

Rapport annuel
2010/2011
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est toujours avec un sentiment de grande fierté et de confiance que le conseil d'administration et l'ensemble des employés du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels GIM vous présentent le rapport annuel faisant état de la somme des activités de l'organisme pour l'année 2010-2011.

Un regard sur toutes les réalisations de cette année nous permet de constater à nouveau le déploiement d'expertises et la consolidation de services répondant encore davantage aux besoins et à la réalité de notre clientèle. Force est de constater que le CAVAC est un organisme de référence solidement implanté sur tout le territoire gaspésien qui, par ses divers points de service sur l'ensemble de la péninsule gaspésienne, continue de répondre à sa mission de proximité, d'accessibilité et fort certainement d'excellence.

Pour atteindre ces standards de qualité, il importe de souligner haut et fort l'apport quotidien de chacun des membres du personnel du CAVAC qui, par leur dynamisme et l'implication constante, permet à l'organisme de se démarquer tant auprès de la clientèle qu'auprès de nos nombreux partenaires. En effet, chacun, par son énergie, son savoir, son savoir-faire et son savoir-être, contribue étroitement au fait que notre organisme soit reconnu comme étant sans conteste LA référence en matière d'intervention spécialisée auprès des victimes d'actes criminels, de leurs proches et/ou des témoins. Tous permettent au CAVAC, année après année, de se démarquer, de s'adapter et de se renouveler, et ce, au profit de tous.

Continuons à réunir nos efforts et contribuons au mieux-être collectif..

Karen Champagne
Présidente du Conseil d'administration.

MOT DU DIRECTEUR

C'est avec fierté que le CAVAC Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine présente son rapport annuel 2010/2011. Le dynamisme et le professionnalisme de l'équipe de même que la qualité des services dispensés ont marqué notre année par la réalisation de plusieurs défis.

Nous constatons une augmentation au niveau des demandes de services, des dossiers ouverts ainsi que des services rendus à la clientèle. L'augmentation des demandes nous démontre que notre organisme est toujours en développement. Le soutien du Ministère de la justice du Québec et la compréhension de notre réalité par ses représentants demeureront indispensables au cours des prochaines années et ce, afin de permettre au CAVAC Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine de bien accomplir sa mission auprès des victimes, proches et témoins.

Puisque notre organisation reconnaît l'importance d'offrir des services de grande qualité, nous avons amélioré le formulaire d'évaluation des services afin de vérifier concrètement l'impact de nos interventions auprès de notre clientèle. Encore une fois, nous constatons que notre travail a un effet positif sur le vécu de nos clients. Mais encore plus important, les évaluations nous permettent d'affirmer que les intervenantes sont des personnes dévouées, professionnelles et grandement appréciées.

L'avenir du CAVAC repose dans la force de son partenariat avec des collaborateurs de différents milieux ayant à cœur la cause des victimes d'actes criminels. Au cours des huit dernières années, l'étroite collaboration entre le CAVAC, les procureurs aux poursuites criminelles et pénales, la Sûreté du Québec, les intervenants du milieu communautaire, de la santé et des services sociaux a contribué au maintien d'une offre de service de qualité laquelle est adaptée aux besoins de la région et centrée sur les personnes victimes d'actes criminels et leurs proches.

Merci à une équipe extraordinaire! Merci aux membres du Conseil d'administration pour votre confiance, votre expertise et votre implication. Merci au Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels qui nous permet, par sa confiance et son appui financier, de rendre des services nécessaires dans notre région.

Bonne lecture

*Harry Babin
Directeur général*

Table des matières

➤ Présentation de l'organisme	
- Historique et présentation de l'organisme	5
- Ressources budgétaires	6
- Philosophie d'intervention et mission	6
- Valeurs	7
- Services directs	8
➤ Organisation administrative	
- Le CAVAC et ses points de services	9
- Le conseil d'administration	10
➤ Rapport d'activités 2010/2011	11
- Profil de la clientèle	13
- Résultats 2010/2011 (statistiques)	18
- Programme CAVAC Info	23
- Relations avec les partenaires	25
- Activités de promotion et de sensibilisation	26
- Tables de concertation et comités	28
- Communautés autochtones	29
- Développement des compétences	30
- Support clinique	31
➤ Évaluation des services	32
➤ Bilan de la dernière année et perspectives d'avenir	35
➤ États financiers vérifiés 2010/2011	36

Index des tableaux

Graphique 1 :	L'ouverture des dossiers depuis 2003	11
Graphique 2 :	Portrait des services	12
Graphique 3 :	Sexe de la clientèle	13
Graphique 4 :	Groupe d'âge	13
Graphique 5 :	Type de clientèle	14
Graphique 6 :	Nature du crime	14
Graphique 7 :	Contexte du crime	15
Graphique 8 :	Type de crime	16
Graphique 9 :	Source de référence	17
Graphique 10 :	Services offerts	18
Tableau 11 :	Profil de la clientèle/services rendus	19
Graphique 12 :	CAVAC-Info	23
Tableau 13 :	Informations transmises/CAVAC-Info	24
Tableau 14 :	Appréciation des services	32
Graphiques 15 et 16 :	Évaluation des services	32

Historique et présentation de l'organisme

En juin 1988, le gouvernement du Québec adopte la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. Cette loi introduit des mesures destinées à répondre aux besoins et aux préoccupations des personnes victimes d'actes criminels. Ainsi, elle définit la notion de «victime» et reconnaît les droits et responsabilités qui s'y rattachent.

Cette loi prévoit également l'institution du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC) et la reconnaissance par le ministre de la Justice des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Enfin, la loi institue le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) pour assurer le financement des services d'aide.

Le BAVAC priorise l'implantation et le maintien des CAVAC en favorisant la participation du milieu à leur mise en place. Dans les années qui suivirent, onze CAVAC sont mis sur pied à travers la province. Toutefois, à cause des contraintes budgétaires, il faudra attendre encore plusieurs années avant de voir s'étendre le réseau. Aujourd'hui, on compte dix-sept centres d'aide aux victimes d'actes criminels, répartis dans autant de régions du Québec. Présent dans quatre-vingt-cinq différents points de services, le personnel des CAVAC travaille en concertation avec plusieurs partenaires tels les policiers, les procureurs aux poursuites criminelles et pénales, les organismes communautaires et le réseau de la santé et des services sociaux.

L'expertise des professionnels du réseau des CAVAC s'est bâtie sur le terrain, permettant ainsi d'être en contact direct avec la clientèle. Les nombreux services offerts se sont donc développés à partir des besoins réels, exprimés par les personnes touchées par un crime.

C'est en mars 2003 que le Ministre de la Justice d'alors, monsieur Normand Jutras, soucieux d'augmenter les services aux victimes d'actes criminels de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, opte pour la création d'un nouveau CAVAC pour desservir la région administrative # 11. La création du CAVAC Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine permet aux personnes victimes de notre région de bénéficier, dans leurs localités, des services dispensés par des intervenants du milieu.

En vertu de la loi, cette ouverture permet à l'organisme de répondre aux besoins et préoccupations de la clientèle victime. Par clientèle victime on entend toute personne physique, de tous âges qui, à l'occasion d'un acte criminel, a subi une atteinte à son intégrité physique et/ou psychologique et/ou une perte matérielle, que l'auteur de cet acte criminel soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou retrouvé coupable.

Le personnel du CAVAC de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine est composé de huit (8) personnes dont trois (3) au siège social de Chandler, une (1) au Palais de justice de Percé, deux (2) au Palais de justice de New Carlisle, une (1) au Palais de justice de Sainte-Anne-des-Monts et une (1) au point de services de Cap-aux-Meules pour le Palais de justice de Havre-Aubert. L'équipe est composée de professionnels formés en psychologie, criminologie, travail social, sociologie, psychoéducation ainsi qu'en sécurité et études policières.

De plus, les intervenants sont spécifiquement formés en victimisation afin de répondre de façon adéquate aux besoins de la clientèle.

