



Formé pour vous épauler

RAPPORT ANNUEL 2005-2006 CAVAC Centre-du-Québec

Ce document a été préparé et rédigé
par Marie Toupin
et Sylvie Vaillancourt

Table des matières

Présentation de l'organisme	4
Mot du président	5
Mot de la direction.....	6
Les services	7
Les demandes de services	8
Le programme INFOVAC.....	10
Les services aux victimes d'un accusé mineur (INFOVAC jeunesse)	11
Le programme CAVAC-INFO	12
Les services dans les palais de justice	13
Le portrait de la clientèle	14
L'évaluation de services	17
Les ressources humaines	
Le conseil d'administration.	25
L'équipe professionnelle	26
Le développement des compétences.....	27
La sensibilisation et la promotion	28
Nos partenaires.....	29
Notre membership	30
Nos remerciements	31
Les priorités 2006-2007	32
Les prévisions budgétaires 2006	33

Index des tableaux

Les services

Tableau 1 : Dossiers ouverts Drummond – Victoriaville	8
Tableau 2 : Services rendus.....	9
Tableau 3 : Accompagnement à la Cour	9
Tableau 4 : Étapes du processus judiciaires des accompagnements à la Cour.....	10
Tableau 5 : Envoi – programme INFOVAC.....	11
Tableau 6 : CAVAC INFO	12

Le portrait de la clientèle

Tableau 7: Profil de la clientèle	14
Tableau 8 : Sexe de la clientèle	14
Tableau 9 : Contexte des crimes	15
Tableau 10 : Nature des crimes	15
Tableau 11: Références par région	16
Tableau 12 : Pourcentage des références totales	16

Présentation de l'organisme

Le CAVAC Centre-du-Québec offre depuis 2003 des services à trois lieux différents : au siège social à Drummondville et dans les deux points de services du palais de justice de Drummondville et de Victoriaville. Le territoire d'intervention du CAVAC Centre-du-Québec couvre les MRC de Drummondville, d'Arthabaska, de l'Érable et de Nicolet-Yamaska (ces deux derniers étant en partie sous d'autres districts judiciaires). Les services offerts sont :

Les services directs

- Intervention psychosociale et post-traumatique offertes par des professionnels;
- Information sur le processus judiciaire criminel, les droits et recours des victimes d'actes criminels;
- Soutien professionnel dans le processus judiciaire, liens avec les partenaires de la justice et la personne victime ou témoin, présentation du déroulement d'une audience et du rôle d'un témoin, etc.;
- Assistance technique auprès des victimes pour remplir les différents formulaires entre autres de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC), déclaration de la victime, etc.;
- Orientation vers les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires appropriées ;

Les victimes des contrevenants adultes ou adolescents peuvent faire appel à nos services. Les accompagnements sont effectués autant à la Cour criminelle qu'au Tribunal de la jeunesse.

Les services indirects

Les intervenantes du CAVAC offrent également une gamme diversifiée de services liés aux domaines suivants :

- Information/sensibilisation ;
- Promotion/représentation ;
- Evaluation / recrutement/;
- Relations publiques.

Les activités de sensibilisation et d'information au grand public et à divers groupes cibles, tels les étudiants, intervenants, aînés et partenaires, font partie des services qu'offrent le CAVAC. La sensibilisation contribue à faire diminuer la tolérance à la violence et favorise le bris du silence. Les médias peuvent également collaborer à promouvoir nos services et à dénoncer la violence sous toutes ses formes.

Mot du président

La rigueur et l'ouverture nous guident !

Le CAVAC Centre-du-Québec vient de terminer une année très satisfaisante. Nous avons affirmé notre expertise, amélioré la qualité de nos services et cultivé nos valeurs. Notre équipe de travail est solide et humaine et les victimes d'actes criminels sont très satisfaites des services qu'elles reçoivent.

En seulement trois années, nous sommes devenus un organisme incontournable, qui a créé ses marques grâce aux valeurs portées et aux talents des femmes et des hommes qui composent l'équipe de travail et le conseil d'administration. Cette année, nous avons amélioré la couverture de services sur notre territoire tout en répondant à une augmentation des demandes grâce à l'ajout d'une intervenante professionnelle à temps plein.

Les membres du conseil d'administration sont fiers et peuvent affirmer que notre organisme est à l'écoute des besoins de sa clientèle et qu'aucun effort n'est ménagé pour remplir notre mission auprès des victimes d'actes criminels. Renouvellement constant et formation continue nous orientent et nous permettent de cultiver et d'élargir nos alliances avec nos partenaires, dans un esprit de rigueur mais aussi d'ouverture.

Toutefois, le CAVAC ne peut obtenir tous ces succès sans une équipe dynamique et sans l'implication des membres du conseil d'administration. Il nous faut poursuivre dans cette voie car l'excellence en dépend !

Je me fais donc le porte parole du conseil d'administration pour remercier la directrice madame Sophie Bergeron, qui nous a quitté pour une année de congé de maternité, ainsi que toutes les employées du CAVAC qui contribuent par leur professionnalisme et leur dévouement à consolider la réputation d'excellence des services que nous offrons aux victimes et à leurs proches.

Bonne lecture !

Me André Rompré
Président du CAVAC Centre-du-Québec

Mot de la direction

Des services aux victimes d'actes criminels davantage connus

Le temps passe si vite... Déjà, nous tirons le rideau sur notre troisième année d'existence ! Une autre année riche d'expérience que nous avons consacrée exclusivement à toujours mieux répondre aux besoins des personnes victimes d'actes criminels, leurs proches et les témoins de crime.

Cette année, les demandes de services ont afflué en grand nombre, dépassant largement les résultats de l'année dernière. Nous avons donc aidé plus de gens mais toujours avec le même souci quant à la qualité des services offerts. L'équipe du CAVAC a su faire preuve de disponibilité et d'adaptation puisque malgré la hausse des demandes, les ressources sont demeurées les mêmes. Nous savons toutefois que cette situation n'a affecté en rien la réponse aux besoins de notre clientèle. D'ailleurs, les témoignages reçus nous confirment que notre clientèle centricoise apprécie la présence du CAVAC dans son milieu et reconnaît que les services offerts répondent bien à leurs besoins et sont essentiels.

La nouveauté cette année est l'implantation et la consolidation du programme CAVAC-INFO. En plus d'ajouter une ressource supplémentaire à notre équipe, ce programme est venu insérer une orientation de proactivité quant à notre offre de service. Cette nouvelle avenue nous permet de rejoindre davantage de personnes victimes.

Nous avons également poursuivi notre démarche de promotion auprès de nos principaux partenaires. La réponse de ces derniers nous permet de constater que notre expertise est de plus en plus reconnue et utilisée par nos collaborateurs. Parallèlement à cela, une campagne de notoriété menée conjointement avec le ministère de la Justice a eu pour effet de faire rayonner les CAVAC à la grandeur du Québec, rayonnement qui a eu son effet dans notre région. Les gens connaissent davantage le CAVAC et savent comment le joindre !

Le CAVAC Centre-du-Québec est sur une belle lancée ! J'ai mené au cours des trois dernières années, avec toutes mes énergies, l'important défi professionnel que représentait le développement du CAVAC Centre-du-Québec. Je relève maintenant le défi de ma vie : devenir mère. Je laisse en toute confiance les clefs du CAVAC à Marie Toupin, qui accompagnée de la super équipe du CAVAC saura, j'en suis certaine, poursuivre la route entreprise par notre organisation.

À bientôt !

Sophie Bergeron
Directrice générale



Les services

La mission du CAVAC Centre-du-Québec est d'offrir des services de première ligne, gratuits et confidentiels et ce dans le respect de l'entente signée avec le ministre de la Justice. Notre action vise à doter les victimes d'actes criminels d'outils qui leur permettront de retrouver leur équilibre le plus rapidement possible.

Les formes d'aide disponibles au CAVAC Centre-du-Québec sont :

L'intervention post-traumatique et «psychosociojudiciaire» qui consiste à évaluer les besoins et les ressources de la personne victime d'un acte criminel. À la suite de l'évaluation, une intervention est offerte dans le but de réduire les conséquences de la victimisation et de permettre à la personne de poursuivre son cheminement.

L'information sur les droits et les recours qui est là pour dispenser de l'information sur les droits et les recours de la victime d'un acte criminel, aussi bien sur les grandes étapes du processus judiciaire, le programme d'indemnisation des victimes, INFOVAC, ou les indemnités auxquelles elle peut avoir droit.

L'assistance technique pour offrir le soutien nécessaire pour que la victime puisse remplir différents formulaires, et pour qu'elle soit en mesure de respecter les formalités inhérentes à sa situation.

L'accompagnement de la victime dans ses démarches auprès des ressources médicales et communautaires, et l'accompagnement dans l'appareil judiciaire pendant tout le cheminement du dossier.

L'orientation vers les services spécialisés pour référer la victime vers des services spécialisés tels que les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires capables de l'aider à résoudre les problèmes qu'elle doit affronter.

À la suite d'un acte criminel, les personnes victimes peuvent vivre des conséquences différentes reliées au type de victimisation, à leur vulnérabilité individuelle, familiale ou sociale, à la rapidité de l'intervention et à la qualité du support et des services rendus par les organismes d'aide. Au CAVAC, chaque personne victime est unique et notre intervention est adaptée selon les conséquences de la victimisation et les besoins qui s'y rattachent.

Ainsi, l'équipe du CAVAC Centre-du-Québec continue d'être soucieuse de répondre de manière spécifique lorsque les victimes sont, entre autres, des personnes en perte d'autonomie ou des aînés. Ces dernières ont besoin d'une intervention rapide afin de les rassurer et d'évaluer leurs besoins si on ne veut pas que la situation se détériore. Suite aux références des policiers, nous nous déplaçons à domicile chez ces personnes puisque leurs moyens de transports sont souvent limités.



Les demandes de services

Les demandes de services en constante augmentation

D'une part, le CAVAC Centre-du-Québec, depuis sa fondation en 2003, travaille à consolider son implantation, et d'autre part, à développer et à augmenter les services d'aide aux victimes d'actes criminels. Année après année, le CAVAC a su répondre à davantage de demandes de services et cela repose en grande partie sur le fait de la création de services de proximité sur le territoire du Centre-du-Québec.

