

2009-2010



**Centre d'aide aux victimes
d'actes criminels
Centre-du-Québec**

**Rapport
d'activités**

Table des matières

Message du président	3
Message de la direction	4
Historique du CAVAC Centre-du-Québec	5
Présentation du CAVAC Centre-du-Québec	6
Valeurs et philosophie d'intervention	7
Territoire et lieux d'intervention	8
Nos points de services	9
Le conseil d'administration 2009-2010	10
L'équipe professionnelle	11
Ressources budgétaires	12
Mandats et activités	13
Le profil de la clientèle	14 et 15
Les services	16 à 26
Nos collaborations	27 et 28
Nouvelles collaborations	29 et 30
La sensibilisation et la promotion	31
L'évaluation des services	32 et 33
Semaine Nationale de sensibilisation Aux victimes d'actes criminels	34
Journal le Partenaire	35
Formation continue	36
Priorités 2010-2011	37
Nos remerciements	38

Message du président

C'est toujours un moment privilégié que celui de la présentation de notre rapport d'activités annuelles qui au-delà des chiffres, nous rappelle l'importance des services d'aide aux victimes d'acte criminel et de leurs proches.

Vous constaterez dans les pages qui suivent une augmentation marquée du nombre de demande de services et de dossiers traités. Nous nous expliquons cette augmentation par le fait que l'information sur nos services rejoint d'avantage de victimes, proches et témoins. Cette information circule et rayonne grâce aux efforts constants de notre équipe à promouvoir nos actions auprès de la clientèle, des partenaires et de la population en général. Nous sommes donc grandement satisfaits des actions réalisées afin de sensibiliser la communauté aux besoins des victimes d'actes criminels.

Nous ne nous reposons pas cependant sur la réponse actuelle aux besoins et sur la qualité de celle-ci telle que nous en fait état l'évaluation continue de nos services. Dans la dernière année, nous avons entrepris avec la Sûreté du Québec des discussions afin de tenter l'expérience pilote d'un service d'intervention immédiate sur une plage horaire 24/7. L'année 2010-2011 permettra d'assister à l'implantation de ce projet.

Au-delà des services que nous assurons, le CAVAC Centre-du-Québec a continué de s'impliquer dans ses communautés par diverses implications, entre autre, sur différentes instances de concertation dans les MRC d'Arthabaska et de l'Érable et par la création d'une Table de concertation contre la violence dans la MRC de Drummond.

Nous tenons à saluer et à remercier l'ensemble de nos partenaires communautaires, publics, parapublics tant au niveau judiciaire, policier et de la santé et des services sociaux qui nous permettent de mieux agir pour les victimes et leurs proches.

Je tiens surtout, et je ne saurais assez insister, à remercier notre équipe de professionnelles animée par sa directrice générale, Madame Sophie Bergeron, qui sont les véritables garantes de la qualité de nos services. Je salue plus particulièrement mesdames Caroline Carignan et Marie-Eve Dion qui ont acquis leur permanence cette année. Du même souffle, permettez-moi de souligner l'apport de mes collègues du conseil d'administration pour leur contribution désintéressée à l'encadrement du CAVAC.

Nous remercions le ministère de la Justice qui, malgré la situation financière publique que nous connaissons tous, a renouvelé et amélioré son soutien à notre mission. Toutefois, nous devons demeurer vigilants dans l'avenir puisque nous sommes devenus extrêmement sensibles à tout aléa de notre financement.

Merci et bonne lecture !

Sylvain St-Onge,
Président.

Mot de la direction

Madame, Monsieur,

C'est avec beaucoup de fierté que je vous présente notre rapport d'activités 2009-2010.

L'année qui se termine a permis au CAVAC Centre-du-Québec de rayonner grâce à l'important travail de ses professionnelles et la grande qualité des services offerts par celles-ci. Chaque membre de l'équipe contribue avec passion et conviction à faire du CAVAC un organisme où il fait bon de travailler. Poursuivant ce même objectif, la direction, solidement soutenue par le conseil d'administration a déployé beaucoup d'énergie à redéfinir l'encadrement des ressources humaines et l'organisation de leur travail afin de procurer à toutes un milieu de travail agréable.

L'an dernier, nous constatons une stabilité dans les demandes de services et émettions l'hypothèse que l'équipe en place correspondait aux besoins de la population centricoise. Force est de constater que tel n'était pas le cas puisque nos demandes de services ont augmenté considérablement cette année et nos intervenantes ont dû mettre les bouchées doubles pour arriver à répondre dans des délais raisonnables à notre clientèle. Cette septième année se termine donc avec un fort sentiment du devoir accompli, mais également avec un léger essoufflement que nous souhaitons éviter en 2010-2011 par l'ajout d'une ressource supplémentaire.

Visiblement, cette importante augmentation des demandes pour cette année nous démontre que notre organisme est toujours en développement. Le soutien du ministère de la Justice du Québec et la compréhension de notre réalité par ses représentants demeureront indispensables au cours des prochaines années afin de permettre au CAVAC Centre-du-Québec de bien accomplir sa mission auprès des victimes, proches et témoins.

Nous nous étions engagés l'an dernier à revoir l'évaluation de nos services. Puisque l'organisation du CAVAC reconnaît l'importance d'offrir des services de grande qualité pour une clientèle qui présente des besoins forts légitimes, nous avons choisi de modifier le formulaire d'évaluation de nos services. Nous souhaitons vérifier concrètement l'impact de nos interventions auprès de notre clientèle et nous croyons avoir relevé le défi. Nous pouvons maintenant affirmer que notre travail a un effet positif sur le vécu de nos clients. De plus, grâce à ces évaluations de services, nous pouvons affirmer que nos intervenantes sont des femmes dévouées, qualifiées et très humaines.

La qualité des relations avec nos partenaires demeure à chaque année une cible prioritaire et un engagement profond. Les nouveaux liens de collaboration développés cette année, combinés aux solides partenariats établis depuis les débuts de l'organisme constituent immanquablement des facilitateurs à notre travail. Il s'agit d'une grande fierté pour notre équipe.

En terminant, il m'importe de souligner que le CAVAC Centre-du-Québec, c'est une équipe de professionnelles, soutenue par un conseil d'administration dévoué... Mais c'est également, des centaines de personnes extraordinaires qui, chaque jour, nous permettent de devenir les témoins privilégiés de cheminements uniques et inspirants. Notre détermination à poursuivre notre mission, c'est dans leurs sourires et dans leurs regards que nous la puisons.

Bonne Lecture

Sophie Bergeron, directrice générale.

Historique du CAVAC

En juin 1988, le gouvernement du Québec adopte une loi introduisant des mesures destinées à répondre aux besoins et aux préoccupations des personnes victimes d'un crime. La Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels définit la notion de « victime », lui reconnaît des droits et des responsabilités et crée les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Le ministre de la Justice institue alors le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) afin d'assurer le financement des centres d'aide.

D'octobre 1997 à la fin de mars 2003, les personnes victimes d'actes criminels habitant les régions de Drummondville, Victoriaville et les environs ont bénéficié de services offerts par le CAVAC Mauricie–Centre-du-Québec, dont le siège social est situé à Trois-Rivières, à raison de deux jours par semaine pour chacun des districts judiciaires relevant des palais de justice de Drummondville et de Victoriaville.

En avril 2003, le ministre de la Justice d'alors, monsieur Normand Jutras, soucieux d'augmenter les services aux victimes d'actes criminels du Centre-du-Québec, opte pour la création d'un nouveau CAVAC pour desservir la région administrative n° 17. La création du CAVAC Centre-du-Québec permet aux personnes victimes de cette région de bénéficier, dans leurs localités, des services dispensés par des intervenants du milieu.

Une entente de service est alors signée avec le ministre de la Justice du Québec, par l'entremise du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC), répondant ainsi aux objectifs de la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels.

En vertu de cette loi, la clientèle du CAVAC, est constituée de « toute personne physique qui, à l'occasion d'un acte criminel commis au Québec, subit une atteinte à son intégrité physique ou psychologique ou une perte matérielle, que l'auteur de cet acte criminel soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable » (L.R.Q. A-13.2.). La victime étant considérée d'un point de vue social, cette définition inclut les proches et les personnes à charge de la victime. L'objectif général du CAVAC vise à garantir aux victimes le respect de leurs droits. La mission du CAVAC consiste à offrir à ces personnes des services répondant à leurs besoins découlant de l'acte criminel subi et ce, en les accueillant avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité et de leur vie privée.

Le CAVAC Centre-du-Québec constitue également un milieu de formation pour des stagiaires en provenance des milieux collégial et universitaire.

Présentation du CAVAC Centre-du-Québec

La mission

L'intervention du CAVAC gravite autour des besoins de la personne victime. Nos services **gratuits et confidentiels** s'adressent aux personnes victimes d'actes criminels, leurs proches et aux témoins, que l'auteur du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable. Nos actions visent à outiller notre clientèle afin de leur permettre de traverser les difficultés engendrées par la commission d'un délit.

