

**RAPPORT ANNUEL DU
CAVAC CÔTE-NORD**

2009-2010

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 2009-2010 du CAVAC Côte-Nord.

Une autre année qui se termine et il est important de prendre le temps de faire une pause et de jeter un regard sur le travail accompli.

Avec cette année, se termine notre planification stratégique 2007-2010. C'est l'heure des bilans. Les objectifs en lien avec une meilleure connaissance de notre organisme ont été atteints. Ceux en lien avec la consolidation de la collaboration avec les partenaires sont en voie de réalisation. L'objectif en lien avec l'amélioration de la disponibilité des services figure au centre de nos préoccupations et nous demeurons en attente d'une directive gouvernementale pour offrir le service CAVAC Info Jeunesse. Les objectifs en lien avec l'information, auprès de la population, des diverses conséquences de la victimisation demeurent au cœur de nos interventions. Ces objectifs sont rendus possibles grâce à l'expertise de nos intervenants. Nous pouvons affirmer que la qualité des services rendus à la population nord-côtière est notre priorité absolue.

Le CAVAC Côte-Nord s'enracine de plus en plus dans tous les coins et les recoins de la côte; le deuxième plus vaste territoire québécois. Nous constatons que nous devenons un organisme de référence lorsqu'il s'agit d'intervenir auprès des témoins, des proches et des victimes d'actes criminels. Cette reconnaissance nous l'observons en analysant les commentaires positifs, des bénéficiaires de nos services, notés sur les évaluations de la qualité des services rendus. De plus, nous sommes très fiers d'avoir pu collaborer au démarrage du CAVAC Cri ainsi que de celui du Nunavik.

Nous regrettons de n'avoir pu combler le poste d'agent de liaison au point de service de Baie-Comeau. Nous sommes, malheureusement, confrontés à la dure réalité qu'est le recrutement de personnel qualifié. Cette situation affecte tous les organismes, mais particulièrement ceux qui oeuvrent en région comme nous.

Pour la prochaine année, nous demeurons centrés sur notre mission première soit : les services directs aux victimes d'actes criminels, les témoins ainsi que leurs proches, et ce, sur l'ensemble du territoire nord-côtier. Nous mettons tous les efforts et les énergies nécessaires pour que nos interventions soient le plus efficaces et le plus respectueuses possible des personnes auprès desquelles nous intervenons. Toute l'équipe du CAVAC Côte-Nord s'affaire à donner les meilleurs services à la population en ayant à l'esprit que nos interventions soient un baume sur les blessures laissées par l'acte criminel et ainsi, redonner foi en l'être humain et en un avenir meilleur.

Claude Lavoie
Président du conseil d'administration
Le 11 mai 2010

MESSAGE DE LA DIRECTION

Cette année le CAVAC Côte-Nord a offert 7 840 services sur tout le territoire de la Côte-Nord, et ce, à plus de 660 personnes. Depuis son ouverture en novembre 2001, le CAVAC a offert 64 627 services à plus de 6 079 personnes victimes ou témoins d'un acte criminel ainsi qu'à leurs proches.

Chacun de ces services est une petite lumière qui les accompagne sur le chemin du rétablissement. Les employés du CAVAC Côte-Nord de par leur travail acceptent d'être temporairement dans la vie des personnes victimes des porteurs de lumière et de les accompagner sur leur chemin. Pour ce faire, ceux-ci reçoivent l'appui de la direction et du Conseil d'administration qui mettent en place les balises et conditions nécessaires afin qu'ils soient en mesure de pouvoir offrir le meilleur d'eux-mêmes. La démarche de planification stratégique, les formations, le code d'éthique ainsi que l'évaluation des services en sont des exemples concrets.

La mission communautaire est également au cœur des priorités du Centre d'aide. En effet, il est issu de la communauté nord-côtière et au service de celle-ci. Fort de ce principe, il a de multiples implications régionales, mais rayonne également au niveau national de par son engagement au dossier autochtone (formations des CAVAC du nord, implication dans le comité Services aux autochtones du Réseau des CAVAC, etc.).

Je vous invite à lire ce rapport annuel d'activités en imaginant toutes lumières qui s'allument au quotidien sur notre majestueuse Côte-Nord. Chaque lumière étant un espoir que demain sera meilleur pour les personnes victimes.

Bonne lecture!!!

Isabelle Fortin
Directrice générale

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| MESSAGE DU PRÉSIDENT | 2 |
| MESSAGE DE LA DIRECTION | 4 |
| TABLE DES MATIÈRES | 5 |
| 1. HISTORIQUE DU CAVAC CÔTE-NORD | 7 |
| 1.1 LA NAISSANCE DU DOUZIÈME CENTRE D' AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS | 7 |
| 1.2 ANNÉES FINANCIÈRES 2001-2002 À 2008-2009 | 8 |
| 2. PRÉSENTATION DU CAVAC CÔTE-NORD | 11 |
| 2.1 LA MISSION, LA VISION, LES VALEURS | 11 |
| 2.2 L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE | 13 |
| 2.3 LE PERSONNEL DU CAVAC CÔTE-NORD..... | 14 |
| <i>Siège social</i> | 14 |
| <i>Point de service de Baie-Comeau</i> | 14 |
| 2.4 LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES..... | 15 |
| 3. SERVICES OFFERTS | 16 |
| 4. RÉSULTATS 2009-2010 AU REGARD DU PANIER DE SERVICES | 19 |
| 4.1 INTERVENTION POST-TRAUMATIQUE ET PSYCHOSOCIOJUDICIAIRE | 20 |
| 4.2 INFORMATION SUR LES DROITS ET RECOURS | 20 |
| 4.3 ASSISTANCE TECHNIQUE | 21 |
| 4.4 ORIENTATION VERS LES SERVICES SPÉCIALISÉS | 21 |
| 4.5 ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE VICTIME | 22 |
| 4.6 CAVAC-INFO..... | 22 |
| 4.7 INFOVAC ET TAXATION AUX TÉMOINS | 23 |
| 5. PROFIL DE LA CLIENTÈLE | 24 |
| 5.1 REMARQUES IMPORTANTES CONCERNANT LES STATISTIQUES..... | 24 |
| 5.2 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LE TYPE DE VICTIMISATION..... | 25 |

| | |
|--|-----------|
| 5.3 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LE SEXE | 26 |
| 5.4 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON L'ÂGE..... | 27 |
| 5.5 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LE CONTEXTE DU CRIME | 28 |
| 5.6 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LA NATURE DU CRIME | 29 |
| 5.7 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LES INFRACTIONS CONTRE LA PERSONNE..... | 30 |
| 6. ÉVALUATION DES SERVICES..... | 31 |
| 7. LA COUR ITINÉRANTE..... | 32 |
| <i>TABLEAU 7.1 : PARTICIPATION DU CAVAC CÔTE-NORD À LA COUR ITINÉRANTE DU 1^{ER} AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010.....</i> | |
| | 32 |
| 8. LES MÉDIAS, LA REPRÉSENTATION ET LA FORMATION..... | 33 |
| 8.1 LES MÉDIAS..... | 33 |
| 8.2 LES ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION..... | 34 |
| 8.3 LA FORMATION..... | 36 |
| 9. REMERCIEMENTS..... | 38 |
| 10. BILAN DE LA DERNIÈRE ANNÉE ET PERSPECTIVES D'AVENIR..... | 39 |
| 10.1 BILAN DE 2009-2010 | 39 |
| 10.2 PERSPECTIVES D'AVENIR..... | 42 |
| ANNEXE A..... | 43 |
| <i>TABLEAU A.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE SELON L'ORIGINE ETHNIQUE DU 1^{ER} AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010.....</i> | |
| | 44 |
| <i>TABLEAU A.2 : NOMBRE DE SERVICES RENDUS SELON LA CATÉGORIE DU 1^{ER} AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010.....</i> | |
| | 46 |
| <i>TABLEAU A.3 : LES CRIMES PAR CATÉGORIE D'INFRACTION ET SELON L'ORIGINE ETHNIQUE POUR LES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES DU 1^{ER} AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010.....</i> | |
| | 48 |
| <i>TABLEAU A.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 2009 AU 31 MARS 2010.....</i> | |
| | 49 |
| <i>TABLEAU A.5 : COMPILATION DES RÉSULTATS DES FICHES D'ÉVALUATION DE LA CLIENTÈLE, DU 1^{ER} JANVIER 2010 AU 31 MARS 2010.....</i> | |
| | 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 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 comme 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 à celui-ci.

1.2 ANNÉES FINANCIÈRES 2001-2002 À 2008-2009

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 par 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 poursuivi 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 et d'un autre poste à Baie-Comeau. Le point de service de Baie-Comeau emménage dans un nouveau local situé à Place La Salle 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.

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. Un regard introspectif a été porté sur la situation de l'organisme : ce qui le définit, ses ressources, sa vision, ses buts. Puis ces éléments ont été traduits en objectifs et en moyens d'action dans un plan d'action stratégique afin d'en arriver au déploiement de ceux-ci au cours des années financières 2007 à 2010. Cette démarche a été faite en consultation de l'équipe de travail du CAVAC Côte-Nord. Conséquemment, le 10 décembre 2007, les membres du Conseil d'administration adoptaient le Plan d'action stratégique actualisant ainsi la démarche de réflexion.

En lien avec le Plan d'action stratégique, le dépliant général du CAVAC portant sur les services a été traduit en naskapi. Puis 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.

Depuis 2007, le Centre d'aide propose annuellement à la population nord-côtière une campagne régionale de sensibilisation dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels par le biais des journaux régionaux allochtones et autochtones ainsi que par la distribution de napperons dans les établissements de restauration.

Comme organisme communautaire, le CAVAC Côte-Nord est issu de la concertation de partenaires régionaux qui se sont investis afin de répondre au besoin de la population nord-côtière d'une ressource offrant des services pour les victimes d'actes criminels. Ces fils qui ont tissé la trame du CAVAC Côte-Nord sont encore bien présents et sous-tendent ses actions au quotidien. Forgé par ce principe, le Centre

d'aide s'est investi activement, et ce dès son ouverture, dans les nombreux comités ou tables auxquels il siège. Ainsi il est le dépositaire du compte bancaire de la Table de concertation de la MRC des Sept-Rivières depuis 2004 ; il a collaboré à l'organisation de plusieurs formations et a participé à l'élaboration de la campagne régionale de sensibilisation aux drogues du viol (2004). Le Centre d'aide a contribué à l'organisation d'une journée d'échange sur la concertation (2004) ; à la conception de l'outil *Plan de sécurité* en violence conjugale (2006) et est signataire du Protocole d'entente sur l'intervention en matière de violence conjugale et d'agression sexuelle pour la MRC des Sept-Rivières (2007). Depuis décembre 2008, un intervenant du Centre d'aide assure une présence hebdomadaire, à raison d'une demi-journée, à l'école secondaire Jean-du-Nord de Sept-Îles ; il a participé, comme organisme ressource, à un nouvel outil « La boîte à trucs » créé par la Table de concertation Jeunesse de Sept-Îles (2009) et s'est impliqué, dans le cadre du Comité tripartite Magistrature – Barreau – Justice, à l'organisation des activités dans le cadre des Rendez-vous avec la Justice (2009).

