

RAPPORT ANNUEL DU CAVAC CÔTE-NORD

2007-2008

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Au nom du conseil d'administration et en mon nom, il me fait extrêmement plaisir de vous présenter le rapport annuel d'activités 2007-2008 du CAVAC Côte-Nord.

Une autre année qui se termine et le temps est venu de faire une pause afin de regarder le chemin parcouru au cours de cette année et de faire le bilan.

Les interventions du CAVAC Côte-Nord sont de plus en plus reconnues comme étant spécifiques auprès des victimes d'actes criminels, des témoins et de leurs proches. Les liens de partenariat se créent et se solidifient comme en témoigne la signature du Protocole d'intervention en violence conjugale et agressions sexuelles (regroupant douze partenaires) et par l'implication du CAVAC Côte-Nord dans l'élaboration d'un outil d'intervention auprès des victimes de violence conjugale (Plan de sécurité).

Au cours de cette année, nous avons mis un accent particulier dans nos interventions auprès de la population autochtone en faisant traduire un dépliant du CAVAC et une affiche en langue naskapie.

L'année 2007-2008 marque le début de la mise en place de notre planification stratégique 2007-2010. L'un des objectifs premiers de cette planification est de nous faire connaître et nous pouvons dire mission accomplie. Nous allons poursuivre les objectifs, de cette planification, au cours des prochaines années.

Le conseil d'administration a mandaté des représentants à une rencontre avec le BAVAC et ce, afin de favoriser les échanges et de mettre l'accent sur l'amélioration des services.

Pour l'année à venir, nous souhaitons l'adoption du décret gouvernemental qui nous permettra de mettre en place le service CAVAC-Info Jeunesse.

Les projets ne manquent pas pour les années à venir. Nous demeurons centrés sur notre objectif premier qui est d'offrir des services professionnels à toute la population nord-côtière victime d'actes criminels, aux témoins et à leurs proches. Toute l'équipe du CAVAC Côte-Nord est débordante d'énergie et prête à relever les défis qui se présenteront.

Claude Lavoie
Président du conseil d'administration
Le 13 mai 2008

MESSAGE DE LA DIRECTION

*«LE TOUT EST PLUS GRAND QUE LA SOMME DE SES PARTIES.»
CONFUCIUS*

Qu'est-ce qui fait du CAVAC Côte-Nord ce qu'il est ?

Les membres du conseil d'administration si riches en expérience apportent la distanciation nécessaire au bon fonctionnement de celui-ci. La représentation autochtone au sein du conseil, particularité nord côtière dont nous sommes fiers, vient ajouter une dimension à l'équation qui permet à l'organisation de demeurer branchée sur les diverses réalités et valeurs régionales.

L'adjointe administrative est le portail d'accueil du Centre d'aide et pilier de l'équipe. Journallement, celle-ci jongle avec les demandes incessantes déployant des trésors d'imagination et de bienveillance afin de s'assurer du bien-être de chacun.

L'équipe d'intervention est le coeur du CAVAC Côte-Nord, celle-ci se voue à la cause des victimes d'actes criminels. Considérant d'abord la personne, accueillant avec respect la souffrance et accompagnant avec conviction en offrant le meilleur d'elle-même.

La direction se veut un guide qui favorise la mise en place et l'optimisation des conditions nécessaires afin que chacun puisse concentrer ses énergies à l'aide aux personnes victimes.

Les partenaires et collaborateurs avec qui le travail de concert au quotidien permet d'ouvrir un monde de possibilités pour un demain meilleur.

Les personnes victimes d'un acte criminel ainsi que leurs proches qui voient soudain leur vie bouleversée de façon parfois dramatique. Ces personnes dont l'énergie, la persévérance et la détermination sont sources d'inspiration pour toute l'équipe du CAVAC.

Bien que chacun des éléments cités précédemment soit un facteur déterminant, la complémentarité des rôles et des expertises, le professionnalisme et l'engagement dans la mission de l'organisme sont très certainement l'amorce d'une réponse dont je vous invite à vous imprégner tout au cours de la lecture du rapport annuel 2007-2008.

Isabelle Fortin
Directrice générale

TABLE DES MATIÈRES

RAPPORT ANNUEL DU CAVAC CÔTE-NORD	1
MESSAGE DU PRÉSIDENT	2
MESSAGE DE LA DIRECTION	3
TABLE DES MATIÈRES	4
1. HISTORIQUE DU CAVAC CÔTE-NORD	6
1.1 LA NAISSANCE DU DOUZIÈME CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS	6
1.2 ANNÉES FINANCIÈRES 2001-2002 À 2006-2007	7
2. PRÉSENTATION DU CAVAC CÔTE-NORD.....	9
2.1 LA MISSION, LA VISION, LES VALEURS	9
2.2 L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE	11
2.3 LE PERSONNEL DU CAVAC CÔTE-NORD	12
<i>Siège social</i>	12
<i>Point de service de Baie-Comeau</i>	12
2.4 LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES	13
3. SERVICES OFFERTS	14
4. RÉSULTATS 2007-2008 AU REGARD DU PANIER DE SERVICES	17
4.1 INTERVENTION POST-TRAUMATIQUE ET PSYCHOSOCIOJUDICIAIRE	18
4.2 INFORMATION SUR LES DROITS ET RECOURS	18
4.3 ASSISTANCE TECHNIQUE	19
4.4 ORIENTATION VERS LES SERVICES SPÉCIALISÉS	19
4.5 ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE VICTIME	20
4.6 CAVAC-INFO	20
4.7 INFOVAC ET TAXATION AUX TÉMOINS	21

5. PROFIL DE LA CLIENTÈLE	22
5.1 NOTES IMPORTANTES CONCERNANT LES STATISTIQUES	22
5.2 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LE TYPE DE VICTIMISATION	23
5.3 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LE SEXE.....	24
5.4 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON L'ÂGE	25
5.4 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LE CONTEXTE DU CRIME	26
5.5 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LA NATURE DU CRIME.....	27
5.6 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LES INFRACTIONS CONTRE LA PERSONNE.....	28
6. LA COUR ITINÉRANTE	30
7. LES MÉDIAS, LA REPRÉSENTATION ET LA FORMATION.....	31
7.1 LES MÉDIAS.....	31
7.2 LES ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION	32
7.3 LA FORMATION.....	34
9. REMERCIEMENTS	36
10. BILAN DE LA DERNIÈRE ANNÉE ET PERSPECTIVES D'AVENIR.....	38
ANNEXE A.....	ERREUR ! SIGNET NON DÉFINI.
ANNEXE B.....	42
<i>TABLEAU B.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE SELON L'ORIGINE ETHNIQUE DU 1^{ER} AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008.</i>	<i>43</i>
<i>TABLEAU B.2 : NOMBRE DE SERVICES RENDUS SELON LA CATÉGORIE DU 1^{ER} AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008.....</i>	<i>45</i>
<i>TABLEAU B.3 : LES CRIMES PAR CATÉGORIE D'INFRACTION ET SELON L'ORIGINE ETHNIQUE POUR LES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES DU 1^{ER} AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008.....</i>	<i>48</i>
<i>TABLEAU B.4 : RÉPARTITION DES PERSONNES CONTACTÉES DANS LE CADRE DU SERVICE CAVAC-INFO SELON LE TYPE DE VICTIMISATION, LE SEXE ET L'ORIGINE ETHNIQUE, DU 1^{ER} AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008.....</i>	<i>49</i>
ANNEXE C.....	50

1. HISTORIQUE DU CAVAC CÔTE-NORD

Le 17 juin 1988, l'Assemblée nationale adopte la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* (L.R.Q., chapitre A-13.2). Cette loi reconnaît des droits et des responsabilités aux personnes victimes : droit à être traitées avec courtoisie, équité et compréhension dans le respect de sa vie privée; droit à l'information; droit à l'assistance médicale, psychologique et/ou sociale que requiert leur état. Au ministère de la Justice, le Fonds d'aide et le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC) sont instaurés. Le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels a pour mandat principal de favoriser le respect des droits des victimes, de veiller au développement et à la coordination de programmes et services à leur intention, et de favoriser le développement des Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Le Fonds d'aide, pour sa part, assure le financement des services d'aide aux victimes. C'est dans ce Fonds que sont versées les suramendes compensatoires imposées aux contrevenants en vertu du Code criminel. C'est ainsi qu'en juin 1988, le premier Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) est créé et au fil des années dix autres CAVAC voient le jour.

1.1 LA NAISSANCE DU DOUZIÈME CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

C'est après plus de deux ans d'efforts investis par un comité de travail composé de partenaires régionaux, qu'en novembre 2000 un Comité d'implantation est instauré. Le 5 mars 2001, le CAVAC Côte-Nord obtient ses lettres patentes et, le 1^{er} juin 2001, le Procureur général et ministre de la Justice annonce, par voie de communiqué, la création du douzième Centre d'aide aux victimes d'actes criminels au Québec dont le siège social est situé à Sept-Îles. Le 16 novembre 2001, Monsieur Paul Bégin, ministre de la Justice, en présence de nombreux dignitaires, procède à l'inauguration officielle du CAVAC Côte-Nord.

À l'automne 2001, la première intervenante sociale autochtone est engagée grâce à un projet pilote financé par le gouvernement fédéral dans le cadre du Fonds pour l'initiative sur les victimes d'actes criminels. Cette entente novatrice promeut l'accès aux services d'aide pour les personnes autochtones victimes d'actes criminels. L'entente est administrée en collaboration avec l'Association Femmes Autochtones du Québec et subsiste jusqu'au 31 mars 2005. La fin de l'aide financière pour le projet ne signifie pas pour autant la terminaison de celui-ci. En effet, considérant essentielle la présence d'un poste d'intervenant autochtone au sein du CAVAC Côte-Nord, les membres du conseil d'administration octroient un statut permanent au poste.

1.2 ANNÉES FINANCIÈRES 2001-2002 À 2006-2007

C'est en janvier 2002, qu'une intervenante du CAVAC Côte-Nord se joint à l'équipe sociojudiciaire de la Cour itinérante. Les personnes victimes ou témoins d'actes criminels ainsi que leurs proches vivants dans des milieux isolés bénéficient maintenant d'une meilleure accessibilité aux services du Centre d'aide.

En octobre 2002, afin de répondre à la demande, le point de service de Baie-Comeau est ouvert. Les services sont offerts à raison de trois jours semaine dans l'enceinte du Palais de justice de Baie-Comeau. En avril 2003, le point de service est ouvert cinq jours semaine.

Au cours de l'année financière 2003-2004, le CAVAC Côte-Nord s'implique dans de nouveaux services. Ainsi, depuis juin 2003, en collaboration avec les Services judiciaires, il dispense le service INFOVAC du district judiciaire de Baie-Comeau. De plus, depuis septembre 2003, en collaboration avec les Bureaux des procureurs aux poursuites criminelles et pénales et les Services judiciaires, le CAVAC Côte-Nord informe les personnes victimes des deux districts judiciaires des conditions de remise en liberté que l'individu poursuivit doit respecter envers elles (service CAVAC-Info).

Le 1^{er} juillet 2003, entre en vigueur la loi modifiant le Code de procédure pénale (Projet de loi n°139) qui prévoit une contribution de 10 \$ par constat d'infraction. Cette contribution permet de consolider les services aux victimes. La consolidation des services offerts aux victimes dans les deux districts judiciaires, se concrétise par l'ajout d'un poste d'intervenante à Sept-Îles (septembre 2003)

et d'un autre poste à Baie-Comeau (janvier 2005). Le point de service de Baie-Comeau emménage dans un nouveau local situé à Place Lasalle en janvier 2005, tout en conservant son local d'accueil au Palais de justice.

Le 6 juin 2005, le Centre d'aide signe une entente avec les Services correctionnels du Québec, région de la Côte-Nord. Par le biais de cette entente de services, le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Côte-Nord communique avec les victimes de violence conjugale et d'agression à caractère sexuel pour les informer de la fin de la sentence en milieu fermé et lors des Programmes d'encadrement en milieu ouvert (P.E.M.O.). Cette entente prend fin en février 2007 suite à l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi sur les services correctionnels.