Nos services se regroupent sous deux grands champs d'expertise, soient:

1. L'intervention professionnelle:

a) intervention psychosociojudiciaire

Nous appelons les interventions du CAVAC: interventions psychosociojudiciaires. Une telle appellation en raison du caractère unique de notre expertise. En effet, la majorité de nos interventions sont effectuées auprès d'une clientèle qui vit des difficultés tant sur le plan psychologique que social, tout en devant composer avec un système judiciaire complexe qui génère anxiété et questionnements. Nous devons constamment agir en tenant compte de ces trois sphères importantes.

b) intervention post-traumatique

Annuellement, tout est mis en place afin que nos intervenantes puissent parfaire leurs connaissances en ce qui a trait à l'intervention post-traumatique. Ainsi, elles agissent au quotidien auprès de clients souvent en état de stress aigu. Elles posent des interventions visant à prévenir le développement d'un état de stress post-traumatique. Elles interviennent concrètement sur l'ESPT, en outillant le plus possibles les personnes victimes face à ce qu'elles vivent.

2. L'information sur les recours et soutien au sein de l'appareil judiciaire:

Accompagnement et préparation au témoignage, programmes d'information, accompagnement lors du dépôt de la plainte aux policiers, assistance technique pour la déclaration de la victime, IVAC et autres régimes d'indemnisation..

Valeurs et philosophie d'intervention

*Le conseil d'administration, la direction et l'équipe du CAVAC placent...
la personne victime, au cœur de leurs interventions...*

Nos valeurs

- ⇒ Le CAVAC traite les personnes victimes avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité et de leur vie privée.
 - ⇒ Le CAVAC privilégie une intervention rapide pour prévenir l'aggravation et la détérioration de l'état des personnes victimes.
 - ⇒ Le CAVAC considère que pour la majorité des personnes victimes, la situation difficile engendrée par l'acte criminel, est temporaire et qu'avec une aide adéquate, elles retrouveront leur équilibre, à court et à moyen terme. Les victimes, qui ont besoin d'une thérapie à long terme sont dirigées vers les ressources appropriées.
 - ⇒ Le CAVAC considère que les personnes victimes sont expertes de leur propre situation et que par conséquent, elles sont responsables du rythme de leurs démarches et de la reprise de leur autonomie.
 - ⇒ Le CAVAC reconnaît les forces personnelles des personnes victimes et offre à ces dernières tout le soutien nécessaire pour les mettre à profit
 - ⇒ Le CAVAC considère que le travail auprès des personnes victimes, proches et témoins de crime doit se faire en collaboration avec les organismes de son milieu.
 - ⇒ Le CAVAC reconnaît l'importance de constamment évaluer les pratiques d'intervention et l'offre de services offerte à sa clientèle.
-

Territoire et lieux d'intervention

Territoire d'intervention.

Le territoire d'intervention du CAVAC Centre-du-Québec correspond au territoire desservi par le Palais de justice de Drummondville (district judiciaire de Drummond) et le Palais de Justice de Victoriaville (district judiciaire d'Arthabaska) Géographiquement, ce territoire correspond aux MRC de Drummond, d'Arthabaska et de l'Érable.

Lieux d'intervention

La gestion et l'administration du CAVAC s'effectuent au siège social de l'organisme. Dans ces bureaux administratifs, des services professionnels sont également offerts par deux intervenantes. Outre ce lieu d'intervention, les intervenantes offrent des services dans nos deux points de services. Ces deux lieux d'intervention, situés dans les Palais de justice, servent entre autre, à la prestation des services d'accompagnement à la cour et au bon fonctionnement de nos programmes d'information judiciaire.

De l'intervention dans les Palais de justice...

Faire de l'intervention dans les Palais de Justice constitue la particularité du CAVAC. Les procédures judiciaires amènent plusieurs personnes victimes à se présenter au Palais de Justice, pour toutes sortes de raisons et manifestant divers besoins. Nos partenaires de la justice apprécient d'avoir sous leur toit, des intervenantes compétentes et disponibles, en mesure d'aider les personnes victimes rapidement. Cette présence s'avère capitale afin de fournir aux personnes victimes d'actes criminels, leurs proches et les témoins de crimes, un endroit où ils peuvent trouver sécurité, accueil, écoute et soutien.

Nos points de services

Palais de justice de Drummondville: deux défis

1) Le volume de la tâche:

Nous avons réalisé cette année que le volume de travail au Palais de justice de Drummondville est trop élevé pour une seule intervenante. La combinaison des trois facteurs suivants motive notre constat:

- 1) Le nombre grandissant de personnes victimes et témoins référés par les procureurs de la poursuite et qui reçoivent une assignation à témoigner.
- 2) Un nombre important de dossiers à traités par nos programmes d'information CAVAC-INFO et CAVAC-INFO Jeunesse.
- 3) Les demandes ponctuelles et imprévues de la clientèle qui circule au Palais de Justice.

Un tel constat nous pousse à revoir en 2010-2011 l'organisation du travail pour ce point de service.

2) Le local

Un autre défi: la petitesse du local dont nous disposons au Palais de justice de Drummondville.

Après maintes démarches, il appert que malgré la bonne volonté des services judiciaires régionaux et les représentations effectuées auprès du ministère de la justice, les solutions sont inexistantes. Résignées, nous avons choisi d'investir des argents afin de maximiser l'espace de travail et rendre le local plus ergonomique pour notre intervenante. Mais soyez assurés que nous conservons l'espoir qu'un jour, notre Palais de Justice de Drummondville puisse bénéficier d'un agrandissement.

Palais de justice de Victoriaville: être davantage présent.

Constamment portées à évaluer nos façons de travailler, nous avons bien humblement réalisé que des actions concrètes devaient être faites afin d'augmenter la visibilité du CAVAC dans Arthabaska. C'est avec beaucoup d'enthousiasme que les deux intervenantes de Victoriaville se sont jointes à la directrice générale afin de mettre en place une série de mesures visant à promouvoir davantage notre organisme au sein de la communauté d'Arthabaska. De ces mesures, notons, entre autre:

- * Une augmentation de la participation aux activités organisées par les partenaires de la région.
- * Présence régulière de la directrice au point de service.
- * Respect de la règle d'alternance 1CA sur 2 à Victoriaville.
- * Représentation du CAVAC sur des instances de concertation de la région.
- * Mise en place d'entente de collaboration avec des partenaires (CALACS et BPPCP).
- * Mise en place d'un système alternant annuellement l'AGA de l'organisme et l'activité de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels.

D'autres opportunités seront regardées dans l'année à venir afin de poursuivre dans le même sens.

Le conseil d'administration 2009-2010

Les membres du conseil d'administration sont élus lors de l'assemblée générale annuelle. C'est ainsi que un membre a été réélu par acclamation et que, suite à l'annonce de deux départs, deux nouveaux membres se sont joints lors de l'AGA 2007. Au cours de l'année, les administrateurs se sont réunis à huit reprises en réunion régulière de conseil d'administration.

Président

Monsieur Sylvain St-Onge, Directeur général

Corporation de développement communautaire de Drummondville

Vice-président

Monsieur Jean-Claude Boivin

Services administratifs de l'Hôtel Dieu d'Arthabaska

Trésorière

Madame Sonya Forcier, c.a. MBA

Samson Bélair Deloitte et Touche inc.

Secrétaire

Madame Francyne Ducharme

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

Administrateur

Monsieur Martin Bélanger

Coordonnateur Pacte Bois-Francs

Administratrice

Me Annie Fortin, procureure aux poursuites criminelles et pénales

Bureau du Directeur aux poursuites criminelles et pénales

Administrateur

Monsieur Bernard Bergeron, avocat

Directeur, Bureau d'aide Juridique

L'équipe professionnelle

L'intervention de l'équipe du CAVAC envers les victimes se fait dans le respect de leurs besoins. Ainsi, à tous les jours, hommes et femmes de tous âges, font appel au CAVAC après avoir été victimes d'un acte criminel. Les victimes, les témoins et leurs proches ont besoin d'aide, ils veulent être écoutés et cherchent du réconfort. Nos intervenant(e)s reçoivent ces gens, les accompagnent et sont formés pour épauler les victimes, pour intervenir et pour accompagner. Chacun(e) fait preuve de professionnalisme et de compétence. L'intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire caractérise l'approche unique aux CAVAC.

Sophie Bergeron

Criminologue

Directrice générale

Sylvie Vaillancourt

Secrétariat et organisation communautaire

Adjointe administrative

Nathalie Pelchat,

Travailleuse sociale

Intervenante

Marie-Eve Dion

Bacc. en psychologie.

Intervenante

Caroline Carignan

Travailleuse sociale

Intervenante

Caroline Gingras

Sexologue éducatrice

Intervenante

Sonia Dickner

Criminologue

Intervenante

Merci aux membres qui nous ont quitté durant l'année...

Annie Pelland

Sociologue

Intervenante

Marie-Pier St-Louis

Psychologue doctorante

**intervenante
contractuelle**

Cynthia Lauzier

Travailleuse sociale

Intervenante

Cathy Fréchette

Travailleuse sociale

**Intervenante
contractuelle**

Les ressources budgétaires

Le CAVAC est un organisme communautaire qui reçoit la majorité de son financement du Fond d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC). Les autres revenus nous proviennent des tribunaux, sous deux formes: les dons avant sentence et les contributions pénales. Une infime partie des produits est constituée d'une subvention d'Emploi d'été Canada (EÉC), de revenus d'intérêts et de montants attribués pour la supervision de stage.

