

CAVAC DE LA MONTÉRÉGIE

RAPPORT ANNUEL 2010-2011

RAPPORT D'ACTIVITÉS

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'exercice 2010-2011 nous aura permis de souligner officiellement lors d'une soirée organisée en septembre 2010, les vingt années d'offre de service du CAVAC. C'est avec beaucoup de plaisir et de fierté que nous y avons accueilli partenaires, collaborateurs et proches du CAVAC, que ce soit des premières heures de la fondation de l'organisme, jusqu'à une implication plus récente, afin qu'ils puissent célébrer cette occasion avec nous.

D'année en année, le CAVAC s'est imposé comme une ressource et un partenaire incontournable dans l'aide aux victimes d'actes criminels. Cette soirée du 20^e aura également permis au Commandant Jocelyn Latulipe d'annoncer un partenariat entre le CAVAC et la Sûreté du Québec en Montérégie. Ce partenariat prenant la forme d'un projet pilote permettant la présence d'une intervenante au sein même des bureaux de la Sûreté du Québec.

Depuis ses débuts, le CAVAC a eu comme souci de développer ses services, d'en assurer une plus grande accessibilité et de mettre en place des partenariats nous permettant d'entrer en contact avec les personnes victimes le plus rapidement possible. C'est ce que nous avons continué à faire et les récents développements dans les modèles de partenariat avec les milieux policiers, se veulent plus que prometteur.

Toutefois, par delà ces réjouissances, le CAVAC a toutefois dû vivre un moment moins agréable, alors que l'un des membres du conseil d'administration, en l'occurrence Monsieur Denis Beauchesne, est décédé subitement en cours d'année. Denis était parmi nous depuis plusieurs années et son implication à titre de trésorier, puis secrétaire-trésorier, fut des plus bénéfiques. L'implication et le soutien indéfectible de Denis envers le CAVAC et la direction, se sont avérés des atouts majeurs au cours des dernières années. Il nous manquera à tous, mais nous pourrons encore apprécier sa présence, par l'empreinte qu'il aura su laisser au conseil et avec laquelle, nous continuerons à travailler.

Je souhaite aussi remercier les autres membres du conseil d'administration pour leur appui et leur présence bénévole lors de nos réunions, lesquelles sont parfois difficiles à intégrer dans nos agendas respectifs et nous demandent souplesse, rigueur et assiduité. Toutefois, comprenant l'importance et les enjeux de ces réunions nous avons pu compter sur votre fidélité. Merci.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport d'activités et vous invite à nous suivre pour cette nouvelle année 2011-2012.

Natacha HÉBERT

Présidente du conseil



2. MOT DU DIRECTEUR

Le 30 septembre dernier, nous soulignons le 20^e anniversaire du CAVAC de la Montérégie par l'organisation d'une soirée reconnaissance. De nombreuses personnes s'y sont présentées et c'est avec beaucoup de plaisir que nous avons pu partager ces bons moments avec elles.

En étant rendu à ma dix-neuvième édition du rapport annuel, c'est en sachant qu'il vous sera présenté par quelqu'un d'autre, que j'en commence la rédaction. En effet, je quitterai mes fonctions de directeur général en mai prochain. C'est donc Sophie Chantale Pagé, directrice générale par intérim, qui vous fera la présentation de ce rapport d'activités lors de l'assemblée générale annuelle.

C'est plus de vingt années passées à la direction du CAVAC que je laisserai derrière moi. C'est avec beaucoup de satisfaction que je regarde et que je vois tout le chemin parcouru par l'organisme et l'évolution de son offre de service. Ce développement ayant été rendu possible par la présence du CAVAC sur l'ensemble du territoire de la Montérégie et par les partenariats que nous avons développés tout au cours de ces années.

L'intégration des intervenantes du CAVAC dans les palais de justice se veut le plus bel exemple de cette collaboration rapprochée et l'amorce d'un processus semblable auprès des milieux policiers offrira, dans les années à venir, le même niveau de développement. C'est donc avec une plus grande accessibilité à ses services que la mission du CAVAC se poursuivra et, par ses actions proactives, les intervenants pourront être en contact avec les personnes victimes le plus rapidement possible après les événements.

Sur ce, je vous souhaite une bonne lecture et au plaisir de vous revoir.

Gabriel Larivière
Directeur général

3. HISTORIQUE DU CAVAC DE LA MONTÉRÉGIE

En 1989, à l'invitation du BAVAC, différents partenaires issus des réseaux judiciaire, policier, de la santé et des services sociaux, communautaires et autres se réunissaient afin de constituer le comité d'implantation du CAVAC.

C'est à partir de février 1990 que le « CAVAC de Longueuil » offrit ses services. Dès lors, l'objectif fut de répondre à un plus grand nombre de demandes possibles, tout en assurant un maximum de qualité. La voie au développement des services et au développement professionnel était tracée.

C'est en février 1992, que le premier point de service du CAVAC, situé au palais de justice de Longueuil, ouvrit ses portes. Cette présence d'intervenants du CAVAC auprès de l'appareil judiciaire permit de définir les bases d'une collaboration quotidienne. Dès lors, l'ouverture de quatre points de service dans les autres palais de justice de la Montérégie devenait possible et souhaitée. C'est ainsi que le « CAVAC de Longueuil » devint le « CAVAC de la Montérégie ».

L'ouverture de notre deuxième point de service se fit en juin 1997 au palais de justice de Salaberry-de-Valleyfield. Par la suite vint le point de service situé au palais de justice de Saint-Hyacinthe en avril 2003, celui situé au palais de justice de St-Jean-sur-Richelieu en juillet 2004 et enfin, c'est en novembre 2005, que nous arrivèrent au palais de justice de Sorel-Tracy.

C'est à l'été 2010 que la mise en œuvre d'un projet pilote permit d'offrir aux victimes d'actes criminels, aux proches et aux témoins, la présence d'un agent de service aux victimes par l'implantation d'un point de service du CAVAC à la direction des enquêtes régionales Centre-Ouest (DERCO) de la Sûreté du Québec.

L'évolution des partenariats avec les représentants du ministère de la Justice et des Services policiers, a permis un rapprochement des mécanismes judiciaires afin de mieux tenir compte de la personne victime et de ses besoins.

Nous privilégions ainsi des ententes de collaboration où, par une intervention proactive, nous pouvons avoir un contact privilégié avec la personne afin de l'informer, d'évaluer ses besoins et de lui offrir l'aide nécessaire. Une plus grande accessibilité aux services facilite une réponse plus rapide aux besoins des victimes et permet d'initier le processus de rétablissement.

La présente entente de collaboration avec la Direction des enquêtes régionales Centre-Ouest de la Sûreté du Québec, le Module d'assistance aux victimes de la Sûreté du Québec et le Commandant du district de la Montérégie, émane d'une volonté commune à se rapprocher de la personne qui a été victime d'un acte criminel.

Je tiens à remercier l'Inspecteur-chef Jocelyn Latulippe, Commandant du district de la Montérégie et l'Inspecteur-chef François Roux, Directeur des renseignements et des enquêtes criminelles, pour la mise en vigueur de ce protocole d'entente.

Je tiens également à souligner la précieuse collaboration des membres de la Sûreté du Québec qui se sont impliqués à tour de rôle dans ce projet ou qui en rendent possible son application au quotidien; soit messieurs Christian Chalin, Bernard Meunier, Gilles Martin, José Bernard, Martin Roy, Peter Boyle, Patrick Gascon, Bernard Caron.

Au fil des ans, le CAVAC est passé d'une employée entourée d'une équipe de bénévoles pour assurer la permanence, à une équipe de vingt et une personnes réparties dans sept bureaux sur l'ensemble de la Montérégie.

L'évolution de l'organisation s'est aussi traduite par l'évolution dans l'octroi des services. Notre présence sur l'ensemble du territoire et les nombreuses collaborations mises de l'avant au cours des années, ont permis d'augmenter de façon considérable l'accessibilité aux services et le nombre de personnes desservies.

4. PRÉSENTATION DU CAVAC

4.1 La mission, la vision et les valeurs

La mission, la vision et les valeurs sont issues des principes mêmes de la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels.

Un document, « *Philosophie des Centres d'aide aux victimes d'actes criminels et protocole d'intervention auprès des victimes d'actes criminels* », adopté en septembre 1993 lors d'une rencontre provinciale, constitue un outil de référence reconnu par l'ensemble du Réseau des CAVAC.

La philosophie d'intervention

« Les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels adhèrent à la philosophie qui vise à favoriser la promotion et la défense des droits des victimes d'actes criminels/leurs proches/témoins.

Cette philosophie des Centres d'aide aux victimes d'actes criminels découle des droits et des responsabilités des victimes énoncés dans la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. La mission, les valeurs, les principes et les actions inhérents à ces droits et responsabilités la définissent. »

La mission

« Les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels offrent aux personnes victimes d'actes criminels/leurs proches/témoins, des services de première ligne afin de répondre à leurs besoins découlant de l'acte criminel vécu. »

Les valeurs

« Les Centres d'aide ont un parti pris favorable envers les personnes victimes d'actes criminels/leurs proches/témoins. Ils adhèrent aux valeurs insérées à l'article 2 de la Loi: la personne doit être traitée avec courtoisie, équité, compréhension et dans le respect de sa dignité et de sa vie privée.

L'adhésion à ces valeurs se fait sans égard à l'auteur de l'acte criminel, qu'il soit identifié ou non, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable. »

Chaque intervenant d'un Centre d'aide aux victimes d'actes criminels se doit d'appliquer dans son intervention les valeurs suivantes :

- la courtoisie;
- l'équité;
- la compréhension
- le respect de sa dignité
- le respect de sa vie privée.

Les principes

« Les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels croient que l'intervention auprès de toute personne victime d'un acte criminel/leurs proches/témoïn doit se faire dans le respect de ses besoins et dans le respect de sa capacité de gérer sa vie et de prendre des décisions qui la concernent. Cela favorise la reprise de l'autonomie. »

4.2 L'organisation administrative

Le CAVAC de la Montérégie est un organisme privé, à but non lucratif, qui est enregistré sous la partie 3 de la Loi sur les compagnies. Le CAVAC de la Montérégie produit annuellement sa « Déclaration de personne morale » auprès de la Direction du registre des entreprises du Ministère du Revenu.

La « déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés » est également produite annuellement auprès de l'Agence du revenu du Canada.

Le CAVAC tient une assemblée générale annuelle où les membres en règle de la corporation adoptent le rapport d'activités, le rapport statistique et les états financiers. C'est également à cette occasion que sont élus les membres qui constituent le conseil d'administration.

Un organigramme a été produit pour permettre de bien visualiser l'organisation du CAVAC de la Montérégie.

Au 31 mars 2011, le conseil d'administration était composé des membres suivants :

Natacha Hébert	Notaire	Présidente
Raynald Cormier	CSSSPB	Trésorier
Bernard Meunier	Sûreté du Québec	Administrateur
Nathalie Rochon	Curateur public	Administratrice
Sacha Blais	PPCP	Administrateur

Tout au long de l'exercice, les membres du conseil d'administration se sont réunis afin de voir à la gestion courante du CAVAC. Les membres ont fourni leur appui à la direction dans la mise en œuvre des décisions et dans l'application des mesures administratives en découlant.