En novembre 2005, une nouvelle intervenante sociale se joint à l'équipe du point de service de Baie-Comeau à temps partiel jusqu'en mars, puis à temps complet en avril 2006. La population nord-côtière peut maintenant compter sur une équipe de trois intervenantes par district judiciaire.

Le 16 février 2006, le CAVAC Côte-Nord procède au lancement officiel d'un dépliant en langue innue en présence de Monsieur Yvon Marcoux, ministre de la Justice et Procureur général du Québec et de nombreux dignitaires. L'aquarelle qui illustre le nouveau dépliant innu se nomme «*Petakuteu*», «*Un nouveau jour se lève*». Elle a été réalisée par l'artiste peintre Ernest Dominique, originaire de la communauté de Matimekosh. Elle représente un shaputuan, lieu traditionnel de rassemblement et de partage chez les communautés innues, qui s'ouvre sur un lever de soleil. Par cette œuvre, nous voulons signifier l'espoir aux communautés innues.

Le 16 novembre 2006, le CAVAC Côte-Nord a cinq ans !!! Pour souligner cet anniversaire, les membres du Conseil d'administration entreprennent une démarche de planification stratégique afin d'établir les orientations des prochaines années.

En mars 2007, le deuxième dépliant traduit en innu voit le jour : UAUITAMUK^u «Parlez-en». Ce dépliant se veut un outil de normalisation portant sur les conséquences de la victimisation.

2. PRÉSENTATION DU CAVAC CÔTE-NORD

2.1 LA MISSION, LA VISION, LES VALEURS

Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Côte-Nord est un organisme communautaire à but non lucratif qui a pour mission d'offrir aux personnes victimes ou témoins d'actes criminels, ainsi qu'à leurs proches, des services d'intervention psychosociojudiciaire et post-traumatique ; d'information de base sur le processus judiciaire, les droits et les recours des victimes d'actes criminels ; d'accompagnement professionnel de la personne victime dans le processus judiciaire ainsi que dans ses démarches auprès des organismes privés et publics; d'assistance technique nécessaire pour compléter différents formulaires ; et d'orientation vers les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires appropriées. Ces services sont confidentiels et gratuits.

Le CAVAC Côte-Nord offre ses services aux victimes et aux témoins d'actes criminels ainsi qu'à leurs proches, et ce, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leur orientation sexuelle, de leur origine ethnique et de leur intégrité physique. Ses services sont offerts pour tout genre de crime (par geste, menace ou omission contre sa personne ou contre ses biens), que l'auteur de l'acte criminel soit ou non : identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable.

Comme organisme régional, il dessert tout le territoire de la Côte-Nord, c'est-à-dire de Tadoussac à Blanc-Sablon incluant les villes de Fermont et Schefferville et les communautés autochtones. Le défi est de taille étant donné la réalité nord-côtière si particulière de par l'étendue de son territoire (littoral de 1284 kilomètres de Tadoussac à Blanc-Sablon), la dispersion ainsi que la disparité de sa population (population francophone, anglophone, innue et naskapie). Afin de pouvoir exercer ce mandat, le personnel du CAVAC Côte-Nord se joint à l'équipe socio-judiciaire de la Cour itinérante qui, au rythme du calendrier judiciaire, se rend tour à tour dans les communautés de Blanc-Sablon, Saint-Augustin, La Romaine, Natashquan, Hâvre-Saint-Pierre, Port-Cartier, Forestville, Schefferville, Kawawachikamach et Fermont.

Il est à noter que la philosophie d'intervention du Centre d'aide repose sur le respect et la dignité de la personne, de ses besoins, de sa capacité de gérer sa vie et de prendre des décisions qui la concernent. Ces interventions ayant pour objectif de favoriser la reprise d'autonomie. De plus, notre intervention rapide permet de prévenir l'aggravation et la détérioration de l'état de la personne victime. L'intervention à court et moyen terme est celle utilisée au CAVAC, les personnes nécessitant une thérapie à long terme seront orientées vers les ressources appropriées.

Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Côte-Nord a son siège social à la Maison Alouette, au 652 de l'avenue De Quen à Sept-Îles et un point de service situé au 1 Place Lasalle à Baie-Comeau. De plus, il dispose d'un local d'accueil, aux Palais de justice de Sept-Îles et de Baie-Comeau. Ces locaux lui permettent de recevoir les personnes victimes ou témoins et leurs proches en toute confidentialité dans un lieu sécuritaire. Les intervenants du siège social desservent le district judiciaire de Mingan, qui comprend les localités des Îlets Caribou à Blanc-Sablon (incluant les villes nordiques de Schefferville et Fermont ainsi que les communautés autochtones). Les intervenantes du point de service de Baie-Comeau desservent les localités de Tadoussac à Baie-Trinité (incluant également les deux communautés autochtones sises dans ce territoire).

2.2 L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Régie par la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels, le CAVAC Côte-Nord est dirigé par un conseil d'administration dont les membres sont élus par une assemblée générale. Cette année, le conseil d'administration a tenu huit (8) assemblées régulières, un exécutif et une assemblée générale annuelle. Voici les membres élus à l'assemblée générale du 24 mai 2007 :

Claude Lavoie	Président
Casimir Picard	Vice-Président (jusqu'en juillet 2007)
Raymond Neveu	Trésorier
Germaine McKenzie	Secrétaire
Jeannine Bellefleur	Administratrice
Marjolaine Gagnon	Administratrice
Louise Rioux	Administratrice

2.3 LE PERSONNEL DU CAVAC CÔTE-NORD

SIÈGE SOCIAL

Isabelle Fortin Directrice générale

Hélène Boucher Adjointe administrative

L'équipe d'intervention :

Éric Bouchard Agent d'intervention (depuis septembre 2007)

Lina Deschamps Agente d'intervention

Madeleine Dominique Agente d'intervention auprès des autochtones (jusqu'à juin 2007)

Marie-Claude Lévesque Agente d'intervention (depuis décembre 2007)

Cynthia Paradis Agente d'intervention (jusqu'à août 2007)

Casimir Picard Agent d'intervention auprès des autochtones (depuis août 2007)

Mélissa St-Laurent Agente d'intervention (avril à août 2007)

POINT DE SERVICE DE BAIE-COMEAU

Lyse Banville Agente d'intervention

Mélanie Côté Agente d'intervention (jusqu'à novembre 2007)

Hélène Pichette Agente d'intervention

Annick Morin Agente de support à l'intervention (retour de congé parental le 26 mars 2008)

2.4 LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES

Afin de pouvoir offrir à la population nord côtière des services professionnels de proximité (rencontres à domicile, Cour itinérante, déplacement sur le territoire) gratuitement, le CAVAC Côte-Nord reçoit de l'aide financière du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) qui représente plus de 92 % des ressources budgétaires totales. Le reste du financement provient majoritairement des contributions pénales qui sont ordonnées par le juge lors de la sentence. Des subventions diverses pour de la formation et un programme d'aide à l'emploi du Centre local d'emploi en plus de dons de clubs sociaux tels que le Club Optimiste de Sept-Îles et le Club Richelieu de Sept-Îles qui viennent compléter le financement du Centre d'aide.

LE FAVAC

Les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels sont financés par le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC). Celui-ci est constitué : des sommes recueillies suite à l'imposition par les juges d'une amende compensatoire aux contrevenants coupables d'infractions ; de 25 % des sommes découlant du partage des produits de la criminalité ; des dons, legs et autres contributions versés par des individus ou personnes morales ; et de la totalité des sommes perçues depuis juillet 2003, en vertu de l'article 8.1 du Code de procédure pénale (L.R.Q., c. C-25.1) une contribution de dix dollars (10\$) est réclamée, en plus de l'amende imposée pour toute infraction à une loi du Québec.

3. SERVICES OFFERTS

Être victime d'un acte criminel peut entraîner des réactions et des conséquences importantes dans la vie de la personne victime et de ses proches et ce, autant au plan psychologique, physique, social, financier que spirituel. Ces réactions et conséquences sont tout à fait normales. Elles sont attribuables au stress post-traumatique et peuvent affecter le quotidien à divers niveaux pendant les jours et les mois suivants l'acte criminel. Toutefois, afin de minimiser les impacts de l'acte criminel dans la vie de la personne, il est important d'en parler et d'aller chercher du soutien auprès de professionnels. Les personnes victimes peuvent recevoir ce soutien au Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Côte-Nord.

En effet, le CAVAC Côte-Nord offre les services suivants:

- **Intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire** par le biais d'entrevues individuelles ou familiales. Suite à l'évaluation des besoins et des ressources de la personne victime, une intervention est offerte dans le but de réduire les conséquences de la victimisation et de permettre à la personne de poursuivre son cheminement. Depuis maintenant deux ans, deux intervenantes du CAVAC Côte-Nord, soit une par district judiciaire, ont reçu une formation (niveau I et II) à la technique d'Intégration par le Mouvement Oculaire (IMO ou EMI Eye Movement Integration). Cette intervention post-traumatique a des résultats très intéressants sur la réduction des symptômes liés à un état de stress post-traumatique.
- **Information sur les droits et recours** des victimes d'actes criminels. Selon la situation de la personne, des informations lui sont offertes concernant le processus judiciaire, les diverses possibilités d'indemnisation et les autres droits et recours possibles.
- **Accompagnement professionnel** dans l'appareil judiciaire ainsi que dans ses démarches auprès des ressources médicales et communautaires. L'accompagnement dans l'appareil

judiciaire est une particularité des CAVAC et peut consister, toujours selon les besoins et la situation particulière de la personne victime, à un accompagnement lors de la plainte aux policiers; un accueil dans une salle exclusive pour les témoins aux Palais de justice de Sept-Îles et de Baie-Comeau; une préparation à rendre témoignage (information sur son rôle de témoin et de l'attitude à adopter à la Cour, visite de la salle de Cour) ; un accompagnement lors du témoignage ; une représentation auprès des policiers et procureurs aux poursuites criminelles et pénales afin de suivre étroitement le dossier lors des audiences à la Cour.

- **Assistance technique nécessaire** pour compléter différents formulaires (déclaration de la victime, demande de prestations auprès d'organismes tels que l'IVAC, la SAAQ, la CSST, etc.) et pour respecter les formalités inhérentes à sa situation.
- **Orientation de la victime vers des services spécialisés** : Ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires habilitées à l'aider à résoudre les problèmes qu'elle doit affronter. De plus, afin de soutenir la personne dans ses démarches, les intervenants du CAVAC effectuent, au besoin, un suivi auprès d'organismes tels que l'IVAC ou la SAAQ, le policier enquêteur ou le procureur aux poursuites criminelles et pénales afin de faire progresser le dossier. La collaboration avec le réseau communautaire et les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux permet également de créer des liens de collaboration afin de répondre aux différents besoins des personnes victimes d'un acte criminel.

Bien que le volet judiciaire caractérise tout particulièrement l'intervention du CAVAC, il est important de rappeler qu'il n'est pas nécessaire qu'il y ait judiciarisation de l'acte criminel pour avoir recours à ces services. Dans le même sens, comme l'intervention du Centre d'aide s'inspire des besoins de la personne, des services complémentaires sont offerts. Toutefois, dans le cas où les besoins de la personne dépassent le mandat du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels, celle-ci est orientée vers la ressource qui peut le mieux répondre à ses besoins.

Service CAVAC-Info

Depuis septembre 2003, le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Côte-Nord offre le service «CAVAC-Info» qui s'inscrit dans le cadre de la Déclaration de services aux citoyens du

Ministère de la Justice. Ainsi, par le biais d'une entente entre les procureurs aux poursuites criminelles et pénales, les Services judiciaires et le Centre d'aide, les intervenants du CAVAC communiquent avec les personnes victimes pour les informer des conditions de remise en liberté que les contrevenants ont envers elles. Lors de cet appel, diverses informations sont transmises à la personne victime : l'explication et l'implication des conditions, la prochaine étape à la Cour, les services du Centre d'aide, etc. Suite à cet appel, une copie des conditions est transmise à la victime par voie postale accompagnée d'une lettre dans laquelle figure les autres renseignements transmis précédemment. La proaction est la caractéristique particulière de ce service, car il va au devant de la demande de la clientèle dans le but d'assurer sa protection.

