



CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS



Formé pour vous épauler

Rapport annuel 2004-2005

Centre d'aide aux victimes
d'actes criminels du Saguenay--
Lac-Saint-Jean

www.cavac.qc.ca

Justice
Québec 

Mot de la présidente

Quinze ans déjà! Et pourtant, le CAVAC de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean a atteint sa pleine maturité et fait maintenant partie des joyaux du Royaume. Au cours de ces années, des milliers de Saguenéens et de Jeannois ont eu l'opportunité de bénéficier des excellents services du CAVAC. Un tel succès ne peut s'expliquer autrement que par le dévouement et le travail acharné de toutes les personnes qui se sont impliquées au sein de l'organisme. C'est d'abord à ces gens que j'aimerais témoigner ma profonde reconnaissance. C'est grâce à vos convictions et à vos efforts, que les victimes d'actes criminels peuvent recouvrer la quiétude et la dignité.

En ce quinzième anniversaire du CAVAC, il m'apparaît impératif de souligner l'apport inestimable de Madame Marthe Vaillancourt, fondatrice de notre CAVAC régional. C'est grâce à des personnes qui osent aller au bout de leur conviction comme Madame Vaillancourt, que notre société développe des réseaux de support propices au mieux être des communautés. Il faut aussi souligner le professionnalisme de notre directrice générale et le bon travail des employées, des bénévoles et des membres du Conseil d'administration, qui par leur travail remarquable, favorisent l'épanouissement de l'organisme. Bien que beaucoup de choses aient été réalisées et que la dernière année ait permis de bonifier la promotion, la qualité, le nombre et l'évaluation des services, il reste hélas encore beaucoup de travail à faire pour aider les victimes d'actes criminels.

Au cours des dernières semaines, par l'intermédiaire des actions de l'artiste Madame Nathalie Simard, tout le Québec a saisi l'occasion de mieux comprendre la dynamique des victimes d'abus sexuel et d'actes criminels, ainsi que les difficultés inhérentes liées aux traumatismes générés par la victimisation. Souhaitons que le CAVAC et ses partenaires contribuent encore longtemps à redonner la dignité à ces personnes, afin qu'elles puissent par la suite vivre librement, pleinement et intensément.

C'est pourquoi j'ai accepté d'assumer la présidence de cet organisme et de contribuer humblement à sa destinée. Je vous incite et encourage à persévérer pour ainsi permettre au CAVAC de non seulement maintenir la qualité de ses services, mais également de contribuer à bonifier, à créer et à diversifier ceux-ci, le tout permettant d'améliorer sans cesse la réponse aux besoins de notre clientèle. Votre présence nous permet d'envisager l'avenir avec optimisme. En vous remerciant chaleureusement de collaborer à la mission du CAVAC. Bon anniversaire!

Johanne Beaulieu
Présidente du Conseil d'administration 2005



CAVAC SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN
Rapport annuel 2004-2005

Chicoutimi, le 7 juin 2005
Me Claire Lessard
Directrice
BAVAC
1200 Route de l'Église
Québec

Madame,

Il nous fait plaisir de vous présenter le rapport des activités du Centre d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels de la région du Saguenay Lac-St-Jean, pour la période se situant entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005.

Cette année fut pour le Conseil d'administration ainsi que pour toute l'équipe de travail, l'occasion de souligner le 15ième anniversaire du CAVAC, en présence de nombreux collaborateurs, d'anciens employés et stagiaires. Ce moment fort important nous a permis de dresser un bilan plus que positif des dernières années.

C'est également au cours de la dernière année financière, que la mise sur pied de deux nouveaux points de services a pu être réalisée. Effectivement, dans le secteur de Roberval et de Chibougamau, nous avons pu ajouter une ressource humaine afin d'offrir des services au sein de la communauté locale.

De plus, des services dispensés auprès des personnes victimes d'actes criminels de la part d'un jeune contrevenant ont été offerts, dans le cadre de la Déclaration de services aux citoyens et du programme CAVAC-INFO.

