

**RAPPORT ANNUEL
2014-2015**

CAVAC DES LAURENTIDES

510, rue Saint-Georges

Saint-Jérôme (Québec)

J7Z 5B3

RAPPORT ANNUEL 2014-2015

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS DES LAURENTIDES

DOCUMENT DÉPOSÉ À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE
DU 16 JUIN 2015

TABLES DES MATIÈRES

Message de la présidente	1
Message de la directrice	2
Procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 19 juin 2014	3
Historique du CAVAC des Laurentides	7
Présentation du CAVAC	9
Organisation administrative et ressources budgétaires	10
L'équipe professionnelle	11
Schéma des services	12
Profil de la clientèle	13
Interventions téléphoniques	16
Rencontres d'intervention	17
Programmes d'information judiciaire	18
Programmes de référence policière	20
Portrait des statistiques 2014-2015	22
Partenariat et concertation	25
Présentations et animations	26
Formations	27
Perspectives d'action pour 2015-2016	28
Avis de convocation	29
Annexe 1 - Rapport financier 2014-2015	30

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

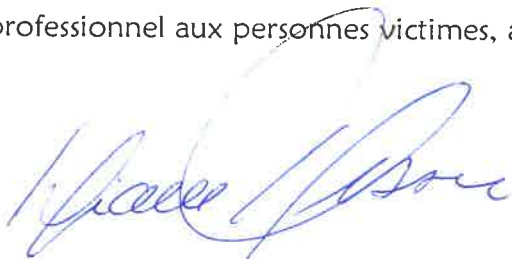
Au nom du conseil d'administration et en mon nom, je vous présente le rapport annuel d'activités 2014-2015 du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels des Laurentides. Vous comprendrez que c'est aussi avec un lot d'émotions que je le fais puisque j'ai été désignée pour remplacer Me Pierre-Luc Rolland qui occupait les fonctions de président depuis 2005.

Prenons un temps ensemble pour nous rappeler ce grand homme qui est décédé subitement le 6 décembre 2014. Les personnes victimes d'actes criminels ont toujours été au cœur de ses préoccupations, tant dans sa vie professionnelle que dans son implication bénévole.

Les membres du conseil d'administration ainsi que le personnel tiennent à souligner l'apport inestimable de Pierre-Luc tout au long des 12 dernières années au sein du CAVAC. Il aura été pour nous tantôt un président, tantôt un ami, tantôt un confident, tantôt un modèle. Pierre-Luc aura marqué chacun de nous par sa disponibilité, sa générosité, sa présence rassurante, sa simplicité et sa foi en un avenir meilleur.

C'est la raison pour laquelle tous les membres du CAVAC lui dédient ce rapport d'activités 2014-2015.

En terminant, j'aimerais souligner l'engagement et le dévouement de tout le personnel du CAVAC, qui jour après jour fait en sorte d'offrir un soutien et un accompagnement professionnel aux personnes victimes, aux proches et aux témoins.



Diane Messier

Présidente

MESSAGE DE LA DIRECTRICE

L'année 2014-2015 a été une année mouvementée, riche en émotion de toutes sortes et marquée, notamment, par le départ de notre président, Me Pierre-Luc Rolland. Comme procureur aux poursuites criminelles et pénales, sa marque de commerce était son authenticité, son accueil, et son écoute auprès des personnes victimes. Si la vie en avait décidé autrement, certainement qu'il prêterait encore sa voix pour que ces personnes soient entendues, pour que ces personnes puissent s'exprimer. Voilà tout un accomplissement qui mérite les plus grands remerciements!

L'année 2014-2015 s'est aussi déroulée dans un grand mouvement de personnel. En effet, afin de répondre au plan de déploiement du BAVAC, en ce qui a trait aux programmes de références policières, le CAVAC des Laurentides a bénéficié de trois nouveaux postes d'agentes d'intervention qui se sont ajoutés à des départs, dont deux, en congé de maternité. C'est donc dire qu'il y a eu plusieurs processus d'embauche durant l'année. Il est important de souligner que le bagage académique peut varier puisque le personnel du CAVAC est composé de travailleuses sociales, de criminologues et de sexologues, mais faire carrière au CAVAC c'est entrer dans un univers très spécialisé où le psychosocial côtoie le sociojudiciaire. Intégrer les subtilités du métier prend plusieurs semaines, voire plusieurs mois, mais ce mouvement créé par toutes ces nouvelles énergies amène un climat de travail enrichissant et stimulant où se partage le bagage professionnel de chacune. J'aimerais donc remercier chaleureusement tout le personnel du CAVAC des Laurentides, car par votre ouverture et votre accueil, vous avez contribué à créer un mouvement d'entraide et de respect. Vous formez une super belle équipe de travail!

En terminant, j'aimerais offrir toute ma reconnaissance aux membres du conseil d'administration qui s'investissent sans compter pour la cause des personnes victimes. Un merci bien spécial à M. Gilles Amiot et M. Claude Normand, car vous avez travaillé fort pour réviser et actualiser la Politique sur les conditions de travail du personnel du CAVAC des Laurentides. Un gros merci!



Danielle Giroux
Directrice générale

Étaient présents :

Alain Desmarais	Diane Messier	Marie-Eve Cyr
Andréa Jasmin-Benoit	Julie Beaudoin	Mélissa Monaghan
Anie Émard	Julie Bourbeau	Pierre-Luc Rolland
Anne Forget	Kim Lavallée	Steve Mimeault
Chantal Vézina	Laurence Barbe	Sylvie Niding
Claude Normand	Laurie Bois	Yves Grand-Maison
Danielle Giroux	Lorraine Lefebvre	

1. Ouverture de la rencontre

Le président du conseil d'administration, M. Pierre-Luc Rolland, souhaite la bienvenue aux personnes présentes. M. Rolland propose de faire un tour de table afin de permettre à toutes les personnes présentes de s'identifier.