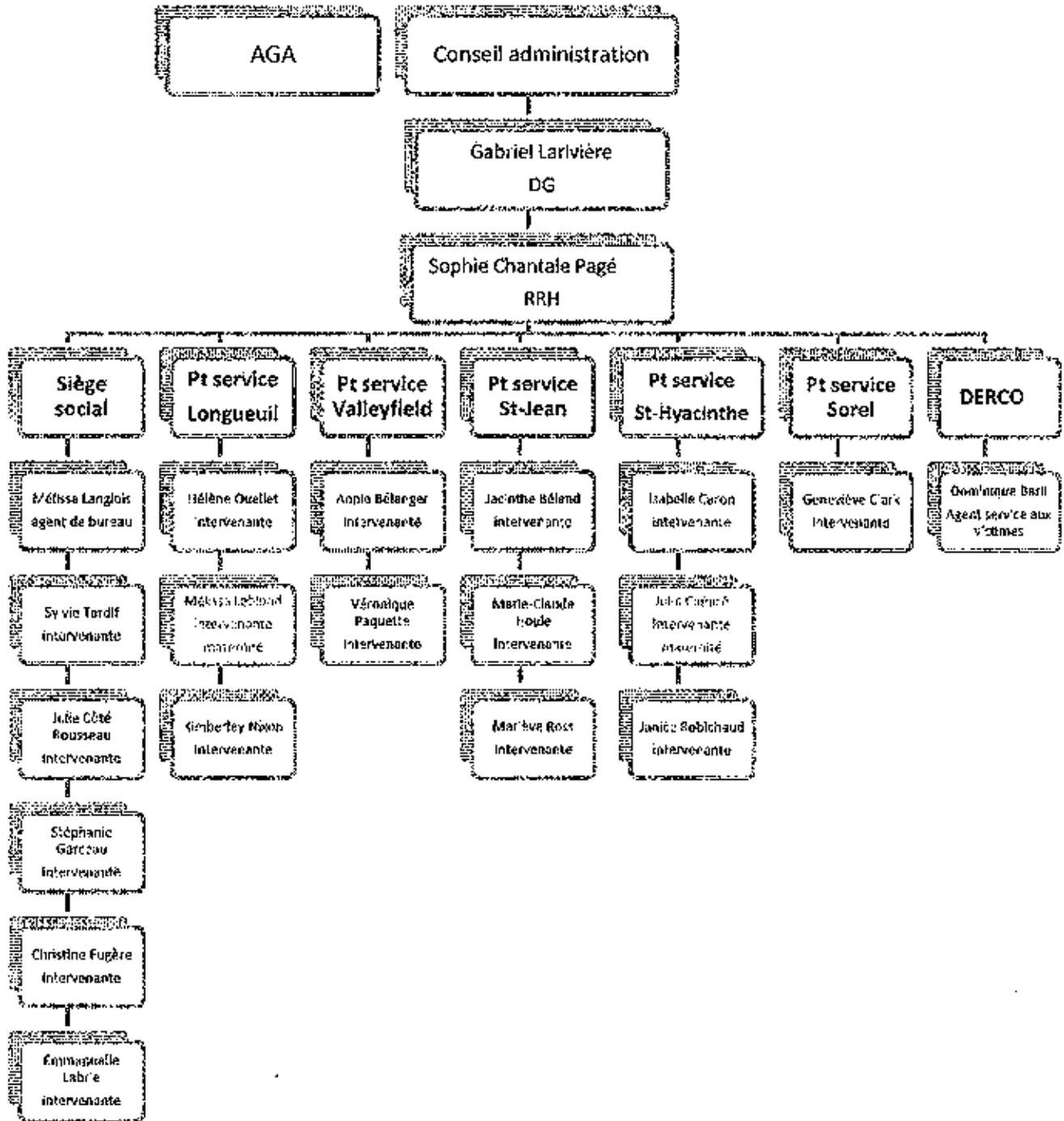
Nous tenons à souligner le décès de M. Denis Beauchesne, criminologue et secrétaire-trésorier du CAVAC depuis les quatre dernières années. L'implication et la contribution de Denis furent constantes, d'un grand soutien et toujours très réconfortantes. Son départ se veut une perte pour le CAVAC, pour les membres du conseil et pour la direction.

À titre d'employeur, le CAVAC a poursuivi le processus entamé au cours des dernières années, en favorisant la mise à jour de ses modes de fonctionnement administratif. Les responsabilités de gestion et le respect des ententes de financement encadrent les orientations adoptées.

Le CAVAC a opté pour un service externe de gestion de la paie depuis mai 2009.

En janvier 2010, le CAVAC avait pu pourvoir à la création d'un poste de responsable des ressources humaines afin de permettre une mise en application soutenue du plan de gestion. L'exercice 2010-2011 fut donc le premier exercice complet depuis la création de ce poste. Le travail ainsi débuté se poursuivra tout au long des prochains exercices financiers, et ce, jusqu'à l'atteinte des objectifs définis par la direction et adoptés par le conseil d'administration.

Organigramme au 31 mars 2011



4.3 L'équipe du CAVAC

L'équipe de travail du CAVAC de la Montérégie est composée de vingt et une personnes en poste. L'ensemble de l'équipe se partageant le temps de travail correspondant aux dix-neuf postes de travail répartis sur l'ensemble des six points de service et du siège social.

Des rencontres de supervision clinique se sont tenues à intervalles réguliers de septembre 2010 à juin 2011. Rappelons que ces rencontres ont comme objectif de permettre des discussions cliniques et d'approfondir certains sujets. Pour ce faire, nous avons eu recours au service de Stéphane Guay, Directeur du Centre d'Étude sur le Trauma du Centre de recherche Fernand-Seguin de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine et Professeur adjoint à l'École de criminologie de l'Université de Montréal.

Des rencontres d'équipe se tiennent également et abordent différents sujets, parfois administratif et à d'autres occasions plutôt informatif. Notons les présentations de représentants de la Commission québécoise des libérations conditionnelles, d'un représentant de la Commission nationale des libérations conditionnelles, d'une représentante des Centre jeunesse de la Montérégie, de représentantes de Ressource alternative Rive-Sud et d'un représentant du centre d'enquêtes du Service de police de l'agglomération de Longueuil.

Responsable des ressources humaines :

Actions et mouvement

Une année défile si rapidement, qu'on se rend à peine compte que c'est le temps de dresser le bilan. La création d'un nouveau poste en ressources humaines, prend tout un cycle annuel à s'implanter. Mais, il n'en reste pas moins que les actions, les projets se cumulent et se réalisent rapidement.

Tout d'abord les profils de poste ont été rédigés pour chaque type d'emploi, permettant ainsi de clarifier les rôles d'employées au sein de l'organisation et de préciser les attentes de la direction. Cet outil essentiel à la gestion des ressources humaines, est la base de tout corps d'emploi et de ce fait, facilite ainsi la conduite des mandats de recrutement. En fait, ces profils de poste ont été nécessaires lors des embauches des trois nouvelles employées.

D'autre part, à l'automne il y a eu la reprise des rencontres d'équipe, qui est également un élément incontournable dans la gestion des personnes. Ainsi, nos rencontres ont pour but de mettre du temps d'employeur à la disposition des employées, pour les informer de différents sujets et projets en cours. Mais, nous avons aussi profité de ces rencontres, pour

inviter divers spécialistes afin de nous faire part de leurs connaissances pertinentes. Nous avons reçu entre autres, la présence d'un enquêteur du service de police de Longueuil, des intervenantes de Ressources Alternatives Rive-Sud et une représentante du Centre jeunesse de la Montérégie.

De plus, je ne peux passer sous silence la belle implication de certaines employées, qui ont créé de très jolies mosaïques de photos, représentant toute l'équipe dans leurs milieux de travail respectifs. Cette réalisation a été présentée lors de la réception du 20^{ième} anniversaire du CAVAC.

Certes, ce n'est qu'un bref survol des activités en ressources humaines qui se sont réalisées au cours de cette dernière année. Évidemment, bien d'autres projets déjà entrepris, se concrétiseront durant le présent exercice financier. Notamment, un des principaux mandats, est la modification et l'application du document d'évaluation de rendement, afin de pouvoir donner la rétroaction sur la performance au travail des employées. Cette étape est primordiale dans la gestion des personnes, pour continuer d'améliorer l'efficacité du potentiel de l'équipe.

En somme, la démarche opérationnelle de la gestion des ressources humaines, s'inscrit inévitablement dans la planification stratégique et dans le développement organisationnel du CAVAC. La responsabilité des saines pratiques de gestion, s'intègre assurément avec la mission et les objectifs, afin d'assurer la pérennité de l'organisme. C'est dans cette orientation que je continuerai d'appuyer et de guider la direction. Ce qui nous permet aussi d'être en mesure de se positionner adéquatement en tant qu'employeur sur le marché du travail, et bien sûr, de demeurer actualisé au niveau des compétences en management.

Les points de service :

Valleyfield

Au palais de justice de Valleyfield, une année 2010-2011 plutôt tranquille... notre seule nouveauté: un deuxième ordinateur qui nous comble de joie. Présentement, les rénovations vont bon train, un déménagement est à venir sous peu dans nos locaux temporaires... Ce qui, selon les dires, va s'avérer toute une aventure!

Sorel

Le point de service de Sorel-Tracy a continué, en 2010-2011, dans la même veine que l'année précédente, avec une hausse de sa clientèle. En effet, en 2010-2011, nous avons noté une hausse de 20% du nombre de personnes reçues dans le cadre de démarches à la Cour, par rapport à l'année précédente. Cette hausse s'ajoute à celle qu'avait connue le point de service de Sorel-Tracy pour l'année 2009-2010. Ainsi, au cours des deux dernières années financières, il y a eu une augmentation de près de 70% des personnes reçues dans le cadre de démarches à la Cour. Le défi, au point de service de Sorel-Tracy, consiste donc à faire face à cette hausse importante de clientèle,

alors que l'effectif est toujours le même : c'est-à-dire une seule intervenante pour offrir l'ensemble des services du CAVAC.

St-Hyacinthe

Cette année, il y a eu beaucoup de mouvement à St-Hyacinthe. Au sein de l'équipe du CAVAC, l'arrivée de Janice Robichaud vient combler l'absence de Julie Camiré qui est en congé de maternité. Pour ce qui est de l'équipe des Procureurs aux Poursuites Criminelles et Pénales, Me Julie Desbiens fut promue comme Procureur en chef adjoint au bureau de Longueuil. Me Nathalie Legault et Me Gisèle Tremblay ont été relocalisées dans d'autres Palais de justice. Me Marie-Claude Morin est revenue de son congé de maternité en octobre dernier. Me Claudie Gilbert, ancienne procureur de la Cour municipale de Longueuil, fait maintenant partie de l'équipe. Notons l'arrivée de deux stagiaires au bureau des procureurs: Christine Robidoux et Sandra Bilodeau. Après leur stage, Christine Robidoux entrera en fonction à St-Hyacinthe et Sandra Bilodeau sera relocalisée à Sorel. Nous pouvons assister également à des relocalisations à l'interne au sein des greffes criminelles et beaucoup de nouveaux visages au sein de l'équipe des constables spéciaux/agents de sécurité. Il y a eu une grande période d'ajustement pour tout le monde. En ce qui concerne la magistrature, les juges Yves Morier et Guy Fortier ont pris leur retraite à deux mois d'intervalle nous laissant avec un seul juge permanent et nouvellement promu, Juge Gilles Charpentier, anciennement de la cour municipale. Nous avons donc l'occasion de voir siéger plusieurs juges visiteurs occasionnant des conflits d'horaires et de logistique.