Le territoire d'intervention couvre la MRC de Côte-de-Gaspé, Rocher Percé, Bonaventure, Avignon, Haute-Gaspésie et la municipalité des Îles-de-la-Madeleine. Le CAVAC couvre un immense territoire de 20 272 KM² avec une population d'environ 96 000 habitants.

Ressources budgétaires

Afin de pouvoir offrir gratuitement à la population de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine des services professionnels, le CAVAC est subventionné par le fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) qui représente près de 95% des ressources budgétaires totales. Les fonds du FAVAC proviennent majoritairement de trois sources : les suramendes pénales, une partie des produits de la criminalité et les contributions pénales. Depuis juillet 2003, une contribution de dix dollars sur toute infraction relative à une loi au Québec est versée au FAVAC. Cette nouvelle loi modifiant le code de procédure pénale est importante car elle a permis de favoriser la consolidation et le développement des services aux victimes. Finalement, une infime portion de notre financement provient aussi de dons.

Philosophie d'intervention et Mission

Les interventions du CAVAC sont basées sur le respect, selon le rythme et les besoins de chacun. Les interventions s'appuient également sur la capacité qu'ont les victimes à gérer leur propre vie et à prendre les décisions qui les concernent.

Le rôle du CAVAC, peu importe qu'une dénonciation judiciaire soit faite ou non, est d'accompagner la personne dans sa démarche de reprise de contrôle et de pouvoir sur sa vie, en lui offrant les services adéquats et adaptés à sa situation personnelle.

Le CAVAC travaille en étroite collaboration avec les intervenants du système judiciaire tels que les policiers, les procureurs aux poursuites criminelles et pénales ainsi que le personnel des greffes. Cette façon de procéder permet que les informations liées aux diverses étapes du processus judiciaire soient transmises aux personnes victimes.

Valeurs

- Le CAVAC dispense ses services, sans discrimination, à toute personne victime d'acte criminel, à ses proches ainsi qu'aux témoins ;
- Le CAVAC considère 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/ou moyen terme. Les victimes nécessitant une thérapie à long terme sont donc 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 ; l'approche retenue vise donc à épauler la victime en misant sur les ressources de cette dernière ;
- Le CAVAC traite la personne victime avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité et de sa vie privée.

Les formes d'aide disponible au CAVAC Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine sont :

- ❖ Interventions post-traumatiques et psychosociojudiciaires consistent à évaluer les besoins et les ressources de la personne victime d'un acte criminel. À la suite de l'évaluation, une intervention est offerte dans le but de réduire les conséquences de la victimisation et de permettre à la personne de poursuivre son cheminement.
- ❖ L'information sur les droits et les recours est là pour dispenser de l'information sur les droits et les recours de la victime d'un acte criminel, aussi bien sur les grandes étapes du processus judiciaire, le programme d'indemnisation des victimes, Infovac ou sur les autres formes d'indemnisations possibles.
- ❖ L'assistance technique offre le soutien nécessaire afin que la victime puisse remplir différents formulaires et pour qu'elle soit en mesure de respecter les formalités inhérentes à sa situation.
- ❖ L'accompagnement épaulé la victime dans ses démarches auprès des ressources médicales et communautaires et l'accompagne dans l'appareil judiciaire pendant tout le cheminement du dossier.
- ❖ L'orientation vers les services spécialisés permet de référer la victime vers les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires capables de l'aider à résoudre les problèmes qu'elle doit affronter.

ORGANISATION ADMINISTRATIVE
ET
L'ÉQUIPE PROFESSIONNELLE

Siège social Chandler
Harry Babin, directeur général
Josée Collin, adj. administrative
Edith Arbour, intervenante

Palais de justice de Percé
Rachel Nicolas, intervenante
Patricia Ouellet, contractuelle

Palais de justice de New Carlisle
Claude Boucher et Frika Fortin
intervenantes

Palais de justice de Ste-Anne-des Monts
Eva Bernatchez, intervenante

*Point de service et Palais de justice
des Îles-de-la-Madeleine*
Marie-France Cummings, intervenante

**LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
2010/2011**

*Donatien Grenier
Vice-président*

*Karen Champagne
Présidente*

*Guy Tremblay
Secrétaire
Trésorier*

*Marc Dubé
Administrateur*

*Eric Lebrasseur
Administrateur*

**CAVAC
Gaspésie
Les Îles**

*Richard Horton
Administrateur*

*Gérald Maltais
Administrateur*

*Daniel Sioui
Administrateur*

*Jules Berthelot
Administrateur*



Rapport d'activités 2010/2011

Demandes de services

Le CAVAC Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, depuis sa fondation en 2003, travaille à consolider son implication ainsi qu'à développer et augmenter les services d'aide aux victimes d'actes criminels.

Du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011, 1019 demandes de services ont été adressées au siège social et à l'ensemble des points de services par des victimes, proches et témoins. Les premiers contacts constituent généralement en des demandes qui ne nécessitent pas de suivi immédiat. Il s'agit donc de demandes auxquelles une réponse satisfaisante est apportée et qui consiste généralement à donner de l'information sur les procédures judiciaires ou à orienter les personnes vers des ressources appropriées.

Parmi les demandes de services reçues, 649 ont nécessité un suivi et des services à moyen terme nécessitant ainsi l'ouverture d'un dossier. Au 1^{er} avril 2011 nous avons toujours 284 dossiers actifs.

De plus, 1126 personnes ont été contactées dans le cadre du programme CAVAC-INFO afin de leur offrir un suivi rigoureux des procédures judiciaires et de les informer des différentes décisions.

Graphique I

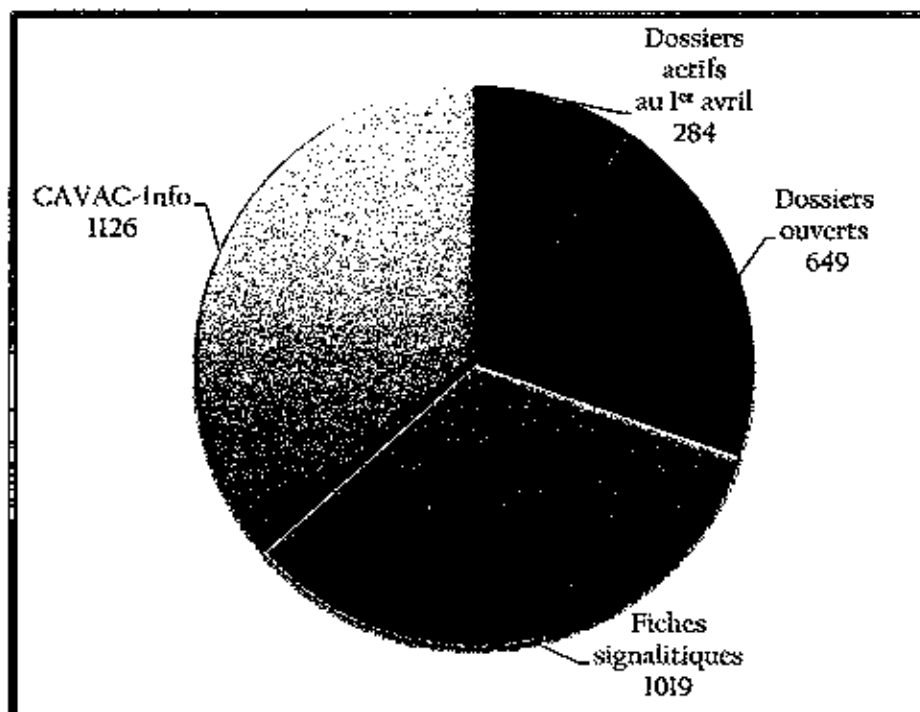
L'ouverture des dossiers depuis 2003



En comparaison avec l'année précédente, nous constatons une augmentation de 6% de demandes de services et une augmentation de 15 % d'ouvertures de dossiers. De plus, une augmentation de 20% au niveau des CAVAC-Info est également notable.