Depuis les premiers jours d'opération, **les demandes de services ont augmenté de 376 %** et pour l'année en cours, **l'augmentation de services se situe à 117 %** avec une équipe qui s'est adjointe une troisième intervenante à temps plein à partir de septembre 2005.

Plus de demandes de services et des suivis accrus...

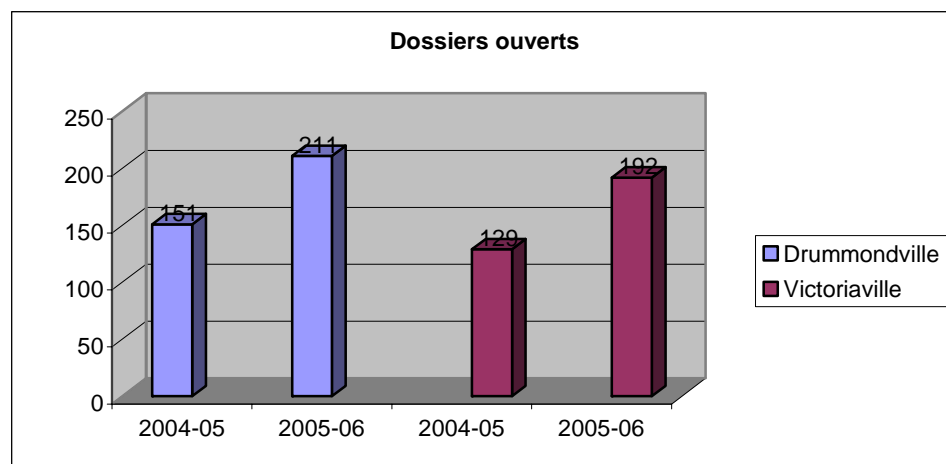
Les intervenantes du CAVAC ont répondu à plusieurs milliers d'appels téléphoniques et ont réalisé **489 rencontres individuelles** autres que dans le cadre d'accompagnement à la cour. Ainsi, nous avons répondu à **1559 demandes** comparativement à 1335 l'an passé. Les demandes se répartissent ainsi :

- Drummondville, **835 demandes de services**, comparativement à 734 pour l'année 2004-2005
- Victoriaville, **724 demandes**, comparativement à 601 pour l'année 2004-2005.

À partir des demandes reçues, 403 demandes ont nécessité un suivi, à plus ou moins long terme et l'ouverture d'un dossier. Les dossiers ouverts se répartissent ainsi :

- Drummondville, **211 dossiers** comparativement à 151 en 2004-2005.
- Victoriaville, **192 dossiers** comparativement à 129 en 2004-2005.

Tableau 1



Les premières demandes de service

Les premières demandes de service ou premiers contacts consistent aux demandes téléphoniques qui sont adressées au CAVAC par des victimes, des intervenants et intervenantes, etc. Habituellement, ces demandes nécessitent peu ou pas de suivi tout en exigeant une bonne évaluation de la situation de l'appelant. Le plus souvent, il s'agit de demandes auxquelles une réponse satisfaisante est apportée

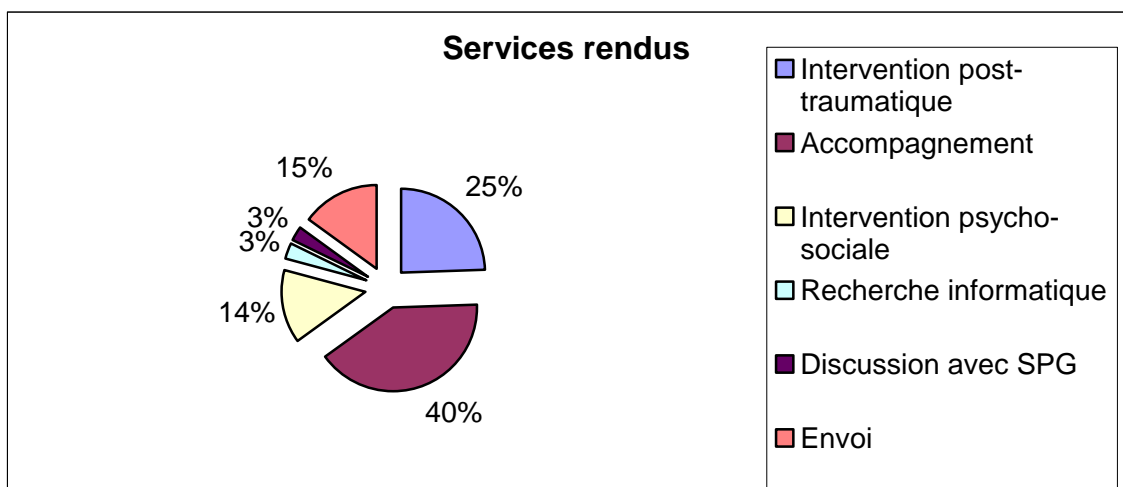
dès le premier contact et qui consiste à donner de l'information sur les procédures judiciaires et à orienter les victimes vers des ressources appropriées.

L'ensemble des services directs

Le CAVAC offre un ensemble de services directs à sa clientèle qui va de l'accompagnement en passant par l'intervention post-traumatique. Pour 25% des demandes, des interventions post-traumatiques ont été effectuées ; 14% des gens ont bénéficié d'une intervention psychosociale ; et 40% des personnes ont été rencontrées dans le cadre d'un accompagnement à la cour.

De plus, 15% des demandes ont nécessité des envois à la clientèle ; 3 % des recherches informatiques concernant le suivi des procédures judiciaires ; et 3% des discussions avec les procureurs de la couronne.

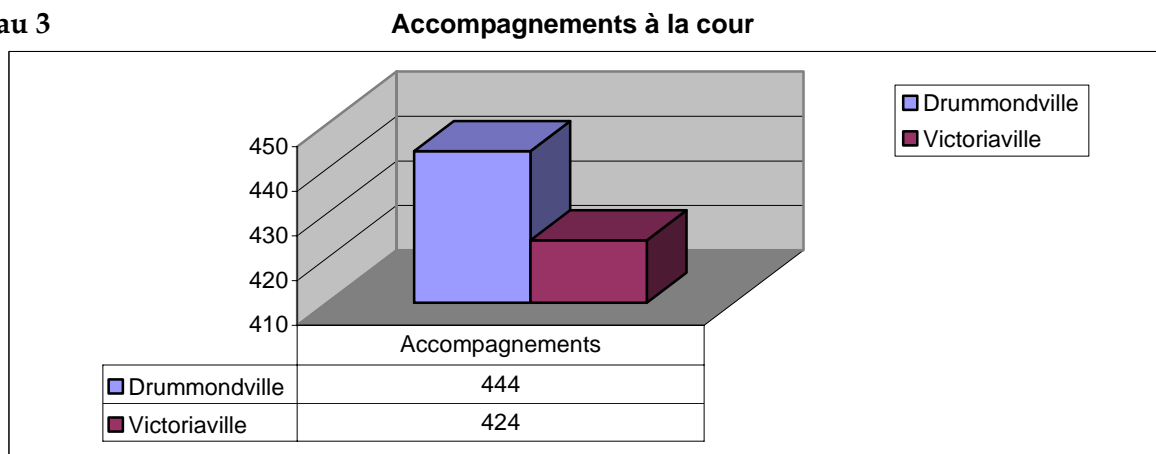
Tableau 2



Le soutien professionnel à la cour : un service incontournable

Le soutien professionnel à la cour est un besoin qui se confirme année après année. Les intervenantes du CAVAC ont offert **868 accompagnements à la cour** comparativement à 792 l'an passé (une augmentation de 110%). En plus d'offrir du soutien aux personnes appelées à témoigner, ce service amène les témoins à être mieux préparés et ainsi à servir davantage les intérêts de la justice.

Tableau 3



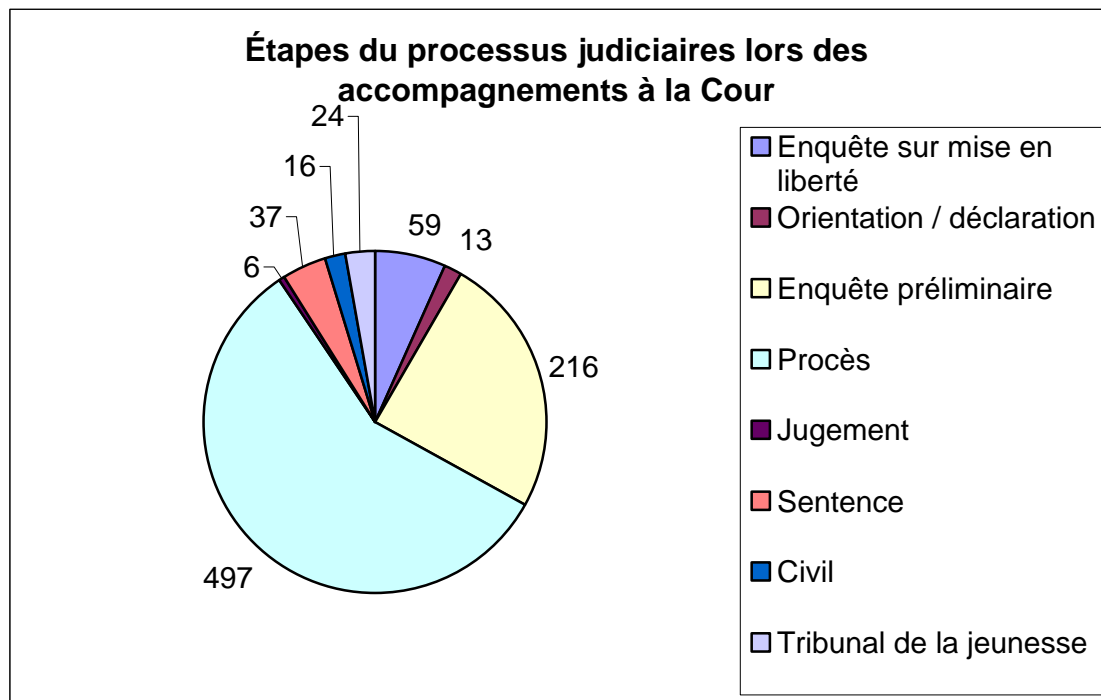
Accompagnement continu durant toutes les procédures judiciaires

Le personnel du CAVAC accompagne les victimes dans leurs démarches auprès des ressources médicales et communautaires, et dans l'appareil judiciaire pendant tout le cheminement du dossier. Toutefois, l'accompagnement à la cour est prédominant dans les demandes.

