



CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS

Formé pour vous épauler

RAPPORT ANNUEL DU CAVAC CÔTE-NORD

2012-2013

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 2012-2013 du CAVAC Côte-Nord. Le printemps est une occasion pour prendre conscience du réveil de la nature. Il faut, également, prendre le temps de voir tout le travail accompli par le CAVAC Côte-Nord, et ce, au cours de la dernière année. Cette année la Côte-Nord a été au centre de nombreux débats (politiques et économiques) avec le développement du Plan Nord. Les perspectives économiques ne doivent pas nous faire oublier qu'il y a des réalités plus sombres comme celles que vivent les personnes victimes d'actes criminels, les témoins ainsi que leurs proches.

Les défis relevés par tous les employés du CAVAC Côte-Nord sont incroyables et tout un chacun a mis la main à la pâte afin de répondre aux nombreux besoins des victimes d'actes criminels, des témoins et de leurs proches. 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 qualité de service exceptionnelle, et ce, malgré cette réalité qui nous est particulière et spécifique.

Le CAVAC Côte-Nord fait partie d'un réseau de 17 CAVAC répartis sur l'ensemble du territoire québécois. Nous sommes fiers d'être un membre très actif de ce réseau qui célèbre, cette année, son 25e anniversaire d'existence. Le CAVAC Côte-Nord est riche d'expériences et d'une expertise pointue auprès des victimes d'actes criminels, des témoins ainsi que de leurs proches. Nous poursuivons, inlassablement, notre travail et sommes certains que nous serons en mesure d'offrir le service CAVAC Info-Jeunesse, et ce, dans un avenir rapproché.

Toute l'équipe du CAVAC Côte-Nord est unie derrière une même motivation, c'est-à-dire que nos actions sont essentielles pour apporter une aide et un réconfort à ceux et celles qui sont bouleversés par un acte criminel. Nous souhaitons que nos interventions soient un baume sur leurs souffrances et que nous leur permettions de retrouver un équilibre personnel, familial et social et ainsi espérer un avenir meilleur.

Claude Lavoie
Président du conseil d'administration
Le 27 mai 2013

MESSAGE DE LA DIRECTION

« Mettez du soleil au cœur de ceux qui vous approchent. »

Délia Tétreault

Depuis son ouverture en novembre 2001, le Centre d'aide a offert 85 636 services à plus de 8 123 personnes victimes ou témoins d'un acte criminel ainsi qu'à leurs proches. Cette année, le CAVAC Côte-Nord a offert 7 157 services sur tout le territoire de la Côte-Nord, et ce, à plus de 811 personnes.

Au fil du rapport qui suit, vous allez trouver une «photo» de ce qui a été accompli au cours de l'année 2012-2013. Le nombre de références policières, le nombre d'interventions post-traumatique, le nombre de rencontres de concertation, etc. Bien qu'importante, cette «photo» ne dit pas l'apaisement apporté, la reprise de pouvoir dans sa vie, l'assurance et la confiance en soi retrouvée ou nouvellement acquise. Voilà quelques effets suite à l'écoute sans jugement, à l'intervention professionnelle, à l'accueil offert, à l'accompagnement tout au long des démarches et aux précieuses informations également qui permettent à la personne victime de mieux comprendre sa situation. Cette intervention du Centre d'aide, qui s'adapte aux réalités des personnes victimes ou témoins d'un acte criminel et à celles de leurs proches; qui évalue les besoins de la personne et qui oriente celle-ci vers les ressources à même de pouvoir l'aider.

Cette photo que présente le rapport d'activités ne souligne pas non plus le courage des personnes victimes de venir chercher de l'aide qui nous font l'honneur de leur confiance alors que souvent cette confiance avait été brisée par quelqu'un de tout près d'elle (15 % seulement des crimes sont commis par des personnes étrangères). Ni même le rôle essentiel de sentinelle et de guide des membres du conseil d'administration qui veille 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. Alors voilà, c'est escorté et enrichi par ces perspectives que je vous invite à faire la lecture de ce rapport (de cette photo).

Bonne lecture!!!

Isabelle Fortin
Directrice générale

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT	2
MESSAGE DE LA DIRECTION.....	3
TABLE DES MATIÈRES.....	4
1. HISTORIQUE DU CAVAC CÔTE-NORD	6
1.1 LA NAISSANCE DU DOUZIÈME CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS	6
1.2 SURVOL DES ANNÉES FINANCIÈRES 2001-2002 À 2011-2012.....	7
2. PRÉSENTATION DU CAVAC CÔTE-NORD.....	10
2.1 LA MISSION, LA VISION, LES VALEURS	10
2.2 L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE.....	12
2.3 LE PERSONNEL DU CAVAC CÔTE-NORD	13
<i>Siège social</i>	13
<i>Point de service de Baie-Comeau</i>	13
2.4 LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES	14
3. LES SERVICES OFFERTS : RÉSULTATS 2012-2013.....	15
3.1 INTERVENTION POST-TRAUMATIQUE ET PSYCHOSOCIOJUDICIAIRE	16
3.2 INFORMATION SUR LES DROITS ET RECOURS	17
3.3 ASSISTANCE TECHNIQUE.....	17
3.4 ORIENTATION VERS LES SERVICES SPÉCIALISÉS	18
3.5 ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE VICTIME	18
3.6 CAVAC-INFO	19
3.7 INFOVAC ET TAXATION AUX TÉMOINS	20
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
<i>Caractéristiques des nouvelles demandes selon les infractions contre la personne</i>	27
<i>Caractéristiques des nouvelles demandes selon les infractions contre la Propriété</i>	28
5. ÉVALUATION DES SERVICES.....	29
6. LA COUR ITINÉRANTE	31

<i>TABLEAU 6.1 : PARTICIPATION DU CAVAC CÔTE-NORD À LA COUR ITINÉRANTE DU 1^{ER} AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013.</i>	31
7. LES MÉDIAS, LA REPRÉSENTATION ET LA FORMATION.....	32
7.1 LES MÉDIAS	32
7.2 LES ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION	33
7.3 LA FORMATION	37
8. REMERCIEMENTS	38
9. BILAN DE LA DERNIÈRE ANNÉE ET PERSPECTIVES D'AVENIR.....	39
9.1 BILAN DE 2012-2013	39
9.2 PERSPECTIVES D'AVENIR	41
ANNEXE A.....	43

<i>TABLEAU A.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE SELON L'ORIGINE ETHNIQUE DU 1^{ER} AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013.</i>	44
<i>TABLEAU A.2 : NOMBRE DE SERVICES RENDUS SELON LA CATÉGORIE DU 1^{ER} AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013.</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 2012 AU 31 MARS 2013.....</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 2012 AU 31 MARS 2013.....</i>	49
<i>TABLEAUX A.5 : COMPILATION DES RÉSULTATS DES FICHES D'ÉVALUATION DE LA CLIENTÈLE, DU 1^{ER} AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013.</i>	50
<i>TABLEAU A6 : RÉPARTITION DES RÉFÉRENCES POLICIÈRES REÇUES DANS LE CADRE DU PROTOCOLE D'ENTENTE SELON LES POSTES DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC DANS CHACUNE DES MUNICIPALITÉS RÉGIONALES DE COMTÉ (MRC) DU 1^{ER} AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013.</i>	56

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 2011-2012

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 d'être près de la population nord-côtière et plus particulièrement de la population autochtone. Cela s'est manifesté de nombreuses façons : la représentation autochtone au sein du conseil d'administration (toujours eu au moins un représentant autochtone au sein du conseil et depuis le printemps 2005 le CAVAC Côte-Nord bénéficie de l'apport précieux de trois représentants autochtones au 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. En février 2006, deux intervenantes du CAVAC du Nunavik venaient à Sept-Îles pour quelques jours de formations. En décembre 2009, nous avons offert une journée de formation sur l'IVAC et la déclaration de la victime par le biais d'une conférence téléphonique; en février 2010 un intervenant du CAVAC Côte-Nord a été offrir une présentation aux community justice officers dans le cadre de leur programme de formation, présentation qui a été suivie d'une journée et demie de formation en individuel avec la nouvelle intervenante du CAVAC Cri.

En 2010, le Centre d'aide a poursuivi son implication pour offrir de la formation aux intervenants des CAVAC du nord du Québec (CAVAC du Nunavik et CAVAC Cri). En avril, deux intervenants du CAVAC Côte-Nord ont offert trois jours et demi de formation de base aux intervenants du CAVAC du Nunavik à Kuujuaq. Et en novembre deux intervenants du CAVAC Cri, deux intervenantes du CAVAC du Nunavik ainsi que le coordonnateur, ont participé à cinq jours de formation de niveau 1 à Sept-Îles. En 2011, avec l'arrivée en poste du nouveau directeur, les démarches de préparations pour une autre formation ont été réactivées, et en avril 2012 un intervenant du CAVAC se rendait à Inukjuak offrir une formation de trois jours. Pendant toutes ces années, de la supervision clinique a également été offerte par voie téléphonique.

De plus, en décembre 2011, 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.

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.

Le partenariat avec le milieu scolaire s'enrichit depuis décembre 2008, 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. Au fil des années, le Centre d'aide est de plus en plus sollicité par les enseignants pour sensibiliser les jeunes aux conséquences de la victimisation et aux services du CAVAC, et ce, autant en français qu'en anglais.

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. Grâce à ce protocole de référence, les personnes victimes de la Côte-Nord bénéficient d'une assistance du CAVAC dans les heures suivant l'acte criminel. Les policiers offrent aux personnes victimes ainsi qu'à leurs proches la possibilité de recevoir les services du CAVAC par le biais d'un formulaire d'autorisation, puis ceux-ci transmettent par télécopie, le formulaire. À la réception du formulaire, un intervenant du Centre d'aide entre en contact avec la personne victime afin de lui offrir les services adaptés à sa situation.

Afin de souligner ses 10 ans d'existence, le 17 novembre 2011, 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.