Après des années d'attentes, nous avons finalement reçu deux boutons paniques portatifs à notre grand bonheur. Également, nous avons eu l'autorisation d'utiliser le bureau adjacent au nôtre pour rencontrer la clientèle.

St-Jean-sur-Richelieu

Mot d'ordre cette année: stabilité. En effet, au cours de l'exercice financier 2010-2011, l'équipe du point de service de Saint-Jean-sur-Richelieu, après quelques ajustements, a trouvé une certaine stabilité au niveau des intervenantes... nous ne pouvons pas en dire autant de leur horaire mais bon, c'est ce qui fait leur bonheur. Une équipe dynamique, motivée et toujours aussi dévouée. De même, après quelques départs, l'équipe des Procureurs aux Poursuites criminelles et pénales s'est aussi stabilisé et est maintenant formée de 4 procureurs à temps plein.

4.4 Les ressources budgétaires

La Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels, adoptée par l'Assemblée nationale en 1988, institue au ministère de la Justice, un Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels pour assurer le financement de services d'aide, notamment l'implantation et le maintien de Centres d'aide aux victimes d'actes criminels.

Pour l'exercice 2010-2011, le financement reçu du FAVAC par le CAVAC de la Montérégie était de 820 900 \$, ce qui représente 83 % du budget total.

Les autres revenus proviennent principalement, de l'octroi au CAVAC de contributions pénales ordonnées par les juges dans le cadre de procédures criminelles.

5. *LES SERVICES OFFERTS*

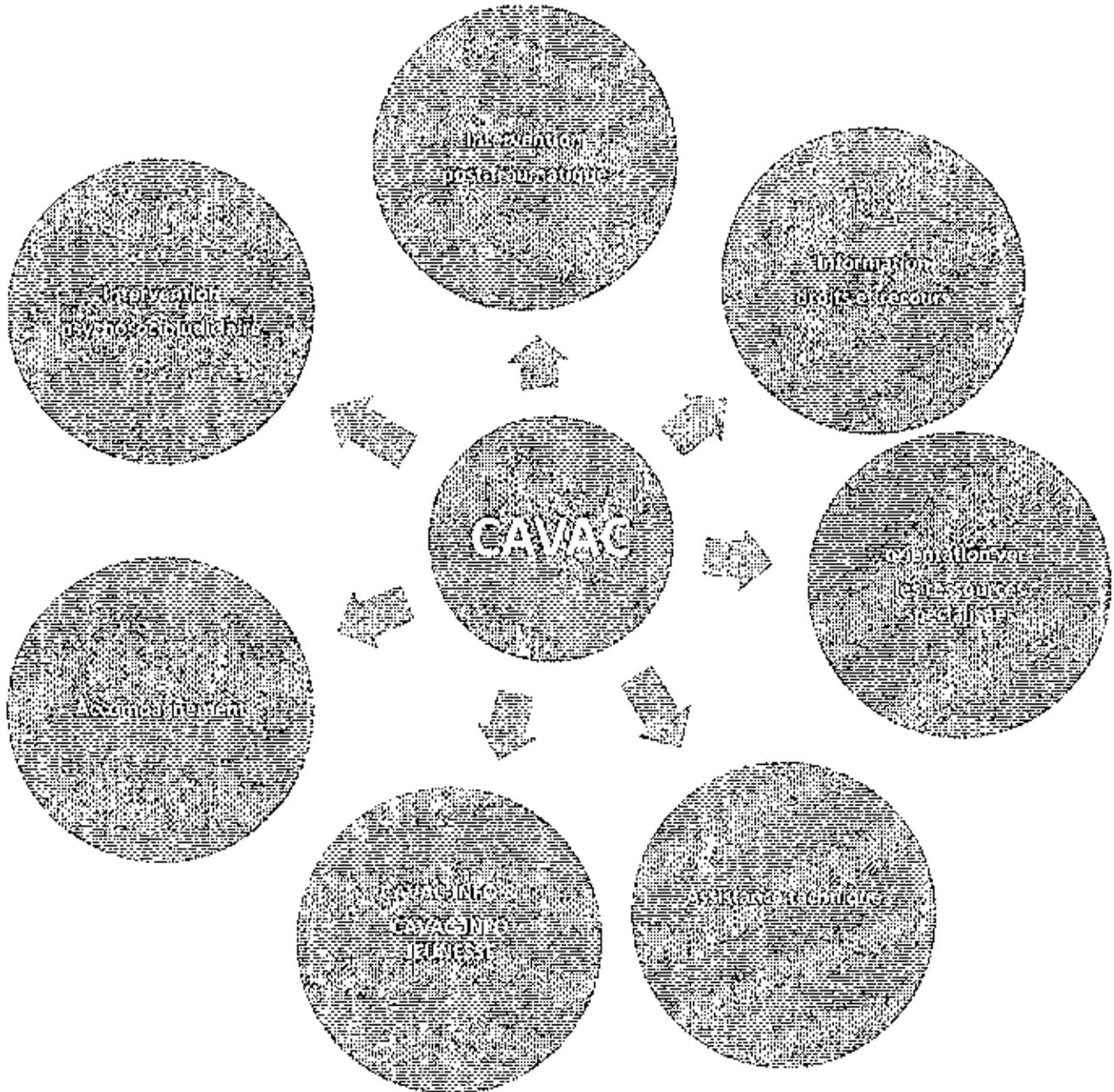
5.1 Les services

Les services offerts par les intervenants du CAVAC de la Montérégie sont ceux décrits dans la convention d'aide financière signée avec le ministère de la Justice, soit :

« L'organisme offre gratuitement des services confidentiels de première ligne à la clientèle ainsi qu'aux différents partenaires judiciaires, conformément à ladite convention d'aide financière »

Les services offerts sont notamment:

- L'intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire;
- L'information sur les droits et recours de la victime d'un acte criminel;
- L'assistance technique;
- L'orientation de la victime d'un acte criminel vers les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires;
- L'accompagnement de la victime à la cour et dans d'autres démarches;
- La concertation avec les services du milieu et autres organismes de la région;
- La mise en œuvre et l'application des programmes CAVAC-INFO et CAVAC-INFO JEUNESSE.



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

- Employer le personnel nécessaire au fonctionnement du CAVAC 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;
- Assurer la promotion des services offerts auprès des partenaires et de la clientèle de la région;
- Assurer la formation continue des intervenants du CAVAC;
- Maintenir l'intervention de l'organisme dans une orientation sociojudiciaire;
- Travailler en concertation avec les policiers, les procureurs aux poursuites criminelles et pénales et le personnel des Services de justice. L'organisme devra également travailler en concertation avec les partenaires de l'Éducation, de la Santé et des Services sociaux ainsi qu'avec les organismes communautaires susceptibles de fournir des services appropriés;

Les services sont accessibles sur l'ensemble du territoire de la Montérégie par la présence d'intervenantes dans les cinq points de service situés dans les palais de justice. Sur place, nous y accueillons les victimes et les témoins qui se présentent à la cour quotidiennement.

Notre récente arrivée à la DERCO de la Sûreté du Québec nous a également permis d'assurer une présence en milieu policier et de joindre encore plus rapidement les personnes victimes d'un acte criminel. Cette intervention proactive permet de rendre encore plus accessible notre offre de service

Il y a également le service CAVACINFO et CAVACINFO JEUNESSE, où les intervenantes contactent les personnes victimes afin de les informer des résultats de la procédure judiciaire dont, les conditions de remise en liberté de l'accusé.

Pour l'ensemble de la clientèle, la réception des appels, les demandes ponctuelles de service et les rencontres de suivi sont offertes avec le plus de diligence possible. Au siège social, un horaire élargi est en vigueur et permet l'accès aux services trois soirs par semaine.

Ayant le souci d'apporter une aide qui sera la plus adéquate possible, nous travaillons en concertation avec les autres organismes qui pourraient répondre aux besoins exprimés par la clientèle.

5.2 Le territoire desservi

Le territoire desservi par le CAVAC représente l'ensemble de la Montérégie et ce, selon les limites territoriales des cinq districts judiciaires qui y sont inclus, soit ceux de Longueuil, de Richelieu, de Saint-Hyacinthe, d'Iberville et de Beauharnois.

Les services du CAVAC sont accessibles grâce à la ligne sans frais au numéro 1-888-670-3401. Ils le sont également via la ligne téléphonique provinciale, le 1-866-LE-CAVAC, qui est mise de l'avant par le ministère de la Justice.



6. PROFIL DE LA CLIENTÈLE

Faits saillants

Au cours de l'exercice 2010-2011, le CAVAC de la Montérégie a ouvert 1 303 dossiers, tout en continuant ses interventions dans les 1 997 dossiers déjà existants. De ces dossiers, 892 ont été fermés au cours de la même période. Les critères statistiques sont définis par le BAVAC et s'intègrent au logiciel SCAVAC.

En plus des suivis de dossiers, les intervenantes des différents bureaux ont reçu des demandes ponctuelles de la clientèle à 1 626 occasions.

La clientèle féminine compte pour 68 % des interventions et ce sont des adultes dans la plupart des cas. Seulement 4 % de la clientèle directe est mineure. Les personnes âgées de 65 ans et plus représentent une proportion de 3 % de la clientèle.

Les personnes touchées directement par l'acte criminel représentent 79 % des victimes ayant recours aux services du CAVAC. Dans 89 % des cas, les personnes ont été victimes d'un crime contre la personne. Dans 91 % des cas, il y a eu signalement à la police. Dans 75 % des situations, les victimes nous ont été référées par le réseau judiciaire.

Au cours de l'exercice 2010-2011, les intervenantes du CAVAC de la Montérégie ont effectué 447 accompagnements; ont transmis des renseignements à 15 916 occasions, ont donné des références à 2 296 reprises, ont contacté d'autres organismes ou fait des recherches d'informations auprès d'un tiers à 8 707 occasions, ont offert de l'assistance technique 508 fois et sont intervenues directement avec la personne (post-traumatique ou psychosociale) à 3 356 reprises et ont offert d'autres services à 1 390 occasions. Ce sont, en tout, 33 248 services qui ont été offerts au cours de l'exercice.

Tout au long de l'année, 4 478 personnes se sont présentées dans l'un des points de service du CAVAC situés dans les palais de justice de Longueuil, de Salaberry-de-Valleyfield, de Saint-Hyacinthe, de St-Jean-sur-Richelieu et de Sorel-Tracy.