Un important travail de promotion fut effectué auprès des différents collaborateurs des milieux judiciaires et du réseau de la santé et des services sociaux, à travers le Saguenay Lac-St-Jean, afin de faire connaître davantage nos services et de mieux servir notre clientèle par des références plus hâtives.

Au cours de la dernière année, nous avons également procédé à l'évaluation des services auprès de notre clientèle. Les résultats de cet exercice sont forts révélateurs en ce qui concerne la qualité des services offerts et le professionnalisme dont fait preuve chacune des membres de l'équipe de travail.

Encore cette année, l'équipe du CAVAC a fait preuve d'initiative. Les interventions psychosociojudiciaires effectuées auprès de la clientèle s'inscrivent encore davantage dans une démarche proactive afin de mieux répondre aux besoins de celle-ci.

Bien entendu, toutes ces réalisations n'auraient pu être possibles sans l'appui financier du Ministère de la Justice et votre soutien Me Lessard ainsi que celui de l'équipe du BAVAC.

Bref, c'est une année bien remplie qui vient de se terminer, nos objectifs de travail étant atteints, ce dont nous sommes très fières !

Nathalie Lamy
Directrice

CAVAC

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, offre depuis janvier 1989, différents services tels :

Les services directs

- Intervention psychosociale et post-traumatique offertes par des professionnels;
- Information sur le processus judiciaire criminel, les droits et recours des victimes d'actes criminels;
- Soutien professionnel dans le processus judiciaire, liens avec les partenaires de la justice et la personne victime ou témoin, présentation du déroulement d'une audience et du rôle d'un témoin etc.;
- Assistance technique auprès de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC), déclaration de la victime, etc.;
- Orientation vers les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires appropriées.
- L'intervention psychosociale et post-traumatique de court terme : 4 à 6 rencontres.

Les victimes des contrevenants adultes ou adolescents peuvent faire appel à nos services. Les accompagnements sont effectués autant à la Cour criminelle qu'au Tribunal de la jeunesse.

Les services indirects

Les intervenantes du CAVAC offrent une gamme diversifiée de services liés aux domaines suivants :

- Information/sensibilisation ;
- Promotion/représentation ;
- Recrutement/évaluation ;
- Relations publiques.

Bien que la sensibilisation et l'information au grand public et à divers groupes cibles tels les étudiants, intervenants et aînés ne fassent pas partie des services de base du CAVAC, ceux-ci sont très présents dans les activités mensuelles de l'organisme. Nous croyons que la sensibilisation peut contribuer à faire diminuer la tolérance à la violence et peut favoriser le bris du silence. Les médias peuvent également nous aider à promouvoir nos services et à dénoncer la violence.

Équipe de travail

Le Conseil d'administration

Il est composé de six membres. Il est à noter que certains d'entre eux nous ont quittés au cours de l'année.

Mme Marthe Vaillancourt <i>Retraitée</i>	Présidente : avril 2004 à juin 2004 Administratrice : juin 2004 à mars 2005
Mme Nicole Lemay <i>Retraitée</i>	Vice-présidente : avril 2004 à juin 2004 Présidente : juin 2004 à février 2005
Mme Solange Bouchard <i>Retraitée</i>	Administratrice : avril 2004 à mars 2005
Me Nicole Ouellet <i>Substitut du Procureur général, Palais de justice de Chicoutimi</i>	Présidente : avril 2004 à juin 2004 Administratrice : juin 2004 à décembre 2004
Me Doris Thibeault <i>Avocate Étude Simard, Boivin, Lemieux</i>	Administratrice : janvier 2005 à mars 2005
Mme Johanne Beaulieu <i>Enseignante CEGEP de Jonquière en Techniques de travail social</i>	Administratrice : avril 2004 à janvier 2005 Présidente : janvier 2005 à mars 2005
Mme Patricia Coulombe <i>Infirmière Maintien à domicile, CLSC du Grand Chicoutimi</i>	Trésorière : avril 2004 à mars 2005
Mme Nadia Boies <i>Secrétaire Commission scolaire des rives du Saguenay</i>	Secrétaire : avril 2004 à mars 2005

