

**RAPPORT ANNUEL DU
CAVAC CÔTE-NORD**

2011-2012

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 2011-2012 du CAVAC Côte-Nord.

Le printemps est une occasion pour voir tous les changements qui s'opèrent dans la nature. Il faut prendre le temps de voir tous les changements qui sont survenus au sein du CAVAC Côte-Nord au cours de la dernière année. Encore une fois, cette année, nous réalisons que le travail accompli a été colossal. Les défis relevés ont été nombreux et nous pouvons être fiers du travail que l'ensemble des intervenants, employée de bureau, stagiaires, direction et membres du conseil d'administration a réalisé.

Le CAVAC Côte-Nord poursuit, sans relâche, sa mission centrale soit : l'aide aux victimes d'actes criminels, les témoins ainsi que leurs proches et ce, sur l'ensemble de son territoire ; le deuxième plus vaste au Québec. Cette réalité nous amène des difficultés liées aux distances, aux coûts inhérents aux déplacements et à l'absence de route terrestre sur une vaste portion de la Côte-Nord. Le CAVAC Côte-Nord est fier de pouvoir offrir une excellente qualité de service, et ce, malgré cette réalité qui nous est particulière et spécifique.

L'année qui termine en a été une où le CAVAC Côte-Nord a souligné son 10e anniversaire. Nous sommes fiers d'avoir franchi cette étape et nous regardons l'avenir avec réalisme et avec une volonté renouvelée d'offrir des services directs aux victimes d'actes criminels, les témoins ainsi que leurs proches. Nous sommes conscients que de nombreux autres défis nous attendent, l'implantation du CAVAC Info-Jeunesse, entre autres, et nous saurons relever ces défis.

Toute l'équipe du CAVAC Côte-Nord est solidaire derrière l'idée que nos actions sont essentielles pour apporter une aide et un réconfort à ceux et celles qui sont bouleversés par un acte criminel, et ce, afin de leur permettre de retrouver un équilibre personnel, familial et social et ainsi pouvoir espérer un avenir meilleur.

Claude Lavoie
Président du conseil d'administration
Le 15 mai 2012

MESSAGE DE LA DIRECTION

«Le temps présent est semblable à la boule d'argile, le temps passé à la poussière de la terre, et le temps futur à la cruche.» Nagarjuna Moine bouddhiste IIe siècle

Dix ans déjà! Le temps file, passe et coure. Le temps instruit, nourri et forge. Au fil des ans, le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels a fait sa place et s'est enraciné tout doucement sur cette belle Côte-Nord, diamant brut du Québec. Comme directrice fondatrice, j'ai connu les émois des premiers moments : visite du futur local à la Maison Alouette ; hébergement par l'organisme Justice Alternative Côte-Nord (maintenant La Croisée) ; premières entrevues de recrutement afin de trouver les indispensables intervenantes qui allaient mettre leur écoute et leur professionnalisme au service des personnes victimes ; la cour puis la cour itinérante ; l'ouverture du point de service à Baie-Comeau ; les partenariats, les nouveaux services...

Depuis son ouverture en novembre 2001, le Centre d'aide a offert 78 479 services à plus de 7 312 personnes victimes ou témoins d'un acte criminel ainsi qu'à leurs proches. Cette année, le CAVAC Côte-Nord a offert 6 638 services sur tout le territoire de la Côte-Nord, et ce, à plus de 678 personnes.

Ces personnes victimes qui nous font l'honneur de leur confiance, sont accueillies par un personnel hors pair qui a à cœur de leur offrir des services empreints de respect, de professionnalisme et de sollicitude. Je remercie chacun des membres du personnel présent et passé qui ont pendant les dix dernières années du Centre d'aide offert le meilleur d'eux-mêmes. De la même façon, j'offre mes remerciements à chacun des membres du conseil d'administration qui depuis dix ans ont veillé au respect de la mission du Centre d'aide et à l'intérêt des personnes victimes ou témoins d'un acte criminel ainsi que de leurs proches. Ils revêtent leur rôle d'administrateur avec tout le sérieux nécessaire en ayant toujours une main sur le cœur afin de ne jamais oublier l'essentiel!

Bonne lecture!!!

Isabelle Fortin
Directrice générale

TABLE DES MATIÈRES

1. HISTORIQUE DU CAVAC CÔTE-NORD	6
1.1 LA NAISSANCE DU DOUZIÈME CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS	6
1.2 SURVOL DES ANNÉES FINANCIÈRES 2001-2002 À 2010-2011	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. LES SERVICES OFFERTS : RÉSULTATS 2011-2012.....	14
3.1 INTERVENTION POST-TRAUMATIQUE ET PSYCHOSOCIOJUDICIAIRE	15
3.2 INFORMATION SUR LES DROITS ET RECOURS	16
3.3 ASSISTANCE TECHNIQUE.....	16
3.4 ORIENTATION VERS LES SERVICES SPÉCIALISÉS	17
3.5 ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE VICTIME	18
3.6 CAVAC-INFO	18
3.7 INFOVAC ET TAXATION AUX TÉMOINS	19
4. PROFIL DE LA CLIENTÈLE	21
4.1 REMARQUES IMPORTANTES CONCERNANT LES STATISTIQUES	21
4.2 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LE TYPE DE VICTIMISATION	22
4.3 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LE SEXE.....	23
4.4 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON L'ÂGE	24
4.5 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LE CONTEXTE DU CRIME.....	25
4.6 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LA NATURE DU CRIME.....	26
4.7 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LES INFRACTIONS CONTRE LA PERSONNE	27
5. ÉVALUATION DES SERVICES.....	28
6. LA COUR ITINÉRANTE.....	30
<i>TABLEAU 6.1 : PARTICIPATION DU CAVAC CÔTE-NORD À LA COUR ITINÉRANTE DU 1^{ER} AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012.</i>	30
7. LES MÉDIAS, LA REPRÉSENTATION ET LA FORMATION.....	31
7.1 LES MÉDIAS	31
7.2 LES ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION	33
7.3 LA FORMATION	36

8. REMERCIEMENTS	38
9. BILAN DE LA DERNIÈRE ANNÉE ET PERSPECTIVES D'AVENIR	39
9.1 BILAN DE 2011-2012	39
9.2 PERSPECTIVES D'AVENIR	41
ANNEXE A.....	42

<i>TABLEAU A.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE SELON L'ORIGINE ETHNIQUE DU 1^{ER} AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012.</i>	<i>43</i>
<i>TABLEAU A.2 : NOMBRE DE SERVICES RENDUS SELON LA CATÉGORIE DU 1^{ER} AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012.....</i>	<i>45</i>
<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 2011 AU 31 MARS 2012.....</i>	<i>47</i>
<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 2011 AU 31 MARS 2012.....</i>	<i>48</i>
<i>TABLEAU A.5 : COMPILATION DES RÉSULTATS DES FICHES D'ÉVALUATION DE LA CLIENTÈLE, DU 1^{ER} AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012.</i>	<i>49</i>

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 SURVOL DES ANNÉES FINANCIÈRES 2001-2002 À 2010-2011

Dans le but d'améliorer l'accessibilité des services du Centre d'aide aux personnes victimes ou témoins d'actes criminels ainsi que leurs proches vivants dans des milieux isolés, en janvier 2002, une intervenante du CAVAC Côte-Nord se joint à l'équipe sociojudiciaire de la Cour itinérante. De plus, afin de répondre à la demande croissante, en octobre 2002, 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, à compter de juin 2003, en collaboration avec les Services judiciaires, il effectue 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 Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Côte-Nord a toujours eu à cœur de rejoindre la population nord-côtière et plus particulièrement la population autochtone. Cela s'est manifesté de nombreuses façons : la représentation autochtone au sein du conseil d'administration ; l'embauche d'intervenant autochtone ; la participation à divers comité ; mais également par le biais de la traduction des dépliants du CAVAC en innu puis en naskapi. Ainsi, 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 autochtones. Deux autres documents ont été traduits depuis : soit le dépliant général du CAVAC qui a été traduit en naskapi ; puis en mars 2007, un deuxième dépliant en innu voit le jour : UAUITAMUKu « Parlez-en ». Ce dernier dépliant se veut un outil de normalisation portant sur les conséquences de la victimisation. Il est à

souligner que l'aquarelle est maintenant utilisée par tout le Réseau des CAVAC pour illustrer les différents documents qui s'adressent aux populations autochtones.

Cette implication en matière autochtone c'est aussi manifestée par un support clinique aux intervenants des CAVAC autochtones. Ainsi depuis 2006, le CAVAC Côte-Nord partage son expérience d'intervention auprès d'une clientèle autochtone, de la Cour Itinérante ainsi que de la réalité inhérente à l'intervention dans une vaste région comprenant des communautés isolées avec les intervenantes du CAVAC du Nunavik et ceux du CAVAC Cri.

Depuis 2007, le Centre d'aide propose annuellement à la population nord-côtière une campagne régionale de sensibilisation qui s'adresse à la population en français, en innu ainsi qu'en anglais dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels.