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 dix (10) assemblées ordinaires et une assemblée générale annuelle. Voici les membres élus à l'assemblée générale du 31 mai 2012 :

Claude Lavoie	Président
Germaine McKenzie	Vice-présidente
Betty Carré	Trésorière
Guy Tremblay	Secrétaire
Yvon Robert Bouchard	Administrateur
Louise Rioux	Administratrice
Lucette Mestokosho	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
Éric Bouchard	Agent d'intervention
Geneviève Gagnon	Agente d'intervention (contractuelle)
Marie-Claude Lévesque	Agente d'intervention
Casimir Picard	Agent d'intervention auprès des autochtones
Alexandra Deschênes	Stagiaire

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)
Hélène Pichette	Agente d'intervention
Ghislaine Vallée	Agente d'intervention auprès des autochtones

2.4 LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES

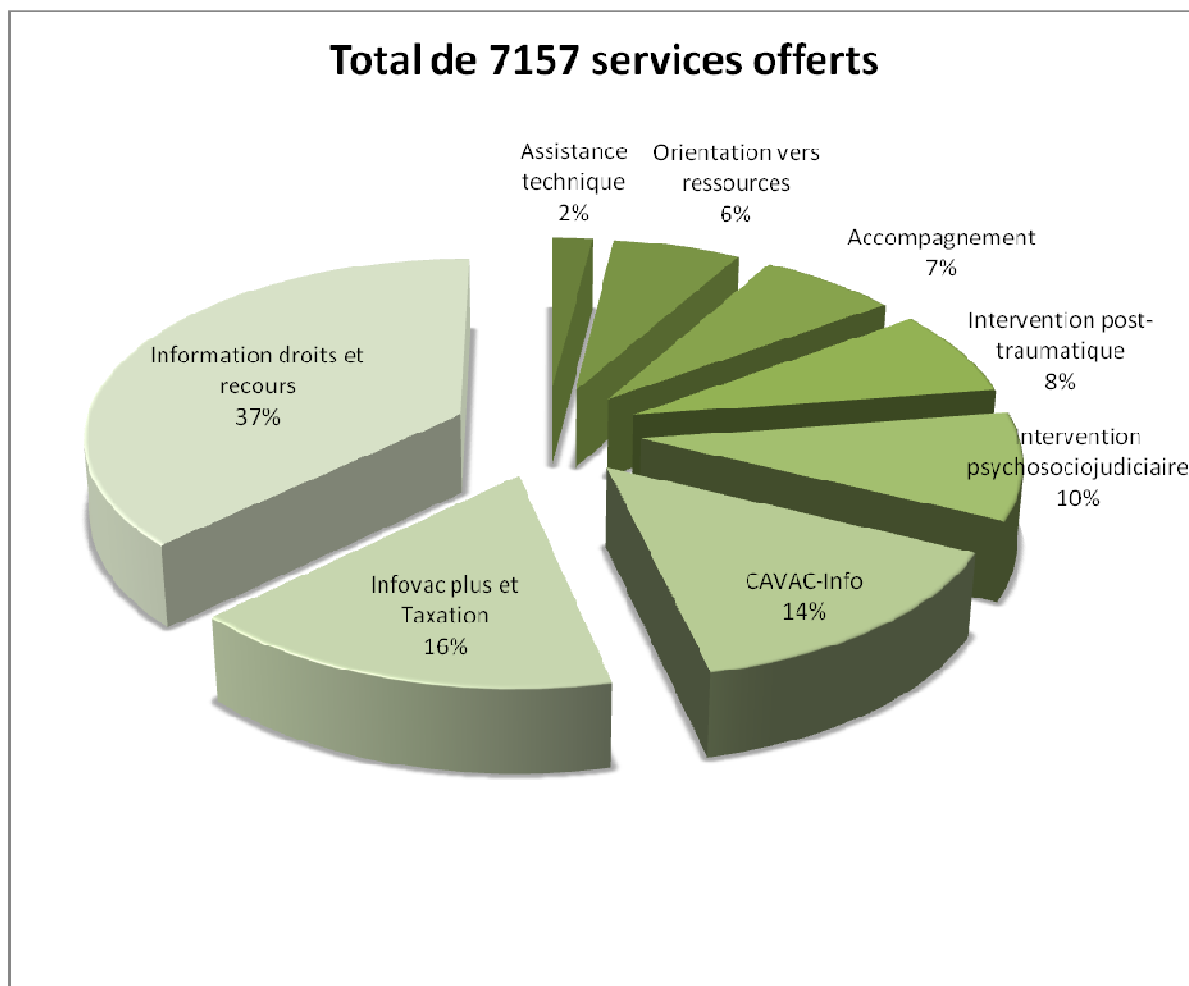
Afin de pouvoir offrir gratuitement à la population nord-côtière des services professionnels de proximité tels que des rencontres à domicile, la Cour itinérante, les déplacements sur le territoire, le CAVAC Côte-Nord est subventionné par le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) qui représente près de 97 % des ressources budgétaires totales. Le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC), 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 viennent compléter le financement du Centre d'aide.

3. LES SERVICES OFFERTS : RÉSULTATS 2012-2013

Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Côte-Nord a offert 7157 services à la population nord-côtière du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013. 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 2012 au 31 mars 2013* situé à l'annexe A.

GRAPHIQUE 3.1.1: SERVICES OFFERTS SELON LA CATÉGORIE DU 1^{ER} AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013.



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, 21 techniques d'Intégration par le mouvement oculaire ont été réalisées).

Les services d'intervention représentent 18 % des services offerts.

1235 services d'intervention, dont :

- ◆ 44,70 % d'intervention post-traumatique :
- ◆ Intervention psychosociojudiciaire :
 - ▶ 33,76 % sont des interventions psychosociales.

- ▶ 11,66 % concernent des visites à domicile.
- ▶ 9,88 % concernent de l'intervention téléphonique.

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.

37 % des services offerts par le CAVAC Côte-Nord consistent à transmettre de l'information sur les droits et recours.

2661 services d'informations ont été offerts à la clientèle, dont :

- ◆ 89,93 % 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.
- ◆ 8,91 % des informations concernent les possibilités d'indemnisation.
- ◆ 1,16 % 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.

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

- ◆ 59,57 % des assistances techniques pour remplir le formulaire de demande à l'IVAC et à la CSST.
- ◆ 17,73 % des assistances techniques pour remplir la déclaration de la victime sur les conséquences de la victimisation.

- ◆ 2,84 % des assistances techniques consistent en des recherches informatiques sur le dossier.
- ◆ 19,86 % des assistances techniques *Autre* 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.

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.

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

- ◆ 20,90 % de celles-ci au réseau communautaire.
- ◆ 23,15 % de celles-ci au réseau de la santé et des services sociaux.
- ◆ 4,94 % de celles-ci au réseau judiciaire.
- ◆ 3,15 % de celles-ci au réseau privé.
- ◆ 0,67 % de celles-ci à l'IVAC, CSST et SAAQ.
- ◆ 47,19 % 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.

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

- ◆ 70,87 % des accompagnements à la Cour criminelle.
- ◆ 19,21 % 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.
- ◆ 9,92 % 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, 1020 services CAVAC-Info ont été rendus, soit 14 % des services offerts, auprès de 816 personnes victimes, dont :

- ◆ 40,88 % des services dans le cadre d'ordonnance de probation ou de modifications de celle-ci.
- ◆ 35,49 % des services dans le cadre d'engagement ou de modification de celui-ci.
- ◆ 7,06 % des services dans le cadre d'engagement de ne pas troubler la paix (810).

- ◆ 5,78 % des services dans le cadre d'emprisonnement.
- ◆ 5,39 % des services dans le cadre de promesse ou de modification de celle-ci
- ◆ 1,67 % des services dans le cadre d'ordonnance de sursis ou de modification de celle-ci.
- ◆ 3,73 % 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 pour le district judiciaire de Baie-Comeau et depuis juillet 2012 le service est offert également pour le district judiciaire de Mingan. Ce service, qui était auparavant rendu par les Services judiciaires, 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 du ministère de la Justice 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.

1137 envois INFOVAC ont été réalisés, soit 16 % des services offerts, dont :

- ◆ 51,19 % des envois d'information concernant la poursuite.
- ◆ 48,81 % 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 34 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 :

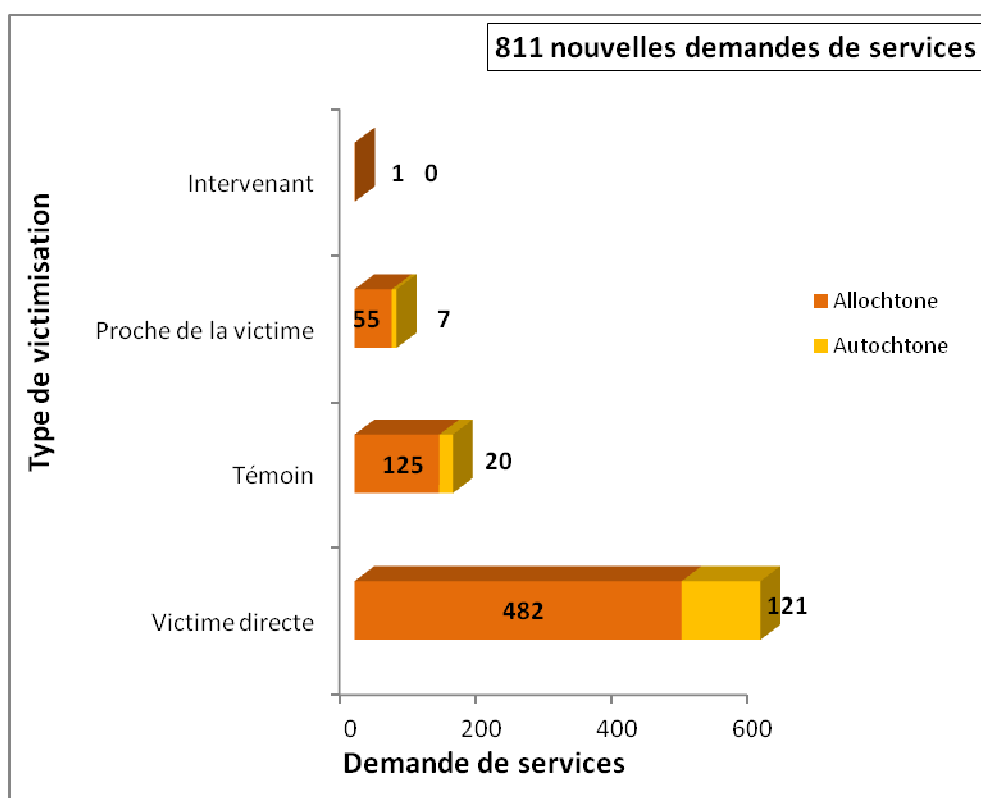
- ◆ Le service CAVAC-Info, comme service proactif, n'est pas considéré comme un premier contact avec la personne victime;
- ◆ Les demandes de services sont réparties de deux façons : les fiches signalétiques quand il n'y a qu'un contact avec la personne victime, et les dossiers qui ont plus d'un contact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

Cette année, il y a eu 404 nouvelles fiches signalétiques et 407 nouveaux dossiers ouverts. À ces nouvelles demandes de services s'ajoutent 417 dossiers actifs au 1^{er} avril 2012 pour un *total de 1228 demandes de services traitées pendant l'année 2012-2013.*

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 811 nouvelles demandes de services du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013. De celles-ci, 74,35 % sont des demandes de services de personnes victimes (72,70 % chez les allochtones et 81,76 % chez les autochtones); 17,88 % sont des demandes de services de témoins (18,85 % chez les allochtones et 13,51 % chez les autochtones); 7,65 % représentent des demandes de services de proches de victimes et 0,12 % 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 2012 AU 31 MARS 2013.¹

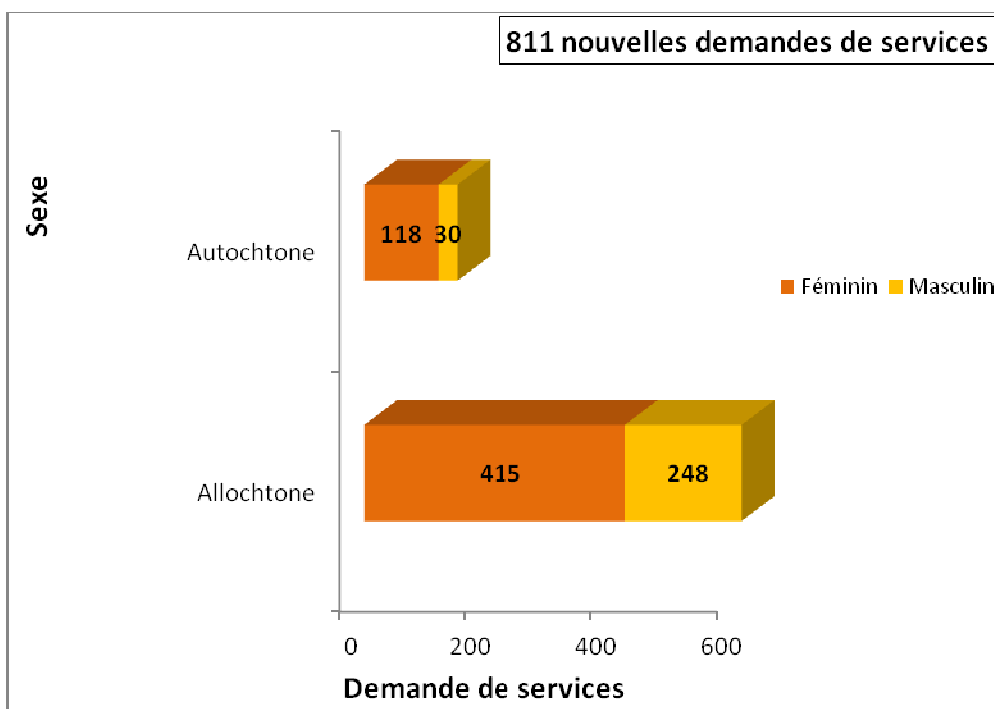


¹ Voir Tableau A.1 : Répartition de la clientèle selon l'origine ethnique du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, situé à l'annexe A.