Ces engagements témoignent de l'implication assidue du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels au mieux être collectif de la Côte-Nord.

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 remplir 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 sociojudiciaire 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, Havre-Saint-Pierre, Port-Cartier, Forestville, Schefferville, Kawawachikamach et Fermont.

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 sont 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 La Salle 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 le district judiciaire de Baie-Comeau qui englobe les localités de Tadoussac à Baie-Trinité (incluant également les deux communautés autochtones sises dans ce territoire).

2.2 L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Régi 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 sept (7) assemblées ordinaires, trois (3) assemblées spéciales, un exécutif et une assemblée générale annuelle. Voici les membres élus à l'assemblée générale du 4 juin 2009 :

| | |
|----------------------|-----------------|
| Claude Lavoie | Président |
| Jeannine Bellefleur | Vice-présidente |
| Betty Carré | Trésorière |
| Germaine McKenzie | Secrétaire |
| Yvon Robert Bouchard | Administrateur |
| Louise Rioux | Administratrice |
| Guy Tremblay | Administrateur |

2.3 LE PERSONNEL DU CAVAC CÔTE-NORD

SIÈGE SOCIAL

| | |
|----------------------------------|--|
| Isabelle Fortin | Directrice générale |
| Hélène Boucher | Adjointe administrative |
| <u>L'équipe d'intervention :</u> | |
| Éric Bouchard | Agent d'intervention |
| Marie-Claude Lévesque | Agente d'intervention |
| Cynthia Paradis | Agente d'intervention |
| Casimir Picard | Agent de support à l'intervention auprès des autochtones |
| Christine Côté | Contractuelle Projet formation CAVAC du Nord |

POINT DE SERVICE DE BAIE-COMEAU

| | |
|------------------|-----------------------|
| Lyse Banville | Agente d'intervention |
| Johanne Beaulieu | Agente d'intervention |
| Hélène Pichette | Agente d'intervention |

2.4 LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES

Afin de pouvoir offrir gratuitement à la population nord-côtière des services professionnels de proximité tels que des rencontres à domicile, la Cour itinérante, les déplacements sur le territoire, le CAVAC Côte-Nord est subventionné par le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) qui représente près de 95 % des ressources budgétaires totales. Le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels, institué en 1988 par la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* (L.R.Q., chapitre A-13.2), est composé majoritairement des revenus des suramendes compensatoires imposées aux contrevenants et d'une partie des surplus générés par la lutte aux produits de la criminalité. Le FAVAC finance le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC), accorde une aide financière aux services d'aide aux victimes (CAVAC entre autres), subventionne des projets de recherche et de sensibilisation, d'information et de formation. Le 1^{er} juillet 2003 a été adoptée la *Loi modifiant le Code de procédure pénale* (L.R.Q., c. C-25.1) qui introduit, en vertu de l'article 8.1, une contribution de dix dollars sur toute infraction relative à une loi au Québec (y compris une infraction prévue dans le code de la sécurité routière). Cette loi est importante dans le sens qu'elle a permis de favoriser la consolidation et le développement des services aux victimes.

Le reste du financement provient majoritairement des contributions pénales qui sont ordonnées par le juge lors du prononcé de la sentence. Des ententes de subventions avec le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour de la formation et une subvention du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels de Justice Canada aux fins d'un projet de sensibilisation dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation des victimes d'actes criminels viennent compléter le financement du Centre d'aide.

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 d'atténuer 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 2006, des intervenants, dûment formés, pratiquent la technique d'Intégration par le Mouvement Oculaire (IMO ou EMI Eye Movement Integration). Cette intervention post-traumatique a des résultats très intéressants particulièrement en lien avec 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 remplir 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 difficultés 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 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 remises 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. Pour faire suite à cet appel, une copie des conditions est transmise à la victime par voie postale accompagnée d'une lettre dans laquelle figurent 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 Plus

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.

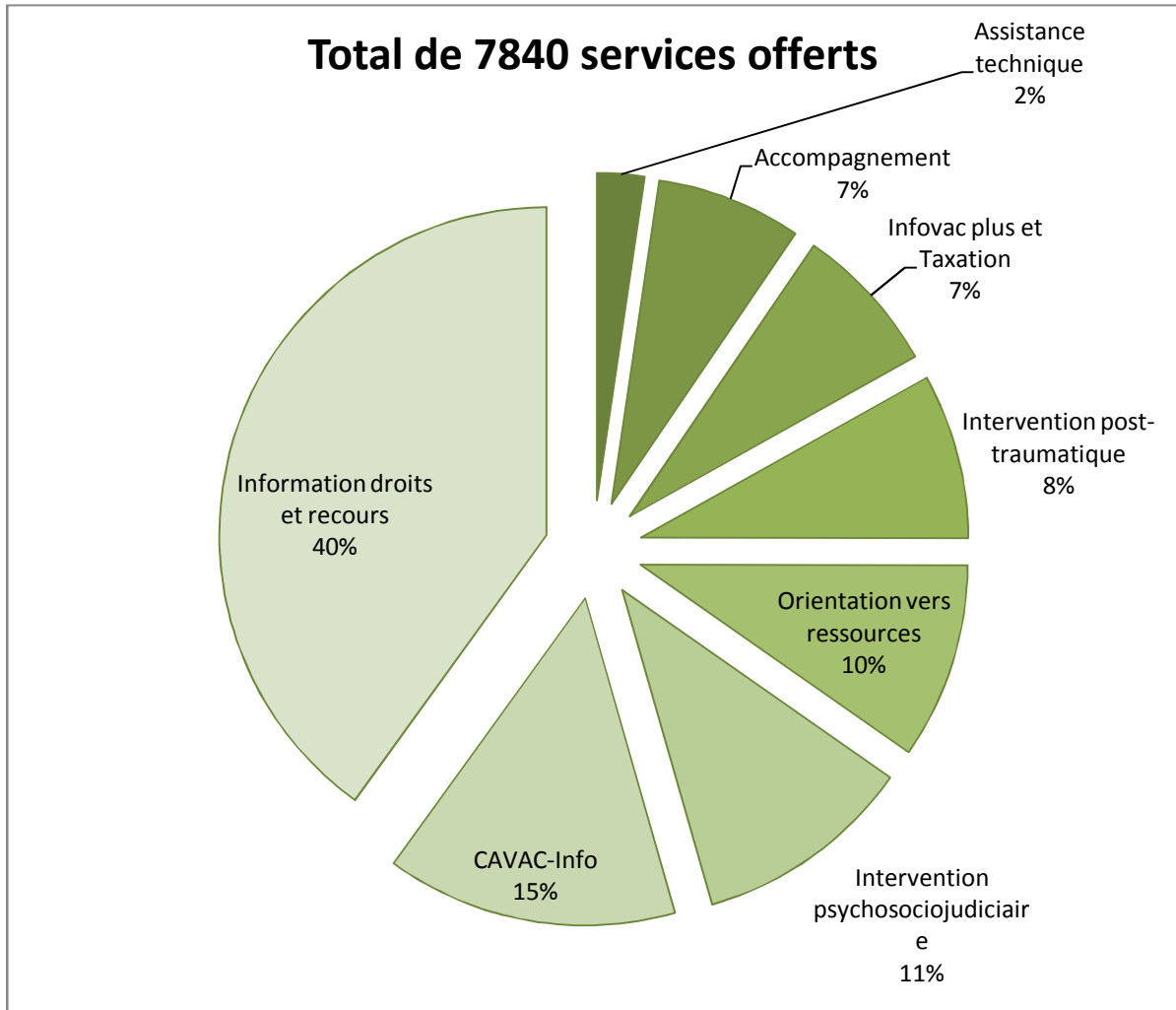
Collaboration avec les Services judiciaires de la Côte-Nord

Les intervenants qui se joignent à la Cour itinérante remplissent 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 2009-2010 AU REGARD DU PANIER DE SERVICES

Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Côte-Nord a offert 7840 services à la population nord-côtière du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010. 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 4.2 *Nombre de services rendus selon la catégorie du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010* situé à l'annexe A.

GRAPHIQUE 4.1.1: SERVICES OFFERTS SELON LA CATÉGORIE DU 1^{ER} AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010.



4.1 INTERVENTION POST-TRAUMATIQUE ET PSYCHOSOCIOJUDICIAIRE

Les services d'intervention représentent 19,01 % des services offerts.

1490 services d'intervention, dont :

- ◆ 42,89 % d'intervention post-traumatique¹ :

- ◆ Intervention psychosociojudiciaire :
 - ▶ 45,64 % sont des interventions psychosociales.
 - ▶ 6,44 % concernent des visites à domicile.
 - ▶ 5,03 % concernent l'intervention téléphonique.

4.2 INFORMATION SUR LES DROITS ET RECOURS

40,04 % 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 :

- ◆ 84,58 % 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.

- ◆ 14,08 % des informations concernent les possibilités d'indemnisation.

- ◆ 1,34 % des informations portent sur les recours civils.

¹ Sur les 639 interventions post-traumatiques, 46 thérapies d'Intégration par le Mouvement Oculaire ont été effectuées.

4.3 ASSISTANCE TECHNIQUE

183 assistances techniques de la clientèle ont été réalisées, soit 2,33 % des services offerts, dont :

- ◆ 54,10 % des assistances techniques pour remplir le formulaire de demande à l'IVAC et à la CSST.
- ◆ 15,85 % des assistances techniques pour remplir la déclaration de la victime sur les conséquences de la victimisation.
- ◆ 6,55 % des assistances techniques consistent en des recherches informatiques sur le dossier.
- ◆ 23,50 % des assistances techniques *Autres* sont offertes régulièrement, 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 remplir différents formulaires ou encore un soutien à la personne dans ses diverses démarches.

Il est intéressant de noter que dans plus de 80 % des demandes reçues à l'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) les personnes victimes ont été assistées par un intervenant du Réseau des CAVAC.

4.4 ORIENTATION VERS LES SERVICES SPÉCIALISÉS

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

759 services d'orientation de la clientèle vers les services spécialisés ont été effectués, soit 9,68 % des services offerts, dont :

- ◆ 21,08 % de celles-ci au réseau de la santé et des services sociaux.
- ◆ 11,59 % de celles-ci au réseau communautaire.
- ◆ 8,56 % de celles-ci au réseau judiciaire.
- ◆ 3,56 % de celles-ci au réseau privé.
- ◆ 1,85 % de celles-ci à l'IVAC, CSST et SAAQ.
- ◆ 53,36 % de celles-ci à d'autres ressources.

4.5 ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE VICTIME

562 accompagnements de la clientèle ont été réalisés, soit 7,17 % des services offerts, dont :

- ◆ 70,82 % des accompagnements à la Cour criminelle.
- ◆ 18,68 % 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.
- ◆ 3,38 % des accompagnements à la Chambre et au Tribunal de la Jeunesse.
- ◆ 1,96 % des accompagnements aux services policiers.
- ◆ 1,07 % des accompagnements auprès de la CSST ou de l'IVAC..
- ◆ 4,09 % des accompagnements auprès d'autres ressources (professionnels de la santé et des services sociaux, de la Cour civile, des tribunaux administratifs, etc.).

