

**RAPPORT D'ACTIVITÉS  
2010-2011**

**RAPPORT FINANCIER  
AU 31 MARS 2011**

***CAVAC de l'Estrie Inc.***

CAVAC

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES  
D'ACTES CRIMINELS

Formé pour vous épauler



## Rapport d'activités 2010-2011

**Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de l'Estrie**

Document présenté à Monsieur Robert Caron  
Directeur du BAVAC  
Me Renée Madore  
Direction du droit de la jeunesse et des victimes  
Monsieur Jean-Marc Fournier  
Ministre de la Justice

Réalisé par :  
Nicole Laroche t.s.  
Directrice du CAVAC de l'Estrie  
Jocelyne Fauteux  
Adjointe à la direction

Le 13 juin 2011

## TABLE DES MATIÈRES

1. Message de la présidente.....	1
2. Message de la direction.....	2
3. Historique du CAVAC.....	3
4. Présentation du CAVAC et du personnel.....	6
• La mission, la vision et les valeurs	
• L'organisation administrative	
• Obligations relativement à la prestation des services	
• Organigramme du CAVAC de l'Estrie	
• L'équipe du CAVAC	
• Les ressources budgétaires	
5. Services offerts.....	13
6. Profil de la clientèle 2010-2011	
6.1 Extraits du SCAVAC.....	15
• Nombre de personnes rejointes	
• Catégories d'âge	
• Répartition hommes, femmes et enfants	
• Catégories de crimes (les plus dénoncés)	
• Graphiques	
6.2 Extraits de la compilation des fiches ne nécessitant pas d'ouverture de dossier.....	26
▪ Portrait de la clientèle	
▪ Sexe	
▪ Nature du crime	
▪ Provenance de la référence	
▪ Services demandés/rendus	
▪ Références données	
7. Résultats 2010-2011 au regard du panier de services (statistiques) SCAVAC .....	28
7.1 Résultats incluant les fiches signalétiques et service 24/7	
• Intervention post-traumatique	
• Intervention psychosociojudiciaire	
• Information sur droits et recours	
○ Concernant le processus judiciaire	
○ Concernant les possibilités d'indemnisation	
○ Concernant les recours civils	
• Assistance technique	
○ Pour compléter des formulaires	
○ Dans l'identification de formalités à respecter	

- Orientation vers des services spécialisés
  - Du domaine juridique
  - De la santé et services sociaux
  - Du domaine communautaire
- Accompagnement de la personne victime
  - Dans l'appareil judiciaire durant toute la durée du dossier (Cour criminelle et Chambre de la jeunesse)
  - Après de :
    - La santé et des services sociaux
    - Ressources communautaires
    - Corps policiers
    - Ressources juridiques
- Tableaux du SCAVAC

7.2 Résultats CAVAC-INFO et CAVAC INFO-JEUNESSE..... 32

8. Médias, relations avec les partenaires, représentation et formation..... 33

9. Bilan de la dernière année et perspectives d'avenir..... 36

10. Perspectives et réalisations 2011-2012 ..... 39

**Annexe 1 – États financiers vérifiés 2010-2011**



## 1. Message de la présidente

Au nom de mes collègues du conseil d'administration, il me fait plaisir de déposer le rapport d'activités du CAVAC de l'Estrie pour l'année se terminant le 31 mars 2011.

Le CAVAC de l'Estrie dispense des services à la population du district judiciaire de St-François et de Bedford, à partir des palais de justice de Sherbrooke, Lac Mégantic et de Granby. Outre le siège social, plusieurs points de service sont situés à l'intérieur des bureaux de différents corps policiers.

Les services offerts sont gratuits et dispensés par du personnel disponible, compétent, empathique, compatissant et courtois. Les résultats efficaces du service d'assistance immédiate le 24-7 témoignent du besoin essentiel de l'intervention immédiate auprès de notre clientèle.

L'année 2010-2011 a débuté avec la concrétisation du service permanent destiné à certaines écoles secondaires. Par ce projet, nous soulignons un partenariat CAVAC-SPS (Service de police de Sherbrooke). Plusieurs projets nouveaux se sont ajoutés à nos services habituels en cours d'année. Un panier d'objets pour enfants a été conçu afin d'aider les intervenantes à créer des liens avec les enfants témoins et victimes d'acte criminels. De plus, un service spécialisé d'information et d'aide aux personnes immigrantes, victimes d'un acte criminel, a été approuvé pour l'année qui vient. Le CAVAC de l'Estrie ne cesse d'innover pour améliorer ses services destinés aux personnes victimes et à leurs proches.

Merci à l'équipe du CAVAC qui a encore une fois outrepassé ses efforts pour atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés : s'assurer que les services offerts soient à la hauteur des exigences des personnes victimes dans le respect de leurs besoins et à leur rythme.

Bonne continuité dans les projets actuels et futurs.

Pour le conseil d'administration,

Danielle Bouchard,  
Présidente



## 2. Message de la direction

Les activités du CAVAC de l'Estrie 2010-2011 débutent sous une nouvelle présidence et ce, pour la première fois début sa fondation.

Les premiers mots seront de reconnaissance pour tout le dévouement de Madame Micheline Larouche, notre ex-présidente et membre fondateur de notre organisme. Bienvenue à Madame Danielle Bouchard qui a bien voulu relever le défi de gestion au titre de présidente.

Les membres du CA ont réalisé 7 réunions régulières et une assemblée générale annuelle tenue le 14 juin 2010. Leur soutien est toujours présent et rassurant. Cette équipe de citoyens et citoyennes prend à cœur une saine gestion de l'organisme tout en assurant son épanouissement en faveur des personnes victimes, des proches et des témoins.

Le partenariat établi avec les Procureurs des poursuites criminelles et pénales nous permet d'honorer tous les services demandés par notre entente signée avec la Ministre de la justice, soient les programmes CAVAC INFO à la cour criminelle adulte et à la Chambre de la jeunesse, INFOVAC + dans tous les palais de justice de notre territoire. Cette étroite collaboration permet de plus d'assurer le suivi journalier des « codes Stat A » auprès des personnes victimes dans un contexte de violence conjugale; ce qui contribue grandement à sécuriser ces dernières.

L'alliance, depuis 2003, avec tous les corps policiers de notre territoire, nous assure une présence privilégiée auprès des personnes victimes d'actes criminels et leurs proches dans l'immédiat et ce, dans une plage horaire de 24 heures 7 jours semaine. Les corps policiers du Service de police de Sherbrooke (SPS), la Sûreté du Québec (SQ) et la Régie de police de Memphrémagog (RPM) concrétisent notre alliance par des références nous donnant accès à des personnes victimes dans un bref délai.

Le CAVAC est aussi un partenaire très présent dans le programme PARAVEN en collaboration avec la SQ afin de sécuriser les personnes âgées suite à un événement criminel. Le SPS et la SQ nous associent à leur formation du plan de réponse en établissements sécuritaires (PRÉS), ce qui nous permet de se former et aussi de les assister.

Nous avons accueilli deux stagiaires en service social de l'Université de Sherbrooke durant l'exercice : Mesdames Joanie Roy et Aïka Mathelier en service social et pour la première fois en droit Madame Audrey Gervais. Nous sommes toujours heureux de contribuer à la formation de notre relève.

Bonne lecture !

Nicole Laroche t.s.  
Directrice du CAVAC de l'Estrie



### 3. Historique du CAVAC de l'Estrie

#### **HISTORIQUE DU CAVAC DE L'ESTRIE INC.**

En 1998, la Loi d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels est sanctionnée par le gouvernement du Québec.

Depuis cette date, le Substitut en chef, du Procureur général, Me Michel Pinard se donne comme mandat de mettre sur pied un Centre d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels dans le district de Saint-François, Lac Mégantic et Bedford. Son esprit déterminé et sa persévérance portent fruit.

Le 10 octobre 1991 était signée la requête pour la Constitution en corporation et mémoire des conventions. (Loi sur les compagnies, partie III) par :

Me Michel Pinard  
M. Jacques Duchesneau  
Mme Micheline Larouche  
M. Michel Lemay  
M. Bertrand Bilodeau.

Au nom du Centre d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels de la région de Sherbrooke.

- 08-11-91 : Lettres patentes, Loi sur les compagnies, Partie III.
- 08-07-92 : Signature de la première entente avec le BAVAC et le CAVAC région de Sherbrooke.
- 04-08-92 Réception du 1<sup>er</sup> versement de la subvention du BAVAC
- 04-09-92 Embauche de la directrice : Mme Nicole Laroche
- 30-09-92 Assemblée générale annuelle de fondation du CAVAC de la région de Sherbrooke, tenue aux locaux du 230 King Ouest, local 204, Sherbrooke.

## **Composition du premier conseil d'administration.**

Mme Micheline Larouche, présidente  
M. Jacques Duchesneau, secrétaire  
Me Michel Pinard, Trésorier  
Dr. Yves Arpin, administrateur  
Me André-Gilles Brodeur, administrateur  
Mme Lucie Fontaine, administratrice  
M. Michel Lemay, administrateur  
Mme Kathleen Proulx, administratrice  
Me Normand Ratti, administrateur.

## **Composition du premier comité consultatif :**

Me Benoît Bachand, Direction des services juridiques  
M. Claude Boucher, du CLSC-SOC  
M. André Castonguay, du Service de police de Sherbrooke  
Mme Lucie Fontaine, du milieu scolaire  
Mme Jacinthe Lambert, du CALACS  
Me Pierre Proulx, du bureau des Procureurs  
M. Michel Rouillard, de la Sûreté du Québec, Sherbrooke  
Mme Suzanne Tessier, de la CSST-IVAC  
Mme Suzanne Valérie, Commission des Droits de la Personne

- 04-11-92      Embauche de Madame Jocelyne Fauteux, adjointe à la direction et intervenante.
- 27-11-92      Ouverture officielle du CAVAC, présidée par le ministre de la Justice et Procureur général du Québec, Me Gil Rémillard et la directrice du Bureau d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels, Me Christine Viens.
- 28-06-93      Changement de dénomination sociale :  
Le CAVAC de la région de Sherbrooke devient le CAVAC de l' Estrie .
- 25-06-97      Création du point de service au Palais de Justice de Granby.  
Initiateurs :    M. Raymond Gallant  
                    Me Michel Pinard  
                    Me Pierre Gibeau  
                    Mme Nicole Laroche  
Signature d'une entente entre le Palais de Justice de Granby et le CAVAC de l'Estrie Inc.
- 04-09-97      Embauche de l'intervenante : Mme Claudine Dion.
- Juin 1999      Début du projet CAVAC INFO  
Initiateurs :    Me Michel Ayotte  
                    M. Réjean Beaudoin  
                    Mme Nicole Laroche.
- 08-09-99      Embauche de l'intervenante : Mme Emily Knight pour le début de CAVAC INFO.

- Déc. 02      Agrandissement des locaux du CAVAC de l'Estrie Inc.
- 17-02-03      Embauche d'une nouvelle intervenante : Mme Maryse Boutin pour CAVAC INFO JEUNESSE et pour accompagner les personnes victimes à la Chambre de la Jeunesse.
- 31-03-03      Création du point de service de Cowansville.  
Embauche d'un intervenant : M. David Keays.
- 01-04 2003 : Début du projet pilote 24/7 en collaboration avec les corps policiers SPS et SQ. *Responsable Valérie Létourneau.*
- 01-04-2004 : Service intégré au mandat du CAVAC de l'Estrie : intervention immédiate et plage horaire 24 heures 7 jours.
- Mai 2004 :      Local de la travailleuse sociale 24/7 intégré dans les bureaux du SPS, rue Belvédère, avec la sécurité du milieu.
- Septembre 2004 : Début du projet pilote aide aux proches de victimes d'actes criminels .
- Mai 2005 :      Déménagement des bureaux au 309, rue Marquette.
- Octobre 2005 : Services 24/7 disponibles pour la RPM (local disponible) et la Sécurité publique de Granby.
- 01-04-2006 : Embauche d'un travailleur social, Denis jr Nadeau, assurant le service 24/7 à la Sûreté du Québec, et à la RPM; local disponible .
- Avril 2008 :      Projet pilote CAVAC-milieu scolaire-SPS, service 24/7. Hélène Skrotzky-Boisvert.
- Novembre 2009 : Service INFOVAC aux palais de justice Granby et Cowansville.
- Janvier 2010 : Service INFOVAC aux palais de justice Sherbrooke.