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 65,72 % de la clientèle. Parmi les personnes d'origine autochtone, l'écart entre les deux sexes est plus élevé (79,73 % de femmes par rapport à 20,27 % d'hommes), que chez les allochtones pour qui la proportion d'hommes est plus élevée (62,59 % de femmes par rapport à 37,41 % d'hommes).

GRAPHIQUE 4.3.1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LE SEXE DU 1^{ER} AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013.²

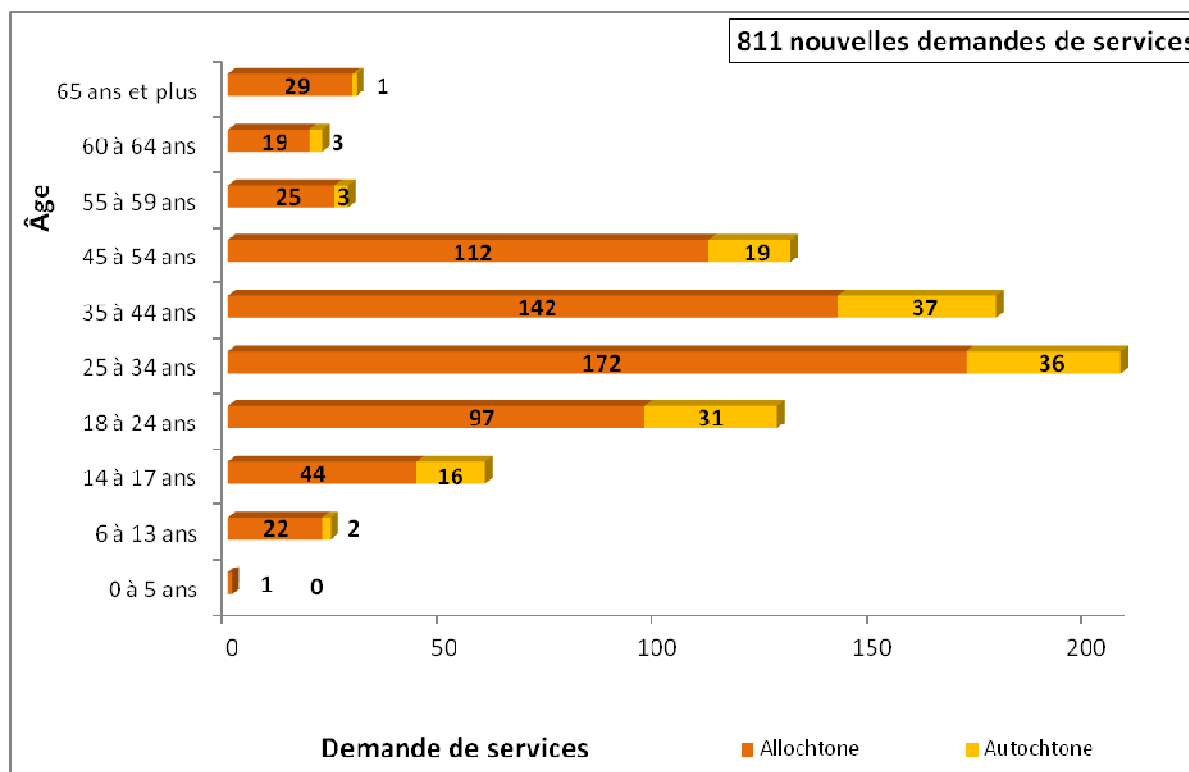


² Voir Tableau A.1 : Répartition de la clientèle selon l'origine ethnique du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, situé à l'annexe A.

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 (63,88 %). Les demandes de services de personnes de moins de 18 ans représentent 10,48 %, celles pour les 18 à 24 ans représentent 15,78 %, alors que celles pour les personnes âgées de 55 ans et plus représentent 9,86 %. Cette année encore on peut remarquer que les demandes de services provenant de la clientèle autochtone sont légèrement plus jeunes que les demandes de services de la clientèle allochtone.

GRAPHIQUE 4.4.1: RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON L'ÂGE DU 1^{ER} AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013.³

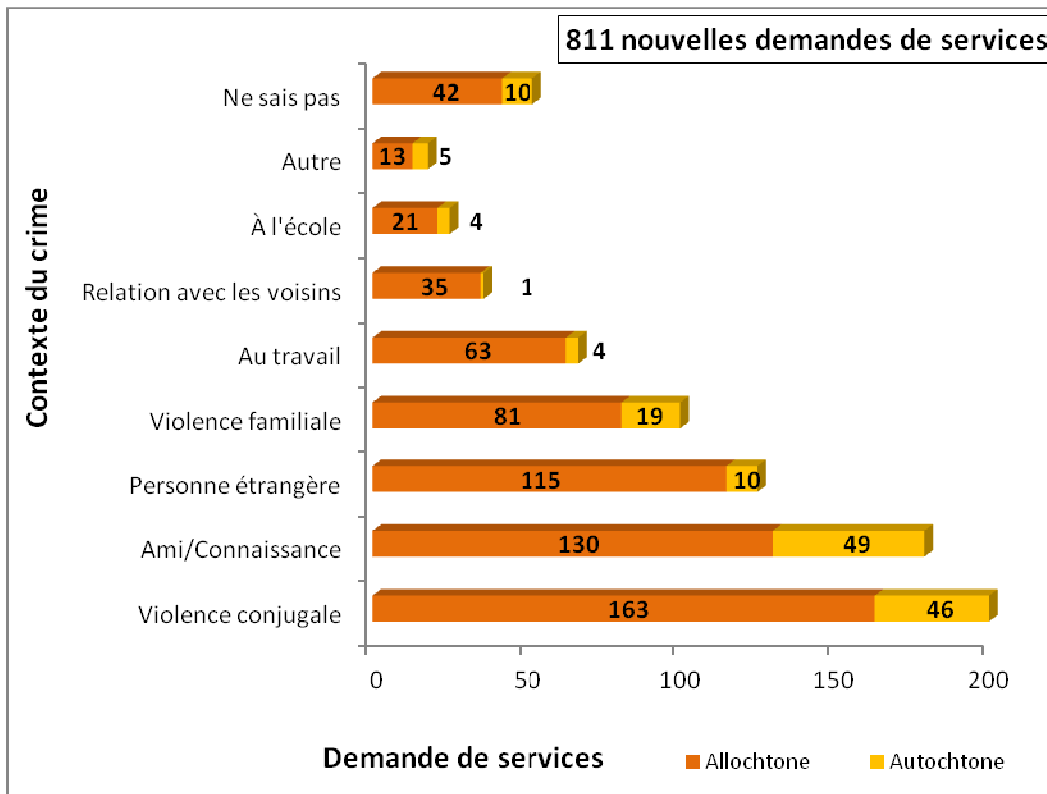


³ Voir Tableau A.1 : Répartition de la clientèle selon l'origine ethnique du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, situé à l'annexe A.

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 25,77 %, aux intervenants du CAVAC. Les crimes commis dans un contexte d'ami/ connaissance suivent avec une proportion de 22,07 %. Les crimes commis par une personne étrangère constituent 15,41 % 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 2012 AU 31 MARS 2013.⁴



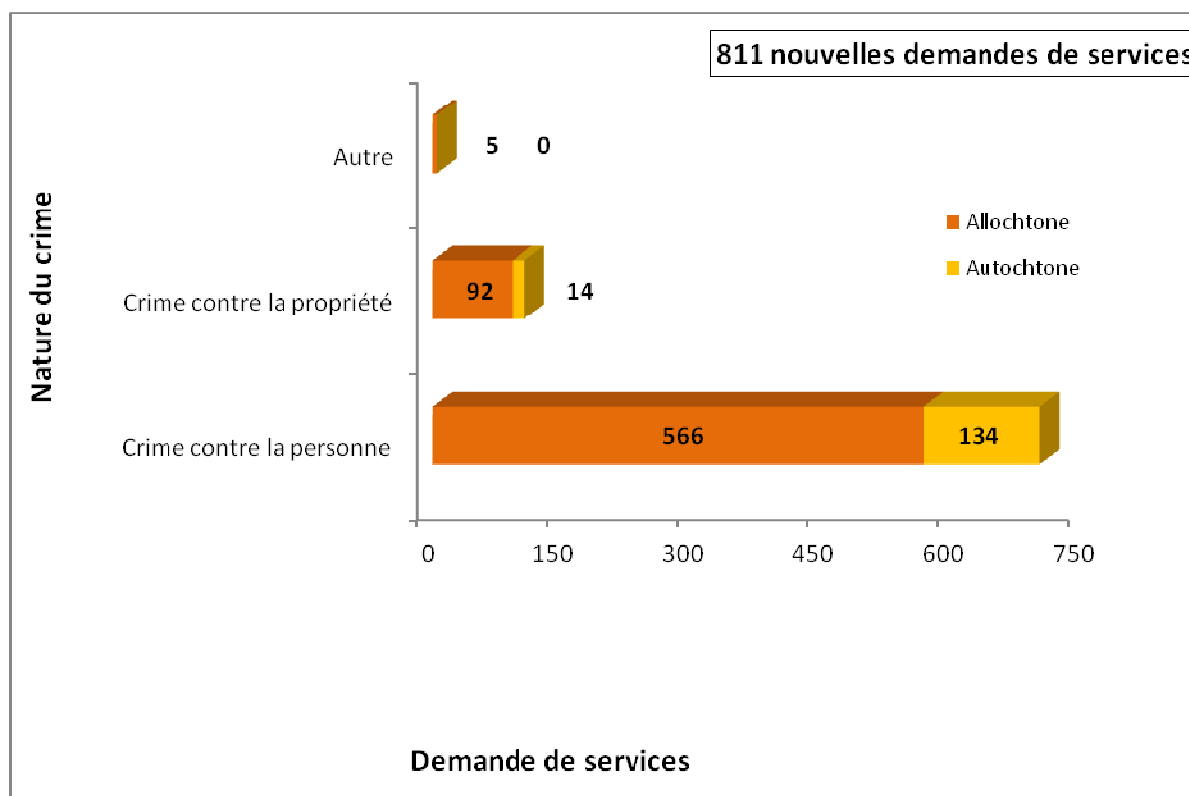
⁴Voir Tableau A.1 : Répartition de la clientèle selon l'origine ethnique du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, situé à l'annexe A.