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 en raison de 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). Le territoire de la Côte-Nord occupe le quart de la superficie du Québec, soit 236 700 km². 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 l'Île d'Anticosti, 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 huit (8) assemblées ordinaires, un exécutif et une assemblée générale annuelle. Voici les membres élus à l'assemblée générale du 26 mai 2011 :

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

2.3 LE PERSONNEL DU CAVAC CÔTE-NORD

SIÈGE SOCIAL

Isabelle Fortin	Directrice générale
Hélène Boucher	Adjointe administrative

L'équipe d'intervention :

Lyne Adou	Agente d'intervention (contractuelle)
Éric Bouchard	Agent d'intervention
Annick Daigle	Agente d'intervention (contractuelle)
Geneviève Gagnon	Stagiaire automne 2011 puis contractuelle Projet formation CAVAC du Nord
Marie-Claude Lévesque	Agente d'intervention
Cynthia Paradis	Agente d'intervention
Casimir Picard	Agent d'intervention auprès des autochtones

POINT DE SERVICE DE BAIE-COMEAU

L'équipe d'intervention :

Lyse Banville	Agente d'intervention
Johanne Beaulieu	Agente d'intervention
Véronique Lavoie	Agente d'intervention (contractuelle)
Alissa Morin	Stagiaire Automne 2011 (contractuelle)
Hélène Pichette	Agente d'intervention
Ghislaine Vallée	Agente d'intervention auprès des autochtones

2.4 LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES

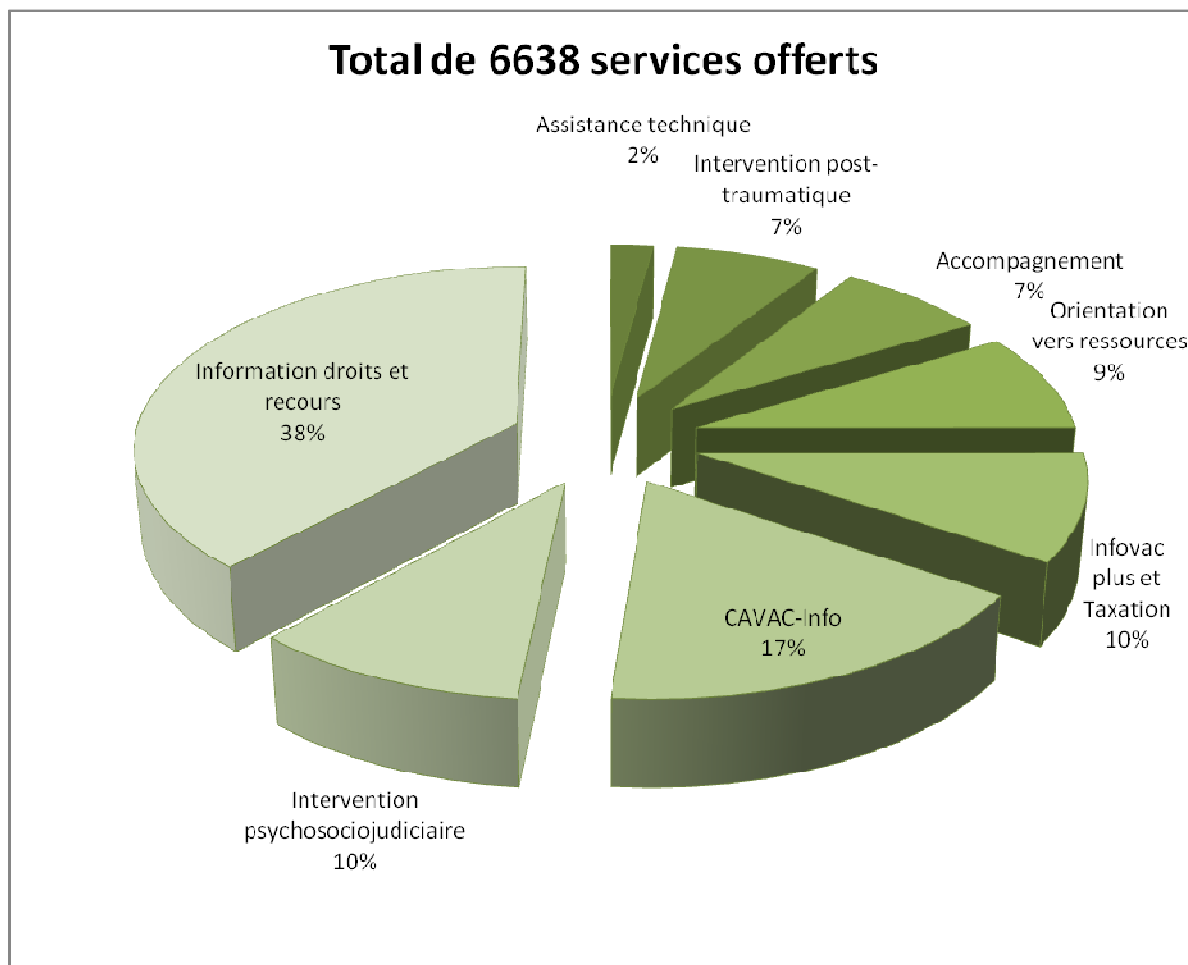
Afin de pouvoir offrir gratuitement à la population nord-côtière des services professionnels de proximité tels que des rencontres à domicile, la Cour itinérante, les déplacements sur le territoire, le CAVAC Côte-Nord est subventionné par le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) qui représente près de 97 % 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. LES SERVICES OFFERTS : RÉSULTATS 2011-2012

Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Côte-Nord a offert 6638 services à la population nord-côtière du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012. Le graphique 3.1.1 présente un résumé, par catégorie, de ces services. Le détail des données décrites ci-après est regroupé dans le tableau *A.2 Nombre de services rendus selon la catégorie du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012* situé à l'annexe A.

GRAPHIQUE 3.1.1: SERVICES OFFERTS SELON LA CATÉGORIE DU 1^{ER} AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012.



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.

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:

3.1 INTERVENTION POST-TRAUMATIQUE ET PSYCHOSOCIOJUDICIAIRE

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 (cette année, huit techniques d'Intégration par le mouvement oculaire ont été réalisées).

Les services d'intervention représentent 17,2 % des services offerts.

1142 services d'intervention, dont :

- ◆ 40,80 % d'intervention post-traumatique :
- ◆ Intervention psychosociojudiciaire :
 - ▶ 40,37 % sont des interventions psychosociales.

- ▶ 15,15 % concernent l'intervention téléphonique.
- ▶ 3,68 % concernent des visites à domicile.

3.2 INFORMATION SUR LES DROITS ET RECOURS

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.

38,32 % des services offerts par le CAVAC Côte-Nord consistent à transmettre de l'information sur les droits et recours.

2544 services d'informations ont été offerts à la clientèle, dont :

- ◆ 88,09 % 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.
- ◆ 10,85 % des informations concernent les possibilités d'indemnisation.
- ◆ 1,06 % des informations portent sur les recours civils.

3.3 ASSISTANCE TECHNIQUE

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.

138 assistances techniques à la clientèle ont été réalisées, soit 2,08 % des services offerts, dont :

- ◆ 59,42 % des assistances techniques pour remplir le formulaire de demande à l'IVAC et à la CSST.
- ◆ 17,40 % des assistances techniques pour remplir la déclaration de la victime sur les conséquences de la victimisation.

- ◆ 2,17 % des assistances techniques consistent en des recherches informatiques sur le dossier.
- ◆ 21,01 % 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.

3.4 ORIENTATION VERS LES SERVICES SPÉCIALISÉS

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.

574 services d'orientation de la clientèle vers les services spécialisés ont été effectués, soit 8,65 % des services offerts, dont :

- ◆ 27,88 % de celles-ci au réseau communautaire.
- ◆ 16,20 % de celles-ci au réseau de la santé et des services sociaux.
- ◆ 7,14 % de celles-ci au réseau judiciaire.
- ◆ 2,44 % de celles-ci au réseau privé.
- ◆ 2,09 % de celles-ci à l'IVAC, CSST et SAAQ.
- ◆ 44,25 % de celles-ci à d'autres ressources.

3.5 ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE VICTIME

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 de l'accompagnement lors de la plainte aux policiers ; l'accueil dans une salle exclusive pour les témoins aux Palais de justice de Sept-Îles et de Baie-Comeau ; la 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) ; l'accompagnement lors du témoignage ; la représentation auprès des policiers et procureurs aux poursuites criminelles et pénales afin de suivre étroitement le dossier lors des audiences à la Cour.

481 accompagnements de la clientèle ont été réalisés, soit 7,25 % des services offerts, dont :

- ◆ 78,59 % des accompagnements à la Cour criminelle.
- ◆ 13,51 % 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.
- ◆ 7,9 % des accompagnements auprès d'autres ressources (Chambre et au Tribunal de la Jeunesse, Cour civile et au Tribunal administratif, professionnels de la santé et des services sociaux, services policiers, etc.).

3.6 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.

Cette année, 1133 services CAVAC-Info ont été rendus, soit 17,07 % des services offerts, auprès de 882 personnes victimes, dont :

- ◆ 45,19 % des services dans le cadre d'ordonnance de probation ou de modifications de celle-ci.
- ◆ 32,66 % des services dans le cadre d'engagement ou de modification de celui-ci.
- ◆ 6,44 % des services dans le cadre d'engagement de ne pas troubler la paix (810).
- ◆ 6,17 % des services dans le cadre d'emprisonnement.
- ◆ 4,77 % des services dans le cadre de promesse ou de modification de celle-ci
- ◆ 3,09 % des services dans le cadre d'ordonnance de sursis ou de modification de celle-ci.
- ◆ 1,68 % d'autres services d'information.

3.7 INFOVAC ET TAXATION AUX TÉMOINS

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, pour faire suite à cet envoi, plusieurs personnes victimes communiquent avec le CAVAC pour obtenir des services.

587 envois INFOVAC ont été réalisés, soit 8,84 % des services offerts, dont :

- ◆ 47,02 % des envois d'information concernant la poursuite.

- ◆ 52,98 % des envois d'information concernant le résultat de la poursuite.

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.

Plus de 39 formulaires de taxation au témoin ont été remplis dans le cadre des termes de Cour itinérante.