2. Nomination d'un président ou d'une présidente d'assemblée

Il est proposé par Mme Danielle Giroux, appuyée par M. Alain Desmarais, que M. Yves Grand-Maison agisse comme président d'assemblée.

M. Grand-Maison accepte.

Adopté à l'unanimité

3. Nomination d'un ou d'une secrétaire d'assemblée

Il est proposé par Mme Andréa Jasmin-Benoit, appuyée par Mme Diane Messier que Mme Anne Forget agisse comme secrétaire d'assemblée.

Mme Anne Forget accepte.

Adopté à l'unanimité

4. Lecture et adoption de l'ordre du jour

Avant de procéder à la lecture de l'ordre du jour, le président de l'assemblée, M. Grand-Maison, explique en conformité avec nos règlements généraux, la définition d'un membre en règle (art. 8.1), ce qui constitue le quorum (art. 14.1), et qui a le droit de voter (art. 16.1).

Il est proposé par M. Alain Desmarais, appuyée par Mme Diane Messier, que l'ordre du jour soit accepté tel que proposé.

Adopté à l'unanimité

5. Lecture et adoption du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 20 juin 2013

M. Pierre-Luc Rolland mentionne que les membres du conseil d'administration ont lu le procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 20 juin 2013 et qu'il a été jugé conforme et adopté tel quel.

Il est donc proposé par Mme Diane Messier, appuyé par M. Pierre-Luc Rolland, que le procès-verbal de l'assemblée générale annuelle de l'année 2012-2013 soit accepté sans lecture, tel que rédigé.

Adopté à l'unanimité

6. Message du président

M. Pierre-Luc Rolland fait état de la volonté accrue des gouvernements tant au niveau provincial qu'au niveau fédéral de prioriser la place de la personne victime dans l'appareil judiciaire. Il indique que les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) ayant comme mandat d'offrir aide et soutien aux personnes victimes verront à s'assurer que leurs droits soient respectés. De plus, il attire l'attention des gens présents à l'assemblée sur un service que nous offrons depuis plus de 15 ans soit notre programme de référence policière WEIJ qui a pris cette année une ampleur importante et heureuse pour les personnes victimes de par une augmentation significative de références vers le CAVAC.

Il termine en remerciant chaudement les directions des organismes qui nous permettent de maintenir des points de service dans la communauté des différentes MRC sur le territoire.

cf. Rapport annuel 2013-2014 p.3

7. Message de la direction

Après 22 ans d'existence, Mme Danielle Giroux nous ramène à l'essentiel de notre mission qui est de dispenser des services de premières lignes aux personnes victimes d'actes criminels ainsi qu'à leurs proches et aux témoins. Elle mentionne que c'est près de 5000 personnes qui ont reçu accueil, écoute et soutien de la part des professionnelles du CAVAC dans la dernière année. Elle profite de l'occasion pour remercier les employées et les membres du conseil d'administration ainsi que les partenaires et les collaborateurs qui font en sorte d'attirer l'attention des gens sur l'existence des services des CAVAC.

cf. Rapport annuel 2013-2014 p.4

8. Présentation du rapport d'activités 2013-2014

Mme Julie Bourbeau nous présente les faits saillants du rapport d'activités 2013-2014.

cf. Rapport annuel 2013-2014 p.19 à 27

Il est proposé par M Alain Desmarais, appuyée par Mme Mélissa Monaghan, que l'assemblée générale reçoive le rapport d'activités 2013-2014 tel quel.

Adopté à l'unanimité

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

Mme Danielle Giroux, directrice générale, dresse un bilan de ce qui s'est fait en 2013-2014 et des perspectives d'avenir pour 2014-2015.

cf. Rapport annuel 2013-2014 p. 32

Il est proposé par Mme Diane Messier, appuyée par M. Claude Normand d'accepter le bilan de la dernière année et les perspectives d'avenir 2014-2015 tel quel.

Adopté à l'unanimité

10. Lecture et adoption du rapport financier 2013-2014

Mme Danielle Giroux fait le résumé du rapport financier vérifié par la firme comptable *Yvon Désormeaux*, inclus en annexe au rapport annuel 2013-2014. *Rapport annuel*

Il est proposé par Mme Sophie Ouellet, appuyée par Mme Diane Messier, que les membres présents à l'assemblée générale reçoivent le rapport financier 2013-2014 tel que déposé.

Adopté à l'unanimité

11. Acceptation de la firme comptable pour l'exercice 2014-2015

Il est proposé par Mme Diane Messier, appuyée par Mme Sophie Ouellet, que la firme comptable *Yvon Désormeaux, comptable agréée* soit confirmée comme vérificateur externe pour l'exercice 2014-2015.

Adopté à l'unanimité

12. Nomination d'un ou d'une présidente et d'un ou d'une secrétaire d'élection

Il est proposé par M. Pierre-Luc Rolland, appuyé par M. Alain Desmarais, que M. Grand-Maison et Mme Anne Forget agissent respectivement à titre de président et de secrétaire d'élection.

Adopté à l'unanimité

13. Élection des membres du conseil d'administration

En conformité avec nos règlements généraux, M. Grand-Maison nous informe que trois postes d'administrateurs sont en élection soit les postes occupés par, M. Claude Normand, M. Gilles Amiot et Mme Monique Bérubé (remplacée par Mme Lorraine Lefebvre).