INFOVAC

Depuis juin 2003, une intervenante du point de service de Baie-Comeau offre le service d'envoi de l'INFOVAC (seulement pour le district judiciaire de Baie-Comeau) qui était auparavant rendu par les Services judiciaires. Ce service consiste à faire parvenir, de façon systématique, aux victimes d'actes criminels, un envoi postal dont le contenu a pour but de les informer sur le processus judiciaire et de les outiller relativement à leur rôle à l'intérieur de celui-ci. Dans cet envoi sont joints : une lettre du CAVAC faisant état de ses services; une lettre des procureurs aux poursuites criminelles et pénales du district de Baie-Comeau informant les victimes qu'une poursuite a été intentée ou encore des résultats de la poursuite; un feuillet de déclaration de la victime; ainsi que divers dépliants sur le processus judiciaire, le rôle d'un témoin à la Cour, le CAVAC Côte-Nord, etc. Il est à noter que, suite à cet envoi, plusieurs personnes victimes communiquent avec le CAVAC pour obtenir des services.

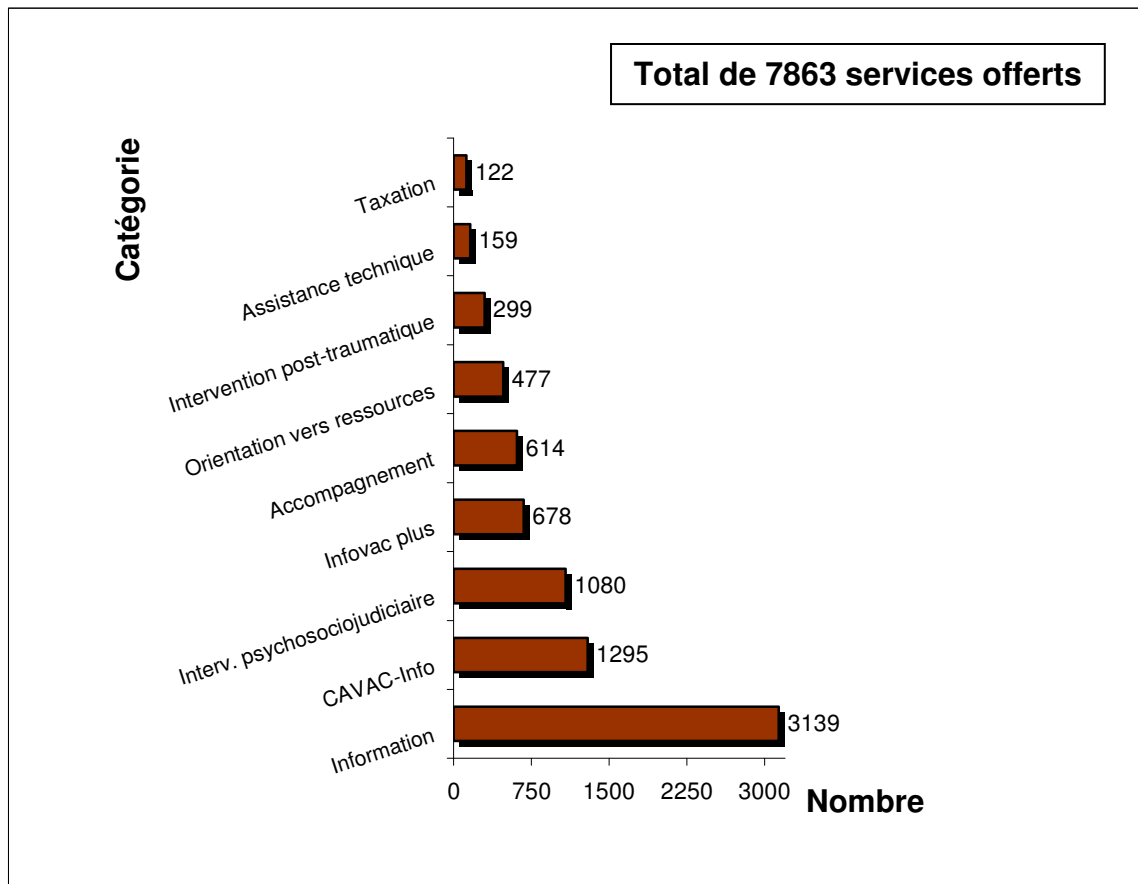
Collaboration avec les Services judiciaires de la Côte-Nord

Les intervenants qui se joignent à la Cour itinérante complètent le formulaire de taxation au témoin pour les Services judiciaires qui, sans la collaboration du CAVAC, ne sont pas à même d'offrir ce service à tous les témoins considérant la charge de travail et les moyens technologiques limités dans le cadre de la Cour itinérante.

4. RÉSULTATS 2007-2008 AU REGARD DU PANIER DE SERVICES

Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Côte-Nord a offerts 7863 services à la population nord-côtière du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008. Le graphique 4.1.1 présente un résumé, par catégorie, de ces services. Le détail des données décrites ci-après est regroupé dans le tableau *B2 Nombre de services rendus selon la catégorie du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008* situé à l'annexe B et présente les données selon de district judiciaire.

GRAPHIQUE 4.1.1 : SERVICES OFFERTS SELON LA CATÉGORIE DU 1^{ER} AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008



4.1 INTERVENTION POST-TRAUMATIQUE ET PSYCHOSOCIOJUDICIAIRE

Les services d'intervention représentent 17,54 % des services offerts.

1379 services d'intervention, dont :

- ◆ 21,68 % d'intervention post-traumatique¹ ;

- ◆ Intervention psychosociojudiciaire :
 - ▶ 48,22 % concernent l'intervention téléphonique.
 - ▶ 28,14 % sont des interventions psychosociales.
 - ▶ 1,96 % concernent des visites à domicile.

4.2 INFORMATION SUR LES DROITS ET RECOURS

39,92 % des services offerts par le CAVAC Côte-Nord consistent à transmettre de l'information sur les droits et recours.

3139 services d'informations ont été offerts à la clientèle, dont :

- ◆ 82,41 % des informations concernent le processus judiciaire. Informations précieuses pour les personnes victimes, témoins ainsi que leurs proches qui ont, pour la plupart, affaire avec celui-ci pour la première fois. Que se passe-t-il si je porte plainte ? Quelles sont les étapes à la Cour ? Qui sont les intervenants judiciaires ? Le fait d'être bien informé permet à la personne de se concentrer sur son rôle de témoin à la Cour.

- ◆ 16,06 % des informations concernent les possibilités d'indemnisation.

- ◆ 1,53 % des informations portent sur les recours civils.

¹ Sur les 299 interventions post-traumatiques, 45 thérapies d'Intégration par le Mouvement Oculaire ont été effectuées.

4.3 ASSISTANCE TECHNIQUE

159 assistances techniques de la clientèle ont été réalisées, soit 2,02 % des services offerts, dont :

- ◆ 53,46 % des assistances techniques pour compléter le formulaire de demande à l'IVAC.
- ◆ 11,95 % des assistances techniques pour compléter la déclaration de la victime sur les conséquences de la victimisation.
- ◆ 3,77 % des assistances techniques consistent en des recherches informatiques sur le dossier.
- ◆ 1,26 % des assistances techniques pour compléter le formulaire de demande à la CSST.
- ◆ 29,56 % des assistances techniques *Autres* sont offertes régulièrement, comme par exemple : une lettre d'appui pour accompagner une demande à l'IVAC ou à l'Office municipal d'habitation, une assistance dans une demande de contestation, une aide pour compléter différents formulaires ou encore un soutien à la personne dans ses diverses démarches.

4.4 ORIENTATION VERS LES SERVICES SPÉCIALISÉS

Ces orientations ont été faite soit par de l'information sur les services, par des références personnalisées ou encore par des contacts pour de la recherche d'informations ou suivis du dossier de la personne victime ou témoin d'un acte criminel.

477 services d'orientation de la clientèle vers les services spécialisés ont été effectuées, soit 6,07 % des services offerts, dont :

- ◆ 23,90 % de celles-ci au réseau de la santé et des services sociaux.
- ◆ 16,14 % de celles-ci au réseau communautaire.
- ◆ 9,64 % de celles-ci au réseau juridique.
- ◆ 5,04 % de celles-ci au réseau privé.
- ◆ 4,19 % de celles-ci à l'IVAC.
- ◆ 40,88 % de celles-ci à d'autres ressources.

4.5 ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE VICTIME

614 accompagnements de la clientèle ont été réalisés, soit 7,81 % des services offerts, dont :

- ◆ 78,66 % des accompagnements dans le processus judiciaire (Cour criminelle, Chambre et Tribunal de la Jeunesse, services policiers) ;
- ◆ 16,94 % des accompagnements auprès d'un avocat (poursuite ou civil). Il est à noter que le nombre d'accompagnements chez un avocat de pratique privée (criminelle ou civile) demeure très faible parmi cette sous-catégorie de services.
- ◆ 1,30% des accompagnements auprès des tribunaux administratifs ou Cour civile.
- ◆ 3,10 % des accompagnements auprès d'autres ressources (professionnels de la santé et des services sociaux, IVAC, ressources communautaires, etc.).

4.6 CAVAC-INFO

Cette année, 1295 services CAVAC-Info ont été rendus, soit 16,47 % des services offerts, auprès de 987 personnes victimes, dont :

- ◆ 38,76 % des services dans le cadre d'engagements ou de modifications de celui-ci.
- ◆ 33,90 % des services dans le cadre d'ordonnance de probation ou de modifications de celle-ci.
- ◆ 12,51 % des services dans le cadre d'engagement de ne pas troubler la paix (810).
- ◆ 9,73 % des services dans le cadre d'ordonnance de sursis ou de modifications de celle-ci.
- ◆ 4,09 % des services dans le cadre de promesse ou de modifications de celle-ci.
- ◆ 1,00 % d'autres services.

4.7 INFOVAC ET TAXATION AUX TÉMOINS

800 services ont été réalisés par le CAVAC Côte-Nord dans le cadre de collaborations avec les Services judiciaires de la Côte-Nord. Ceux-ci représentent 10,17 % des services offerts en 2007-2008.

Collaboration avec les Services judiciaires de la Côte-Nord

Plus de 122 formulaires de taxation au témoin ont été complétés dans le cadre des termes de Cour itinérante.

INFOVAC

678 envois INFOVAC ont été réalisés, soit 8,62 % des services offerts, dont :

- ◆ 48,82 % des envois d'information concernant la poursuite.
- ◆ 51,18 % des envois d'information concernant le résultat de la poursuite.