Avril 2010, entente négociée avec Me Ayotte pour que le CAVAC puisse assurer le suivi des dossiers STATS A (violence conjugale) : avertir la personne victime à savoir si l'accusé est remis en liberté ou non suite à sa comparution, et ce dans le plus bref délai., à Sherbrooke, Cowansville et Granby.

CAVAC

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES  
D'ACTES CRIMINELS

Formé pour vous épauler



#### 4. Présentation du CAVAC et du personnel

##### ***La mission, la vision et les valeurs***

###### ***Mission***

Le CAVAC de l'Estrie dispense des services de première ligne à toute personne victime d'un acte criminel et ses proches, ainsi qu'aux témoins d'un acte criminel. L'aide du CAVAC est disponible que l'auteur du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable.

Le CAVAC de l'Estrie travaille en collaboration avec les intervenants du milieu judiciaire, du réseau de la santé et des services sociaux et des organismes communautaires.

L'intervention du CAVAC auprès des victimes se fait dans le respect de leurs besoins et à leur rythme. Elle s'appuie sur la capacité qu'ont les victimes de gérer leur propre vie et de prendre les décisions qui les concernent. L'intervention privilégiée est la diffusion d'une information juste et pertinente. L'intervention vise aussi à stabiliser les symptômes du post-trauma suite à l'acte criminel et à réduire les conséquences encourues.

###### ***Vision***

Le CAVAC de l'Estrie a constamment le souci de mettre en place les services qui répondent aux besoins exprimés par sa clientèle. Le service professionnel et le développement des services ont été au centre des préoccupations des gestionnaires.

Les personnes victimes, ses proches et les témoins sont ce qu'il y a de plus précieux pour le système judiciaire. Le CAVAC est l'organisme délégué par le ministère de la justice pour accompagner ces personnes dans un processus laborieux et exigeant.

Nos services doivent être à la hauteur des exigences des personnes victimes.

L'accompagnement psycho-socio-judiciaire et basé sur une éthique de responsabilité avec la visée de permettre à chacun, quel que soit le niveau de difficultés qu'il rencontre, de faire des choix responsables. Cette éthique recherche et vise à éviter les dérives possibles de l'assistance ou du contrôle social. (1)

Nous devons être à l'écoute des différents systèmes qui s'entrecroisent dans l'environnement de notre clientèle et agir à titre de facilitateur et de référence.

###### ***Valeurs***

Le CAVAC de l'Estrie dispense des services de première ligne à toute personne

- Le CAVAC dispense ses services, sans discrimination, à toute personne victime d'un acte criminel, à ses proches ainsi qu'aux témoins.

- Le CAVAC intervient rapidement pour prévenir l'aggravation et la détérioration de l'état de la personne victime sur une plage horaire de 24 heures 7 jours.
- Le CAVAC postule que la situation vécue par la majorité des personnes victimes est temporaire et qu'avec une aide adéquate, elles retrouveront leur équilibre, à court et à moyen terme. Les victimes nécessitant une thérapie à long terme sont dirigées vers les ressources appropriées.
- Le CAVAC prend pour acquis que ce sont les personnes victimes elles-mêmes qui sont responsables de la reprise de leur autonomie. Par conséquent, l'approche retenue par le CAVAC vise à épauler la victime en misant sur les ressources de cette dernière et sur une information pertinente.
- Le CAVAC apporte une attention spéciale aux proches des personnes victimes en les soutenant dans leur présence auprès des personnes victimes et en tenant compte de l'impact ressenti sur eux-mêmes.
- Le CAVAC traite la personne victime et ses proches avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité et de sa vie privée.

### **Organisation administrative**

Le CAVAC de l'Estrie a signé le 21 septembre 2010 la convention d'aide financière pour l'exercice financier débutant le 1<sup>er</sup> avril 2010 et finissant le 31 mars 2011.

Cette dite convention se signe entre la Ministre de la justice, pour et au nom du gouvernement du Québec, agissant par monsieur Robert Caron, directeur du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC), dûment autorisé

Et

Le CAVAC de la région de l'Estrie Inc., Personne morale incorporée en vertu de la partie 3 de la *Loi sur les compagnies* (L.R.Q., c. C-38) dont le siège est au 309, rue Marquette, Sherbrooke, (Québec) J1H 1M2, représenté par madame Danielle Bouchard, présidente du conseil d'administration.

### **Composition du conseil d'administration 2010-2011 :**

Mme Danielle Bouchard, présidente  
 M. Dominic Alexandre, secrétaire  
 M. Michel Ayotte, trésorier  
 Mme Manon Couture, administratrice  
 M. Guy Dumont, administrateur  
 M. Michel Noiseux, administrateur  
 M. Yves Abram, administrateur  
 Mme Guylaine Perron, administratrice  
 M. Pierre Rouillard, administrateur.

### **Neufs points de service desservent la clientèle dont un sur demande :**

- ✚ Point de service dans la collectivité, 309, rue Marquette, Sherbrooke.
- ✚ Point de service cour criminelle adulte, palais de justice Sherbrooke.
- ✚ Point de service Chambre de la jeunesse Sherbrooke.
- ✚ Point de service adulte et jeunesse palais de justice Cowansville-Granby.
- ✚ Point de service dans la collectivité Cowansville, boul. Mountain à Granby.

- ✚ Point de service cour criminelle adulte Lac-Mégantic à la demande.
- ✚ Point de service Service de police de Sherbrooke, 731, rue Galt Ouest Sherbrooke.
- ✚ Point de service Sûreté du Québec, 40 rue Don Bosco Sherbrooke.
- ✚ Point de service Régie de police Memphrémagog, 61, Chemin Southière, Magog.

### ***Obligations du CAVAC de l'Estrie relativement à la prestation des services :***

#### ***CLIENTÈLE VISÉE, SERVICES OFFERTS ET OBLIGATIONS DE L'ORGANISME RELATIVEMENT À LA PRESTATION DE CES SERVICES.***

##### ***1. CLIENTÈLE VISÉE PAR L'ORGANISME :***

Pour l'application de la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels (L.R.Q., c. A-13,2) les définitions suivantes doivent être retenues :

##### **Victime d'acte criminel :**

Est considérée comme une victime d'acte criminel, toute personne physique qui, à l'occasion d'un acte criminel commis au Québec, subit une atteinte à son intégrité physique ou psychologique ou une perte matérielle, que l'auteur de cet acte criminel soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable.

Est également considérée comme une victime, un proche et une personne à charge.

##### **Témoin :**

Est considéré « témoin », toute personne ayant reçu une convocation à témoigner ou dont le témoignage est requis par la poursuite dans le cadre d'une procédure de nature criminelle. et ce, peu importe l'instance.

Pour alléger le texte de la présente convention, le mot « clientèle » sera utilisé en remplacement des mots « personnes victimes, leurs proches et personnes à charge ainsi que témoins ».

##### ***2. DESCRIPTION DES SERVICES OFFERTS ET DES OBLIGATIONS DE L'ORGANISME RELATIVEMENT À LA PRESTATION DE CES SERVICES.***

**L'Organisme** offre gratuitement des services confidentiels de première ligne à la clientèle ainsi qu'aux différents partenaires judiciaires, conformément à la présente convention. Les services offerts consistent notamment à :

- L'intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire ;
- l'information sur les droits et recours de la personne victime d'un acte criminel ;
- l'assistance technique ;
- l'orientation de la personne victime d'un acte criminel vers des services complémentaires tels que les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires ;
- l'accompagnement de la personne victime d'un acte criminel à la cour et dans ses autres démarches ;

- la concertation avec les services du milieu et les autres organismes de la région ;
- la mise en œuvre et l'application des programmes CAVACinfo et CAVACinfo-jeunesse, en autant que les informations soient disponibles ;
- la mise en œuvre et l'application du programme InfovacPlus dès le moment où les activités concernées auront été transférées du ministère de la justice à l'**Organisme** et que la procédure à suivre aura été mise en application.

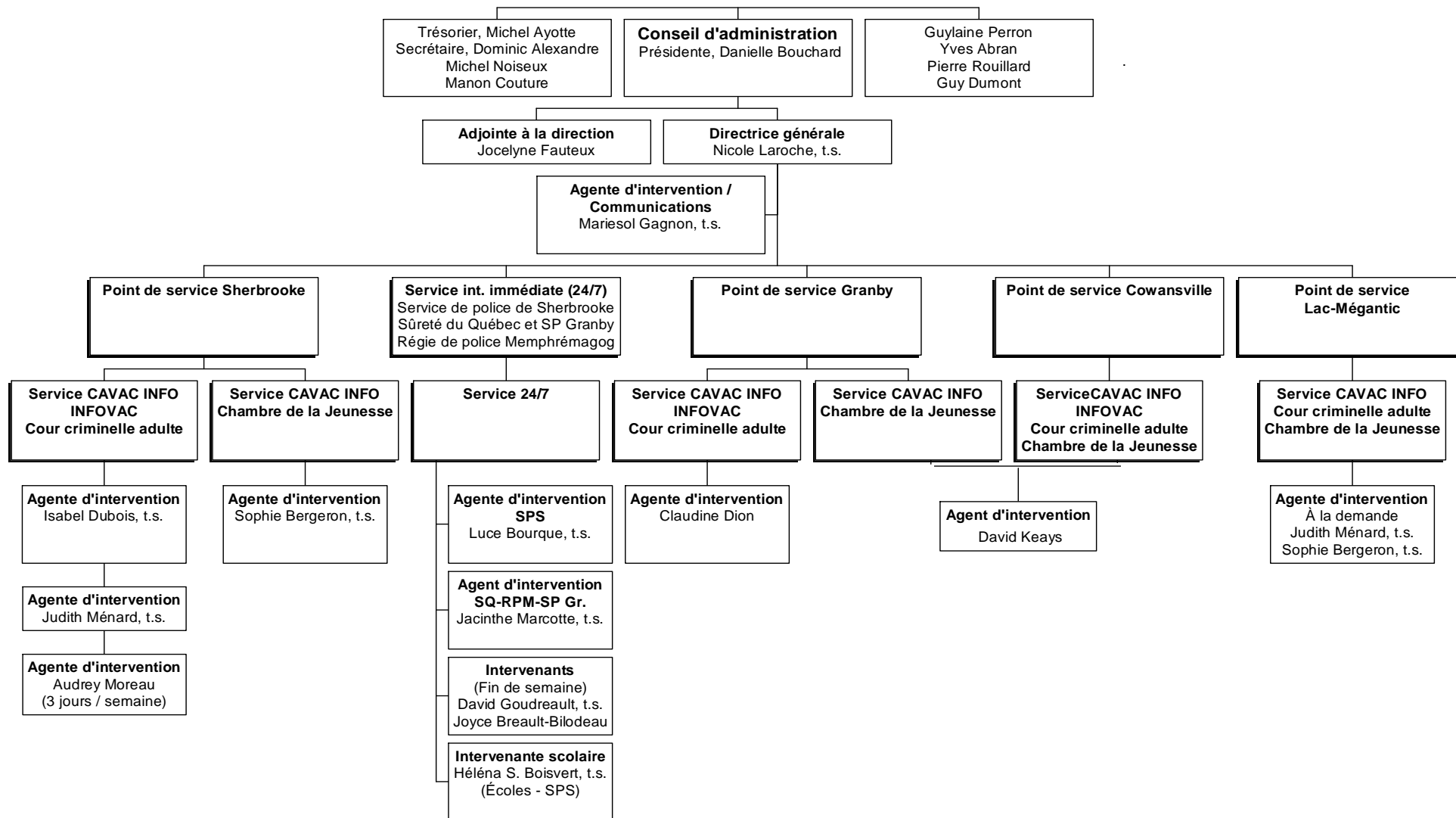
Aux fins d'assurer les services énumérés précédemment, l'**Organisme** s'engage à respecter les conditions suivantes :