On procède aux mises en candidature :

1. Mme Diane Messier, appuyée par M. Alain Desrosiers, propose que M. Claude Normand soit réélu au siège # 2.

M. Claude Normand avise vouloir renouveler son mandat.

2. M. Pierre-Luc Rolland, appuyé par M. Claude Normand, propose que M. Gilles Amiot soit réélu au siège # 4.

M. Pierre-Luc Rolland lit la lettre rédigée par M. Gilles Amiot qui avise vouloir renouveler son mandat.

3. Mme Laurie Bois, appuyée par Mme Diane Messier, propose que Mme Lorraine Lefebvre soit élue au siège # 6.

Mme Lorraine Lefebvre accepte.

Comme il n'y a pas d'autres mises en candidature, le président d'élection, M. Yves Grand-Maison, déclare ces membres élus par acclamation.

14. Parole à l'assemblée et évaluation de la rencontre

M. Pierre-Luc Rolland se dit heureux de la participation animée des personnes présentes.

Mme Danielle Giroux est heureuse de constater que la mise en place du nouveau programme CAVAC-INFO Jeunesse a amené la présence d'une représentante des Centres jeunesse à l'assemblée.

Mme Sylvie Niding nous mentionne qu'elle va partager l'information à laquelle elle a eu droit ce soir avec ses collègues des Centres jeunesse.

M. Grand-Maison nomme être impressionné par la hausse de 62 % des références policières Weiji cette année, et félicite l'équipe du CAVAC pour leur bon travail.

M. Alain Desmarais mentionne qu'il pourrait être intéressant que l'année prochaine nous présentions des mises en situation démontrant le cheminement d'une personne victime d'acte criminel en lien avec les services offerts au CAVAC.

15. Levée de l'assemblée

La levée de l'assemblée est proposée par M. Alain Desmarais, appuyée par Mme Diane Messier à 19 h 40.

Adopté à l'unanimité


Yves Grand-Maison, président


Anne Forget, secrétaire

HISTORIQUE DU CAVAC DES LAURENTIDES

En 1988, l'Assemblée nationale adopte la [*Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels*](#). Cette loi crée, entre autres, le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC), rattaché au ministère de la Justice. Par cette loi, le BAVAC reçoit le mandat de favoriser l'implantation et le maintien de centres d'aide aux victimes d'actes criminels partout au Québec. Pour financer ces centres d'aide, la loi crée également le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels. Depuis la création de cette loi, 17 CAVAC ont vu le jour. Les professionnels du Réseau des CAVAC ont acquis leur expertise en intervention post-traumatique par de la formation continue et une pratique quotidienne. Les services offerts aujourd'hui sont le reflet de leur contact direct avec la clientèle, lequel a permis de bien cerner les besoins exprimés.

C'est en 1992 que le CAVAC des Laurentides offrait ses premiers services à la clientèle. À ses débuts, la ressource comptait dans son équipe un directeur, une responsable clinique et quelques bénévoles. Le territoire des Laurentides étant très vaste, il arrivait que des déplacements ponctuels soient requis afin de faciliter l'accès aux services pour les clients plus éloignés, notamment en ce qui concerne la MRC d'Antoine-Labelle. Heureusement, dès janvier 1998 on pouvait compter sur l'aide d'un travailleur social nouvellement à la retraite. Ce dernier offre encore aujourd'hui, généreusement et bénévolement, des services d'aide aux personnes victimes d'actes criminels de la MRC d'Antoine-Labelle de manière ponctuelle. C'est aussi durant cette période que le CAVAC des Laurentides, en partenariat avec plusieurs services de police sur le territoire, mettait en place un programme de référence policière communément appelé WEIJ. Ce programme sera d'ailleurs revu et amélioré au fil des ans dans plusieurs services de police.

En 2001, l'équipe est alors composée d'une directrice, de deux intervenantes et d'un bénévole. Quelques années plus tard, soit en 2004, la subvention de base est majorée pour permettre au CAVAC des Laurentides de consolider ses services en ajoutant une agente de bureau et trois agentes d'intervention au sein de son équipe. Il est alors possible de mettre en place un point de services à temps plein dans la MRC d'Antoine-Labelle. Cette période coïncide également avec l'instauration du programme CAVAC-Info.

En 2012, le CAVAC des Laurentides signe une nouvelle entente de partenariat avec la Sûreté du Québec mettant en place un nouveau programme de référence policière pour tous les postes SQ sur le territoire des Laurentides.

En 2013, pour faire suite à l'exercice de cartographie des services réalisé par le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC) pour l'ensemble des CAVAC au Québec, le CAVAC des Laurentides s'est vu octroyer du financement pour deux postes supplémentaires d'agente d'intervention. Ainsi, nous nous assurons que toutes les personnes victimes sur le territoire reçoivent les mêmes services, de manière équitable.

En 2014, l'évaluation des différentes initiatives de référence policière existant au Québec, basée sur le coût, l'efficacité, l'efficience et l'équité de ces services, a permis au BAVAC de se doter d'un plan de déploiement de la référence policière afin de rejoindre davantage de personnes victimes, et ce, plus rapidement. Le CAVAC des Laurentides a ainsi obtenu trois postes supplémentaires d'agentes d'intervention qui lui permettra d'actualiser ses pratiques en matière de référence policière afin de se conformer au plan de déploiement provincial, comme convenu avec le BAVAC.

La région des Laurentides couvre une superficie totale de 20 544 km². Le CAVAC offre donc la possibilité de rencontrer la clientèle dans différentes villes sur son territoire, permettant ainsi une plus grande accessibilité aux services. Les lieux suivants sont présentement desservis soit : Boisbriand, Saint-Eustache, Sainte-Thérèse, Lachute, Saint-Sauveur, Sainte-Agathe, Mont-Tremblant, Rivière Rouge et Mont-Laurier.

Le CAVAC des Laurentides offre une présence quotidienne, les jours de semaine, dans les deux palais de justice de sa région, soit celui de Saint-Jérôme et celui de Mont-Laurier. Les agentes d'intervention travaillent en étroite collaboration avec plusieurs partenaires du milieu judiciaire, du milieu communautaire et du réseau de la santé et des services sociaux. Le CAVAC participe également à de nombreuses tables de concertation visant à prévenir la violence et à améliorer l'intervention auprès de la clientèle victime d'actes criminels.