4. PROFIL DE LA CLIENTÈLE

4.1 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 :

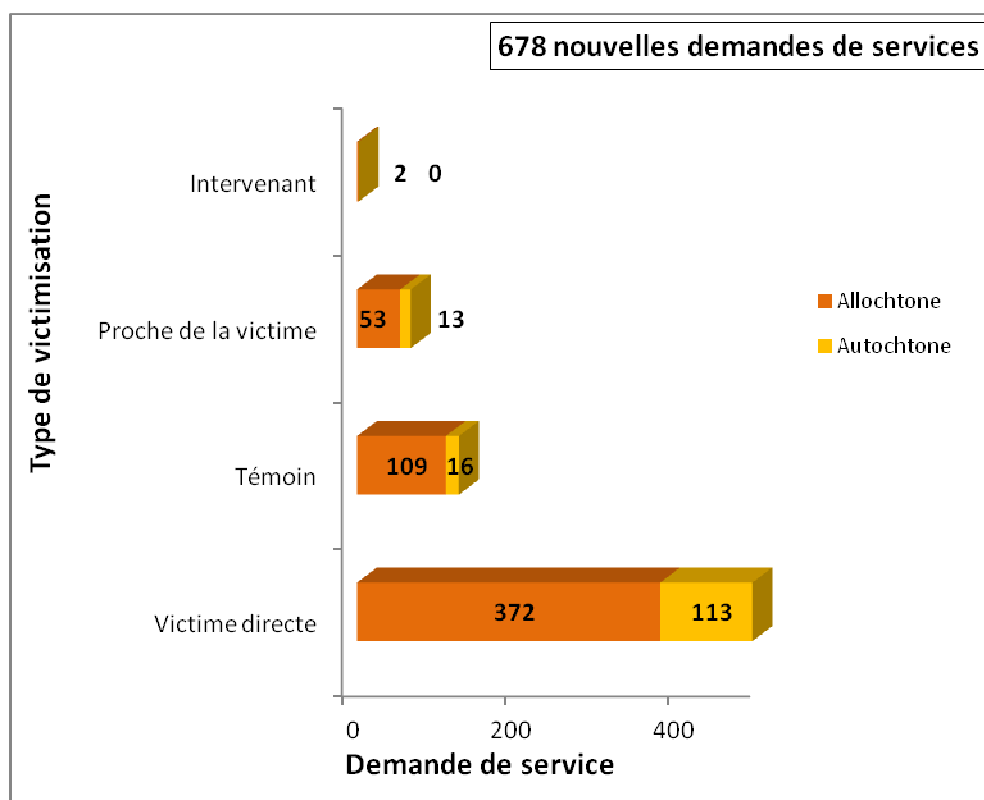
- ◆ Le service CAVAC-Info, comme service proactif, n'est pas considéré comme un premier contact avec la personne victime ;
- ◆ Les demandes de services sont réparties de deux façons : les fiches signalétiques quand il n'y a qu'un contact avec la personne victime, et les dossiers qui ont plus d'un contact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

Cette année, il y a eu 297 nouvelles fiches signalétiques et 381 nouveaux dossiers ouverts. À ces nouvelles demandes de services s'ajoutent 401 dossiers actifs au 1^{er} avril 2011 pour un *total de 1079 demandes de services traitées pendant l'année 2011-2012.*

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

Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Côte-Nord a reçu 678 nouvelles demandes de services du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012. De celles-ci, 71,53 % sont des demandes de services de personnes victimes (69,40 % chez les allochtones et 79,58 % chez les autochtones) ; 18,44 % sont des demandes de services de témoins (20,34 % chez les allochtones et 11,27 % chez les autochtones) ; 9,74 % représentent des demandes de services de proches de victimes et 0,29 % représentent des demandes de services d'intervenants pour des conseils dans un dossier particulier.

GRAPHIQUE 4.2.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LE TYPE DE VICTIMISATION DU 1^{ER} AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012.¹

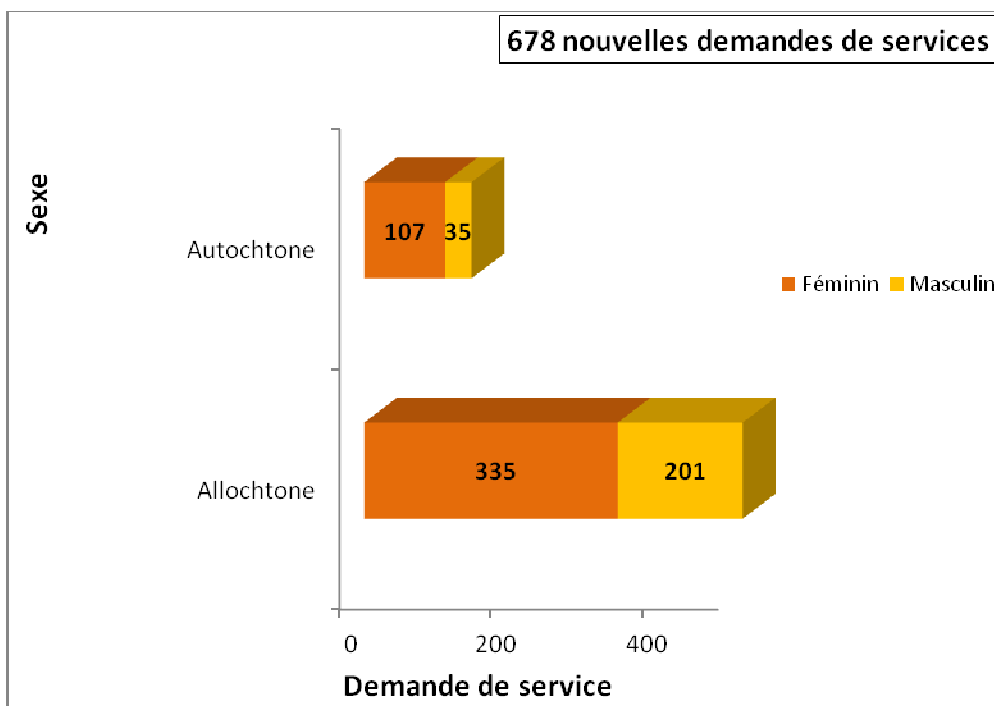


¹ Voir Tableau A.1 : Répartition de la clientèle selon l'origine ethnique du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, situé à l'annexe A.

4.3 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 65,19 % de la clientèle. Parmi les personnes d'origine autochtone, l'écart entre les deux sexes est plus élevé (75,35 % de femmes par rapport à 24,65 % d'hommes), que chez les allochtones pour qui la proportion d'hommes est plus élevée (62,50 % de femmes par rapport à 37,50 % d'hommes).

GRAPHIQUE 4.3.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LE SEXE DU 1^{ER} AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012.²

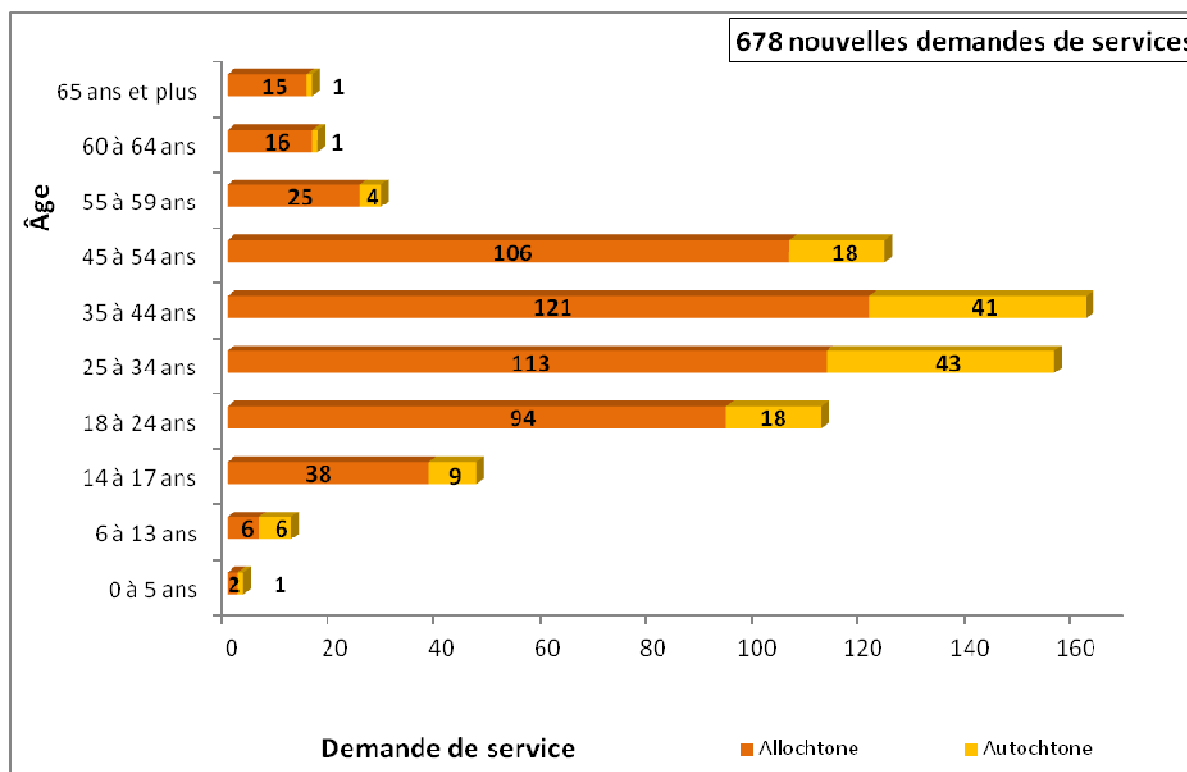


² Voir Tableau A.1 : Répartition de la clientèle selon l'origine ethnique du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, situé à l'annexe A.

4.4 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 (65,19 %). Les demandes de services de personnes de moins de 18 ans représentent seulement 9,14 %, alors que celles pour les personnes âgées de 55 ans et plus représentent 9,15 %.