4.6 CAVAC-INFO

Cette année, 1129 services CAVAC-Info ont été rendus, soit 14,40 % des services offerts, auprès de 866 personnes victimes, dont :

- ◆ 49,34 % des services dans le cadre d'ordonnance de probation ou de modifications de celle-ci.
- ◆ 34,10 % des services dans le cadre d'engagements ou de modifications de celui-ci.
- ◆ 5,40 % des services dans le cadre d'engagement de ne pas troubler la paix (810).
- ◆ 5,04 % des services dans le cadre d'ordonnance de sursis ou de modifications de celle-ci.
- ◆ 3,72 % des services dans le cadre de promesse ou de modifications de celle-ci.
- ◆ 2,13 % des services dans le cadre d'emprisonnement.
- ◆ 0,18 % des services dans le cadre d'emprisonnement avec sursis.
- ◆ 0,09 % d'autres services.

4.7 INFOVAC ET TAXATION AUX TÉMOINS

578 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 7,37 % des services offerts en 2009-2010.

Collaboration avec les Services judiciaires de la Côte-Nord

Plus de 51 formulaires de taxation au témoin ont été remplis dans le cadre des termes de Cour itinérante.

INFOVAC

527 envois INFOVAC ont été réalisés, soit 6,72 % des services offerts, dont :

- ◆ 48,77 % des envois d'information concernant la poursuite.
- ◆ 51,23 % des envois d'information concernant le résultat de la poursuite.

5. PROFIL DE LA CLIENTÈLE

5.1 REMARQUES IMPORTANTES CONCERNANT LES STATISTIQUES

Les statistiques sont colligées en tableaux ou graphiques comparatifs allochtones / autochtones 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 :

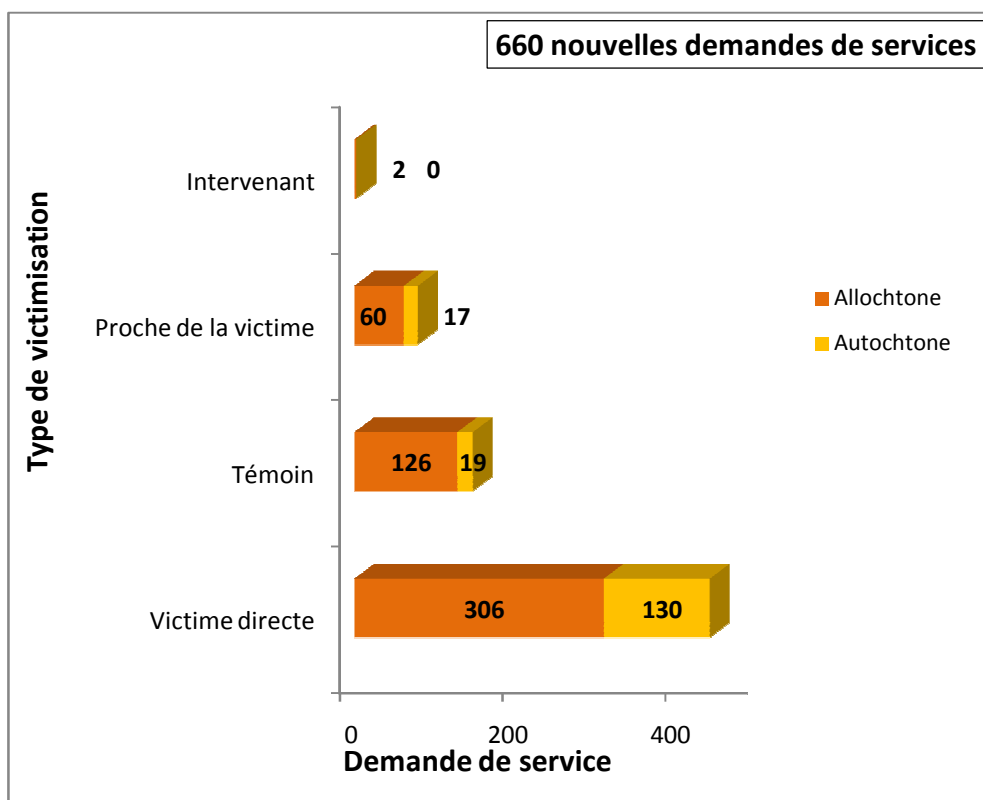
- ◆ Le service CAVAC-Info, comme service proactif, n'est pas considéré comme un premier contact avec la personne victime ;
- ◆ Les demandes de services sont réparties de deux façons : les fiches signalétiques qui ne nécessitent qu'un contact avec la personne victime, et les dossiers qui ont plus d'un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

Cette année, il y a eu 290 nouvelles fiches signalétiques et 370 nouveaux dossiers ouverts. À ces nouvelles demandes de services s'ajoutent 345 dossiers actifs au 1^{er} avril 2009 pour un *total de 1005 demandes de services traitées pendant l'année 2009-2010.*

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 660 nouvelles demandes de services du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010. De celles-ci, 66,06 % sont des demandes de services de personnes victimes (61,94 % chez les allochtones et 78,31 % chez les autochtones) ; 21,97 % sont des demandes de services de témoins (25,51 % chez les allochtones et 11,45 % chez les autochtones) ; 11,67 % représentent des demandes de services de proches de victimes et 0,30 % représentent des demandes de services d'intervenants pour des conseils dans un dossier particulier.

GRAPHIQUE 5.2.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LE TYPE DE VICTIMISATION DU 1^{ER} AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010.²

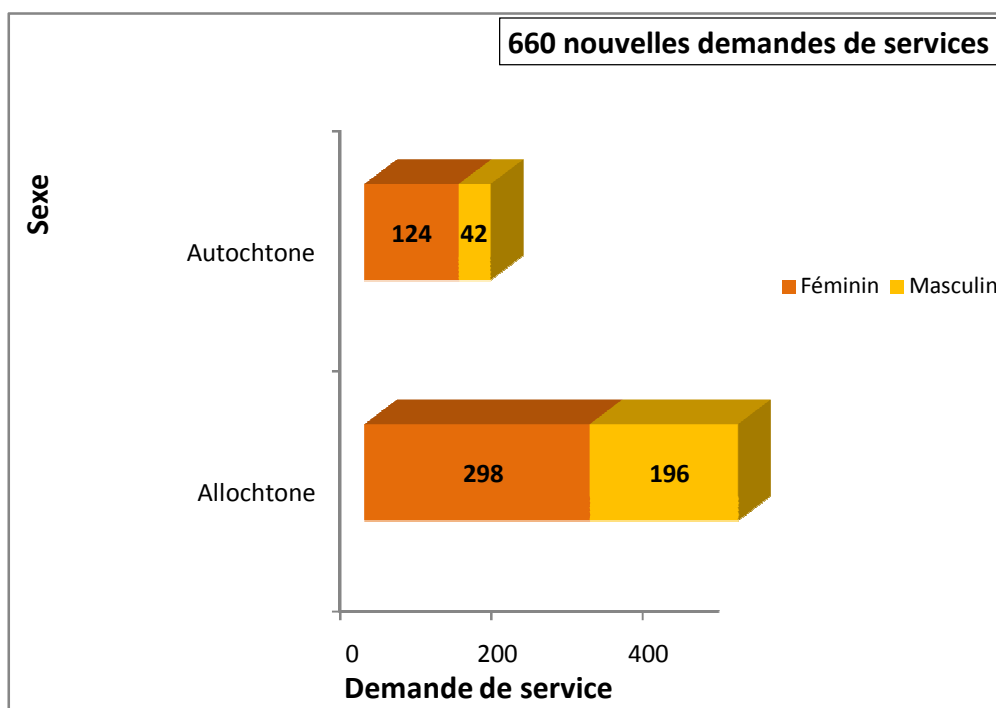


² Voir Tableau A.1 : Répartition de la clientèle selon l'origine ethnique du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, situé à l'annexe A.

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 63,94 % de la clientèle. Parmi les personnes d'origine autochtone, l'écart entre les deux sexes est plus élevé (74,70 % chez les femmes par rapport à 25,30 % chez les hommes), que chez les allochtones pour qui la proportion d'hommes est plus élevée (60,32 % chez les femmes par rapport à 39,68 % chez les hommes).

GRAPHIQUE 5.3.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LE SEXE DU 1^{ER} AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010.³

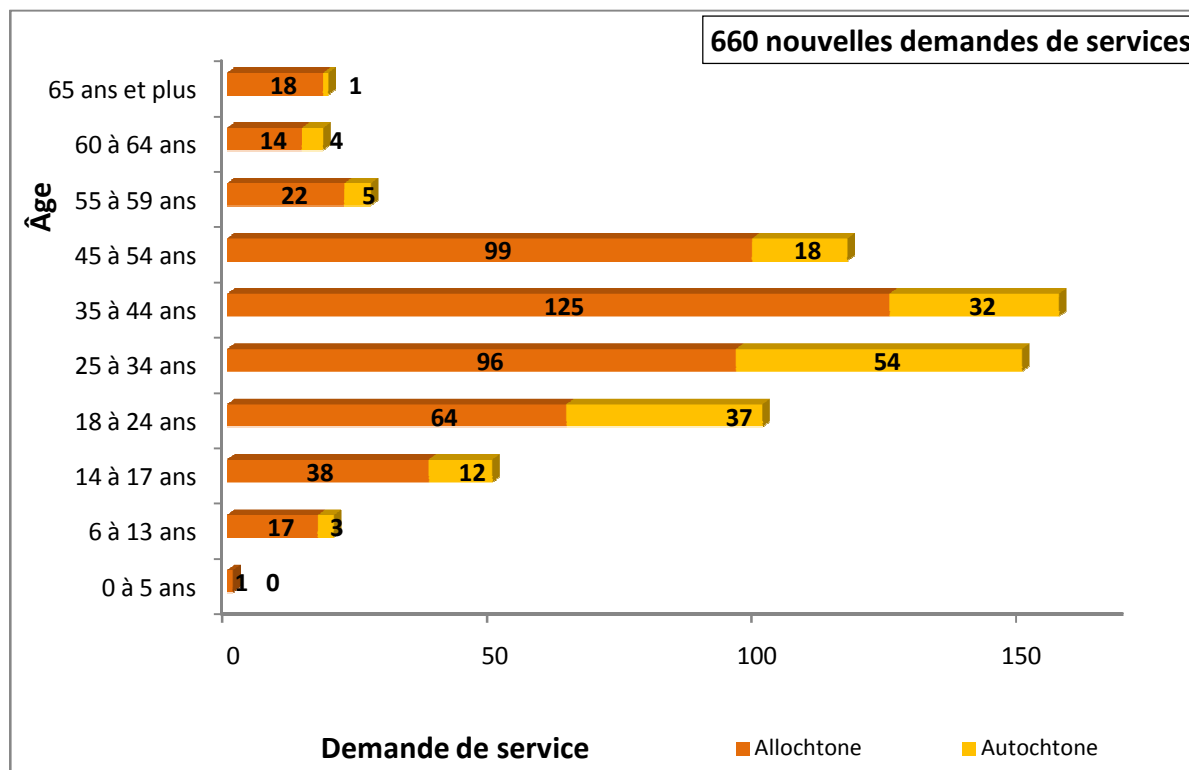


³ Voir Tableau A.1 : Répartition de la clientèle selon l'origine ethnique du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, situé à l'annexe A.