Notez qu'un don avant sentence est une contribution volontaire faite à un organisme de charité par un contrevenant avant le prononcé de sa sentence. Dans les faits, ce geste symbolique, permet à l'individu poursuivi de démontrer à un juge son repentir.

Une contribution pénale est une ordonnance énoncée par un juge dans le cadre d'une sentence.

Nos ressources budgétaires pour l'année 2009-2010:

		Budget 2009-2010
PRODUITS		
Aide financière		
Subventions BAVAC	420 480\$	
Contributions pénales	5 620\$	
Dons	11 240\$	
Intérêts	342\$	
TOTAL DES REVENUS		437 682\$
CHARGES		
Salaires et avantages sociaux	392 869\$	
Frais d'administration	17 681\$	
Frais de bureau	23 347 \$	
Frais de logement	19 052\$	
Frais d'activités	4 887\$	
Autres frais*	2 959\$	
TOTAL DES CHARGES		460 795\$
Excédent ou insuffisance		(23 113\$)

Note : Voir états financiers et le rapport du vérificateur pour précisions.

Mandats et activités

Un acte criminel engendre des conséquences diverses liées au type de victimisation, à la vulnérabilité individuelle, familiale ou sociale de la personne victime, 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.

Pour faciliter l'accessibilité aux services, les intervenantes du CAVAC oeuvrent au sein de trois lieux physiques différents soient le siège social à Drummondville et deux points de services dans les Palais de justice de Drummondville et de Victoriaville.

Actions directes

- ◆ Intervention psychosociale et post-traumatique
- ◆ Assistance technique auprès des personnes victimes (Formulaires IVAC, déclaration de la victime, CSST, etc.)
- ◆ Information sur le processus judiciaire, les droits et recours des victimes d'actes criminels
- ◆ Accompagnement à la Cour
- ◆ Présentation du déroulement d'une audience et du rôle du témoin, etc.
- ◆ Soutien professionnel dans le processus judiciaire en lien avec les partenaires de la justice et la personne victime
- ◆ Orientation vers les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires appropriées
- ◆ Programmes d'information CAVAC-INFO CAVAC-INFO Jeunesse et INFO-VAC

Actions indirectes

- ◆ Information , sensibilisation, présentation de conférence et ateliers
 - ◆ Envois postaux multiples
 - ◆ Promotion, représentation et organisation d'activités.
 - ◆ Concertation
 - ◆ Relations publiques
 - ◆ Recherche et développement
 - ◆ Évaluation et recrutement
 - ◆ Développement des compétences
 - ◆ Supervision de stages
 - ◆ Travail sur outils de promotion et d'intervention
-

Profil de la clientèle

	2008-2009	2009-2010
Victimes directes	64%	62%
Les proches des victimes	18%	18%
Les témoins	16%	18%
Divers intervenants	02%	02%

Sources de références:	2008-2009	2009-2010
Policiers	12%	12%
Milieu judiciaire (Procureurs et greffe)	27%	24%
CAVAC INFO	22%	21%
Réseau communautaire	5%	6%
Réseau de la santé et services sociaux	7%	6%
Parents-amis-connaissance	10%	13%
Organismes gouvernementaux	2%	1%
Médias	1%	1%
Autres (Réseau éducation, inconnus, etc.)	14%	16%

Pour que ces clients arrivent dans nos services, il est essentiel d'entretenir un réseau de référents solide. Les intervenants du milieu judiciaire demeurent nos principaux référents de par l'étroite collaboration tissée auprès d'eux à travers les années. Les policiers augmentent à chaque année leurs références auprès de notre organisme. Cette collaboration est cruciale, puisque ce sont eux qui rencontrent les personnes victimes dans les premiers moments d'un acte criminel, ils peuvent donc, par leur référence, favoriser une intervention des plus rapide. Finalement, notre programme CAVAC-INFO permet d'entrer en contact de façon proactive avec un grand nombre de personnes victimes.

Profil de la clientèle***Demandes de services***

Le CAVAC est l'un des principaux organisme à offrir des services à l'ensemble des personnes victimes, leurs proches et témoins de tout acte criminel, n'eut égard à leur âge, à leur sexe et au type de crime subi. Cette vaste clientèle demande aux intervenants d'être polyvalents et de se tenir constamment à l'affût des recherches et des outils développés sur tous les sujets qui touchent de près ou de loin la victimisation. Pour compléter cette rigueur et surtout, appuyer les interventions effectuées, le CAVAC démontre une continuelle collaboration avec les divers organismes publics et communautaires du milieu.

	2008-2009	2009-2010
Femmes	65%	54%
Hommes	35%	46%
Proches de la victime	17%	18%
Groupes d'âges		
* 0-17 ans	11%	10%
* 18-44 ans	59%	59%
* 45 et +	30%	31%
Victime de crime contre la personne	87%	85%
* Voie de fait	41%	40%
Agressions sexuelles	26%	23%
Violence conjugale	25%	23%
Violence familiale	20%	18%
Victime en milieu de travail	5%	5%
Victime en milieu scolaire	1%	2%
Victime d'un ami/connaissance	15%	20%
Victime d'une personne étrangère	17%	17%
Signalement à la police	86%	86%

Les services

Trajectoire d'une demande de services

Chaque demande de services au CAVAC est reçue par une intervenante qui s'assure de faire une évaluation de la situation vécue et des besoins du client. Par la suite, l'intervenante propose des services répondant aux besoins exprimés. Suivant les choix de la personne, l'intervenante organise son suivi autour d'un plan d'action, en accord avec son client. Notons que certaines demandes ne nécessiteront pas de suivi. Pour l'année à venir, nous allons réfléchir s'il y a lieu de revoir la trajectoire, en ce qui a trait surtout à l'accueil et l'évaluation. L'augmentation des demandes par la clientèle nécessite une révision des manières de travailler afin de nous assurer d'être toujours plus efficaces.

Services directs	2008-2009	2009-2010
Interventions post-traumatiques	777	1457
Accompagnements	687	1212
Interventions psychosociales	1052	1069
Interventions téléphoniques	497	716

Le CAVAC offre un ensemble de services directs à sa clientèle. Les résultats concernant les services directs cette année sont éloquentes et démontrent très bien la pertinence de la formation offerte à nos professionnelles en intervention post-traumatique entre autre.

Mentionnons également qu'outre les services directs offerts, la majorité de nos dossiers nécessitent des envois à la clientèle, plusieurs recherches informatiques concernant les procédures judiciaires, des discussions avec les procureurs aux poursuites criminelles et pénales ou autres intervenants.

Les services

Les services aux proches

Tel que nous nous y étions engagés l'an dernier, nous avons porté une attention particulière à notre offre de services aux proches de victimes d'actes criminels. Nous considérons que les proches sont des alliés essentiels au rétablissement des personnes victimes, tout en présentant d'importants besoins de soutien eux aussi. Nous avons d'abord porté une attention particulière lors des rencontres avec les personnes victimes afin de vérifier si certains de leurs proches pourraient bénéficier des services du CAVAC. Par la suite, nous avons organisé une formation spécialisée par la Dr Pascale Brillon sur cette clientèle spécifique. Finalement, des intervenantes ont conçu un dépliant pour les proches qui devrait être imprimé en 2010-2011.

Le CAVAC partage ses connaissances

L'expertise du CAVAC, reconnue dans son milieu, amène divers groupes à se référer au CAVAC pour obtenir de l'information spécialisée sur les services offerts aux personnes victimes d'actes criminels, leurs proches et témoins de crimes. Encore cette année, des étudiants, des intervenants, des groupes communautaires et des associations de professionnels ont fait appel à nous.

Ces activités de formation spécifique et/ou de sensibilisation portent généralement sur la problématique de la victimisation et sur les services permettant d'y répondre. Chaque demande est analysée et préparée sur mesure, afin de répondre aux besoins des différents groupes et/ou clientèle spécifiques auxquels s'adresse la présentation. Cette année, nous avons tenu entre autres, les activités suivantes;

- ◆ Conférence au Palais de Justice de Drummondville dans le cadre des rendez-vous de la Justice (150 personnes).
 - ◆ Rencontre avec trois étudiants dans le cadre du projet « carrière à louer » du Centre de services Canada pour jeunes.
 - ◆ Rencontre préparatoire à la cour avec l'équipe d'intervenantes de la maison d'hébergement La Rose des Vents.
 - ◆ Animation d'un atelier sur les services aux victimes d'actes criminels à la maison des Femmes de Drummondville (12 femmes).
 - ◆ Deux conférences à l'École de Criminologie de l'Université de Montréal:
 - 1) Les services d'aide aux victimes d'actes criminels (140 étudiants)
 - 2) L'intervention auprès des victimes d'actes criminels (110 étudiants)
-

Les services

De nouvelles demandes de services à chaque jours...

Dès le début de l'année 2009-2010, l'équipe s'est rapidement aperçue que la demande de services semblait vouloir augmenter considérablement. Des indices tels que: l'augmentation d'appels téléphoniques, la multiplication des références des partenaires ainsi qu'un nombre important de témoins assignés en Chambre criminelle et pénales nous ont incité à mieux nous organiser pour répondre aux demandes.

