûreté du Québec

Depuis 2011, le CAVAC et la Sûreté du Québec appliquent un protocole de références pour les victimes rencontrées par les policiers des différentes MRC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches. La Sûreté du Québec assure donc l'envoi de références au CAVAC, de sorte qu'une fois le formulaire reçu, les victimes sont contactées le plus rapidement possible. Les statistiques qui suivent compilent les références faites du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013.

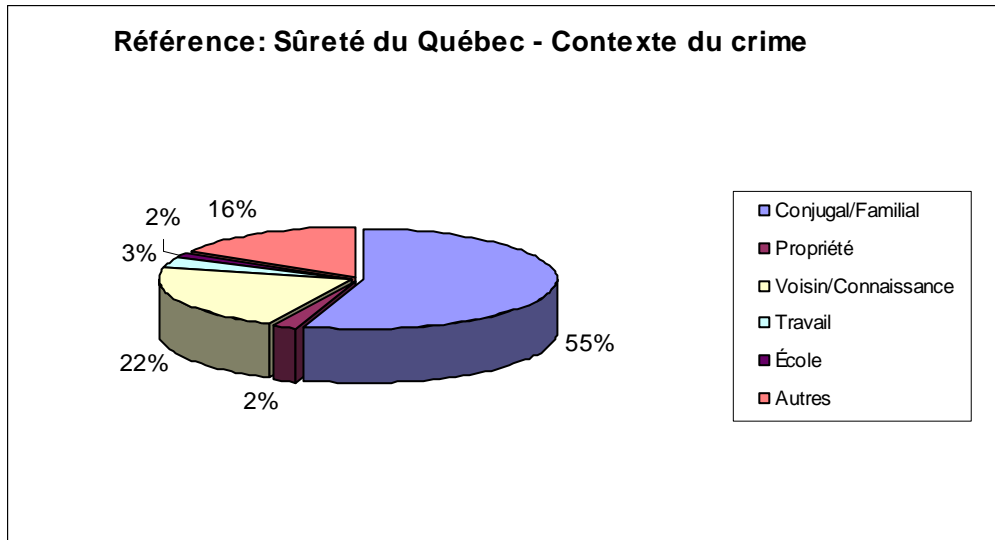
Nous avons reçu 354 références au siège social via le télécopieur et la poste. Dans 91% des références reçues, la victime a signé une autorisation de communiquer avec elle. Dans 25% de ces références, une plainte a été déposée et parmi ce nombre, 34% des suspects ont été arrêtés.

Voici les graphiques qui illustrent la nature des événements, le contexte, les types de clientèle, le sexe de la clientèle et le pourcentage de références faites par point de service.