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 (64,25 %). Les demandes de services de personnes de moins de 18 ans représentent seulement 10,75 %, alors que celles pour les personnes âgées de 55 ans et plus représentent 9,77 %.

GRAPHIQUE 5.4.1: RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON L'ÂGE DU 1^{ER} AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010.⁴

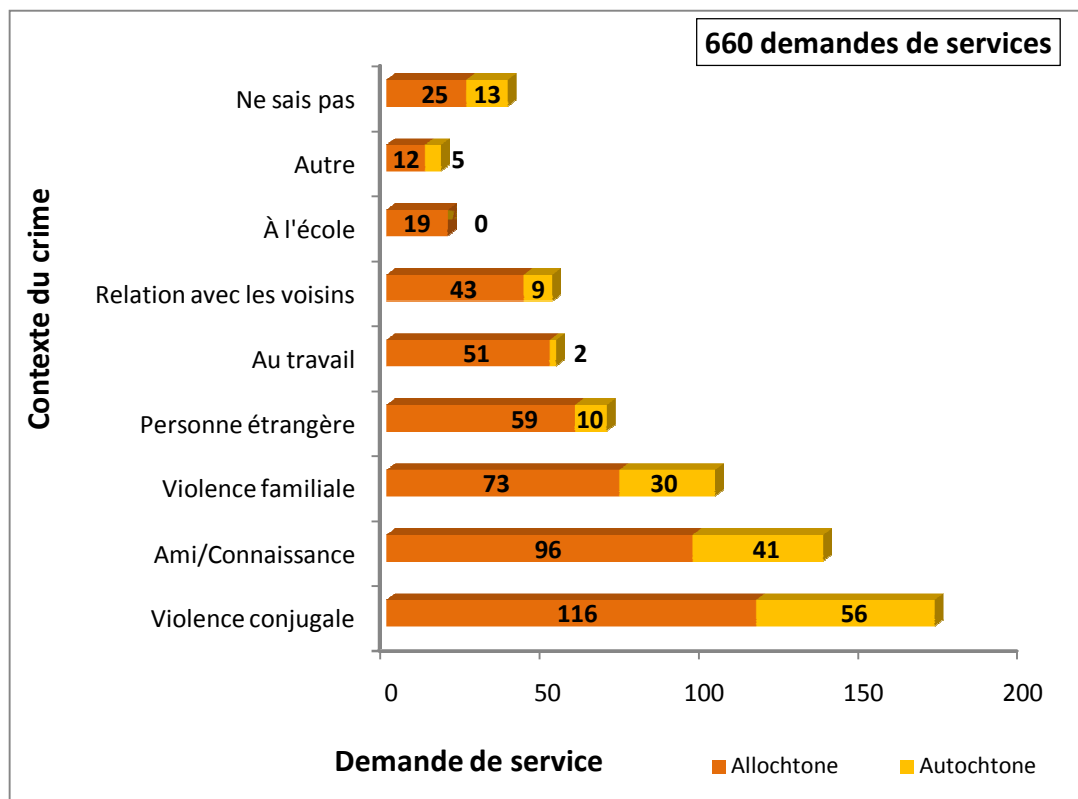


⁴ Voir Tableau A.1 : Répartition de la clientèle selon l'origine ethnique du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, situé à l'annexe A.

5.5 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, soit 26,06 %, aux intervenants du CAVAC. Les crimes commis dans un contexte d'ami/ connaissance suivent avec une proportion de 20,76 %. Les crimes commis par une personne étrangère constituent seulement 10,45 %. Chez les communautés autochtones, cela semble encore moins fréquent que dans les communautés allochtones (6,06 % contre 11,94 %, chez les allochtones).

GRAPHIQUE 5.5.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LE CONTEXTE DU CRIME DU 1^{ER} AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010.⁵



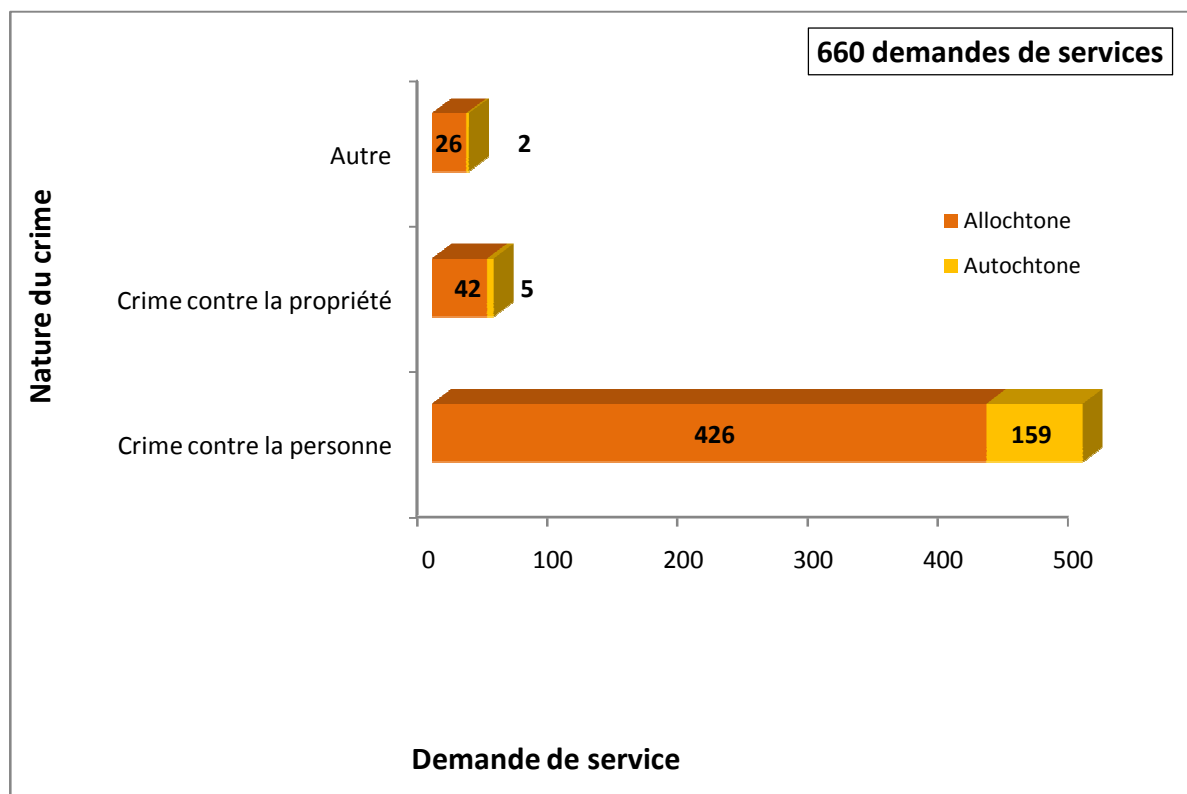
⁵Voir Tableau A.1 : Répartition de la clientèle selon l'origine ethnique du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, situé à l'annexe A.

5.6 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, soit 88,64 %. Les demandes d'aide provenant des victimes d'un crime contre la propriété représentent 7,12 %.

Par ailleurs, les infractions relatives aux règlements de la circulation (catégorie *Autre* 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 4,24 % des demandes.

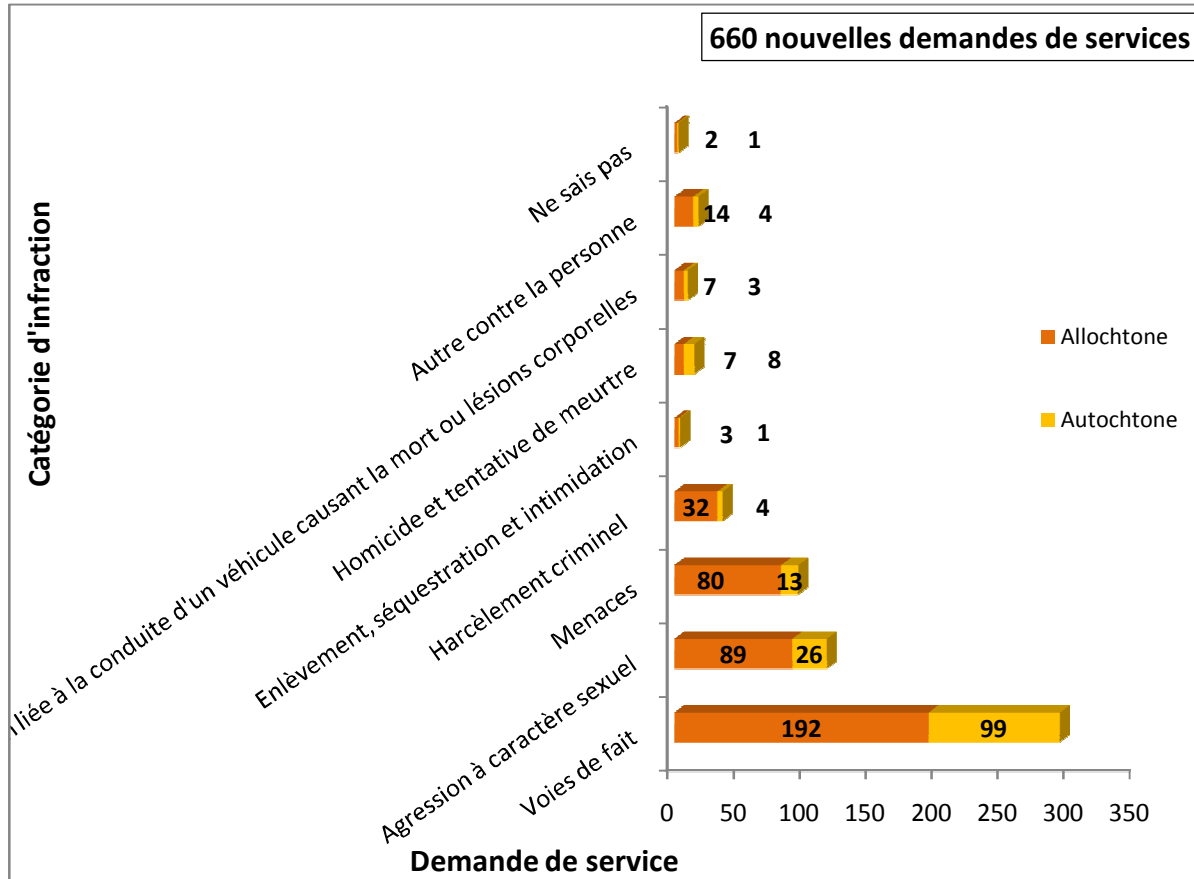
GRAPHIQUE 5.6.1: RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LA NATURE DU CRIME DU 1^{ER} AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010⁶



⁶ Voir Tableau A.3 : Les crimes par catégorie d'infraction et selon l'origine ethnique pour les nouvelles demandes de services du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, situé à l'annexe A.