MISSION

Les CAVAC dispensent des services de première ligne à toute personne victime d'un acte criminel et ses proches, ainsi qu'aux témoins d'un acte criminel. Les services des CAVAC sont disponibles que l'auteur du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable. Les CAVAC travaillent en collaboration avec les intervenants du milieu judiciaire, du réseau de la santé et des services sociaux et des organismes communautaires.

L'intervention des CAVAC auprès des personnes victimes se fait dans le respect de leurs besoins et à leur rythme. Elle s'appuie sur la capacité qu'ont les personnes victimes de gérer leur propre vie et de prendre les décisions qui les concernent.

SERVICES

L'action des CAVAC vise à doter les victimes d'actes criminels d'outils qui leur permettront de retrouver leur équilibre le plus rapidement possible. Les formes d'aide disponibles dans les CAVAC sont :

L'intervention post-traumatique et « psychosociojudiciaire » : L'intervention post-traumatique et « psychosociojudiciaire » consiste 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 : Le personnel du CAVAC dispense 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 les indemnités auxquelles elle peut avoir droit.

L'assistance technique : Le personnel du CAVAC offre l'assistance technique nécessaire pour que la victime puisse remplir différents formulaires, et pour qu'elle soit en mesure de respecter les formalités inhérentes à sa situation.

L'accompagnement : Le personnel du CAVAC accompagne la victime dans ses démarches auprès des ressources médicales, communautaires et dans l'appareil judiciaire pendant tout le cheminement du dossier.

L'orientation vers les services spécialisés : Le personnel du CAVAC oriente la victime vers des services spécialisés tels que les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires capables de l'aider à résoudre les problèmes qu'elle doit affronter.

ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Les centres d'aide aux victimes d'actes criminels, communément appelés CAVAC, sont des organismes communautaires qui prêtent leur concours à la mise en œuvre d'un programme d'aide aux victimes. En tant qu'organismes à but non lucratif, ils sont régis par la [Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels](#) et ils sont dirigés par un conseil d'administration dont les membres sont élus par une assemblée générale.

Le conseil d'administration du CAVAC des Laurentides est composé de sept membres bénévoles. Cette année, ils se sont réunis à sept reprises afin de mener à bien la gestion du CAVAC des Laurentides

Cette année, le conseil d'administration était formé des membres suivants :

Madame Diane Messier, Présidente

Monsieur Gilles Amiot, Vice-président

Madame Sophie Ouellet, Secrétaire-Trésorière

Monsieur Claude Normand, Administrateur

Madame Caroline Lafleur, Administratrice

Madame Lorraine Lefebvre, Administratrice

Monsieur Pierre-Luc Rolland, président jusqu'en décembre 2014

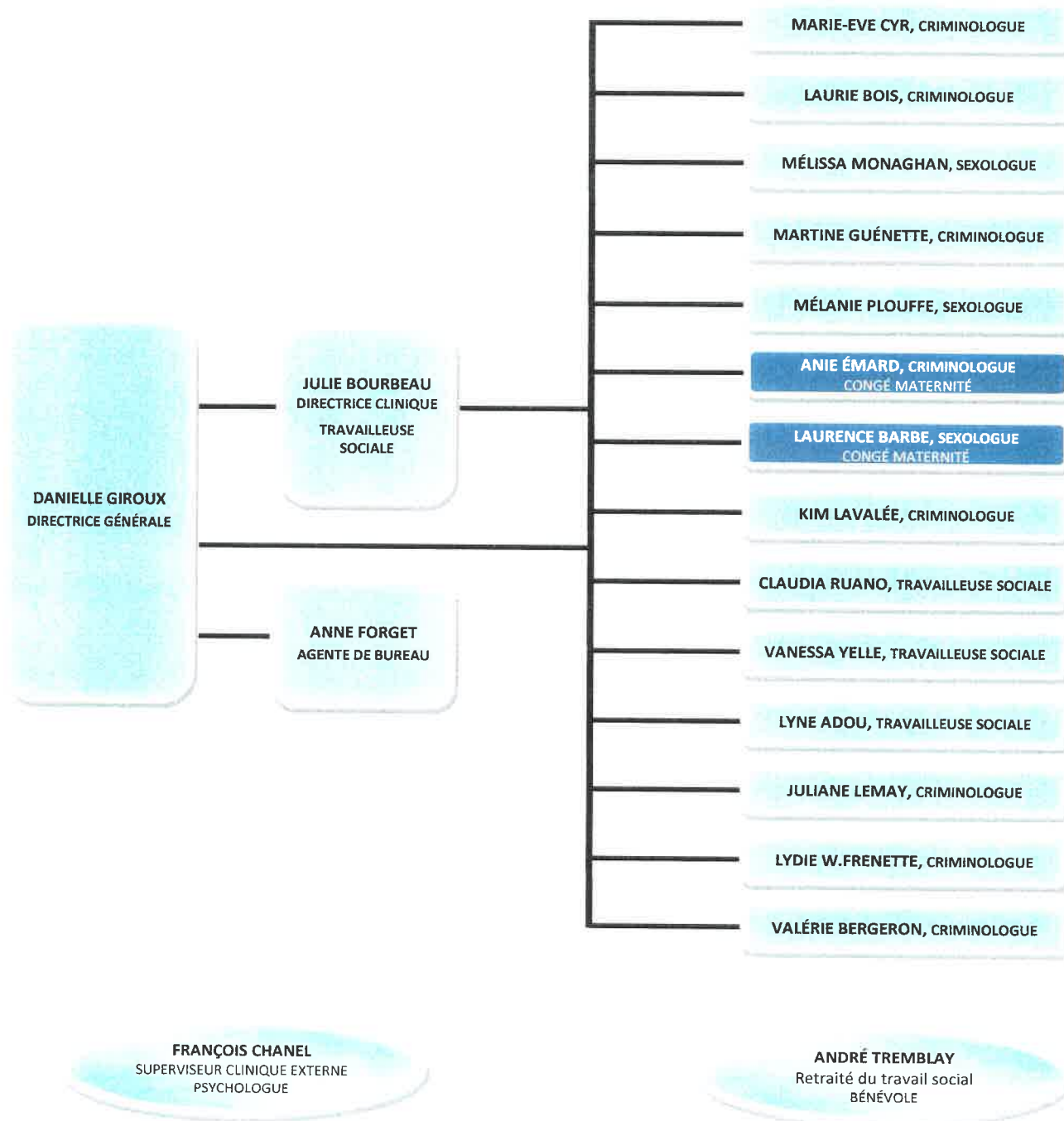
LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES