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 86,31 % des nouvelles demandes d'aides. Les demandes d'aide provenant des victimes d'un crime contre la propriété représentent 13,07 %.

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 défaut d'arrêter lors d'un accident. Celles-ci représentent seulement 0,62 % des demandes.

GRAPHIQUE 4.6.1: RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LA NATURE DU CRIME DU 1^{ER} AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013.⁵

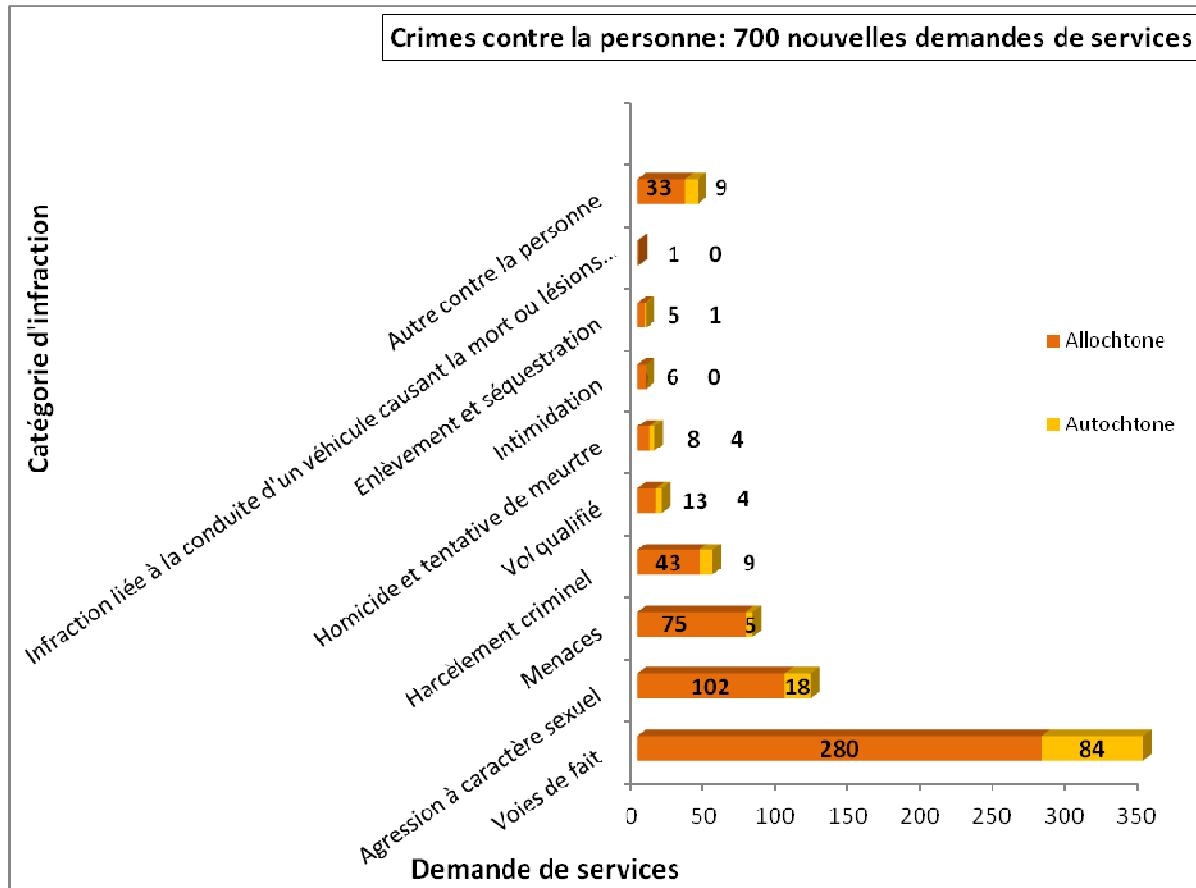


⁵ Voir Tableau A. 1 : Répartition de la clientèle selon l'origine ethnique du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, situé à l'annexe A.

CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LES INFRACTIONS CONTRE LA PERSONNE

Les voies de fait représentent 52 % des nouvelles demandes de services. Chez les autochtones, les demandes de services pour voies de fait sont beaucoup plus importantes avec un taux de 62,69 % comparativement à 49,47 % chez les allochtones. Les agressions sexuelles représentent 17,14 % des nouvelles demandes de services. Les menaces représentent pour leur part 11,43 % des nouvelles demandes de services.

GRAPHIQUE 4.6.2: RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LES INFRACTIONS CONTRE LA PERSONNE DU 1^{ER} AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013.⁷

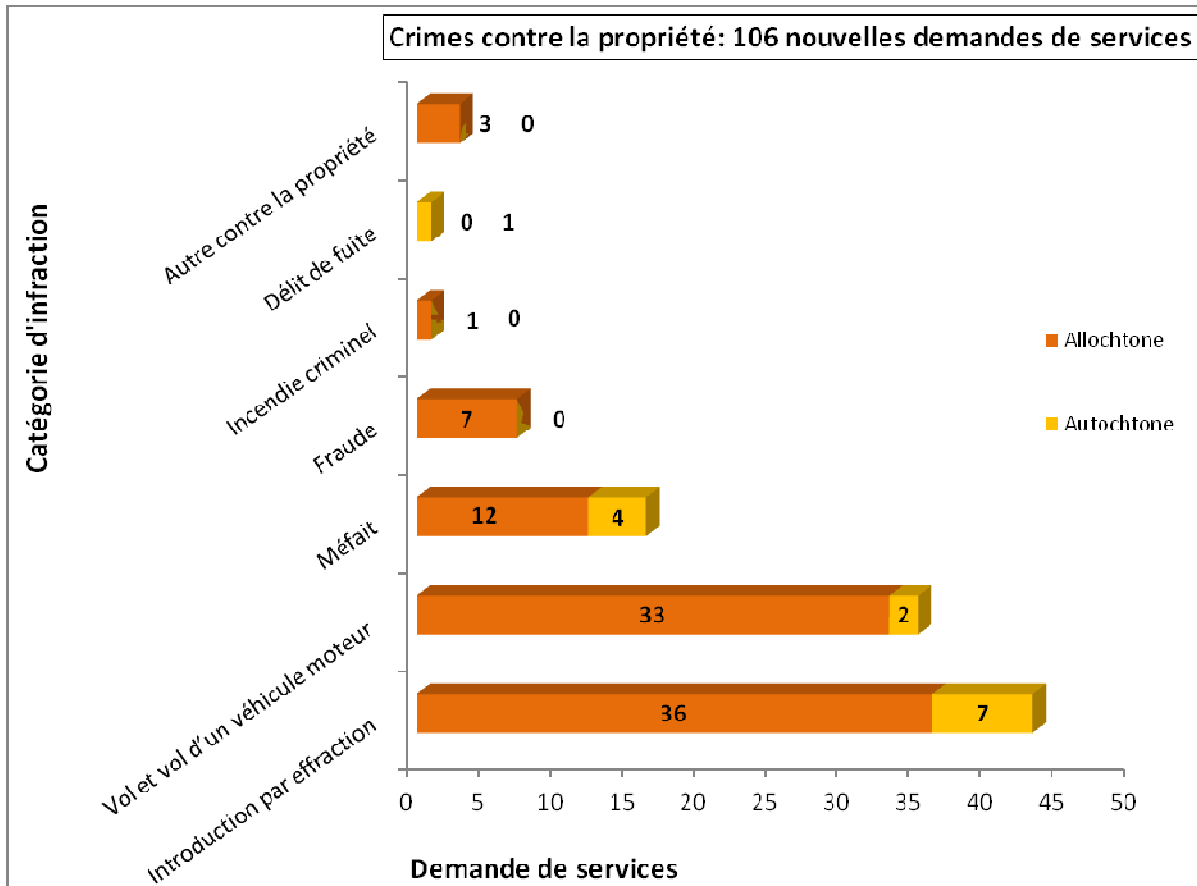


⁷ Voir Tableau A.3 : Les crimes par catégorie d'infraction et selon l'origine ethnique pour les nouvelles demandes de services du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, situé à l'annexe A.

CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES DEMANDES SELON LES INFRACTIONS CONTRE LA PROPRIÉTÉ

Les introductions par effraction représentent 40,57 % des nouvelles demandes de services. Les vols et vols d'un véhicule moteur représentent 33,02 % des nouvelles demandes de services. Les méfaits représentent pour leur part 15,09 % des nouvelles demandes de services.

GRAPHIQUE 4.6.3 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DES NOUVELLES DEMANDES DE SERVICES SELON LES INFRACTIONS CONTRE LA PERSONNE DU 1^{ER} AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013.⁸



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 2012 au 31 mars 2013, situé à l'annexe A.

En janvier 2011, un système d'évaluation des services a été mis en place. Depuis, 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. Au cours de l'année 2012-2013, le Centre d'aide a fait trois cent cinquante-trois (353) envois et il y a eu quinze (15) retours de courrier. Au cours de l'année soixante-trois (63) fiches d'évaluation ont été reçues ce qui situe le taux de réponse à 19 %.

Comme l'illustre avec éloquence le graphique 5.1, les résultats des évaluations sont très positifs, en effet 73 % des répondants ont un taux de satisfaction général de 9 et de 10 sur 10 concernant les services reçus.

Voici quelques commentaires des répondants :

« C'est très confidentiel, et si j'avais à consulter de nouveau, je n'hésiterais pas à le faire sans délai et sans avoir la crainte d'être jugé. Merci beaucoup ! »

« Merci beaucoup pour votre soutien et encouragement. Vous m'avez grandement aidé à comprendre ma fille et ses réactions. Merci encore, vous faites un travail formidable ! »

« Le CAVAC m'a permis de comprendre, d'accepter, d'évoluer et de me respecter. Merci ! »

« J'avais quelqu'un à qui me confier des choses que je ne voulais pas dire aux gens de mon entourage. »

« Aux événements survenus, je suis entourée de personnes compétentes, attentives, à l'écoute, aux encouragements vers d'autres organismes. Grâce à ces personnes, je reviens de loin et je veux prendre ma vie en mains. Merci à vous Tous. Et je sais que dans le futur vous aurez toujours une porte ouverte pour moi. »

L'ensemble des commentaires ainsi que le détail des évaluations de services reçues à l'annexe A. (Compilation des résultats des fiches d'évaluation de la clientèle, du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013).

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. L'équipe d'intervenant s'est déplacé pour vingt termes de Cour itinérante.

TABLEAU 6.1 : PARTICIPATION DU CAVAC CÔTE-NORD À LA COUR ITINÉRANTE DU 1^{ER} AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013.

	Avril 2012	Mai 2012	Juin 2012	Août 2012	Sept. 2012	Oct. 2012	Nov. 2012	Déc. 2012	Janv. 2013	Févr. 2013	Mars 2013
Havre-Saint-Pierre		7-10				9		10-13		11-13	
Port-Cartier			4-7				26-28				
Natashquan	23-26					1-3					
La Romaine					17-20						11-13
Blanc-Sablon							12-13				
Saint-Augustin		16-17					14-15				
Fermont	30	1-2							28-30		
Kawawachikamach		28			24		19			25	
Schefferville		29-31			25-26		19-22			26-28	
Forestville		9-10								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.