Dans le cadre du programme CAVAC-INFO et CAVAC-INFO JEUNESSE, en lien avec la « Déclaration de service aux citoyens » du ministère de la Justice du Québec et du DPCP, les intervenantes ont traité 6 421 dossiers. Selon les dossiers, nous tenterons d'abord de joindre la personne et ensuite, un envoi postal est effectué afin de faire suivre la documentation pertinente.

Les démarches effectuées dans le cadre des services CAVAC-INFO et CAVAC-INFO JEUNESSE ont permis aux intervenantes d'effectuer 3 804 contacts et d'offrir 13 253 services.

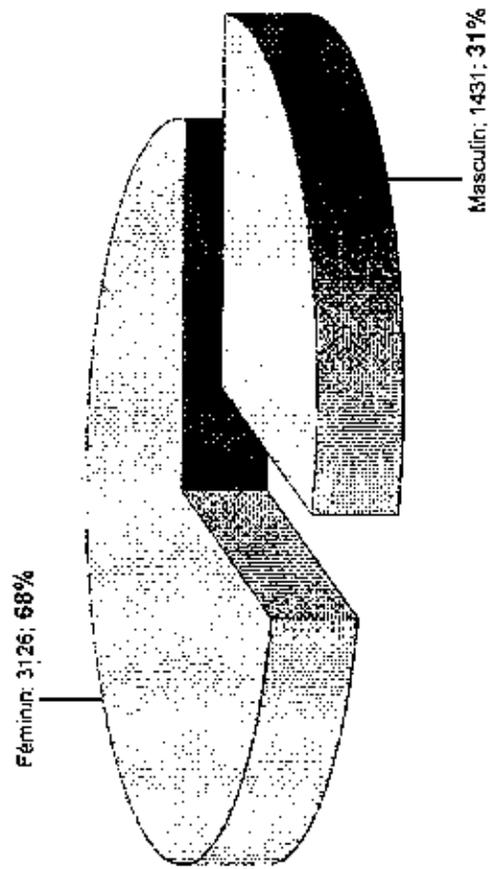
Lorsqu'un contact téléphonique est établi, en plus de transmettre l'information relative à la procédure judiciaire, les intervenantes profiteront de l'occasion afin de valider, avec la personne, ses besoins et offriront des services tels l'écoute (contexte post-traumatique ou psychosocial), l'information et l'assistance technique. Par la suite, si la personne le désire, un suivi pourra lui être accessible.

Le service CAVAC-INFO est offert au palais de justice de Longueuil, de Salaberry-de-Valleyfield, de Saint-Hyacinthe, de Saint-Jean-sur-Richelieu et de Sorel-Tracy.

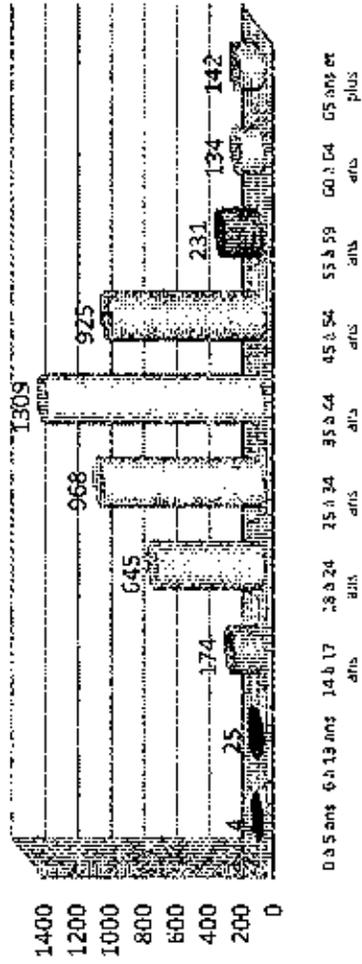
Enfin, dans le cadre de notre projet-pilote d'agent de service aux victimes à la Direction des Enquêtes Criminelles Centre-Ouest de la Sûreté du Québec, l'intervenante a reçu 717 références parmi lesquelles, elle a pu entrer en contact avec 441 victimes, pour une offre de 741 services. Il faut toutefois noter que ce projet-pilote en est à ces débuts et que ces données ont été compilées sur une période de seulement six mois.

De plus, après un contact initial, les personnes victimes seront référées vers l'un des autres bureaux du CAVAC en Montérégie pour le suivi du dossier ou vers une autre ressource. L'intervention faite par l'agent de service aux victimes demeure une intervention ponctuelle. Nous sommes sûrs que l'an prochain, après que le rodage du projet aura été fait et que nous pourrons considérer une année pleine d'opérations, les données statistiques seront significatives.

Profil de la clientele: Sexe



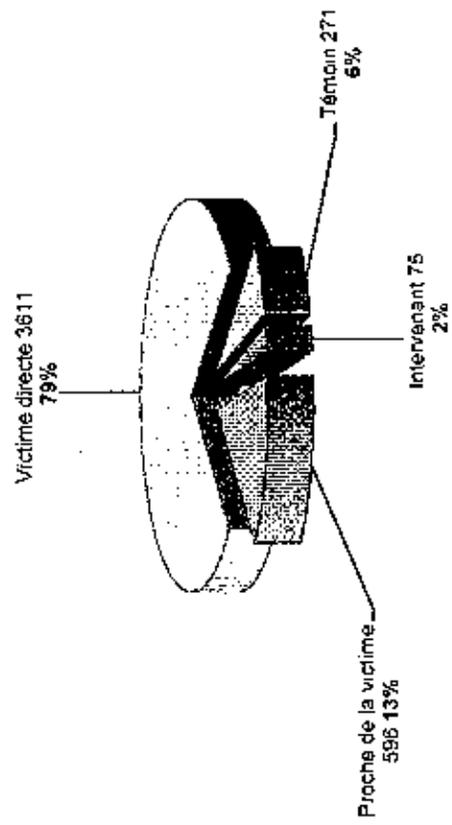
Profil de la clientèle selon: Groupe d'âge



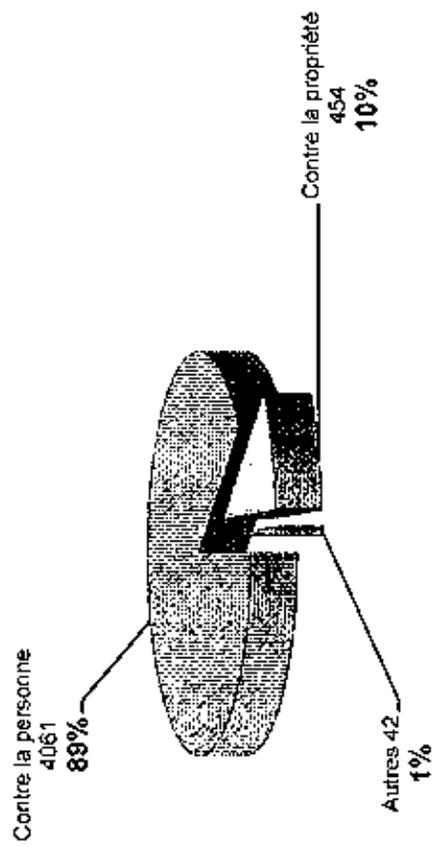
■	0 à 5 ans	■	6 à 13 ans
■	14 à 17 ans	■	18 à 24 ans
■	25 à 34 ans	■	35 à 44 ans
■	45 à 54 ans	■	55 à 59 ans
■	60 à 64 ans	■	65 ans et plus

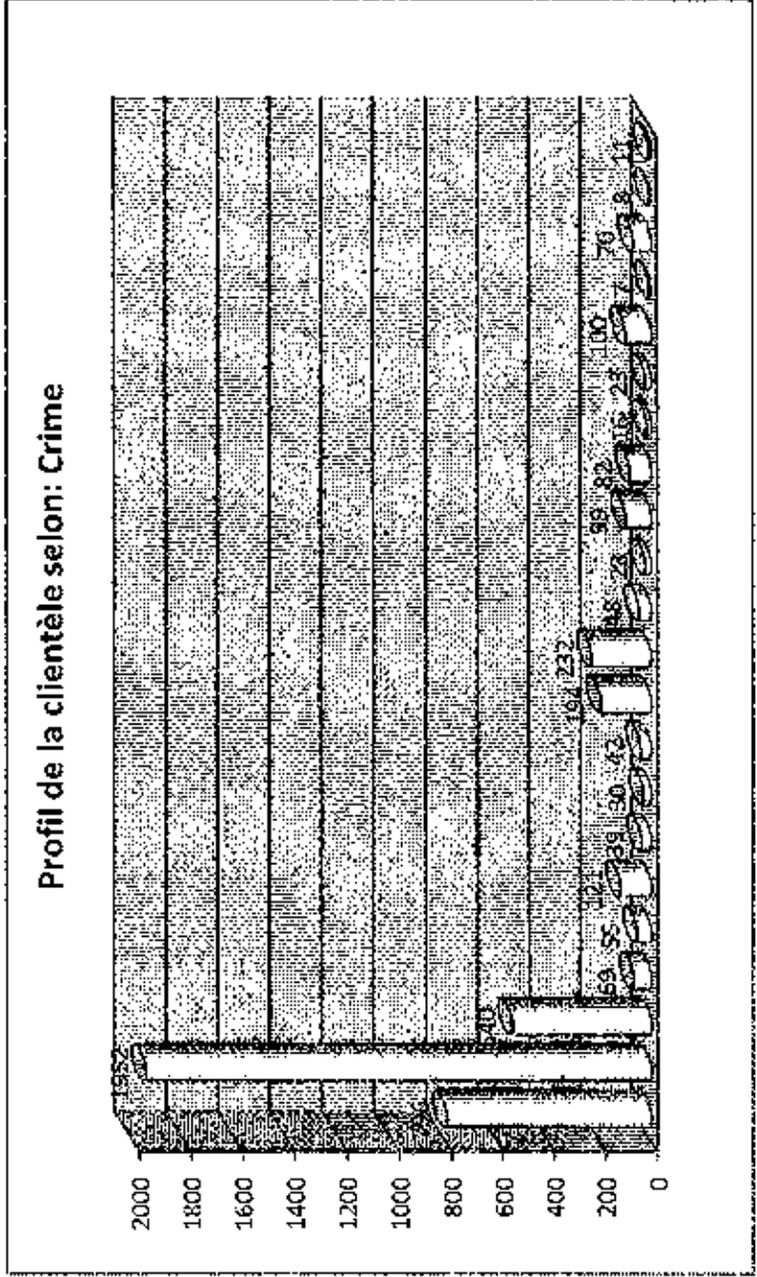
0 à 5 ans	4
6 à 13 ans	25
14 à 17 an	174
18 à 24 an	645
25 à 34 an	968
35 à 44 an	1309
45 à 54 an	925
55 à 59 an	231
60 à 64 an	134
65 ans et plus	142