- prévoir le maintien d'une ligne téléphonique distincte au nom du CAVAC et faire les inscriptions appropriées dans l'annuaire téléphonique ;
- fournir un local exclusif réservé aux activités de l'**Organisme**, comprenant au moins un bureau fermé pour assurer des services confidentiels à la clientèle. L'**Organisme** doit faire un effort raisonnable en vue de rendre ce local accessible aux personnes âgées et aux personnes handicapées ;
- employer le personnel nécessaire au fonctionnement de l'**Organisme** et au développement des services sur l'ensemble du territoire qu'il dessert ;
- respecter le caractère confidentiel des informations reçues de la part de la clientèle et, à cet égard, l'**Organisme** doit notamment :
  - Faire signer par chaque membre du personnel un engagement de confidentialité concernant les renseignements personnels dont il prend connaissance dans l'exercice de ses fonctions ;
  - recueillir, aux fins de la constitution des dossiers de la clientèle, que les seuls renseignements personnels nécessaires à la prestation de services ;
  - utiliser les renseignements personnels recueillis qu'aux seules fins compatibles à l'objet de la présente convention ;
  - appliquer des mesures de sécurité propres à assurer le caractère confidentiel des renseignements personnels lors de la cueillette, la détention, l'utilisation et la communication de ces renseignements ;
  - obtenir le consentement de la personne concernée avant de communiquer tout renseignement personnel la concernant à un tiers ;
- maintenir l'intervention de l'**Organisme** dans une orientation sociojudiciaire ;
- travailler dans le respect des droits de la clientèle, en concertation avec les policiers, les procureurs des poursuites criminelles et pénales, le personnel des Services de justice et les autres employés des ministères de la Justice et de la Sécurité publique qui participent à l'administration de la justice pénale. L'**Organisme** devra également travailler en concertation avec plusieurs autres partenaires dont ceux de l'éducation, de la santé et des services sociaux ainsi qu'avec les

organismes communautaires susceptibles de fournir des services aux personnes victimes d'actes criminels ainsi qu'à leurs proches;

- assurer la promotion des services offerts auprès des partenaires et de la clientèle de sa région
- assurer, dans la mesure du possible, une participation aux activités de concertation de sa région ;
- participer aux rencontres BAVAC-CAVAC ;
- assurer la formation permanente des intervenantes et intervenants de l'**Organisme** et du personnel de direction. À cet effet, un plan de formation annuel devra accompagner la demande d'aide financière et être soumis au BAVAC au plus tard le 15 décembre 2010.

# Organigramme CAVAC de l'Estrie (2010-2011)



## **L'équipe 2010-2011 du CAVAC de l'Estrie est composée de :**

Deux (2) personnes gestionnaires :

- ✚ Mme Nicole Laroche, ts, directrice
- ✚ Mme Jocelyne Fauteux, adjointe à la direction

Dix (11) agents et agentes d'intervention

- ✚ Mme Claudine Dion, agente d'intervention – Granby ;
- ✚ M. David Keays, agent d'intervention – Cowansville ;
- ✚ Mme Valérie Létourneau, ts, agente d'intervention à la Chambre de la Jeunesse; remplacée par Sophie Bergeron pour congé maternité;
- ✚ Mme Isabel Dubois, ts, agente d'intervention CAVAC INFO ;
- ✚ Mme Mariesol Gagnon, ts, agente d'intervention et de promotion ;
- ✚ Mme Luce Bourque, ts, responsable et agente d'intervention SPS ;
- ✚ Mme Jacinthe Marcotte, agente d'intervention immédiate SQ et RPM;
- ✚ Mme Judith Ménard, ts, agente d'intervention, CAVAC INFO ;
- ✚ Mme Héléna B. Skrotzky, ts, agente d'intervention SPS-milieu scolaire ;
- ✚ Mme Sophie Bergeron ts agente d'intervention (remplaçante de Valérie Létourneau)
- ✚ Mme Audrey Moreau, INFO VAC Plus

2 intervenants-intervenantes temps partiel/ intervention immédiate fin de semaine

- ✚ M. David Goudreault ts, agent d'intervention.
- ✚ Mme Joyce Breault-Bilodeau.

### ***Ressources budgétaires***

Le CAVAC de l'Estrie a reçu une subvention de 611 410\$ versée selon les modalités suivantes pour l'année financière 2010-2011 :

- Un premier versement en mai 2010 de 187 330\$
- Un deuxième versement en juillet 2010 de 212 040\$
- Un troisième versement en octobre 2010 de 212 040\$



## 5. Services offerts

Le CAVAC de l'Estrie offre gratuitement des services confidentiels de première ligne à la clientèle ainsi qu'aux différents partenaires judiciaires, conformément à la présente convention. Les services offerts sont conformes à l'engagement décrit et consistent notamment à :

- + L'intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire ;
- + L'intervention sur les droits et recours de la victime d'un acte criminel ;
- + L'assistance technique (formulaires IVAC, SAAQ, Déclaration de la victime et autres)
- + L'orientation de la victime d'un acte criminel vers des services complémentaires tels que les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires ;
- + L'accompagnement de la victime à la cour et dans ses autres démarches ;
- + La concertation avec les services du milieu et les autres organismes de la région ;
- + La mise en œuvre et l'application des programmes CAVAC INFO et CAVAC INFO-Jeunesse ;
- + Le service INFOVAC, envois postaux et contacts téléphoniques ;
- + L'intervention professionnelle immédiate 24 heures par jour, 7 jours par semaine, sous référence policière.
- + L'intervention sous référence policière en milieu scolaire.

En résumé, trois (3) groupes services sont inscrits au logiciel SCAVAC :

- Fiches signalétiques (dossiers de la clientèle) intrants.
- CAVAC INFO adulte et CAVAC INFO jeunesse (incluant INFOVAC) extrants.
- Service 24/7

La direction du CAVAC de l'Estrie a maintenu les « fiches ne nécessitant pas l'ouverture de dossier » pour comptabiliser les téléphones d'intervenants ou de personnes voulant uniquement de l'information. Nous trouvons important d'en connaître le profil. Cependant nous constatons que de plus en plus, ses fiches s'intègrent dans le SCAVAC.

Le service CAVAC INFO INFOVAC du CAVAC de l'Estrie se décrit ainsi :

- L'intervenante-intervenant offre le choix à la personne victime ou les proches, soit de recevoir un contact téléphonique à chaque étape du processus judiciaire, soit aux étapes plus importantes comme l'enquête préliminaire, le procès, la sentence, soit que la personne victime téléphone selon ses besoins concernant le processus judiciaire. Tout au long du processus judiciaire, la personne victime peut changer de choix et nous en informer.
- Le choix de la personne est noté sur la fiche et nous respectons le souhait de la personne victime ou des proches.
- Si une personne victime ne peut être rejointe par téléphone (après 2 essais) l'intervenante-intervenant poste une lettre nommée « pour personne non rejointe » y incluant les informations utiles et lui offrant d'entrer en contact avec nous si désiré.
- L'intervenant-intervenante offre à la personne victime et aux proches le service d'indemnisation, si pertinent.
- L'intervenant-intervenante offre des services de référence selon le crime.

- INFOVAC, qui a débuté en novembre 2009, permet de rejoindre par téléphone l'ensemble des personnes victimes contre la personne et contre la propriété, de leur poster le formulaire *Déclaration des conséquences chez la victime* et de leur faire un premier contact téléphonique.
- Aussi nous mettons l'accent sur la fermeture des dossiers à la cour en donnant suite de façon systématique auprès des personnes victimes.

Le CAVAC de l'Estrie a toujours mis de l'avant la valeur de proaction auprès des personnes victimes. Nous travaillons à donner le service VIP à notre clientèle.

Nous croyons fortement que d'offrir cette possibilité de suivi à chaque étape du processus judiciaire est une valeur ajoutée à notre service. La personne victime, désirant être au courant du processus, se sent prise en considération dans le dossier qui la concerne.

De plus, à chaque étape nous pouvons faire une brève analyse de sa situation et lui redire les références, l'inviter à venir nous rencontrer, créer des scénarios de protection si nécessaires, lui offrir de visiter une salle de cour, ou toute autre intervention lui permettant de recadrer le processus, de lui redire l'information pertinente et ainsi lui permettre d'être en pleine possession de ses moyens et de reprendre le contrôle de sa vie (empowerment) du moins dans cette sphère spécifique d'activités.

De plus, nous pouvons la référer aux organismes pouvant l'aider.



## 6. PROFIL DE LA CLIENTÈLE 2010-2011

### 6.1 Extraits du SCAVAC

#### NOMBRE DE PERSONNES REJOINTES

	Nombre de personnes rejointes
Fiches signalétiques	1981
CAVAC-INFO	5 964
Service 24/7	376
<b>Total dans le SCAVAC :</b>	<b>8 321</b>
Fiches ne nécessitant pas l'ouverture d'un dossier *	410
Surplus du nombre réel Service 24/7 **	235
<b>TOTAL :</b>	<b>8 966</b>

\* Non-comptabilisées dans le SCAVAC

\*\* Veuillez prendre note que dans le SCAVAC, pour le Service 24/7, le nombre indiqué se réfère uniquement au nombre de fiches complétées. La majorité du temps, plus d'une personne est rencontrée lors de ces interventions. Le nombre réel de personnes rejointes au cours de la dernière année est de 611 (comptabilisés à la main).

2010-2011 : 678 personnes rejointes de plus. Environ 7,5 % d'augmentation en comparaison de 2009-2010.  
Notons que c'était le premier exercice financier complet pour INFOVAC +

#### CATÉGORIE D'ÂGE

##### Fiches signalétiques

	Nombre	Pourcentage
0-17 ans	159	8 %
18-44 ans	1 256	64 %
45-60 ans	424	21 %
61 ans et plus	142	7 %
<b>TOTAL :</b>	<b>1 981</b>	<b>100 %</b>

#### CAVAC-INFO

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>0-17 ans</b>	502	8 %
<b>18-44 ans</b>	3 489	59 %
<b>45-60 ans</b>	1 426	24 %
<b>61 ans et plus</b>	547	9 %
<b>TOTAL :</b>	<b>5 964</b>	<b>100 %</b>

#### **Service 24/7**

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>0-17 ans</b>	88	24 %
<b>18-44 ans</b>	196	52 %
<b>45-60 ans</b>	61	16 %
<b>61 ans et plus</b>	31	8 %
<b>TOTAL :</b>	<b>376</b>	<b>100 %</b>

#### **Résumé de tous les services offerts**

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>0-17 ans</b>	749	9 %
<b>18-44 ans</b>	4 941	59 %
<b>45-60 ans</b>	1 911	23 %
<b>61 ans et plus</b>	720	9 %
<b>TOTAL :</b>	<b>8 321</b>	<b>100 %</b>

#### **RÉPARTITION HOMMES, FEMMES**

	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>
<b>Fiches signalétiques</b>	35 %	65 %
<b>CAVAC-INFO</b>	54 %	46 %
<b>Service 24/7</b>	24 %	76 %
<b>Tous les services</b>	48 %	52 %

#### **CATÉGORIES DE CRIMES (plus souvent dénoncés, pour tous les services)**

	<b>Pourcentage</b>
<b>Voies de fait</b>	30 %
<b>Crimes à caractère sexuel</b>	16 %
<b>Menaces</b>	8 %
<b>Vol (simple, qualifié, introduction par effraction)</b>	16 %