La principale source de financement du CAVAC est la subvention de base du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC), géré par le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC).

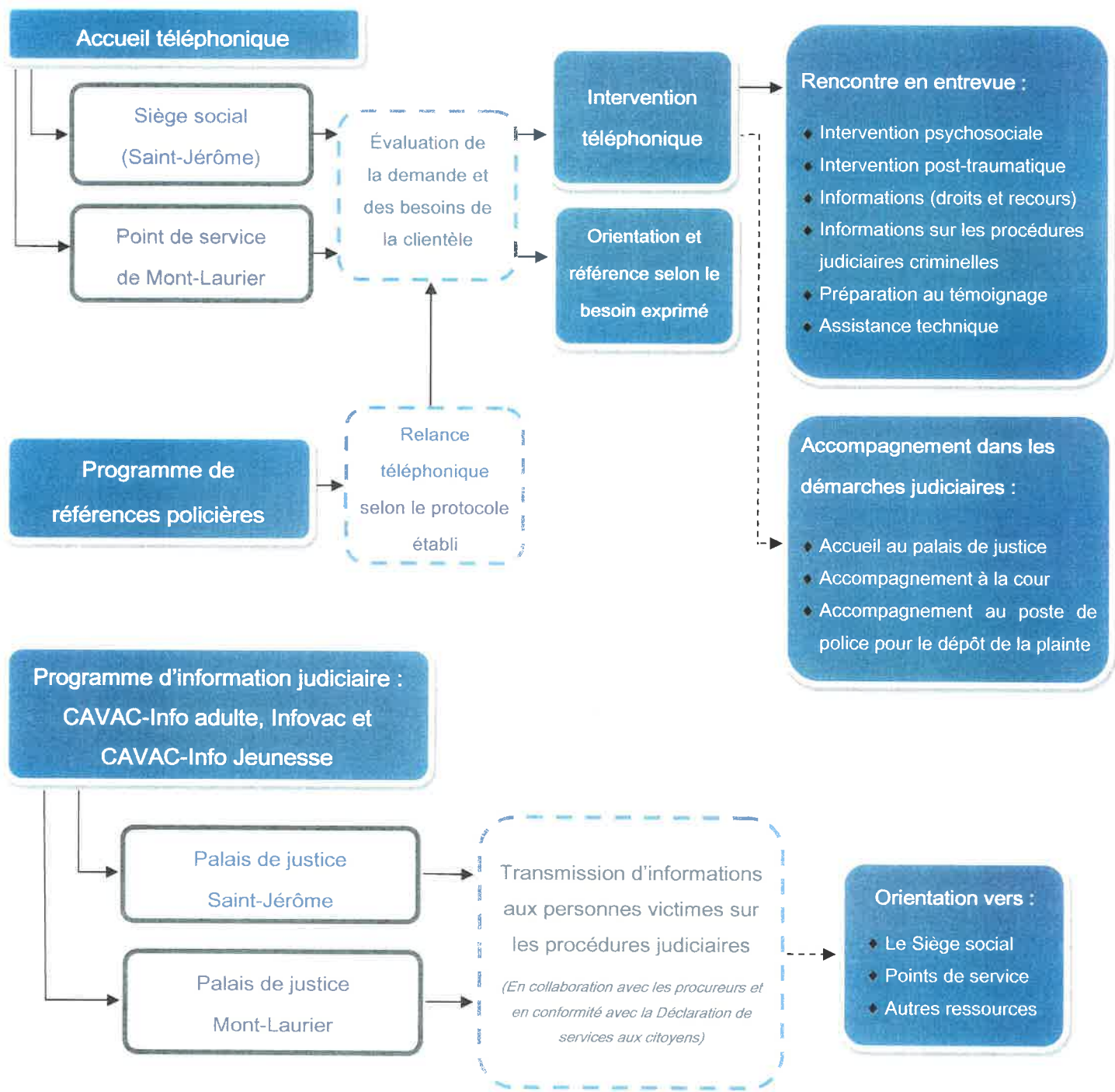
Les fonds du FAVAC proviennent de trois sources; les suramendes pénales, une partie des produits de la criminalité et les contributions pénales. Une infime portion de notre financement provient aussi de dons et contributions d'ordre pénal.

L'ÉQUIPE PROFESSIONNELLE

L'équipe du CAVAC est actuellement composée de quinze employées et d'un bénévole au point de service de la MRC d'Antoine-Labelle. Aussi, l'équipe bénéficie de supervisions cliniques par un psychologue externe qui leur offre un soutien professionnel. Toutes ces agentes d'intervention (travailleuses sociales, criminologues et sexologues) contribuent à l'atteinte de la mission prônée par le CAVAC des Laurentides et il est important de souligner leur apport au sein de la ressource.