Ainsi, 57 % des accompagnements se produisent au moment où les personnes victimes sont le plus souvent appelées à témoigner lors du procès. 25% des accompagnements ont lieu lors de l'enquête préliminaire. D'autres lors de l'enquête sur remise en liberté (7%), 4% lors des représentations sur sentence ou encore du prononcé de la sentence et 1% lors de l'orientation/déclaration. Seulement 4% de notre clientèle a reçu un accompagnement dans l'enceinte de la Chambre de la jeunesse et 2% au niveau du civil.

Au cours de l'année, les intervenantes du CAVAC ont aussi rencontré les substituts du procureur général avec la ou les personnes victimes afin de conjuguer l'expertise juridique des procureurs de la couronne à la compétence en relation d'aide des intervenantes du CAVAC. Ce type de rencontre tripartite est une opportunité unique pour les personnes victimes. Elles peuvent ainsi prendre place au sein du processus judiciaire et démystifier le système de justice actuel.

Tableau 4



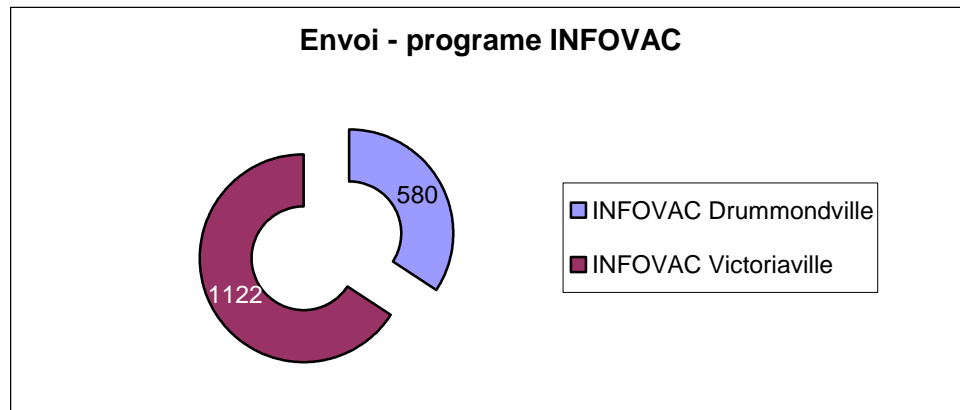
Le programme INFOVAC

Le programme INFOVAC permet d'informer les victimes d'actes criminels du processus judiciaire en cours. Celui-ci s'adresse aux personnes victimes pour qui des accusations ont été portées contre la personne leur ayant causé préjudice. Il s'agit d'un envoi systématique de différents dépliants conçus par le ministère de la Justice sur le rôle des témoins, le formulaire de déclaration de la victime et un formulaire de changement d'adresse. Ce programme est aussi une opportunité de faire connaître les services du CAVAC offerts aux victimes d'actes criminels.

C'est normalement le personnel du greffe criminel qui administre ce programme à travers l'ensemble des palais de justice du Québec. Au Centre-du-Québec, nous faisons exception puisqu'une entente avec les services judiciaires des palais de justice de Drummondville et de Victoriaville fait en sorte que c'est le personnel du CAVAC au siège social qui effectue tout au long de l'année les envois pour Drummondville et c'est l'intervenante de Victoriaville qui effectue les envois pour Victoriaville.

Pour l'année 2005-2006, nous comptons 580 envois du programme INFOVAC pour Drummondville et 1122 envois (contenant les envois CAVAC-INFO) pour la même période à Victoriaville.

Tableau 5



Services auprès de victimes d'un accusé mineur - INFOVAC-jeunesse

L'information est l'un des besoins les plus importants des victimes d'actes criminels évidemment peu importe l'âge de l'accusé. Dans le système de justice pour les mineurs, l'obligation à la confidentialité rend difficile, voire précaire, la réponse à un tel besoin de la part des victimes.

La Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels reconnaît le droit à l'information à toutes les étapes de la procédure, et ce, sans distinction pour le type de victimisation ni pour le niveau de juridiction criminelle. Au Québec, quand elles ont affaire aux tribunaux adultes, les victimes ont la possibilité de recevoir plus d'informations grâce au programme INFOVAC. Par contre, au niveau du programme INFOVAC Jeunesse, nous continuons de rencontrer les mêmes embûches qui retardent l'atteinte de cet objectif à cause du cadre légal. Tous admettent que la Déclaration de principes de la Loi sur le système de Justice pénale pour adolescents (LSJPA) établit l'importance que le législateur a voulu donner à la considération des victimes. Toutefois, en ce qui a trait à l'accès aux informations contenues dans les dossiers, les avis juridiques divergent.

Pour résorber cette situation vécue par plusieurs CAVAC du Québec, un décret doit être publié par le ministère de la Justice afin de mentionner clairement dans la loi, que les CAVAC peuvent fournir de l'information à toutes les personnes victimes. Néanmoins, nous sommes toujours en attente du décret qui est l'élément incontournable pour implanter le programme INFOVAC Jeunesse dans notre région.

En attendant, nous continuons notre travail en siégeant à la table régionale socio judiciaire en concertation avec nos partenaires du système de justice pénale pour adolescent, soit avec les Organismes de Justice Alternative (OJA), les Centres Jeunesses et le CAVAC de la Mauricie. Un document de travail sur l'arrimage des interventions Région Maurice/Centre-du-Québec est sur la planche de travail. Nous remettons donc l'implantation du programme INFOVAC Jeunesse en souhaitant le décret pour 2006-2007.

Le programme CAVAC-INFO

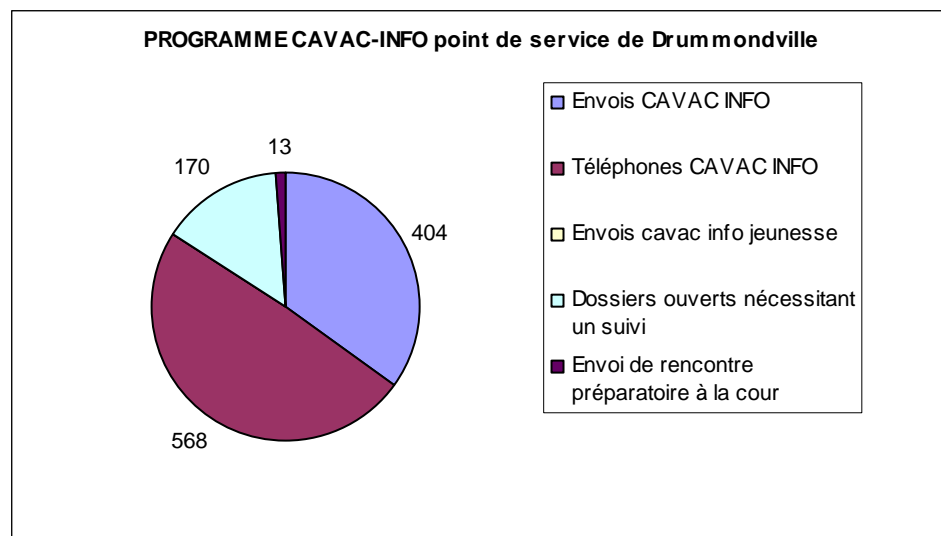
Le programme CAVAC-INFO permet d'informer adéquatement les victimes et leurs proches dès le dépôt des accusations et d'offrir aux personnes victimes d'acte criminel un suivi rigoureux des procédures judiciaires jusqu'à la toute fin de celles-ci. Conformément à la volonté d'être proactif, l'intervenante prend contact, par téléphone ou par écrit, avec chaque personne victime lors de l'autorisation d'une plainte. Ce contact a principalement pour objectif d'informer la personne victime que des accusations ont été portées suite à la plainte déposée, de mentionner le nom du procureur de la couronne ayant autorisé la plainte, de vérifier les besoins de la personne victimes et d'offrir les services du CAVAC.

CAVAC-INFO dans les points de service

Suite à un processus d'échanges et de concertation avec, entre autres, les procureurs de la couronne, les services judiciaires, et les membres de l'équipe de travail du CAVAC, nous avons finalisé l'implantation du programme CAVAC-INFO pour le district judiciaire de Drummondville.

Pour Drummondville, 404 envois et 568 appels téléphoniques CAVAC-INFO ont été faits aux victimes. De ce nombre, 170 ont nécessité un suivi et l'ouverture d'un dossier et 13 envois d'offre de rencontre préparatoire à la cour ont été expédiés aux victimes.

Tableau 6



Pour le point de service de Victoriaville, depuis le début janvier 2006, il est important de souligner qu'à cause de l'essoufflement dû à une surcharge de travail, les CAVAC-INFO ne sont plus envoyés systématiquement mais sont compris dans les envois INFOVAC dont nous avons déjà fait mention (voir tableau 5). Par contre, ils peuvent être envoyés sur demande de suivi du processus judiciaire par la victime elle-même. Nous savons que 73 appels ont été effectués durant l'année 2005-2006 en lien direct avec le programme CAVAC-INFO.

Les services dans les palais de justice

Cette année, **868 accueils** ont été effectués à la salle des victimes et témoins d'actes criminels aux palais de justice de Drummondville et de Victoriaville. Lors de ce contact, les intervenantes donnent l'information de base sur le processus judiciaire, sur la façon de rendre témoignage à la cour et sur les droits et recours des victimes d'actes criminels. Elles s'assurent également que la victime puisse relire sa déposition avant son témoignage et l'orientent vers les acteurs concernés (procureur de la couronne, policier).