L'équipe de travail

Siège social de Chicoutimi

Nathalie Lamy
Nathalie Brassard
Anne-Marie Dufour (Mars à mai 2004)
Esther Tremblay
Nathalie Turcotte
Christiane Côté
Véronique Tremblay

Directrice générale, T.S.
Travailleuse sociale
Intervenante sociale
Travailleuse sociale
Technicienne en travail social
Agente de bureau
Promotion des services T.T.S.

Point de services d'Alma

Mélodie Girard

Technicienne en travail social

Point de services de Roberval

Mélanie Lapointe (Oct. à déc. 2004)

Travailleuse sociale

Marie-Hélène Lavoie (Déc. 2004 à janvier 2006)

Travailleuse sociale

Point de services de Chibougamau

Isabelle Tremblay (février à mai 2005)

Technicienne en éducation
spécialisée

Projet Potentiel + (gouvernement provincial)

Point de services d'Alma : Mélanie Lapointe T.S. (Avril à octobre 2004)

Projet Carrière été

Siège social : Caroline Bouchard, (CEGEP, Technique de travail social) ;

Stagiaires au siège social

Émilie Fortin (CEGEP, Technique de travail social) ;

Mélanie Côté (Bac. travail social);

Cathy Gagné(CEGEP, Technique de travail social).

Bénévoles

M. Bernard Lamy

M. Dany Bouchard

Commentaires

Le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean se considère privilégié de pouvoir bénéficier des différents programmes d'employabilité offerts par le gouvernement provincial et le gouvernement fédéral. De plus, notre organisme est considéré comme un très bon lieu de formation qui permet à celles et ceux qui viennent y prendre de l'expérience, de faciliter par la suite leur intégration au marché du travail.

Nous considérons grandement le travail produit par ces intervenantes qui constituent des candidates de choix pour une éventuelle relève. Par ailleurs, les stagiaires que notre organisme accueille pendant l'année scolaire, sont souvent celles qui travaillent pendant la période estivale sur nos projets Carrière été. Il est à noter que les stagiaires constituent principalement la main d'œuvre bénévole du CAVAC. Tout comme le personnel en place, elles proviennent principalement du Baccalauréat en Travail Social de l'UQAC et de la Technique en travail social du Collège de Jonquière.

PRIORITÉS DE L'ANNÉE 2004-2005

Comme à chaque année, le CAVAC Saguenay Lac-St-Jean a travaillé à l'application de 7 priorités particulières :

1. Maintenir et consolider les services du CAVAC autant au siège social de Chicoutimi que dans les différents points de services d'Alma et de Roberval.
2. Mettre sur pieds un point de services d'intervention sociale du CAVAC dans le secteur Chibougamau et collaborer avec les ressources communautaires, publiques et judiciaires du milieu.
3. Offrir, en collaboration avec les services judiciaires et les bureaux du Substitut du Procureur général, les services aux victimes prévus dans la *Déclaration des services aux citoyens*.
4. Réaliser une campagne de communication auprès des partenaires de première ligne de la région du Saguenay Lac-St-Jean, afin de faire connaître davantage les services dispensés au CAVAC.
5. Manifester un intérêt constant et s'impliquer de façon soutenue au niveau de la problématique des aînés victimes d'abus et de négligence.
6. Poursuivre la réalisation des objectifs du projet ACORD-Victimes élaborés par le CAVAC.
7. Développer des services d'information destinés aux victimes d'actes criminels des jeunes contrevenants. (INFOVAC- Jeunesse).

Tous ces objectifs ont été réalisés en très grande partie. Il ne reste qu'à implanter le programme CAVAC-INFO jeunesse de façon systématique dans le secteur de Roberval et de Chibougamau.

SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE

Les services du CAVAC sont rendus à partir de différents lieux d'intervention.