GRAPHIQUE 4.4.1: RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON L'ÂGE DU 1^{ER} AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012.³

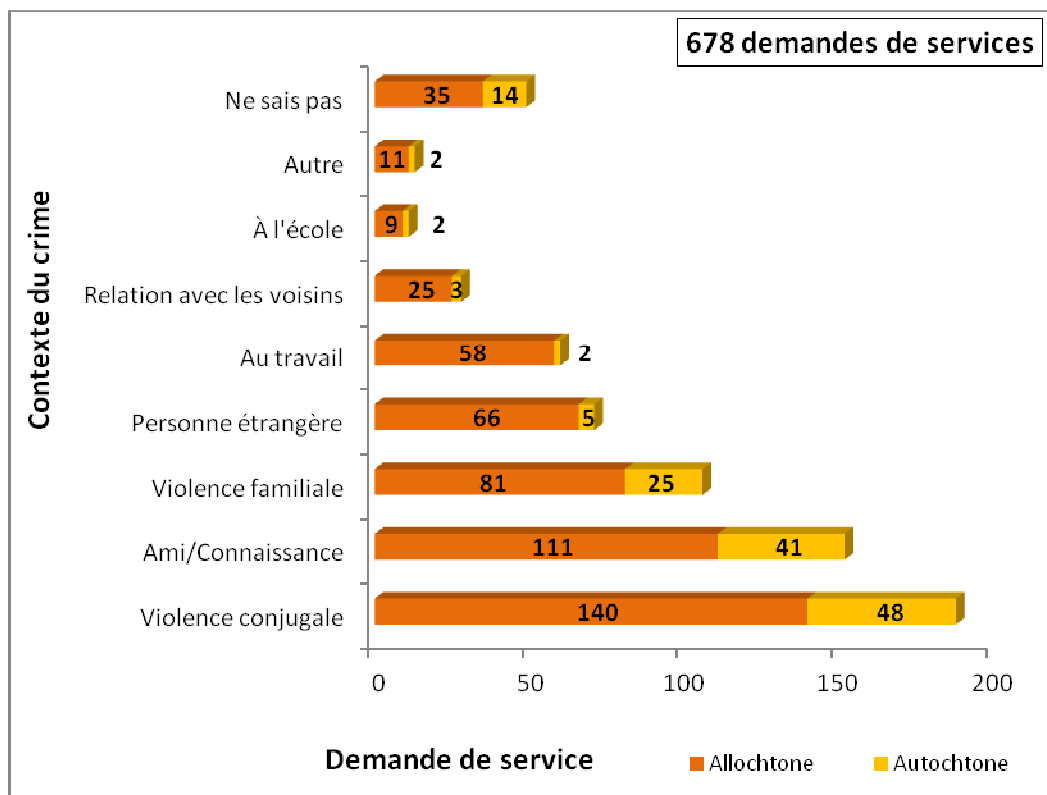


³ Voir Tableau A.1 : Répartition de la clientèle selon l'origine ethnique du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, situé à l'annexe A.

4.5 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 27,73 %, aux intervenants du CAVAC. Les crimes commis dans un contexte d'ami/ connaissance suivent avec une proportion de 22,42 %. Les crimes commis par une personne étrangère constituent seulement 10,47 % des nouvelles demandes de services.

GRAPHIQUE 4.5.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LE CONTEXTE DU CRIME DU 1^{ER} AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012.⁴



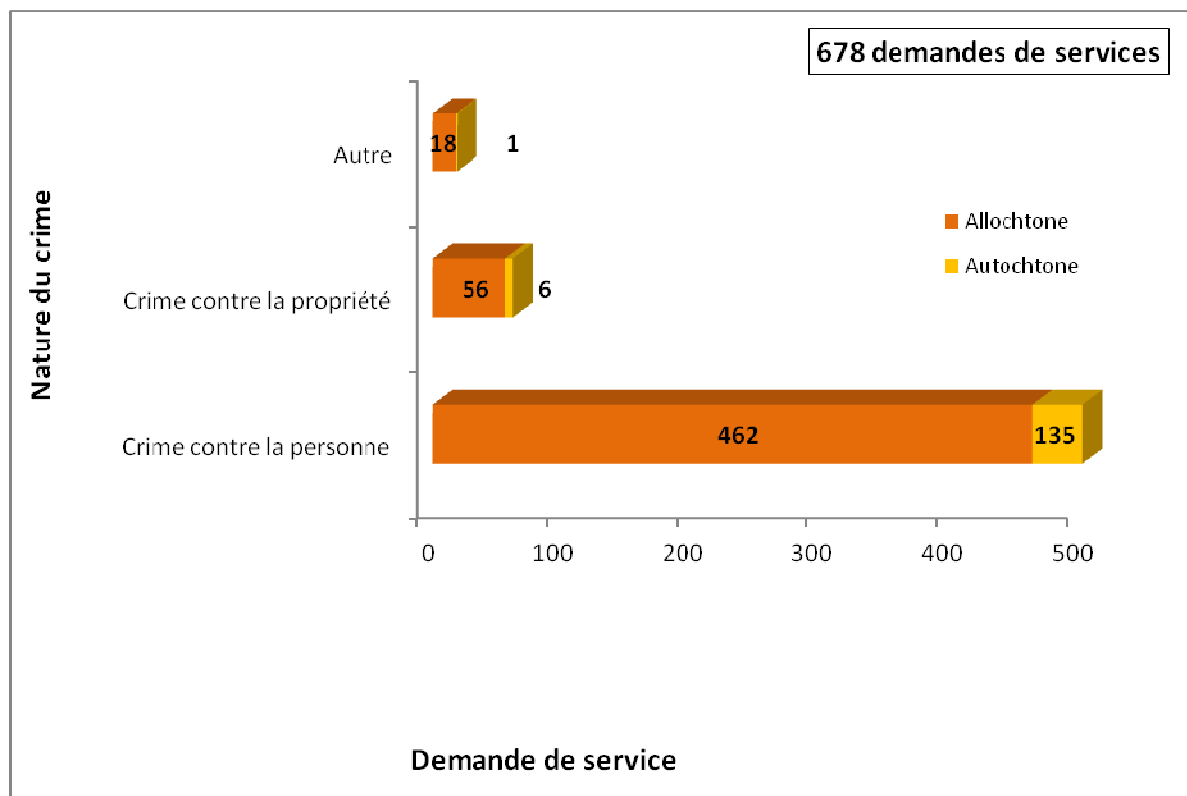
⁴Voir Tableau A.1 : Répartition de la clientèle selon l'origine ethnique du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, situé à l'annexe A.

4.6 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 88,05 %. Les demandes d'aide provenant des victimes d'un crime contre la propriété représentent 9,15 %.

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 2,80 % des demandes.

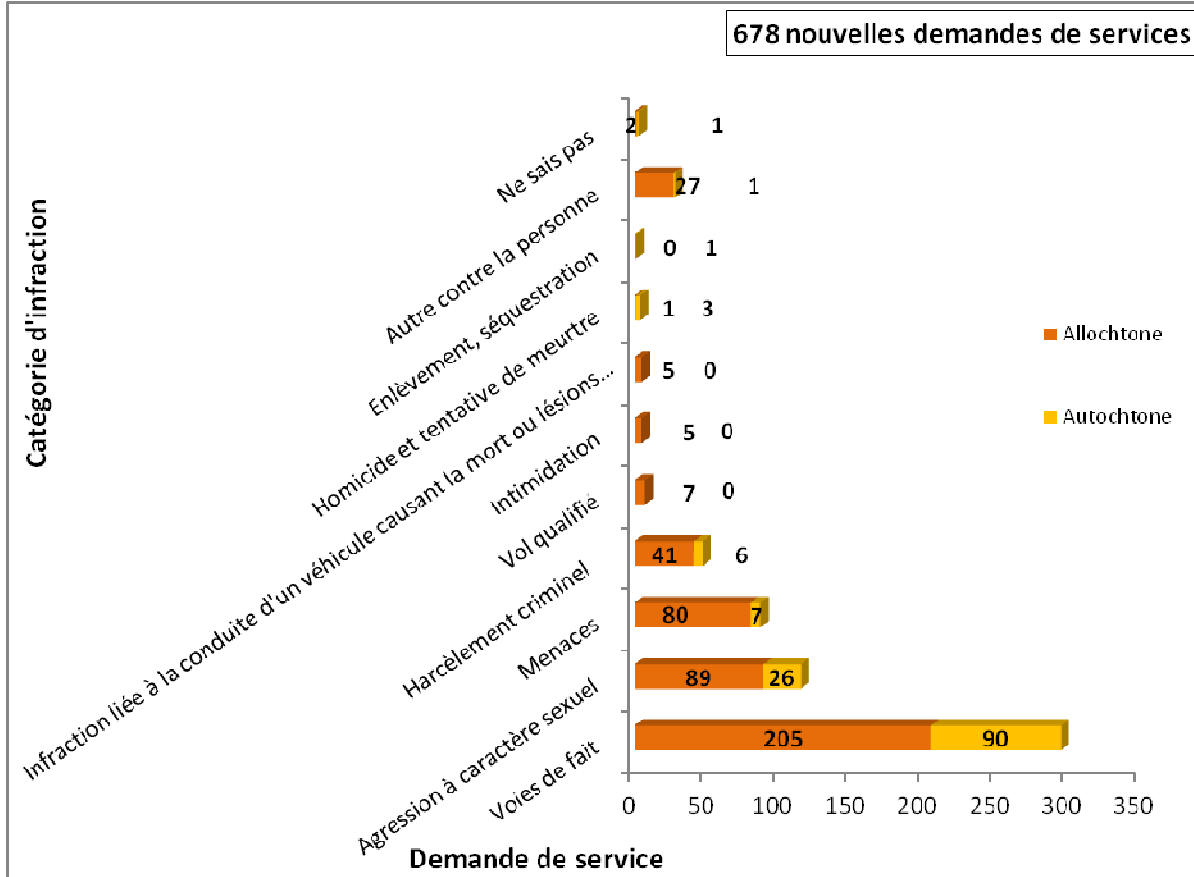
GRAPHIQUE 4.6.1: RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LA NATURE DU CRIME DU 1^{ER} AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012.⁵



⁵ Voir Tableau A. 1 : Répartition de la clientèle selon l'origine ethnique du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, situé à l'annexe A.