Les résultats parlent d'eux-mêmes: des milliers de demandes pour des services, plusieurs dossiers complexes, des suivis accrus et beaucoup de rencontres individuelles avec les clients se sont avérées nécessaires.

	2008-2009	2009-2010
Demandes de service	2029	3,040
Nombre de rencontres individuelles	660	1,030
Dossiers ouverts	448	675

Pourquoi une telle hausse?

Plusieurs hypothèses: *Une légère hausse de la criminalité dans un de nos districts? Plus de témoins assignés à témoigner? Une meilleure visibilité de l'organisme? Une reconnaissance de l'expertise?* Il y a probablement un peu de tout cela. Chose certaine, notre équipe est fière d'avoir réussi à relever le défi de cette année fort occupée!

Problématiques émergentes

L'année qui se termine a été teintée de nouvelles problématiques qui méritent au moins d'être mentionnées afin qu'elles soit prises en considération tant par l'offre de service que par la formation offerte à l'équipe. Ainsi, les intervenantes ont rencontré :

- ◆ Plus de dossiers nécessitant l'utilisation du télé témoignage que ce soit pour des enfants ou autre clientèles vulnérables (déficience intellectuelle).
- ◆ Plusieurs dossiers présentant de la comorbidité (victimisation multiples, problèmes de santé mentale, toxicomanie, troubles de comportements, etc.)
- ◆ De plus en plus de suivis auprès de personnes présentant des troubles de santé mentale diagnostiqués ou soupçonnés.
- ◆ Dossiers d'invasion domicile.
- ◆ Dossiers impliquant des personnes âgées victimes de fraude.
- ◆ Plusieurs dossiers où l'indice de pauvreté est très élevé.

Les services

Les programmes d'information INFOVAC, CAVAC-INFO et CAVAC-INFO Jeunesse.

Le programme **INFOVAC** consiste à procéder à des envois postaux visant à:

- ◆ Informer la personne victime à deux moment précis : à l'ouverture du dossier et à la fermeture (Lors de l'ouverture, les coordonnées du procureur aux poursuites criminelles et pénales ainsi que la date de la comparution sont transmises. Au moment de la fermeture, le résultat de la poursuite est communiqué).
- ◆ Faire parvenir le formulaire de déclaration sur les conséquences du crime.
- ◆ Transmettre différents dépliant du Ministère de la justice ainsi que des services d'aider et d'accompagnement disponibles.

Les programmes **CAVAC-INFO** et **CAVAC-INFO Jeunesse** s'inspirent de la déclaration de services aux citoyens du Ministère de la justice. Ils visent à:

- ◆ Informer rapidement la personne victime ou son répondant (dans le cas de personnes mineures) concernant le suivi de la plainte déposée aux policiers et ce, dès le dépôt des accusations par le procureur aux poursuites criminelles et pénales.
- ◆ Informer des conditions de remise en liberté.
- ◆ Évaluer les besoins de la personne victime et ses proches.
- ◆ Présenter les services du CAVAC et/ou référer aux services appropriés.

Les contacts se font préférablement par contact téléphonique, mais aussi par envois postaux lorsque nécessaire.

La personne victime s'entend avec l'intervenante sur la fréquence des contacts et sur les informations qu'elle souhaite recevoir.

Des ententes signées en 2008 portent fruit:

Protocoles d'entente sur l'échange d'information, point de services de Victoriaville.

Signée le 30 septembre 2008 (Chambre criminelle et pénale) et le 18 mars 2009 (Chambre de la jeunesse) avec le Directeur des poursuites criminelles et pénales, district d'Arthabaska et la Direction régionale des services judiciaires du Centre-du-Québec, cette entente nous a permis d'établir les bases nécessaires à la prestation des programmes. Nous avons procédé à l'évaluation de ces ententes et nous sommes très optimistes quant à l'impact de ces protocoles sur la continuité de nos programmes.

Mentionnons que le ministère de la Justice du Québec, de son côté, travaille depuis quelques années à l'élaboration d'ententes provinciales pour les trois programmes d'information. Il semble probable que ces protocoles trouvent leur réalisation dans l'année à venir. Pour le CAVAC Centre-du-Québec, déjà investi sérieusement dans la prestation de ces services, il s'agira d'arrimer les protocoles ou ententes établies localement avec les ententes provinciales.

Les services

Les programmes d'information sont motivés par les besoins des personnes victimes...

Peu de gens sont familiers avec notre système judiciaire. Pour les personnes victimes, leurs proches et les témoins, l'inconnu peut faire peur et se traduire par un sentiment d'impuissance face à un système qui semble très complexe. Nos clients veulent comprendre ce qui se déroule autour d'eux et les implique directement. Il est donc prioritaire pour le CA-VAC d'être en mesure de répondre aux nombreux questionnements de notre clientèle.

	2008-2009	2009-2010
Acquittement	67	156
Aucune (impossible de joindre la personne)	1113	2436
Autre (changement d'adresse, infos générales)	364	555
Emprisonnement	51	109
Emprisonnement avec sursis	28	32
Engagement	148	142
Engagement de ne pas troubler l'ordre public	08	32
Mandat de renvoi	40	07
Modification de promesse	29	02
Modification engagement	51	81
Modification ordonnance de probation	04	17
Ordonnance de probation	221	231
Ordonnance de sursis	19	27
Modification ordonnance de sursis	00	01
Prochaine date d'audience	1869	2558
Promesse	177	131

L'INFOVAC, de l'information transmise par courrier...

Pour l'année 2009-2010, nous comptons 493 envois (362 envois en 2008-2009) du programme INFOVAC pour Drummondville et 744 envois (387 envois pour 2008-2009) pour la même période à Victoriaville.

Il importe de spécifier qu'à Victoriaville le programme INFOVAC s'adresse à toutes les personnes victimes, de tous les crimes. Les victimes de crimes contre la propriété et les victimes dites corporatives reçoivent l'envoi Infovac et ce, contrairement à Drummondville où seules les personnes victimes de crimes contre la personne à titre individuel sont rejointes.

Les services

L'intervention post-traumatique

L'intervention post-traumatique consiste en une intervention à court terme. L'intervention vise principalement à diminuer les conséquences entraînées par le crime et permettre à la personne de reprendre plus rapidement le cours de sa vie. Plus rapide est l'intervention, moins il y a risque de cristallisation des symptômes suite à l'événement traumatisant.

Les plans d'intervention poursuivent les objectifs suivants:

- 1) Normaliser les réactions et conséquences.
- 2) Offrir une psychoéducation sur l'ESPT.
- 3) Présenter des mécanismes de gestion du stress et de l'anxiété.
- 4) Planifier une bonne référence pour un suivi à long terme si nécessaire.

Le soutien professionnel à la cour

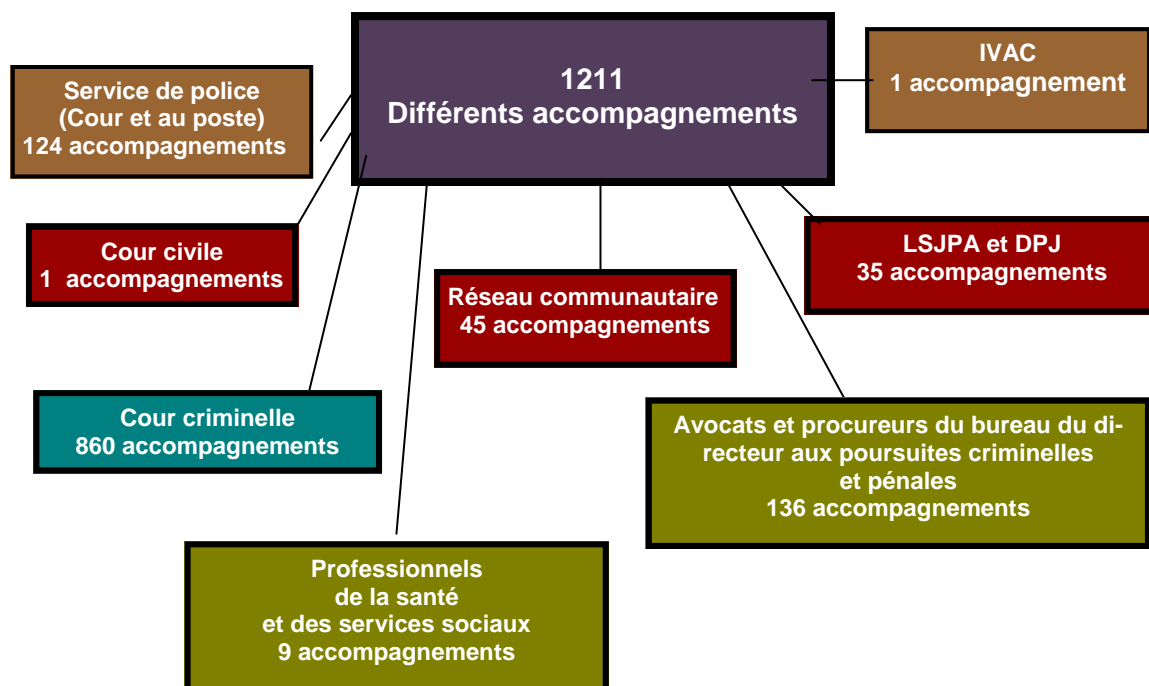
Préparer les victimes et les témoins d'actes criminels qui sont appelés à témoigner à la Cour représente une grande partie du travail du CAVAC. Informer la clientèle sur le déroulement de l'audience, conseiller sur les attitudes à adopter pendant le témoignage, expliquer l'importance du rôle des témoins, renseigner sur le processus judiciaire, faire visiter la salle d'audience, accompagner les témoins dans la salle d'audience pendant leur témoignage et les accompagner s'ils ont à rencontrer le procureur aux poursuites criminelles et pénales sont autant d'actions posées par les intervenantes dans le but de faciliter le passage des personnes victimes, proches et témoins dans le système judiciaire.