SHÉMA DES SERVICES OFFERTS PAR LE CAVAC DES LAURENTIDES



PROFIL DE LA CLIENTÈLE

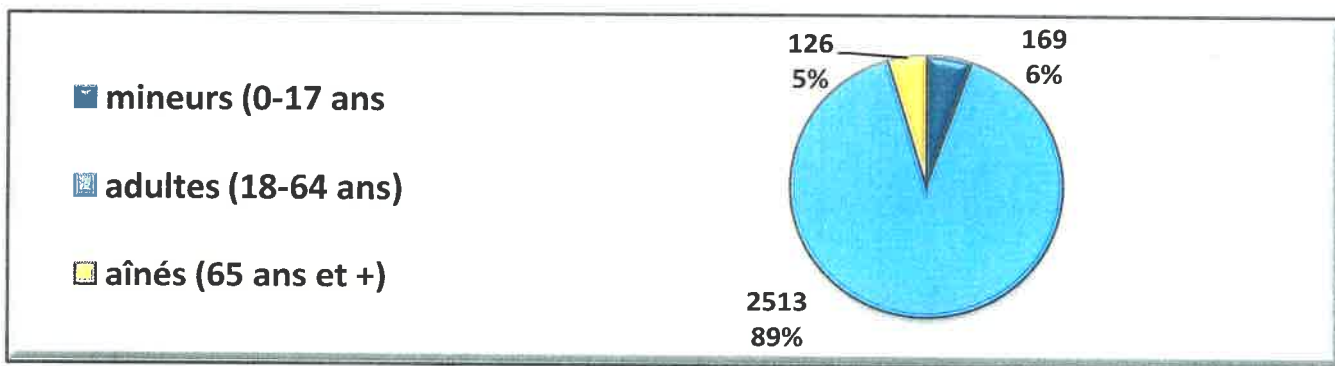
Au cours, de l'année 2014-2015, **2808** personnes victimes d'actes criminels ont reçu des services du CAVAC des Laurentides.

Sexes et groupes d'âge de la clientèle

Comme à chaque année depuis l'ouverture des services du CAVAC des Laurentides, nous pouvons constater environ la même répartition au niveau du sexe de notre clientèle soit : **26,5 % d'hommes** comparativement à **73,5 % de femmes**.

Âge de la clientèle

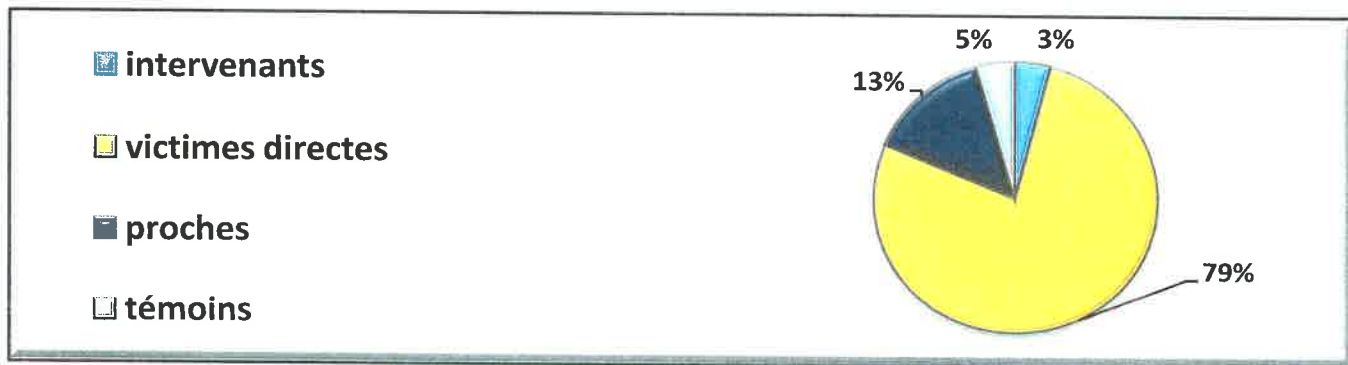
L'âge de la clientèle est aussi une donnée qui varie très peu d'une année à l'autre. Elle se répartit selon les groupes d'âge suivants :