5. PROFIL DE LA CLIENTÈLE

5.1 NOTES IMPORTANTES CONCERNANT LES STATISTIQUES

Les statistiques sont colligées en tableaux ou graphiques comparatifs autochtone/allochtone de façon à bien dépeindre la réalité de la population desservie par le CAVAC Côte-Nord. Il est important de noter que le Réseau interprovincial des CAVAC s'est arrêté sur un mode de fonctionnement concernant la gestion des statistiques ainsi :

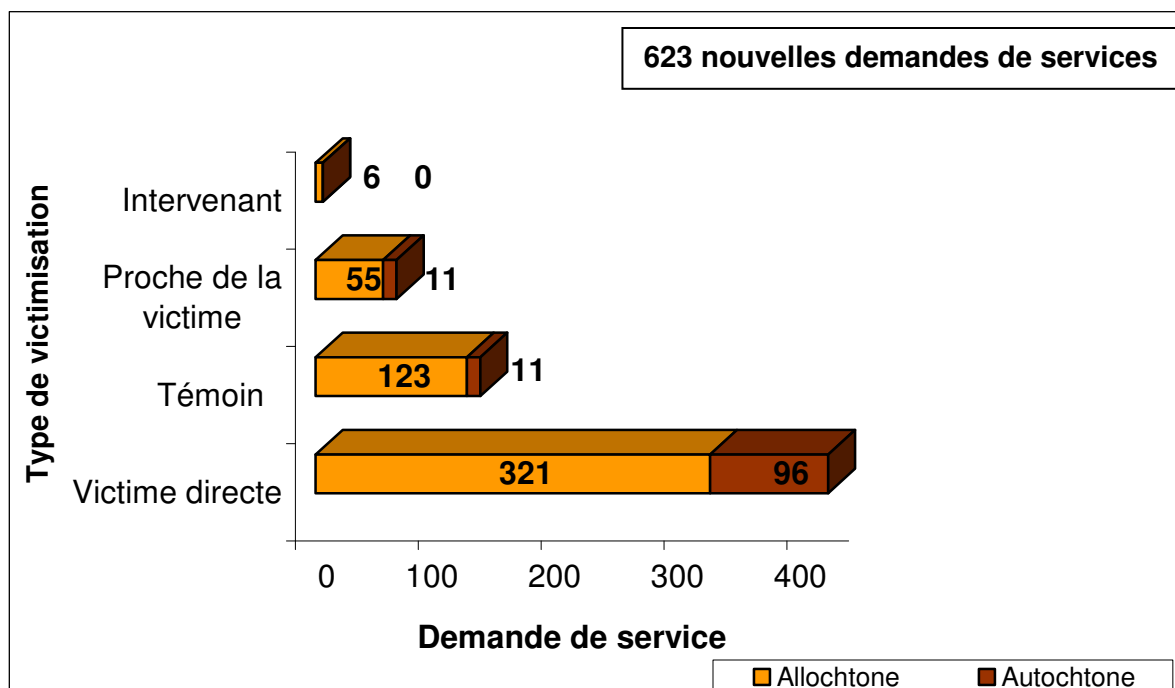
- ◆ Le service CAVAC-Info, comme service proactif, n'est pas considéré comme un premier contact avec la personne victime ;
- ◆ Les demandes de services sont réparties de deux façons : les fiches signalétiques qui ne nécessitent qu'un contact avec la personne victime, et les dossiers qui ont plus d'un contact avec la personne victime.

Cette année, il y a eu 303 nouvelles fiches signalétiques et 320 nouveaux dossiers ouverts. À ces nouvelles demandes de services s'ajoutent 312 dossiers actifs au 1^{er} avril 2007 pour un *total de 935 demandes de services traitées pendant l'année 2007-2008*.

5.2 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LE TYPE DE VICTIMISATION

Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Côte-Nord a reçu 623 nouvelles demandes de services du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008. De celles-ci, 67 % sont des demandes de services de personnes victimes ; 21,5 % sont des demandes de services de témoins ; 10,5 % représentent des demandes de services de proches de victimes et 1 % représentent des demandes de services d'intervenants pour des conseils dans un dossier particulier. Ces proportions sont sensiblement les mêmes au niveau allochtones et autochtones.

GRAPHIQUE 5.2.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LE TYPE DE VICTIMISATION DU 1^{ER} AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008 ²

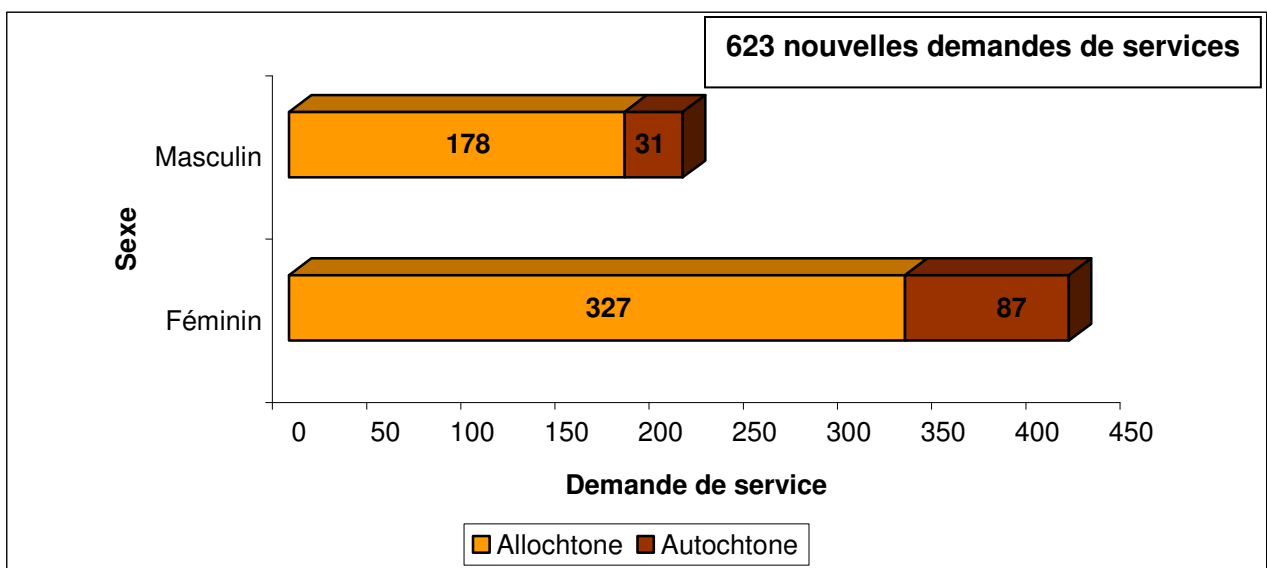


² Voir *Tableau B1 : Répartition de la clientèle selon l'origine ethnique du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008*, situé à l'annexe B.

5.3 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LE SEXE

Une répartition des données selon le sexe démontre que davantage de femmes font appel aux services du CAVAC. Pour l'année à l'étude, elles représentent 66,45 % de la clientèle. Parmi les personnes d'origine autochtone, l'écart entre les deux sexes est plus élevé (73,73 % chez les femmes par rapport à 26,27 % chez les hommes) pour un écart de 47,46 %, alors que chez les allochtones l'écart entre les deux sexes est de 39,5 % (64,75 % chez les femmes par rapport à 35,25 % chez les hommes).

GRAPHIQUE 5.3.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LE SEXE DU 1^{ER} AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008 ³

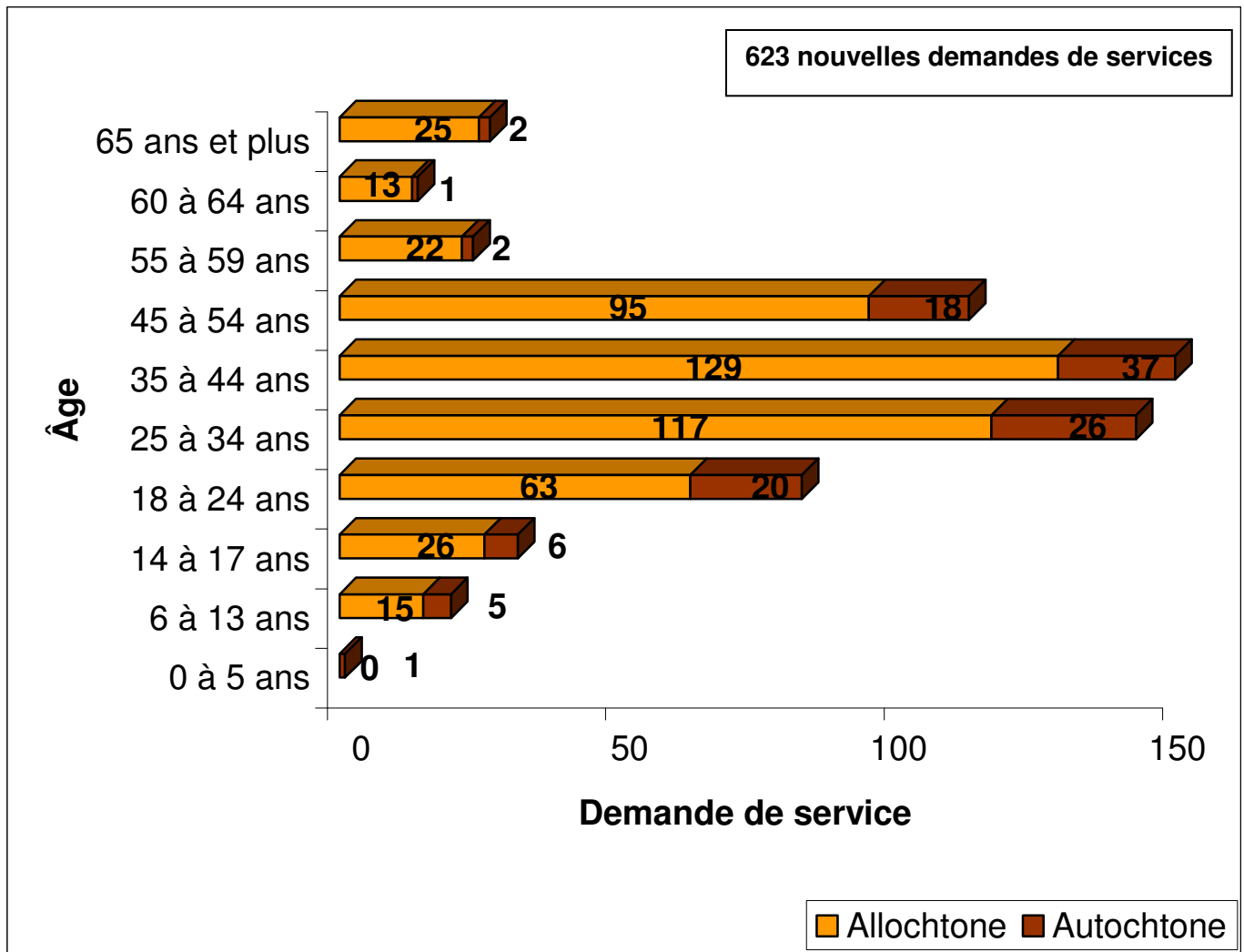


³ Voir *Tableau B1 : Répartition de la clientèle selon l'origine ethnique du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008*, situé à l'annexe B.

5.4 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON L'ÂGE

La distribution des données selon l'âge et l'origine ethnique démontre que les personnes qui font appel aux services du CAVAC sont majoritairement âgées de 25 à 54 ans (67,7 %). Les demandes de services de personnes de moins de 18 ans représente seulement 8,5 %, alors que celles pour les personnes âgées de 55 ans et plus représente 10,4 %.