Pour la plupart des gens, être appelé à témoigner constitue le premier contact avec le système judiciaire. Ce dernier est généralement vu comme quelque chose de complexe et d'impressionnant. L'accompagnement et la préparation à la cour visent donc à démystifier le processus judiciaire et le rôle de ses acteurs.

Les Services

L'accompagnement

Personnes victimes, proches et témoins de crime ont souvent à rencontrer plusieurs intervenants, de milieux différents. Le CAVAC offre du soutien dans toutes les démarches qui découlent de l'événement criminel. Ainsi, les personnes victimes demandent d'être accompagnées par leurs intervenantes lors du dépôt de plainte à la police, lors des rencontres avec les procureurs aux poursuites criminelles et pénales, lors de rencontres avec les Centres jeunesse, avec leur avocat, avec leur médecin, avec des intervenants d'autres ressources et bien sûr, au moment de témoigner tant à la cour criminelle qu'au Tribunal de la jeunesse.



Les services



Accompagnement continu durant toutes les procédures judiciaires



Les Services

L'assistance technique et information sur les droits et recours

Un acte criminel est un événement inattendu et la plupart du temps, les personnes qui en sont victimes ne connaissent pas leurs droits, leurs recours et les services qui s'offrent à elles. L'équipe du CAVAC évalue chacune des situations afin de bien informer la clientèle sur l'ensemble des opportunités qui existe pour que les personnes victimes, proches et témoins puissent faire le choix des démarches qu'elles souhaitent entreprendre.

Assistance technique IVAC

Il est important pour le CAVAC de rappeler que :

Toute victime d'un acte criminel commis contre sa personne (à l'exception du harcèlement et des menaces), au Québec, peut recevoir des indemnités et des services prévus par la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC).

- ◆ L'assistance technique pour compléter les formulaires IVAC est un des services les plus utilisés par la clientèle du CAVAC. Nos intervenantes ont d'abord le mandat d'informer les victimes d'actes criminels sur la loi de l'IVAC, de vérifier si celles-ci rencontrent, à première vue, les critères d'admissibilité pour finalement les aider à remplir adéquatement les formulaires.
- ◆ Par la suite, les intervenantes vont assurer le suivi des demandes avec les personnes victimes par des contacts auprès de l'IVAC, par une préparation et un soutien lors de l'évaluation des besoins effectuée par l'IVAC et par des références aux ressources du milieu lorsque des services sont accordés (psychologue, cours d'autodéfense, etc.)

Assistante technique Déclaration de la victime sur les conséquences du crime

Il est important pour le CAVAC de rappeler que :

La Déclaration de la victime sur les conséquences du crime est un document, prévu à l'article 722.2 du code criminel, et permet à la personne victime de s'exprimer par écrit sur les conséquences du crime sur sa vie. Les personnes victimes sont invitées à compléter le formulaire avant la date des représentations sur sentence.

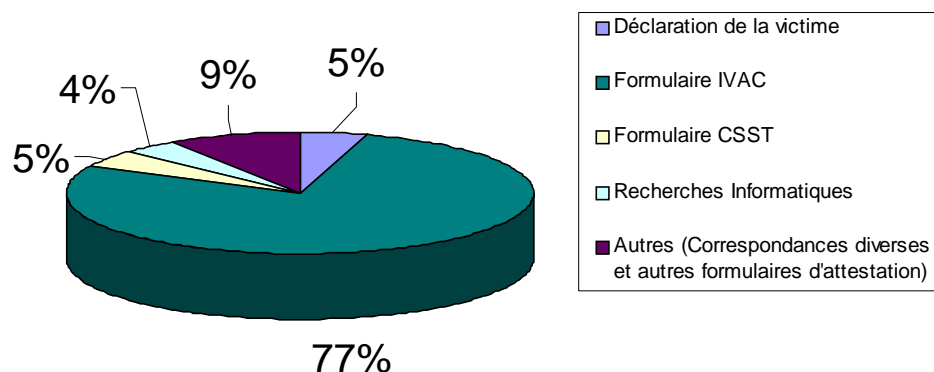
Les Services

Définir l'importance de la déclaration de la victime sur les conséquences du crime

La *déclaration de la victime sur les conséquences du crime* est une opportunité pour les personnes victimes. Par cet article de loi, le législateur reconnaît l'importance pour les victimes de se faire entendre. Le CAVAC a le devoir de soutenir les personnes victimes dans cette démarche.

- ◆ Nous considérons qu'il est essentiel que les personnes victimes puissent compter sur de l'aide afin de compléter ce formulaire. Il est très important d'expliquer clairement en quoi consiste cette démarche et spécifier qu'elle est optionnelle afin que la personne victime fasse un choix éclairé à l'effet de compléter ou non la déclaration.
- ◆ Aider une personne à compléter ce formulaire, c'est l'amener à bien identifier et décrire clairement les conséquences physiques, psychologiques, sociales et financières subies suite à l'acte criminel. C'est aussi explorer les conséquences tant temporaires que permanentes qui les ont affectées immédiatement après l'événement, tout comme celles qui perdurent dans le temps. Tout cela, en insistant pour que la personne traduise dans ses propres mots, sa propre histoire.

Assistance technique



Les Services

Orientation vers des services spécialisés

Tel que mentionné précédemment, de plus en plus de personnes vivent des situations fort complexes, souvent multi problématiques. Les intervenantes doivent souvent être créatives dans leurs recherches de moyens pour bien soutenir la clientèle. Elles doivent également très bien connaître les ressources du milieu afin d'être en mesure d'effectuer des références personnalisées et convaincues. Il est de notre mandat de bien renseigner notre clientèle sur les services dispensés par les autres organismes œuvrant dans nos communautés afin que les situations uniques de chaque personne victime soient considérées dans leur globalité.

	2008-2009	2009-2010
CAVAC	36	29
IVAC / CSST	73	62
Réseau communautaire	79	177
Réseau de la santé et des services sociaux (incluant DPJ)	44	98
Réseau judiciaire	171	298
Réseau privé	61	67
SAAQ	00	02
Autres (compagnies d'assurances, etc.)	40	60

Nous constatons cette année une hausse importante des références auprès de plusieurs partenaires, ce qui démontre clairement la volonté de l'ensemble de l'équipe à travailler en collaboration avec toutes les ressources de notre région.

Nos collaborations

Nous sommes membres de...

L'association Québécoise Plaidoyer Victime. (AQPV);
SOS Violence conjugale;
La société de criminologie du Québec.
Maison d'hébergement la Volte-face
CDC Drummond

Nous travaillons en étroite collaboration avec les organismes relevant des ministères de la Justice, de la Sécurité publique et de la Santé et des services sociaux.

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

Maison d'hébergement La Rose des Vents de Drummond inc.;
Maison d'hébergement La Volte-face;
Le CALACS la Passerelle;
Le CALACS l'Aqua-R-elle.
Pacte Bois-Francs
Commun Accord

La directrice générale du CAVAC siège à titre de vice-présidente du conseil d'administration de la maison d'hébergement la Rose des Vents.

Le CAVAC siège sur les instances de concertation suivantes:

Table socio-judiciaire de Drummond
Table socio-judiciaire Arthabaska Érable
Table des femmes de Drummond
Comité violence de Victoriaville
Table de concertation sur la violence dans la MRC de Drummond

Le Réseau provincial des CAVAC

Le Réseau provincial des CAVAC, comprenant dix-sept (17) CAVAC, représentés par leur direction, s'est réuni à deux reprises pour discuter de sujets visant le développement des CAVAC.

La directrice générale du CAVAC Centre-du-Québec s'est impliquée activement sur le comité porteur et sur le comité des services professionnels du Réseau des CAVAC. Par ces comités, elle a organisé avec ses collègues les rencontres du Réseau et les journées des intervenants.

Le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels

Le BAVAC organise des rencontres réunissant l'équipe du BAVAC et les directions des CAVAC. Cette année, deux rencontres ont permis d'échanger avec le BAVAC sur les préoccupations et le développement des CAVAC. L'une de ces rencontres s'est tenue en présence de membres des conseils d'administration des CAVAC.

Nos collaborations

Les procureurs aux poursuites criminelles et pénales

Notre partenariat avec la Direction des poursuites criminelles et pénales s'intensifie d'année en année. L'intervention et l'expertise du CAVAC sont reconnues, voir même essentielles, aux dires de certains procureurs. La collaboration est solide, ce qui permet de bons échanges lorsque nécessaire et une belle ouverture lorsque des situations problématiques se présentent. Il s'agit d'un travail d'équipe enrichissant et valorisant!