5.7 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LES INFRACTIONS CONTRE LA PERSONNE

GRAPHIQUE 5.7.1: RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LES INFRACTIONS CONTRE LA PERSONNE DU 1^{ER} AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010.⁸



Les voies de fait représentent 49,74 % des nouvelles demandes de services. Chez les autochtones, les demandes de services pour voies de fait sont beaucoup plus importantes avec un taux de 62,26 % comparativement à 45,07 % chez les allochtones. Les agressions sexuelles représentent 19,66 % des nouvelles demandes de services. Les menaces représentent pour leur part 15,90 % des nouvelles demandes de services.

⁸ Voir Tableau A.3 : Les crimes par catégorie d'infraction et selon l'origine ethnique pour les nouvelles demandes de services du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, situé à l'annexe A.

6. ÉVALUATION DES SERVICES

Le système d'évaluation des services a été mis en place cette année. À la fermeture d'un dossier (3 mois sans service et processus judiciaire terminé), l'intervenant communique avec la personne qui a reçu les services pour l'informer qu'elle recevra dans les prochains jours par courrier une fiche d'évaluation des services rendus au CAVAC Côte-Nord. Cette fiche est anonyme et est accompagnée d'une enveloppe de retour affranchie. Comme l'évaluation des services a démarré en janvier 2010, nous n'avons pas reçu beaucoup de formulaires d'évaluation des services de la clientèle. Sur soixante envois, il y a eu trois retours de courrier et vingt et une fiches d'évaluation ce qui situe le taux de réponse à 35 %. Les résultats sont toutefois très éloquent⁹, en effet 48 % des répondants sont totalement satisfaits des services reçus (10/10) ; 9,33 % évaluent à 9/10 leur taux de satisfaction ; 24 % évaluent à 8/10 leur taux de satisfaction et enfin 18,66 % évaluent leur taux de satisfaction à 7 /10.

Les commentaires sont également très intéressants et certains suggèrent de renforcer la publicité sur l'organisme afin de mieux le faire connaître à la population nord-côtière. L'an prochain, l'évaluation des services couvrira toute l'année financière et les résultats seront donc plus substantiels.

⁹ Voir *Tableau A.5 Compilation des résultats des fiches d'évaluation de la clientèle, du 1^{er} janvier 2010 au 31 mars 2010* à l'Annexe A

7. 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. Le terme itinérant prend tout son sens, car rares sont les termes de Cour itinérante où les victimes peuvent bénéficier d'un espace distinct de l'accusé et des autres témoins. Les capacités d'adaptation des intervenants, et de toute l'équipe sociojudiciaire sont très sollicitées, se voyant réduit à «squatter» des endroits plus incongrus les uns que les autres afin de réussir à s'entretenir en privé avec la personne victime.

TABLEAU 7.1 : PARTICIPATION DU CAVAC CÔTE-NORD À LA COUR ITINÉRANTE DU 1^{ER} AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010.

| | Avril 2009 | Mai 2009 | Juin 2009 | Août 2009 | Sept. 2009 | Oct. 2009 | Nov. 2009 | Déc. 2009 | Janv. 2010 | Févr. 2010 | Mars 2010 |
|------------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|
| Havre-St-Pierre | 01-03 | | 15-19 | | | | 09-13 | | | | 29-31 |
| Port-Cartier | 20-24 | | | | 14-18 | | 30 | 01-04 | 18-22 | | |
| Natashquan | 06-09 | | | | | 26-30 | | | | | |
| La Romaine | | | | | 21-25 | | | | | 01-05 | |
| Blanc-Sablon | | 19-20 | | | | | | | | 15-16 | |
| St-Augustin | | 21-22 | | | 02-04 | | | | | 17-19 | |
| Fermont | | 04-08 | | | | 13-16 | | | 11-15 | | |
| Kawawachikamach | | | 08 | | 14 | | 16 | | 25 | | 15 |
| Schefferville | | | 09-12 | | 15-18 | | 17-20 | | 26-29 | | 16-19 |
| Forestville | 14-17 | | 08-12 | 17-21 | | 13-16 | 16-20 | | | 08-12 | |

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 œuvrant déjà dans ces milieux.

8. 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 par souci 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.

8.1 LES MÉDIAS

- ◆ Avril 2009, publicité dans le volume 5 de la revue « Bravoure » du syndicat des pompiers et pompières du Québec, Région 2 Saguenay, Lac-Saint-Jean et Côte-Nord ;
- ◆ Avril 2009, parution d'une page complète dans le journal Innuvelle, Le Nord-Est, le Journal de Sept-Îles, le Journal de Baie-Comeau et dans l'Objectif Plein-Jour du texte « Soutenir, Rapprocher et Progresser » (texte en français, innu et anglais), portant sur la victimisation et les services offerts dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels ;
- ◆ Avril 2009, distribution de napperons dans les établissements de restauration du territoire de la Côte-Nord portant le thème « Soutenir, Rapprocher et Progresser », texte en français, innu et anglais portant sur les services offerts dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels ;
- ◆ Juin 2009, parution d'une publicité dans l'Agenda du 2010 du SIISNEQ ;

- ◆ Parution permanente dans le Répertoire en ligne des services aux victimes du Centre de la politique concernant les victimes ;
- ◆ Publicité trimestrielle dans le Journal de MOCSI ;
- ◆ Octobre 2009, entrevue radiophonique au 94,1 ;
- ◆ Janvier 2010, entrevue radiophonique en innu à CKAU.

8.2 LES ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION

Au niveau de la concertation, comme par les années précédentes, 2009-2010 a été une année très active. Le CAVAC Côte-Nord s'est impliqué, avec d'autres partenaires, à l'organisation d'un colloque régional ayant pour thème la violence conjugale et l'intersectorialité qui a eu lieu en novembre 2009 dans le cadre des journées d'actions contre la violence faite aux femmes. Le Centre d'aide est d'ailleurs déjà à l'œuvre pour l'organisation d'un prochain colloque régional ayant pour thème les agressions sexuelles qui aura lieu en septembre 2011. De plus, le Centre d'aide s'est impliqué à l'organisation d'une activité d'échanges et de réflexion sur la concertation et s'implique également à la mise sur pied d'un organisme pouvant offrir des services de supervision des droits d'accès. Il est à noter également qu'un intervenant du CAVAC Côte-Nord offre une présence hebdomadaire à l'école Jean-du-Nord depuis décembre 2008.

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

- ◆ Comité aviseur avec Femmes autochtones du Québec, Éducaloi, le ministère de la Justice ainsi que d'autres partenaires, afin de collaborer à la production d'un DVD portant sur le processus judiciaire qui s'adresse aux personnes autochtones ;
- ◆ Comité de concertation en matière de sécurité de la Côte-Nord ;
- ◆ Comité des usagers de la Maison des organismes communautaires de Sept-Îles ;
- ◆ Comité de travail Projet régional/Côte-Nord de prévention et de sensibilisation en violence conjugale et dans les relations amoureuses ;
- ◆ Comité de travail tripartite du Réseau des CAVAC ;
- ◆ Comité régional intersectoriel en violence conjugale et agression à caractère sexuel ;
- ◆ Comité statistique du Réseau des CAVAC ;
- ◆ Comité sur les services aux autochtones du Réseau des CAVAC ;
- ◆ Membre de l'Association Plaidoyer-Victimes ;

- ◆ Membre du Regroupement des Femmes de la Côte-Nord ;
- ◆ Partenaire à l'élaboration d'un protocole en intervention en agression à caractère sexuel pour la Minganie ;
- ◆ Réseau interprovincial des CAVAC ;
- ◆ Sous-comité activités d'échange sur la concertation ;
- ◆ Sous-comité supervision des droits d'accès ;
- ◆ Sous-comité organisateur du colloque régional en violence conjugale ;
- ◆ Sous-comité organisateur du colloque régional en agression à caractère sexuel ;
- ◆ Sous-comité organisateur du 25^e anniversaire de la Table de concertation de la MRC des Sept-Rivières ;
- ◆ Table de concertation en violence conjugale et abus sexuels de la MRC des Sept-Rivières ;
- ◆ Table locale en violence conjugale et agressions à caractère sexuel de Manicouagan ;
- ◆ Table des membres du groupe relais région Côte-Nord.

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

- ◆ Avril 2009, présentations des services du CAVAC au personnel et usagers de l'organisme Homasculin de Port-Cartier ;
- ◆ Avril 2009, accompagnement de Martine Ayotte auteure du livre autobiographique « La Proie » dans le cadre de sa présence au Salon du livre de la Côte-Nord ;
- ◆ Avril 2009, présentation dans le cadre du Colloque du Réseau des CAVAC ayant pour thème « La Cour itinérante et l'intervention dans les communautés autochtones » ;
- ◆ Du 26 avril au 2 mai 2009, Campagne de sensibilisation dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels ayant pour thème « Soutenir, Rapprocher et Progresser ». En plus d'une parution dans les journaux régionaux allochtones et autochtones, distribution de napperons dans les établissements de restauration de toute la Côte-Nord présentant un texte de sensibilisation en innu, français et anglais ;
- ◆ Mai 2009, présentation de l'organisme aux membres du Regroupement des femmes de la Côte-Nord dans le cadre de leur Bi-annuelle ;
- ◆ Septembre 2009, présentation de l'organisme auprès des membres de la Table de concertation en violence conjugale et abus sexuel de la MRC des Sept-Rivières ;
- ◆ Septembre 2009, présentation de la Commission nationale des libérations conditionnelles à l'équipe d'intervention du CAVAC sur les services aux victimes ;
- ◆ Septembre 2009, présence à la cérémonie de la Rentrée judiciaire au Palais de justice de Sept-Îles ;

- ◆ Octobre 2009, présentation de la Commission québécoise des libérations conditionnelles à l'équipe d'intervention sur les services aux victimes et les modes de collaborations possibles ;
- ◆ Novembre 2009, présentation dans le cadre du colloque régional en violence conjugale et en violence dans les relations amoureuses ;
- ◆ Février 2010, kiosque du CAVAC au CEGEP de Sept-Îles ;
- ◆ Février 2010, présentation du CAVAC Côte-Nord à des intervenants criss dans le cadre d'un programme de formation ;
- ◆ Février 2010, kiosque à l'école Manikoutai ;
- ◆ Mars 2010, présentation des services du Centre d'aide à l'Âtre-Ville de Sept-Îles ;
- ◆ Mars 2010, kiosque du CAVAC au Salon de la famille d'Ekuanishit ;
- ◆ Mars 2010, kiosque d'information et de sensibilisation à l'école secondaire Jean-du-Nord de Sept-Îles ;
- ◆ Mars 2010, présentation à Pessamite sur les services du CAVAC.