GRAPHIQUE 5.2.2 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON L'ÂGE DU 1^{ER} AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008⁴

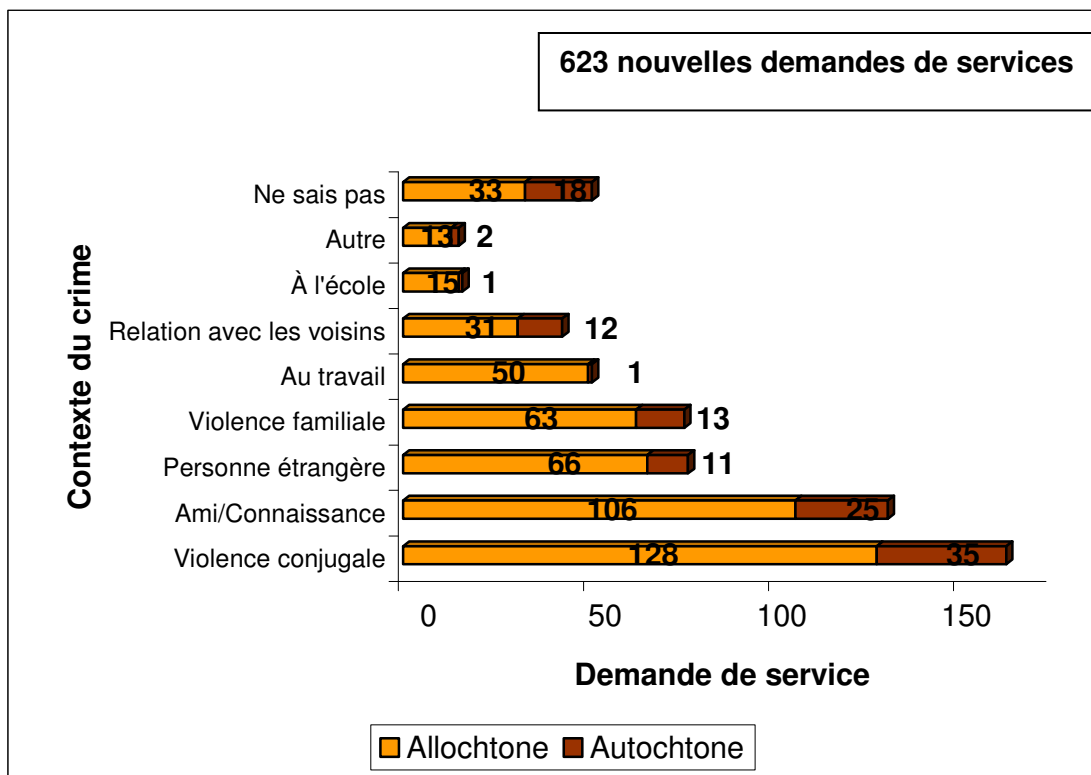


⁴ Voir Tableau B1 Répartition de la clientèle selon l'origine ethnique du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008, situé à l'annexe B.

5.4 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LE CONTEXTE DU CRIME

Le contexte du crime réfère à la relation entre la victime et l’agresseur ainsi qu’au lieu et aux circonstances entourant la commission du crime. Les infractions en matière de violence conjugale représentent le contexte de crimes le plus souvent dévoilé (26,16 %) aux intervenants du CAVAC. Les crimes commis par des amis et/ou connaissances suivent avec une proportion de 21,03 %. Les crimes commis par une personne étrangère constituent seulement 12,66 %. Chez les communautés autochtones cela semble encore moins fréquent que dans les communautés allochtones (9,32 % contre 13,07 %, chez les allochtones).

GRAPHIQUE 5.4.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LE CONTEXTE DU CRIME DU 1^{ER} AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008⁵



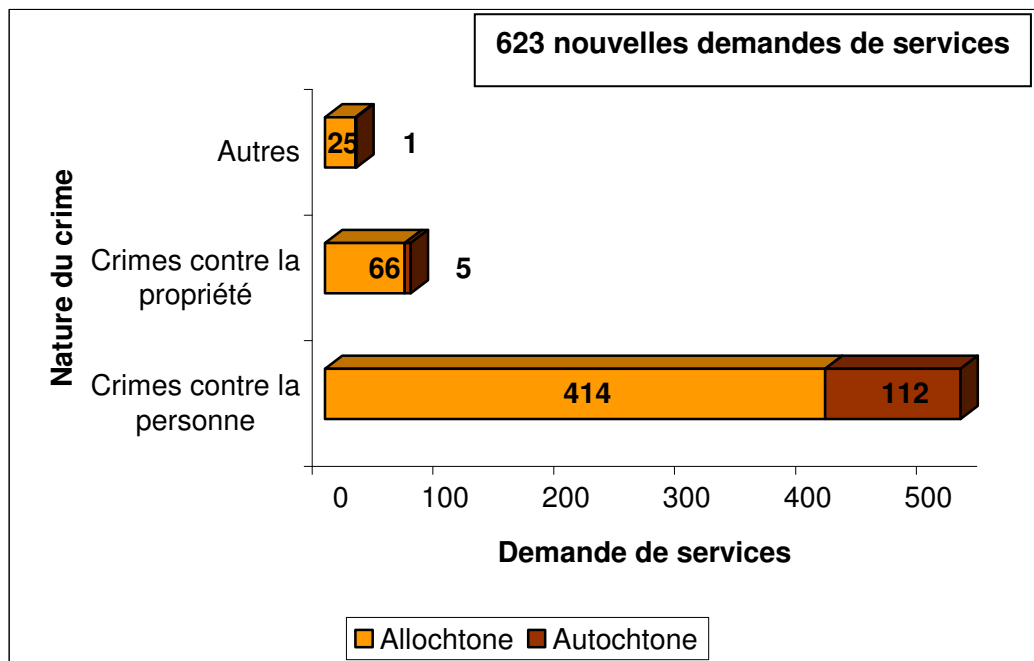
⁵ Voir *Tableau B1 Répartition de la clientèle selon l'origine ethnique du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008*, situé à l'annexe B.

5.5 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LA NATURE DU CRIME

Les personnes victimes d'un crime contre la personne constituent la très grande majorité de la clientèle du CAVAC (80,79 %). Les demandes d'aide provenant des victimes d'un crime contre la propriété (12,36 %) demeurent plus nombreuses chez les allochtones (14,26 % comparativement à 4,24 % chez les autochtones).

Par ailleurs, les infractions relatives aux règlements de la circulation (catégorie *Autres* dans tableau ci-dessous) se rapportent à la conduite avec facultés affaiblies, à la conduite dangereuse et au délit de fuite ou au défaut d'arrêter lors d'un accident. Celles-ci représentent seulement 4,17 % des demandes.

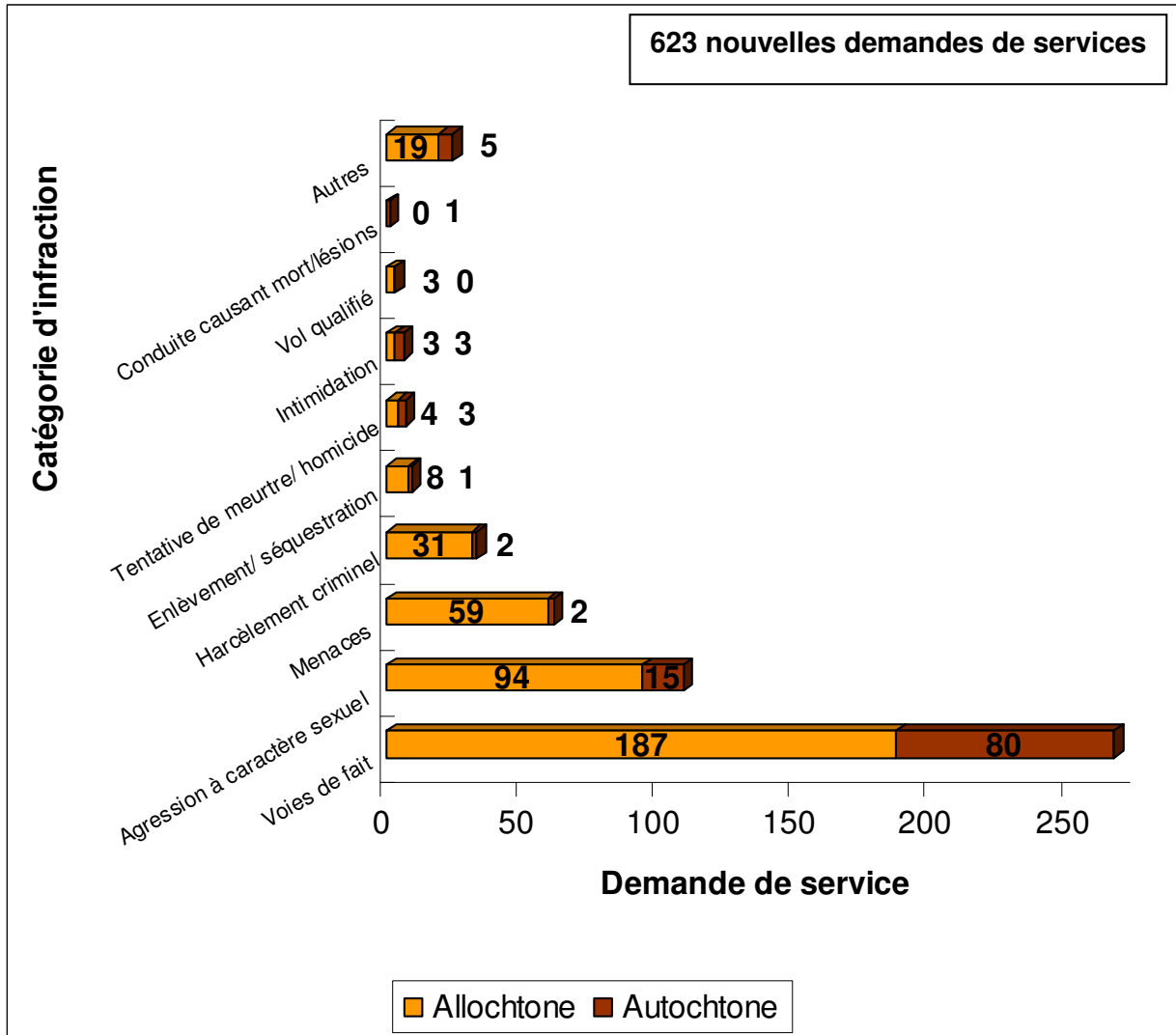
GRAPHIQUE 5.5.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LA NATURE DU CRIME DU 1^{ER} AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008⁶



⁶ Voir Tableau B3 : Les crimes par catégorie d'infraction et selon l'origine ethnique pour les nouvelles demandes de services du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008, situé à l'annexe B.

5.6 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LES INFRACTIONS CONTRE LA PERSONNE

GRAPHIQUE 5.6.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LES INFRACTIONS CONTRE LA PERSONNE DU 1^{ER} AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008⁸



Les voies de fait représentent 51,35 % des nouvelles demandes de services. Chez les autochtones les voies de fait sont beaucoup plus importants avec un taux de 71,43 % comparativement à 45,83 % chez les allochtones. Les agressions sexuelles représentent 20,96 % des nouvelles

⁸ Voir Tableau B3 : Les crimes par catégorie d'infraction et selon l'origine ethnique pour les nouvelles demandes de services du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008, situé à l'annexe B.

demandes de services. Les nouvelles demandes de services concernant des agressions sexuelles sont plus élevées chez les allochtones 23,04 % comparativement à 13,39 % chez les autochtones.

6. LA COUR ITINÉRANTE

Une spécificité du CAVAC Côte-Nord réside, assurément, dans sa disponibilité envers la population qu'il dessert. En effet, il s'est donné comme priorité, en plus de l'attention toute particulière à porter aux personnes victimes, d'être près de la population nord-côtière. Ce désir se traduit de façon concrète par une ligne sans frais et par la présence d'un intervenant à la Cour itinérante.

TABLEAU 6.1 : PARTICIPATION DU CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS CÔTE-NORD À LA COUR ITINÉRANTE DU 1^{ER} AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008

	Avril 2007	Mai 2007	Juin 2007	Août 2007	Sept. 2007	Oct. 2007	Nov. 2007	Janv. 2008	Fév. 2008	Mars 2008
Hâvre-St-Pierre			4-6				12-15			4
Port-Cartier	16-20				17-21		26-30	21-25		
Natashquan	23-27					22-26				
La Romaine					24-28				4-8	
Blanc-Sablon		28-29		20-21					18-19	
St-Augustin		30-31	1	22-24					20-22	
Fermont								14-15		
Kawawachikamach		14			10		19	28		17
Schefferville		15-18			11-14		20-23	29-31		18-20
Forestville	10-13		11-15	20-24		9-12	19-23		11-15	

L'étendue du territoire, la dispersion de la population et l'inaccessibilité de certaines localités par le réseau routier amènent l'ouverture à de nouvelles stratégies d'intervention auprès de la clientèle ainsi que des collaborations à développer avec les ressources oeuvrant déjà dans ces milieux.