Le siège social du CAVAC au 393 rue Racine est Chicoutimi

Mentionnons que dans le secteur Saguenay, les suivis avec la clientèle se font essentiellement au siège social. Plusieurs autres services sont également rendus dans ces mêmes lieux tels :

- L'intervention psychosociale et post-traumatique. Possibilité d'un suivi à court terme (4 à 6 rencontres);
- L'aide en lien avec l'indemnisation des victimes d'actes criminels et la déclaration de la victime etc.;
- La présentation du rôle d'un témoin et du déroulement d'une audience;
- La référence vers les ressources appropriées.

Le point de services du CAVAC au palais de justice de Chicoutimi

Une permanence de cinq jours par semaine est assurée en alternance au palais de justice de Chicoutimi, par les mêmes intervenantes qui offrent des services professionnels d'intervention au siège social. L'accompagnement dans les démarches judiciaires et la présentation du rôle du témoin et du déroulement d'une audience aux victimes directes et aux témoins, se font quotidiennement.

Les intervenantes accueillent toutes les personnes ayant à témoigner ainsi que ses proches, afin de démystifier le processus judiciaire. Le local permet aux enquêteurs et aux substituts du Procureur général au dossier, de rencontrer les personnes concernées, de leur faire relire leur déclaration policière, etc.

Il peut être intimidant pour certaines personnes de revoir l'agresseur. Les circonstances les ayant menées à la Cour ont été souvent traumatisantes et c'est pourquoi elles préfèrent attendre dans un lieu rassurant et confidentiel comme ce bureau, tel que prévu dans la *Déclaration de services aux citoyens*. Les intervenantes qui se rendent au palais de justice sont d'une grande vigilance lorsqu'il s'agit de faire respecter les droits des victimes. Elles n'hésitent pas à faire les représentations qui s'imposent pour assurer le bien-être des victimes et témoins. Un suivi et un support sont assurés tout au long du processus judiciaire, auprès des personnes victimes directes et indirectes et de leurs proches. La discrétion et le

respect de la confidentialité sont assurés par toute l'équipe d'intervenantes en poste et par les stagiaires.

De nombreux témoignages de victimes, de témoins et d'intervenants (policiers, procureurs, magistrature) sont venus confirmer que ce lieu d'accueil et ce service professionnel d'intervention sociale, avait incontestablement sa raison d'être dans le milieu judiciaire.

Les points de services du CAVAC au Lac Saint-Jean

Les mêmes services sont dispensés dans les points de services d'Alma et de Roberval. Cette année fut une année charnière en ce qui concerne la région du Lac-St-Jean. En effet, en décembre 2004, les services ont été établis de façon distincte dans les deux secteurs. Auparavant, une seule intervenante assurait les services dans les deux localités. L'augmentation de nos ressources financières, la collaboration des substituts du Procureur général ainsi que celle de la Direction des services judiciaires, nous ont permis de réaliser ce projet fort concluant et bénéfique à plusieurs niveaux. Mais principalement, l'installation permanente des bureaux du CAVAC à l'intérieur du palais de Justice profite à la population locale de Roberval ainsi qu'aux intervenants sociaux et judiciaires, à notre plus grande satisfaction.