## GRAPHIQUES :



### Profil de la clientèle pour les fiches Signalétique

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de la région de l'Estrie

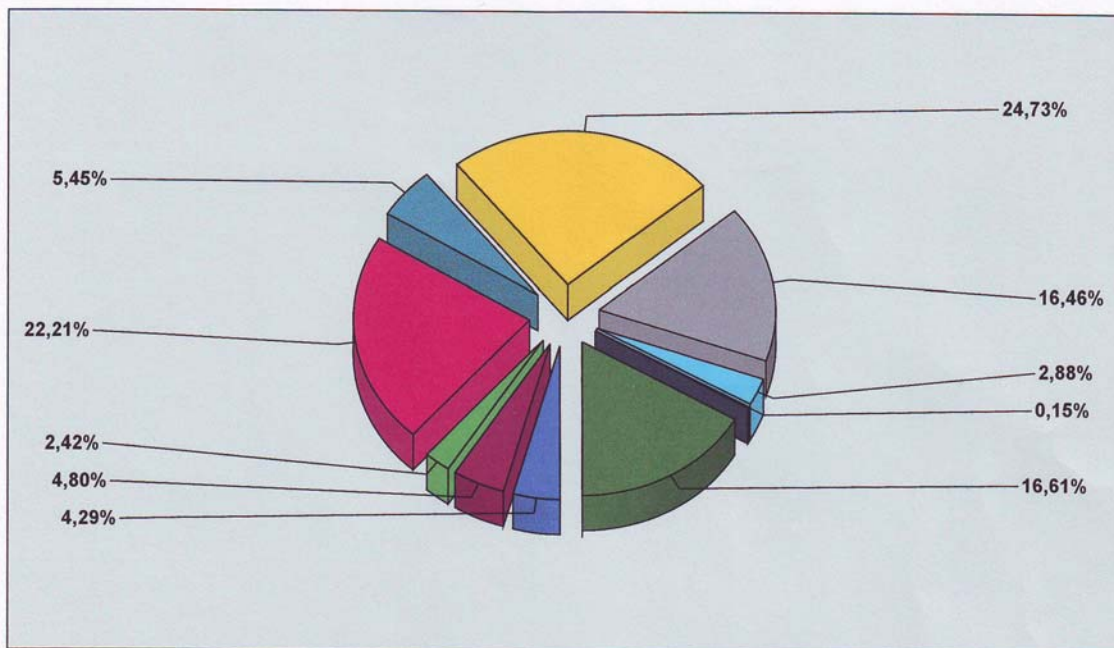
Tous les points de services

Pour les fiches dont la date du service est entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011

Spécification de l'échantillon : Aucun

Total de l'échantillonnage : 1981

### Profil de la clientèle selon : Groupe d'âge

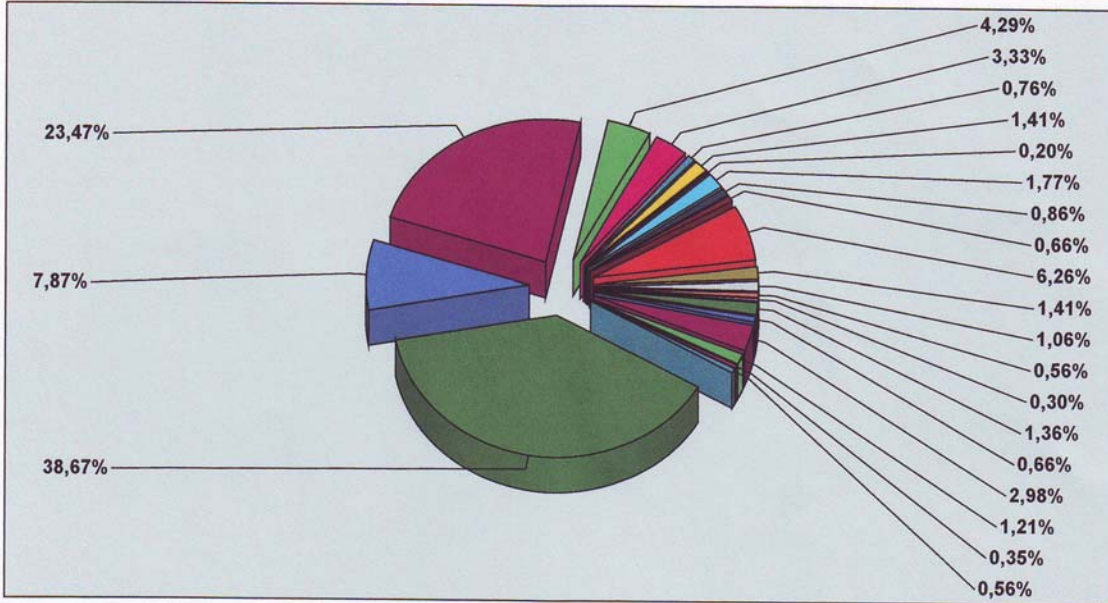


45 à 54 ans	- (16,61%)	(329)
65 ans et plus	- (4,29%)	(85)
55 à 59 ans	- (4,80%)	(95)
6 à 13 ans	- (2,42%)	(48)
25 à 34 ans	- (22,21%)	(440)
14 à 17 ans	- (5,45%)	(108)
35 à 44 ans	- (24,73%)	(490)
18 à 24 ans	- (16,46%)	(326)
60 à 64 ans	- (2,88%)	(57)
0 à 5 ans	- (0,15%)	(3)

Spécification de l'échantillon : Aucun

Total de l'échantillonnage : 1981

Profil de la clientèle selon : Crime

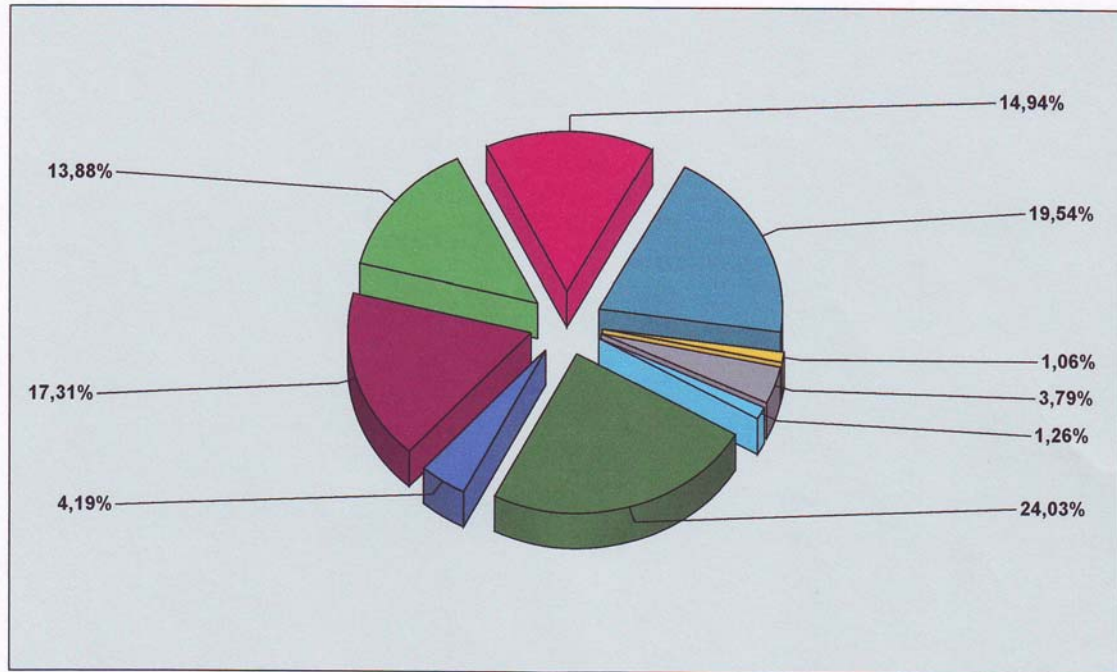


- Voie de fait - (38,67%) (766)
- Menace - (7,87%) (156)
- Infraction à caractère sexuel - (23,47%) (465)
- Harcelement criminel - (4,29%) (85)
- Fraude - (3,33%) (66)
- Homicide - (0,76%) (15)
- Introduction par effraction (maison) - (1,41%) (28)
- Delit de fuite - (0,20%) (4)
- Vol qualifié - (1,77%) (35)
- Conduite avec facultés affaiblies causant la mort ou des lésions corporelles - (0,86%) (17)
- Tentative de meurtre - (0,66%) (13)
- Autres - (6,26%) (124)
- Infractions relatives à la conduite de véhicules - (1,41%) (28)
- Conduite dangereuse causant la mort - (1,06%) (21)
- Ne sait pas - (0,56%) (11)
- Intimidation - (0,30%) (6)
- Incendie criminel - (1,36%) (27)
- Enlèvement / Séquestration - (0,66%) (13)
- Vol simple - (2,98%) (59)
- Mercat - (1,21%) (24)
- Introduction par effraction (autre) - (0,35%) (7)
- Vol d'un véhicule moteur - (0,56%) (11)

Spécification de l'échantillon : Aucun

Total de l'échantillonnage : 1981

Profil de la clientèle selon : Contexte du crime



- Conjugal - (24,03%) (476)
- Relations avec les voisins - (4,19%) (83)
- Familial - (17,31%) (343)
- Personnes étrangères - (13,88%) (275)
- Ne sait pas - (14,94%) (296)
- Amis/connaissances - (19,54%) (387)
- Autre - (1,06%) (21)
- Travail - (3,79%) (75)
- École - (1,26%) (25)

**Profil de la clientèle pour les fiches Cavac-Info**

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de la région de l'Estrie

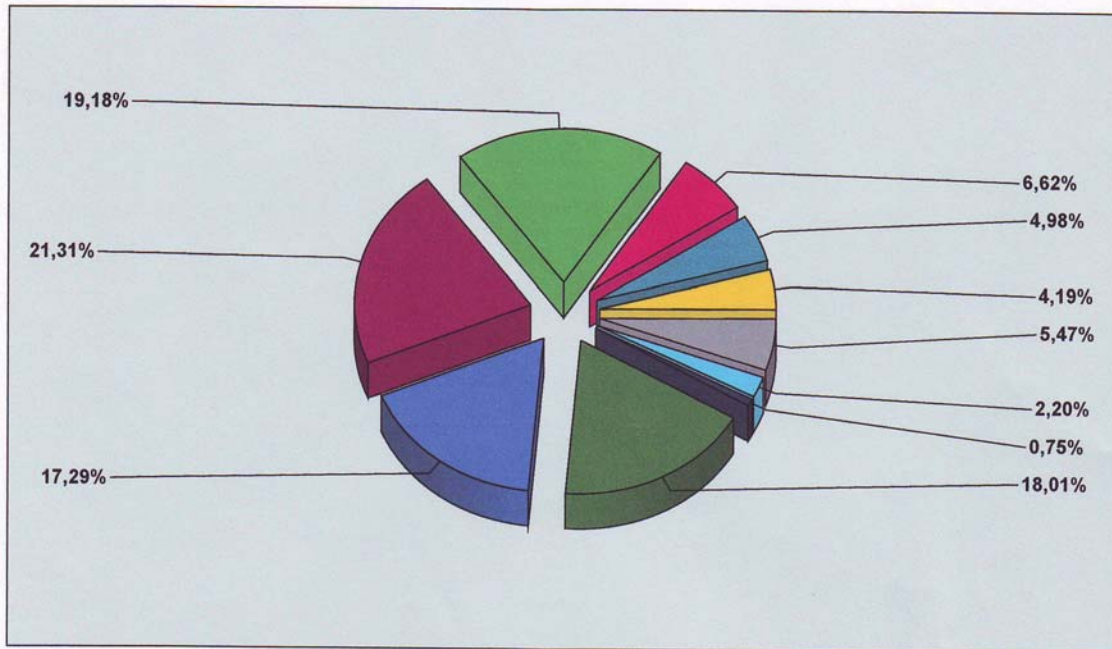
Tous les points de services

Pour les fiches dont la date du service est entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011

Spécification de l'échantillon : Aucun

Total de l'échantillonnage : 5964

**Profil de la clientèle selon : Groupe d'âge**



18 à 24 ans - (18,01%) (1074)
45 à 54 ans - (17,29%) (1031)
25 à 34 ans - (21,31%) (1271)
35 à 44 ans - (19,18%) (1144)
55 à 59 ans - (6,62%) (395)
65 ans et plus - (4,98%) (297)
60 à 64 ans - (4,19%) (250)
14 à 17 ans - (5,47%) (326)
6 à 13 ans - (2,20%) (131)
0 à 5 ans - (0,75%) (45)