Profil de la clientele selon: Type de clientele

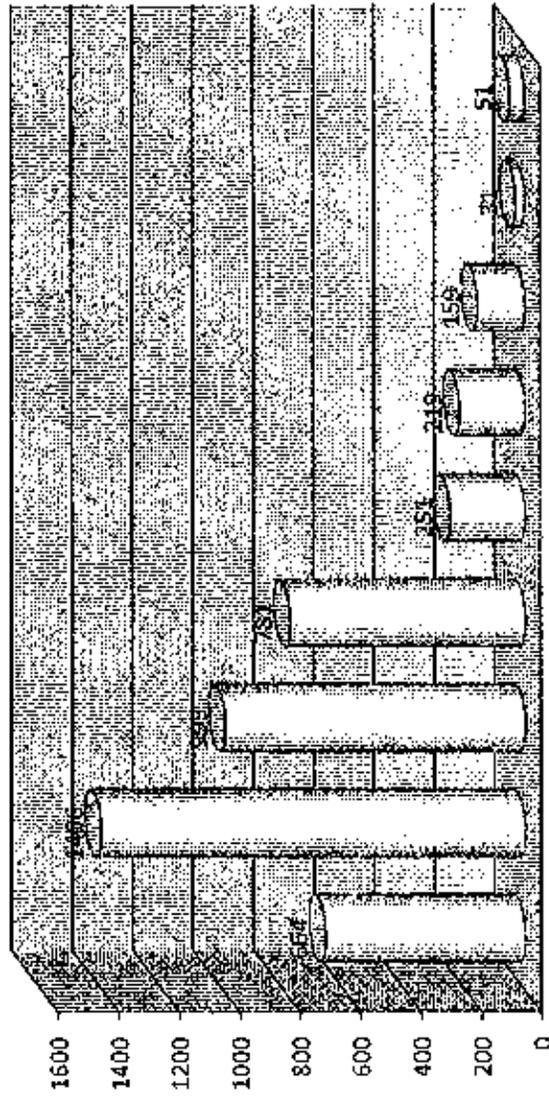


Profil de la clientele selon: Nature du crime

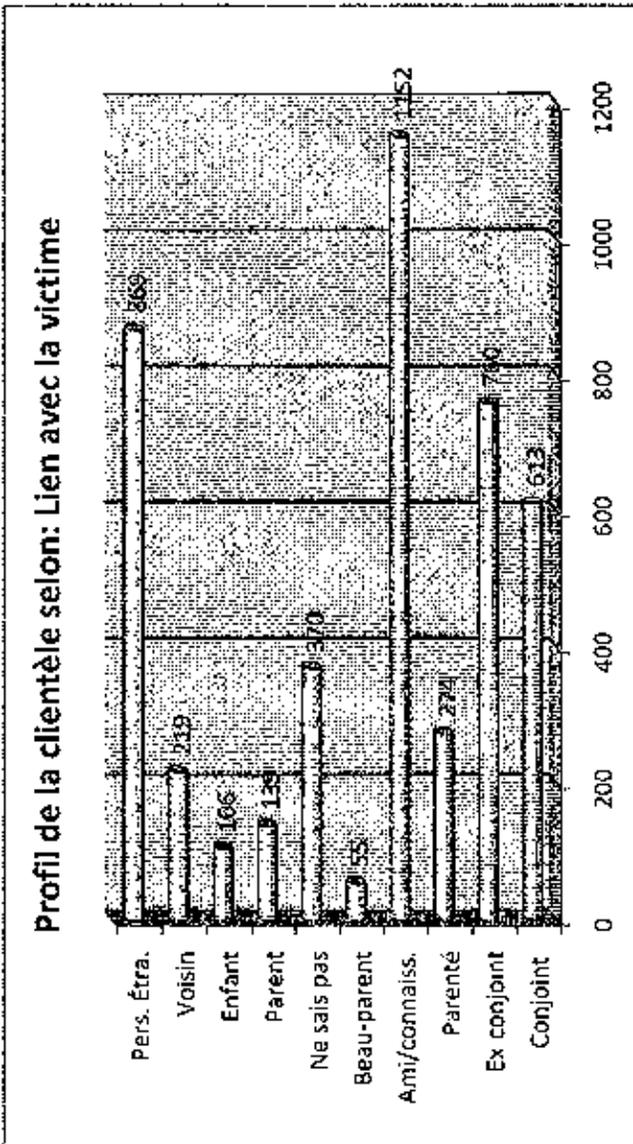




Profil de la clientèle selon: Contexte du crime

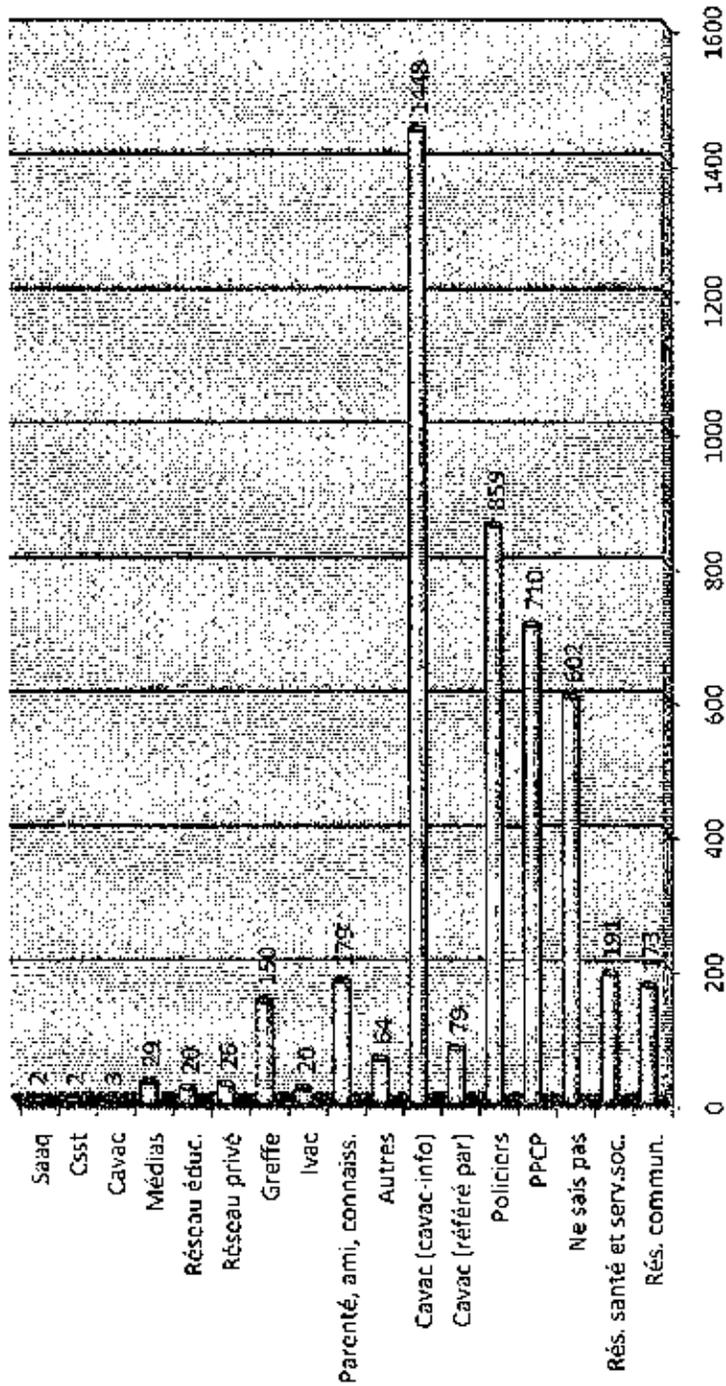


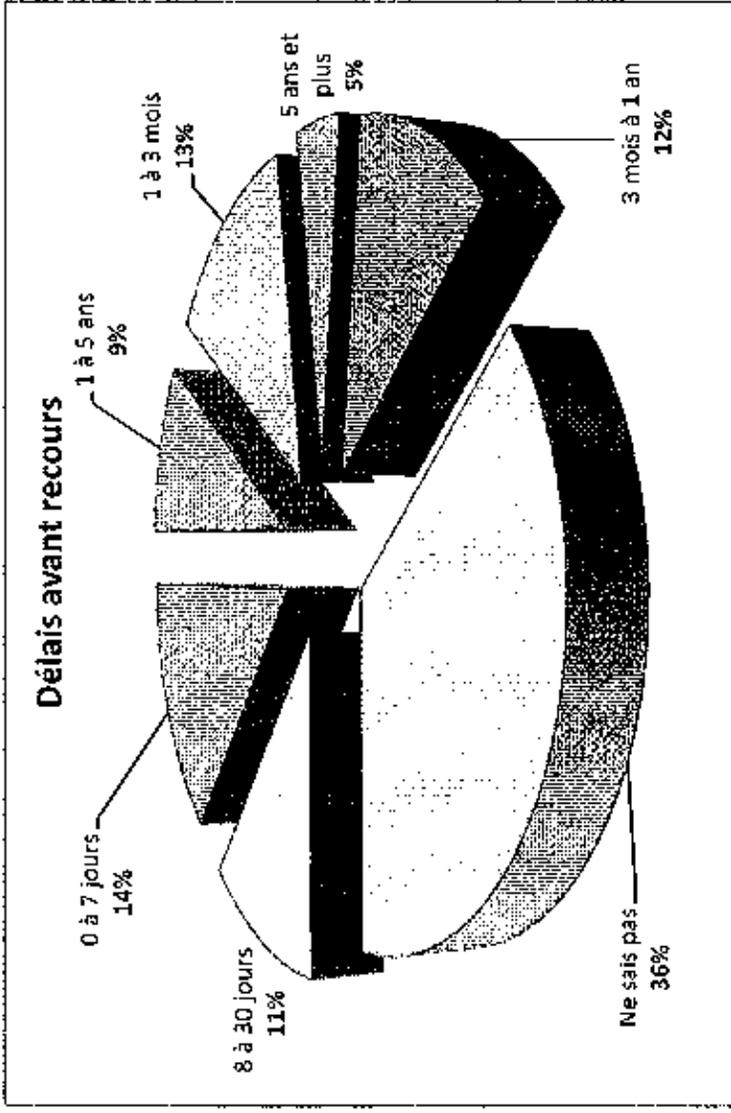
Familial	664
Conjugal	1406
Amis/Connaiss.	895
Pers. étrang.	781
Ne sais pas	251
Relation avec vois.	219
Travail	159
Autres	31
École	51



Conjoint	613
Ex-conjoint	760
Parenté	274
Ami/connaiss.	1152
Beau-parent	55
Ne sais pas	370
Parent	139
Enfant	106
Voisin	219
Pers. Étra.	869