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 2012 et 2013 du SIISNEQ;
- ◆ Parution d'une publicité dans L'Outil de travail quotidien du Syndicat de l'enseignement de la Haute-Côte-Nord 2012-2013;
- ◆ Parution dans le Répertoire des ressources 2013-2014 de la Ville de Sept-Îles;
- ◆ Parution permanente dans le Répertoire en ligne des services aux victimes du Centre de la politique concernant les victimes;
- ◆ Publicité sur le napperon du Restaurant Chez Carlos;
- ◆ Juin 2012, parution d'une publicité dans le journal Innuvelle, pour souligner la journée des Autochtones;
- ◆ Avril 2012, entrevue radiophonique à CJBE-FM 90,5 Radio Anticosti dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels;

- ◆ Avril 2012, entrevue radiophonique à la radio de Radio-Canada CBSI-FM 98,1 dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels;
- ◆ Avril 2012, entrevue radiophonique à CKCN-FM 94,1 (Sept-Îles) pour l'émission « Côte-Nord Attitude » dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels;
- ◆ Avril 2012, entrevue radiophonique à CHME-FM 94,9 (Haute-Côte-Nord) dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels;
- ◆ Avril 2012, entrevue radiophonique à CILE-FM 95,1 (Havre-Saint-Pierre) dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels;
- ◆ Du 22 au 28 avril, diffusion du rap « Ces prisonniers du silence » composé par Monsieur Rabee Bouhdid, alias Arabee-K, artiste de Sept-Îles, dans toutes les radios francophones et innues de la Côte-Nord (communautaires, publique et privées) dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels;
- ◆ Septembre 2012, 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;
- ◆ Novembre 2012, parution dans le journal Nord-Côtier de Sept-Îles et le journal Le Manic de Baie-Comeau, dans le cadre de la Journée mondiale pour la prévention des abus d'enfants;
- ◆ Janvier 2013, parution dans le journal Nord-Est et le journal Nord-Côtier de Sept-Îles dans le cadre de la Semaine nationale de prévention du suicide;
- ◆ Mars 2013, publicité dans le journal Nord-Est et le Journal Nord-Côtier dans le cadre de la Journée internationale de la femme;
- ◆ Mars 2013, entrevue radiophonique à CKAU-FM 104,5 (Mani Utenam), dans le cadre de la semaine de prévention du suicide.

7.2 LES ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION

*«Se réunir est un début; Rester ensemble est un progrès; Travailler ensemble est la réussite.»
Henry Ford*

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, 2012-2013 a été une année très active. En effet, le Centre d'aide a participé à (36) 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; à l'organisation d'un séminaire en agression à caractère sexuel 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 (2 rencontres);
- ◆ Comité de travail Projet régional/Côte-Nord de prévention et de sensibilisation en violence conjugale et dans les relations amoureuses (8 rencontres);
- ◆ Comité organisateur du Séminaire régional en agressions à caractère sexuel (9 rencontres);
- ◆ Comité Porteur du Réseau des CAVAC (15 rencontres);
- ◆ Comité des usagers de la Maison des organismes communautaires de Sept-Îles (3 rencontres);
- ◆ Comité promotion du Réseau des CAVAC (11 rencontres);
- ◆ Comité régional intersectoriel en violence conjugale et agression à caractère sexuel (3 rencontres);
- ◆ Comité statistique du Réseau des CAVAC (3 rencontres);
- ◆ Comité sur les services aux autochtones du Réseau des CAVAC (6 rencontres);
- ◆ Membre du Regroupement des Femmes de la Côte-Nord;
- ◆ Projet clinique volet: perte d'autonomie liée au vieillissement de Havre-Saint-Pierre (2 rencontres);
- ◆ Réseau interprovincial des CAVAC (5 rencontres);
- ◆ Sous-comité Planification des activités journées d'action contre la violence faite aux femmes (1 rencontre);
- ◆ Sous-comité supervision des droits d'accès (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 (3 rencontres);
- ◆ Table de pilotage du système statistique du Réseau des CAVAC (8 rencontres);
- ◆ Table locale en violence conjugale et agression à caractère sexuel de Manicouagan (1 rencontre);
- ◆ Table locale en violence conjugale et agressions à caractère sexuel de Havre-Saint-Pierre (1 rencontre).

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

- ◆ Du 22 au 28 avril 2012, Campagne de sensibilisation dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels ayant pour thème « Aller de l'avant ». Par la diffusion dans les radios sur toute la Côte-Nord du rap « Ces prisonniers du silence » composé par Monsieur Rabee Bouhdid, alias Arabee-K, artiste de Sept-Îles. Cette composition originale et percutante, composée pour le dixième anniversaire du CAVAC Côte-Nord, veut sensibiliser la population aux multiples conséquences de la victimisation et à l'importance d'aller chercher de l'aide pour *Aller de l'avant*. Le CAVAC a lancé un nouvel outil de sensibilisation par le biais d'un court-métrage produit avec la collaboration du Théâtre Parminou. De manière originale, le court-métrage illustre les relations entre une victime et son entourage à la suite d'un vol dans un domicile, un crime banal en apparence, mais qui n'est pas sans conséquence. Il montre aussi l'aide et le cheminement qui permettront à la victime de reprendre sa vie en main. Le lancement de ce court-métrage a lieu le 24 avril à Pessamit au Centre de santé et de services sociaux. Une autre diffusion du court métrage a eu lieu à Sept-Îles le 26 avril au Centre d'amitié autochtone de Sept-Îles.
- ◆ Avril 2012, présentation des services du CAVAC Côte-Nord aux policiers du poste de la Sûreté du Québec de Fermont;
- ◆ Avril 2012, présentation en anglais des conséquences de la victimisation à deux groupes de jeunes de la Polyvalente Jean-du-Nord;
- ◆ Mai 2012, présentation « Les trucs de Dominique » sur l'intimidation à un groupe de jeunes de la polyvalente Jean-du-Nord;
- ◆ Mai 2012, présentation des conséquences de la victimisation à deux groupes de jeunes de la Polyvalente Jean-du-Nord en collaboration avec le Sergent Guy Tremblay de la Sûreté du Québec;
- ◆ Mai 2012, présentation de deux ateliers sur les conséquences de la victimisation ainsi que sur le processus judiciaire à des jeunes adultes dans le cadre du Projet « Pas à pas » de L'Envol;
- ◆ Mai 2012, présentation des services du CAVAC Côte-Nord aux policiers du poste de la Sûreté du Québec de Havre-Saint-Pierre;
- ◆ Mai 2012, accompagnement de Martine Ayotte, auteure du livre « La proie », au Festi-Livre Desjardins 2012 aux Bergeronnes;
- ◆ Mai 2012, visite aux Couloirs de la violence amoureuse;

- ◆ Mai 2012, présentation des services du CAVAC Côte-Nord aux policiers du poste de la Sûreté du Québec de Schefferville;
- ◆ Juin 2012, participation à la conception de la vidéo des ressources jeunesse pour les jeunes de l'école secondaire de Jean-du-Nord;
- ◆ Septembre 2012, participation à un comité aviseur portant sur une Campagne de sensibilisation auprès des hommes, organisé par Femme autochtones du Québec;
- ◆ Octobre 2012, présentation des services du CAVAC Côte-Nord aux policiers du poste de la Sûreté du Québec de Tadoussac et de Forestville;
- ◆ Octobre 2012, 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 2012, présentation des services de Converjance Manicouagan, un organisme de justice alternative, à l'équipe du point de services de Baie-Comeau du CAVAC Côte-Nord;
- ◆ Novembre 2012, participé à la validation du guide « Votre parcours dans le système de justice » de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes;
- ◆ Novembre 2012, dans le cadre des 12 jours d'action contre la violence faite aux femmes, le CAVAC a participé aux activités suivantes :
 - 26 novembre : distribution de tracts chez Tim Horton;
 - 28 novembre : activité portes ouvertes;
 - 29 novembre : présentation du rôle de la victime dans le processus judiciaire au Centre femmes l'Étincelle;
- ◆ Décembre 2012, accueil de 3 stagiaires de l'école secondaire Manikoutai pour une demi-journée dans le cadre de leur choix de carrière en collaboration avec la Commission scolaire du Fer et le Carrefour-Jeunesse emploi de Duplessis;
- ◆ Décembre 2012, participé au dîner de Noël de la Maison des organismes communautaires de Sept-Îles;
- ◆ Février 2013, participation à la consultation du Comité d'amélioration des pratiques en prévention du suicide;
- ◆ Février 2013, présentation en anglais sur les conséquences de la victimisation et les services du CAVAC au personnel de l'école Flemming;
- ◆ Mars 2013, participé au dîner conférence sous le thème « Pour que les femmes prennent leur santé en main » par Madame Lydya Assayag, directrice du Réseau québécois d'action pour la santé des femmes, dans le cadre de la Journée internationale des Femmes;
- ◆ Mars 2013, participation au lancement de la Table de concertation des aînés de la MRC des Sept-Rivières;
- ◆ Mars 2013, présentation des services du CAVAC Côte-Nord à l'équipe de travail de la Maison des Femmes de Sept-Îles.

7.3 LA FORMATION

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

- ◆ Atelier sur l'Indemnisation aux victimes d'actes criminels par Karine Perreault;
- ◆ « Formation de l'Hêtre » offerte par Catherine Séguin-Savioz et Évelyne Donnini et organisée par le BAVAC;
- ◆ Formation « Thérapie d'impact 1 » transmise par Danie Beaulieu et organisée par Panda Manicouagan;
- ◆ Formation « Intervention médicosociale auprès des victimes d'agression sexuelle en centres désignés et révision 2010 » offerte par l'Agence de santé et des services sociaux de la Côte-Nord;
- ◆ Formation « Intégration par le mouvement oculaire IMO, niveau 2 » transmise par Danie Beaulieu;
- ◆ Formation « Aider sans se brûler. Pour prévenir l'épuisement professionnel et l'usure de compassion » dispensée par Karène Larocque et organisée par le Centre d'intervention et de prévention du suicide;
- ◆ « Séminaire pour les intervenants socio-judiciaires autochtones du Québec Justice autochtone et guérison : Gestion des causes sous-jacentes au crime pour la transformation des rapports et la paix sociale » offert par le Groupe de travail sur la justice autochtone du Québec;
- ◆ Ateliers de prévention de la violence et d'autodéfense dispensés par le CRAN des femmes;
- ◆ Formation « L'accompagnement des personnes souffrant de deuil traumatique » dispensée par Pascale Brillon, offerte par l'Agence de santé et des services sociaux de la Côte-Nord;
- ◆ 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 « Journée de suivi postformation accréditée » offerte par Jean-Pierre Dupont du Centre d'Intervention et de Prévention du Suicide de la Côte-Nord;
- ◆ Supervision clinique IMO dispensée par Stéphane Migneault, psychologue Superviseur IMO.

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 allochtones et autochtones.

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 2012-2013

La onzième année du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Côte-Nord a été bien remplie. Comme il le fait depuis maintenant sept 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 22 au 28 avril 2012. Le projet consistait en une campagne de publicité régionale permettant de rejoindre chaque foyer. Nous voulions, par une publicité radiophonique (média prisé sur la Côte-Nord) sur l'ensemble du territoire sensibiliser les différentes communautés de la Côte-Nord aux multiples conséquences de la victimisation et à l'importance d'aller chercher l'aide. Il y a eu toutefois un changement important en cour de route. En effet, le CAVAC Côte-Nord afin de souligner son dixième anniversaire d'existence a fait appel à la Troupe de Théâtre Sans Détour pour monter une pièce de théâtre afin de sensibiliser la population. Un des comédiens de la pièce de théâtre a composé un rap sur le thème de la victimisation. La cause du CAVAC le touchait et le rap faisait partie intégrante de la pièce qui a été présentée le 17 novembre 2011. Suite à la représentation de la pièce, le comité organisateur de la SNSVAC a réorienté sa campagne radiophonique pour la diffusion du rap pendant la semaine nationale. Les résultats de nos démarches ont dépassé nos espérances, les stations de radios de l'ensemble du territoire ont accepté de diffuser le rap pendant la Semaine nationale sans aucuns frais! Et ce, autant pour les stations de radios privées, la station de radio publique que pour les stations de radios communautaires.