Au terme de cette troisième année, il demeure prioritaire d'offrir davantage de services dans les points de services des palais de justice. Comme l'an dernier, nous avons maintenu la tendance d'optimiser la présence des intervenantes du CAVAC dans les palais de justice. Cette présence s'avère capitale afin de fournir aux personnes victimes d'actes criminels, leurs proches et les témoins de crime, un endroit où ils peuvent trouver accueil, écoute, soutien.

Point de services palais de justice de Victoriaville

Pour la troisième année, une intervenante du CAVAC assure une présence quotidienne au palais de justice de Victoriaville. Sur place, toujours plus visible et facilement accessible, l'intervenante reçoit davantage de références de la part de l'ensemble des intervenants et collaborateurs.

Toutefois, étant donné la constante progression des demandes d'année en année, et l'unique intervenante pour le district, nous avons dû réorganiser quelque peu certaines tâches dont le CAVAC INFO. Pour palier à ce manque de ressources humaines et afin d'offrir l'ensemble des services aux victimes de ce district, le CAVAC a fait la demande d'un nouveau poste d'intervention pour l'année 2006-2007.

Point de services palais de justice de Drummondville

D'abord à temps partiel (avril 2005), puis à temps plein depuis septembre 2005, une intervenante assure une présence et des services au palais de justice de Drummondville. Cette présence quotidienne et cette proximité avec les victimes ont fait en sorte que l'intervenante a dû, elle aussi, répondre à plus de demandes de services tout en rendant plus visible le CAVAC.

De plus, avec le soutien de la direction, elle a poursuivi l'implantation du programme CAVAC-INFO qui s'offre aussi dans les mêmes lieux physiques.

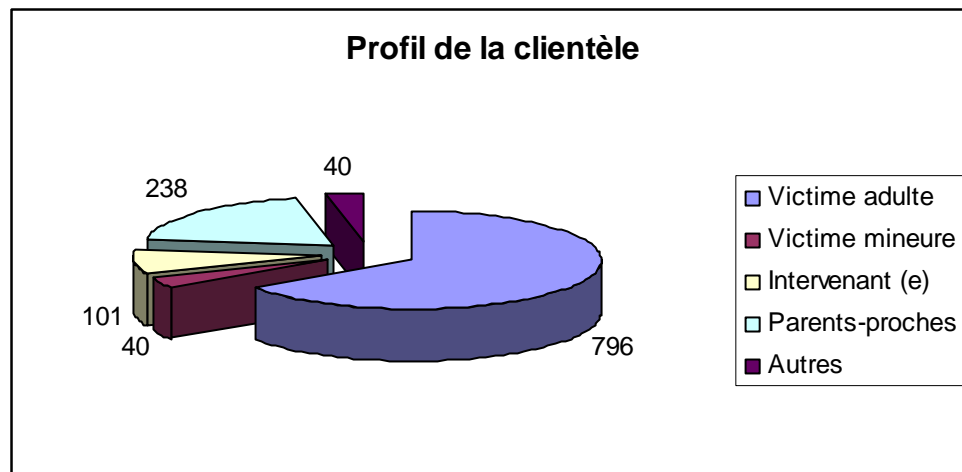
Le portrait de la clientèle

L'équipe du CAVAC offre des services spécialisés à toute personne, de tout âge, victime ou témoin de tout acte criminel, et à ses proches, que l'auteur du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable.

Une majorité d'adulte...

De toutes les personnes rencontrées, 66% sont des personnes adultes, 19% des proches, 8% sont des intervenants, 4% sont mineures et 3% entrent dans la catégorie « autres » dans laquelle on retrouve des policiers, des médecins et autres professionnels excluant les intervenants sociaux.

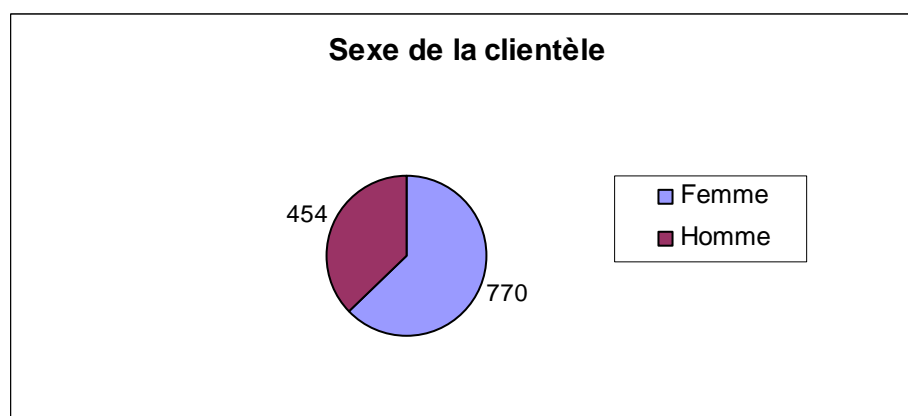
Tableau 7



La répartition des services selon le sexe : les hommes font aussi appel à nos services

Le CAVAC offre des services aux victimes peu importe leur âge et leur sexe. Cette année, nous avons reçu 63 % de demandes faites par des femmes et 37% par des hommes.

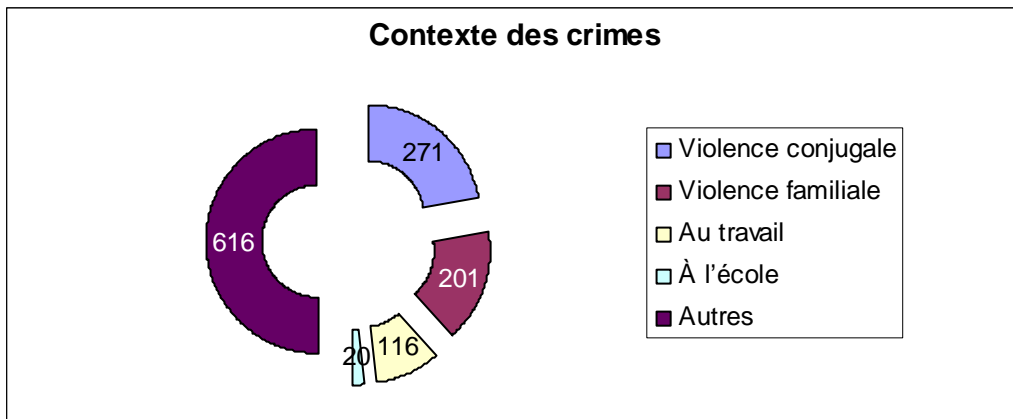
Tableau 8



Des crimes de tous genres

Encore cette année, la nature des crimes est assez similaire à ce que nous avons compilée en 2004-2005. En effet, près du quart (22%) des personnes rencontrées vivaient ou étaient témoin de violence conjugale ; s’ajoute à ce pourcentage un 16% des situations où l’acte criminel se situait dans un cadre de violence familiale ; dans 9 % des cas, les gens nous ont consulté pour des vols qualifiés, la violence et le harcèlement psychologique en milieu de travail ; 2 % des crimes ont eu lieu au sein de l’enceinte scolaire. De plus, demeure un important nombre de crimes (51%) qui se sont produits dans d’autres contextes que ceux mentionnés précédemment (notons qu’un grand pourcentage de ces crimes concerne des situations où l’accusé n’est pas connu de la victime).

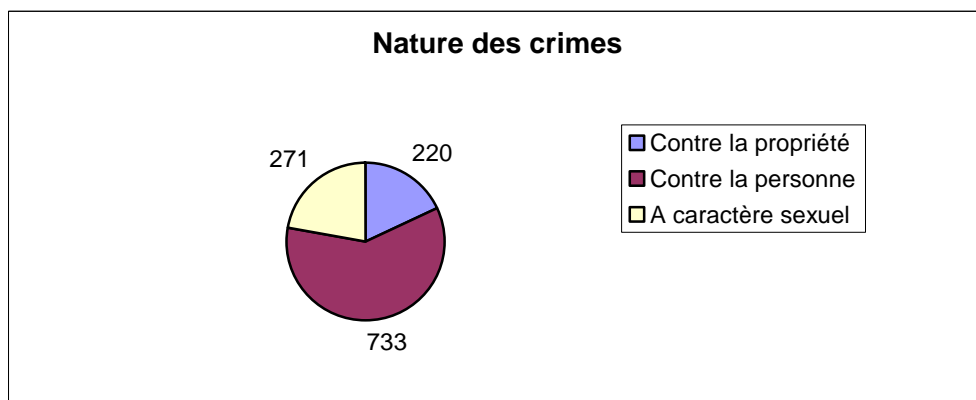
Tableau 9



Les crimes contre la personne

Cette année, sur l’ensemble des appels entrant au CAVAC, 60% de ceux-ci concernent des personnes victimes de crimes contre la personne (voie de fait, menace, harcèlement, tentative de meurtre, négligence criminelle ayant causé la mort, etc.). À ce pourcentage s’ajoute 22% des demandes qui impliquent des crimes à caractère sexuel (une augmentation de 7% par rapport à l’an dernier). Étant donné l’importante gravité objective des crimes à caractère sexuel, ces dossiers demandent souvent énormément de temps et d’investissement auprès de la clientèle. Et finalement, les crimes contre la propriété amènent 18 % des gens à faire appel à nos services.

Tableau 10



L'action des référents

L'action des référents en direction du CAVAC est fondamentale pour l'aide et le soutien aux victimes. En effet, les victimes ont besoin d'avoir un interlocuteur identifié et de savoir qu'il existe des services spécifiques pour leur venir en aide et les soutenir tout au long des procédures.

Ainsi, les procureurs de la couronne demeurent de précieux collaborateurs selon l'origine des appels que nous recevons. En regard de la référence, la majorité de notre clientèle (51%) est informée de l'existence du CAVAC par les substituts du procureur général et le réseau judiciaire.

Le nombre de références par les policiers a légèrement augmenté pour s'établir à 14%. Les autres références se subdivisent ainsi : 11% par des proches de la personne victime, 8% du réseau de la Santé et des Services sociaux, 8% d'autres relayeurs non spécifiés, 7% du réseau communautaire et 1% du milieu scolaire.