Les policiers de la Sûreté du Québec

Les policiers sont des partenaires privilégiés pour le CAVAC. Chaque opportunité de travail en collaboration est une réussite. Nous sommes donc fort enthousiastes à l'égard du projet pilote d'intervention immédiate qui se déploiera dans l'année à venir .

Entente de collaboration

Nous agissons dans le respect des ententes suivantes :

- ◆ *Protocole d'entente sur l'échange d'information Projet dans le cadre de la déclaration de services aux citoyens, point de services de Victoriaville.*
- ◆ *Protocole d'entente sur l'échange d'informations Projet dans le cadre de la déclaration de services aux citoyens, Chambre de la Jeunesse, point de services de Victoriaville.*
- ◆ *L'Entente intersectorielle à l'égard des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement victimes ou contrevenantes, impliquées ou non, dans un processus judiciaire.*

La dernière année nous avons constaté que cette entente a permis à tous les signataires de se familiariser avec la déficience intellectuelle et les troubles envahissant du développement. Tel que convenu dans l'entente, de la formation a été offerte aux intervenantes et des rencontres de suivi ont permis de discuter de difficultés rencontrées et de proposer des solutions.

Notre équipe a été grandement mise à contribution dans plusieurs dossiers impliquant des personnes présentant une déficience intellectuelle. Nous avons été à même de constater que plusieurs signataires de l'entente sont mieux outillés pour accompagner ces personnes victimes au sein du processus judiciaire. Ce qui se doit se traduire par des félicitations: Bravo au CRDITED et à l'ensemble des partenaires!

Nouvelles collaborations

Nouvelle entente

Protocole de collaboration concernant le support socio judiciaire et psychosocial pour les femmes victimes d'agression à caractère sexuelle conclu entre le Centre d'aide Aqua-R-Elle CALACS Victoriaville et le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) Centre-du-Québec.

Signée le 24 mars 2010, cette entente définit clairement les règles de collaboration entre les deux organismes dans le but d'assurer que les victimes d'agression sexuelle du territoire concerné aient accès à toutes les ressources pouvant les aider à mieux gérer les conséquences de l'agression sexuelle.

Table de concertation sur la violence dans la MRC de Drummond

Soucieux de toujours travailler davantage de concert avec les intervenants du milieu, le CAVAC, en collaboration avec la Rose des Vents Drummond et le CALACS La Passerelle a travaillé à la mise sur pied d'une **Table de concertation sur la violence dans la MRC de Drummond**. Le travail a été efficace puisqu'au terme de l'année 2009-2010, la Table est formée, les partenaires des milieux sociaux et judiciaires sont motivés et ont adopté à l'unanimité leurs buts et objectifs. L'année à venir nous permettra de découvrir quelles actions naîtront de cette nouvelle instance de concertation.

Nouvelles collaborations

Projet pilote visant à expérimenter la pertinence d'implanter un service d'intervention immédiate dans certains postes de la Sûreté du Québec du Centre-du-Québec.

Historique du projet

Depuis l'ouverture du CAVAC Centre-du-Québec, l'équipe a toujours entretenu la conviction qu'une intervention apportée rapidement aux personnes victimes après un crime représente un élément favorable au rétablissement de ces dernières. Il est évident pour nous que la rapidité d'intervention est directement liée à une bonne référence des premiers répondants auprès des victimes, en l'occurrence les policiers. Depuis 2003, plusieurs démarches ont été entreprises pour développer des liens solides avec les policiers de la Sûreté du Québec. Des rencontres de sensibilisation ont eu lieu, des propositions de partenariat ont été discutées, mais rien de concret n'a pu être établi, en raison de contraintes administratives du côté de la Sûreté du Québec. La question de la référence policière demeure dans notre mire depuis les débuts. En 2003, 7% de nos dossiers étaient référés par les policiers. Malgré tout le travail et la qualité de nos interventions, sept ans plus tard, nous ne sommes qu'à 12%. Inévitablement, nous demeurons insatisfaits puisque nous désirons travailler davantage en prévention du trouble de stress aigu et de l'état de stress post-traumatique chez les victimes. Nous sommes d'autant plus préoccupés par le fait que 86% de notre clientèle a déposé une plainte à la police. Inévitablement, ces personnes auraient pu nous être référées dès les premiers moments.

Nous avons donc été très enthousiastes lorsqu'au printemps 2009, un projet nous est proposé par la Sûreté du Québec. Suite à l'étude approfondie de la proposition, le CAVAC Centre-du-Québec choisi de s'impliquer puisque nous y voyons une importante possibilité de rejoindre un plus grand nombre de victimes et ce, plus rapidement.

Le Projet

Ce projet pilote vise à bonifier l'offre de service aux personnes victimes d'actes criminels, leurs proches et témoins de crime par l'implantation d'un service d'intervention immédiate et par le fait même, par la création de points de services dans certains postes de la Sûreté du Québec du territoire centricois. Ce projet-pilote se veut une initiative conjointe du CAVAC Centre-du-Québec, du Module d'assistance aux victimes de la Sûreté du Québec, du district de la Mauricie Centre-du-Québec de la Sûreté du Québec et de la division des enquêtes régionale Centre de la Sûreté du Québec. Le projet prendra forme au cours de l'année 2010-2011.

La sensibilisation et la promotion

Voici quelques-unes des activités de sensibilisation et de représentation qui ont été réalisées cette année en lien avec d'intervention:

Présentations des services

- Journée portes ouvertes aux palais de justice de Drummondville et de Victoriaville
- Semaine de sensibilisation des abus face aux aînés
- École Vision
- Hôtel Dieu d'Athabaska
- CLSC
- CRDI
- Semaine de la prévention de la criminalité 2009
- Présentation aux étudiants de l'École de criminologie
- Table des Aînés
- Université de Montréal (L'intervention auprès des victimes d'actes criminels)
- AFÉAS de Drummondville

Représentations diverses

- Table des femmes
 - AGA AQPV
 - AGA Commun Accord
 - AGA Volte-face
 - AGA Table de concertation du mouvement des femmes Centre-du-Québec
 - AGA Pacte Bois-Francs
 - AGA CALACS
 - AGA CEPS
 - AGA CDC Drummond
 - AGA TCMFCQ
 - Entente intersectorielle DI
 - AGA Chez nous entre hommes
 - Rencontre CSDI et CAVAC de la Mauricie (partenariat)
 - Table socio judiciaire locale Drummondville
 - Table socio judiciaire locale Victoriaville
 - Table régionale socio judiciaire
 - Table violence Victoriaville
 - Comité contre la violence à Arthabaska
 - Comité de développement de la Rose des Vents
 - DGjeuner CDC Drummond
 - Conférence de presse CALACS (journée d'action contre la violence)
 - Déjeuner MPDA : Les femmes violentes
-

L'évaluation des services

Cette année encore, les évaluations de services sont éloquentes.

Basé sur un échantillonnage de 51 questionnaires valides nous avons fait ressortir les réponses aux questions suivantes:

1) Les besoins des personnes victimes

Lors de votre demande au CAVAC, quels étaient vos besoins ?

Information sur vos droits en tant que victime, proche ou témoin	26
Information sur le système de justice et sur les procédures judiciaires	25
Information sur les régimes d'indemnisation (IVAC, CSST, SAAQ)	10
Accompagnement à la Cour	17
Soutien dans les démarches	13
Être écouté(e) et d'exprimer vos émotions	14
Aide pour remplir les formulaires d'indemnisation	08
Aide pour remplir la déclaration de la victime (formulaire jaune)	05
Être référé à un autre organisme	03

2) Les locaux

Quels adjectifs qualifient le mieux votre impression sur les locaux du CAVAC?

Chaleureux	15
Sécuritaire	18
Professionnel	17
Impersonnel	2
Peu Sécuritaire	aucune
Inconfortable	2
Accessible	12
Paisible	9
Stressant	1

Notons que les adjectifs « impersonnel, inconfortable et stressant » ont été attribués aux locaux dans les palais de Justice.

3) Le degré de confiance

Quel est le degré de confiance que vous avez développé envers le CAVAC?

Entièrement confiance	43
Bonne confiance	7
Peu confiance	1
Aucune confiance	aucune

L'évaluation des services

4) L'impact de l'intervention du CAVAC

Après l'intervention du CAVAC, vous diriez:

L'aide du CAVAC m'a permis de mieux comprendre les procédures	16
L'aide du CAVAC m'a permis d'obtenir les recours auxquels j'avais droit	17
L'aide du CAVAC m'a aidé à reprendre mes activités quotidiennes	2
L'aide du CAVAC m'a aidé à reprendre confiance en moi	10
L'aide du CAVAC m'a aidé à réduire mon sentiment d'insécurité	14
L'aide du CAVAC m'a aidé à passer à travers les différentes procédures	12
L'aide du CAVAC m'a aidé à faire des choix éclairés	4

5) La référence future à nos services

Si un de vos proches était victime, proche de victime ou témoin d'un acte criminel, est-ce que vous lui recommanderiez l'aide du CAVAC?