En plus de la campagne de sensibilisation radiophonique, le CAVAC Côte-Nord s'est joint à l'activité provinciale du Réseau des CAVAC par le lancement et la présentation du DVD « Êtes-vous seule ce soir » de la Troupe de théâtre Parminou dans deux groupes autochtones de communautés innues différentes (Centre d'amitié autochtone de Sept-Îles et Pessamite). 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.

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 et l'organisation d'un séminaire en agression à caractère sexuel. Le partenariat avec le milieu scolaire s'est également poursuivi pour une quatrième année ainsi que l'implication dans les journées d'action contre la violence faite aux femmes. De plus par son engagement au comité Services aux autochtones du Réseau des CAVAC, il a participé à la conception d'un tout nouveau dépliant, disponible en français et en anglais pour le moment, mais qui sera traduit dans les différentes langues des nations autochtones. 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 Nunavik en allant offrir 2 sessions de formation à l'équipe d'intervenants à Kuujjuarapik en avril 2012 et à Kuujjuaq en mars 2013.

Des changements législatifs sont venus teinter la dernière année, en effet, l'entrée en vigueur de la *La Loi modifiant le Code des professions* (L.Q. 2009, c. 28) souvent appelée projet de loi 21 est maintenant en vigueur. Cette loi est venue redéfinir des champs d'exercices professionnels dans le domaine des relations humaines et de la santé mentale pour, notamment, la profession de travailleur social, de psychologue et de psychoéducateur. Cette loi a en outre établi pour les membres de certains ordres professionnels une réserve d'exercice dans le domaine des relations humaines et de la santé mentale et est venue encadrer la pratique de la psychothérapie. Les membres du personnel du Centre d'aide doivent maintenant être membres de leur ordre professionnel respectif ou encore être inscrits au Registre des droits acquis pour exercer au CAVAC.

Depuis juillet 2012, c'est le Centre d'aide qui effectue le service Infovac-Plus pour l'ensemble de la Côte-Nord. Ce service, autrefois dispensé par les Services judiciaires des Palais de justice, était assumé par le point de service de Baie-Comeau depuis 2003 (pour le district judiciaire de Baie-Comeau). Ces nouveaux services en plus des références policières (392 références policières reçues durant l'année Voir Tableau A6 en annexe) ont entraîné une hausse de la clientèle ainsi que du nombre de services offerts en comparaison à l'an dernier. Ainsi pour l'année 2012-2013, nous avons offert 7157 par rapport à 6638 services l'an dernier (hausse de 7,82 %). De même au 31 mars 2013, nous avons accueilli 811 nouvelles demandes de services par rapport à 678 en 2011-2012 (hausse de 19,6 %).

Les membres du conseil d'administration ont également adopté une Politique de gestion des plaintes, qui est le dernier élément de la démarche de Planification stratégique ayant pour objectif d'Uniformiser la qualité des services par l'élaboration et la mise en place d'un guide d'éthique; la

réalisation d'un système d'évaluation des services. La Politique ainsi que les formulaires sont disponibles sur le site internet du CAVAC, elles sont également disponibles dans chacun des points de services ainsi qu'en Cour itinérante.

L'année 2012-2013 a donc somme toute été bien remplie et 2013-2014 en promet tout autant!

9.2 PERSPECTIVES D'AVENIR

«La sagesse c'est d'avoir des rêves suffisamment grands pour ne pas les perdre de vue lorsqu'on les poursuit» Oscar Wilde

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 présentement. Toutefois, des progrès importants ont été réalisés et nous sommes sûrs qu'en 2013 devrait enfin se concrétiser ce projet tant attendu.

La concertation demeurera une priorité dans la prochaine année financière. Des projets importants sont en cours, 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 séminaire en agression à caractère sexuel qui aura lieu les 17 et 18 septembre prochain ainsi que les travaux du comité sur les services aux autochtones.

Nous prévoyons dans la prochaine année accentuer nos efforts pour nous rapprocher de la clientèle autochtone. Ainsi, nous projetons d'assurer une présence dans la communauté de Pessamite à raison d'une journée par semaine. Présentement, nous nous déplaçons dans la communauté à la demande de la clientèle pour offrir nos services. Toutefois, comme la communauté autochtone est située à 57 km de notre point de service de Baie-Comeau et que les membres de la communauté de Pessamite n'ont pas tous les moyens de venir chercher nos services, nous sommes convaincus que notre présence à raison d'une journée par semaine permettrait d'améliorer grandement l'accessibilité des services pour cette population. Nous aimerions également offrir une plus grande accessibilité des services pour les

communautés autochtones d'Ekuanishit (Mingan) et de Nutashkuan (Natashquan) et les communautés allochtones d'Havre-Saint-Pierre et de Natashquan. Depuis décembre 2008, nous assurons une présence à raison d'une demi-journée par semaine dans une école secondaire de Sept-Îles, cette expérience est très fructueuse. En effet, en améliorant l'accessibilité des services auprès des jeunes et du personnel de l'école nous remarquons un nombre toujours grandissant de références de la clientèle de cette école. Nous aimerions donc offrir cette même accessibilité dans les écoles des communautés autochtones des communautés de Uashat et de Pessamite et ultérieurement peut-être dans d'autres communautés autochtones sur notre territoire.

De plus, fort de l'expérience probante des références policières avec la Sûreté du Québec, nous aimerions également développer ce même type de protocole avec les services policiers autochtones de la Sécurité publique de Pessamit et de la Sécurité publique d'Uashat Mak Mani-Utenam dans un premier temps, puis d'étendre l'entente aux autres services policiers autochtones sur le territoire.

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 2012 AU 31 MARS 2013.**

Catégorie	Allochtone		Autochtone		Total	
	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %
Type de victimisation						
Victime directe	482	72,70 %	121	81,76 %	603	74,35 %
Témoïn	125	18,85 %	20	13,51 %	145	17,88 %
Proche de la victime	55	8,30 %	7	4,73 %	62	7,65 %
Intervenant	1	0,15 %	0	0,00 %	1	0,12 %
Total	663	100 %	148	100 %	811	100 %
Sexe de la victime						
Féminin	415	62,59 %	118	79,73 %	533	65,72 %
Masculin	248	37,41 %	30	20,27 %	278	34,28 %
Total	663	100 %	148	100 %	811	100 %
Âge						
0 à 5 ans	1	0,15 %	0	0,00 %	1	0,12 %
6 à 13 ans	22	3,32 %	2	1,35 %	24	2,96 %
14 à 17 ans	44	6,64 %	16	10,81 %	60	7,40 %
18 à 24 ans	97	14,63 %	31	20,94 %	128	15,78 %
25 à 34 ans	172	25,94 %	36	24,32 %	208	25,66 %
35 à 44 ans	142	21,42 %	37	25,00 %	179	22,07 %
45 à 54 ans	112	16,89 %	19	12,84 %	131	16,15 %
55 à 59 ans	25	3,77 %	3	2,03 %	28	3,45 %
60 à 64 ans	19	2,87 %	3	2,03 %	22	2,71 %
65 ans et plus	29	4,37 %	1	0,68 %	30	3,70 %
Total	663	100 %	148	100 %	811	100 %
Référence						
Policier	269	40,58 %	46	31,08 %	315	38,84 %
P.P.C.P. et subpoena	199	30,02 %	48	32,43 %	247	30,45 %
Parenté, ami (e), connaissance	57	8,60 %	10	6,75 %	67	8,26 %
CAVAC	40	6,04 %	5	3,37 %	45	5,55 %
Santé et services sociaux	18	2,71 %	7	4,73 %	25	3,08 %
Réseau communautaire	14	2,11 %	10	6,76 %	24	2,96 %
Greffe	3	0,45 %	3	2,03 %	6	0,74 %
Réseau privé	5	0,75 %	1	0,68 %	6	0,74 %
Réseau éducation	4	0,60 %	1	0,68 %	5	0,62 %
IVAC/CSST	2	0,30 %	0	0,00 %	2	0,25 %
Autre	41	6,18 %	8	5,41 %	49	6,04 %
Ne sais pas	11	1,66 %	9	6,08 %	20	2,47 %
Total	663	100 %	148	100 %	811	100 %

Catégorie	Allochtone		Autochtone		Total	
	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %
Contexte du crime						
Violence conjugale	163	24,58 %	46	31,08 %	209	25,77 %
Ami/connaissance	130	19,61 %	49	33,10 %	179	22,07 %
Personne étrangère	115	17,35 %	10	6,76 %	125	15,41 %
Violence familiale	81	12,22 %	19	12,84 %	100	12,33 %
Au travail	63	9,50 %	4	2,70 %	67	8,26 %
Relation avec les voisins	35	5,28 %	1	0,68 %	36	4,44 %
À l'école	21	3,17 %	4	2,70 %	25	3,09 %
Autre	13	1,96 %	5	3,38 %	18	2,22 %
Ne sais pas	42	6,33 %	10	6,76 %	52	6,41 %
Total	663	100 %	148	100 %	811	100 %
Nature du crime						
Crime contre la personne	566	85,37 %	134	90,54 %	700	86,31 %
Crime contre la propriété	92	13,88 %	14	9,46 %	106	13,07 %
Autre	5	0,75 %	0	0,00 %	5	0,62 %
Total	663	100 %	148	100 %	811	100 %
District judiciaire						
Mingan	297	44,80 %	62	41,89 %	359	44,27 %
Baie-Comeau	279	42,08 %	37	25,00 %	316	38,96 %
Cour itinérante	87	13,12 %	49	33,11 %	136	16,77 %
Total	663	100 %	148	100 %	811	100 %
Lien avec la victime						
Ami/connaissance	207	31,22 %	66	44,59 %	273	33,66 %
Personne étrangère	155	23,38 %	11	7,43 %	166	20,46 %
Ex-conjoint (E.)	102	15,38 %	20	13,51 %	122	15,04 %
Conjoint (e)	60	9,05 %	25	16,89 %	85	10,48 %
Parenté	47	7,09 %	10	6,76 %	57	7,03 %
Parent et beau-parent	18	2,72 %	3	2,03 %	21	2,59 %
Voisin	29	4,37 %	0	0,00 %	29	3,58 %
Enfant	6	0,91 %	5	3,38 %	11	1,36 %
Ne sais pas	39	5,88 %	8	5,41 %	47	5,80 %
Total	663	100 %	148	100 %	811	100 %
Délai avant recours						
Moins de 7 jours	237	35,74 %	29	19,59 %	266	32,80 %
8 à 30 jours	56	8,45 %	12	8,11 %	68	8,38 %
1 à 3 mois	35	5,28 %	20	13,51 %	55	6,78 %
3 mois à 1 an	152	22,93 %	47	31,76 %	199	24,54 %
1 an à 5 ans moins 1 jour	136	20,51 %	29	19,59 %	165	20,35 %
5 ans et plus	35	5,28 %	10	6,76 %	45	5,55 %
Ne sais pas	12	1,81 %	1	0,68 %	13	1,60 %
Total	663	100 %	148	100 %	811	100 %

TABLEAU A.2 : NOMBRE DE SERVICES RENDUS SELON LA CATÉGORIE DU 1^{ER} AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013.