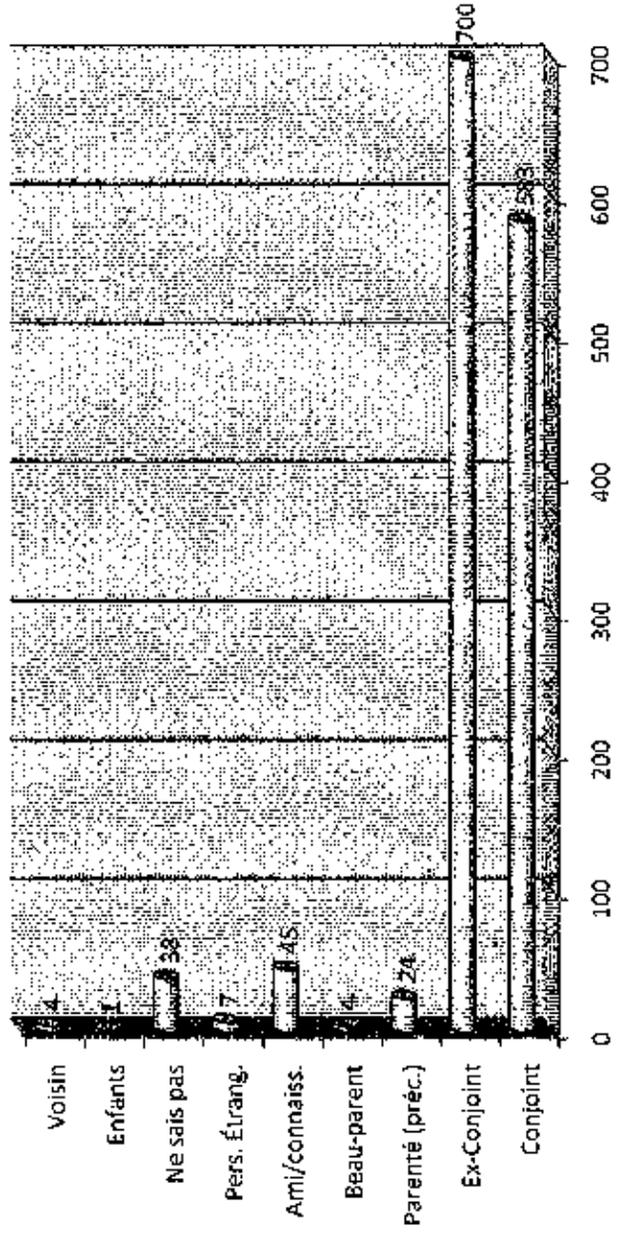
Profil de la clientèle selon: Source de référence





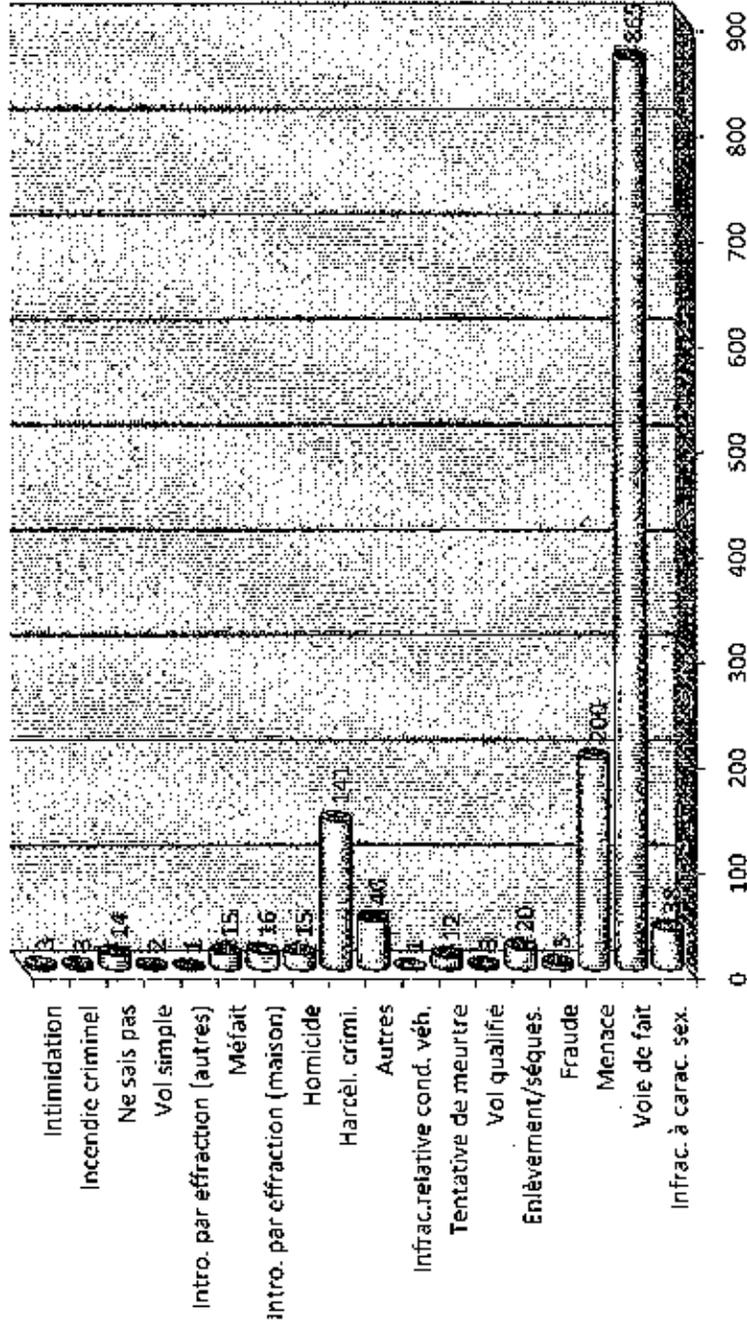
1 à 5 ans	416
1 à 3 mois	606
5 ans et plus	198
3 mois à 1 an	537
Ne sais pas	1654
8 à 30 jours	605
0 à 7 jours	641

Profil de la clientèle selon: Lien avec la victime -Contexte du crime-Conjugal

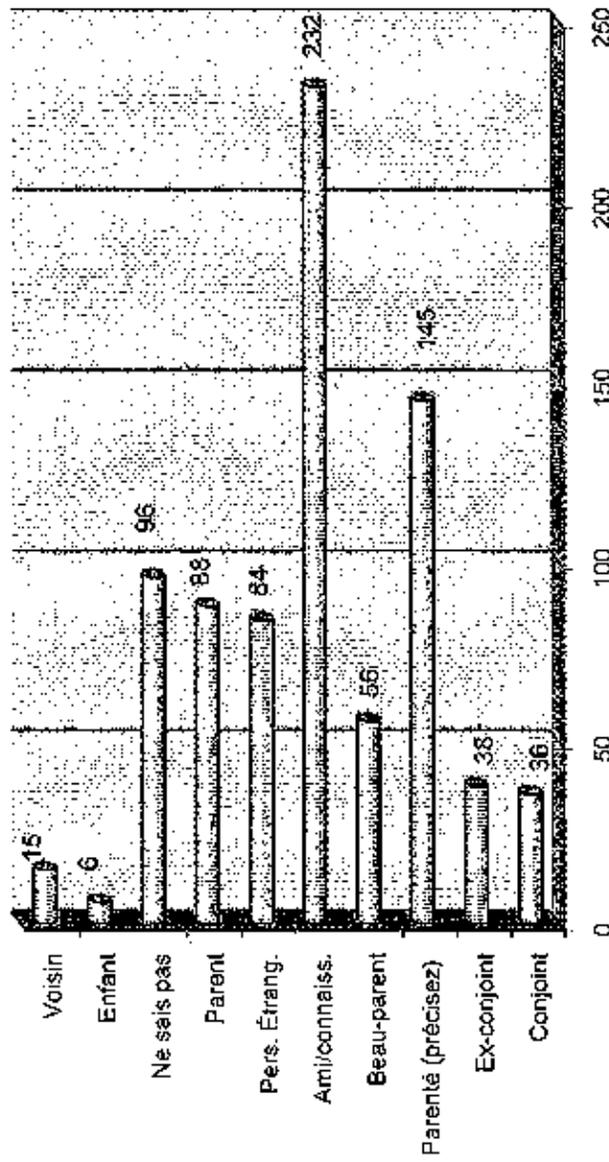


Conjoint	583
Ex-Conjoint	700
Parenté (préc.)	24
Beau-parent	4
Ami/connaiss.	45
Pers. Étrang.	7
Ne sais pas	38
Enfants	1
Voisin	4

Profil de la clientèle selon: Crime-Contexte du crime-Conjugual

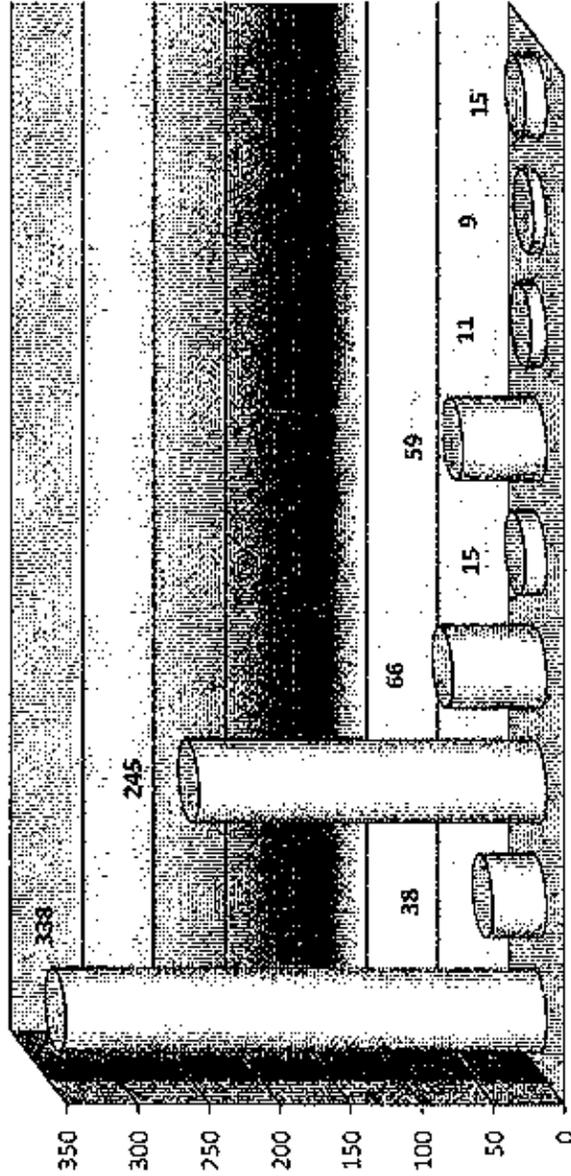


Profil de la clientele selon: Lien avec la victime-Contexte du crime-Infraction à caractère sexuel