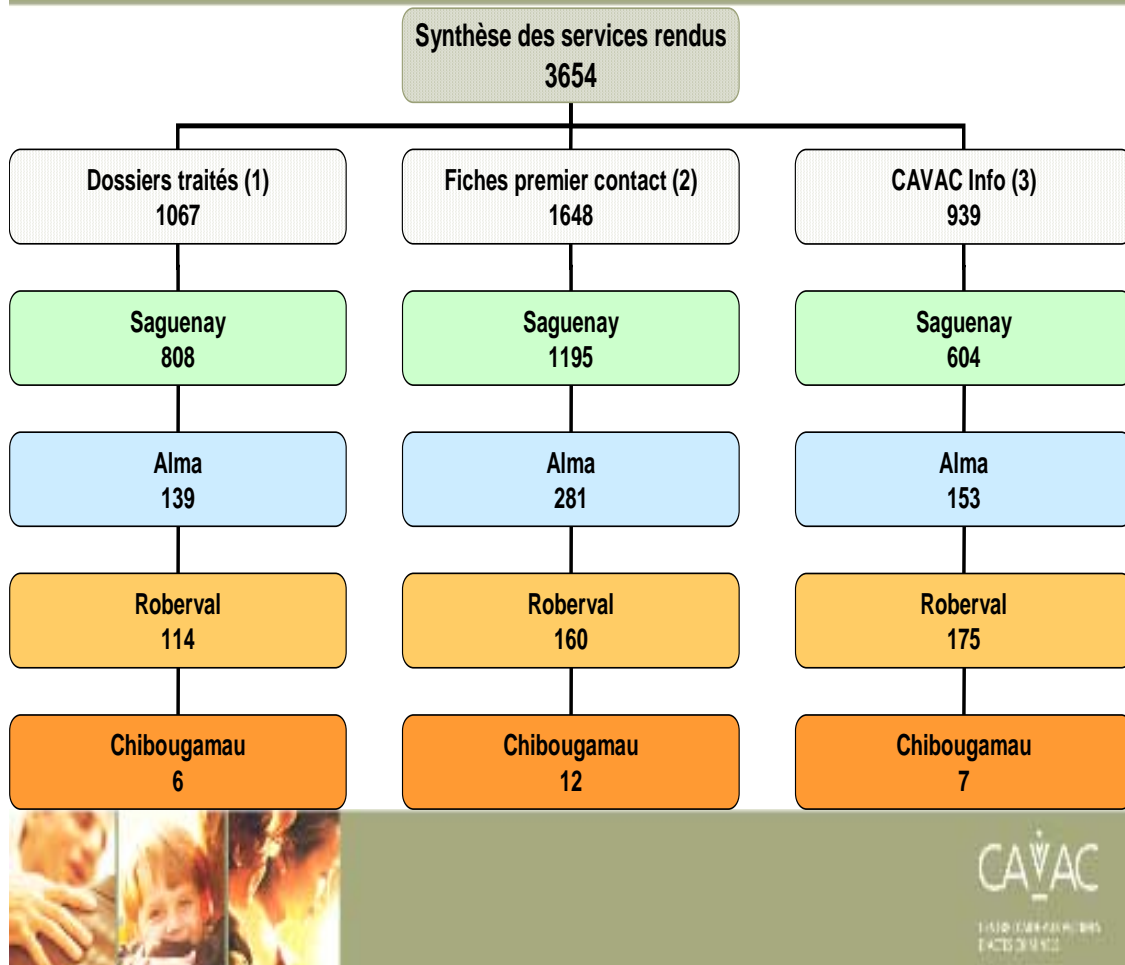
Les services dispensés sont les mêmes qu'au siège social, en plus de tout l'accompagnement dans les démarches judiciaires.

Point de services de Chibougamau

Des services sont également offerts aux gens de la population chibougamoise depuis février 2005. Le détail de la mise sur pied est traité plus loin dans ce rapport à la page 19.