8.3 LA FORMATION

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

- ◆ Colloque « Approches et interventions auprès des victimes d'actes criminels dans le nord » tenu à Yellowknife organisé par le ministère de la Justice du Canada ;
- ◆ Colloque du Réseau des CAVAC « Les services aux victimes d'aujourd'hui à demain » ;
- ◆ Colloque régional en violence conjugale et en violence dans les relations amoureuses « Ensemble... Une réflexion à poursuivre et des chemins à suivre » organisé par le comité régional intersectoriel en violence conjugale et abus sexuel ;
- ◆ Colloque « S'ouvrir aux réalités masculines. De la détresse à la résilience. » organisé par la Table nord-côtière de concertation sur les réalités masculines ;
- ◆ Colloque « Violence et femmes autochtones, Des contextes à comprendre, Des alliances à développer » ;

- ◆ Formation « Communication consciente selon l'approche de *Marshall B. Rosenberg* communication non Violente » organisée par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord et transmise par Robert Bouchard et Marcelle Bélanger du Groupe Conscientia inc ;
- ◆ Formation « Deuil traumatique : stratégies d'accompagnement. Deuil traumatique : stratégies d'intervention avancées » transmise par Pascale Brillon et organisée par le Centre d'intervention et de prévention du suicide de la Côte-Nord ;
- ◆ Formation « Évaluation de la performance » transmise par Marie-Michèle Girard et offerte par le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels ;
- ◆ Formation « Gérer des personnes ayant des comportements difficiles » transmise par Marie-Michèle Girard et offerte par le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels ;
- ◆ Formation « Initiation à l'intervention auprès des personnes présentant un trouble de personnalité » transmise par Sébastien Bouchard de Formations Porte-Voix ;
- ◆ Formation « L'accompagnement des victimes souffrant de stress post-traumatique » transmise par Pascale Brillon et organisée par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord ;
- ◆ Formation « L'approche orientée vers les solutions *La boîte à problème comment en sortir* » transmise par Brigitte Lavoie et organisée par le Centre d'intervention et de prévention du suicide de la Côte-Nord ;
- ◆ Formation « L'intervention individuelle post-traumatique » transmise par Évelyne Donnini et Catherine Séguin-Savioz et organisée par le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels ;
- ◆ Formation « Plan d'action pour prévenir et traiter la violence » organisée par le Ministère de l'Éducation des Loisirs et des Sports ;
- ◆ Formation en premiers soins d'Action secours ;
- ◆ Formation « Thérapie d'impact » transmise par Danie Beaulieu ;
- ◆ Journée Roland-Saucier « Les troubles de la personnalité, mythes et réalités » ;
- ◆ Rencontre des intervenants du Réseau des Centres d'aide aux victimes d'acte criminel.

9. REMERCIEMENTS

« La reconnaissance est la mémoire du cœur » Henri Lacordaire

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.

La direction et le personnel du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels et le ministère de la Justice ;

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 ;

les partenaires du milieu de la santé et des services sociaux ;

les directions et le personnel du Réseau des CAVAC ;

les partenaires du milieu communautaire ;

les partenaires du milieu de l'éducation.

Merci!

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

10.1 BILAN DE 2009-2010

Le Plan d'action stratégique, adopté le 10 décembre 2007, a servi de balise pour l'année financière 2009-2010. Les buts qui ont été retenus pour la période visée par le Plan d'action stratégique, soit 2007-2010, sont énoncés comme suit :

- 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 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 tenue pour acquise, mais doit plutôt être une ambition de raffinement perpétuel vers l'excellence. Voici donc l'état des lieux sur la mise en œuvre du Plan d'action stratégique en 2009-2010 présenté par objectifs :

➤ **Objectif 1.1 :** *Améliorer la connaissance de la population de la Côte-Nord sur sa mission et ses services par le biais de promotion ;*

Et

➤ **Objectif 1.4 :** *Contribuer au mieux-être de la population de la Côte-Nord en sensibilisant la population et les partenaires aux diverses conséquences de la victimisation ;*

Le Centre d'aide fait de la promotion et de la sensibilisation auprès de la population de la Côte-Nord en recourant aux médias (pour le détail des activités de promotion, consultez la section 8.1 *Les médias*). Le partenariat avec le milieu scolaire s'est poursuivi par la présence hebdomadaire, à raison d'une demi-

journée, d'un intervenant du Centre d'aide à l'école secondaire Jean-du-Nord de Sept-Îles. Pour une troisième année, le CAVAC Côte-Nord s'est impliqué dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels par le biais d'une campagne régionale sur le thème « Soutenir, Rapprocher et Progresser ».

La situation de la Côte-Nord est particulière de par la dispersion et la dissémination de la population sur son immense territoire. La Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels est donc un moment privilégié pour sensibiliser toute la population par le biais d'une campagne massive. Le message a été donc publié en français, innu et anglais afin de rejoindre toute la population.

➤ **Objectif 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 ;*

Comme organisme communautaire, le CAVAC Côte-Nord s'implique activement dans les nombreux comités ou tables (voir la liste à la section 8.2 *Les activités de représentation*) auxquels il siège. Par exemple, l'organisation du Colloque régional en violence conjugale et violence dans les relations amoureuses. Cette année le CAVAC a été sollicité pour s'impliquer dans de nouveaux dossiers : le Sous-comité organisateur du colloque régional ayant pour thème les agressions à caractère sexuel ; le Sous-comité organisateur de l'activité d'échange sur la concertation de la Table locale de concertation de la MRC des Sept-Rivières ; le Comité de travail Projet régional/Côte-Nord de prévention et de sensibilisation en violence conjugale et dans les relations amoureuses. En plus de la participation à ces divers comités, le Centre d'aide a été sollicité par le BAVAC pour offrir de la formation aux intervenants des CAVAC du nord du Québec (CAVAC du Nunavik et CAVAC Cri). L'expertise du CAVAC Côte-Nord a été requise considérant son expérience de l'intervention auprès d'une clientèle autochtone, de la Cour Itinérante ainsi que de la réalité inhérente à l'intervention dans une vaste région avec des communautés isolées. Cette implication, bien que stimulante, a accaparé beaucoup d'énergie puisque ladite formation devait se dérouler en anglais. Il a donc fallu procéder à l'embauche d'une contractuelle afin de prêter main-forte aux deux intervenants formateurs pour préparer le matériel de formation.

➤ **Objectif 1.3:** *Améliorer la disponibilité et l'accessibilité des services du CAVAC Côte-Nord ;*

Depuis maintenant plusieurs années, le CAVAC Côte-Nord fait des représentations auprès du ministère de la Justice du Québec afin que le service CAVAC-Info Jeunesse fasse partie intégrante des

services du CAVAC. Dans le cadre du service CAVAC-Info, les intervenants du Centre d'aide communiquent avec les personnes victimes de contrevenants (adulte) à la Chambre criminelle et pénale pour les informer des conditions de remise en liberté que les contrevenants ont envers elles, l'explication et l'implication des conditions, la prochaine étape à la Cour, les services du Centre d'aide, etc. Les personnes victimes d'un contrevenant (contrevenant mineur) à la Chambre de la Jeunesse ne bénéficient pas du service CAVAC-Info car le ministère de la Justice n'a pas fait les démarches nécessaires à la mise en œuvre réglementaire (considérant la Loi sur le système de justice pénal pour adolescent) du service. Le début de l'année financière 2009-2010 s'annonçait fructueux, mais les différentes ententes nécessaires entre les partenaires au niveau du ministère n'ont pas pu être arrimées afin de mettre enfin le service en place. Espérons que 2010-2011 concrétisera ce projet tant attendu.

➤ **Objectif 2.1 :** *Maintenir à jour l'expertise du personnel ;*

La section 8.3 *La formation* fait état des diverses formations dont a bénéficié le personnel du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels afin de pouvoir offrir des services professionnels à la population nord-côtière. Le CAVAC peut compter sur des partenaires précieux qui lui permettent d'offrir à son personnel la formation continue nécessaire à la prestation de services de qualité : le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels ainsi que l'Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord.

➤ **Objectif 2.2 :** *Uniformiser la qualité des services.*

Cette année, un code éthique ainsi qu'un système d'évaluation des services du Centre d'aide ont été mis en place. Le système d'évaluation des services a débuté seulement en janvier, ce qui fait que nous avons qu'un petit nombre de questionnaires pour 2009-2010, mais les évaluations de la clientèle sont déjà très éloquentes sur l'appréciation des services dispensés par l'équipe de professionnels du CAVAC Côte-Nord.

10.2 PERSPECTIVES D'AVENIR

En 2010-2011, le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Côte-Nord renouvellera sa démarche de planification stratégique pour les prochaines années. Il y a maintenant quelques années que la mise en place du service CAVAC-Info Jeunesse est inscrite comme projet dans la section Perspectives d'avenir. Il est à espérer, tout en n'oubliant pas que l'espoir se nourrit d'actions, que 2010-2011 verra la mise en place de ce service important pour la communauté nord-côtière. De plus, le service Infovac qui est de la responsabilité des Services judiciaires, sauf pour quelques exceptions régionales ou locales où celui-ci est effectué par des CAVAC (comme dans le district judiciaire de Baie-Comeau), serait assumé au cours de la prochaine année financière par le Réseau des CAVAC.

La concertation fera également partie du quotidien, avec, entre autres, la poursuite des travaux pour l'organisation du 25^e de la Table de concertation de la MRC des Sept-Rivières ; la poursuite de la formation des CAVAC du nord ; les travaux du comité du Réseau des CAVAC portant sur les services aux autochtones ; le Colloque régional en agression à caractère sexuel, etc.