Graphique 2

Portrait des services



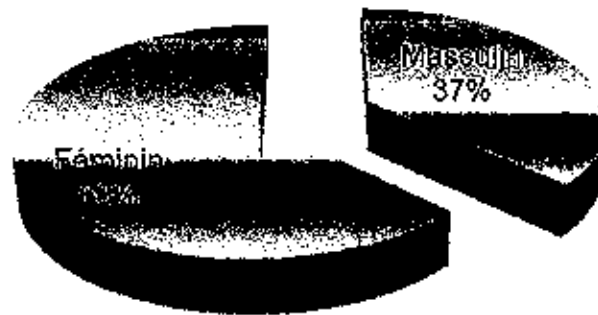
Profil de la clientèle

Le CAVAC est l'un des principaux organismes à offrir des services à l'ensemble des personnes victimes, proches et témoins de tout acte criminel, n'eut égard à leur âge, à leur sexe et au type de crime subi.

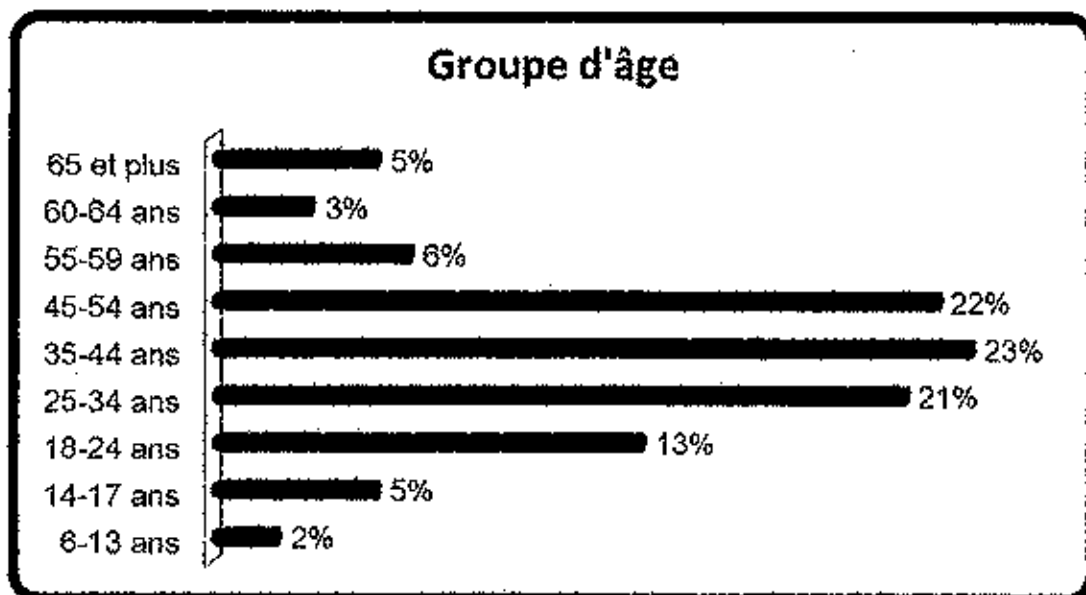
Cette vaste clientèle demande aux intervenants d'être polyvalents, formés et à l'affût des différents outils et sujets qui touchent de près ou de loin la victimisation.

Graphique 3

Sexe de la clientèle

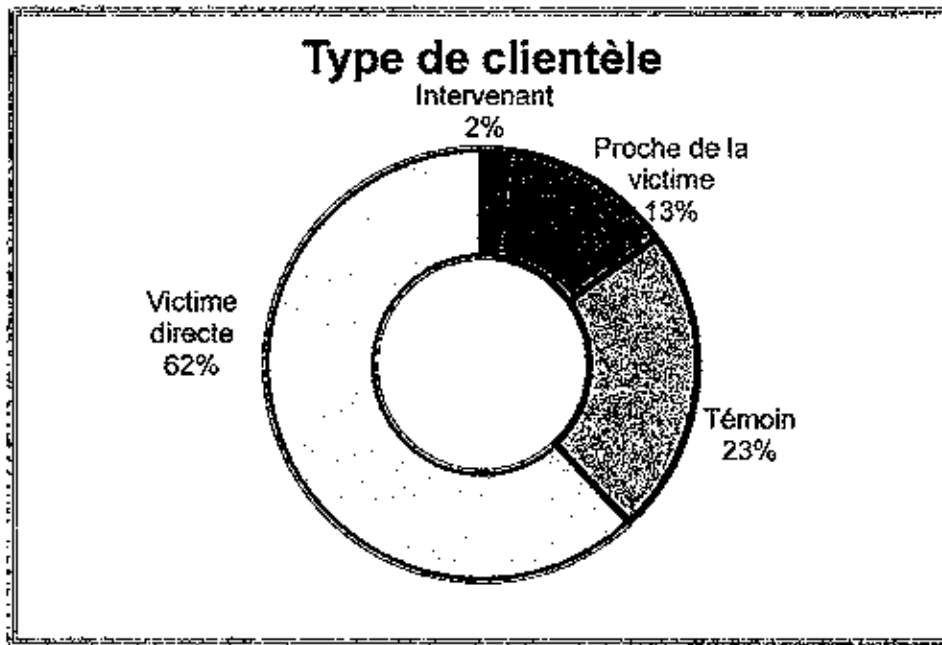


Graphique 4



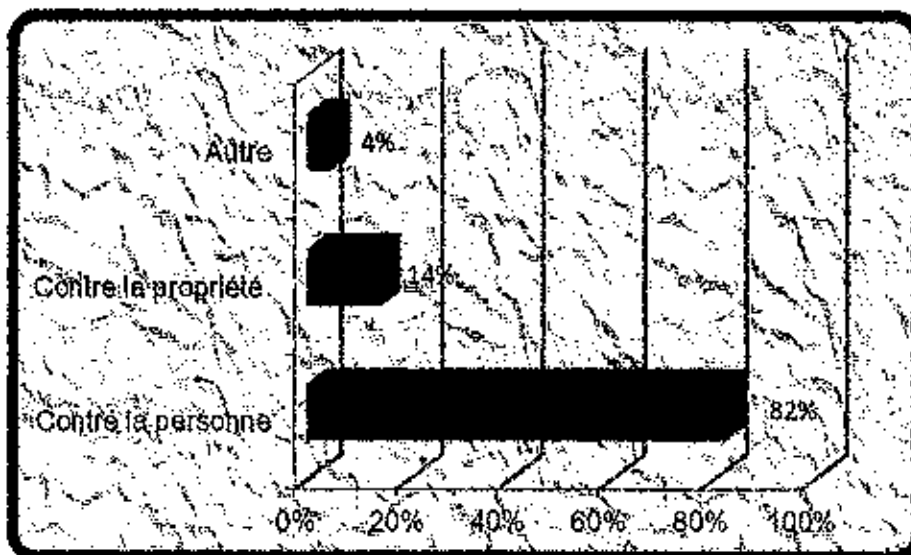
Les proches de la personne victime (parents, personnes à charge, personnes significatives) ont souvent besoin eux aussi d'un grand soutien. Bien qu'elles n'aient pas vécu le crime directement, ces personnes peuvent toutefois avoir un besoin d'aide. En effet, différentes conséquences peuvent affecter l'entourage de la personne touchée. Par ailleurs, mentionnons qu'un certain nombre de parents sont suivis par le CAVAC lorsqu'un de leurs enfants est affligé par un crime, notamment d'ordre sexuel.