7. LES MÉDIAS, LA REPRÉSENTATION ET LA FORMATION

L'accessibilité d'un organisme est reliée à la connaissance de l'existence de celui-ci par la population qu'il dessert. Depuis son ouverture, le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Côte-Nord effectue plusieurs actions afin de se faire connaître de la population et des diverses organisations nord-côtières. Cela se traduit par des rencontres avec les collaborateurs du milieu (policiers, services sociaux, organismes communautaires, milieu scolaire, etc.) dans le but de présenter les services du CAVAC Côte-Nord, mais également dans le but de mieux saisir la réalité en terme de ressources et de besoins de chaque milieu. Des activités de sensibilisation, en partenariat avec d'autres organismes, permettent également d'atteindre cet objectif. En ce sens, les divers médias sont des moyens privilégiés afin de rejoindre et de sensibiliser la population.

7.1 LES MÉDIAS

- ◆ Le 26 avril 2007, dans le journal Le Nord-Est et dans le Plein-Jour sur la Manicouagan, article portant sur les services offerts «Le CAVAC aide les victimes de n'importe quel acte criminel» ;
- ◆ Le 26 avril 2007, dans le journal Le Nord-Est et dans le Plein-Jour sur la Manicouagan, parution d'une lettre témoignage d'une victime «Ma victoire» dans le cadre de la semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels ;
- ◆ Parution d'une publicité dans l'édition 2007-2008 de la revue AU DEVOIR de l'Association des policières et des policiers provinciaux du Québec ;
- ◆ Parution dans le «Journal de MOCSI» 4 fois par année d'un communiqué énonçant les services du CAVAC ;

- ◆ Parution d'une publicité dans l'agenda 2008 de l'UQII (l'Union Québécoise des infirmières et infirmiers (CSQ)) ;
- ◆ Le 22 mai 2007, entrevue avec APTN ;
- ◆ Le 20 septembre 2007, dans le cadre de la Journée d'action contre la violence faite aux femmes, parution d'une publicité dans le Journal Plein-Jour Haute Côte-Nord ;
- ◆ Le 3 novembre 2007, dans le cadre de « La semaine de la prévention de la criminalité », parution d'une publicité dans le Journal Objectif Plein-Jour ;
- ◆ Le 4 décembre 2007, entrevue radiophonique à Radio-Canada portant sur le lancement du Plan d'action en violence conjugale et la signature du Protocole d'entente sur l'intervention en matière de violence conjugale et d'agression sexuelle pour la MRC de Sept-Rivières ;
- ◆ Les 13 et 14 décembre 2007, article portant sur la signature du Protocole d'entente sur l'intervention en matière de violence conjugale et d'agression sexuelle pour la MRC de Sept-Rivières dans Le Nord-Est et le Nord-Côtier ;
- ◆ Le 21 décembre 2007, publicité dans le Journal Haute Côte-Nord Est ;
- ◆ Le 8 janvier 2008, entrevue radiophonique avec la SOCAM ;
- ◆ Le 21 février 2008, article portant sur le lancement du Plan de sécurité de la Table de concertation en violence conjugale et abus sexuel de la MRC de Sept-Rivières ;
- ◆ Les 5 et 6 mars 2008, parution d'une publicité dans le cadre de « La journée internationale des femmes » dans le journal Objectif Plein-Jour et dans le Nord-Est.

7.2 LES ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION

Au niveau de la concertation, comme l'année dernière, 2007-2008 a été une année très active. Le CAVAC Côte-Nord a poursuivi son implication, avec d'autres partenaires, dans les deux comités de travail de la Table de concertation en violence conjugale et abus sexuels de la MRC des Sept-Rivières. Un comité de travail s'est concrétisé, en juin dernier, par une formation aux membres de la Table sur La relation d'aide sécuritaire et par l'organisation d'une formation d'autodéfense pour les femmes. Un autre sous-comité de la Table a lancé l'outil *Plan de sécurité*, permettant de doter les intervenants en violence conjugale d'informations sur les moyens et mesures à mettre en place afin d'assurer une meilleure protection des femmes contre la violence faite à leur endroit. De plus,

le Centre d'aide s'implique également à la Table locale en violence conjugale et agressions à caractère sexuel de Manicouagan ainsi que dans deux sous-comités intersectoriels (violence conjugale et agression à caractère sexuel).

Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels siège sur les Tables et les Comités suivants :

- ◆ Table de concertation en violence conjugale et abus sexuels de la M.R.C. des Sept-Rivières ;
- ◆ Table locale en violence conjugale et agressions à caractère sexuel de Manicouagan ;
- ◆ Comité de travail «Plan de sécurité» de la Table de concertation en violence conjugale et abus sexuels de la MRC des Sept-Rivières ;
- ◆ Comité organisateur «Formation» de la Table de concertation en violence conjugale et abus sexuels de la MRC des Sept-Rivières ;
- ◆ Réseau interprovincial des CAVAC ;
- ◆ Comité de travail tripartite du Réseau des CAVAC ;
- ◆ Comité statistique du Réseau des CAVAC ;
- ◆ Comité régional intersectoriel en violence conjugale et agression à caractère sexuel ;
- ◆ Sous-comité intersectoriel en violence conjugale ;
- ◆ Sous-comité intersectoriel en agression à caractère sexuel ;
- ◆ Conseil d'administration de la Maison des organismes communautaires de Sept-Îles (MOCSI), comme représentant des usagers (jusqu'en juin 2007) ;
- ◆ Membre du comité des usagers de la Maison des organismes communautaires de Sept-Îles ;
- ◆ Membre du Regroupement des Femmes de la Côte-Nord ;
- ◆ Membre de l'Association Plaidoyer-Victimes.

Le Centre d'aide a également participé à divers événements :

- ◆ Le 12 avril 2007, présentation au Centre d'hébergement Tipinuaikan ;
- ◆ Le 14 septembre 2007, participation à la cérémonie d'ouverture des tribunaux de la Côte-Nord au Palais de Justice de Sept-Îles ;
- ◆ Le 6 novembre 2007, présentation à la Maison de la Famille de Port-Cartier ;
- ◆ Le 16 novembre 2007, présentation à l'organisme Homasculin ;

- ◆ Le 4 décembre 2007, signature du Protocole d'entente sur l'intervention en matière de violence conjugale et d'agression sexuelle pour la MRC de Sept-Rivières ;
- ◆ Le 5 février 2008, lancement du Plan de sécurité par le sous-comité de la Table de concertation en violence conjugale et abus sexuel de la MRC de Sept-Rivières ;
- ◆ Le 13 février 2008, kiosque d'information et de sensibilisation à l'école secondaire Manikoutai dans le cadre de la semaine du mieux vivre ;
- ◆ Le 18 mars 2008, participation à l'ouverture officielle du Calacs de Sept-Îles (point de service) ;
- ◆ Le 19 mars 2008, présentation aux membres du Club Richelieu de Sept-Îles.

7.3 LA FORMATION

Dans le but de maintenir et développer leur expertise, les membres du personnel du Centre d'aide ont participé aux formations suivantes :

- ◆ Formation «L'intervention auprès de survivants masculins d'agressions sexuelles dans l'enfance» organisée par l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes et dispensée par Gaétan St-Arnaud ;
- ◆ 9e Colloque régional du Centre d'intervention et de prévention du suicide de la Côte-Nord ayant pour thème «Meilleures pratiques pour les personnes à potentiel suicidaire élevé et leurs proches» ;
- ◆ Formation «L'accompagnement des victimes souffrant de stress post-traumatique» dispensée par Pascale Brillon et organisée par l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes ;
- ◆ Formation «L'intervention individuelle post-traumatique» dispensée par Évelyne Donnini et Catherine Séguin-Savioz et organisée par le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels ;
- ◆ Journée de sensibilisation à la nouvelle Loi sur la protection de la Jeunesse organisée par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord ;
- ◆ Formation «Un modèle de traitement psychosocial pour les jeunes traumatisés» dispensée par Thomas M. Lebeau, t.s., et organisée par l'Ordre des travailleurs sociaux du Québec ;
- ◆ Formation «Oméga dans la communauté» dispensée par Hélène Marin et Luc Bouchard de l'ASSTSAS ;

- ◆ Formation «La relation d'aide sécuritaire» dispensée par Isabelle Côté, t.s., et organisée par le sous comité formation de la Table de concertation en violence conjugale et abus sexuel de la MRC des Sept-Rivières.

9. REMERCIEMENTS

Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Côte-Nord ne serait pas ce qu'il est sans l'apport précieux de ses partenaires et collaborateurs. Ils ont contribué à la naissance de l'organisme et croient en la mission et en l'avenir du CAVAC Côte-Nord :

le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels et
le ministère de la Justice ;

Innu TakuaiKAN Uashat mak Mani-Utenam ;

l'équipe des bureaux des procureurs aux poursuites criminelles
et pénales de Sept-Îles et de Baie-Comeau ;

la direction et le personnel des Palais de justice
de Sept-Îles et de Baie-Comeau ;

les partenaires du milieu de la sécurité publique ;

Santé et services sociaux Uauitshitun ;

les Services sociaux Mamit Innuat ;

le Centre de santé et services sociaux de Sept-Îles ainsi que

le Club Optimiste de Sept-Îles et le Club Richelieu.

Les partenaires du milieu communautaire et plus particulièrement :

le Réseau des Centres d'aide aux victimes d'actes criminels ;

le Centre Femmes aux 4 Vents ;

l'Association Femmes Autochtones du Québec ;

la Maison des Organismes Communautaires de Sept-Îles ;

la Maison des Femmes de Sept-Îles ;

la Maison des Femmes de Baie-Comeau.

Merci!

10. BILAN DE LA DERNIÈRE ANNÉE ET PERSPECTIVES D'AVENIR

Cette année encore la concertation a été à l'honneur, la concrétisation de l'outil le Plan de sécurité, la signature du Protocole d'entente sur l'intervention en matière de violence conjugale et d'agression sexuelle pour la MRC de Sept-Rivières, l'organisation de formations en collaboration avec la Table de concertation en violence conjugale et abus sexuel de la MRC des Sept-Rivières, ainsi que les multiples comités sur lequel siège le Centre d'aide. Au fil des années, force est de constater que la mise en commun des expertises de chacun permet d'aller plus loin. Fruit de plusieurs mois de travail de concertation, le Plan de sécurité en est un bel exemple, puisqu'il a déjà commencé à rayonner un peu partout au Québec.

Adopté le 10 décembre 2007, le Plan d'action stratégique⁹ est la concrétisation d'une démarche de réflexion du conseil d'administration. En effet, un regard a été porté sur la situation de l'organisme : ce qui le définit, ses ressources, sa vision, ses buts afin d'en arriver à la mise en œuvre de ceux-ci dans un plan bien défini pour la période couvrant les années financières 2007 à 2010. Cette démarche a été faite en consultation de l'équipe de travail du CAVAC Côte-Nord. Deux buts ont été retenus pour le plan d'action stratégique :

- 1- **Toutes personnes victimes ou témoins d'un acte criminel ainsi que leurs proches, puissent recevoir des services du CAVAC Côte-Nord.**
- 2- **Assurer le professionnalisme des services offerts par le CAVAC Côte-Nord.**

Ces deux buts découlent des prémisses que le CAVAC Côte-Nord, comme jeune organisme, est encore méconnu par la population nord côtière, de même que l'ampleur et la complexité des conséquences de la victimisation dans la vie quotidienne des personnes victimes et de leurs proches, qui le sont également. D'autre part, l'assurance du professionnalisme d'un service ne doit jamais être prise pour acquis, mais doit plutôt être une ambition de raffinement perpétuel vers l'excellence. En lien avec le Plan d'action stratégique, le dépliant général du CAVAC portant sur les services a été traduit en naskapi¹⁰.

⁹ Le Plan d'action stratégique 2007-2010 du CAVAC Côte-Nord est à l'annexe C.

¹⁰ Voir l'exemplaire du dépliant à l'annexe A.