4.7 CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LES INFRACTIONS CONTRE LA PERSONNE

GRAPHIQUE 4.7.1: RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LES INFRACTIONS CONTRE LA PERSONNE DU 1^{ER} AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012.⁷

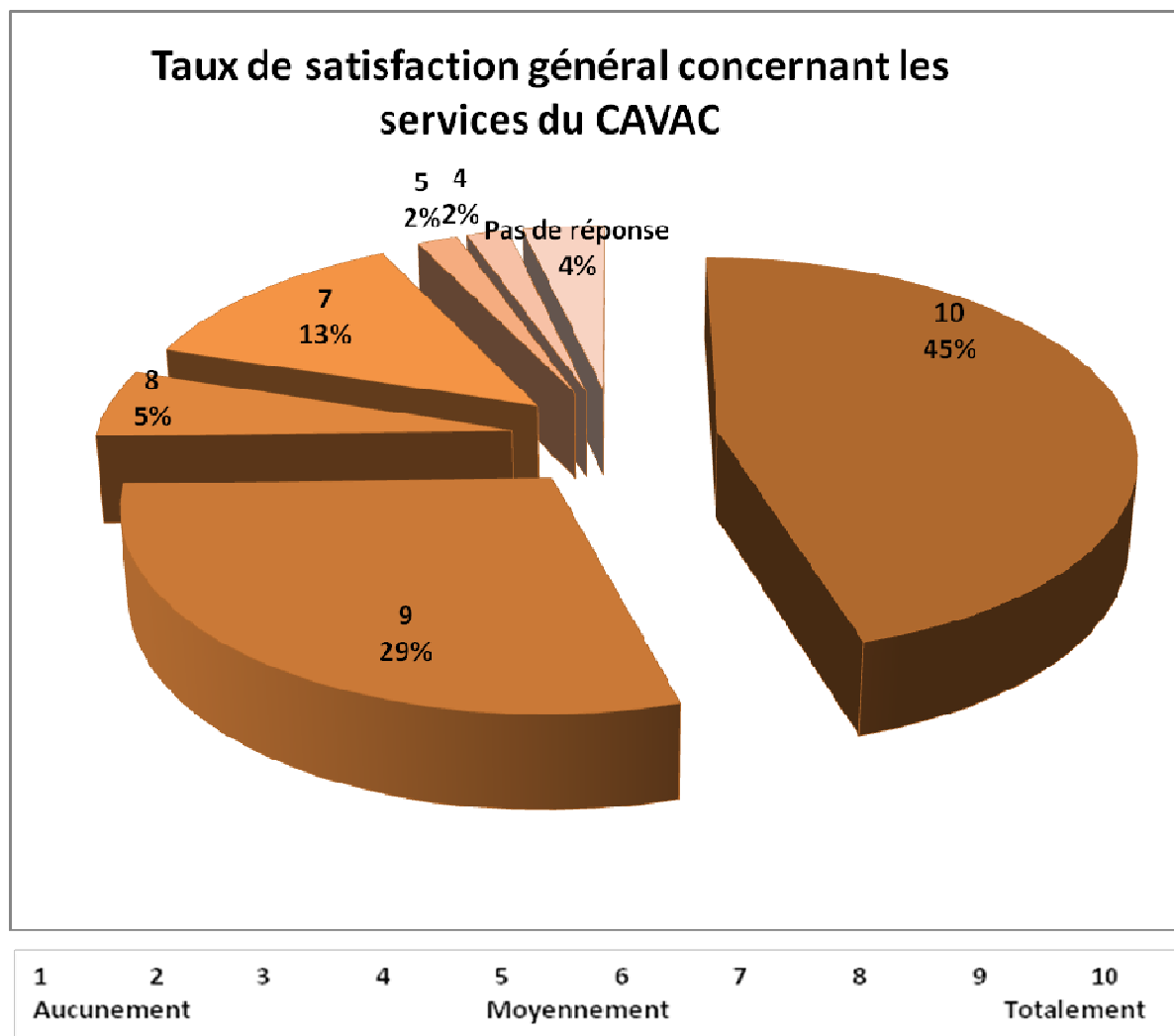


Les voies de fait représentent 49,42 % des nouvelles demandes de services. Chez les autochtones, les demandes de services pour voies de fait sont beaucoup plus importantes avec un taux de 66,67 % comparativement à 44,37 % chez les allochtones. Les agressions sexuelles représentent 19,26 % des nouvelles demandes de services. Les menaces représentent pour leur part 14,57 % des nouvelles demandes de services.

⁷ 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 2011 au 31 mars 2012, situé à l'annexe A.

5. ÉVALUATION DES SERVICES

GRAPHIQUE 5.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES DOSSIERS FERMÉS SELON LE TAUX DE SATISFACTION GÉNÉRAL DU 1^{ER} AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012.⁸



Le système d'évaluation des services a été mis en place en janvier 2011, ce qui fait que cette année représente la première année complète. 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

⁸Voir *Annexe A* : Pages 49 et 50.

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. Au cours de l'année 2011-2012, nous avons fait deux cent trente et un envois et il y a eu quinze retours de courrier. Nous avons reçu cinquante-cinq fiches d'évaluation ce qui situe le taux de réponse à 25,5 %. Comme l'illustre avec éloquence le graphique 5.1, les résultats des évaluations sont très positifs, en effet 75 % des répondants ont un taux de satisfaction de 9/10 et plus concernant les services reçus.

Voici quelques commentaires des répondants :

« Merci à toute l'équipe du CAVAC. Vous m'avez donné le goût de revivre. Le cauchemar est passé... »

« Vous êtes des personnes qui savez comment nous redonner la confiance en nous, sans avoir l'impression d'être seul. Merci à toute l'équipe du CAVAC, nous vous serons toujours reconnaissants. »

« Bon rapport, bons conseils, beaucoup de compréhension et un sentiment d'un réel engagement de l'intervenant avec mon cas. Très bon suivi. Merci!! »

« Les personnes du CAVAC que j'ai rencontrées sont très accueillantes et compétentes. Seulement continuer leur bon travail. »

« J'ai aimé parler à quelqu'un qui me jugeait pas et qui m'écoutait et écoutait ma fille. Merci! »

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 entre autres 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. Il est à noter que le calendrier judiciaire a été réduit de plusieurs termes de Cour itinérante réduisant d'autant la participation du CAVAC à la Cour itinérante, tel que vous pourrez l'observer dans le tableau ci-dessous.

TABLEAU 6.1 : PARTICIPATION DU CAVAC CÔTE-NORD À LA COUR ITINÉRANTE DU 1^{ER} AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012.

	Avril 2011	Mai 2011	Juin 2011	Août 2011	Sept. 2011	Oct. 2011	Nov. 2011	Déc. 2011	Janv. 2012	Févr. 2012	Mars 2012
Havre-St-Pierre		16-19				17-20				13-16	
Port-Cartier		2-5			12-15				16-18		
Natashquan	4-6						14-17				
La Romaine					19-22						12-15
Blanc-Sablon										6-7	
St-Augustin			15							8	
Fermont	18-20										
Kawawachikamach	11				26				30		
Schefferville	12-14				27-28				31	1-2	
Forestville		12				11-14				15-17	

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.

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 a effectué 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 (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.

7.1 LES MÉDIAS

- ◆ Parution d'une publicité dans l'Agenda du 2011 et 2012 du SIISNEQ ;
- ◆ Parution d'une publicité dans L'Outil de travail quotidien du Syndicat de l'enseignement de la Haute-Côte-Nord 2011-2012 ;
- ◆ Parution permanente dans le Répertoire en ligne des services aux victimes du Centre de la politique concernant les victimes ;
- ◆ Publicité dans l'Almanach aide-mémoire 2011 de L'Association des policières et policiers provinciaux du Québec (APPQ) ;
- ◆ Publicité sur l'affiche régionale de Jeunesse J'écoute ;
- ◆ Publicité sur le napperon du Centre d'amitié autochtone de Sept-Îles ;

- ◆ Avril 2011, entrevue radiophonique à CKCN-FM dans le cadre de l'émission « Côte-Nord Attitude » ;
- ◆ Avril 2011, parution d'une publicité dans le journal Innuvelle, dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels ;
- ◆ Avril 2011, encartage d'un petit journal ayant pour thème « Plusieurs voix, plusieurs voies » (texte en français, innu et anglais) dans les hebdomadaires régionaux, portant sur la victimisation et les services offerts dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels ;
- ◆ Juin 2011, parution d'une publicité dans le journal Le Nord-Est dans le cadre d'un reportage « La drogue fait des ravages » ;
- ◆ Juin 2011, conférence de presse pour le dépôt de la recherche dans le cadre du Projet régional Côte-Nord de prévention et de sensibilisation en violence conjugale et dans les relations amoureuses ;
- ◆ Septembre 2011, publicité dans le journal Le Plein-Jour de Baie-Comeau et dans le Nord-Est dans le cadre de la Journée d'action contre la violence faite aux femmes ;
- ◆ Septembre 2011, parution dans le journal Le Nord-Est pour souligner le dixième anniversaire du CAVAC Côte-Nord ;
- ◆ Octobre 2011, conférence de presse avec la Sûreté du Québec pour annoncer le Protocole d'entente régional pour l'implantation d'un service de référence policière ;
- ◆ Octobre 2011, article dans le journal Le Nord-Côtier « Le CAVAC et la SQ s'entendent, les victimes seront mieux encadrées » ;
- ◆ Octobre 2011, article dans l'Intranet de la Sûreté du Québec « Une 10^e entente de partenariat avec le CAVAC » ;
- ◆ Octobre 2011, entrevue télévisuelle à l'émission Courant d'Art de TV Cogeco dans le cadre du 10^e anniversaire du Centre d'aide ;
- ◆ Novembre 2011, article dans le journal Le Nord-Est « Du théâtre pour les 10 ans du CAVAC » ;
- ◆ Novembre 2011, entrevue radiophonique à CKCN-FM dans le cadre de l'émission « Côte-Nord Attitude » ;
- ◆ Novembre 2011, article dans le journal Le Nord-Côtier « Le CAVAC célèbre ses 10 ans » ;
- ◆ Mars 2012, publicité dans le journal Nord-Est et le Journal Nord-Côtier dans le cadre de la Journée internationale de la femme.