Graphique 5



Graphique 6

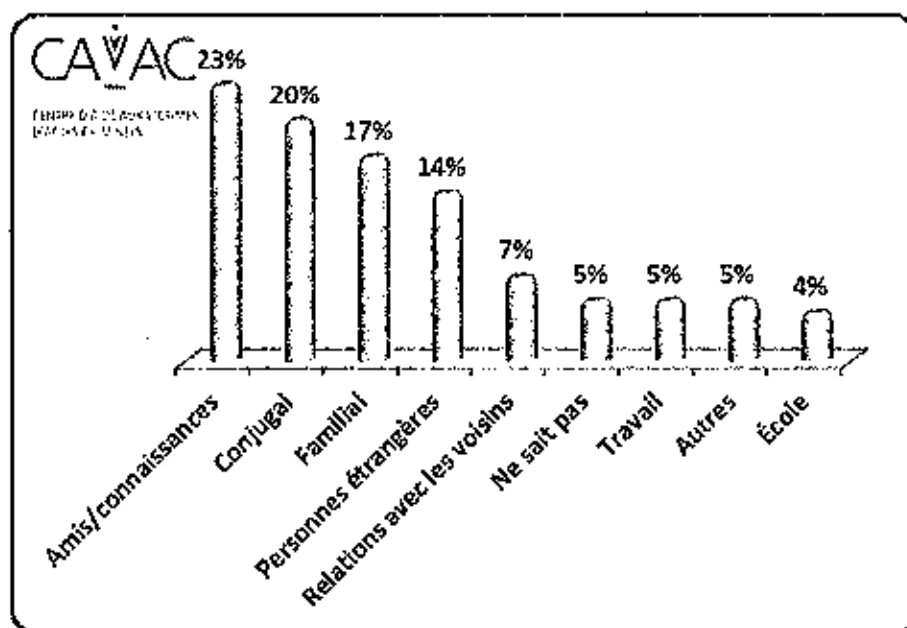
Nature du crime



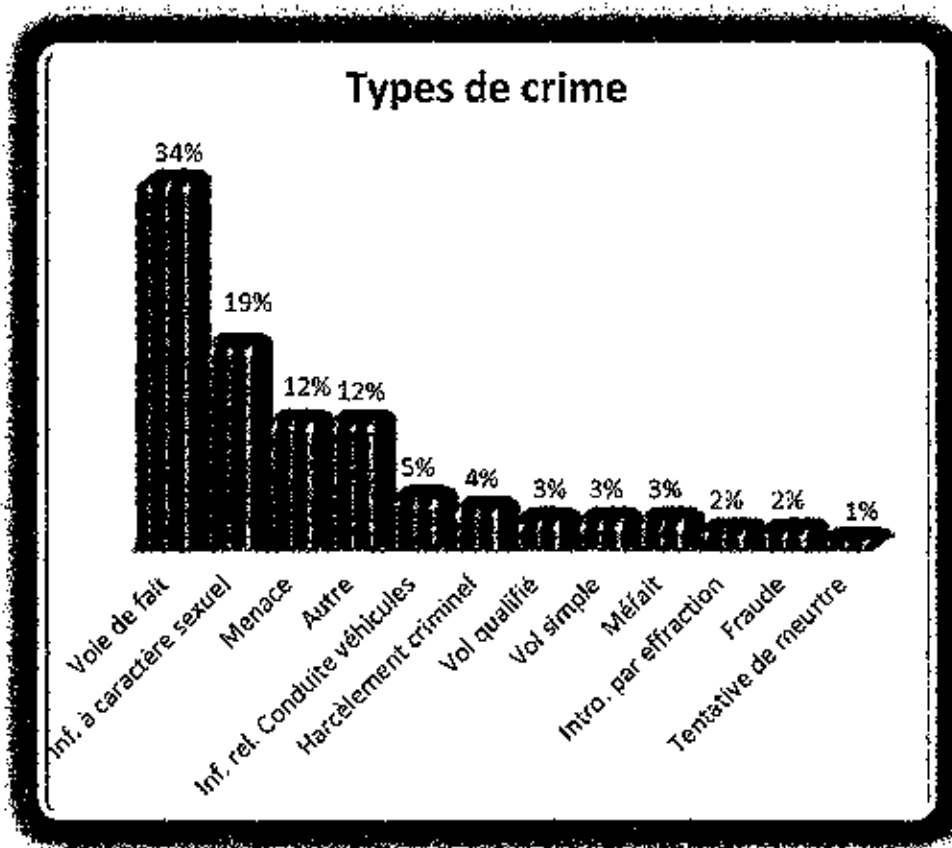
Le crime est souvent commis dans un environnement connu de la victime. Les crimes commis par un ami ou une connaissance (23%) occupent le premier rang suivis de crimes d'ordre conjugal (20%) et familial (17%). Le CAVAC soutient donc, en grande partie, des victimes dont leur lien avec le contrevenant est la plupart du temps significatif. Le tableau suivant indique également que plusieurs actes criminels ont été commis par une personne étrangère (14%).

Graphique 7

Contexte du crime



Graphique 8



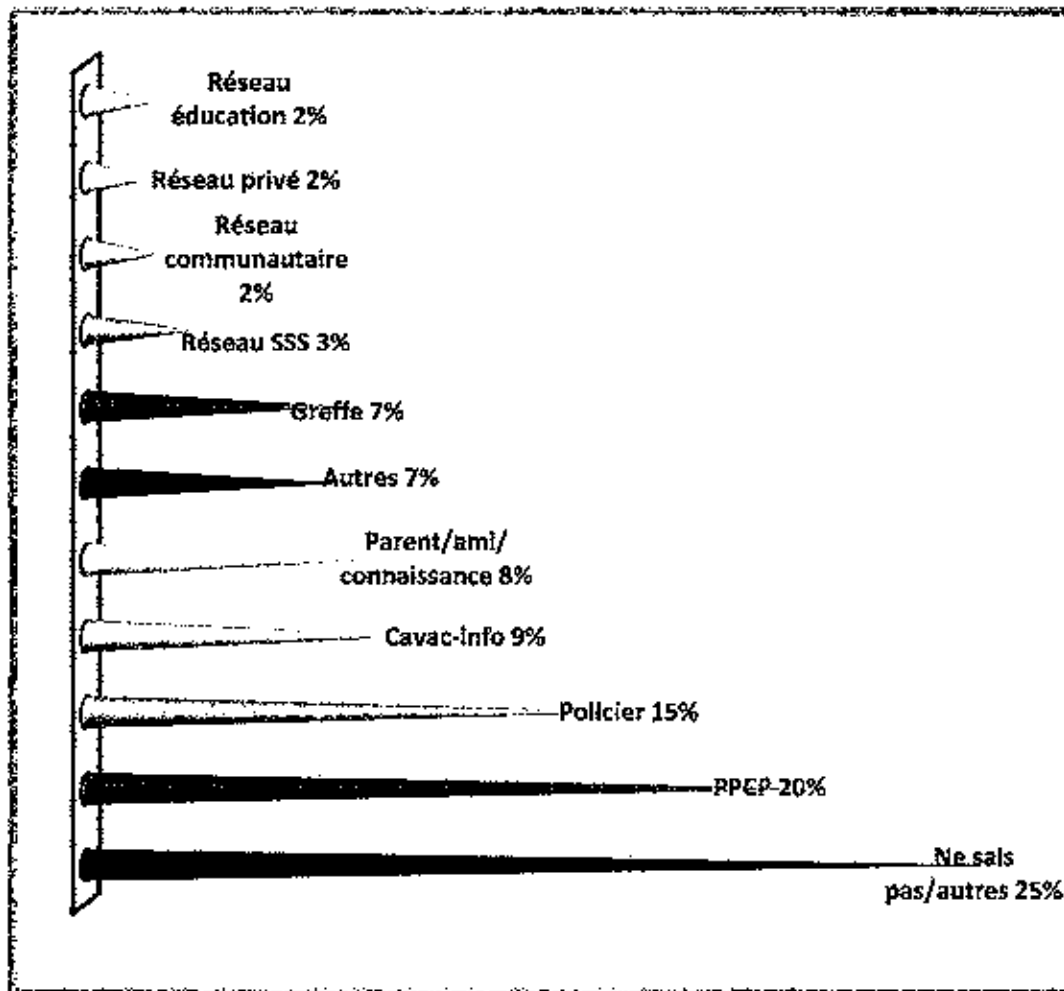
* Autres 12% :

- Incendie criminel
- Intimidation
- Enlèvement/Séquestration
- Délit de fuite
- Conduite dangereuse causant la mort
- Conduite avec facultés affaiblies causant la mort ou des lésions corporelles
- Homicide

Pour que les victimes, proches et témoins reçoivent nos services, il est essentiel d'entretenir un réseau de référents solides. Les intervenants du milieu judiciaire demeurent nos principaux référents dus à l'étroite collaboration développée au cours des années. À chaque année, les policiers augmentent légèrement leurs références auprès de notre organisme. Cette collaboration est cruciale puisque ce sont eux qui rencontrent les personnes victimes dans les premiers moments qui suivent un acte criminel, ils peuvent donc favoriser une intervention rapide. Finalement, notre programme CAVAC-Info devrait augmenter au cours des années afin de nous permettre d'entrer en contact de façon proactive avec un plus grand nombre de personnes victimes.