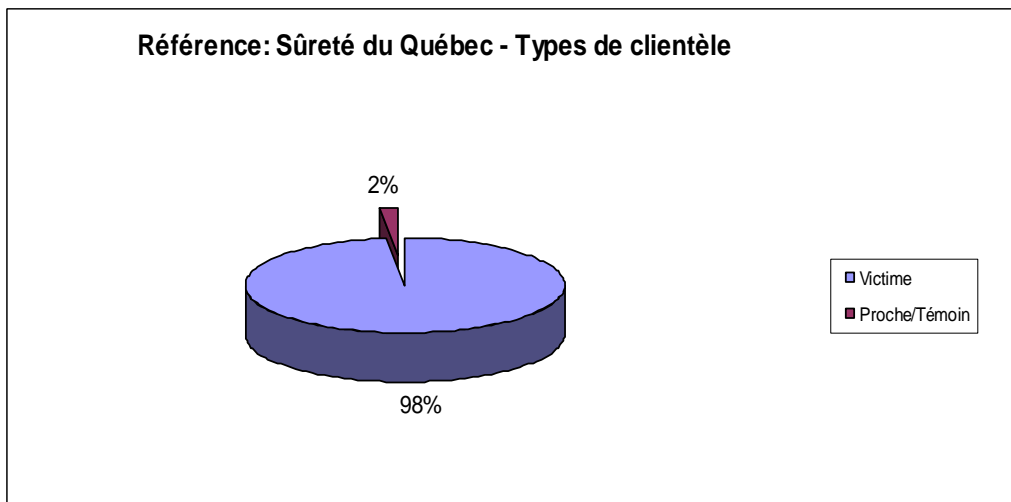
Graphique 24



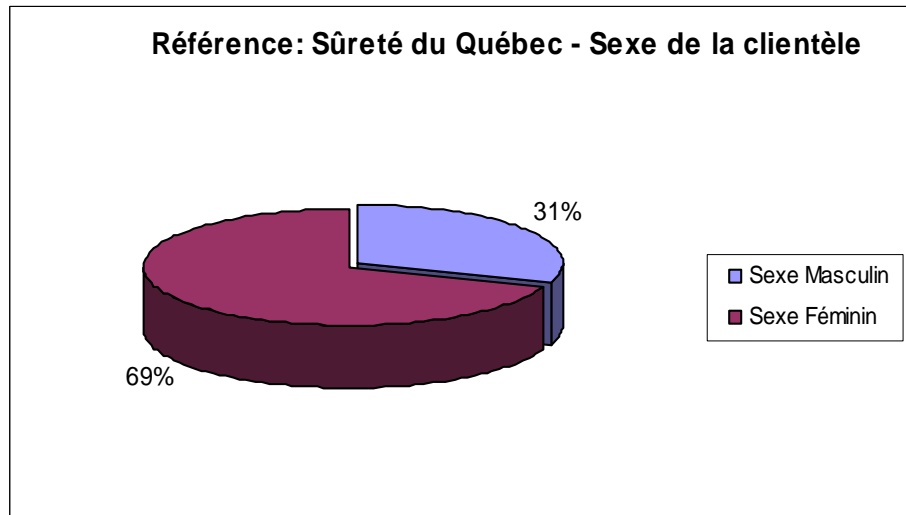
Graphique 25



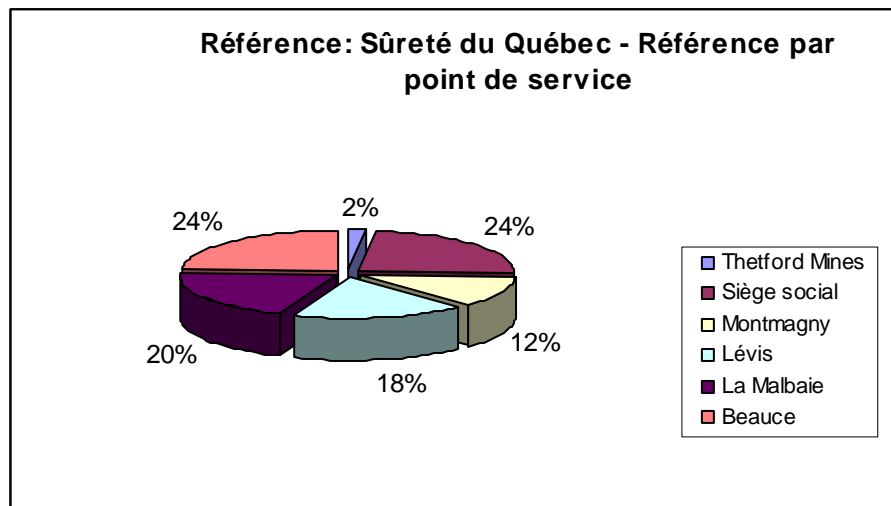
Graphique 26



Graphique 27



Graphique 28



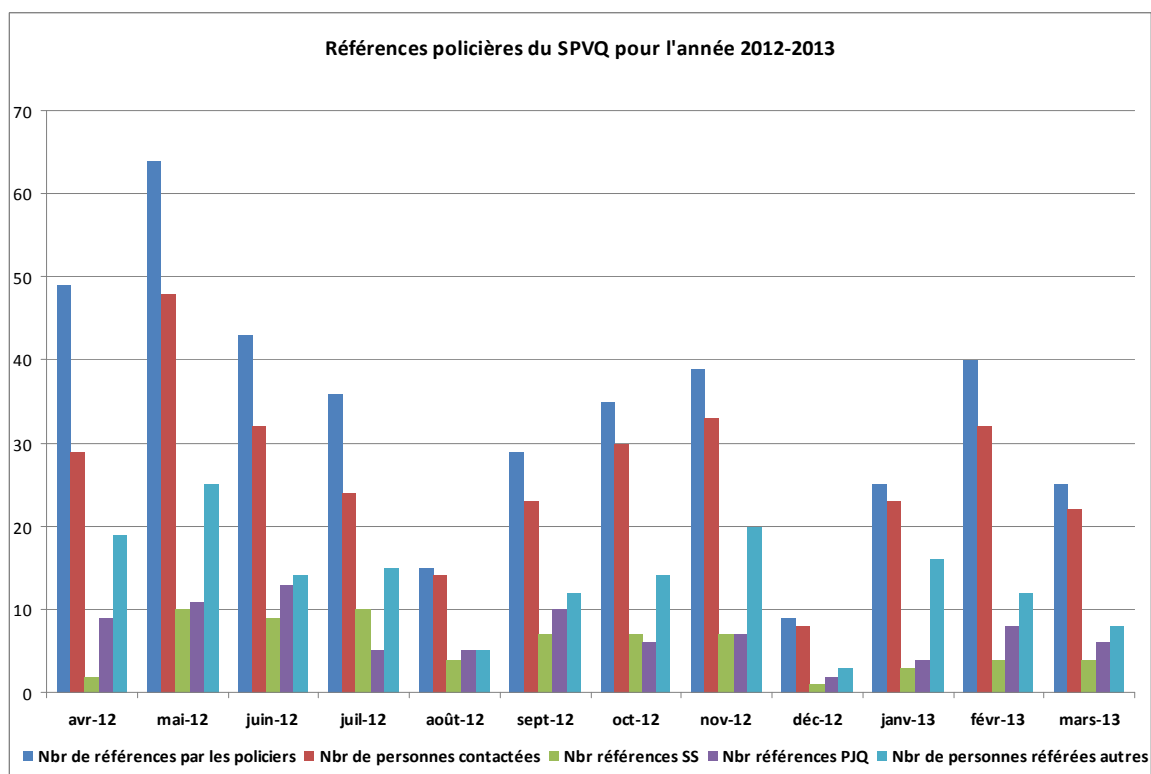
Projet pilote avec le Service de police de la ville de Québec (SPVQ)

Depuis le mois de mars 2012, le CAVAC et le Service de police de la ville de Québec ont convenu d'un protocole de référence pour les victimes rencontrées par les policiers. Le graphique qui suit montre le nombre de références par mois au cours de l'année 2012-2013.

Notre agente de liaison a contacté 326 victimes, proches ou témoins d'actes criminels. Nous avons reçu 71 références au siège social, 87 au palais de justice de Québec et 168 ont été référées à d'autres organismes pertinents.

Voici le graphique qui permet d'illustrer le nombre de références faites par les policiers, les personnes qui ont été contactées, le nombre de références faites au siège social ainsi qu'au palais de justice de Québec, enfin, le nombre de personnes référées à d'autres organismes.

Graphique 29



SS : Siège social
PJC : Palais de justice de Québec