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

**TABLEAU A.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE SELON L'ORIGINE ETHNIQUE
DU 1^{ER} AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010.**

| Catégorie | Allochtone | | Autochtone | | Total | |
|--------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Nombre | Proportion % | Nombre | Proportion % | Nombre | Proportion % |
| Type de victimisation | | | | | | |
| Victime directe | 306 | 61,94 % | 130 | 78,31 % | 436 | 66,06 % |
| Témoïn | 126 | 25,51 % | 19 | 11,45 % | 145 | 21,97 % |
| Proche de la victime | 60 | 12,15 % | 17 | 10,24 % | 77 | 11,67 % |
| Intervenant | 2 | 0,40 % | 0 | 0,00 % | 2 | 0,30 % |
| Total | 494 | 100 % | 166 | 100 % | 660 | 100 % |
| Sexe de la victime | | | | | | |
| Féminin | 298 | 60,32 % | 124 | 74,70 % | 422 | 63,94 % |
| Masculin | 196 | 39,68 % | 42 | 25,30 % | 238 | 36,06 % |
| Total | 494 | 100 % | 166 | 100 % | 660 | 100 % |
| Âge | | | | | | |
| 0 à 5 ans | 1 | 0,20 % | 0 | 0,00 % | 1 | 0,15 % |
| 6 à 13 ans | 17 | 3,44 % | 3 | 1,81 % | 20 | 3,03 % |
| 14 à 17 ans | 38 | 7,69 % | 12 | 7,23 % | 50 | 7,57 % |
| 18 à 24 ans | 64 | 12,96 % | 37 | 22,29 % | 101 | 15,30 % |
| 25 à 34 ans | 96 | 19,43 % | 54 | 32,53 % | 150 | 22,73 % |
| 35 à 44 ans | 125 | 25,30 % | 32 | 19,28 % | 157 | 23,79 % |
| 45 à 54 ans | 99 | 20,04 % | 18 | 10,84 % | 117 | 17,73 % |
| 55 à 59 ans | 22 | 4,45 % | 5 | 3,01 % | 27 | 4,09 % |
| 60 à 64 ans | 14 | 2,84 % | 4 | 2,41 % | 18 | 2,73 % |
| 65 ans et plus | 18 | 3,65 % | 1 | 0,60 % | 19 | 2,88 % |
| Total | 494 | 100 % | 166 | 100 % | 660 | 100 % |
| Référence | | | | | | |
| P.P.C.P. et subpoena | 200 | 40,49 % | 59 | 35,54 % | 259 | 39,24 % |
| Policier | 75 | 15,19 % | 27 | 16,27 % | 102 | 15,45 % |
| Parenté, ami (e), connaissance | 55 | 11,13 % | 15 | 9,04 % | 70 | 10,61 % |
| CAVAC | 47 | 9,51 % | 12 | 7,23 % | 59 | 8,94 % |
| Santé et services sociaux | 38 | 7,69 % | 12 | 7,23 % | 50 | 7,58 % |
| Réseau communautaire | 16 | 3,24 % | 3 | 1,81 % | 19 | 2,88 % |
| Greffe | 7 | 1,42 % | 1 | 0,60 % | 8 | 1,21 % |
| Réseau éducation | 7 | 1,42 % | 1 | 0,60 % | 8 | 1,21 % |
| Médias | 1 | 0,20 % | 2 | 1,20 % | 3 | 0,45 % |
| Réseau privé | 1 | 0,20 % | 1 | 0,60 % | 2 | 0,30 % |
| IVAC/CSST | 1 | 0,20 % | 0 | 0,00 % | 1 | 0,15 % |
| Autre | 29 | 5,87 % | 28 | 16,87 % | 57 | 8,65 % |
| Ne sais pas | 17 | 3,44 % | 5 | 3,01 % | 22 | 3,33 % |
| Total | 494 | 100 % | 166 | 100 % | 660 | 100 % |

| Catégorie | Allochtone | | Autochtone | | Total | |
|-----------------------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Nombre | Proportion % | Nombre | Proportion % | Nombre | Proportion % |
| Contexte du crime | | | | | | |
| Violence conjugale | 116 | 23,48 % | 56 | 33,73 % | 172 | 26,06 % |
| Ami/connaissance | 96 | 19,43 % | 41 | 24,70 % | 137 | 20,76 % |
| Violence familiale | 73 | 14,78 % | 30 | 18,07 % | 103 | 15,60 % |
| Personne étrangère | 59 | 11,94 % | 10 | 6,02 % | 69 | 10,45 % |
| Au travail | 51 | 10,32 % | 2 | 1,21 % | 53 | 8,03 % |
| Relation avec les voisins | 43 | 8,70 % | 9 | 5,42 % | 52 | 7,88 % |
| À l'école | 19 | 3,85 % | 0 | 0,00 % | 19 | 2,88 % |
| Autre | 12 | 2,43 % | 5 | 3,02 % | 17 | 2,58 % |
| Ne sais pas | 25 | 5,07 % | 13 | 7,83 % | 38 | 5,76 % |
| Total | 494 | 100 % | 166 | 100 % | 660 | 100 % |
| Nature du crime | | | | | | |
| Crime contre la personne | 426 | 86,24 % | 159 | 95,78 % | 585 | 88,64 % |
| Crime contre la propriété | 42 | 8,50 % | 5 | 3,01 % | 47 | 7,12 % |
| Autre | 26 | 5,26 % | 2 | 1,21 % | 28 | 4,24 % |
| Total | 494 | 100 % | 166 | 100 % | 660 | 100 % |
| District judiciaire | | | | | | |
| Baie-Comeau | 263 | 53,24 % | 52 | 31,33 % | 315 | 47,73 % |
| Mingan | 165 | 33,40 % | 73 | 43,98 % | 238 | 36,06 % |
| Cour itinérante | 66 | 13,36 % | 41 | 24,69 % | 107 | 16,21 % |
| Total | 494 | 100 % | 166 | 100 % | 660 | 100 % |
| Lien avec la victime | | | | | | |
| Ami/connaissance | 162 | 32,79 % | 51 | 30,72 % | 213 | 32,27 % |
| Personne étrangère | 86 | 17,41 % | 13 | 7,83 % | 99 | 15,00 % |
| Conjoint (e) | 39 | 7,89 % | 41 | 24,70 % | 80 | 12,12 % |
| Ex-conjoint (E.) | 61 | 12,35 % | 11 | 6,63 % | 72 | 10,91 % |
| Parenté | 42 | 8,50 % | 27 | 16,27 % | 69 | 10,45 % |
| Voisin | 35 | 7,09 % | 9 | 5,42 % | 44 | 6,67 % |
| Parent et beau-parent | 16 | 3,24 % | 7 | 4,22 % | 23 | 3,49 % |
| Enfant | 15 | 3,04 % | 1 | 0,60 % | 16 | 2,42 % |
| Ne sais pas | 38 | 7,69 % | 6 | 12,49 % | 44 | 6,67 % |
| Total | 494 | 100 % | 166 | 100 % | 660 | 100 % |
| Délai avant recours | | | | | | |
| Moins de 7 jours | 44 | 8,91 % | 19 | 14,45 % | 63 | 9,55 % |
| 8 à 30 jours | 54 | 10,93 % | 21 | 12,65 % | 75 | 11,36 % |
| 1 à 3 mois | 59 | 11,94 % | 26 | 15,66 % | 85 | 12,88 % |
| 3 mois à 1 an | 172 | 34,82 % | 54 | 32,53 % | 226 | 34,24 % |
| 1 an à 5 ans moins 1 jour | 107 | 21,66 % | 34 | 20,48 % | 141 | 21,36 % |
| 5 ans et plus | 49 | 9,92 % | 11 | 6,63 % | 60 | 9,09 % |
| Ne sais pas | 9 | 1,82 % | 1 | 0,60 % | 10 | 1,52 % |
| Total | 494 | 100 % | 166 | 100 % | 660 | 100 % |

**TABLEAU A.2 : NOMBRE DE SERVICES RENDUS SELON LA CATÉGORIE DU
1^{ER} AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010.**

| Catégorie | 1 ^{er} avril 2009 au 31 mars 2010 | | | | |
|---|--|------------|------------|-------------|-----------------|
| | Baie-Comeau | Sept-Îles | Itinérant | Nombre | Proportion % |
| SERVICE DIRECT | | | | | |
| Intervention post-traumatique | 356 | 232 | 52 | 639 | 42,89 % |
| Intervention psychosociojudiciaire | | | | | |
| Intervention psychosociale | 258 | 317 | 105 | 680 | 45,64 % |
| Déplacement | 56 | 15 | 25 | 96 | 6,44 % |
| Intervention téléphonique | 6 | 53 | 16 | 75 | 5,03 % |
| Total | 676 | 617 | 207 | 1490 | 100 % |
| Accompagnement de la victime | | | | | |
| Cour criminelle | 157 | 163 | 78 | 398 | 70,82 % |
| Avocat - Procureur de la poursuite - Civil | 70 | 19 | 16 | 105 | 18,68 % |
| Tribunal ou Chambre de la jeunesse | 3 | 16 | 0 | 19 | 3,38 % |
| Service de police | 0 | 4 | 7 | 11 | 1,96 % |
| CSST / IVAC | 1 | 3 | 2 | 6 | 1,07 % |
| Cour civile -Tribunaux administratifs | 0 | 3 | 1 | 4 | 0,71 % |
| Professionnel de la santé et des services sociaux | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,18 % |
| Autre | 5 | 11 | 2 | 18 | 3,20 % |
| Total | 237 | 219 | 106 | 562 | 100 % |
| Assistance technique | | | | | |
| Formulaire de l'IVAC et CSST | 30 | 50 | 19 | 99 | 54,10 % |
| Déclaration de la victime | 8 | 16 | 5 | 29 | 15,85 % |
| Recherche informatique | 0 | 11 | 1 | 12 | 6,55 % |
| Autre | 7 | 29 | 7 | 43 | 23,50 % |
| Total | 45 | 106 | 32 | 183 | 100 % |
| INFORMATION DROITS ET RECOURS | | | | | |
| Information sur le processus judiciaire | | | | | |
| Processus judiciaire criminel | 553 | 182 | 125 | 823 | 26,22 % |
| Services du CAVAC | 364 | 197 | 92 | 653 | 20,80 % |
| Adulte chambre criminelle et pénale | 64 | 62 | 17 | 143 | 4,56 % |
| Enquête policière | 35 | 49 | 12 | 96 | 3,06 % |
| Services de justice | 48 | 33 | 7 | 88 | 2,80 % |
| Chambre de la jeunesse | 27 | 23 | 0 | 50 | 1,59 % |
| Déclaration de la victime | 23 | 4 | 3 | 30 | 0,96 % |
| Aide juridique | 2 | 4 | 0 | 6 | 0,19 % |

| Catégorie | 1 ^{er} avril 2009 au 31 mars 2010 | | | | |
|--|--|-------------|------------|-------------|--------------|
| | Baie-Comeau | Sept-Îles | Itinérant | Nombre | Proportion |
| | | | | | % |
| Contact réseau juridique | 436 | 255 | 75 | 766 | 24,40 % |
| Information sur l'indemnisation | | | | | |
| Dédommagement au criminel | 92 | 62 | 19 | 173 | 5,51 % |
| IVAC/CSST/SAAQ | 149 | 0 | 9 | 158 | 5,03 % |
| Contact indemnisation | | | | | |
| CSST/IVAC | 36 | 66 | 9 | 111 | 3,54 % |
| Information sur les recours civils | 23 | 11 | 8 | 42 | 1,34 % |
| Total | 1852 | 948 | 339 | 3139 | 100 % |
| ORIENTATION VERS LES RESSOURCES | | | | | |
| Référence/Contact (recherche d'informations ou suivi)/Information | | | | | |
| Réseau de la santé et des services sociaux | 56 | 62 | 42 | 160 | 21,08 % |
| Réseau communautaire et CAVAC | 36 | 42 | 10 | 88 | 11,59 % |
| Réseau judiciaire | 31 | 24 | 10 | 65 | 8,56 % |
| Réseau privé | 16 | 10 | 1 | 27 | 3,56 % |
| IVAC/CSST/SAAQ | 6 | 2 | 6 | 14 | 1,85 % |
| Autre | 181 | 155 | 69 | 405 | 53,36 % |
| Total | 326 | 295 | 138 | 759 | 100 % |
| CAVAC-INFO | | | | | |
| Ordonnance et modification de probation | 213 | 343 | 1 | 557 | 49,34 % |
| Engagement et modification d'engagement | 135 | 250 | 0 | 385 | 34,10 % |
| L'engagement de ne pas troubler la paix | 50 | 11 | 0 | 61 | 5,40 % |
| Ordonnance et modification de sursis | 37 | 20 | 0 | 57 | 5,04 % |
| Promesse et modification de promesse | 8 | 34 | 0 | 42 | 3,72 % |
| Emprisonnement | 20 | 4 | 0 | 24 | 2,13 % |
| Emprisonnement avec sursis | 0 | 2 | 0 | 2 | 0,18 % |
| Autre | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,09 % |
| Total | 463 | 665 | 1 | 1129 | 100 % |
| INFO-VAC | | | | | |
| Information sur la poursuite | 257 | 0 | 0 | 257 | 48,77 % |
| Résultat de la poursuite | 270 | 0 | 0 | 270 | 51,23 % |
| Total | 527 | 0 | 0 | 527 | 100 % |
| Taxation au témoin | 0 | 0 | 51 | 51 | 100 % |
| Grand global des services | 4126 | 2850 | 864 | 7840 | 100 % |