Des considérations au niveau des ressources humaines sont également venues teinter l'année 2007-2008. En effet, quatre intervenantes ont quitté le CAVAC sur une période de cinq mois (deux promotions, un déménagement et un retour aux études). Ces départs consécutifs ont remis en lumière la difficulté de recruter dans une région où il n'y a pas d'université. À ce jour d'ailleurs, le poste du point de services de Baie-Comeau n'a toujours pas été comblé. Cependant les départs ont apporté un vent de changement de *genre* au niveau de l'équipe : deux intervenants masculins se sont joints à l'équipe du siège social créant une dynamique bien intéressante au niveau de l'équipe autrefois exclusivement féminine.

En 2008-2009, le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Côte-Nord poursuivra ses efforts à la concrétisation du Plan d'action stratégique :

- ◆ Améliorer la connaissance de la population de la Côte-Nord sur sa mission et ses services par le biais de promotion (rencontres auprès de milieux et groupes cibles et recours aux médias) ;
- ◆ Consolider la collaboration et le partenariat avec le réseau de la santé et des services sociaux, le réseau judiciaire, ainsi qu'avec les ressources communautaires et les organismes privés ;
- ◆ Améliorer la disponibilité et l'accessibilité des services du CAVAC Côte-Nord (traduction et adaptation de document, service CAVAC-Info Jeunesse,...) ;
- ◆ Contribuer au mieux être de la population de la Côte-Nord en sensibilisant la population et les partenaires aux diverses conséquences de la victimisation ;
- ◆ Maintenir à jour l'expertise du personnel (encadrement professionnel et la formation continue) ;
- ◆ Uniformiser la qualité des services (mise en place d'un système d'évaluation,...)

Mais, bien entendu, notre priorité sera toujours de répondre avec sollicitude aux demandes des victimes ou témoins d'actes criminels ainsi que de leurs proches et d'être à l'écoute de leurs besoins.

ANNEXE A

LE DÉPLIANT EST
PRÉSENTÉ EN PAGE
D'ACCUEIL

ANNEXE B

TABLEAU B.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE SELON L'ORIGINE ETHNIQUE DU
1^{ER} AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008.

Catégorie	Allochtone		Autochtone		Total	
	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %
Type de victimisation						
Victime directe	321	63,56%	96	81,36%	417	66,93%
Témoïn	123	24,36%	11	9,32%	134	21,51%
Proche de la victime	55	10,89%	11	9,32%	66	10,59%
Intervenant	6	1,19%	0	0,00%	6	0,97%
Total	505	100%	118	100%	623	100%
Sexe de la victime						
Féminin	327	64,75%	87	73,73%	414	66,45%
Masculin	178	35,25%	31	26,27%	209	33,55%
Total	505	100%	118	100%	623	100%
Âge						
0 à 5 ans	0	0,00%	1	0,85%	1	0,16%
6 à 13 ans	15	2,97%	5	4,25%	20	3,21%
14 à 17 ans	26	5,15%	6	5,08%	32	5,14%
18 à 24 ans	63	12,48%	20	16,95%	83	13,32%
25 à 34 ans	117	23,17%	26	22,03%	143	22,95%
35 à 44 ans	129	25,54%	37	31,36%	166	26,65%
45 à 54 ans	95	18,81%	18	15,25%	113	18,14%
55 à 59 ans	22	4,36%	2	1,69%	24	3,85%
60 à 64 ans	13	2,57%	1	0,85%	14	2,25%
65 ans et plus	25	4,95%	2	1,69%	27	4,33%
Total	505	100%	118	100%	623	100%
Lien avec la victime						
Ami/connaissance	118	23,37%	25	21,19%	143	22,95%
Personne étrangère	89	17,62%	9	7,63%	98	15,73%
Ex-conjoint(e)	77	15,25%	12	10,17%	89	14,29%
Conjoint(e)	44	8,71%	25	21,19%	69	11,08%
Parenté	45	8,91%	8	6,78%	53	8,51%
Voisin	28	5,54%	7	5,93%	35	5,62%
Parent	7	1,39%	1	0,85%	8	1,28%
Enfant	5	0,99%	3	2,54%	8	1,28%
Beau-parent	5	0,99%	1	0,85%	6	0,96%
Ne sais pas	87	17,23%	27	22,87%	114	18,30%
Total	505	100%	118	100%	623	100%

Catégorie	Allochtone		Autochtone		Total	
	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %
Contexte du crime						
Violence conjugale	128	25,35%	35	29,66%	163	26,16%
Ami/connaissance	106	20,99%	25	21,19%	131	21,03%
Personne étrangère	66	13,07%	11	9,32%	77	12,36%
Violence familiale	63	12,48%	13	11,02%	76	12,20%
Au travail	50	9,90%	1	0,85%	51	8,19%
Relation avec les voisins	31	6,14%	12	10,17%	43	6,90%
À l'école	15	2,97%	1	0,85%	16	2,57%
Autre	13	2,57%	2	1,69%	15	2,41%
Ne sais pas	33	6,53%	18	15,25%	51	8,18%
Total	505	100%	118	100%	623	100%
Nature du crime						
Crimes contre la personne	414	81,98%	112	94,92%	526	84,43%
Crimes contra la propriété	66	13,07%	5	4,24%	71	11,40%
Autre	25	4,95%	1	0,84%	26	4,17%
Total	505	100%	118	100%	623	100%
District judiciaire						
Baie-Comeau	296	58,61%	33	27,97%	329	52,81%
Mingan	162	32,08%	52	44,07%	214	34,35%
Cour itinérante	47	9,31%	33	27,96%	80	12,84%
Total	505	100%	118	100%	623	100%
Référence						
P.P.C.P. et subpoena	228	45,15%	30	25,43%	258	41,42%
Santé et services sociaux	49	9,70%	10	8,48%	59	9,47%
Parenté, ami(e), connaissance	28	5,54%	13	11,03%	41	6,58%
Policier	26	5,15%	10	8,47%	36	5,78%
CAVAC	21	4,16%	14	11,86%	35	5,62%
Greffe	17	3,37%	10	8,47%	27	4,33%
Réseau communautaire	10	1,98%	2	1,69%	12	1,93%
Réseau privé	6	1,19%	0	0,00%	6	0,96%
Réseau éducation	1	0,20%	1	0,85%	2	0,32%
Médias	1	0,20%	0	0,00%	1	0,16%
Autre	30	5,93%	14	11,86%	44	7,06%
Ne sais pas	88	17,43%	14	11,86%	102	16,37%
Total	505	100%	118	100%	623	100%
Délai avant recours						
Moins de 7 jours	57	11,29%	12	10,17%	69	11,08%
8 à 30 jours	42	8,32%	9	7,63%	51	8,19%
1 à 3 mois	68	13,47%	10	8,47%	78	12,52%
3 mois à 1 an	143	28,32%	40	33,90%	183	29,37%
1 an à 5 ans moins 1 jour	115	22,77%	33	27,97%	148	23,76%
5 ans et plus	41	8,12%	6	5,08%	47	7,54%
Ne sais pas	39	7,71%	8	6,78%	47	7,54%
Total	505	100%	118	100%	623	100%

TABLEAU B.2 : NOMBRE DE SERVICES RENDUS SELON LA CATÉGORIE DU 1^{ER} AVRIL 2007
 AU 31 MARS 2008.

Catégorie	1 ^{er} avril 2007 au 31 mars 2008				
	Baie-Comeau	Sept-Îles	Itinérant	Nombre	Proportion %
SERVICE DIRECT					
Intervention post-traumatique	90	189	20	299	21,68%
Intervention psychosociojudiciaire					
Intervention téléphonique	514	104	47	665	48,22%
Intervention psychosociale	172	155	61	388	28,14%
Déplacement	20	6	1	27	1,96%
Total	796	454	129	1379	100%
Accompagnement de la victime					
Cour criminelle	167	203	73	443	72,15%
Avocat - Procureur de la couronne - Civil	54	40	10	104	16,94%
Tribunal ou Chambre de la jeunesse	17	4	4	25	4,07%
Services de police	2	11	2	15	2,44%
Cour civile -Tribunaux administratifs	0	8	0	8	1,30%
Professionnel de la santé et des services sociaux	0	5	1	6	0,98%
IVAC	0	2	2	4	0,65%
Ressources communautaires	0	2	0	2	0,33%
Autre	0	4	3	7	1,14%
Total	240	279	95	614	100%
Assistance technique					
Formulaire de l'IVAC	29	42	14	85	53,46%
Déclaration de la victime	6	11	2	19	11,95%
Recherche informatique	5	0	1	6	3,77%
Formulaire CSST	1	1	0	2	1,26%
Autre	14	19	14	47	29,56%
Total	55	73	31	159	100%
INFORMATION DROITS ET RECOURS					
Information sur le processus judiciaire					
Processus judiciaire criminel	545	217	98	860	27,40%
Services du CAVAC	364	136	74	574	18,29%
Adulte chambre criminelle et pénale	213	13	16	242	7,71%
Enquête policière	32	12	7	51	1,62%
Services de justice	24	10	4	38	1,21%

Catégorie	1 ^{er} avril 2007 au 31 mars 2008				
	Baie-Comeau	Sept-Îles	Itinérant	Nombre	Proportion
					%
Déclaration de la victime	18	11	5	34	1,08%
Chambre de la jeunesse	26	1	4	31	0,99%
Aide juridique	2	2	0	4	0,13%
Contact réseau juridique	454	219	80	753	23,99%
Information sur l'indemnisation					
Dédommagement au criminel	224	6	3	233	7,42%
IVAC/CSST	116	52	27	195	6,21%
SAAQ	2	0	4	6	0,19%
Contact indemnisation					
CSST/IVAC	33	26	9	68	2,17%
Compagnie d'assurance/SAAQ	0	1	1	2	0,06%
Information sur les recours civils					
Recours civils et petites créances	15	4	0	19	0,61%
Direction de la protection de la jeunesse	13	3	0	16	0,51%
Autres droits et recours	7	5	1	13	0,41%
Total	2088	718	333	3139	100%
ORIENTATION VERS LES RESSOURCES					
Référence					
Réseau judiciaire	23	12	11	46	9,64%
CAVAC	11	4	5	20	4,19%
IVAC/CSST	5	9	6	20	4,19%
Réseau de la santé et des services sociaux	8	5	2	15	3,15%
Réseau privé	5	3	0	8	1,68%
Réseau communautaire	1	5	0	6	1,26%
Compagnie d'assurance	1	0	0	1	0,21%
Autres	2	2	2	6	1,26%
Contact (Recherche d'informations ou suivis)					
Réseau santé et services sociaux	28	41	11	80	16,77%
Réseau communautaire	6	24	16	46	9,64%
Réseau privé	10	1	4	15	3,15%
Autre	79	41	19	139	29,14%
Information					
Réseau santé et services sociaux	10	7	2	19	3,98%
Ressources communautaires	4	1	0	5	1,05%
Réseau privé	1	0	0	1	0,21%
Autres	34	11	5	50	10,48%
Total	228	166	83	477	100%

Catégorie	1 ^{er} avril 2007 au 31 mars 2008				
	Baie-Comeau	Sept-Îles	Itinérant	Nombre	Proportion
					%
CAVAC-INFO					
Ordonnance de probation	199	209	18	426	32,90%
Engagement	181	191	22	394	30,42%
L'engagement de ne pas troubler la paix	83	69	10	162	12,51%
Modification d'engagement	41	57	10	108	8,34%
Ordonnance de sursis	49	36	6	91	7,03%
Promesse	14	28	2	44	3,40%
Modification ordonnance de sursis	13	18	1	32	2,47%
Modification ordonnance de probation	7	6	0	13	1,00%
Aucune	0	9	0	9	0,70%
Modification de promesse	1	8	0	9	0,70%
Emprisonnement avec sursis	1	2	0	3	0,23%
Emprisonnement	0	2	0	2	0,15%
Autre	0	2	0	2	0,15%
Total	589	637	69	1295	100%
INFO-VAC					
Résultat de la poursuite	347	0	0	347	51,18%
Information sur la poursuite	331	0	0	331	48,82%
Total	678	0	0	678	100%
Taxation au témoin	0	0	122	122	100%
Grand total des services	4674	2327	862	7863	100%

TABLEAU B.3 : LES CRIMES PAR CATÉGORIE D'INFRACTION ET SELON L'ORIGINE ETHNIQUE POUR LES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES DU 1^{ER} AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008.