## Profil de la clientèle pour les fiches Cavac-Info

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de la région de l'Estrie

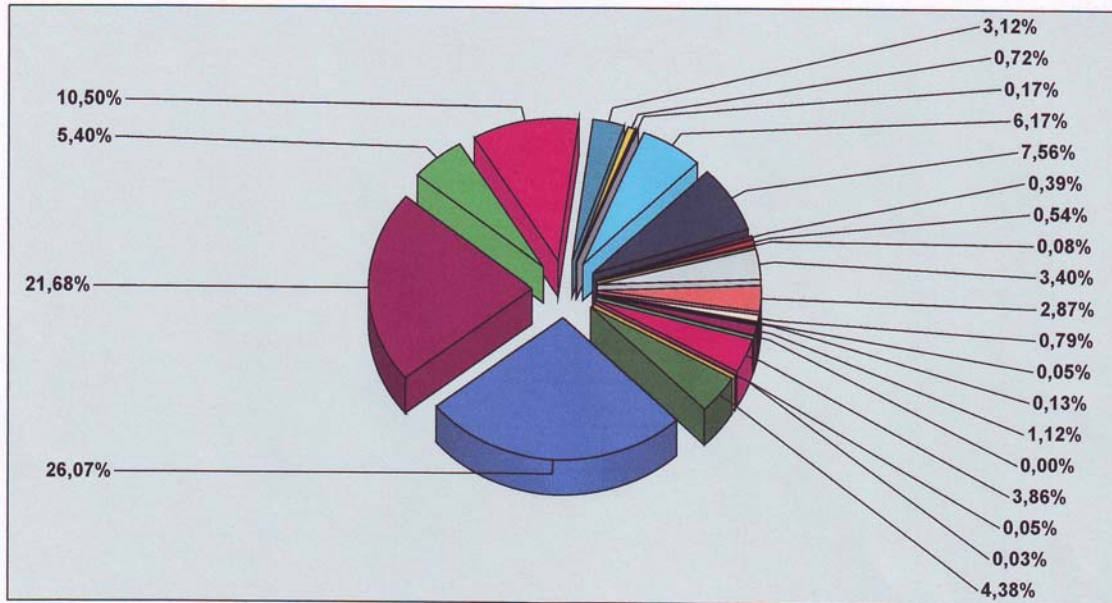
Tous les points de services

Pour les fiches dont la date du service est entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011

Spécification de l'échantillon : Aucun

Total de l'échantillonnage : 5964

### Profil de la clientèle selon : Crime

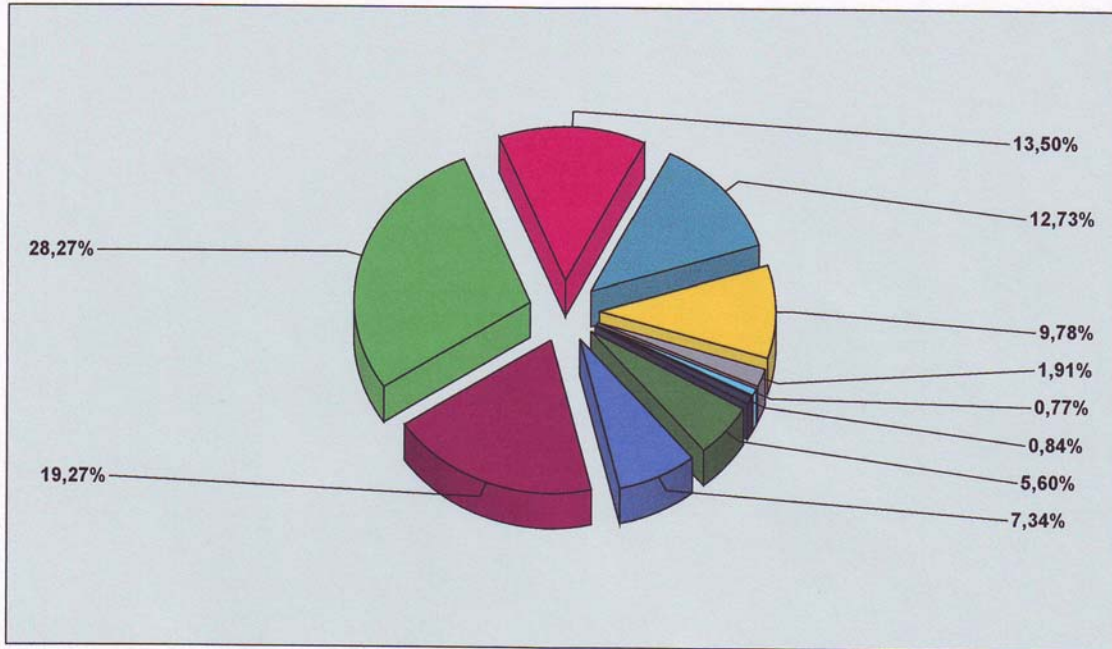


■	Intrusion à caractère sexuel - (4,38%) (261)
■	Vol de fait - (0,03%) (2)
■	Vol simple - (21,68%) (1293)
■	Fraude - (5,40%) (322)
■	Menace - (10,50%) (626)
■	Vol qualifié - (3,12%) (186)
■	Conduite avec facultés affaiblies causant la mort ou des lésions corporelles - (0,17%) (43)
■	Délit de fuite - (0,17%) (10)
■	Introduction par effraction (maison) - (6,17%) (368)
■	Autres - (7,56%) (451)
■	Enlèvement / Séquestration - (0,39%) (23)
■	Intrusions relatives à la conduite de véhicules - (0,54%) (32)
■	Conduite dangereuse causant la mort - (0,08%) (5)
■	Meurtre - (3,40%) (203)
■	Harcelement criminel - (2,87%) (171)
■	Incendie criminel - (0,79%) (47)
■	Homicide - (0,05%) (3)
■	Tentative de meurtre - (0,13%) (8)
■	Vol d'un véhicule moteur - (1,12%) (67)
■	Category 1 - (0,00%) (0)
■	Introduction par effraction (autre) - (3,86%) (230)
■	Intimidation - (0,05%) (3)
■	Né sait pas - (0,03%) (2)

**Spécification de l'échantillon :** Aucun

**Total de l'échantillonnage :** 5964

**Profil de la clientèle selon : Contexte du crime**



■ Familial	- (5,60%) (334)
■ Amis/connaissances	- (7,34%) (438)
■ Ne sais pas	- (19,27%) (1149)
■ Ne sait pas	- (28,27%) (1686)
■ Personnes étrangères	- (13,50%) (805)
■ Conjugal	- (12,73%) (759)
■ Travail	- (9,78%) (583)
■ Relations avec les voisins	- (1,91%) (114)
■ Autre	- (0,77%) (46)
■ École	- (0,84%) (50)

## Profil de la clientèle pour les fiches 24/7

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de la région de l'Estrie

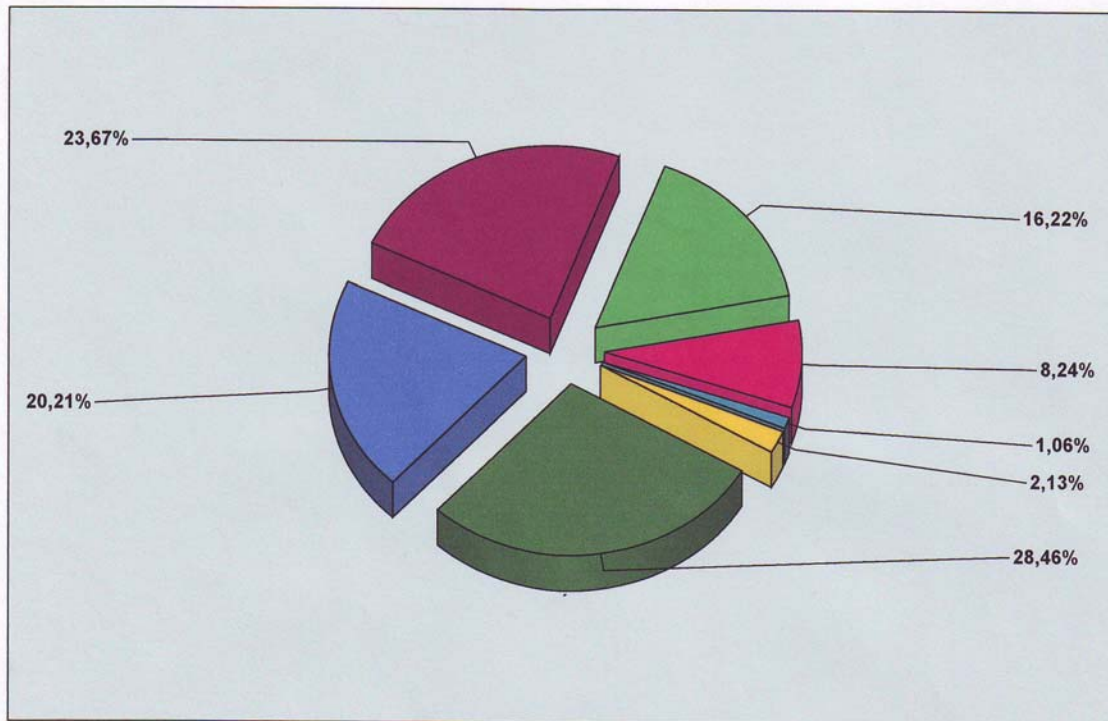
Tous les points de services

Pour les fiches dont la date du service est entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011

Spécification de l'échantillon : Aucun

Total de l'échantillonnage : 376

### Profil de la clientèle selon : Groupe d'âge

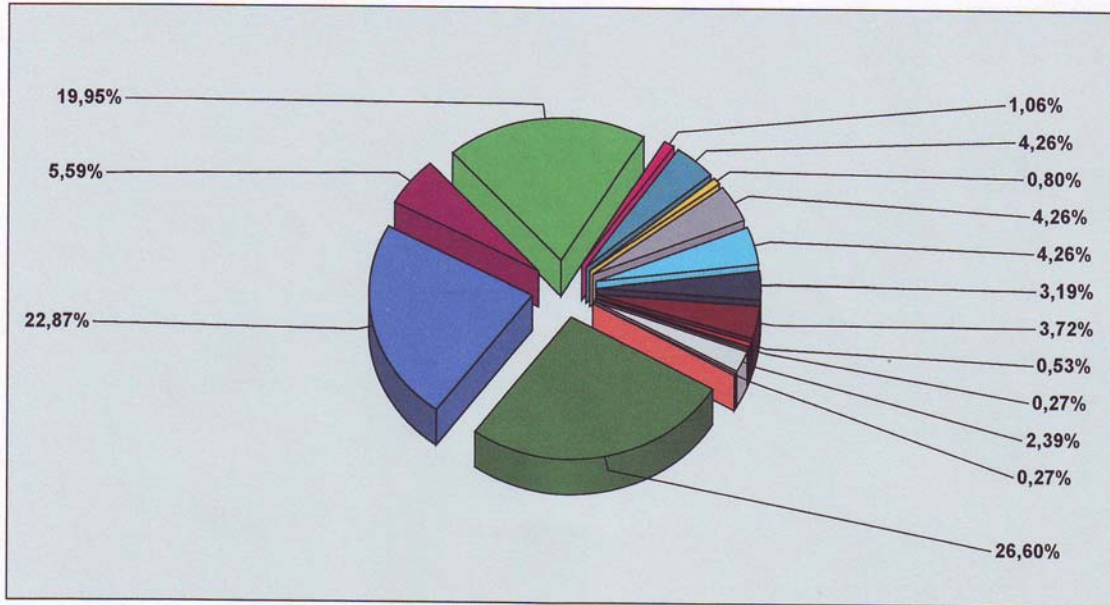


■ 31 à 45 - (28,46%) (107)
■ 13 à 17 - (20,21%) (76)
■ 18 à 30 - (23,67%) (89)
■ 46 à 60 - (16,22%) (61)
■ 61 et plus - (8,24%) (31)
■ 0 à 5 - (1,06%) (4)
■ 6 à 12 - (2,13%) (8)