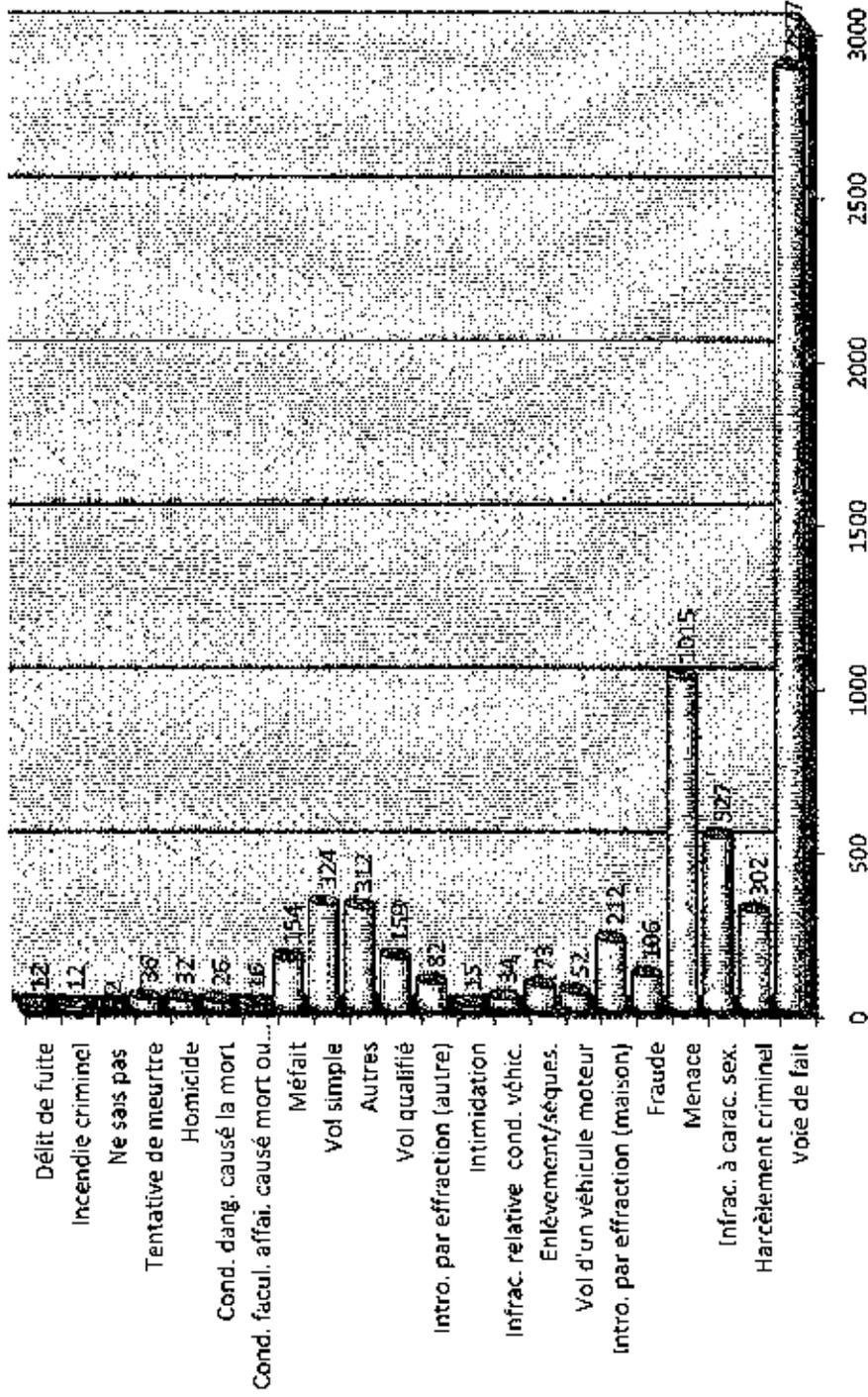
Conjoint	36
Ex-conjoint	38
Parenté (préc.)	145
Beau-parent	56
Ami/connaiss.	232
Pers. Étrang.	84
Parent	88
Ne sais pas	96
Enfant	6
Voisin	15

Profil de la clientèle selon: Contexte du crime-Crime-Infraction à caractère sexuel

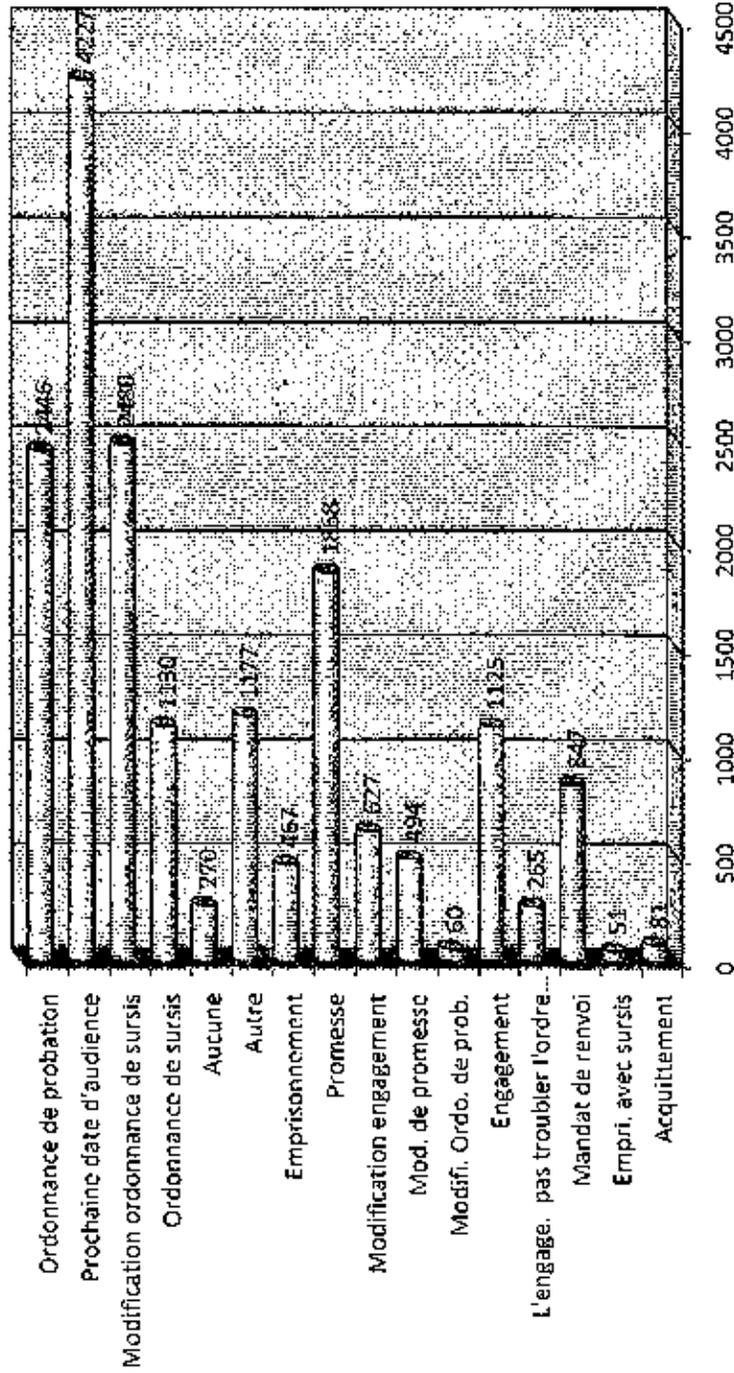


Familial	338
Conjugal	38
Amis/Connaiss.	245
Pers. Étrang.	66
Travail	15
Ne sait pas	59
École	11
Autre	9
Relations avec vois.	15

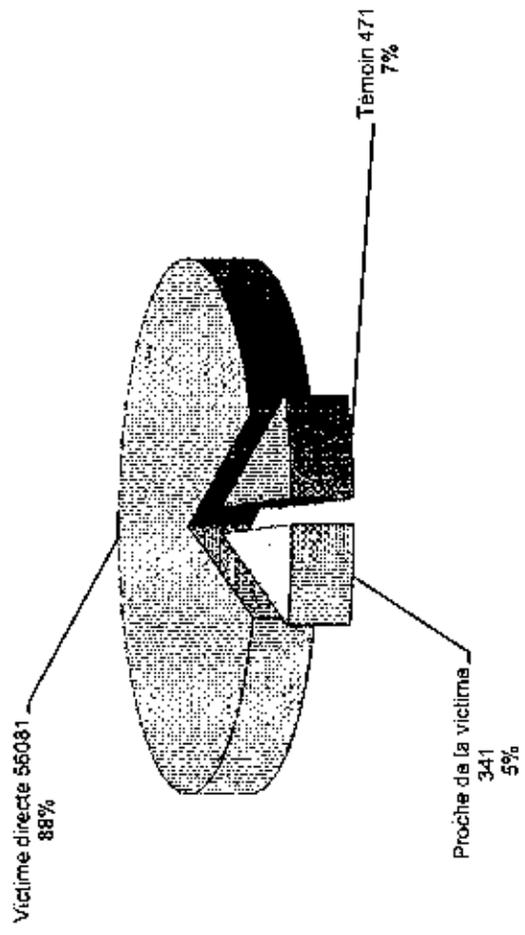
Profil de la clientèle selon: Crime



Cavac-Info-Type de service rendu



Cavac-info-Type de cliente



CAVAC DE LA MONTÉRÉGIE
SERVICES RENDUS DU 1^{er} AVRIL 2010 AU 31 MARS 2011

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	
Intervention post-traumatique	Intervention post-traumatique	Services directs	Intervention post-traumatique	-	533	
		Services directs		-		
Intervention psychosociale	Intervention psychosociale	Services directs	Intervention psychosociale	-	3 308	
		Services directs		-		
Intervention psychosociosociale	Intervention psychosociosociale	Services directs	Intervention téléphonique	-	5	
		Services directs	Déplacement	-	-	
Intervention psychosociosociale			24/7	-	-	
				-	-	
Informations sur le processus judiciaire			Services du CAVAC	-	7 227	
			Processus judiciaires criminels	-	4 927	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Services de justice	-	823	
			Adulte chambre criminelle et pénale	-	5	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Déclarant de la victime	-	417	
			Chambre de la jeunesse	-	91	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Enquête policière	-	215	
			Aide juridique	-	10	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Réseau juridique	-	7 949	
				-	-	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Sous-total - Informations sur le processus judiciaire	-	-	
				-	-	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Compagnie d'assurance	-	8	
			Dédommagement au criminel	-	68	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			IVAC/CSST accidents	-	1 748	
			SAAG	-	22	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			CSST/IVAC	-	157	
			SAAG	-	-	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Compagnies d'assurance	-	14	
				-	-	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Sous-total - Informations sur les possibilités d'indemnisation	-	-	
				-	-	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Recours civils et autres créances	-	141	
			Autres recours et droits	-	85	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Direction protection de la jeunesse	-	17	
				-	-	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Sous-total - Informations sur les recours civils	-	-	
				-	-	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Total - Informations sur droits et recours	-	-	
				-	-	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Formulaire IVAC	-	235	
			Déclaration de la victime	-	31	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Formulaire CSST	-	4	
				-	-	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Sous-total - Pour compléter les formulaires	-	-	
				-	-	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Autres	-	42	
			Recherche informatique	-	5	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Autres services	-	86	
			Attribution de la demande	-	18	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Leissé un message	-	1 004	
			Absenti au rendez-vous	-	142	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Sous-total - Dans l'identification des formalités à respecter	-	-	
				-	-	
Informations sur les possibilités d'indemnisation			Total - Assistance technique	-	-	
				-	-	