Catégorie	1 ^{er} avril 2012 au 31 mars 2013				Proportion %
	Baie-Comeau	Sept-Îles	Itinérant	Total	
SERVICE DIRECT					
Intervention post-traumatique	251	247	54	552	44,70 %
Intervention psychosociojudiciaire					
Intervention psychosociale	150	233	34	417	33,76 %
Déplacement	144	0	0	144	11,66 %
Intervention téléphonique	80	27	15	122	9,88 %
Total	625	507	103	1235	100 %
Accompagnement de la victime					
Cour criminelle	116	146	81	343	70,87 %
Avocat - Procureur de la poursuite - Civil	52	26	15	93	19,21 %
Tribunal ou Chambre de la jeunesse	8	4	0	12	2,48 %
CSST/IVAC	4	1	0	5	1,03 %
Professionnel de la santé et des services sociaux	1	1	0	2	0,41 %
Service de police	1	0	1	2	0,41 %
Cour civile -tribunaux administratifs	0	1	0	1	0,21 %
Autre	2	19	5	26	5,38 %
Total	184	198	102	484	100 %
Assistance technique					
Formulaire de l'IVAC et CSST	29	45	10	84	59,57 %
Déclaration de la victime	8	11	6	25	17,73 %
Recherche informatique	0	4	0	4	2,84 %
Autre	10	6	12	28	19,86 %
Total	47	66	28	141	100 %
INFORMATION DROITS ET RECOURS					
Information sur le processus judiciaire					
Processus judiciaire criminel	628	308	131	1067	40,10 %
Services du CAVAC	261	326	84	671	25,21 %
Enquête policière	17	8	8	33	1,24 %
Services de justice	12	15	3	30	1,13 %
Déclaration de la victime	12	4	3	19	0,71 %
Adulte chambre criminelle et pénale	5	9	3	17	0,64 %
Chambre de la jeunesse	5	4	1	10	0,38 %
Aide juridique	1	0	0	1	0,04 %
Contact réseau juridique	414	108	23	545	20,48 %

Catégorie	1 ^{er} avril 2012 au 31 mars 2013				Proportion %
	Baie-Comeau	Sept-Îles	Itinérant	Total	
Information sur l'indemnisation					
IVAC/CSST/SAAQ	49	43	7	99	3,72 %
Dédommagement au criminel	96	0	1	97	3,65 %
Contact indemnisation					
CSST/IVAC	22	16	3	41	1,54 %
Information sur les recours civils	7	18	6	31	1,16 %
Total	1529	859	273	2661	100 %
ORIENTATION VERS LES RESSOURCES					
Référence/Contact (recherche d'informations ou suivi)/Information					
Réseau communautaire	33	46	14	93	20,90 %
Réseau de la santé et des services sociaux	42	46	15	103	23,15 %
Réseau judiciaire	5	10	7	22	4,94 %
Réseau privé	11	3	0	14	3,15 %
IVAC/CSST/SAAQ	0	3	0	3	0,67 %
Autre	73	107	30	210	47,19 %
Total	164	215	66	445	100 %
CAVAC-INFO					
Ordonnance et modification de probation	127	188	102	417	40,88 %
Engagement et modification d'engagement	84	156	122	362	35,49 %
L'engagement de ne pas troubler la paix	41	27	4	72	7,06 %
Emprisonnement	11	39	9	59	5,78 %
Promesse et modification de promesse	19	12	24	55	5,39 %
Ordonnance et modification de sursis	14	1	2	17	1,67 %
Prochaine date d'audience	0	2	1	3	0,29 %
Emprisonnement avec sursis	0	1	0	1	0,10 %
Acquittement	0	1	0	1	0,10 %
Autre	1	25	7	33	3,24 %
Total	297	452	271	1020	100 %
INFOVAC PLUS					
Information sur la poursuite	169	229	184	582	51,19 %
Résultat de la poursuite	237	205	113	555	48,81 %
Total	406	434	297	1137	100 %
Taxation au témoin	0	0	34	34	100 %
Grand global des services	3252	2731	1174	7157	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 2012 AU 31 MARS 2013.

Catégorie d'infractions ¹	Allochtone		Autochtone		Total	
	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %
Contre la personne						
Voies de fait	280	49,47 %	84	62,69 %	364	52,00 %
Agression à caractère sexuel	102	18,02 %	18	13,43 %	120	17,14 %
Menaces	75	13,25 %	5	3,73 %	80	11,43 %
Harcèlement criminel	43	7,60 %	9	6,71 %	52	7,43 %
Vol qualifié	13	2,30 %	4	2,99 %	17	2,43 %
Homicide et tentative de meurtre	8	1,41 %	4	2,99 %	12	1,71 %
Intimidation	6	1,06 %	0	0,00 %	6	0,86 %
Enlèvement et séquestration	5	0,88 %	1	0,74 %	6	0,86 %
Infraction liée à la conduite d'un véhicule causant la mort ou lésions corporelles	1	0,18 %	0	0,00 %	1	0,14 %
Autre contre la personne	33	5,83 %	9	6,72 %	42	6,00 %
Total	566	100 %	134	100 %	700	100 %
Contre la propriété						
Introduction par effraction	36	39,13 %	7	50,00 %	43	40,57 %
Vol et vol d'un véhicule moteur	33	35,87 %	2	14,29 %	35	33,02 %
Méfait	12	13,04 %	4	28,57 %	16	15,09 %
Fraude	7	7,61 %	0	0,00 %	7	6,61 %
Incendie criminel	1	1,09 %	0	0,00 %	1	0,94 %
Délit de fuite	0	0,00 %	1	7,14 %	1	0,94 %
Autre contre la propriété	3	3,26 %	0	0,00 %	3	2,83 %
Total	92	100 %	14	100 %	106	100 %
Infraction relative à la conduite de véhicules	5	100 %	0	100 %	5	100 %
Total global	663	100 %	148	100 %	811	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 2012 AU 31 MARS 2013.

Catégorie	Allochtone		Autochtone		Total	
	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %	Nombre	Proportion %
Personne contactée						
Victime directe	540	84,77 %	163	91,06 %	703	86,15 %
Témoin	87	13,66 %	15	8,38 %	102	12,50 %
Proche de la victime	10	1,57 %	1	0,56 %	11	1,35 %
Total	637	100 %	179	100 %	816	100 %
Sexe de la victime						
Féminin	319	50,08 %	121	67,60 %	440	53,92 %
Masculin	318	49,92 %	58	32,40 %	376	46,08 %
Total	637	100 %	179	100 %	816	100 %

TABLEAUX A.5 : COMPILATION DES RÉSULTATS DES FICHES D'ÉVALUATION DE LA CLIENTÈLE, DU 1^{ER} AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013.

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).	2	3 %	56	89 %	0	0 %	4	6 %	1	2 %
Délai entre votre demande d'aide et le rendez-vous fixé.	4	6 %	46	73 %	4	6 %	8	13 %	1	2 %
Accueil de l'intervenant (à l'entrevue).	3	5 %	56	89 %	0	0 %	3	5 %	1	2 %
Déroulement de l'entrevue (organisation, clarté, etc.).	3	5 %	55	87 %	0	0 %	4	6 %	1	2 %
Respect de votre rythme.	3	5 %	57	90 %	0	0 %	2	3 %	1	2 %
Qualité de l'information transmise par l'intervenant.	3	5 %	58	92 %	0	0 %	1	2 %	1	2 %
Soutien dans les démarches à effectuer.	4	6 %	57	90 %	0	0 %	1	2 %	1	2 %
Information sur le processus judiciaire.	3	5 %	46	73 %	0	0 %	12	19 %	2	3 %
Accompagnement à la cour.	2	3 %	32	51 %	2	3 %	26	41 %	1	2 %
Préparation à rendre témoignage.	4	6 %	31	49 %	2	3 %	25	40 %	1	2 %
Assistance et information pour la déclaration de la victime, IVAC, CSST, etc.	2	3 %	27	43 %	1	2 %	28	44 %	5	8 %
Référence vers d'autres organismes.	8	13 %	18	29 %	1	2 %	30	48 %	6	10 %

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

OUI 65 % ont répondu avoir constaté un changement (41 personnes sur 63)

NON 21 % ont répondu ne pas avoir constaté de changement (13 personnes sur 63)

13 % n'ont pas répondu à la question (8 personnes sur 63)

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	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
<i>L'intervention du CAVAC m'a aidé(e) à reprendre mes activités quotidiennes.</i>	6	12 %	30	59 %	2	4 %	10	20 %	3	6 %
<i>L'intervention du CAVAC m'a aidé(e) à retrouver ma confiance en moi.</i>	13	25 %	28	55 %	1	2 %	6	12 %	3	6 %
<i>L'intervention du CAVAC m'a aidé(e) à me sentir moins seul-e.</i>	6	12 %	36	71 %	1	2 %	5	10 %	3	6 %
<i>L'intervention du CAVAC m'a aidé(e) à me sentir moins insécure.</i>	12	24 %	35	69 %	0	0 %	2	4 %	2	4 %
<i>L'intervention du CAVAC m'a aidé(e) à faire de meilleurs choix pour moi.</i>	7	14 %	33	65 %	3	6 %	5	10 %	3	6 %
Autres changements (précisez) :	0	0 %	18	35 %	0	0 %	7	14 %	26*	51 %

* sur les 26 personnes qui n'ont pas coché de réponse à cette question, 5 personnes ont fait des commentaires précisant les bienfaits des services reçus.

Précisez :

17 personnes ont fait un commentaire.

«L'intervention du CAVAC m'a aidée à accompagner ma fille dans sa démarche et son suivi.»

«Prendre en main ma vie et un autre chemin.»

«M'a aidée à passer à travers.»

«A fourni les outils nécessaires afin de faire évoluer mon enfant et mes parents à travers le processus.»

«Ça va très bien.»

«Mieux dormir.»

«Merci beaucoup!»

«Aller chercher d'autres ??? dans d'autres endroit et rencontre à l'école de la CAVAC (très, très satisfait).»

«J'ai été satisfaite amplement mille et un remerciement !!! Un gros merci à Marie-Claude Levesque.»

«Prendre de l'autonomie.»

«Je peux me promener, voir du monde, etc.»

«J'ai retrouvé le sommeil et je me suis rendu compte que mes sentiments et émotions était tout à fait normal.»

«J'avais quelqu'un à qui me confier des choses que je ne voulais pas dire aux gens de mon entourage.»

«J'ai arrêté de regarder derrière moi. Dormir mieux.» «Changement d'amies.»

«J'ai adoré mon intervenante, j'ai fait une rechûte depuis et la vie continue. Merci pour un excellent service. Geneviève continue tu es dans la bonne branche. Merci»

«J'ai appris à vivre avec cette situation et comment l'aborder»

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
-	-	-	-	3,17 %	1,59	1,59 %	12,7 %	20,63 %	52,38 %

7,94 % n'ont pas répondu à cette question (5 personnes).

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

Voici quelques suggestions :

26 personnes ont commentés.

«Je ne sais pas, pour moi le CAVAC est allé au-delà de mes espérances.»

«Il offre déjà un très bon service, mais peut-être d'aller dans les écoles pour montrer qu'ils sont là et de parler de l'aide aux victimes comment que ça fonctionne.»