Avec l'approche proactive développée par le programme CAVAC-INFO, nous pouvons aussi compter sur une nouvelle façon d'entrer en contact avec les personnes victimes dont l'accusé est poursuivi en justice. De cette manière, tous ces gens ont l'information sur l'existence des services du CAVAC.

Tableau 11

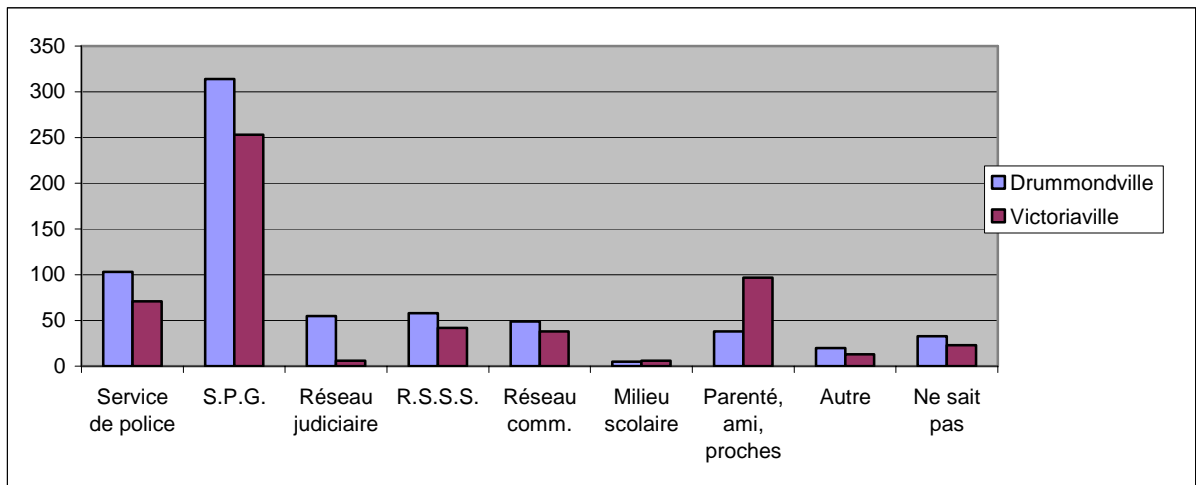
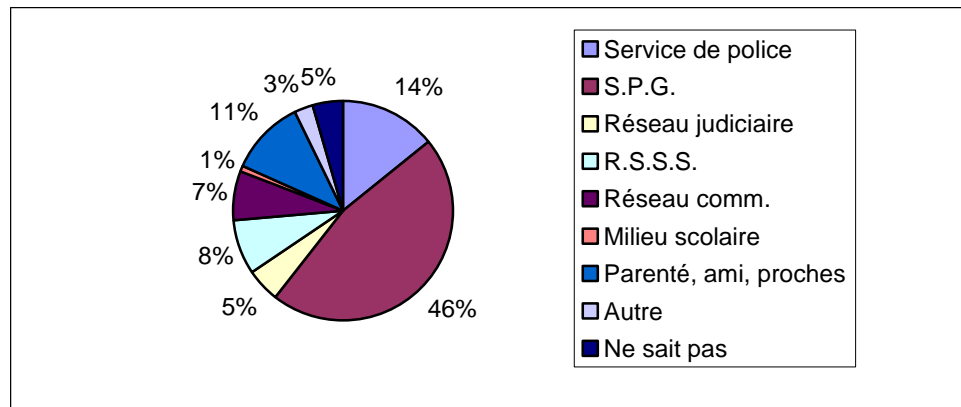


Tableau 12



L'évaluation des services

Soucieux d'offrir des services de qualité, qui répondent aux besoins de sa clientèle, le CAVAC Centre-du-Québec invite sa clientèle à évaluer systématiquement les services reçus. La présente section du rapport compile les données recueillies à partir des évaluations des services du CAVAC, tous lieux d'intervention confondus pour l'année 2005-2006.

Vous trouverez à la fin de cette section, quelques résultats touchant précisément l'appréciation du programme CAVAC-INFO, offert au point de service de Drummondville depuis avril 2005.

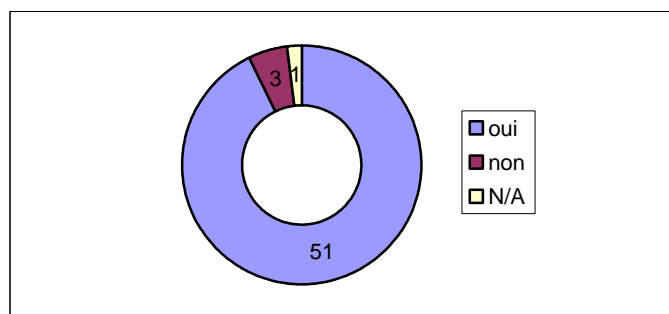
A- Nos valeurs : équité, courtoisie, compréhension, respect de la dignité et de la vie privée.

Les premières questions évaluent l'accueil, la compréhension et le support offert par l'intervenante rencontrée.

Question 1

J'ai senti que l'intervenante du CAVAC comprenait ce que je vivais.

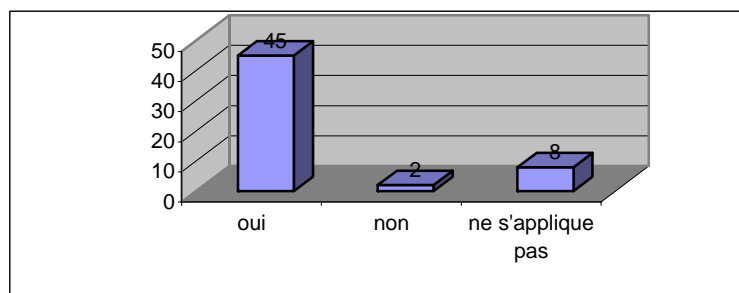
- ✓ 92% ont répondu oui
- ✓ 4% ont répondu non
- ✓ 4% ne s'appliquait pas



Question 2

L'intervenante du CAVAC m'a rassuré sur les réactions et les émotions que je vivais suite à l'acte criminel.

- ✓ 81% ont répondu oui
- ✓ 4% ont répondu non
- ✓ 15% ne s'appliquait pas



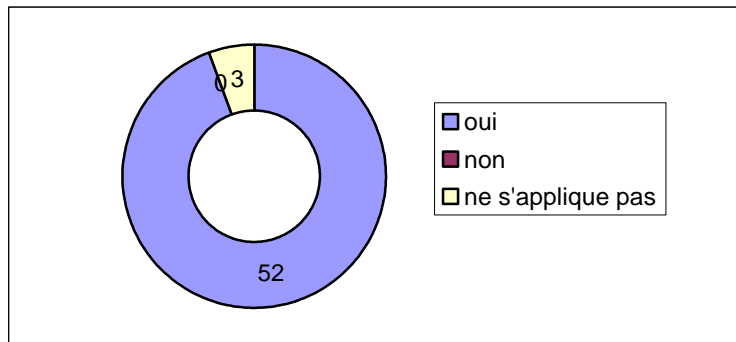
B- Informations spécialisées sur la procédure judiciaire

Les questions 3 et 4 évaluent les habilités des intervenantes à répondre aux multiples questionnements des personnes victimes et à leur assurer un suivi de leur dossier.

Question 3

L'intervenante du CAVAC a répondu à mes questions sur le système judiciaire.

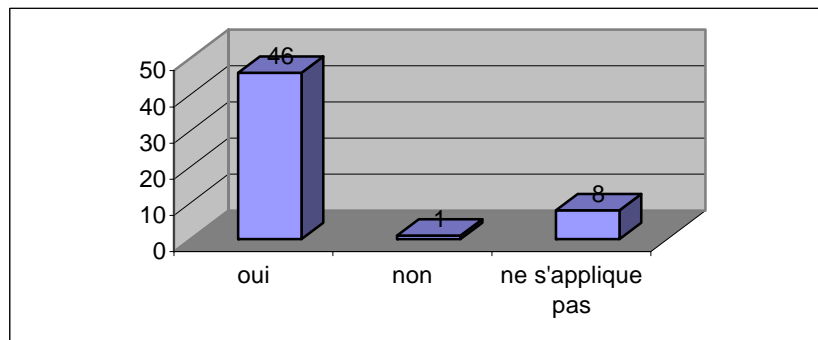
- ✓ 95% ont répondu oui
- ✓ aucun a répondu non
- ✓ 5% ne s'appliquait pas



Question 4

Lorsque je l'ai demandé, l'intervenante m'a informé du suivi de mon dossier à la cour.

- ✓ 83% ont répondu oui
- ✓ 2% ont répondu non
- ✓ 15% ne s'appliquait pas



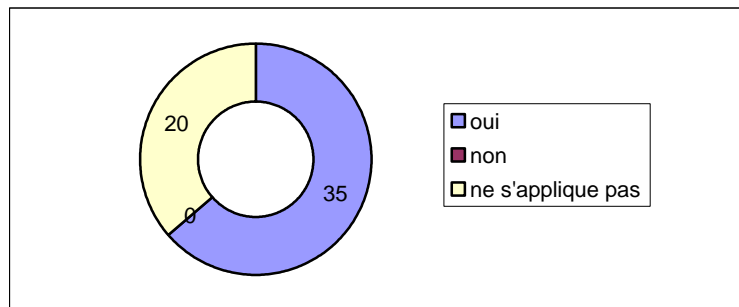
C- La préparation au témoignage et l'accompagnement à la cour

Les prochaines questions évaluent le soutien et l'information transmise lors d'un moment très anxiogène pour les personnes victimes, leurs proches et les témoins de crime, soit le témoignage à la cour.

Question 5

Ma rencontre avec l'intervenante du CAVAC le matin de mon assignation à la cour m'a rassuré et m'a permis de mieux comprendre le fonctionnement d'une audience à la cour.