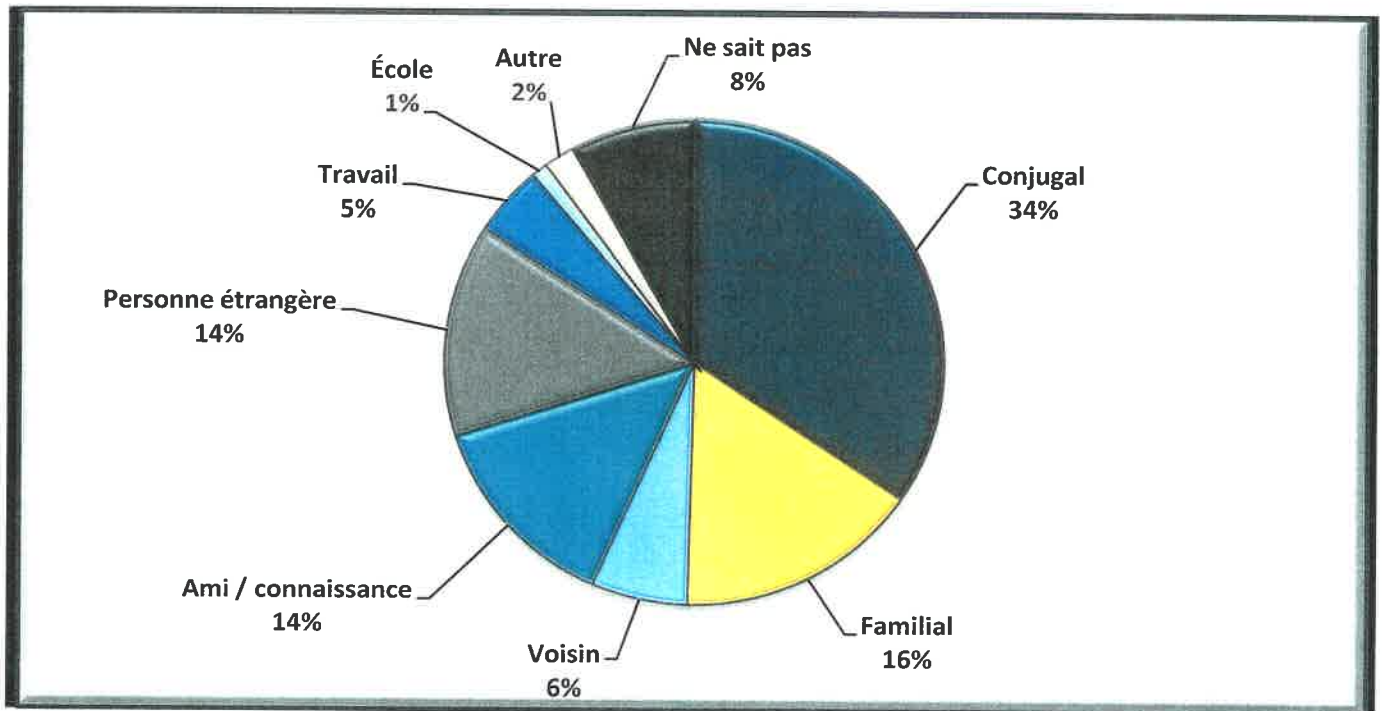
Types de clients

De qui parlons-nous lorsque nous faisons référence aux parents et aux proches?

Suite à la perpétration d'un acte criminel, une personne est souvent blessée physiquement et psychologiquement. Il ne faut pas oublier que les proches (conjoint(s), enfants, parents, cellule familiale élargie, amis, connaissances, collègues de travail) peuvent également vivre certaines réactions et conséquences découlant de l'acte criminel. Il est donc important de ne pas minimiser les conséquences de cet événement sur l'entourage de ces personnes. D'ailleurs, on peut parler d'**UN** acte criminel, mais son impact se fera généralement ressentir sur **PLUSIEURS** personnes.



Contexte du crime

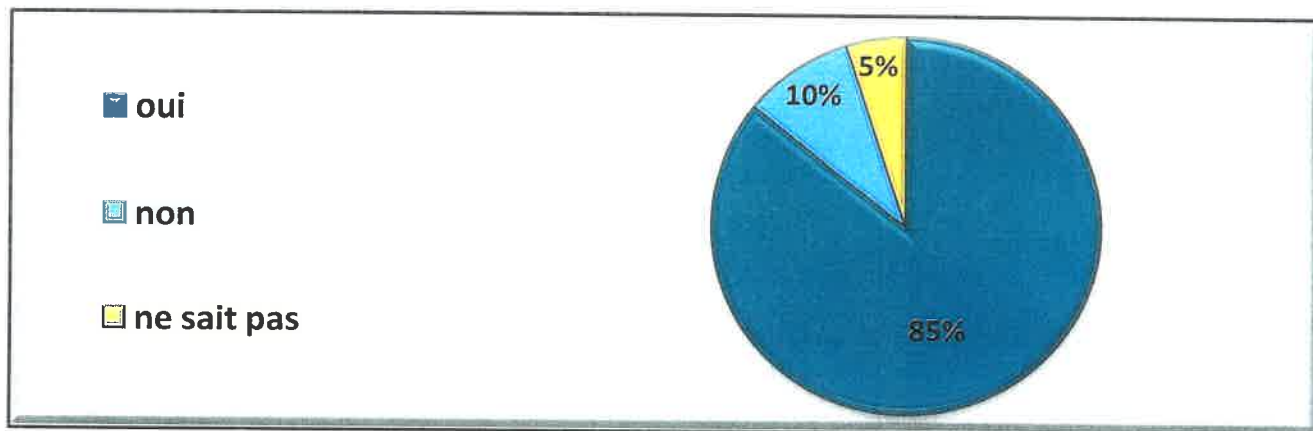


Type de crime

Types de crimes	Nombre	%
Voies de fait	1203	43 %
Infractions à caractère sexuel	572	20.5 %
Menaces / Harcèlement / Intimidation	469	17 %
Crimes contre la propriété	269	9.5 %
Autres	104	3.5 %
Délits de fuite / Infractions relatives à la conduite de véhicules	44	1.5 %
Enlèvement / Séquestration	45	1.5 %
Vols qualifiés	28	1 %
Tentatives de meurtre	29	1 %
Ne sait pas	26	1 %
Homicide	19	0.5 %
TOTAL	2808	100 %

Répartition de la clientèle ayant porté plainte

Considérant l'ensemble des actes criminels perpétrés (crimes contre la personne et crimes contre la propriété), la majorité des personnes ayant bénéficié de nos services ont aussi fait un signalement aux policiers à la suite des événements.



Référence de la clientèle

La très grande majorité de nos références proviennent du réseau judiciaire et ce, depuis plusieurs années (57%). Ce sont les policiers, les procureurs aux poursuites criminelles et pénales (PPCP), le personnel du greffe pénal et les différents régimes d'indemnisation. Ces résultats sont le reflet des multiples programmes de partenariat directement relié au domaine judiciaire que nous avons développé au fil des ans tel que le CAVAC-Info et les programmes de référence policière.

Mentionnons également les 15% de nos références qui nous proviennent des différents milieux avec lesquels nous collaborons régulièrement via les tables de concertation tel que le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau communautaire.