Graphique 9

Source de référence

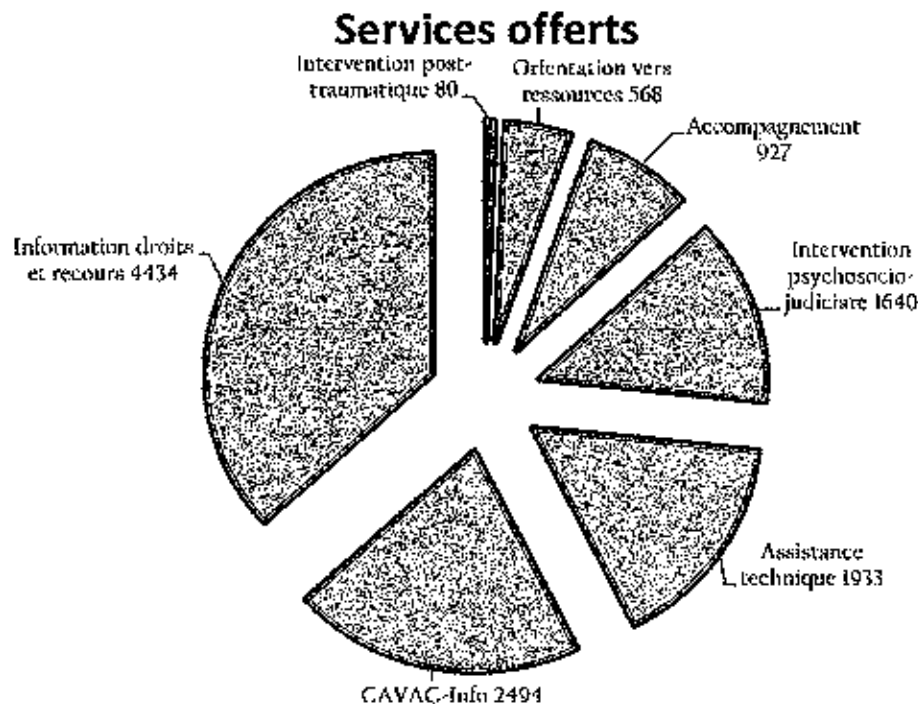


RÉSULTATS 2010/2011 (Statistiques)

Le CAVAC Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine offre un ensemble de services directs et indirects à sa clientèle qui varie de l'intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire à l'accompagnement, l'assistance technique et des références vers d'autres ressources. De plus, certains services comprennent des envois à la clientèle, de la recherche d'information, diverses rencontres avec les policiers ou les procureurs aux poursuites criminelles et pénales etc.

Les tableaux qui suivent illustrent les différents services offerts par l'ensemble de l'équipe de travail du CAVAC au cours de l'année 2010/2011.

Graphique 10



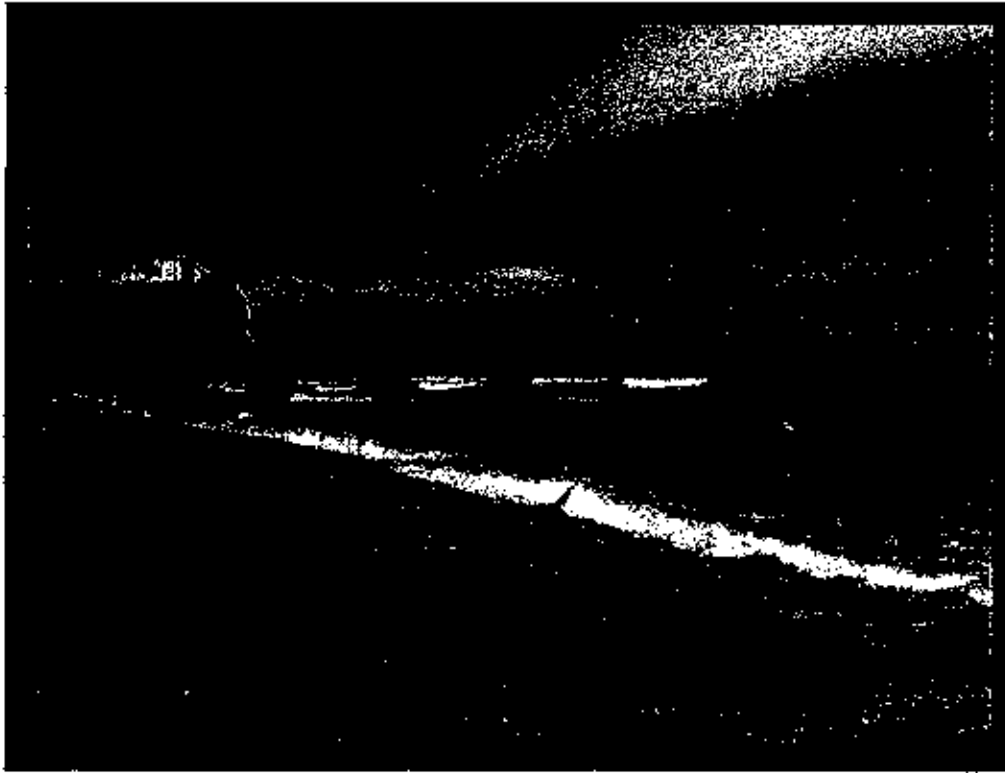


Tableau II

SERVICES RENDUS

Intervention post-traumatique

Intervention post-traumatique	Services directs	Intervention post-traumatique	80
Total			80

Intervention psychosociojudiciaire

Intervention psychosociojudiciaire	Services directs	Intervention psychosociale	1607
		Intervention téléphonique	33
		Déplacement	0
		24/7	0
Total			1640

Information sur les droits et recours

Informations sur le processus judiciaire	Information	Services du Cavac	413
		Processus judiciaire criminel	1578
		Services de justice	183
		Adulte chambre criminelle et pénale	533
		Déclaration de la victime	61
		Chambre de la jeunesse	27
		Enquête policière	133
		Aide juridique	5
	Contacts (recherche d'informations ou suivis)	Réseau juridique	1243
		Sous-total	4176
Informations sur les possibilités d'indemnisation	Information	Compagnie d'assurance	1
		Dédommagement au criminel	9
		IVAC/CSST accidents	141
		SAAQ	1
	Contacts (recherche d'informations ou suivis)	CSST/IVAC	36
		SAAQ	0
		Sous-total	189
Informations sur les recours civils	Information	Recours civils et petites créances	24
		Autres recours et droits	41
		Direction protection de la jeunesse	4
		Sous-total	69
		TOTAL	4434

Assistance technique

Pour compléter formulaires	Assistance technique	Formulaire IVAC	75
		Déclaration de la victime	70
		Formulaire CSST	0
Sous-total			145
Dans l'identification des formalités à respecter	Assistance technique	Autres	20
		Recherche informatique	6
	Autres services	Autres services	846
		Annulation de la demande	7
		Laisse un message	842
		Absent au rendez-vous	67
Sous-total			1788
Total			1933

Orientation vers les services spécialisés

Du domaine juridique	Références	IVAC/CSST	2
		SAAQ	0
		Compagnie d'assurance	0
		Réseau judiciaire	48
Sous-total			50
De la santé et des services sociaux	Information	Réseau santé et services sociaux	17
	Références	Réseau santé et services sociaux	16
	Contacts (recherche d'informations ou suivis)	Réseau santé et services sociaux	93
Sous-total			126
Du domaine communautaire	Information	Ressources communautaires	11
		Réseau privé	1
		Autres	82
	Références	Réseau communautaire	21
		Réseau privé	2
		Autres	8
		CAVAC	12
	Contacts (recherche d'informations ou suivis)	Réseau communautaire	157
		Réseau privé	23
		Autres	75
Sous-total			392
TOTAL			568