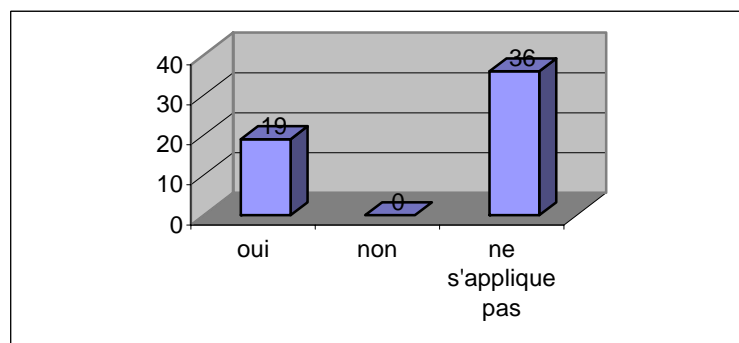
- ✓ 64% ont répondu oui
- ✓ Aucun a répondu non
- ✓ 36% ne s'appliquait pas



Question 6

Le soutien de l'intervenante du CAVAC lors de mon témoignage à la cour m'a beaucoup aidé.

- ✓ 65% ont répondu oui
- ✓ Aucun a répondu non
- ✓ 35% ne s'appliquait pas



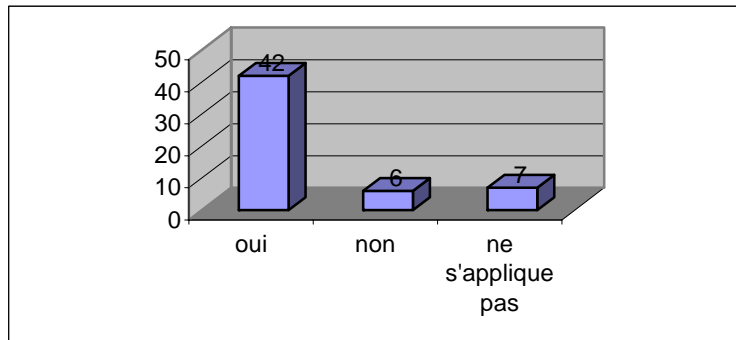
D- Les droits et recours, doublés d'une référence adéquate.

Les questions suivantes évaluent la compétence des intervenantes à fournir l'information pertinente sur les droits et recours et à référer au besoin.

Question 7

L'intervenante du CAVAC m'a fait connaître les droits et recours des victimes d'actes criminels (IVAC, droit à l'information concernant mon dossier, etc.)

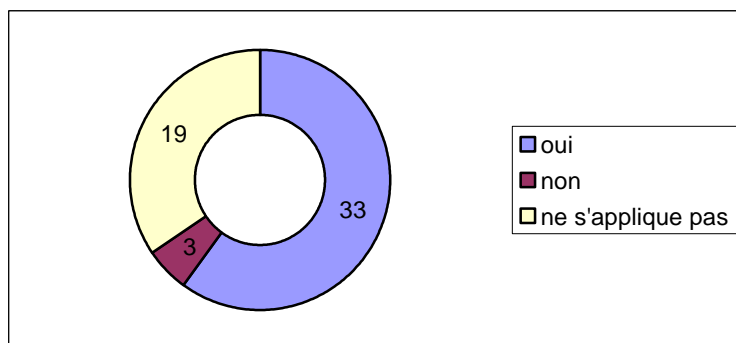
- ✓ 76% ont répondu oui
- ✓ 11% ont répondu non
- ✓ 13% ne s'appliquait pas



Question 8

Au besoin, l'intervenante du CAVAC m'a référé à la ressource appropriée (greffe, policiers, procureur de la couronne, etc. ou Centre hospitalier, CLSC, IVAC, médecin, organisme communautaire, psychologues, etc.)

- ✓ 60% ont répondu oui
- ✓ 5% ont répondu non
- ✓ 35% ne s'appliquait pas

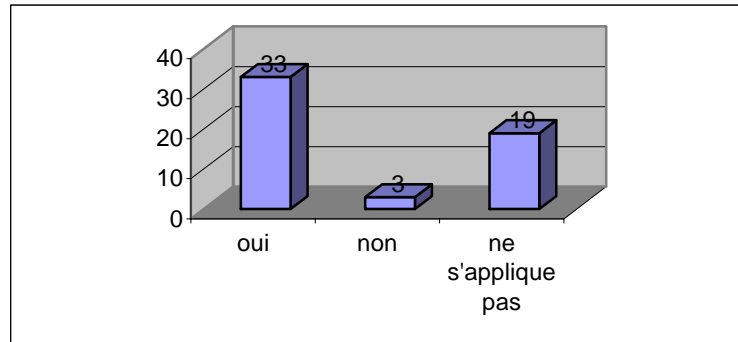


E- L'assistance technique auprès des personnes victimes : un soutien fort apprécié.

Question 9

L'intervenante du CAVAC m'a aidé à compléter adéquatement les formulaires qui s'appliquaient à ma situation (IVAC, déclaration de la victime.)

- ✓ 60% ont répondu oui
- ✓ 5% ont répondu non
- ✓ 35% ne s'appliquait pas

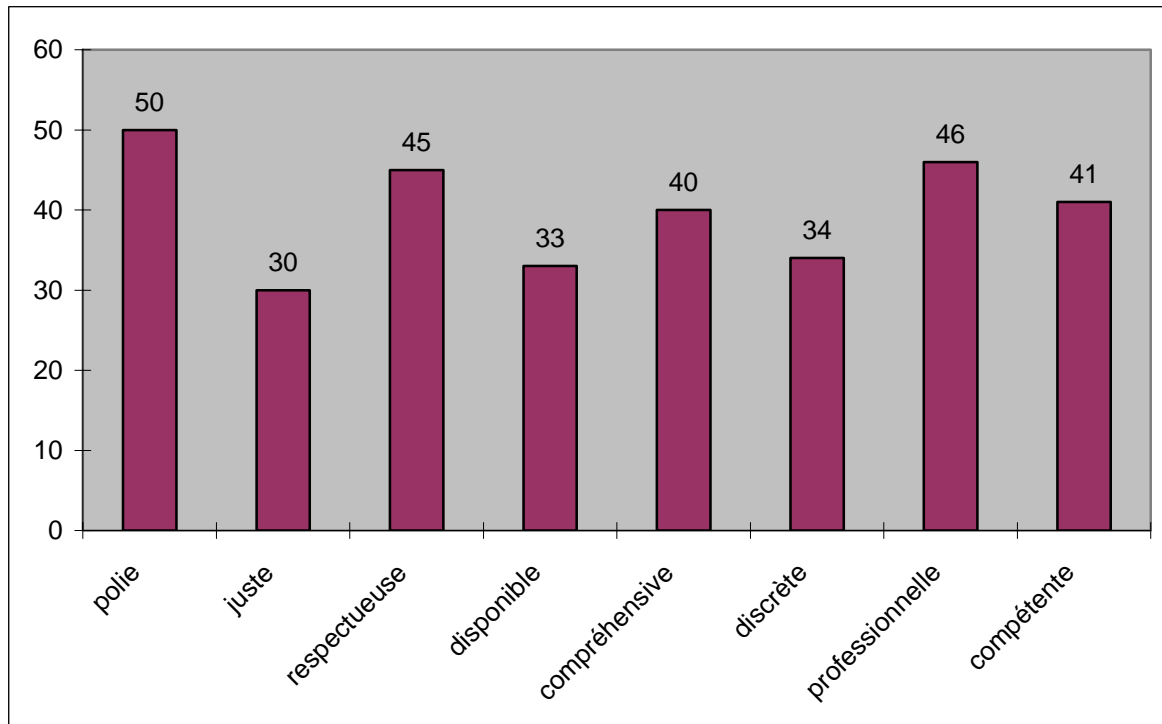


Les qualités professionnelles et personnelles de l'équipe du CAVAC Centre-du-Québec permettent d'offrir à notre clientèle des services de qualité, combinés à une approche humaine et adaptée à chaque personne rencontrée.

Question 10

Comment qualifieriez-vous l'intervenante que vous avez rencontrée?

Politesse, respect, disponibilité, discrétion, professionnalisme et compétence des intervenantes sont des qualités reconnues par la majorité de notre clientèle. Le tableau suivant présente les réponses de la clientèle selon un échantillon de 56 personnes.

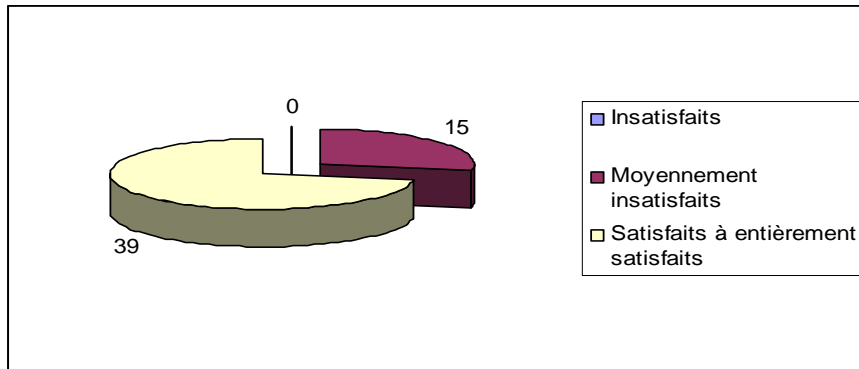


Le degré de satisfaction des services dans l'ensemble

Question 11

Sur une échelle de 1 à 10 où 10 signifie entièrement satisfait, quel est votre degré de satisfaction vis-à-vis des services.

- ✓ 72% ont répondu qu'ils étaient satisfaits.
 - ✓ 28% ont répondu moyennement satisfaits
- Aucun était insatisfait**

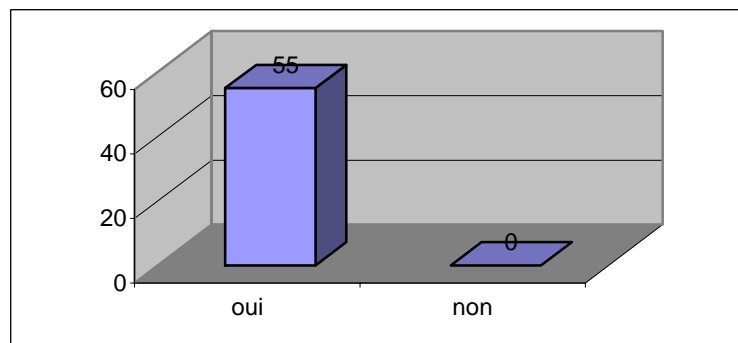


Un excellent indicatif de l'appréciation des services du CAVAC est de constater la réponse à la question qui suit.