7.2 LES ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION

« La pierre n'a point d'espoir d'être autre chose qu'une pierre. Mais, de collaborer, elle s'assemble et devient temple. »

Antoine de Saint-Exupéry

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

Au niveau de la concertation, comme par les années précédentes, 2011-2012 a été une année très active. En effet, le Centre d'aide a participé à quatre-vingt-deux (82) rencontres de concertation au cours de l'année (ceci excluant les rencontres de concertation intraRéseau des CAVAC). Le CAVAC s'est impliqué à l'organisation des journées d'action contre la violence faite aux femmes pour la MRC de Manicouagan ; a poursuivi son implication sur un comité de travail pour un Centre résidentiel communautaire innu ; à la mise sur pied d'un organisme pouvant offrir des services de supervision des droits d'accès et également au Projet régional de sensibilisation à la violence dans les relations conjugale et aux relations amoureuses. 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 de concertation en matière de sécurité de la Côte-Nord (1 rencontre) ;
- ◆ Comité promotion du Réseau des CAVAC (13 rencontres) ;
- ◆ Comité des usagers de la Maison des organismes communautaires de Sept-Îles (6 rencontres) ;
- ◆ Comité de travail pour un Centre résidentiel communautaire (CRC) innu (4 rencontres) ;
- ◆ Comité de travail Projet régional/Côte-Nord de prévention et de sensibilisation en violence conjugale et dans les relations amoureuses (18 rencontres) ;
- ◆ Comité régional intersectoriel en violence conjugale et agression à caractère sexuel (1 rencontre) ;
- ◆ Comité sur les services aux autochtones du Réseau des CAVAC (5 rencontres) ;

- ◆ Membre de l'Association Plaidoyer-Victimes ;
- ◆ Membre du Regroupement des Femmes de la Côte-Nord ;
- ◆ Projet clinique jeunesse (1 rencontre) ;
- ◆ Réseau interprovincial des CAVAC (3 rencontres) ;
- ◆ Sous-comité Planification des activités journées d'action contre la violence faite aux femmes (6 rencontres) ;
- ◆ Sous-comité supervision des droits d'accès (12 rencontres) ;
- ◆ Sous-comité valeurs de la table (1 rencontre) ;
- ◆ Table de concertation en violence conjugale et agression sexuelle de la Haute-Côte-Nord (4 rencontres) ;
- ◆ Table de concertation en violence conjugale et agression sexuelle de la MRC des Sept-Rivières (6 rencontres) ;
- ◆ Table de pilotage du système statistique du Réseau des CAVAC (18 rencontres) ;
- ◆ Table locale en violence conjugale et agression à caractère sexuel de Manicouagan (4 rencontres).

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

- ◆ Du 10 au 16 avril 2011, Campagne de sensibilisation dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels ayant pour thème « Plusieurs voix, Plusieurs voies ». Un cahier multilingue (français, anglais, innu) portant sur la victimisation a été encarté dans les journaux régionaux distribués pendant la Semaine nationale de sensibilisation. Les résidents des communautés de Schefferville et de Kawawachikamach qui n'étaient pas desservies par le biais des journaux régionaux ont reçu le cahier de sensibilisation par le biais de la poste. Le lancement du cahier de sensibilisation a été fait dans le cadre d'une visioconférence de la Dre Pascale Brillon aux Cégeps de Sept-Îles et de Baie-Comeau le 14 avril ;
- ◆ Juin 2011, participation à la conférence de presse pour la présentation de la recherche Violence conjugale dans la région de la Côte-Nord Ampleur du problème, facteurs explicatifs et pistes d'intervention ;
- ◆ Juin 2011, tenue d'un kiosque au Salon de la Famille de Mingan ;
- ◆ Septembre 2011, présentation des services du CAVAC et des conséquences de la victimisation à un groupe anglophone du Cégep de Sept-Îles ;
- ◆ Octobre 2011, présentation de l'organisme au personnel du Centre de santé et de services sociaux de Sept-Îles ;
- ◆ Octobre 2011, présentation aux directeurs de poste de la Sûreté du Québec de la Côte-Nord et conférence de presse pour présenter la nouvelle Entente de partenariat entre la Sûreté du Québec et le CAVAC Côte-Nord ;

- ◆ Octobre 2011, envoi d'une lettre et d'un dépliant du CAVAC Côte-Nord à tous les parents des jeunes de la polyvalente Jean-du-Nord ;
- ◆ Novembre 2011, kiosque à la conférence « Ados : mode d'emploi » à la polyvalente Manikoutai ;
- ◆ Novembre 2011, représentation de la pièce de théâtre de Troupe Sans Détour «La Foire» dans le cadre du dixième anniversaire du CAVAC Côte-Nord ;
- ◆ Décembre 2011, présentation des services du CAVAC Côte-Nord aux policiers du poste de la Sûreté du Québec de Sept-Îles ;
- ◆ Décembre 2011, présentation des services du CAVAC Côte-Nord aux policiers du poste de la Sûreté du Québec de Port-Cartier ;
- ◆ Décembre 2011, présentation « Les trucs de Dominique » sur l'intimidation à un groupe de jeunes de la polyvalente Jean-du-Nord ;
- ◆ Décembre 2011, janvier et février 2012, présentation des services du CAVAC Côte-Nord aux policiers du poste de la Sûreté du Québec de Baie-Comeau ;
- ◆ Février 2012, présentation des services du CAVAC Côte-Nord aux policiers du poste de la Sûreté du Québec de Blanc-Sablon ;
- ◆ Février 2012, présentations dans le cadre des « Journées carrières : ma communauté notre avenir » à l'école Manikanetish de la communauté innue de Uashat Mak Maniutenam ainsi qu'au palais de justice de Sept-Îles ;
- ◆ Février 2012, kiosque à l'école Manikoutai ;
- ◆ Mars 2012, présentation des services du CAVAC ainsi que sur l'évolution des services aux victimes au Syndicat de la fonction publique québécois dans le cadre de la Journée internationale des Femmes ;
- ◆ Mars 2012, kiosque à l'école Johnny Pilot dans le cadre du Colloque « Mamuitutau ut tshitauassiminuat » (Unissons-nos efforts pour nos enfants) ;
- ◆ Mars 2012, présentation en anglais des conséquences de la victimisation à un groupe de jeunes de la Polyvalente Jean-du-Nord ;
- ◆ Mars 2012, présentation « Les trucs de Dominique » sur les agressions à caractère sexuel à un groupe de jeune de la polyvalente Jean-du-Nord.

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 :

- ◆ Colloque 2012 Dialogue pour la vie de l'Association Prévention Suicide Premières Nations et Inuits du Québec et du Labrador ;
- ◆ Formation « Certificate in trauma counselling for Front-Line workers » Level 1 offerte par Natalie Zlodre, M.S.W., R.S.W. du Hincks-Dellcrest Centre- Gail Appel Institute ;
- ◆ « Formation de l'Hôte » offerte par Catherine Séguin-Savioz et Évelyne Donnini et organisée par le BAVAC ;
- ◆ Formation « Être une femme et intervenir auprès d'un homme » offerte par Geneviève Landry et organisée par la Table nord-côtière de concertation sur les réalités masculines ;
- ◆ Formation « Gérer et classer ses courriels avec Outlook » dispensée par Isabelle Faguy de Formations Qualitemps ;
- ◆ Formation « Gestion des clients difficiles, prévention de l'agressivité » offerte par Manon Couture et organisée par le BAVAC ;
- ◆ Formation « Intervenir auprès de la personne suicidaire à l'aide de bonnes pratiques » offerte par Jean-Pierre Dupont du Centre d'Intervention et de Prévention du Suicide de la Côte-Nord ;
- ◆ Formation « L'intervention adaptée aux Premières Nations » offerte par Pierre Picard et organisée par le CAVAC Côte-Nord ;
- ◆ Formation « L'accompagnement des victimes souffrant de stress post-traumatiques » Niveau 1 et Niveau 2 offerte par Pascale Brillon Ph.D. et organisée par le CAVAC du Bas-St-Laurent ;
- ◆ Formation « La communication un atout indéniable! (Améliorer ses compétences relationnelles) » offerte par Manon Couture et organisée par le BAVAC ;
- ◆ Formation « L'approche orientée vers les solutions et les clients difficiles » offerte par Brigitte Lavoie et organisée par le Centre d'Intervention et de Prévention du Suicide de la Côte-Nord ;
- ◆ Formation « Marketing social et santé politique » offerte par François Lagarde de L'Institut national de santé publique du Québec et organisée par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord ;

- ◆ Formation « Relations avec les médias » offerte par RTCOMM et organisée par le BAVAC ;
- ◆ Supervision clinique IMO dispensée par Stéphane Migneault.

8. 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!

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

9.1 BILAN DE 2011-2012

La dixième année du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Côte-Nord a été bien remplie. Comme il le fait depuis maintenant six ans, le CAVAC Côte-Nord s'est impliqué dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels, qui s'est tenue du 10 au 16 avril, par le biais d'une campagne régionale sur le thème « Plusieurs voix, plusieurs voies ». Un document d'information en français, innu et anglais a été encarté dans les journaux régionaux et distribué sur toute la Côte-Nord afin de joindre toute la population. 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 lancement du document d'information a été fait aux Cégeps de Sept-Îles et de Baie-Comeau lors la conférence « Survivre à un trauma : comment réapprendre à vivre et à faire confiance » de Pascale Brillon, Ph.D., diffusée simultanément en visioconférence dans l'ensemble du Québec. L'événement a rencontré des problèmes techniques importants empêchant la présentation complète de la conférence. Un mécanisme a donc été mis en place afin d'offrir un lien internet permettant, aux personnes qui le désiraient, d'avoir accès à la rediffusion intégrale de la visioconférence.

La concertation fait partie du quotidien au CAVAC Côte-Nord, qui s'implique activement dans les nombreux comités ou tables (voir la liste à la section 7.2 Les activités de représentation) auxquels il siège, avec, entre autres, le Projet régional/Côte-Nord de prévention et de sensibilisation en violence conjugale et dans les relations amoureuses ; le projet droit d'accès. Le partenariat avec le milieu scolaire s'est également poursuivi pour une quatrième année 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. En plus de la participation à ces divers comités, le Centre d'aide a poursuivi son implication pour offrir de la formation aux intervenants du CAVAC du Nord du Québec (CAVAC du Nunavik).