Accompagnement de la victime

Dans l'appareil judiciaire durant toute la durée du dossier	Accompagnement	Cour criminelle	623
		Cour civile	0
		Cour municipale	0
		Chambre de la jeunesse	10
		Tribunal de la jeunesse	1
		Tribunaux administratifs	2
Sous-total			636
Auprès de la santé services sociaux	Accompagnement	Professionnel de la santé et des services sociaux	3
		Sous-total	
Auprès des ressources communautaires	Accompagnement	Ressources communautaires	7
		Autres	5
		Sous-total	
Auprès des corps policiers	Accompagnement	Service de police	26
		Sous-total	
Auprès des ressources juridiques	Accompagnement	IVAC	0
		CSST	0
		Avocat - Procureur de la couronne-civil	250
		Sous-total	
TOTAL			927

TOTAL DES SERVICES RENDUS 9582

Programme CAVAC INFO

Depuis novembre 2005, le programme CAVAC-INFO a été mis en place afin d'offrir aide et support aux victimes ainsi que leur apporter des réponses à leurs questions dès le début du processus judiciaire. Grâce à une entente entre le CAVAC, le Directeur des procureurs aux poursuites criminelles et pénales ainsi que la direction des services de justice, les coordonnées des personnes victimes sont acheminées aux intervenants du CAVAC. Conformément à la volonté d'être proactif, l'intervenant prend contact par téléphone ou par écrit avec chaque personne victime lors de l'autorisation d'une plainte. Le programme permet aux intervenants du CAVAC d'informer adéquatement les victimes et leurs proches et leur offrir un suivi rigoureux des procédures judiciaires jusqu'à la toute fin de celles-ci. Plus précisément, les objectifs poursuivis par le programme sont :

- informer les victimes des décisions les concernant et des droits et recours mis à leur disposition ;
- offrir les services du CAVAC à toute personne touchée par une problématique de victimisation ;
- sécuriser les personnes par rapport au contrevenant en les informant sur le dénouement des procédures judiciaires et des mesures de protection qui les concernent ;
- amener les personnes touchées à prendre conscience de la reprise de pouvoir sur leur vie, favorisée par la dénonciation.

Au cours de l'année 2010/2011, 2494 informations et services ont été dispensés à la clientèle via des envois postaux ou des contacts téléphoniques afin de répondre à l'article 7 de la *Déclaration de services aux citoyens* du ministère de la Justice.

Graphique 12

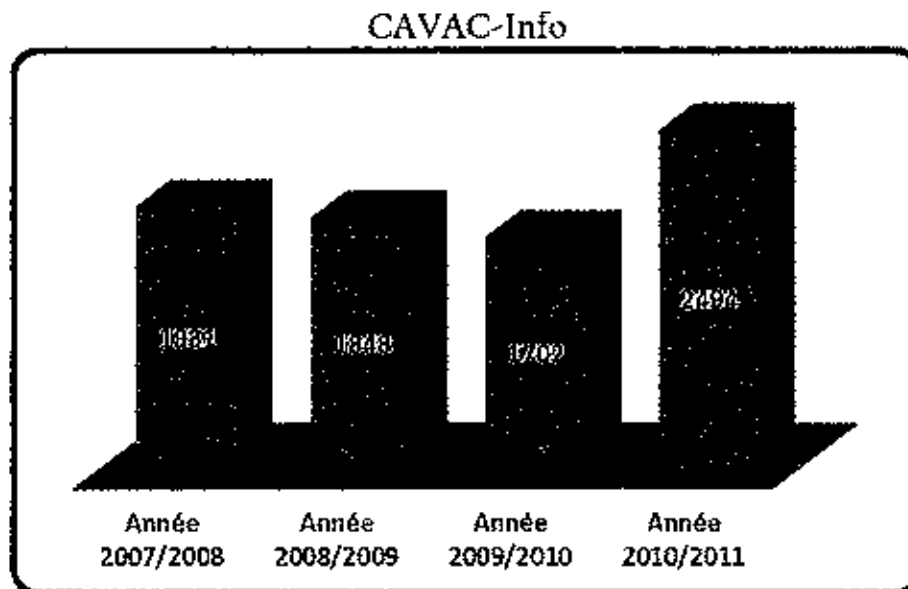


Tableau 13

CAVAC Info : Informations transmises

CATÉGORIES DE SERVICES	Jus	N-C	Placé	Sursis ordonné	Sursis Autre	
Acquittement	9	13	14	2	4	42
Aucune	1	9	12	2	0	34
Autre	3	38	50	12	19	122
Emprisonnement	7	186	40	9	6	248
Emprisonnement avec sursis	0	27	8	5	7	47
Engagement	9	168	53	24	10	264
Engagement de ne pas troubler l'ordre public	1	9	2	0	2	14
Mandat de renvoi	0	0	1	1	1	3
Mesures de mise en liberté sans condition	0	0	0	0	0	0
Modification de promesse	0	0	1	0	0	1
Modification engagement	3	5	2	2	3	15
Modification ordonnance de probation	0	9	5	2	3	19
Modification ordonnance de sursis	1	1	5	0	0	7
Ordonnance de probation	29	67	110	29	32	267
Ordonnance de sursis	7	14	6	2	3	32
Prochaine date d'audience	70	588	459	132	121	1370
Promesse	1	5	10	2	1	19
TOTAL	141	839	776	221	211	2494

Relations avec les partenaires

Le CAVAC est bien impliqué dans le milieu et sa crédibilité est assurément établie. Sans l'appui et la collaboration des différents partenaires, il serait difficile d'accomplir un travail aussi efficace. Notre implication et nos représentations sont grandement utiles afin de créer des liens et des collaborations qui favorisent des interventions complémentaires, concertées et personnalisées.

En cours d'année, plusieurs rencontres avec des organismes et des partenaires ont été effectuées en vue de faire connaître les services du CAVAC et maintenir des ententes de collaboration avec eux. Vous trouverez ci-dessous, les principaux partenaires rencontrés.

- Procureur-chef Région Est du Québec
- Les procureurs aux poursuites criminelles et pénales du territoire
- La directrice des services judiciaires
- Le personnel des services judiciaires
- Les directeurs de postes de la Sûreté du Québec région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
- Représentants du Ministère de la justice et le Listuguj Justice Committee
- Fondation communautaire Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
- Centre d'action bénévole MRC Rocher Percé
- Travailleurs de milieu de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
- Maisons des jeunes Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
- CALACS de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine
- Alliance Gaspésienne des Maisons d'aide et d'hébergement
- Direction santé publique Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
- Agence de santé et de services sociaux Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Activités de promotion et de sensibilisation

Comme à chaque année, l'équipe du CAVAC s'est investie dans différentes activités de promotion et de sensibilisation. Nous avons donc rencontré des groupes et organisations publiques et communautaires dans le cadre de journées thématiques, d'ateliers de formation ou d'activités de sensibilisation. Certaines rencontres ont eu lieu en partenariat avec d'autres organismes du milieu.