Spécification de l'échantillon : Aucun

Total de l'échantillonnage : 376

Profil de la clientèle selon : Type d'événement



Voies de fait - (26,60%) (100)
Accident de la route - (22,87%) (86)
Décès - (5,59%) (21)
Infraction à caractère sexuel - (19,95%) (75)
Disparition, enlèvement et séquestration - (1,06%) (4)
Suicide (aide aux proches) - (4,26%) (16)
Introduction par effraction - (0,80%) (3)
Vol/Vol qualifié - (4,26%) (16)
Menaces - (4,26%) (16)
Autre - (3,19%) (12)
Harcèlement - (3,72%) (14)
Bris de condition - (0,53%) (2)
Méfait - (0,27%) (1)
Meurtre - (2,39%) (9)
Incendie - (0,27%) (1)

**Profil de la clientèle pour les fiches 24/7**

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de la région de l'Estrie

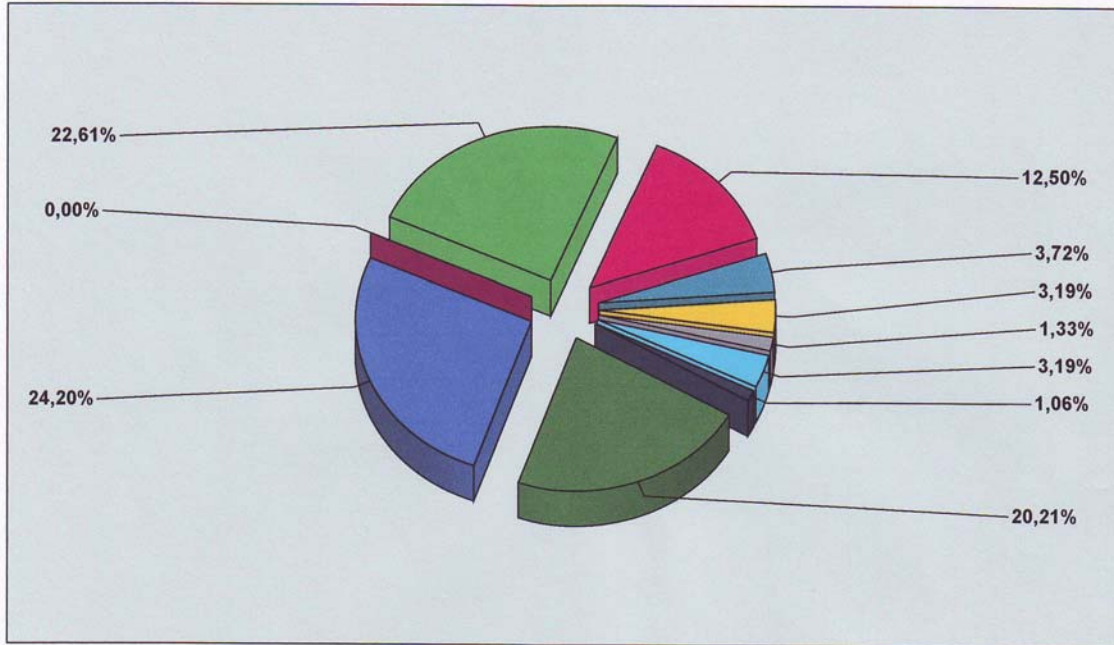
Tous les points de services

Pour les fiches dont la date du service est entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011

**Spécification de l'échantillon :**    Aucun

**Total de l'échantillonnage :** 376

**Profil de la clientèle selon : Contexte du crime**



Travail - (20,21%) (76)
Conjugal - (24,20%) (91)
Category 1 - (0,00%) (0)
Familial - (22,61%) (85)
Amis/connaissances - (12,50%) (47)
Personnes étrangères - (3,72%) (14)
Ne sait pas - (3,19%) (12)
Autre - (1,33%) (5)
Relations avec les voisins - (3,19%) (12)
École - (1,06%) (4)

**6.2 EXTRAITS DE LA COMPILATION DES FICHES NE NÉCESSITANT PAS  
L'OUVERTURE DE DOSSIER**

**Portrait de la clientèle**

	<b>Nombre</b>
<b>Victime adulte</b>	159
<b>Victime mineure</b>	4
<b>Parent-proche</b>	58
<b>Intervenant</b>	78
<b>Témoin</b>	63
<b>Autre</b>	48
<b>TOTAL :</b>	<b>410</b>

**SEXE**

	<b>Nombre</b>
<b>Féminin</b>	247
<b>Masculin</b>	163
<b>TOTAL :</b>	<b>410</b>

**Nature du crime**

	<b>Nombre</b>
<b>Propriété</b>	63
<b>Personne</b>	124
<b>Violence conjugale</b>	53
<b>Caractère sexuel</b>	74
<b>Ne sait pas</b>	96
<b>TOTAL :</b>	<b>410</b>

**Provenance de la référence**

	<b>Nombre</b>
<b>Service de police</b>	26
<b>SPG/Réseau judiciaire</b>	90
<b>Ministères</b>	9
<b>Réseau communautaire</b>	37
<b>Santé et services sociaux</b>	45
<b>IVAC/CASST/SAAQ</b>	6
<b>Réseau privé</b>	6
<b>Milieu scolaire</b>	9
<b>Parenté, amis, proches</b>	14
<b>Bottin, internet</b>	6
<b>CAVAC-INFO</b>	27
<b>Service 24/7</b>	0
<b>Autre</b>	35
<b>Ne sait pas</b>	100
<b>TOTAL :</b>	<b>410</b>

**Services demandés/rendus**

	<b>Nombre</b>
<b>Support professionnel à la Cour</b>	43
<b>Intervention de crise</b>	9
<b>Intervention post-traumatique</b>	10
<b>Intervention psychosocio-judiciaire</b>	12
<b>Infos IVAC/Déclaration de la victime</b>	92
<b>Infos processus judiciaire pénal</b>	92
<b>Infos sur services du CAVAC</b>	109
<b>Autres infos</b>	159
<b>TOTAL :</b>	<b>526 *</b>

\* Parfois, plus d'un service est offert à la personne lors du même contact.

**Références données**

	<b>Nombre</b>
<b>IVAC/CSST/SAAQ</b>	55
<b>SPG/Réseau judiciaire</b>	57
<b>Santé et services sociaux</b>	17
<b>Organismes communautaires</b>	32
<b>CAVAC de l'Estrie (pour RV)</b>	22
<b>Autres CAVAC</b>	41
<b>Réseau privé</b>	8
<b>Policiers</b>	23
<b>Autres</b>	45
<b>TOTAL :</b>	<b>300 *</b>

\* Lors des contacts, des références ne sont pas toujours données.



## 7.- Résultats 2010-2011 au regard du panier de services

### 7.1 Résultats des Fiches signalétiques et du Service 24/7

<b>PANIER DE SERVICE</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>Intervention post-traumatique</b>	
<b>Total :</b>	<b>253</b>
<b>Intervention psychosociojudiciaire</b>	
<b>Total :</b>	<b>2 267</b>
<b>Information sur droits et recours</b>	
Concernant le processus judiciaire	3 562
Concernant les possibilités d'indemnisation	906
Concernant les recours civils	52
<b>Total :</b>	<b>4 520</b>
<b>Assistance technique</b>	
Pour compléter des formulaires	579
Dans l'identification de formalités à respecter	1 790
<b>Total :</b>	<b>2 369</b>
<b>Orientation vers des services spécialisés</b>	
Du domaine juridique	126
De la santé et services sociaux	349
Du domaine communautaire	714
<b>Total :</b>	<b>1 189</b>
<b>Accompagnement de la victime</b>	
Dans l'appareil judiciaire durant toute la durée du dossier *	611
Auprès de: Santé et des services sociaux	3
Ressources communautaires	11
Corps policiers	59
Ressources juridiques	79
<b>Total :</b>	<b>763</b>
<b>TOTAL DES SERVICES RENDUS</b>	<b>11 361</b>



Tableau de compilation des services saisis selon le panier de services retenus

PANIER DE SERVICES - BLOC	PANIER DE SERVICES - SERVICES RENDUS		NOMBRE DE SERVICES RENDUS	
	DESCRIPTION BLOC DE SERVICES	DESCRIPTION SERVICES	Fiches signalétiques	Service 24/7
Assistance technique	Pour compléter les formulaires	Assistance technique	44	4
		Sous-total - Pour compléter les formulaires		5
	Dans l'identification des formalités à respecter	Autres	506	73
		Recherche informatique	128	6
		Autres services	-	-
		Autres services	727	235
	Sous-total - Dans l'identification des formalités à respecter	Annulation de la demande	16	-
		Laissez un message	492	85
		Absent au rendez-vous	84	17
		Total - Assistance technique	1 447	343
Orientation vers des services spécialisés	Du domaine juridique	IVAC/CSST	43	3
		SAAQ	-	-
	Sous-total - Du domaine juridique	Compagnies d'assurance	-	-
		Réseau judiciaire	77	3
		Réseau santé et services sociaux	120	6
		Réseau santé et services sociaux	9	4
	De la santé et des services sociaux	Contacts (recherche d'informations ou suivis)	104	7
		Réseau santé et services sociaux	133	92
		Sous-total - De la santé et des services sociaux	246	103
		Total - Assistance technique	1 953	416
Orientation vers des services spécialisés (suite)	Du domaine communautaire	Ressources communautaires	3	6
		Réseau privé	25	4
	Sous-total - Du domaine communautaire	Autres	69	20
		Réseau communautaire	40	11
		Réseau privé	38	2
		Autre	12	1
	Contacts (recherche d'informations ou suivis)	CAVAC	26	-
		Réseau communautaire	63	58
		Réseau privé	32	34
		Autres	128	140
Total		48	5	
Total		579	134	
Total		962	16	
Total		577	101	
Total		1 790	2 369	
Total		46	-	
Total		80	-	
Total		126	-	
Total		13	-	
Total		111	-	
Total		225	-	
Total		349	-	
Total		9	-	
Total		29	-	
Total		89	-	
Total		51	-	
Total		40	-	
Total		13	-	
Total		28	-	
Total		121	-	
Total		66	-	
Total		268	-	

Tableau de compilation des services saisis selon le panier de services retenus

PANIER DE SERVICES - BLOC	PANIER DE SERVICES - SERVICES RENDUS		SERVICES ACTUELLEMENT SAISIS DANS SCAVAC		NOMBRE DE SERVICES RENDUS	
	DESCRIPTION BLOC DE SERVICES	DESCRIPTION SERVICES	Fiches signalétiques	Service 24/7	Total	
Accompagnement de la victime	Total - Orientation vers des services spécialisés		438	276	714	
	Sous-total - Du domaine communautaire		804	385	1 189	
	Dans l'appareil judiciaire durant toute la durée du dossier	Cour criminelle	1	-	547	
		Cour civile	-	-	1	
	Sous-total - Dans l'appareil judiciaire durant toute la durée du dossier	Cour municipale	1	1	1	
		Chambre de la jeunesse	5	-	5	
		Tribunal de la jeunesse	55	1	56	
		Tribunaux administratifs	1	-	1	
	Sous-total - Au près de la santé et des services sociaux		609	2	611	
	Sous-total - Au près de la santé et des services sociaux		2	1	3	
Au près des ressources communautaires		2	1	3		
Accompagnement		1	-	1		
Sous-total - Au près des ressources communautaires		4	6	10		
Au près des corps policiers		5	6	11		
Accompagnement		8	51	59		
Sous-total - Au près des corps policiers		8	51	59		
Au près des ressources juridiques		2	0	2		
Accompagnement		-	-	-		
Sous-total - Au près des ressources juridiques		1	76	77		
Sous-total - Au près des ressources juridiques		3	76	79		
Accompagnement de la victime		627	136	763		
Total - Accompagnement de la victime		8 735	2 626	11 361		



## 7.2 Résultats CAVAC-INFO et CAVAC-INFO JEUNESSE

INFORMATIONS TRANSMISES		NOMBRE
<b>Envois postaux</b>		
Emprisonnement		435
Emprisonnement avec sursis		205
Engagement		387
Engagement de ne pas troubler l'ordre public		104
Mesures de mise en liberté sous condition		2
Modification de promesse		165
Modification engagement		253
Modification ordonnance de probation		56
Modification ordonnance de sursis		16
Ordonnance de probation		1 344
Ordonnance de sursis		21
Promesse		788
<b>Total :</b>		<b>3 776</b>
<b>Contacts téléphoniques</b>		
Acquittement		293
Prochaine date d'audience		8 159
<b>Total :</b>		<b>8 452</b>
<b>Autres *</b>		
Autre		7 781
Aucune		5 066
<b>Total :</b>		<b>12 847</b>
<b>TOTAL DES INFORMATIONS TRANSMISES</b>		<b>25 075</b>

\* Cour criminelle et Chambre de la jeunesse



## 8. Médias, relations avec les partenaires, représentation et formation

Le CAVAC de l'Estrie s'implique depuis sa fondation auprès de ses principaux partenaires de la Justice, de la Santé et des Services sociaux, du Ministère de l'immigration et des communautés culturelles, la Sécurité publique, soient par collaboration ou par référence.