TABLEAU A.3 : LES CRIMES PAR CATÉGORIE D'INFRACTION ET SELON L'ORIGINE ETHNIQUE POUR LES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES DU 1^{ER} AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010.

| Catégorie d'infractions ¹ | Allochtone | | Autochtone | | Total | |
|--|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Nombre | Proportion % | Nombre | Proportion % | Nombre | Proportion % |
| Contre la personne | | | | | | |
| Voies de fait | 192 | 45,07 % | 99 | 62,26 % | 291 | 49,74 % |
| Agression à caractère sexuel | 89 | 20,89 % | 26 | 16,35 % | 115 | 19,66 % |
| Menaces | 80 | 18,78 % | 13 | 8,18 % | 93 | 15,90 % |
| Harcèlement criminel | 32 | 7,52 % | 4 | 2,51 % | 36 | 6,16 % |
| Homicide et tentative de meurtre | 7 | 1,64 % | 8 | 5,03 % | 15 | 2,56 % |
| Infraction liée à la conduite d'un véhicule causant la mort ou lésions corporelles | 7 | 1,64 % | 3 | 1,89 % | 10 | 1,71 % |
| Intimidation | 2 | 0,47 % | 1 | 0,63 % | 3 | 0,51 % |
| Enlèvement et séquestration | 1 | 0,23 % | 0 | 0,00 % | 1 | 0,17 % |
| Autre contre la personne | 14 | 3,29 % | 4 | 2,52 % | 18 | 3,08 % |
| Ne sais pas | 2 | 0,47 % | 1 | 0,63 % | 3 | 0,51 % |
| Total | 426 | 100 % | 159 | 100 % | 585 | 100 % |
| Contre la propriété | | | | | | |
| Vol et vol d'un véhicule moteur | 15 | 35,71 % | 1 | 20,00 % | 16 | 34,04 % |
| Méfait | 13 | 30,95 % | 2 | 40,00 % | 15 | 31,91 % |
| Délit de fuite | 6 | 14,29 % | 1 | 20,00 % | 7 | 14,90 % |
| Introduction par effraction | 3 | 7,14 % | 1 | 20,00 % | 4 | 8,51 % |
| Fraude | 4 | 9,53 % | 0 | 0,00 % | 4 | 8,51 % |
| Autre contre la propriété | 1 | 2,38 % | 0 | 0,00 % | 1 | 2,13 % |
| Total | 42 | 100 % | 5 | 100 % | 47 | 100 % |
| Infraction relative à la conduite de véhicules | 26 | 100 % | 2 | 100 % | 28 | 100 % |
| Total global | 494 | 100 % | 166 | 100 % | 660 | 100 % |

TABLEAU A.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 2009 AU 31 MARS 2010.

| Catégorie | Allochtone | | Autochtone | | Total | |
|---------------------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Nombre | Proportion % | Nombre | Proportion % | Nombre | Proportion % |
| Personne contactée | | | | | | |
| Victime directe | 415 | 79,50 % | 182 | 52,90 % | 597 | 68,94 % |
| Témoin | 23 | 4,41 % | 139 | 40,41 % | 162 | 18,71 % |
| Proche de la victime | 82 | 15,71 % | 23 | 6,69 % | 105 | 12,12 % |
| Intervenant | 2 | 0,38 % | 0 | 0,00 % | 2 | 0,23 % |
| Total | 522 | 100 % | 344 | 100 % | 866 | 100 % |
| Sexe de la victime | | | | | | |
| Féminin | 405 | 63,88 % | 172 | 74,14 % | 577 | 66,63 % |
| Masculin | 229 | 36,12 % | 60 | 25,86 % | 289 | 33,37 % |
| Total | 634 | 100 % | 232 | 100 % | 866 | 100 % |

TABLEAU A.5 : COMPILATION DES RÉSULTATS DES FICHES D'ÉVALUATION DE LA CLIENTÈLE, DU 1^{ER} JANVIER 2010 AU 31 MARS 2010.

1) Quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne les services reçus au CAVAC Côte-Nord?

Notez de 1 à 3 votre satisfaction par rapport aux services dans le tableau ci-dessous. Si vous n'avez pas reçu ce service indiquez ④ pour *Ne s'applique pas*.

① Un peu

② Beaucoup

③ Énormément

④ Ne s'applique pas

| SERVICES | ① Un peu | | ② Beaucoup | | ③ Énormément | | ④ Ne s'applique pas | | Aucune réponse | |
|---|----------|-----|------------|-----|--------------|-------|---------------------|------|----------------|----|
| | Nombre | % | Nombr | % | Nombre | % | Nombre | % | | |
| Accueil téléphonique (la façon dont on vous a répondu au téléphone). | 0 | 0% | 4 | 19% | 13 | 62% | 3 | 14% | 1 | 5% |
| Délai entre votre demande d'aide et le rendez-vous fixé. | 3 | 14% | 3 | 14% | 15 | 72% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Accueil de l'intervenant (à l'entrevue). | 0 | 0% | 1 | 5% | 18 | 85% | 2 | 10% | 0 | 0% |
| Déroulement de l'entrevue (organisation, clarté, etc.). | 0 | 0% | 1 | 5% | 18 | 85% | 2 | 10% | 0 | 0% |
| Respect de votre rythme. | 0 | 0% | 1 | 5% | 18 | 85% | 2 | 10% | 0 | 0% |
| Qualité de l'information transmise par l'intervenant. | 1 | 5% | 0 | 0% | 18 | 85% | 2 | 10% | 0 | 0% |
| Soutien dans les démarches à effectuer. | 1 | 5% | 0 | 0% | 16 | 76% | 4 | 19% | 0 | 0% |
| Information sur le processus judiciaire. | 0 | 0% | 1 | 5% | 14 | 66% | 5 | 24% | 0 | 0% |
| Accompagnement à la cour. | 0 | 0% | 0 | 0% | 11 | 52% | 9 | 43% | 1 | 5% |
| Préparation à rendre témoignage. | 1 | 5% | 0 | 0% | 10 | 47,5% | 10 | 47,5 | 0 | 0% |
| Assistance et information pour la déclaration de la victime, IVAC, CSST, etc. | 1 | 5% | 0 | 0% | 10 | 47,5% | 10 | 47,5 | 0 | 0% |
| Référence vers d'autres organismes. | 1 | 5% | 0 | 0% | 4 | 19% | 16 | 76% | 0 | 0% |

2 a) À la suite de l'intervention du CAVAC, avez-vous constaté des changements positifs dans votre vie?

OUI

NON (Passez à la question 3)

76 % ont constaté un changement (16 personnes sur 21)

24 % n'ont pas constaté de changement (5 personnes sur 21)

2 b) Si oui, à quel niveau ? Indiquez le degré de changement suite à l'intervention du CAVAC en utilisant l'échelle suivante :

① Un peu

② Beaucoup

③ Énormément

④ Ne s'applique pas

| CHANGEMENTS | ① | | ② | | ③ | | ④ | |
|--|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % |
| <i>L'intervention du CAVAC m'a aidé(e) à reprendre mes activités quotidiennes.</i> | 1 | 6,25% | 4 | 25% | 7 | 43,75% | 4 | 25% |
| <i>L'intervention du CAVAC m'a aidé(e) à retrouver ma confiance en moi.</i> | 2 | 12,5% | 3 | 18,75% | 9 | 56,25% | 2 | 12,5% |
| <i>L'intervention du CAVAC m'a aidé(e) à me sentir moins seul-e.</i> | 1 | 6,25% | 3 | 18,75% | 8 | 50% | 4 | 25% |
| <i>L'intervention du CAVAC m'a aidé(e) à me sentir moins insécure.</i> | 2 | 12,5% | 1 | 6,25% | 12 | 75% | 1 | 6,25% |
| <i>L'intervention du CAVAC m'a aidé(e) à faire de meilleurs choix pour moi.</i> | 1 | 6,25% | 0 | 0% | 10 | 62,5% | 5 | 31,25% |
| Autres changements (précisez) : | 2 | 12,5% | 0 | 0% | 4 | 25% | 10 | 62,5% |

Précisez :

« Elle m'a aidée à reprendre le quotidien de façon saine. »

« À vaincre des peurs et guérir d'un post-trauma. »

3) Quel est votre degré de satisfaction générale concernant les services du CAVAC, sur une échelle de 1 à 10 ?

Aucunement

Moyennement

Totalement

| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ | ⑨ | ⑩ |
|---|---|---|---|---|---|--------|-----|-------|-----|
| | | | | | | 18,66% | 24% | 9,33% | 48% |

4) De quelle façon le CAVAC peut-il améliorer les services d'aide aux victimes ?

Voici quelques suggestions :

« Poursuivre ce qui se fait déjà. C'est très bien. »

« Excellents services, très à l'écoute des gens. »

« Peut-être une publicité radio-télé serait un atout. »

« En continuant à faire ce que vous faites de façon très humaine. »

« Qu'il y ait plus d'intervenants, car la demande est grande et le territoire est vaste.

Publiciser encore plus vos services afin que l'on puisse mieux vous identifier. »

5) Vos commentaires :

Voici quelques commentaires :

« Je ne savais pas que CAVAC pouvait m'offrir ce support pour cette situation. La simplicité et la compétence dont a fait preuve cette intervenante fut extraordinaire.

Merci. »

« Je n'avais jamais entendu parler de votre organisme, jusqu'au moment où j'ai subi un vol d'identité. J'ai été surprise et entièrement satisfaite de l'aide que vous m'avez apportée. Je le recommande à toutes victimes d'actes criminels. Merci à toutes les intervenantes. »

« Cette rencontre m'a sauvé la vie: je suis plus qu'heureuse et je remercie d'avoir mis sur pied ce service et de l'avoir mis sur mon chemin grâce à une connaissance. Merci pour tout! »