Sources de référence	%
Programme de références policières	27%
Réseau judiciaire	19%
Ne sait pas	14%
CAVAC-Info (adulte et tribunal de la jeunesse)	9%
Réseau communautaire	8%
Parenté, amis, connaissances	8%
Réseau de la santé et des services sociaux	7%
Médias	2%
Autres	2%
Infovac (adulte et tribunal de la jeunesse)	1%
Régimes d'indemnisation (IVAC, SAAQ, CSST)	1%
Réseau éducation	1%
Réseau privé	1%
TOTAL	100%

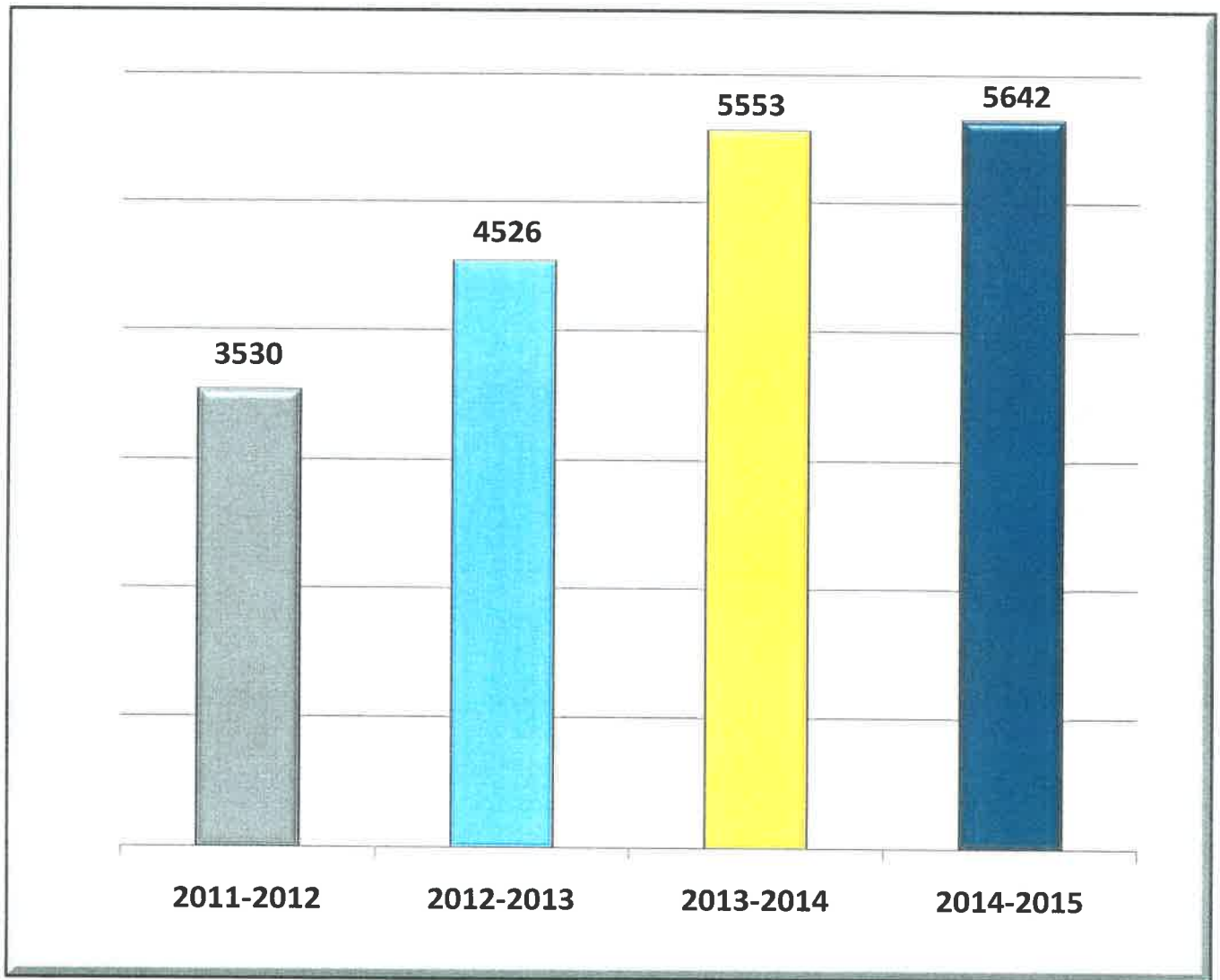
INTERVENTIONS TÉLÉPHONIQUES

Au fil des ans, le CAVAC a élaboré des collaborations avec de nombreux partenaires dans le but de rejoindre du plus en plus de personnes victimes afin qu'elles reçoivent l'aide nécessaire à leur situation.

Les portes d'entrée pour avoir accès aux services sont nombreuses. Outre la clientèle qui nous contacte directement, les programmes de référence policière, les programmes d'information judiciaire permettent également une proaction auprès de ces personnes qui sont ainsi plus rapidement informées de nos services.

Le tableau qui suit illustre donc la progression du nombre d'appels reçus annuellement. Cette année, ce sont **5642** interventions téléphoniques qui ont été réalisées.

Interventions téléphoniques



RENCONTRES D'INTERVENTION

Les entrevues offertes aux clients ont été réalisées à notre siège social ainsi que dans nos divers points de service disponibles sur le territoire des Laurentides. Pour l'année 2014-2015, ce sont **1591** rencontres qui ont été réalisées par notre équipe d'intervention.

Au siège social, il y a eu **846** entrevues. Quant aux différents points de service, ils sont répartis en deux catégories; soit ceux dans les palais de justice de Saint-Jérôme et de Mont-Laurier; et ceux répartis dans différentes communautés de notre territoire afin de faciliter l'accès à nos services pour toutes les personnes qui en ont besoin. Cette année, **745** rencontres ont été effectuées dans nos différents points de services.

Nombre de rencontres avec la clientèle par points de service