Cette année en particulier, la directrice s'est impliquée au niveau du comité exécutif sur la Table régionale contre la maltraitance faite aux personnes âgées au titre de trésorière. Cette participation nous permet de faire plus intensivement la promotion des services du CAVAC et de la justice face à la maltraitance dénoncée auprès des aînés.

Voici deux tableaux reflétant nos implications :

### **Sous la responsabilité de la direction :**

Médias	4 entrevues TVA 2 entrevues Radio Canada
Implication dans les comités réseau des CAVAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <u>Comité des services professionnels</u> :</li> <li>✓ Formation des intervenants : 2 conférences téléphoniques 1 formation pour les intervenants CAVAC</li> <li>✓ Formation des directions : gestion</li> <li>✓ Colloque à Montréal : Agir/prévenir l'homicide de la conjointe</li> <li>❖ <u>Comité de travail tripartite</u> : 1rencontre et 1 conférence téléphonique.</li> <li>❖ <u>Comité de concertation des organismes oeuvrant auprès des victimes d'actes criminels</u> 1 rencontre</li> <li>❖ <u>Participation aux 2 rencontres BAVAC-CAVAC et réseau des CAVAC</u></li> <li>❖ <u>Comité CETM-BAVAC-CAVAC</u> : 1 conférence téléphonique</li> <li>❖ <u>Comité provincial en agression sexuelle</u> : 1 rencontre</li> </ul>
Participation aux enjeux communautaires provinciaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Participation au comité éthique à l'OPTSTCFQ : 4 rencontres</li> <li>❖ Comité juridico-correctionnel : 2 rencontres.</li> <li>❖ MOS Centre désigné : 1rencontre</li> <li>❖ Table régionales des Aînés : 9 rencontres et membre du comité exécutif</li> </ul>
Implication sur les	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Table de la LSJPA : 1 rencontre</li> </ul>

Tables régionales	❖ Journée en Santé mentale : 1
Implication partagée sur les Tables régionales ou dossiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Table de concertation contre la violence conjugale Brome-Mississiquoi (David Keays) : 3 rencontres</li> <li>❖ Table de concertation contre la violence conjugale Haute-Yamaska (Claudine Dion) : 1 rencontre.</li> <li>Table de concertation des aînés Memphrémagog (Jacinthe Marcotte) : 4 rencontres.</li> </ul>
Formations données et reçues	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ CEGEP de Sherbrooke : 4 rencontres en TP et soins de longue durée</li> <li>❖ JAFc donné pour l'OPTSTCFQ : guide de pratique professionnelle pour TS en milieu communautaire</li> <li>❖ Post-trauma par Pascale Brillon symposium 2010</li> <li>❖ Formation IMPACT : 1 session pour la direction</li> <li>❖ 2 formations reçues de Michèle Lambin t.s.</li> <li>❖ Colloque Violence conjugale, personnes immigrantes</li> <li>❖ Lecture du livre : Le Soi hanté, dissociation structurelle et traitement de la traumatisation chronique.</li> <li>❖ 2 rencontres pour PRÉS en collaboration avec le SPS.</li> </ul>

**Sous la responsabilité de l'équipe principalement de l'agente d'intervention qui s'occupe aussi de la promotion.**

**Activités réalisées**

Rencontres promotionnelles	14
Rencontres promotionnelles avec la clientèle immigrante dans le cadre des cours de francisation.	32
Participation au Salon des organismes dans les écoles secondaires de Sherbrooke	1
Rencontre des équipes de policiers SPS, SQ et RPM (24/7)	15
Conférence de presse	6
Conférence	1
Outils promotionnels distribués	1653
Envois postaux pour la distribution d'outils promotionnels	11
Nombre d'heures de participation à la promotion	89 heures

**Nombre de personnes rencontrées lors des activités promotionnelles**

Rencontres promotionnelles	925
Kiosque du CAVAC	400
Total des personnes directement contactées	1325

**Les partenaires rejoints dans le cadre de la promotion des services.**

Milieux institutionnels ou privés

Milieux communautaires

Sûreté du Québec	SHASE
Service de police de Sherbrooke	CALACS de Sherbrooke
Régie de police Memphrémagog	La Méridienne
CSSS-IUGS	L'Escale de l'Estrie
Hôpital BMP à Cowansville	La Grande Table
Hôpital de Granby	Entrée chez-soi, de Farnham
École secondaire Collège François Delaplace Waterville	Services d'aide en prévention de la criminalité, Maison l'Étape
École secondaire Du Phare	Carrefour Accès-Loisir
Centre Jean-Patrice Chiasson	JEVI
Centre Providence à Granby	MABOB, Asbestos
Psychiatrie, CHUS Hotel-Dieu	
Centre professionnel école Alexander Galt	
Classes de francisation au Collège de Sherbrooke (personnes immigrantes)	
Étudiants Service Social, Université de Sherbrooke	
Étudiants, Technique Policière Cégep de Sherbrooke	
Étudiants en technique de soins infirmiers, Cégep de Sherbrooke	
Étudiantes au Cégep de Granby	

Pour l'année financière 2011-2012, nous continuerons à rejoindre nos partenaires qui travaillent auprès des personnes victimes, des proches et des témoins d'actes criminels. Nous allons répondre encore aux demandes de promotion, d'information et de distribution d'outils promotionnels de tous les milieux. L'agente de communication répondra aux besoins promotionnels de façon créative et adaptée.

*Marisol Gagnon, t.s*



## 9. Bilan de la dernière année

Le CAVAC de l'Estrie a rempli parfaitement les engagements signés avec le Ministre de la justice pour 2010-2011.

Réalisations en bref :

- Première année complète du service INFO VAC +;  
Grâce à une collaboration exemplaire des professionnels du CAVAC, nos actions se sont agencées afin d'instaurer une continuité dans les services offerts auprès des personnes victimes.
- La direction du CAVAC assure la supervision des agents d'intervention de Sherbrooke, Granby et Cowansville selon leur rythme et leurs besoins. Une performance remarquable a été relevée lors des évaluations faites à l'été 2010.
- La direction a animé 9 rencontres d'équipes ayant pour but de soutenir, écouter, se concerter, échanger sur les défis à relever et mettre en valeur les grandes réalisations.
- La direction initie des échanges concernant les comportements éthiques, le jugement éthique afin de peaufiner toutes nos interventions aux profits des personnes victimes et de nos partenaires.
- Les services du CAVAC sont offerts en trois langues, français, anglais, espagnol. Une entente avec le Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC) nous assure les services d'interprètes pour les autres langues.
- Un projet spécial octroyé par le BAVAC a permis au CAVAC d'organiser un événement pour les personnes victimes soit une transmission d'une conférence donnée par Pascale Brillon.
- Un deuxième projet a été mis en branle, issu des membres du CA et financé aussi par le BAVAC. Le projet consiste à outiller les intervenants-intervenantes pour l'intervention auprès des enfants, des ados victimes ou témoins de crimes.

Cette intervention se crée à partir d'un objet relationnel, une « peluche », un jeu, des images ou autres selon le sexe et selon les âges. Une formation spéciale a été donnée par Madame Michelle Lambin t.s. afin de connaître les façons et les enjeux reliés à ce genre d'intervention. L'objectif majeur est de contribuer à sécuriser les enfants vivant dans un contexte problématique. Une grille d'évaluation est remplie suite à chaque intervention afin d'évaluer les bienfaits de cette façon d'entrer en relation. Les effets seront présentés lors du bilan financier 2011-2012.

- Le service d'intervention immédiate (24/7) en collaboration avec les corps policiers est toujours bien apprécié par les personnes victimes et par les partenaires. Nous devons poursuivre la promotion de ce service auprès des patrouilleurs et leurs sergents considérant le roulis important du personnel. Le commandant de la SQ a mis un bureau fermé à la disposition de l'intervenante désignée. Cette dernière se rend aussi deux jours semaine au bureau réservé à la RPM. C'est ainsi qu'une collaboration s'installe et perdure. Le SPS projette un déménagement pour juin 2011 et un local sera mis à la disposition de l'intervenante. Cette dernière y sera à temps plein. De plus un protocole d'échanges d'informations est en négociation CAVAC-SPS. Nous visons à rejoindre le plus de personnes victimes possible. tout en protégeant les droits des personnes à la confidentialité.
- Notre collaboration avec le milieu scolaire se concrétise largement et nos services s'adaptent à la réalité de notre jeunesse et à leurs besoins. L'intervenante participe à la production du Colloque mettant en valeur les réalités des jeunes sherbrookoïses.
- Le CAVAC participe activement aux engagements PARAVEN en collaboration avec les SQ. Ce projet vise à sécuriser les personnes âgées suite à un événement criminel.
- Le CAVAC a assisté le SPS et la SQ dans sa tournée des écoles pour la formation PRÉS (Plan de réponses en établissements sécuritaires). Tous les intervenants-intervenantes ont participé afin de se former à cette approche reliée à un événement majeur vécu dans les écoles.

Pour la prochaine année financière nous projetons de poursuivre notre mission à 100% des services et nous ajoutons une ressource nouvelle au niveau de l'intervention auprès des personnes immigrantes vivant une situation particulière avec le système de justice québécois. Cette intervenante aura pour mission de faire connaître les services qu'elle peut donner aux personnes victimes en collaboration avec les services déjà existants.

Elle se déplacera aux endroits stratégiques afin de se rendre disponible et aussi verra à monter un centre de documentation réunissant les dépliants concernant la problématique du stress post-traumatique traduits en plusieurs langues.

Nous poursuivrons notre projet « Sécurité pour les enfants/toutous et nous fournirons le résultat de notre expérimentation

Je remercie personnellement tous les intervenantes et les intervenants qui mettent leur cœur, leur passion et leur jeunesse aux profits de l'humain.

Merci aussi aux membres du CA pour leur implication au sein de l'organisme.

## 10-Perspectives et réalisations pour 2011-2012

### 4. NATURE DES SERVICES D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

4.1 Décrire la nature des services qui seront dispensés en fonction des besoins des personnes victimes d'actes criminels, la clientèle visée, le territoire à desservir et les activités qui seront réalisées avec l'aide financière.