«Personnellement, je ne crois pas qu'il y aurait une meilleure façon de faire quelle déjà employée.»

«Je ne connais pas les autres intervenants, mais j'espère qu'ils sont tous des «Marie-Claude Lévesque».»

«La majorité des gens honnêtes ne connaissent pas leurs droits et ne sont pas habitués à demander. Malheureusement beaucoup se referment sur eux-mêmes et sont laissés pour compte. Essayez d'être plus proactif envers ce type de gens, ils sont faciles à reconnaître.»

«J'ai reçu l'aide de M. Éric à l'école Jean-du-Nord. Le service a été impeccable et très aidant pour m'aider à reprendre mes fonctions rapidement.»

«D'avoir des psychologues pour faire une thérapie pour aider les gens qui ont vécu de la violence physique/ psychologique qui faute de notes et preuves ou qui ont pas voulu porter plainte mais qui reste avec des séquelles.»

«J'ai eu la chance d'avoir Marie-Claude alors pour moi, ça n'aurait pas pu aller mieux. Mais il faudrait que les procureurs insistent davantage afin que les victimes prennent rendez-vous avec le CAVAC. Bien qu'ils nous le suggèrent, les victimes doivent comprendre que c'est incontournable pour leur mieux-être.»

«En faisant des rencontres pour aider les personnes seules.»

«Continuez votre beau et bon travail et continuez à faire et donner des rencontres dans les classes à l'école ou toute autre endroit où les gens ont besoin.»

«Je ne sais pas.» «Tout est parfait.» «C'était parfait comme c'était.» «BON»
«Expliquer si la préparation d'aller au palais de justice.» «Vous êtes excellente.»
«CAVAC m'a aidé beaucoup. Si il avait plus de personnel comme la votre pour aider les gens le monde s'en porterait mieux. Vous êtes extraordinaire. Bravo.»
«Trouver les faiblesses et les améliorer est mon métier, mais là je suis à court d'idée.»
«En prenant soin des intervenantes. Car elle a due, elle aussi, vivre mon drame afin de si bien comprendre ce que je ressentais et vivais au quotidien. Cela doit prendre beaucoup de son énergie et +. Alors prenez soin d'elles, elles sont le pilier avec lesquelles l'aide aux victimes prend tout son sens!!!»
«Je suis satisfait j'ai obtenu vos services en attente de passer en cour (accompagnement).»
«J'ai connu l'existence du CAVAC plus de 2 ans après les faits, lorsque j'ai reçu le jugement de la cour. Si j'avais connu l'existence de cet organisme, j'aurais pu mieux vivre après l'agression dont j'ai été victime. Une meilleure information aux victimes serait de mise.»
«Lorsque événement est tellement renfermé et isolé pour savoir la vrai vérité que les victimes sont obligées de se renfermer sur leurs liens familiaux.»
«De continuer leur bon travail.»
«En étant plus présent, surtout en région éloignée.» «Super travail d'équipe!»
«J'ai grandement apprécié la qualité du service (Lyne). Merci à toute l'équipe pour votre sollicitude et de votre professionnalisme!»

5) Vos commentaires :

50 personnes ont commentés.

Voici quelques commentaires :

«Les services du CAVAC m'ont fait réaliser qu'il sont là pas seulement pour les personnes violentées physique ou mentale mais plus que ça...»
«J'ai apprécié l'aide du CAVAC.» «MERCI»
«J'aime chaque intervenant car ils m'ont apporté chacun de se que peux être ma vie!»
«Marie-Claude m'a beaucoup aidé à être quelqu'un que je suis et pas quelqu'un qui se cache de soi-même en permanence. Cette femme reste gravée à jamais dans ma mémoire.»
«J'accepte que le 810 est l'entente qui éliminera un procès ardu et émotif pour la victime mais... l'homme «violent» s'en tire avec une belle sentence bonbon. Je comprends les femmes qui refusent de signer une plainte même si je ne suis pas d'accord avec leur décision.»
«Aux événements survenus, je suis entourée de personnes compétentes, attentifs, à l'écoute, aux encouragements vers d'autres organismes. Grâce à ces personnes, je reviens de loin et je veux prendre ma vie en mains. Merci à vous Tous. Et je sais que dans le futur vous aurez toujours une porte ouverte pour moi.»
«Les criminels nous semblent avoir plus de support technique, matériel psychologique et même financier. La preuve c'est que votre service existe depuis peu et a été créé après plusieurs

pressions du peuple qui ont subit des injustices flagrantes. Conclusion : continuez dans vos efforts vous avez été un baume temporaire le vrai bobo pour nous ne guérira jamais...»

«Merci ce service est essentiel.»

«Très bien dirigé.»

«J'aime et je suis contente que CAVAC existe depuis 10 ans. Cependant, j'aurais aimé que ce service aurait été là dans le temps ou j'aurais eu besoin de votre aide pour moi et ma fille qui était même pas au monde.»

«I thank you so much for the service. The service was very good. Now I see my life different now because of the CAVAC. I thank you again.»

«Le CAVAC m'a permis de comprendre, d'accepter, d'évoluer et de me respecter. Merci !»

«Ils m'ont aidé pour la cour et j'ai beaucoup apprécié leur soutien.»

«J'ai eu de très bons services ça m'a rendu plus sur de moi et plus positive. Merci. Merci.»

«La CAVAC est un très bon service et avec des gens très professionnels et chaleureux merci pour les informations, le soutien et les rencontres à l'école pour nos jeunes. Merci Beaucoup.»

«Continuez votre bon travail Bravo ! Merci !» *«J'ai aimé la façon dont on m'a aidée.»*

«J'ai pas été à mon procès. Je ne me suis pas présenté, mal préparé.»

«Satisfaction à 100% Merci !!!»

Merci beaucoup pour votre aide.

«Accueil téléphonique chaleureux. Je me suis sentie en confiance. Merci à vous.»

«La personne qui m'a aidée m'a donné un support extraordinaire, un écoute merveilleux, je me sentais en confiance et en sécurité. Merci pour votre bon travail c'est très apprécié.»

«Je crois que le service est bien établi et que le personnel est compétent du moins par rapport aux services que j'ai reçu.»

«Je suis très mais très satisfaite des services obtenus vous êtes humaines et superbes. Continuez votre beau travail.»

«Ce que j'y ai trouvé est au-delà de ce que vous pouvez imaginer.» *«BON»*

«Merci pour tout. Maintenant, c'est à moi d'agir. »

»Merci beaucoup pour votre soutien et encouragement. Vous m'avez grandement aidé à comprendre ma fille et ces réactions. Merci encore, vous faites un travail formidable !»

«C'est très confidentiel, et si j'avais à consulter de nouveau, je n'hésiterais pas à le faire sans délai et sans avoir la crainte d'être jugé. Merci beaucoup !»

«J'ai grandement apprécié l'approche de mon intervenante. Je me sentais compris et très réconforté. Son écoute et ses conseils ont été d'une grande aide. Je me suis senti appuyé et aussi et surtout accompagné. Elle était à mes côtés, c'est comme si nous avions vécu ce drame ensemble. Cela m'a énormément aidé à reprendre rapidement mes activités ! Merci mille fois !»

«Lyse est vraiment super !!!»

«Merci pour tout.»

«Très bon service. Nous avons demandé une annulation d'une cause pour un jeune et l'intervenante m'a toujours informé du suivi du dossier. Pour l'autre cause, l'accusé a plaidé coupable.»

«Le peu que j'ai été en contact avec votre organisme a été très bien et les intervenant très professionnel. Un gros merci.»

«Lorsqu'il y a eu agression, les policiers devraient diriger et informer de façon systématique, les victimes. Merci au CAVAC de m'avoir donné les outils me permettant de reprendre ma vie en main.»

«Moi, je n'ai pas été vous rencontrer, j'ai seulement eu des informations par téléphone. Car je n'ai pas eu besoin de me présenter en personne. Je ne sais pas pourquoi vous me posez toutes ces questions car je n'étais qu'un témoin. Merci et Bonne journée.»

«Le plus fort c'est la sorte de repère efficace et sécuritaire pour le patient.»

«Très bien, un très bon service. Merci beaucoup.»

«Je n'ai pas eu besoin de témoigner, mais j'ai reçu un très bon service et les explications étaient très claires.»

«J'ai beaucoup apprécié votre support moral face à l'enfant. Mais très déçu au point de vue monétaire. On nous dit un montant et on ne le respecte pas.»

«Très satisfaits tout aux long des procédures.» «C'est un service nécessaire. »

«Excepté le fait que j'ai du changer d'intervenant (hors de votre contrôle) j'ai énormément apprécié la présence et surtout la disponibilité des intervenants. Merci Casimir !»

«Aucun» «Mille fois merci pour tout.»

«J'ai reçu un bon service ce qui m'a aidé dans mes démarches.»

«P-S : Le CAVAC Côte-Nord offre un bien meilleur service que les CAVAC d'autres régions !»

«M. l'intervenant m'a soutenu et encouragé ça va beaucoup mieux, mais je ne me sens pas bien quand je vois mon agresseur.»

«Merci de l'écoute apportée à mon égard, cela m'a beaucoup sécurisée et calmée. Merci infiniment.»

TABLEAU A6 : RÉPARTITION DES RÉFÉRENCES POLICIÈRES REÇUES DANS LE CADRE DU PROTOCOLE D'ENTENTE SELON LES POSTES DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC DANS CHACUNE DES MUNICIPALITÉS RÉGIONALES DE COMTÉ (MRC) DU 1^{ER} AVRIL 2012 AU 31 MARS 2013.

MRC	Sept-Rivières		Manicouagan	Haute-Côte-Nord		Minganie	Caniapiscau		Golfe-du-St-Laurent	Total
Catégorie	Poste principal Sept-Îles	Poste auxiliaire Port-Cartier	Poste principal Baie-Comeau	Poste principal Forestville	Poste auxiliaire Tadoussac	Poste principal Havre-St-Pierre	Poste principal Fermont	Poste auxiliaire Schefferville	Poste principal Blanc-Sablon	
Sexe de la victime										
Féminin	122	3	77	2	5	13	3	6	1	232
Masculin	81	3	67	1	0	3	2	1	2	160
Total	203	6	144	3	5	16	5	7	3	392
Âge de la victime										
-14 ans	8		7	0	0	0	2	0	0	17
+ 14 ans	195	6	137	3	5	16	3	7	3	375
Total	203	6	144	3	5	16	5	7	3	392
Délai de contact avec la personne										
0-24 h	119	3	54	2	1	6	4	2	2	193
24-48 h	22	1	11	0	0	0	1	0	0	35
+ de 48 h	7	1	7	0	3	0	0	0	0	18
Lettre envoyée	42	0	32	1	1	10	0	5	1	92
Refus de divulgation	13	1	40	0	0	0	0	0	0	54
Total	203	6	144	3	5	16	5	7	3	392
Type de victimisation										
Voies de fait	60	3	45	1	2	7	1	1	1	121
Violence conjugale	42	1	50	2	0	5	0	5	2	107
Menaces	19	1	28	0	0	0	0	0	0	48
Vol avec introduction par effraction	30	0	1	0	0	0	0	0	0	31
Agression à caractère sexuel	12	0	8	0	3	4	2	1	0	30
Harcèlement criminel	9	1	6	0	0	0	0	0	0	16
Vol qualifié	10	0	2	0	0	0	0	0	0	12
Autres crimes	21		4	0	0	0	2	0	0	27
Total	203	6	144	3	5	16	5	7	3	392