Oui	:	50
Non	:	1

6) Identification du client

Une personne victime d'acte criminel	43
Un proche de la victime d'acte criminel	6
Un témoin d'acte criminel	2

Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels

Du 26 avril au 2 mai 2009 s'est déroulée la 4^{ième} Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels.

Le Réseau des CAVAC s'est impliqué dans la promotion de la Semaine nationale en organisant un colloque réunissant plusieurs intervenants qui travaillent auprès des personnes victimes d'actes criminels.

Localement, le CAVAC a organisé une activité de type 5 à 7 en collaboration avec la Sûreté du Québec et une troupe de théâtre amateur. Lors de l'activité, les participants ont assisté à une courte mise en scène présentant la réalité d'un homme victime d'un acte criminel. L'événement a également permis aux partenaires d'échanger dans une ambiance conviviale.

En route vers l'an prochain...

L'équipe du CAVAC a choisi de profiter de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels pour organiser une activité permettant de faire rayonner le CAVAC, l'équipe, les services, la clientèle et ses partenaires. Beaucoup de travail a été effectué par un comité organisateur constitué de membres de l'équipe de travail. L'année 2010 nous permettra de constater le fruit de leurs efforts.

Journal le Partenaire

Le CAVAC diffuse depuis 3 ans un outil permettant d'informer les organismes partenaires des activités du CAVAC et des avancées concernant les services et droits des personnes victimes d'actes criminels, leurs proches et témoins de crimes.

Pour une troisième année consécutive, le journal « le Partenaire », diffusé majoritairement via Internet, a été publié 3 fois.

Le journal informe sur les activités du CAVAC (changements, promotion et réalisations), sur certaines lois qui concernent notre clientèle, sur les droits et recours des personnes victimes, etc. Le CAVAC réserve également un encart pour nos partenaires qui souhaitent utiliser cette vitrine afin de promouvoir des événements ou encore de nous partager des connaissances.



Formation continue

Encore cette année, le CAVAC en conformité avec la loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, offre des formations aux membres de l'équipe d'intervenantes. Voici donc, pour l'année 2008-2009, les différentes formations auxquelles les membres de l'équipe du CAVAC ont participé :

En lien avec la gestion

- Gestion des ressources humaines (Firme Impact)
- Colloque CSSS MCQ
- Formation Média (CDC Drummond)
- Formation sur la gestion financière des organismes communautaire
- Coaching
- Powerpoint

En lien avec l'intervention

- Colloque AQPV
- Tenue de dossier (Ordre des travailleurs sociaux du Québec)
- Lois, règlements et normes de pratique: Balise pour soutenir l'intervention
- Formation Rencontre préparatoire à la cour.
- Deuil traumatique
- Formation « un être cher a vécu un acte criminel »
- Formation sur la LSJPA
- Formation de l'Hêtre
- Trouble de la personnalité, amour et sexualité
- Formation en déficience intellectuelle
- Formation en gestion de stress
- Colloque du réseau des CAVAC

De plus, l'équipe a poursuivi mensuellement une supervision clinique auprès d'une psychologue oeuvrant en clinique privée.

PRIORITÉS 2010-2011

Le plan de travail 2010-2011 s'inspire des forces du CAVAC et des améliorations envisagées:

- Consolider le programme d'aide aux victimes d'actes criminels dans toute son ampleur et sur l'ensemble du territoire desservi.
 - Revoir l'organisation du travail dans tous nos lieux d'intervention afin de mieux répartir la tâche entre les professionnelles et ainsi, offrir une réponse plus rapide à la clientèle.
 - Poursuivre et adapter si nécessaire, la prestation des programmes d'information CAVAC-INFO, CAVAC-INFO Jeunesse et INFOVAC par l'application des ententes locales et provinciales.
 - Poursuivre les actions visant à rejoindre davantage de proches de personnes victimes d'actes criminels.
 - Réaliser un projet pilote d'intervention immédiate sur tout le territoire du Centre-du-Québec, en étroite collaboration avec la Sûreté du Québec.
 - Poursuivre notre participation à la concertation entre les organismes qui travaillent auprès des victimes, leurs proches et les témoins de crimes.
 - Promouvoir la formation professionnelle et continue de l'ensemble de l'équipe.
 - Poursuivre les démarches visant à augmenter la visibilité de l'organisme et de son importante mission.
-

Nos remerciements

Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels du Centre-du-Québec est heureux de souligner l'apport de plusieurs acteurs soucieux d'aider les victimes d'actes criminels, leurs proches et les témoins de crimes. Nous reconnaissons les forces de chacun et affirmons que c'est l'union de ces forces qui nous permet de réaliser notre mission.

D'abord MERCI : à toutes les personnes que nous avons rencontrées pour la confiance que vous mettez entre nos mains et le sens que vous donnez à notre travail.

MERCI à l'équipe pour votre professionnalisme, votre créativité, votre enthousiasme et votre bonne humeur.

MERCI aux membres du conseil d'administration pour votre confiance, votre dévouement et votre rigueur.

MERCI au personnel du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels et au Ministère de la Justice pour leur support financier.

MERCI à tous les CAVAC du Québec pour le partage d'outils et d'expertise.

MERCI au personnel des bureaux des Directeurs des poursuites criminelles et pénales de Drummondville et de Victoriaville pour votre collaboration, votre expertise et votre disponibilité.

MERCI à la direction et au personnel des services judiciaires des palais de Justice de Drummondville et de Victoriaville pour la place que vous nous offrez dans vos établissements et les services que vous nous rendez.

MERCI aux policiers pour votre continuelle collaboration et votre reconnaissance de notre expertise.

MERCI aux intervenantes et intervenants des ressources communautaires avec lesquels nous travaillons pour mieux soutenir notre clientèle. (CALACS La Passerelle et l'Aqua-R-Elle, La Rose des Vents et Volte-face)

Encore merci et à l'an prochain!

États Financiers

**CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS CENTRE-DU-QUÉBEC
ÉTATS FINANCIERS
31 MARS 2010**



États Financiers

**CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS CENTRE-DU-QUÉBEC
ÉTATS FINANCIERS
31 MARS 2010**

SOMMAIRE

	Page
Rapport des vérificateurs	2
Résultats	3
Évolution des actifs nets	4
Bilan	5
Notes complémentaires	6 - 10



États Financiers



RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Aux administrateurs de
CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS CENTRE-DU-QUÉBEC

Nous avons vérifié le bilan de Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Centre-du-Québec au 31 mars 2010 et les états des résultats et des soldes de fonds de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'organisme. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

À l'exception de ce qui est mentionné dans le paragraphe ci-dessous, notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Comme c'est le cas dans de nombreux organismes sans but lucratif, l'organisme tire des produits de dons visés dont il n'est pas possible de vérifier l'intégralité de façon satisfaisante. Par conséquent, notre vérification de ces produits s'est limitée aux montants comptabilisés dans les livres de l'organisme et nous n'avons pu déterminer si certains redressements auraient dû être apportés aux résultats nets, aux actifs nets et à l'actif.

À notre avis, à l'exception de l'effet des redressements que nous aurions pu juger nécessaires si nous avions été en mesure de vérifier l'intégralité des dons mentionnés au paragraphe précédent, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'organisme au 31 mars 2010 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

André Godbout CA inc.

 Par André Godbout, CA auditeur

Drummondville
Le 31 mai 2010

États Financiers

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS CENTRE-DU-QUÉBEC

RÉSULTATS

EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

Page 3

Produits	Fonds d'administration		Fonds d'immobili- sations corporelles		2009 Total
	2010 Total	2009 Total	2010 Total	2009 Total	
Subvention BAVAC	420 480 \$	420 480 \$	- \$	-	421 999 \$
Contributions pénales	5 620	5 620	-	-	5 134
Dons	11 240	11 240	-	-	12 100
Placement carrière été	-	-	-	-	2 704
Intérêts	342	342	-	-	2 845
Autres revenus	-	-	-	-	1 650
	<u>437 682</u>	<u>437 682</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>446 432</u>
Charges					
Salaires et charges sociales	392 869	392 869	-	-	337 399
Assurances	4 071	4 071	-	-	3 866
Fournitures de bureau	14 190	14 190	-	-	15 271
Frais de déplacements et de représentation	6 856	6 856	-	-	6 422
Frais de formation	3 678	3 678	-	-	4 291
Honoraires professionnels	3 076	3 076	-	-	6 278
Location équipement de bureau	293	293	-	-	384
Loyer	19 052	19 052	-	-	17 664
Publicité	924	924	-	-	2 972
Projet spéciaux	4 887	4 887	-	-	933
Taxes et permis	1 396	1 396	-	-	690
Télécommunications	7 940	7 940	-	-	5 872
Intérêts et frais bancaires	1 563	1 563	-	-	1 549
Amortissement des immobilisations corporelles	-	-	4 817	4 817	7 587
	<u>460 795</u>	<u>465 612</u>	<u>4 817</u>	<u>4 817</u>	<u>411 178</u>
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	<u>(23 113) \$</u>	<u>(27 930) \$</u>	<u>(4 817) \$</u>	<u>(4 817) \$</u>	<u>35 254 \$</u>