Question 12

Si un de vos proches était victime d'un acte criminel, lui recommanderiez-vous le CAVAC?

- ✓ 100% ont répondu oui

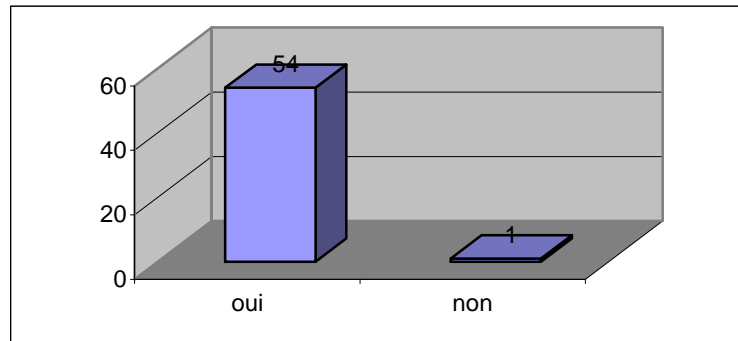


La nécessité des services du CAVAC

Question 13

Selon vous, est-ce que les services du CAVAC sont nécessaires?

- ✓ 98% ont répondu oui
- ✓ 2% ont répondu non



L'évaluation des services du CAVAC Centre-du-Québec permet également à notre clientèle d'exprimer leurs commentaires sur l'expérience vécue au sein de notre organisme. Voici quelques-uns des commentaires recueillis :

- ☒ *« Avant d'être victime d'acte criminel, je ne connaissais pas le CAVAC. Le CAVAC aurait intérêt à se faire connaître davantage auprès de la population. »*
- ☒ *« J'ai été très bien reçu chez vous. Je ne peux pas demander plus car la liste ci-haut correspond à la personne que j'ai rencontrée.»*
- ☒ *« Faire plus de publicité pour que plus de gens soient informés sur les services offerts.»*
- ☒ *« Je ne sais pas car moi je suis très satisfaite de l'accompagnement que nous avons reçu lors de cet événement très difficile.»*
- ☒ *« Avoir plus de monde comme vous.»*
- ☒ *« Tout en étant honnête avec les victimes, vous leur apportez la confiance qu'ils ont perdu au cours de leurs conflits.»*
- ☒ *« En ce qui me concerne, je crois que le CAVAC devrait préparer la victime encore davantage au témoignage à la cour car moi, je me sentais très démunie et pas prête du tout. Heureusement, je n'ai pas eu à témoigner...ouf! Merci pour tout, je vais très bien.»*
- ☒ *« Plus de suivi car je suis « sur IVAC » depuis 3 ans et je n'ai jamais eu de suivi sauf par mon médecin. »*
- ☒ *« Je ne le sais pas, tout m'a paru juste ...»*

Une évaluation préliminaire du programme CAVAC-INFO :

De tous les commentaires recueillis, notre clientèle nous a fourni des pistes **confirmant la pertinence d'implanter le service CAVAC-INFO**, en réponse à la Déclaration de services aux citoyens du ministère de la Justice.

Ce qu'ils ont souhaité :

- ☒ « *Un suivi plus rapproché et suivre le dossier de plus près afin d'en informer la victime lorsque le dossier est traité.*»
- ☒ « *Dès qu'une plainte est déposée, l'intervenante CAVAC doit communiquer avec la victime.*»
- ☒ « *En donnant suite plus rapidement aux procédures judiciaires, plus d'un an c'est trop long.*»

À ce jour, quelques données sont disponibles en ce qui concerne le nouveau programme CAVAC-INFO implanté depuis avril 2005 au point de service du palais de justice de Drummondville. Nous pouvons déjà affirmer que notre **clientèle semble grandement satisfaite de cette nouvelle approche.**

Aux questions suivantes, toutes les personnes (100%), sans exception, ont répondu par l'affirmative.

- *Dès le premier contact avec l'intervenante du CAVAC, celle-ci m'a informé des services du CAVAC.*
- *J'ai senti que l'intervenante du CAVAC comprenait ce que je vivais.*
- *L'intervenante du CAVAC a répondu à mes questions sur le système judiciaire.*
- *Lorsque je l'ai demandé, l'intervenante m'a informé du suivi de mon dossier à la cour.*
- *Il m'a été facile d'entrer en contact avec l'intervenante, responsable du suivi de mon dossier à la Cour.*

Le conseil d'administration 2005-2006

Les membres du conseil d'administration sont élus lors de l'assemblée générale annuelle. C'est ainsi que Madame Francyne Ducharme s'est jointe à l'équipe et a été élue par acclamation lors de l'AGA 2005.

Cette année, les administrateurs se sont réunis à 8 reprises et ont pu bénéficier d'une formation sur « La gouvernance stratégique – la voie de l'imputabilité ».

Président

Me André Rompré, avocat

Substitut du Procureur général

Vice-président

Monsieur Jean-Claude Boivin

Services administratifs de l'Hôtel Dieu d'Arthabaska

Secrétaire trésorier

Me Serge Arpin, avocat

Directeur régional, Direction régionale des Services judiciaires du Centre-du-Québec et du palais de justice de Drummondville

Administrateur

Monsieur Gaétan Bédard, agent

Coordonnateur des relations communautaires, Sûreté du Québec

Administrateur

Me Bernard Bergeron, avocat

Directeur du Centre communautaire juridique Mauricie-Bois-Francs.
Bureau Drummondville et Victoriaville.

Administratrice

Madame Francyne Ducharme

Coordonnatrice de la Table de concertation
du Mouvement des Femmes Centre-du-Québec

Administrateur

Monsieur Sylvain St-Onge, Directeur général

Corporation de développement communautaire de Drummondville

Administratrice

Madame Sophie Bergeron

Directrice générale du CAVAC Centre-Du-Québec



L'équipe professionnelle

L'intervention de l'équipe du CAVAC envers les victimes se fait dans le respect de leurs besoins et de leur rythme, en s'appuyant sur leur capacité de gérer leur propre vie et de prendre les décisions qui les concernent. Ainsi, à tous les jours, hommes et femmes, de tous âges, de toutes les classes sociales font appel au CAVAC parce qu'un acte criminel est venu chambouler leur existence.

Les victimes, les témoins et leurs proches ont besoin d'aide, ils veulent des réponses à leurs multiples incompréhensions, ils veulent être écoutés et cherchent du réconfort. Ces femmes reçoivent ces gens et les accompagnent dans cette quête d'un mieux-être et sont formées pour épauler les victimes, pour intervenir, pour accompagner. Chacune d'elle brille de professionnalisme et de compétence. L'intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire caractérisent leur approche unique, spécifique aux CAVAC.

Comme le CAVAC est également un milieu de formation et de stage, nous avons accueilli une stagiaire à qui nous avons pu offrir des défis et des opportunités d'apprentissages.

Sophie Bergeron,
Criminologue

Directrice générale

Sylvie Vaillancourt,
Secrétariat et organisation communautaire.

Agente de bureau

Nathalie Pelchat,
Bacc. en travail social.

Intervenante

Nathalie Auger,
Bacc. en psychologie.
Maîtrise en santé communautaire.

Intervenante

Annie Pelland,
Bacc. en sociologie.
Formation complémentaire en criminologie et en toxicomanie.

Intervenante

Marie-Pier St-Louis
Bacc. en psychologie

Intervenante contractuelle

Caroline Boisclair
Étudiante en éducation spécialisée

Stagiaire



Le développement des compétences

Pour l'année 2005-2006, le CAVAC a continué de mettre l'accent sur la formation continue de son personnel. Voici donc un résumé des différentes formations auxquelles des membres de l'équipe du CAVAC ont participé :

- Gestion du temps et des priorités (Firme CONSENSUS)
- Formation SCAVAC à Victoriaville
- Secourisme en milieu de travail (CSST)
- Techniques d'impact (Danie Beaulieu, Ph. D.)
- Normes du travail « harcèlement criminel au travail » (CSST)
- Formation en intervention post traumatique (Formation de l'Hêtre)
- Formation en intervention post traumatique (AQPV/Pascale Brillon, Ph.D.)
- Formation « Violence en milieu de travail » (AQPV).
- Formation « Victimes d'actes criminels et médiation » (*Université de Montréal*)
- Formation des directions de CAVAC sur les médias d'information (BAVAC)
- Techniques d'intervention auprès des victimes d'agressions sexuelles (*Agence régionale de santé et service sociaux*).
- Formation sur le Projet de loi 133 pour permettre aux victimes de violence conjugale et aux victimes d'agression à caractère sexuel de résilier leur bail (BAVAC. Me Turmel)
- Colloque soulignant les 20 ans de l'AQPV
- Colloque du *Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale*.
- Colloque du CRI-VIFF.

La sensibilisation et la promotion

À chaque année, le CAVAC Centre-du-Québec est invité à présenter ses services et à rencontrer différentes organisations publiques et communautaires dans le cadre de journées thématiques, d'ateliers de formation ou d'activités de sensibilisation.

Outre ces activités de sensibilisation, nous avons aussi un plan de promotion régional pour faire connaître les services du CAVAC auprès de relayeurs en plus des actions de promotion provinciales mises de l'avant par la Direction des communications du ministère de la Justice.