Catégorie d'infractions ¹	Allochtone		Autochtone		Total	
	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %
Contre la personne						
Voies de fait	187	45,83%	80	71,43%	267	51,35%
Agression à caractère sexuel	94	23,04%	15	13,39%	109	20,96%
Menaces	59	14,46%	2	1,79%	61	11,73%
Harcèlement criminel	31	7,60%	2	1,79%	33	6,35%
Enlèvement et séquestration	8	1,96%	1	0,89%	9	1,73%
Tentative de meurtre et homicide	4	0,98%	3	2,68%	7	1,35%
Intimidation	3	0,74%	3	2,68%	6	1,15%
Vol qualifié	3	0,74%	0	0,00%	3	0,58%
Infraction liée à la conduite d'un véhicule causant la mort ou lésions corporelles	0	0,00%	1	0,89%	1	0,19%
Autre contre la personne	19	4,65%	5	4,46%	24	4,61%
Total	408	100%	112	100%	520	100%
Contre la propriété						
Vol	18	25,00%	1	20,00%	19	24,67%
Introduction par effraction	16	22,22%	2	40,00%	18	23,38%
Méfait	12	16,67%	1	20,00%	13	16,88%
Fraude	11	15,28%	0	0,00%	11	14,29%
Délit de fuite	4	5,55%	0	0,00%	4	5,19%
Incendie criminel	2	2,78%	0	0,00%	2	2,60%
Ne sais pas	1	1,39%	0	0,00%	1	1,30%
Autre contre la propriété	8	11,11%	1	20,00%	9	11,69%
Total	72	100%	5	100%	77	100%
Infraction relative à la conduite de véhicules	25	100%	1	100%	26	100%
Grand total	505	100%	118	100%	623	100%

TABLEAU B.4 : RÉPARTITION DES PERSONNES CONTACTÉES DANS LE CADRE DU SERVICE CAVAC-INFO SELON LE TYPE DE VICTIMISATION, LE SEXE ET L'ORIGINE ETHNIQUE, DU 1^{ER} AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008.

CAVAC-Info	Allochtone		Autochtone		Total	
	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %
Personne contactée						
Victime directe	626	80,05%	178	86,83%	804	81,46%
Témoin	140	17,90%	22	10,73%	162	16,41%
Proche de la victime	16	2,05%	5	2,44%	21	2,13%
Total	782	100%	205	100%	987	100%
Sexe de la victime						
Féminin	364	46,55%	138	69,69%	502	50,86%
Masculin	418	53,45%	67	30,31%	485	49,14%
Total	782	100%	205	100%	987	100%

ANNEXE C

Plan d'action stratégique 2007-2010

BUT 1 : Toutes personnes victimes ou témoins d'un acte criminel ainsi que leurs proches, puissent recevoir des services du CAVAC Côte-Nord.

Objectif	Moyen d'action	Population cible	Personnes clés	Début	Fin	Ressources	Indicateurs	Réalisé	En cours
1.1 Améliorer la connaissance de la population de la Côte-Nord concernant la mission et les services offerts par le CAVAC Côte-Nord.	1.1.1 Produire et administrer un questionnaire mesurant la connaissance du CAVAC Côte-Nord.	Population de la Côte-Nord	Conseil d'administration Direction générale Agents d'intervention Stagiaire.	Avril 2008	Mars 2010	CLE. Voir budget 2007, 2008, 2009. Direction des communications du Ministère.	Analyse des données recueillies par le sondage.		
	1.1.2 Promouvoir l'organisme auprès de la population de la Côte-Nord en recourant aux médias et autres moyens de communication de masse.	Population de la Côte-Nord	Conseil d'administration Direction générale Adjointe administrative Agents d'intervention Stagiaire	Avril 2008	Mars 2010	Médias. Réseau communautaire. Voir budget 2007, 2008, 2009.	Le nombre de messages radiophoniques et d'articles de journaux sur une base annuelle. Le nombre d'affiches et de dépliants distribués annuellement. Les endroits (localités) où sont diffusés les messages (radio, journaux) et où sont distribués les dépliants et les affiches (localités, lieux physiques).		X
	1.1.3 Promouvoir l'organisme auprès de milieux et de groupes cibles.	Associations / étudiants / entreprises et milieu autochtone	Direction générale Adjointe administrative Agents d'intervention Stagiaire	Novembre 2006	Mars 2010	Trousse des outils pour prévenir. Documentation et articles promotionnels traduits. Voir budget 2007, 2008, 2009.	Nombre de présentations offertes et de personnes rejointes. Éventail des personnes rejointes (autochtones, jeunes, aînés). La distribution d'une grille d'évaluation à chacun des participants suite à une présentation.		X

Objectif	Moyen d'action	Population cible	Personnes clés	Début	Fin	Ressources	Indicateurs	Réalisé	En cours
1.2 Consolider la collaboration et le partenariat avec le réseau de la santé et des services sociaux, le réseau judiciaire, ainsi qu'avec les ressources communautaires et les organismes privés.	1.2.1 Établir un bilan du nombre d'organismes partenaires phase 1 (février 2008) phase 11 (mars 2010).	Partenaires	Direction générale Adjointe administrative	Février 2008	Mars 2010		Analyse des données.		
	1.2.2 Promouvoir l'organisme auprès des partenaires.	Partenaires	Direction générale Adjointe administrative Agents d'intervention Stagiaire	Avril 2007	Mars 2010	Projecteur multimédia. Documentation et articles promotionnels traduits. Voir budget 2007, 2008, 2009. Cour Itinérante.	Nombre de présentations offertes. Nombre de personnes rejointes. Diversité des organismes rejoints. Nombre d'envois effectués. Diversité des organismes et des milieux rejoints.		X
	1.2.3 Participer aux diverses Tables de concertation locales, régionales et nationales.	Partenaires	Direction générale Agents d'intervention	Avril 2007	Mars 2010	Voir budget 2007, 2008, 2009.	Nombre de Tables sur lesquelles le CAVAC siège. Nombre de rencontres auxquelles le CAVAC a participées. Nombre de projets réalisés par le biais de la concertation.		X
	1.2.4 Développer des protocoles d'entente avec les partenaires.	Partenaires	Conseil d'administration Direction générale	Avril 2007	Mars 2010	Voir budget 2007, 2008, 2009.	Nombre de protocoles développés. Nombre de références.		X

Objectif	Moyen d'action	Population cible	Personnes clés	Début	Fin	Ressources	Indicateurs	Réalisé	En cours
1.3 Améliorer la disponibilité et l'accessibilité des services du CAVAC Côte-Nord.	1.3.1 Développer le service CAVAC-Info jeunesse par une entente avec les services judiciaires, les bureaux des procureurs aux poursuites criminelles et pénales et les organismes associés.	Population de la Côte-Nord Partenaires	Conseil d'administration Direction générale Agents d'intervention	Adoption du décret	3 mois après le début de l'adoption du décret	Voir budget 2007, 2008. Personnel.	Application de l'entente. Dispensation du service. Nombre d'envois et d'appels. Nombre de demandes de services.		
	1.3.2 Dispenser des services à la population de la Côte-Nord dans le respect de leur langue et de leur culture.	Population de la Côte-Nord	Conseil d'administration Direction générale Adjointe administrative Agents d'intervention Stagiaire	Avril 2007	Mars 2010	Voir budget 2007, 2008, 2009. Ligne téléphonique sans frais pour Baie-Comeau.	Grille d'évaluation des services. Embauche de personnel habilité. Formation du personnel à la réalité des différentes communautés.		X
	1.3.3 Traduire et adapter les divers documents et outils.	Population de la Côte-Nord Partenaires	Conseil d'administration Direction générale Adjointe administrative Agents d'intervention	Avril 2008		ICEM. Voir budget 2008 2009.	Nombre de documents et d'outils traduits.		X

Objectif	Moyen d'action	Population cible	Personnes clés	Début	Fin	Ressources	Indicateurs	Réalisé	En cours
1.4 Contribuer au mieux être de la population de la Côte-Nord.	1.4.1 Informar la population de la Côte-Nord aux diverses conséquences de la victimisation.	Population de la Côte-Nord	Direction générale Adjointe administrative Agents d'intervention Stagiaire	Avril 2007	Mars 2010	Médias. Réseau communautaire. Voir budget 2007, 2008, 2009. Direction des communications. Trousse d'outils pour prévenir.	Le nombre de messages radiophoniques et d'articles de journaux sur une base annuelle. Le nombre d'affiches et de dépliants distribués annuellement. Les endroits (localités) où sont diffusés les messages (radio, journaux) et où sont distribués les dépliants et les affiches (localités, lieux physiques). Page régionale du CAVAC Côte-Nord sur le site Internet actualisée.		X
	1.4.2 Sensibiliser les partenaires aux conséquences de la victimisation.	Partenaires	Direction générale Agents d'intervention	Avril 2007	Mars 2010	Voir budget 2007, 2008, 2009. Projecteur multimédias.	Nombre de présentation aux partenaires.		X

BUT 2 : Assurer le professionnalisme des services offerts par le CAVAC Côte-Nord.

Objectif	Moyen d'action	Population cible	Personnes clés	Début	Fin	Ressources	Indicateurs	Réalisé	En cours
2.1 Maintenir à jour l'expertise du personnel.	2.1.1 Poursuivre l'encadrement professionnel du personnel.	Personnel	Conseil d'administration Direction générale Superviseur clinique	Avril 2007	Mars 2010	Supervision externe. Voir budget 2007, 2008, 2009.	Nombre de supervision. Appréciation du rendement annuel.		X
	2.1.2 Formation du personnel.	Personnel	Conseil d'administration Direction générale	Avril 2007	Mars 2010	Voir budget 2007, 2008, 2009.	Nombre de formation.		X
	2.1.3 Rendre disponible des outils de travail performants et adéquats.	Personnel	Conseil d'administration Direction générale	Avril 2007	Mars 2010	Voir budget 2007, 2008, 2009.			X

Objectif	Moyen d'action	Population cible	Personnes clés	Début	Fin	Ressources	Indicateurs	Réalisé	En cours
2.2 Uniformiser la qualité des services.	2.2.1 Maintenir la politique de tolérance zéro par rapport à toute forme de discrimination.	Personnel Stagiaire	Conseil d'administration Direction générale Population	Mai 2008	Mars 2010		Nombre de plaintes. Rétroaction de la population.		X
	2.2.2 Élaborer, adopter et mettre en place un guide d'éthique.	Personnel Stagiaire	Conseil d'administration Direction générale	Mai 2008	Mars 2010	Guide d'éthique du réseau des CAVAC et des différents ordres professionnels.	Le respect du guide d'éthique.		
	2.2.3 Réaliser et utiliser un système d'évaluation des services du CAVAC Côte-Nord.	Population	Conseil d'administration Direction générale Adjointe administrative Stagiaire	Avril 2007	Mars 2010	Voir budget 2007, 2008, 2009.	Nombre d'envois. Taux de réponses. Niveau de satisfaction de la clientèle.		X
	2.2.4 Sensibiliser le personnel et s'assurer que celui-ci utilise systématiquement une approche situant la personne victime dans son environnement global.	Personnel	Direction générale	Avril 2007	Mars 2010	Supervision clinique. Voir budget 2007, 2008, 2009.	Supervision clinique. Appréciation du rendement.		X

	2.2.5 Mettre en place un mécanisme de plainte.	Personnel Population	Conseil d'administration Direction générale Sous-comité du réseau	Mai 2008		Mécanisme de plainte du Réseau des CAVAC.	Mise en place du mécanisme.		
--	--	-----------------------------	---	----------	--	--	--------------------------------	--	--