États Financiers

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS CENTRE-DU-QUÉBEC

ÉVOLUTION DES SOLDES DE FONDS

EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

Page 4

	Fonds d'immobi- lisations corporelles	Fonds d'adminis- tration	2010 Total	2009 Total
Solde au début	14 195 \$	119 018 \$	133 213 \$	97 959 \$
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(4 817)	(23 113)	(27 930)	35 254
Investissement en immobilisations	<u>613</u>	<u>(613)</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
Solde à la fin	<u>9 991 \$</u>	<u>95 292 \$</u>	<u>105 283 \$</u>	<u>133 213 \$</u>



États Financiers

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS CENTRE-DU-QUÉBEC

BILAN

31 mars 2010

Page 5

Actif	2010			2009
	Fonds d'adminis- tration	Fonds d'immobi- lisations corporelles	Total	Total
Actif à court terme				
Encaisse	73 819 \$	- \$	73 819 \$	110 703 \$
Dépôt à terme, 0.05%, échéant en avril 2010	55 000	-	55 000	38 013
Taxe de vente et taxe sur les produits et services	13 892	-	13 892	10 126
	<u>142 711</u>	<u>-</u>	<u>142 711</u>	<u>158 842</u>
Immobilisations corporelles (note 4)	-	9 991	9 991	14 196
	<u>142 711 \$</u>	<u>9 991 \$</u>	<u>152 702 \$</u>	<u>173 037 \$</u>
Passif				
Passif à court terme				
Créditeurs (note 5)	<u>47 419 \$</u>	<u>- \$</u>	<u>47 419 \$</u>	<u>39 825 \$</u>
Solde de fonds				
Solde de fonds	<u>95 292</u>	<u>9 991</u>	<u>105 283</u>	<u>133 213</u>
	<u>142 711 \$</u>	<u>9 991 \$</u>	<u>152 702 \$</u>	<u>173 037 \$</u>

Pour le conseil d'administration,

_____ administrateur

_____ administrateur



CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS CENTRE-DU-QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****31 MARS 2010**

Page 6

1. Statuts constitutifs et nature des activités

L'organisme sans but lucratif a été constitué sans capital-actions en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies du Québec. L'organisme est exonéré d'impôts. La mission de l'organisme est de venir en aide aux personnes victimes d'actes criminels, leurs proches et les témoins de crimes.

2. Modification de conventions comptables

Le 1er avril 2009, l'organisme a adopté l'abrégé des délibérations du Comité sur les problèmes nouveaux CPN-173 intitulé « Risque de crédit et juste valeur des actifs financiers et des passifs financiers », selon lequel la juste valeur des instruments financiers (y compris les instruments financiers dérivés) doit tenir compte du risque de crédit de la contrepartie en ce qui concerne les actifs et du risque de crédit de l'organisme en ce qui concerne les passifs. L'adoption de cet abrégé n'a pas eu d'incidence importante sur les états financiers de l'organisme.

Le 1er avril 2009, l'organisme a adopté les modifications apportées aux chapitres 1540, 4400, 4430 et 4460 ainsi que les nouvelles recommandations du chapitre 4470 du Manuel de l'ICCA.

Le chapitre 1540 a été modifié de façon à inclure les organismes sans but lucratif dans son champ d'application. Par conséquent, les activités d'investissement et de financement sont dorénavant présentées distinctement.

Le chapitre 4400 a été modifié pour supprimer l'obligation de traiter les actifs nets investis en immobilisations comme une composante distincte des actifs nets pour plutôt laisser aux organismes sans but lucratif la possibilité de présenter ce montant comme une catégorie d'actifs nets grevés d'une affectation d'origine interne, ainsi que d'apporter des précisions selon lesquelles les produits et les charges doivent être comptabilisés et présentés sur la base des montants bruts lorsque l'organisme agit pour son propre compte dans une opération.

Le chapitre 4430 a été modifié de façon à préciser que les organismes de plus petite taille qui inscrivent à l'actif les immobilisations, doivent toutes les inscrire, les amortir et réduire leur valeur conformément aux chapitres pertinents du Manuel.

Le chapitre 4460 a été modifié de façon à rendre le libellé du chapitre 4460 conforme aux dispositions du chapitre 3840 « Opérations entre apparentés ».

Le chapitre 4470 établit des normes sur les informations à fournir par l'organisme sans but lucratif qui classe ses charges par fonction et ventile des charges entre les différentes fonctions auxquelles elles se rattachent.



CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS CENTRE-DU-QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2010

Page 7

2. Modification de conventions comptables (suite)

L'adoption de ces nouvelles recommandations n'a eu aucune incidence sur les états financiers.

3. Principales conventions comptables**Utilisation d'estimations**

Pour préparer les états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, la direction doit établir des estimations et poser des hypothèses qui influent sur le montant des actifs et des passifs et les informations à fournir sur les actifs et les passifs éventuels à la date du bilan ainsi que sur le montant des produits et des charges de l'exercice. Ces estimations sont révisées périodiquement et, s'il s'avère nécessaire, des ajustements sont portés aux résultats de l'exercice où ils sont connus.

Comptabilité par fonds

L'organisme applique la méthode de la comptabilité par fonds affectés pour comptabiliser les apports.

Le fonds d'immobilisations corporelles présente les actifs, les passifs, les produits et les charges afférents aux immobilisations corporelles.

Le fonds d'administration générale rend compte des activités menées par l'organisme en matière de prestation de services et d'administration. Ce fonds présente les ressources non affectées et les subventions de fonctionnement affectées.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût. Elles sont amorties en fonction de leur durée de vie utile respective selon la méthode de l'amortissement linéaire et les périodes indiquées ci-dessous :

	Périodes
Mobilier de bureau	5 ans
Matériel informatique	3 ans
Améliorations locatives	5 ans

Informations à fournir concernant le capital

Les objectifs de l'organisme en termes de gestion de capital sont d'abord d'assurer la pérennité de celui-ci afin de pouvoir continuer à réaliser sa mission.



CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS CENTRE-DU-QUÉBEC**NOTES COMPLÉMENTAIRES****31 MARS 2010**

Page 8

3. Principales conventions comptables (suite)**Apports reçus sous forme de services**

Les bénévoles consacrent plusieurs heures par année à aider l'organisme à assurer la prestation de ses services. En raison de la difficulté à déterminer la juste valeur des apports reçus sous forme de services, ceux-ci ne sont pas constatés dans les états financiers.

Instruments financiers

L'organisme a fait le choix de classer ses actifs et passifs financiers de la façon suivante :

Prêts et créances

Les débiteurs sont évalués au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains et pertes liés à la décomptabilisation de ces actifs financiers sont présentés à l'état des résultats de l'exercice au cours duquel ils se produisent.

Placements détenus jusqu'à leur échéance

Les dépôts à terme sont évalués au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains et pertes liés à la décomptabilisation de ces actifs financiers sont présentés à l'état des résultats de l'exercice au cours duquel ils se produisent.

Autres passifs financiers

Les créiteurs sont évalués au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains et pertes liés à la décomptabilisation de ces passifs financiers sont présentés à l'état des résultats de l'exercice au cours duquel ils se produisent.

Normes comptables qui sont reportées

Le 15 octobre 2008, l'ICCA a décidé que les organismes sans but lucratif peuvent choisir de reporter l'adoption des chapitres 3862 « Instruments financiers - informations à fournir », et 3863, « Instruments financiers - présentation », de sorte que ceux-ci s'appliquent aux états financiers aux exercices ouverts à compter du 1er octobre 2008, et de continuer à appliquer le chapitre 3861 « Instruments financiers - informations à fournir et présentation » entre-temps.



États Financiers

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS CENTRE-DU-QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2010

Page 9

4. Immobilisations corporelles

	2010		2009	
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Mobilier de bureau	29 429 \$	21 440 \$	7 989 \$	8 929 \$
Matériel informatique	17 879	15 877	2 002	4 326
Améliorations locatives	<u>7 363</u>	<u>7 363</u>	<u>-</u>	<u>941</u>
	<u>54 671 \$</u>	<u>44 680 \$</u>	<u>9 991 \$</u>	<u>14 196 \$</u>

5. Crédoeurs

	2010	2009
Fournisseurs	7 243 \$	7 689 \$
Frais courus	1 000	1 000
Salaires et charges sociales	<u>39 176</u>	<u>31 136</u>
	<u>47 419 \$</u>	<u>39 825 \$</u>

6. Flux de trésorerie

L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il ne fournirait pas d'information supplémentaire utile pour la compréhension des flux de trésorerie de l'exercice.

7. Instruments financiers

Juste valeur

Les valeurs comptables de l'encaisse, du dépôt à terme et des crédoeurs correspondent à une approximation raisonnable de leur juste valeur en raison de leur échéance à court terme.



CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS CENTRE-DU-QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES**31 MARS 2010**

Page 10

8. Engagements contractuels

Les engagements pris par l'organisme en vertu de baux totalisent 79 721 \$ et les versements à effectuer au cours des cinq prochains exercices sont les suivants :

2011	19 133 \$
2012	19 133 \$
2013	19 133 \$
2014	19 133 \$
2015	3 189 \$