CAVAC DE LA MONTÉRÉGIE
SERVICES RENDUS DU 1^{er} AVRIL 2010 AU 31 MARS 2011

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

Orientation vers des services spécialisés	Du domaine juridique	Références	IVAC/CSST	308
			SAAQ Compagnies d'assurance Réseau judiciaire	11 19 1 105
Orientation vers des services spécialisés (suite)	De la santé et des services sociaux	Sous-total - Du domaine juridique		-
		Information	Réseau santé et services sociaux	44
		Références	Réseau santé et services sociaux	248
		Contacts (recherche d'informations ou suivis)	Réseau santé et services sociaux	75
	Sous-total - De la santé et des services sociaux			-
		Information	Ressources communautaires	133
			Réseau privé	12
			Autres	106
		Références	Réseau communautaire	290
			Réseau privé	118
		Autre	94	
		CAVAC	103	
	Contacts (recherche d'informations ou suivis)	Réseau communautaire	107	
		Réseau privé	31	
		Autres	38	
	Sous-total - Du domaine communautaire		-	
	Total - Orientation vers des services spécialisés		-	
Accompagnement de la victime	Dans l'appareil judiciaire durant toute la durée du dossier	Accompagnement	Cour criminelle	427
			Cour civile	-
			Cour municipale	-
			Chambre de la jeunesse	1
			Tribunal de la jeunesse	2
			Tribunaux administratifs	-
	Sous-total - Dans l'appareil judiciaire durant toute la durée du dossier			-
	auprès de la santé et services sociaux	Accompagnement	Professionnel de la santé et des services sociaux	-
		Sous-total - auprès de la santé et services sociaux		-
	auprès des ressources communautaires	Accompagnement	Ressources communautaires	1
Sous-total - auprès des ressources communautaires		Autres	3	
auprès des corps policiers	Accompagnement	Service de police	-	
	Sous-total - auprès des corps policiers		3	
auprès des ressources juridiques	Accompagnement	IVAC	-	
	Sous-total - auprès des ressources juridiques	CSST Avocat - Procureur de la couronne - civil	10	
	Total - Accompagnement de la victime		-	

8. PARTENARIAT, REPRÉSENTATION, PROMOTION

8.1 Les partenaires

Le CAVAC de la Montérégie est présent aux rencontres de différentes tables de concertation et comités de travail sur l'ensemble du territoire.

Le CAVAC a maintenu son implication auprès des comités en lien avec les problématiques de la violence conjugale, des agressions sexuelles, ainsi que de l'abus et de la négligence envers les aînés.

Le CAVAC a été présent aux rencontres de :

- *Table de concertation violence conjugale et agression sexuelle territoire CSSS Pierre Boucher et du CSSS Champlain*
- *Comité sur l'abus envers les aînés de Langueuil*
- *Sous-comité formation abus envers les aînés*
- *Comité d'experts (abus envers les aînés)*
- *Comité aviseur violence conjugale/ agression sexuelle ARSSS Montérégie*
- *Protocole violence conjugale région Sorel-Tracy*
- *Table de concertation sur la violence conjugale de Saint-Hyacinthe*
- *Table violence conjugale et agression sexuelle de Beauharnois-Salaberry*
- *Table violence conjugale et agression sexuelle de Vaudreuil-Soulanges*
- *Table violence conjugale et agression sexuelle de Châteauguay*
- *Comité aviseur agression sexuelle St-Jean*
- *Comité aviseur violence conjugale St-Jean*
- *Comité projet clinique en matière d'agressions sexuelles de St-Jean*
- *Comité organisateur pour la journée sensibilisation agressions sexuelles de St-Jean*
- *Comité prévention*

Le CAVAC participe également à des rencontres ponctuelles de concertation sur des thématiques diverses. Nous avons fait des présentations sur nos services auprès d'organismes dans chacune des régions desservies par le CAVAC. Nous avons rencontré, pour n'en nommer que quelques-uns, des intervenants de CLSC, des policiers, des procureurs, des intervenants d'organismes communautaires et publics.

Au printemps 2010, nous avons rencontré la Direction des enquêtes région Centre-Ouest, ainsi que des intervenants du MAV de la Sûreté du Québec. Ces discussions auront permis la mise en vigueur de notre projet pilote d'agent de service aux victimes.

Le printemps 2010 nous avait également permis de rencontrer les directions des corps policiers municipaux de la Montérégie. Parmi les sujets abordés, nous avons discuté de la possibilité d'implanter le projet-enquêteur dans chacun de ces services de police.

Les services de police de Châteauguay, St-Jean-sur-Richelieu, et Richelieu-St-Laurent auront donc décidé de mettre en application le projet enquêteur. Cette même collaboration s'est poursuivie avec le Service de police de l'agglomération de Longueuil et devrait être bonifiée sous peu.

Il existe, au quotidien, une collaboration avec les différents partenaires du CAVAC, qu'ils soient issus du milieu judiciaire, communautaire, de la santé et des services sociaux ou du privé. Cette collaboration prend son essence dans le souci de répondre aux besoins de la clientèle et de favoriser une complémentarité de service.

Quotidiennement, les intervenantes œuvrant dans les points de service du CAVAC situés dans les palais de justice de la Montérégie, sont en contact rapproché avec les procureurs aux poursuites criminelles et pénales, ainsi qu'avec les enquêteurs et policiers. Les contacts avec les partenaires judiciaires se font également lors des accompagnements des victimes à la cour et dans le cadre de l'application du service CAVACINFO.

Le CAVAC de la Montérégie a maintenu sa participation aux activités du Réseau des CAVAC et aux rencontres conjointes avec les représentants du Bureau d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels et du ministère de la Justice;

- Symposium du Réseau des CAVAC en avril 2010 tenue à Montréal
- Rencontre des intervenants des CAVAC du Québec, mai et novembre 2010
- Formation provinciale sur l'intervention post-traumatique en mars 2010
- Rencontre Réseau des CAVAC
- Rencontre Ministère-BAVAC-CAVAC
- Rencontre BAVAC-CAVAC-C.A.
- Rencontre Monsieur Jean-Marc Fournier, Ministre de la Justice Février 2011
- Participation à la planification stratégique du BAVAC 2010-2014
- Membre du comité liaison
- Membre du comité porteur
- Membre du comité référence policière

8.2 Les activités de représentation et de promotion

Tout au long de l'exercice, le CAVAC prend part à différentes activités afin de promouvoir les services offerts et de sensibiliser les gens à la victimisation en générale.

Nous procédons de façon continue à la distribution de documentation à l'effigie du CAVAC, que ce soit des affiches, des dépliants ou des signets afin de faire la promotion du CAVAC et des services offerts. Depuis avril 2010, nous avons également distribué notre nouvel outil de promotion sur l'ensemble du territoire de la Montérégie, auprès des partenaires ainsi qu'à la population en générale.

En septembre 2010, ce fut avec énormément de plaisir que nous avons organisé une soirée soulignant les 20 ans de services offerts par le CAVAC de la Montérégie. Plus de 75 personnes sont venues souligner avec nous cet événement. Nous les remercions tous de leur présence et de leur collaboration au quotidien.

Des représentants du CAVAC ont participé à de nombreuses activités afin de faire connaître l'organisme et les services offerts. Nous avons tenu des kiosques d'information ou fait des présentations auprès d'organismes à différentes occasions;

- Kiosque à l'école Pierre Bédard
- Rencontre avec étudiantes en Technique de travail social pour la préparation d'un travail
- Animation de la journée réflexion violence conjugale et familiale organisée par le comité violence conjugale et familiale
- Présentation de l'organisme à une centaine d'étudiants en Technique de travail social
- Présentation de l'organisme au groupe Rock Poussette, groupe de jeunes mères organisé par le Centre d'Action Bénévoles Interaction de Clarenceville présentation faite à Lacolle à la demande de la SQ Haut-Richelieu
- Présentation de l'organisme à l'organisme Justice Alternative du Haut-Richelieu
- Rencontre avec les responsables du service des enquêtes du service de police de l'agglomération de Longueuil
- Contacts avec les directions et responsables des enquêtes des corps de police de la Montérégie;
 - Régie intermunicipale de police de Roussillon
 - Régie intermunicipale de police Richelieu Saint-Laurent
 - Police de Châteauguay
 - Police de St-Jean
 - Commandant et direction des enquêtes région Centre-Ouest de la Sûreté du Québec
 - Rencontres avec des représentants du bureau d'assistance aux victimes de la Sûreté du Québec
- Dans le cadre de l'implantation et de la mise en œuvre du projet pilote d'un agent d'intervention aux victimes au sein de la DERCQ de la Sûreté du Québec,

l'intervenante, Dominique Baril, a participé à une tournée des postes régionaux de la Sûreté du Québec en Montérégie lui permettant d'y rencontrer les directions locales et de présenter le projet. Mme Baril était alors accompagnée de représentants de la Sûreté et de la DERCO;

Table des commandants
MRC Haut-Saint-Laurent
MRC Haut-Richelieu
MRC Beauharnois-Sallaberry
Forum des enquêteurs
MRC Maskoutains
MRC Rouville
MRC Jardins-de-Napierville
MRC Pierre de Saurel
MRC Vaudreuil Ouest
MRC Vaudreuil-Est
MRC d'Acton

- Rencontre avec des représentants de RARS
- À plusieurs occasions, rencontres et discussions avec des étudiants

Une présence médiatique régionale permet également de transmettre de l'information sur les services offerts par le CAVAC et de sensibiliser les gens à la réalité vécue par les personnes victimes d'un acte criminel.

9. BILAN ET PERSPECTIVES D'AVENIR

Gabriel

La continuité des activités du CAVAC et l'amélioration constante de leur accessibilité seront encore au cœur du développement qui est à venir. En effet, après avoir intégré les palais de justice, ce sont maintenant les portes des services policiers qui semblent vouloir s'ouvrir à nous.

Cet accès au milieu policier se veut un pas énorme dans le développement des services et vers une accessibilité encore plus rapide au soutien pour les personnes victimes. LE concept d'intervention immédiate ou proactive prend place et forme plus que jamais au cours des prochaines années, et ce, pour l'ensemble de la province. Nous sommes heureux de pouvoir faire parti e de ce développement et même de servir de modèle avec notre collaboration mise en place avec la Sûreté du Québec.

Je laisse la suite de ce mot à celle qui poursuivre le développement lors des prochains mois.

Sophie Chantale

Effectivement, afin d'effectuer adéquatement le mandat intérimaire à la direction générale, il s'avère essentiel de mobiliser les forces de l'équipe et de collaborer tous ensemble dans la même voie. Impérativement, nous devons travailler en gardant toujours à l'esprit la mission et les valeurs de notre organisation. C'est donc l'objectif que nous poursuivrons dans nos différentes actions, et ce, avec rigueur et dynamisme.

D'autre part, nous déterminerons un plan d'enrichissement des connaissances, afin de maximiser l'efficacité de nos ressources. Cette démarche permettra d'actualiser les compétences et contribuera à l'atteinte de résultats significatifs, afin de pouvoir éventuellement évaluer la qualité de nos services auprès de la clientèle.

En somme, ce changement à la direction générale nous fera vivre inévitablement une année d'effervescence. Toutefois, cela apportera des éléments assurément positifs et pertinents, définitivement requis pour l'épanouissement et le développement organisationnel de notre CAVAC. Ce qui fera en sorte également de poursuivre les projets entrepris et les contacts établis, que notre directeur a si bien orchestrés avec succès.