Voici quelques-unes des activités de sensibilisation et de promotion qui ont été réalisées cette année:

- Formations (2) de 3 heures offerts aux étudiants en technique policière du Collège Éllis (60 personnes sensibilisées)
- Présentation de services à Pacte Bois-Francs à Victoriaville
- Kiosque au Cégep de Drummondville
- Conférence dans le cadre de Semaine des sciences humaines
- Journée de réflexion sur la formation policière en matière d'aide aux victimes d'actes criminels, École Nationale de Police
- Visites de deux délégations de policiers belges.
- Présentation de services au Centre Jeunesse MCQ, secteur Drummondville, application des mesures 0-12 ans
- Lancement de la campagne de promotion du Réseau des CAVAC
- Journée Porte Ouverte – palais de justice de Drummondville
- Présentation de services à l'équipe de Commun Accord
- Présentation de services à l'équipe à l'évaluation 0-12 du Centre Jeunesse
- Participation au 5 à 7 des partenaires
- Distribution de matériel promotionnel Victoriaville et Plessisville.
- Conférence de presse avec le ministre de la Justice
- Participation à la cérémonie de la passation des pouvoirs SQ MRC de Drummond et de la SQ MRC d'Arthabaka
- Participation au 20^{ie} anniversaire de Commun accord
- Participation aux activités du 15^{ième} anniversaire du CAVAC de la Mauricie
- Participation au Congrès francophone sur l'agression sexuelle
- Présentation d'une conférence durant le congrès de l'Association des sexologues du Québec



Nos partenaires

Nous ne pourrions accomplir tout ce travail sans l'extraordinaire collaboration de nos nombreux partenaires. Qu'il s'agisse des policiers, des procureurs de la couronne, des intervenants des organismes publics, privés et communautaires, leur implication et leur intérêt à offrir des services concertés aux victimes d'actes criminels facilitent notre intervention. Pour maintenir nos ententes et pour mieux faire connaître les problématiques vécues par les victimes d'actes criminels, le CAVAC Centre-du-Québec siège sur divers comités et tables de concertation. En voici quelques-uns :

Pour maintenir nos ententes et pour mieux collaborer et faire connaître les services du CAVAC, nos principaux partenaires sont :

Le Réseau provincial des CAVAC du Québec

Le Réseau provincial des CAVAC, comprenant seize CAVAC, représenté par leur direction, s'est réuni à trois (3) reprises (30 juin 2005, 15 novembre 2005 et 14 mars 2006) pour discuter de sujets visant le développement des CAVAC (implantation de nouveaux projets et services, rétention du personnel, création d'outils, etc.).

La directrice du CAVAC Centre-du-Québec a aussi continué de siéger sur le *comité clinique* dont le mandat vise les objectifs suivants : 1) la planification de la formation des intervenants, 2) la définition de l'expertise des CAVAC, 3) la mise à jour des services offerts après une intense période de développement, 4) l'élaboration d'une tenue de dossiers commune, 5) une uniformisation des pratiques cliniques dans tous les CAVAC.

Le BAVAC

Le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels organise bi annuellement une rencontre réunissant l'équipe du BAVAC et les directions des CAVAC. Cette année, exceptionnellement, une seule journée de rencontre a eu lieu le 14 mars 2006 et a permis d'échanger avec le BAVAC sur les préoccupations et le développement des CAVAC. Lors de cette rencontre, il a été particulièrement question de l'implantation de la base de données du ministère de la Justice (SIPP2) dans les CAVAC, de la mise au point du logiciel statistique SCAVAC, et du projet de loi 133 (résiliation de bail).

Les policiers de la Sûreté du Québec

Les policiers, à titre de premiers répondants auprès des personnes victimes d'actes criminels, sont des partenaires privilégiés qui nous réfèrent de plus en plus de victimes depuis notre plan de sensibilisation et de renforcement des liens.

Cette intensification des liens continue d'avoir des impacts très positifs sur les références de policiers et ce sont évidemment les personnes victimes qui en bénéficient !

Notre membership

L'association québécoise plaidoyer victime
SOS Violence conjugale
La société de criminologie du Québec

Nous soutenons la mission des autres organismes de la région agissant auprès des personnes victimes d'actes criminels :

Maison d'hébergement pour femmes victimes de violence La Rose des Vents de Drummond.
Maison d'hébergement pour femmes victimes de violence La Volte-face.
Le CALACS la Passerelle
Le CALACS l'Aqua-r-elle

La directrice générale du CAVAC a continué de siéger en tant qu'administratrice de la maison d'hébergement la Rose des Vents et s'implique dans l'amélioration des conditions de travail des travailleuses en maison d'hébergement.

Nos remerciements

Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels du Centre-du-Québec a pu relever de nombreux défis et ne serait pas ce qu'il est sans l'apport précieux de ses administrateurs, de ses partenaires et collaborateurs. Ils ont contribué au développement et à la consolidation de l'organisme, ils offrent un appui dans les démarches quotidiennes et croient en la mission et en l'avenir du CAVAC Centre-du-Québec.

Grâce à une équipe dynamique et dévouée, le CAVAC a su prendre le tournant afin de continuer son travail et son implication auprès des victimes d'actes criminels.

Des MERCI S particuliers...

- MERCI aux équipes des bureaux des substituts du Procureur général de Drummondville et de Victoriaville pour votre précieuse collaboration ainsi que de croire en notre expertise et notre professionnalisme.
- MERCI à la direction et au personnel des palais de justice de Drummondville et de Victoriaville.
- MERCI aux partenaires du milieu de la sécurité publique pour votre soutien et votre collaboration.
- MERCI au Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels et au ministère de la Justice pour leur professionnalisme et leur soutien.
- MERCI aux intervenantes et intervenants communautaires et du réseau de la santé et des services sociaux, plus spécialement au CALACS La Passerelle, au CALACS l'Aqua-r-elle et aux maisons d'hébergement La Rose des Vents et Volte-Face. Votre expertise et les services que vous offrez sont essentiels à nos interventions.
- MERCI à toutes les membres de l'équipe, vous êtes le cœur du CAVAC. Merci pour votre professionnalisme et votre implication !
- MERCI aux membres du Conseil d'administration pour votre implication, votre rigueur et votre intérêt au bon développement de l'organisme.

Ce travail de concertation assure une continuité dans les services !

MERCI à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à l'avancement de la cause des victimes d'actes criminels. C'EST EN UNISSANT NOS EFFORTS que nous permettrons aux personnes victimes et aux témoins d'actes criminels de recevoir des services de qualité empreints d'équité, de courtoisie et du grand respect qu'elles méritent.

Merci!

Les priorités 2006-2007

En 2005-2006, les priorités du CAVAC étaient : 1. Consolider l'équipe d'intervention afin d'offrir les services de base ; 2. Poursuivre la mise en œuvre et uniformiser l'application de la déclaration de services aux citoyens, par le biais du programme CAVAC-INFO, dans les deux points de services de Drummondville et Victoriaville ; 3. Poursuivre le développement des services offerts aux personnes victimes du Tribunal de la Jeunesse ; 4. Développer la concertation avec les organismes du milieu travaillant auprès des personnes victimes d'actes criminels ; 5. Promouvoir régionalement les services du CAVAC ; 6. Évaluer de façon régulière les services offerts par le personnel d'intervention ; 7. Implanter le projet « rencontres préparatoires à la Cour ». Ces objectifs s'inscrivaient dans un plan étendu à l'ensemble des CAVAC du Réseau, selon les exigences du ministère de la Justice.

Encore une fois, nous nous devons de reconnaître qu'il s'agissait d'objectifs ambitieux pour un organisme – qui vient de compléter sa troisième année d'existence – et qui demeure en développement ainsi qu'en évaluation de besoin de service pour la population centricoise. De plus, l'année a encore été fort occupée. Nous avons été, pour ainsi dire, victime de notre meilleure visibilité en raison de la campagne de promotion qui a eu récemment cours. Voilà pourquoi, nous énonçons les priorités suivantes pour l'année qui vient :

1. Offrir les services de base sur tout le territoire desservi par le CAVAC Centre-du-Québec.
2. Poursuivre la mise en œuvre du programme CAVAC-INFO au point de service de Drummondville.
3. Implanter le programme CAVAC-INFO au point de service de Victoriaville.
4. Implanter les services offerts aux personnes victimes d'accusés mineurs.
5. Offrir des services dans la MRC de l'Érable.
6. Promouvoir les services aux hommes abusés sexuellement dans l'enfance et aux personnes ayant une déficience intellectuelle.
7. Promouvoir les services du CAVAC régionalement.
8. Poursuivre la concertation avec les organismes du milieu travaillant auprès des personnes victimes d'actes criminels.
9. Évaluer de façon régulière les services offerts par le personnel d'intervention du CAVAC.

Les prévisions budgétaires 2006-2007

PRODUITS	PRÉVISIONS sans nouveaux projets	PRÉVISIONS avec nouveaux projets
Aide financière :		
Ministère de la Justice	310 000	367 000
Contributions pénales	7 000	7 000
Dons	5 000	5 000
Placement Carrière-Été	2 100	2 100
TOTAL DES REVENUS	324 100	381 100
CHARGES		
Salaires et avantages sociaux	271 478	322 436
Sous total	271 478	322 436
Frais d'administration		
Associations/cotisations	200	200
Assurances	3 000	3 000
Documentation/abonnement	600	600
Frais de déplacement	6 000	8 000
Frais de formation	3 500	3 800
Frais de représentation	500	500
Honoraires professionnels	2 000	2 000
Sous total	15 800	18 100
Frais de bureau		
Frais impression	2 500	2 500
Frais location	2 000	2 000
Papeterie/fourniture de bureau	2 500	3 000
Publicité/promotion	2 500	2 500
Télécommunications	5 500	5 500
Sous total	15 000	15 500
Frais d'entretien et réparation	1 000	1 000
Loyer	13 625	13 625
Sous total	14 625	14 625
Frais d'activité		
Projet spécial	1 000	2 000
Frais conseil d'administration	500	500
Sous total	1 500	2 500
Autres frais		
Frais bancaires	400	400
Immobilisations	1 000	4 000
Taxes/permis	1 200	1 200
Gestion de la paie	800	800
Sous total	3 400	6 400
TOTAL DES CHARGES	321 803	379 561
Excédent ou insuffisance	2 797	2 039
Solde au début de l'exercice	29 767	29 767
Solde à la fin de l'exercice	32 564	31 806