Nature des services			
SERVICES	CLIENTÈLE VISÉE	ACTIVITÉS	TERRITOIRE
<p>1 Services d'intervention post traumatique et psycho socio-judiciaire</p> <p>1.1 Accueillir, supporter, informer et accompagner toutes les personnes victimes d'actes criminels contre la personne et contre la propriété, leurs proches et les témoins, dans leur cheminement post-traumatique suite à un acte criminel.</p>	<p>1. Dans la Loi d'aide aux victimes d'actes criminels, est considérée comme une victime d'acte criminel toute personne physique qui, à l'occasion d'un acte criminel commis au Québec, subit une atteinte à son intégrité physique ou psychologique ou une perte matérielle, que l'auteur de cet acte criminel soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable. Sont également considérées comme des victimes ses proches et ses personnes à charge. TÈMOIN: est considéré "témoin" toute personne ayant reçu une convocation à témoigner ou dont le témoignage est requis par la poursuite dans le cadre d'une procédure de nature criminelle et ce, peu importe l'instance. Personnes de tous les âges, homme ou femme.</p> <p>Crimes contre la personne et contre la propriété.</p>	<p>1.1 * Écoute téléphonique et rencontre d'accueil aux différents points de service. * Rencontres (3) de stabilisation des symptômes post-traumatiques. * Références à nos partenaires de la santé et services sociaux au besoin. * Tenue de dossiers et statistiques SCAVAC. * Formation de stagiaires en service social de l'Université de Sherbrooke. * Supervision clinique par la directrice.</p>	<p>ESTRIE ( Districts: Saint-François, Mégantic, Bedford)</p>

<p><b>2. Services CAVAC INFO et INFOVAC</b> <u>Cour criminelle adulte</u></p> <p><b>2.1</b></p> <p>En collaboration avec le greffe de chaque palais (Sherbrooke, Granby, Cowansville) <b>prendre contact</b> avec toutes personnes victimes (crimes contre la personne et crimes contre la propriété) ou proches ou témoins à la cour criminelle adulte.</p> <p>Assurer ainsi le droit à la personne victime/proches/témoins d'être informés de leur rôle dans le cadre du processus pénal, de leur participation dans la procédure judiciaire et de l'issue de celle-ci (Loi sur l'aide).</p> <p><b>2.2</b></p> <p><b>Assurer l'information</b> auprès des personnes victimes sur le suivi des dossiers judiciaires à la cour criminelle adulte (crimes contre la personne et crimes contre la propriété) de tout le territoire du CAVAC de l'Estrie dans le cadre de la Déclaration de services aux citoyens du MJQ</p>	<p><b>2.1</b></p> <p>*Récupération au greffe des lettres aux victimes d'actes criminels et insérer les dépliantes les informant de leurs droits et expédier au nom des étiquettes.</p> <p>*Inclure la Déclaration de la victime et l'enveloppe retour au PPCP</p> <p>*Envoi de la lettre à l'issue des procédures incluant les informations pertinentes.</p> <p><b>2.2</b></p> <p>* Prise de contact téléphonique avec les personnes victimes/proches dont les coordonnées sont inscrites au SIPP, pour les informer des services du CAVAC et des autres partenaires, dont IVAC et les organismes communautaires, CSSS etc.</p> <p>Information du local réservé à leur intention dans l'attente du moment à témoigner.</p> <p>* Envoi postal du nom et des coordonnées du PPCP au dossier.</p> <p>*Envoi postal des engagements signés par l'accusé/défendeur lors de sa remise en liberté et aussi tout au long des procédures.</p> <p>* Contact téléphonique avec chaque personne victime/proches à <b>chaque étape</b> du processus judiciaire.</p> <p>*Information des droits des personnes victimes/proches, si sentence d'emprisonnement</p> <p>* Tenue de dossiers et statistiques SCAVAC.</p> <p>* Références aux partenaires de la santé et services sociaux, si nécessaire.</p>	<p><b>Point de service Sherbrooke et Lac Mégantic :</b> 375 King Ouest, local 2.15, Sherbrooke.</p> <p><b>Point de service Granby:</b> 77 rue Principale, local 2.25</p> <p><b>Point de service Cowansville:</b> 11 boul. Mountain, local 206, Granby</p> <p>IDEM</p>
---	---	---

<p>3. Services CAVAC INFO et INFOVAC Chambre de la Jeunesse</p>	<p>3.1 Consigner les données informatives afin d'entrer en contact avec toutes personnes victimes (crimes contre la personne et crimes contre la propriété) ou proches à la Chambre de la jeunesse sur le territoire desservi par le CAVAC de l'Estrie. Assurer ainsi le droit à la personne victime/proches/témoins (à leur demande) d'être informés de leur rôle dans le cadre du processus pénal, de leur participation dans la procédure judiciaire et de l'issue de celle-ci.</p>	<p>3.1 * Prise de contact téléphonique avec les personnes victimes/proches dont les coordonnées sont inscrites au dossier du PPCP pour les informer des services du CAVAC et des autres partenaires, dont l'IVAC et les organismes communautaires, CSSS, Le Pont et le Centre Jeunesse etc. * Explication du système judiciaire et des rôles de chacun, du nom du PPCP et ses coordonnées. * Information à la personne victime/proches des droits et recours dont ils disposent. * Information du local réservé à leur intention dans l'attente du moment de témoigner. * Intervention post-traumatique, au besoin.</p>	<p>Tout le territoire desservi par le CAVAC de l'Estrie</p>
	<p>IDEM</p>	<p>3.2 * Envoi postal du nom et des coordonnées du PPCP au dossier. * Envoi postal du formulaire donnant l'opportunité de porter à la connaissance du tribunal les conséquences que le crime a eues sur la personne-victime/proche et sur leur vie (Déclaration de la victime). * Envoi postal des engagements signés par l'accusé/défendeur lors de sa remise en liberté et ce, tout au long des procédures. * Contact téléphonique avec chaque personne victime/proches à chaque étape du processus judiciaire. * Tenue de dossiers et statistiques SCAVAC. * Références aux partenaires de la santé et services sociaux, si nécessaire.</p>	

<p><b>4 Services d'intervention immédiate 24/7</b></p> <p><b>La victime a droit</b>, aussi complètement que possible, d'être informée de ses droits et des recours dont elle dispose.</p> <p><b>La victime a droit</b> lorsqu'elle en fait la demande, dans la mesure du possible et compte tenu de l'intérêt public, d'être informée de l'état et de l'issue de l'enquête policière.</p> <p>Compte tenu des ressources disponibles, la victime a droit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de recevoir l'assistance médicale, psychologique et sociale que requiert son état ainsi que les autres services d'aide appropriés à ses besoins en matière d'accueil, d'assistance et de référence aux autres services les plus aptes à lui venir en aide;</li> <li>- de bénéficier des mesures de protection contre les manœuvres d'intimidation et les représailles.</li> </ul> <p style="text-align: center;">4.1</p> <p>Services d'intervention immédiate 24/7 en collaboration avec les corps policiers du territoire desservi par le CAVAC de l'Estrie : Sûreté du Québec de l'Estrie (S.Q. Estrie) Service de police de Sherbrooke (SPS); Régie de police de Memphrémagog (RPM). <b>Intervenir dans l'immédiat</b> (sur le terrain et/ou aux postes de police et/ou autre lieu), à la demande des corps policiers, auprès des personnes victimes, leurs proches, les témoins suite à un acte criminel présumé.</p>	<p>IDEM</p>	<p style="text-align: center;">4.1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Formation continue d'une équipe professionnelle d'intervention immédiate 24 heures 7 jours semaine.</li> <li>* Maintien d'une ligne pagette 24/7.</li> <li>* Déplacement à domicile/poste de police/tout autre endroit sécuritaire pour rencontrer la personne victime/proches/témoins.</li> <li>* Intervention téléphonique lorsque la situation ne nécessite pas de déplacement.</li> <li>* Interventions post-traumatiques (BICEPS)</li> <li>* Mise en place de mécanismes de stabilisation du stress.</li> <li>* Mise en place de scénarios de protection.</li> <li>* Facilitation des liens entre le corps policier et la personne victime/proches.</li> <li>* Facilitation des liens entre les PPCP et les personnes victime/proches/témoins.</li> <li>* Informations sur les droits et recours.</li> <li>* Informations sur le processus judiciaire.</li> <li>* Références aux partenaires de la santé et services sociaux, de même que tout autre service d'aide ou de prévention propre à leur assurer l'assistance médicale, psychologique et sociale requise (exemple : J.E.V.).</li> <li>* Collaboration avec nos partenaires de la santé et services sociaux (Urgence sociale).</li> <li>* Informations sur les services CAVAC INFO.</li> <li>* Suivi des personnes victimes/proches/témoins.</li> <li>* Tenue des dossiers et statistiques SCAVAC.</li> <li>* Supervision clinique par la directrice.</li> <li>* Retour auprès des corps policiers.</li> <li>* Promotion du service.</li> <li>* Collaboration avec le SPS pour travailler auprès des personnes victimes (leurs proches) des gangs de rue ou autre problématiques dans le milieu scolaire.</li> <li>* Collaboration avec la SQ pour une intervention adaptée et spécifique auprès des personnes victimes de tout acte criminel âgées de 65 ans et plus.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Services intervention immédiate 24/7 :</p> <p><b>Point de service S.P.S.:</b> 731 Galt O. suite 130, local 3, Sherb.</p> <p><b>Point de service R.P.M.:</b> 61 chemin Southière, Magog</p> <p><b>Point de service S.Q.:</b> 40 Don Bosco Sud, Sherb.</p>
--	-------------	---	---

<p>5. Services de référence et de collaboration auprès de nos principaux partenaires de la santé et services sociaux, du ministère de l'immigration et des communautés culturelles, du ministère de la sécurité publique et du ministère de la justice.</p> <p>5.1</p> <p>Assurer notre collaboration auprès de nos partenaires de la santé et services sociaux y incluant les organismes communautaires ; les partenaires du ministère de l'immigration et des communautés culturelles et du ministère de la sécurité publique et de la justice (BAVAC)</p>	<p>IDEM</p>	<p>5.1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Promotion des services offerts au CAVAC de l'Estrie.</li> <li>* Participation au modèle d'organisation des services pour l'intervention médico-socio-judiciaire auprès des victimes d'agression sexuelle.</li> <li>* Le CAVAC de l'Estrie assume le leadership justice et sécurité publique au comité intersectoriel de suivi pour l'implantation du Centre désigné régional et de l'application du protocole d'intervention médico-socio-judiciaire.</li> <li>* Le CAVAC de l'Estrie participe à la table de concertation Brome-Missisquoi contre la violence faite aux femmes.</li> <li>* Le CAVAC de l'Estrie participe à la table de concertation de la Haute-Yamaska contre la violence faite aux femmes.</li> <li>* Le CAVAC de l'Estrie participe à la table jeunesse de Sherbrooke.</li> <li>* Le CAVAC de l'Estrie participe à la table de concertation, contre la violence faite aux aînés de Memphrémagog.</li> <li>* CAVAC de l'Estrie participe à la table régionale contre la maltraitance faite aux aînés.</li> <li>* Le CAVAC s'implique sur le comité tripartite du BAVAC.</li> <li>* Le CAVAC de l'Estrie fait la promotion aux classes de francisation et un accompagnement lors d'une visite au palais de justice.</li> <li>* Le CAVAC de l'Estrie participe au comité juridico-correctif de l'Estrie.</li> <li>* Le CAVAC de l'Estrie collabore avec le MSP pour l'application de la Loi sur le système correctionnel du Québec.</li> <li>* Le CAVAC participe aux travaux BAVAC-CETM et réseau des CAVAC.</li> <li>* Le CAVAC de l'Estrie participe aux rencontres BAVAC-CAVAC.</li> </ul>	<p>Estrie, Granby et Cowansville</p>
--	-------------	--	--

<p>5.2</p> <p><b>Nouveau service :</b> Créer une équipe d'intervention auprès des personnes immigrantes ayant vécu un post-trauma à l'extérieur du Québec afin de faciliter leur participation au système de justice en terre d'accueil.</p>		<p>5.2</p> <p>*Inventaire des besoins exprimés et pressentis par le milieu. *Collaboration avec les organismes du ministère de l'Immigration et des communautés culturelles *Interventions post-traumatiques auprès des personnes référées et développement d'outils adaptés. *Promotion des services auprès des organismes concernés. *Création d'un centre d'informations en plusieurs langues.</p>	
--	--	---	--