Voici quelques-unes des activités qui ont été réalisées cette année :

Partenaires :

- ✓ Rencontres avec le Listuguj Restorative Justice Committee
- ✓ Rencontres avec différents partenaires aux Îles-de-la-Madeleine: Sûreté du Québec, CALACS l'Espoir des Îles, Maison d'aide et d'hébergement l'accalmie, Centre des femmes la Sentin'Elle et Centre communautaire l'Éclaircie
- ✓ Participation au 25^e anniversaire du Centre Louise Amélie
- ✓ Rencontre avec le Centre d'Action Bénévole du Rocher Percé
- ✓ Rencontre avec l'équipe de Santé Mentale CSSS Rocher Percé
- ✓ Participation au 20^e anniversaire du CAVAC Bas St-Laurent
- ✓ Participation à l'inauguration de la Maison Blanche Morin
- ✓ Rencontres avec plusieurs organismes du milieu: Centre de Femmes, CALACS, Maison d'hébergement, Maisons des jeunes, Travailleurs de milieu et Sûreté du Québec

Écoles :

- ✓ Rencontre d'information et de sensibilisation avec un groupe d'adultes en formation aux Îles-de-la-Madeleine
- ✓ Rencontre de sensibilisation à l'école secondaire des Îles (plus de 100 étudiants rencontrés)
- ✓ Présentation (services et lois) à 23 étudiants en technique de travail social
- ✓ Présentation des services du CAVAC aux étudiantes de l'École Marie-Guérin Lajoie, du Centre de Femmes en mouvement de Bonaventure
- ✓ Présentation à l'école primaire de Cap-Chat
- ✓ Présentation aux écoles secondaires de Mont-Louis, de Grande-Vallée et de Sainte-Anne-des-Monts
- ✓ Rencontres avec les étudiants des niveaux secondaires 1 et 2 du New Carlisle High School

Aînés :

- ✓ Participation aux rencontres pour la mise en place d'une Table de concertation pour contrer les abus envers les aînés
- ✓ Participation à une consultation publique sur les enjeux liés au vieillissement de la population, activité régionale
- ✓ Présentation aux aînés de Grande-Vallée avec les agents de la SQ de Grande-Vallée
- ✓ Participation à la Journée Internationale des Aînés dans la MRC Rocher Percé
- ✓ Présentation aux aînés du CSSS Rocher Percé

Communauté Anglophone :

- ✓ Participation au Youth Justice Services Conférence, CASA
- ✓ Présentation au Douglastown Community Center
- ✓ Rencontre avec le Comité «Vision Gaspé now»
- ✓ Présentation aux aînés des communautés de New Carlisle et Cascapedia

Média :

- ✓ Publication d'un article dans le journal le Radar aux Îles -de-la-Madeleine dans le cadre de la semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels
- ✓ Entrevues aux télé-communautaires télé-vag et TVCGR
- ✓ Entrevue avec une journaliste chargée de présenter un portrait des services offerts aux victimes au Canada

Autres :

- ✓ Participation aux activités et tenue d'un kiosque dans le cadre des journées de la justice
- ✓ Présentation sur les réactions et conséquences de la victimisation au colloque Justice Alternative Gaspésie-Sud
- ✓ Participation à une réflexion sur la mission de la Table consultative jeunesse
- ✓ Journée d'observation avec une stagiaire

Tables de concertation et comités

Afin de maintenir les ententes en vue de mieux faire connaître les problématiques vécues par les victimes d'actes criminels, maintenir la collaboration et faire connaître ses services, le CAVAC Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine siège sur divers comités et tables de concertation. En voici quelques-uns :

- Table de concertation régionale en matière de violence conjugale et d'agression sexuelle de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine ;
- Communic-Ami (Travail de milieu) ;
- Table de concertation violence Îles-de-la-Madeleine ;
- Conseil d'administration du Regroupement des organismes communautaires des Îles
- Table de concertation pour contrer les abus envers les aînés de la Haute Gaspésie ;
- Table de concertation pour contrer les abus envers les aînés de la MRC Rocher-Percé ;
- Table consultative jeunesse MRC Rocher Percé ;
- Conseil d'administration de la Fondation Communautaire Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine ;
- Membre de la Chambre de Commerce de la MRC Rocher-Percé ;
- Comité de travail tripartite (CTT) du réseau des CAVAC ;
- Comité promotion du réseau des CAVAC ;
- Comité organisateur de la semaine nationale de sensibilisation des victimes d'actes criminels (Ottawa) ;
- Comité de travail sur l'évaluation des services à offrir aux conjoints violents (Direction Santé publique GIM) ;
- Comité de travail afin de produire des capsules audio de sensibilisation pour la péninsule Acadienne (CIPA).

Communautés autochtones

Le CAVAC Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine dessert deux communautés autochtones par le biais de son point de service de New Carlisle. Les membres des communautés de Gesgapégiag et de Listuguj peuvent être rencontrés par l'intervenant du CAVAC dans leurs communautés ou aux points de service des palais de justice de Carleton ou de New Carlisle.

Malgré les différences culturelles, nos contacts avec la clientèle et les intervenants des services sociaux des deux communautés demeurent très bons. Le CAVAC respecte les différences culturelles et vise toujours à offrir des services et de l'accompagnement à un plus grand nombre de victimes, proches et témoins de ces deux communautés.

Le développement des compétences 2010/2011

Encore cette année, le CAVAC continue d'investir dans la formation de son personnel. En effet, le CAVAC Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine considère qu'il a un rôle à jouer dans le développement des connaissances et des compétences de ses employés pour les soutenir dans la prestation d'un service de qualité à la clientèle.

TITRE DE LA FORMATION	FORMATEUR	NOMBRE DE PARTICIPANTS	DURÉE
Les abus envers les aînés	CLSC	2	1 jour
Rencontre des intervenants	Montréal	3	2 jours
L'estime de soi, ça se mérite	Karène Larocque	1	1 jour
Accompagnement des victimes souffrant de stress post-traumatique	Pascale Brillon	1	2 jours
Supervision IMO	Danie Beaulieu	1	1 jour
Conférence/formation sécurité internet	SQ	1	1 jour
SOS abus envers les aînés	Jean-Marc Harnois	1	1 jour
Colloque Alliance des Maisons d'hébergement		1	2 jours
Gestion des ressources humaines	Impact RH	1	2 jours

Le support clinique

Il y a un défi à offrir des services de qualité et à les maintenir à ce niveau en tout temps. Pour ce faire, l'équipe doit être composée d'intervenants qui bénéficient des outils nécessaires à l'accomplissement de leur mandat avec tout le professionnalisme requis.

Afin de compléter les formations individuelles, les intervenants ont, depuis cette année, l'opportunité d'approfondir leurs connaissances grâce à des rencontres de support clinique. Le support offert par madame Claude Boucher permet d'orienter les interventions de façon à s'assurer qu'elles répondent aux normes de qualité de l'organisation, à sa mission et aux besoins de la clientèle. Les rencontres de support servent donc à consolider les acquis professionnels de l'équipe de travail et sont offerts selon la demande et les besoins des intervenants.

Évaluation des services

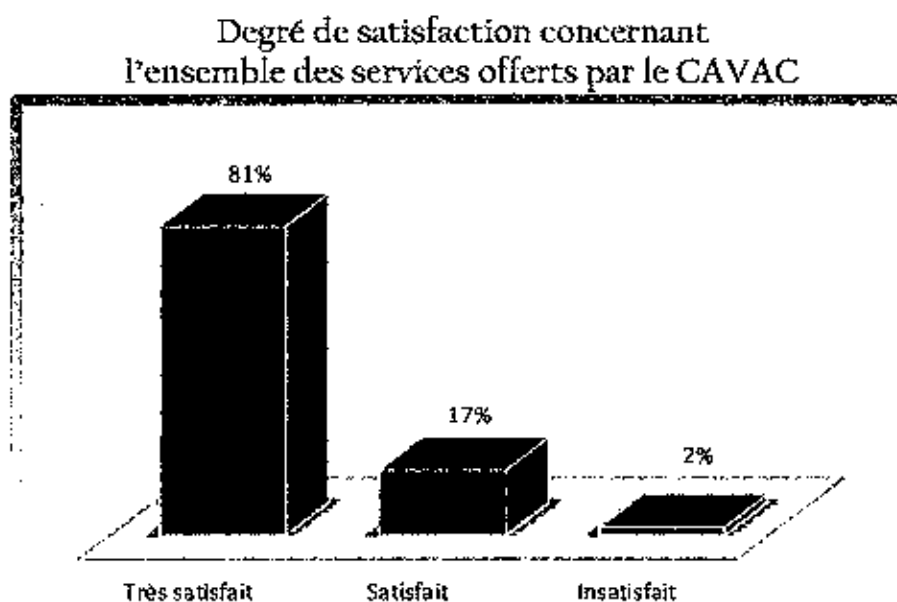
Au cours de l'année 2010/2011, nous avons poursuivi notre démarche d'évaluation des services par notre clientèle dont le dossier a été fermé en cours d'année.