Une autre manifestation de l'importance du partenariat et de la concertation pour le Centre d'aide est la concrétisation du *Protocole d'entente régional pour l'implantation d'un service de référence policière* entre le Module d'assistance aux victimes et la Division des enquêtes régionales de l'Est, la Sûreté du Québec, district de la Côte-Nord ainsi que le Centre d'aide dont la signature officielle a eu lieu le 7 octobre 2011 lors d'une conférence de presse. Nous avons reçu notre première référence policière, dans le cadre du protocole d'entente, le 11 novembre 2011. Pendant la période de novembre au 31 mars 2012 nous avons reçu au total cent une (101) références policières ce qui a eu pour impact d'augmenter de façon substantielle le nombre de demandes de services référés par les policiers (augmentation de 81 % par rapport à l'année dernière).

Afin de souligner ses 10 ans d'existence, le 17 novembre, le CAVAC Côte-Nord s'est associé à la magnifique équipe de la Troupe Sans Détour pour présenter à la population et à ses partenaires la pièce de théâtre « La Foire ». Cette pièce a été créée et mise en scène par Monsieur Bernard Fortin tout spécialement pour le Centre d'aide. Elle met en évidence l'ampleur des conséquences de la victimisation et l'importance d'aller chercher de l'aide afin de pouvoir aller de l'avant dans sa vie.

En décembre, dans le cadre de ses travaux au comité du Réseau des CAVAC sur les services aux autochtones, le CAVAC Côte-Nord a invité ses partenaires allochtones du milieu sociojudiciaire, du réseau de la santé et des services sociaux et du réseau communautaire à participer à la formation « Mieux comprendre le monde autochtone pour mieux intervenir » dispensée par monsieur Pierre Picard, du Groupe de recherche et d'intervention psychosociale en milieu autochtone (GRIPMA) et financé par le ministère de la Justice. Cette formation avait pour objectifs, la première journée, de contribuer à défaire les mythes et les préjugés véhiculés envers les Premières Nations; de comprendre les réalités, les facteurs historiques et les valeurs autochtones; et la deuxième journée d'outiller les intervenants allochtones afin qu'ils puissent mieux intervenir auprès de la clientèle autochtone et de leur offrir une approche adaptée à leur réalité.

L'année 2011-2012 a donc somme toute été bien remplie et 2012-2013 en promet tout autant!

9.2 PERSPECTIVES D'AVENIR

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 les conditions nécessaires à la mise en œuvre réglementaire (considérant la Loi sur le système de justice pénal pour adolescent) du service ne sont pas en place. Un comité a été formé afin de voir à ce que les différentes ententes nécessaires entre les partenaires au niveau du ministère soient arrimées afin de mettre enfin le service en place. En juillet 2012 devrait enfin se concrétiser ce projet tant attendu. 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), sera également assumé par le Réseau des CAVAC à compter de juillet 2012.

La concertation demeurera une priorité dans la prochaine année financière. Des projets importants sont en cours et devraient se déployer sous un nouveau jour en 2012-2013. Soulignons, entre autres, le Projet régional/Côte-Nord de prévention et de sensibilisation en violence conjugale et dans les relations amoureuses ; les travaux du comité portant sur les services aux autochtones ; le projet droit d'accès ainsi que la formation auprès du CAVAC du Nunavik.

Nous poursuivons également dans la prochaine année les travaux débutés dans la dernière année financière pour l'élaboration d'un processus de plainte. Travaux qui font suite à l'adoption d'un code d'éthique en juin 2009 ainsi qu'à la mise en place d'un système d'évaluation des services en janvier 2011.

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 2011 AU 31 MARS 2012.**

Catégorie	Allochtone		Autochtone		Total	
	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %
Type de victimisation						
Victime directe	372	69,40 %	113	79,58 %	485	71,53 %
Témoïn	109	20,34 %	16	11,27 %	125	18,44 %
Proche de la victime	53	9,89 %	13	9,15 %	66	9,74 %
Intervenant	2	0,37 %	0	0,00 %	2	0,29 %
Total	536	100 %	142	100 %	678	100 %
Sexe de la victime						
Féminin	335	62,50 %	107	75,35 %	442	65,19 %
Masculin	201	37,50 %	35	24,65 %	236	34,81 %
Total	536	100 %	142	100 %	678	100 %
Âge						
0 à 5 ans	2	0,37 %	1	0,70 %	3	0,44 %
6 à 13 ans	6	1,12 %	6	4,23 %	12	1,77 %
14 à 17 ans	38	7,09 %	9	6,34 %	47	6,93 %
18 à 24 ans	94	17,54 %	18	12,68 %	112	16,52 %
25 à 34 ans	113	21,08 %	43	30,28 %	156	23,01 %
35 à 44 ans	121	22,57 %	41	28,87 %	162	23,89 %
45 à 54 ans	106	19,78 %	18	12,68 %	124	18,29 %
55 à 59 ans	25	4,66 %	4	2,82 %	29	4,28 %
60 à 64 ans	16	2,99 %	1	0,70 %	17	2,51 %
65 ans et plus	15	2,80 %	1	0,70 %	16	2,36 %
Total	536	100 %	142	100 %	678	100 %
Référence						
P.P.C.P. et subpoena	247	46,08 %	46	32,40 %	293	43,22 %
Policier	105	19,58 %	41	28,87 %	146	21,53 %
Parenté, ami (e), connaissance	42	7,84 %	10	7,04 %	52	7,67 %
Santé et services sociaux	41	7,65 %	10	7,04 %	51	7,52 %
CAVAC	31	5,78 %	12	8,45 %	43	6,34 %
Réseau éducation	15	2,80 %	0	0,00 %	15	2,21 %
Réseau communautaire	8	1,49 %	3	2,11 %	11	1,62 %
Greffe	4	0,75 %	2	1,41 %	6	0,89 %
Réseau privé	1	0,19 %	0	0,00 %	1	0,15 %
IVAC/CSST	1	0,19 %	0	0,00 %	1	0,15 %
Autre	28	5,22 %	15	10,57 %	43	6,34 %
Ne sais pas	13	2,43 %	3	2,11 %	16	2,36 %
Total	536	100 %	142	100 %	678	100 %

Catégorie	Allochtone		Autochtone		Total	
	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %
Contexte du crime						
Violence conjugale	140	26,12 %	48	33,80 %	188	27,73 %
Ami/connaissance	111	20,71 %	41	28,87 %	152	22,42 %
Violence familiale	81	15,11 %	25	17,61 %	106	15,63 %
Personne étrangère	66	12,32 %	5	3,52 %	71	10,47 %
Au travail	58	10,82 %	2	1,41 %	60	8,85 %
Relation avec les voisins	25	4,66 %	3	2,11 %	28	4,13 %
À l'école	9	1,68 %	2	1,41 %	11	1,62 %
Autre	11	2,05 %	2	1,41 %	13	1,92 %
Ne sais pas	35	6,53 %	14	9,86 %	49	7,23 %
Total	536	100 %	142	100 %	678	100 %
Nature du crime						
Crime contre la personne	462	86,19 %	135	95,07 %	597	88,05 %
Crime contre la propriété	56	10,45 %	6	4,23 %	62	9,15 %
Autre	18	3,36 %	1	0,70 %	19	2,80 %
Total	536	100 %	142	100 %	678	100 %
District judiciaire						
Baie-Comeau	274	51,12 %	32	22,54 %	306	45,13 %
Mingan	231	43,10 %	69	48,59 %	300	44,25 %
Cour itinérante	31	5,78 %	41	28,87 %	72	10,62 %
Total	536	100 %	142	100 %	678	100 %
Lien avec la victime						
Ami/connaissance	184	34,33 %	52	36,62 %	236	34,81 %
Personne étrangère	95	17,72 %	10	7,04 %	105	15,49 %
Ex-conjoint (E.)	79	14,74 %	24	16,90 %	103	15,19 %
Conjoint (e)	56	10,45 %	26	18,31 %	82	12,09 %
Parenté	38	7,09 %	7	4,93 %	45	6,64 %
Parent et beau-parent	25	4,66 %	4	2,82 %	29	4,28 %
Voisin	18	3,36 %	2	1,41 %	20	2,95 %
Enfant	13	2,43 %	7	4,93 %	20	2,95 %
Ne sais pas	28	5,22 %	10	7,04 %	38	5,60 %
Total	536	100 %	142	100 %	678	100 %
Délai avant recours						
Moins de 7 jours	110	20,52 %	12	8,45 %	122	17,99 %
8 à 30 jours	57	10,64 %	17	11,97 %	74	10,92 %
1 à 3 mois	51	9,51 %	15	10,56 %	66	9,73 %
3 mois à 1 an	161	30,04 %	55	38,73 %	216	31,86 %
1 an à 5 ans moins 1 jour	119	22,20 %	33	23,24 %	152	22,42 %
5 ans et plus	31	5,78 %	6	4,23 %	37	5,46 %
Ne sais pas	7	1,31 %	4	2,82 %	11	1,62 %
Total	536	100 %	142	100 %	678	100 %

TABLEAU A.2 : NOMBRE DE SERVICES RENDUS SELON LA CATÉGORIE DU 1^{ER} AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012.

Catégorie	1 ^{er} avril 2011 au 31 mars 2012				
	Baie-Comeau	Sept-Îles	Itinérant	Nombre	Proportion
					%
SERVICE DIRECT					
Intervention post-traumatique	243	194	29	466	40,80 %
Intervention psychosociojudiciaire					
Intervention psychosociale	85	338	38	461	40,37 %
Intervention téléphonique	13	129	31	173	15,15 %
Déplacement	36	5	1	42	3,68 %
Total	377	666	99	1142	100 %
Accompagnement de la victime					
Cour criminelle	172	176	30	378	78,59 %
Avocat - Procureur de la poursuite - Civil	51	14	0	65	13,51 %
Tribunal ou Chambre de la jeunesse	1	0	2	3	0,62 %
Professionnel de la santé et des services sociaux	0	2	0	2	0,42 %
Service de police	0	1	0	1	0,21 %
Cour civile -Tribunaux administratifs	0	1	0	1	0,21 %
Autre	5	24	2	31	6,44 %
Total	229	218	34	481	100 %
Assistance technique					
Formulaire de l'IVAC et CSST	36	37	9	82	59,42 %
Déclaration de la victime	8	14	2	24	17,40 %
Recherche informatique	0	3	0	3	2,17 %
Autre	7	17	5	29	21,01 %
Total	51	71	16	138	100 %
INFORMATION DROITS ET RECOURS					
Information sur le processus judiciaire					
Processus judiciaire criminel	552	403	108	1063	41,78 %
Services du CAVAC	222	240	61	523	20,56 %
Enquête policière	38	24	18	80	3,14 %
Services de justice	21	26	17	64	2,52 %
Déclaration de la victime	10	11	2	23	0,90 %
Adulte chambre criminelle et pénale	4	14	2	20	0,79 %
Chambre de la jeunesse	2	1	2	5	0,20 %
Aide juridique	0	3	1	4	0,16 %
Compagnies d'assurances	1	1	0	2	0,08 %
Contact réseau juridique	279	146	32	457	17,96 %

Catégorie	1 ^{er} avril 2011 au 31 mars 2012				
	Baie-Comeau	Sept-Îles	Itinérant	Nombre	Proportion
					%
Information sur l'indemnisation					
IVAC/CSST/SAAQ	66	57	8	131	5,15 %
Dédommagement au criminel	101	1	0	102	4,01 %
Contact indemnisation					
CSST/IVAC	22	20	1	43	1,69 %
Information sur les recours civils	11	13	3	27	1,06 %
Total	1329	960	255	2544	100 %
ORIENTATION VERS LES RESSOURCES					
Référence/Contact (recherche d'informations ou suivi)/Information					
Réseau communautaire	37	102	21	160	27,88 %
Réseau de la santé et des services sociaux	31	43	19	93	16,20 %
Réseau judiciaire	7	23	11	41	7,14 %
Réseau privé	8	6	0	14	2,44 %
IVAC/CSST/SAAQ	5	5	2	12	2,09 %
Autre	87	137	30	254	44,25 %
Total	175	316	83	574	100 %
CAVAC-INFO					
Ordonnance et modification de probation	186	324	2	512	45,19 %
Engagement et modification d'engagement	130	239	1	370	32,66 %
L'engagement de ne pas troubler la paix	60	13	0	73	6,44 %
Emprisonnement	12	58	0	70	6,17 %
Promesse et modification de promesse	5	49	0	54	4,77 %
Ordonnance et modification de sursis	21	14	0	35	3,09 %
Prochaine date d'audience	0	2	0	2	0,18 %
Emprisonnement avec sursis	0	1	0	1	0,09 %
Autre	4	12	0	16	1,41 %
Total	418	712	3	1133	100 %
INFO-VAC					
Information sur la poursuite	276	0	0	276	47,02 %
Résultat de la poursuite	311	0	0	311	52,98 %
Total	587	0	0	587	100 %
Taxation au témoin					
	0	0	39	39	100 %
Grand global des services	3166	2943	529	6638	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 2011 AU 31 MARS 2012.

Catégorie d'infractions ¹	Allochtone		Autochtone		Total	
	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %
Contre la personne						
Voies de fait	205	44,37 %	90	66,67 %	295	49,42 %
Agression à caractère sexuel	89	19,27 %	26	19,26 %	115	19,26 %
Menaces	80	17,32 %	7	5,19 %	87	14,57 %
Harcèlement criminel	41	8,87 %	6	4,44 %	47	7,87 %
Vol qualifié	7	1,52 %	0	0,00 %	7	1,17 %
Intimidation	5	1,08 %	0	0,00 %	5	0,84 %
Infraction liée à la conduite d'un véhicule causant la mort ou lésions corporelles	5	1,08 %	0	0,00 %	5	0,84 %
Homicide et tentative de meurtre	1	0,22 %	3	2,22 %	4	0,67 %
Enlèvement et séquestration	0	0,00 %	1	0,74 %	1	0,17 %
Autre contre la personne	27	5,84 %	1	0,74 %	28	4,69 %
Ne sais pas	2	0,43 %	1	0,74 %	3	0,50 %
Total	462	100 %	135	100 %	597	100 %
Contre la propriété						
Méfait	20	35,71 %	1	16,67 %	21	33,87 %
Vol et vol d'un véhicule moteur	16	28,57 %	1	16,67 %	17	27,42 %
Introduction par effraction	12	21,43 %	3	50,00 %	15	24,19 %
Fraude	5	8,93 %	0	0,00 %	5	8,07 %
Incendie criminel	3	5,36 %	0	0,00 %	3	4,84 %
Autre contre la propriété	0	0,00 %	1	16,67 %	1	1,61 %
Total	56	100 %	6	100 %	62	100 %
Infraction relative à la conduite de véhicules	18	100 %	1	100 %	19	100 %
Total global	536	100 %	142	100 %	678	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 2011 AU 31 MARS 2012.

Catégorie	Allochtone		Autochtone		Total	
	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %
Personne contactée						
Victime directe	548	85,63 %	221	91,32 %	769	87,19 %
Témoin	84	13,12 %	20	8,27 %	104	11,79 %
Proche de la victime	8	1,25 %	1	0,41 %	9	1,02 %
Total	640	100 %	242	100 %	882	100 %
Sexe de la victime						
Féminin	319	49,84 %	168	69,42 %	487	55,22 %
Masculin	321	50,16 %	74	30,58 %	395	44,78 %
Total	640	100 %	242	100 %	882	100 %

TABLEAU A.5 : COMPILATION DES RÉSULTATS DES FICHES D'ÉVALUATION DE LA CLIENTÈLE, DU 1^{ER} AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012.**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*.

SERVICES	① Un peu		② Beaucoup		③ Pas du tout		④ Ne s'applique pas		Aucune réponse	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Accueil téléphonique (la façon dont on vous a répondu au téléphone).	5	9 %	40	73 %	0	0 %	10	18 %	0	0 %
Délai entre votre demande d'aide et le rendez-vous fixé.	7	13 %	29	53 %	3	5 %	15	27 %	1	2 %
Accueil de l'intervenant (à l'entrevue).	7	13 %	43	78 %	0	0 %	5	9 %	0	0 %
Déroulement de l'entrevue (organisation, clarté, etc.).	7	13 %	41	75 %	0	0 %	7	13 %	0	0 %
Respect de votre rythme.	8	15 %	41	75 %	0	0 %	6	11 %	0	0 %
Qualité de l'information transmise par l'intervenant.	6	11 %	47	85 %	1	2 %	1	2 %	0	0 %
Soutien dans les démarches à effectuer.	5	9 %	41	75 %	0	0 %	9	16 %	0	0 %
Information sur le processus judiciaire.	9	16 %	37	67 %	0	0 %	9	16 %	0	0 %
Accompagnement à la cour.	4	7 %	29	53 %	1	2 %	20	36 %	1	2 %
Préparation à rendre témoignage.	5	9 %	24	44 %	1	2 %	24	44 %	1	2 %
Assistance et information pour la déclaration de la victime, IVAC, CSST, etc.	6	11 %	24	44 %	2	4 %	23	42 %	0	0 %
Référence vers d'autres organismes.	9	16 %	16	29 %	1	2 %	27	49 %	2	4 %

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

OUI 73 % ont répondu avoir constaté un changement (40 personnes sur 55)

NON 27 % ont répondu ne pas avoir constaté de changement (15 personnes sur 55)

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 Pas du tout ④ Ne s'applique pas

CHANGEMENTS	①		②		③		④		Pas de réponse	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
<i>L'intervention du CAVAC m'a aidé(e) à reprendre mes activités quotidiennes.</i>	10	25 %	20	50 %	1	2,5 %	8	20 %	1	2,5 %
<i>L'intervention du CAVAC m'a aidé(e) à retrouver ma confiance en moi.</i>	12	30 %	23	57,5 %	1	2,5 %	3	7,5 %	1	2,5 %
<i>L'intervention du CAVAC m'a aidé(e) à me sentir moins seul-e.</i>	8	20 %	27	67,5 %	3	7,5 %	1	2,5 %	1	2,5 %
<i>L'intervention du CAVAC m'a aidé(e) à me sentir moins insécure.</i>	13	32,5 %	26	65 %	0	0 %	1	2,5 %	0	0 %
<i>L'intervention du CAVAC m'a aidé(e) à faire de meilleurs choix pour moi.</i>	6	15 %	28	70 %	0	0 %	5	12,5 %	1	2,5 %
Autres changements (précisez) :	1	2,5 %	6	15 %	0	0 %	6	15 %	27**	67,5 %

** sur les 27 personnes qui n'ont pas coché de réponse à cette question, 7 ont fait des commentaires précisant les bienfaits des services reçus.

Précisez :

« Sans l'aide du CAVAC nous aurions peut-être abandonné sans se battre votre soutien nous a aidé à tenir le coup. »

« Diminuer ma colère, la possibilité de me confier sans jugement et surtout être écouté. »

« Tourner la page. Merci. »

« Faciliter l'épreuve du procès et de l'attente. »

« Cheminement personnel sur l'incapacité de pouvoir changer la réalité. »

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
-	-	-	1,8 %	1,8 %	-	12,7 %	5,5 %	29 %	45,5 %

3,6 % n'ont pas répondu à cette question.

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

Voici quelques suggestions :

« Continuer d'être à l'écoute sans jugement pour la clientèle. »

« En acceptant de faire des démarches vers la personne victime. Je connais la victime, mais si elle ne porte pas plainte, il ne se passe rien. Dommage pour elle. »

« Je ne sais pas, pour nous les services que nous avons eu besoin étaient très bien et les deux intervenants dans notre dossier ont été très bien. »

« Pour ma part, j'ai reçu de très bons conseils et j'ai pu retrouver une paix intérieure. Merci beaucoup. »

5) Vos commentaires :

Voici quelques commentaires :

« Merci beaucoup. Je suis une nouvelle personne prête à faire face à la vie sans ressasser le passé sans cesse. »

« Je dois dire que c'est ma fille qui a reçu les services, mais j'ai grandement apprécié l'accompagnement à la cour pour moi et ma fille. Grand degré de respect et de compréhension. »

« Excellent service, continuez vous faites du bon travail. »

« Merci pour tout prochaine fois je saurai où me référer. »

« Merci pour votre soutien! J'ai beaucoup apprécié votre service. En tant que victime, je me sentais démuné, mais vous m'avez aidé! »