Soucieux d'offrir des services de qualité qui répondent aux besoins de la clientèle, nous avons procédé à l'élaboration d'un nouveau questionnaire sous forme de brochure, aux couleurs et à l'image du CAVAC. Le questionnaire disponible en français et en anglais, invite les personnes à nous faire part de leur degré de satisfaction à la suite des services reçus. Près de 200 brochures ont été expédiées par la poste avec un taux de retour légèrement sous 30%. Comme vous le constaterez à la lecture des tableaux suivants, les réponses reçues indiquent un taux de satisfaction très élevé à l'égard des services reçus.

Tableau 14

Appréciation des services reçus			
Services	Non-satisfait	Moyennement Satisfait	Très satisfait
Information et suivi judiciaire		8%	92%
Écoute, soutien et relation d'aide		3%	97%
Accompagnement à la Cour		4%	96%
Aide pour compléter formulaires	5%		95%
Information sur les droits et recours		9%	91%
Autres services			100%

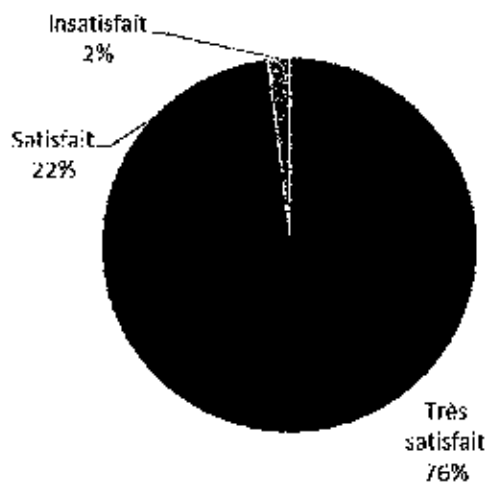
Graphique 15



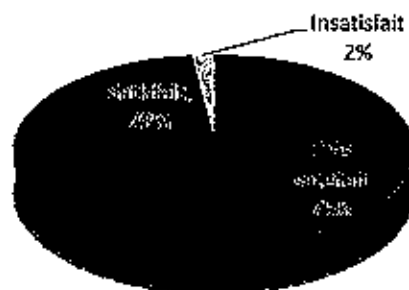
Graphique 16

Appréciation à l'égard de :

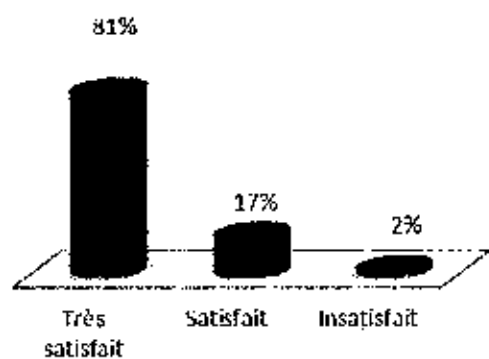
L'accessibilité aux services
et le suivi



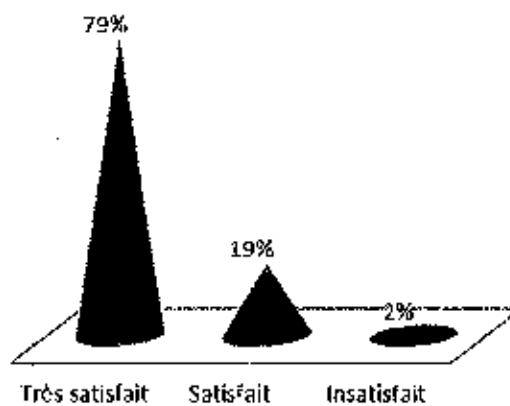
Qualité de l'information transmise



Qualité du contact interpersonnel



Qualité du soutien



L'évaluation des services permet également à la clientèle d'émettre des commentaires sur l'expérience vécue auprès de l'organisme.

Voici quelques commentaires issus des évaluations de cette année :

J'apprécie vraiment le suivi que j'ai eu avec l'intervenante, très satisfaite! Merci beaucoup.

L'intervenante a été excellente pour le soutien et l'écoute d'une mère en détresse. Merci pour le soutien auprès de ma fille.

L'intervenante fut extraordinaire. C'est vraiment une professionnelle qui a su rester humaine et accessible. Une perle précieuse pour votre équipe et pour la clientèle.

J'ai apprécié le fait d'avoir bénéficié d'une écoute à mon premier contact. L'intervenante lors de mon premier appel a su faire diminuer le niveau de ma culpabilité. Ce fut le premier pas vers le réconfort dont j'avais besoin.

Grâce à vos services, j'ai pu vivre un peu plus normalement sans toujours avoir le même événement en tête à tout moment de la journée.

Je me suis sentie comprise et en sécurité, quelque chose que je n'avais pas vécu depuis longtemps.

I felt I wasn't alone, they were there for me with advice and support. It made things for me alot easier. The people were very compassionate and showed they cared.

L'accompagnement à la Cour a été très rassurant. En plus, cela m'a évité d'attendre dans le couloir et devoir faire face à mon ex-conjoint en attendant mon témoignage.

J'ai été fort agréablement surprise de l'accessibilité et de la pertinence de ce service. L'intervenante m'a énormément aidé dans une période extrêmement difficile.

Bilan de la dernière année et perspectives d'avenir

La mission première du CAVAC Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine est d'offrir des services de qualité à l'ensemble de la clientèle de notre territoire. Pour cette huitième année d'activités nous pouvons confirmer que nous avons accompli avec succès notre mission et ce, grâce à une équipe professionnelle soucieuse d'avoir une approche humaine et personnalisée auprès des personnes victimes, leurs proches et témoins d'actes criminels.

En plus d'avoir répondu à un plus grand nombre de demandes de services et d'avoir ouvert un plus grand nombre de dossiers, comparativement à l'année précédente, les intervenantes ont encore une fois accordé beaucoup de temps aux activités de concertation et de sensibilisation. La promotion de nos services devra se poursuivre auprès des partenaires ainsi qu'auprès de la population en général où les services du CAVAC demeurent malheureusement moins connus.

Il y a maintenant quelques années que la mise en place du service CAVAC-info jeunesse est noté comme projet dans la section perspectives d'avenir. Le CAVAC est toujours en attente du décret ministériel du Ministère de la justice du Québec. Il est à espérer que 2011/2012 verra la mise en place de ce service important pour notre communauté. De plus, le CAVAC devra prendre éventuellement en charge le programme Infovac-Plus; celui-ci vise particulièrement à joindre les personnes dès le début des procédures. Notre but sera encore une fois d'adopter l'essentiel de ces programmes, de les personnaliser et de les bonifier afin de répondre aux besoins des personnes victimes.

Notre collaboration avec le milieu scolaire se concrétise et nous sommes de plus en plus présents afin d'offrir des ateliers d'information et de sensibilisation aux réalités des victimes d'actes criminels. Nos services s'adaptent continuellement à la réalité des jeunes ainsi qu'à leurs besoins et nous allons poursuivre nos efforts en ce sens au cours de la prochaine année.

Dans un souci de maintenir des services de qualité, nous priorisons des activités de formation. Nous avons mis en place un service de support clinique afin d'assurer le maintien et la bonification de l'expertise et des interventions de nos professionnels. Pour le moment, le service qui est offert à l'interne sera évalué en cours d'année afin d'y apporter des modifications ou améliorations, s'il y a lieu.

Finalement, nous entrevoyons la prochaine année avec optimisme car un protocole de référence policière est sur le point d'être signé avec la Sûreté du Québec. Nos interventions seront alors plus près des événements vécus ce qui nous permettra d'écouter, d'informer et d'épauler les victimes plus rapidement. Bien entendu, notre priorité demeure inchangée soit de répondre avec professionnalisme aux demandes des victimes et témoins d'actes criminels ainsi que leurs proches et être à l'écoute de leurs besoins.