TABLEAUX DES SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE

SYNTHÈSE DES SERVICES RENDUS



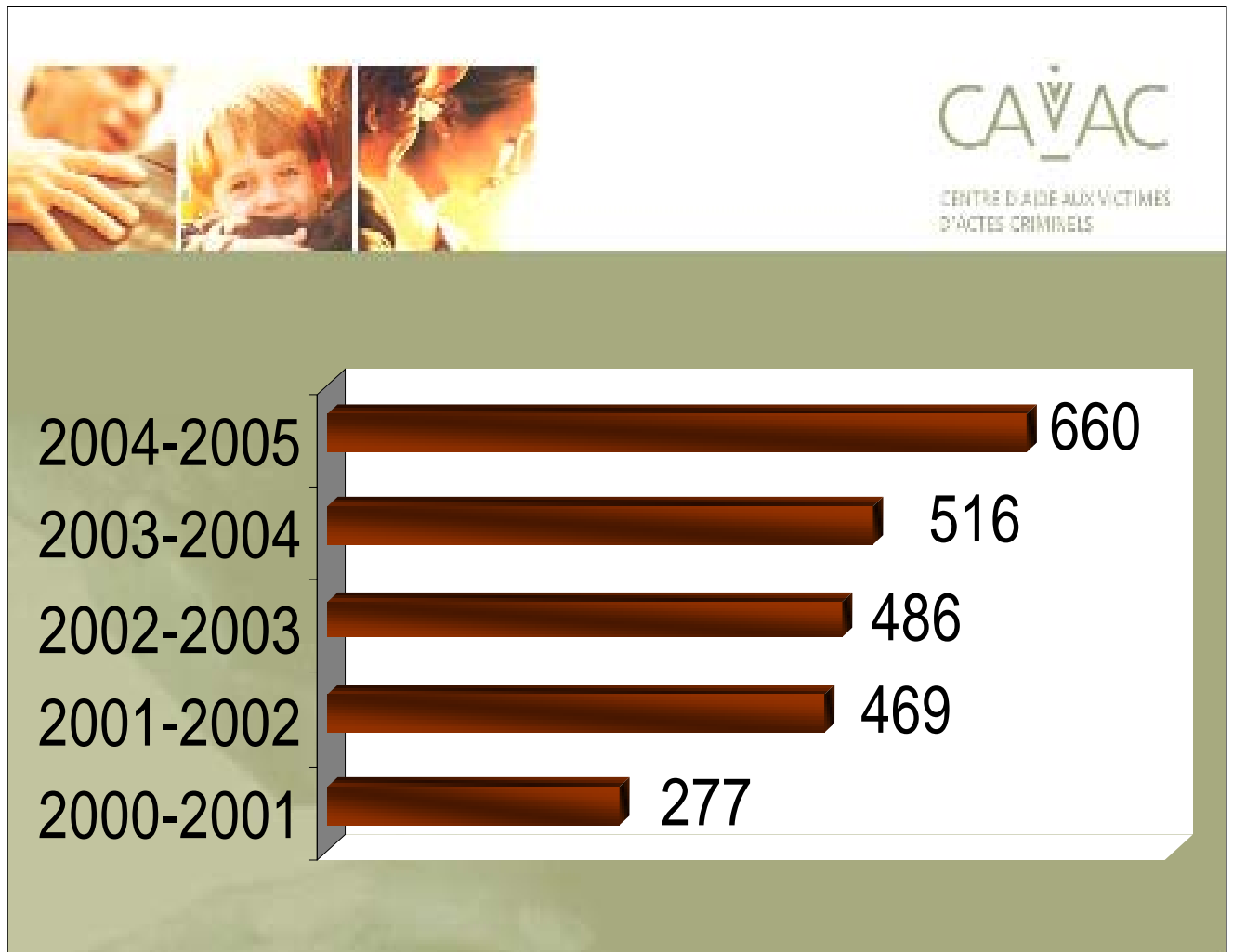
Lexique Tableau synthèse

(1) Dossiers traités: Dossiers ouverts du 1er avril 2004 au 31 mars 2005 + dossiers actifs au 31 mars 2004 dont le suivi n'est pas terminé. Au moins deux contacts sont établis avec le ou la client(e).

(2) Fiches premier contact : Demande de services ponctuels. Un seul contact est établi avec la personne victime, le parent, le proche, le témoin ou l'intervenant. Un suivi n'est pas nécessaire.

(3) CAVAC-INFO : Programme qui vise à offrir les services du CAVAC ainsi qu'à informer les personnes victimes des différentes conditions imposées par le tribunal au contrevenant adulte ou mineur, dans le cadre d'une remise en liberté, d'une probation, d'un 810 etc. Ce programme fut mis sur pied suite à la Déclaration de services aux citoyens du ministère de la Justice.

DOSSIERS OUVERTS 2000-2005

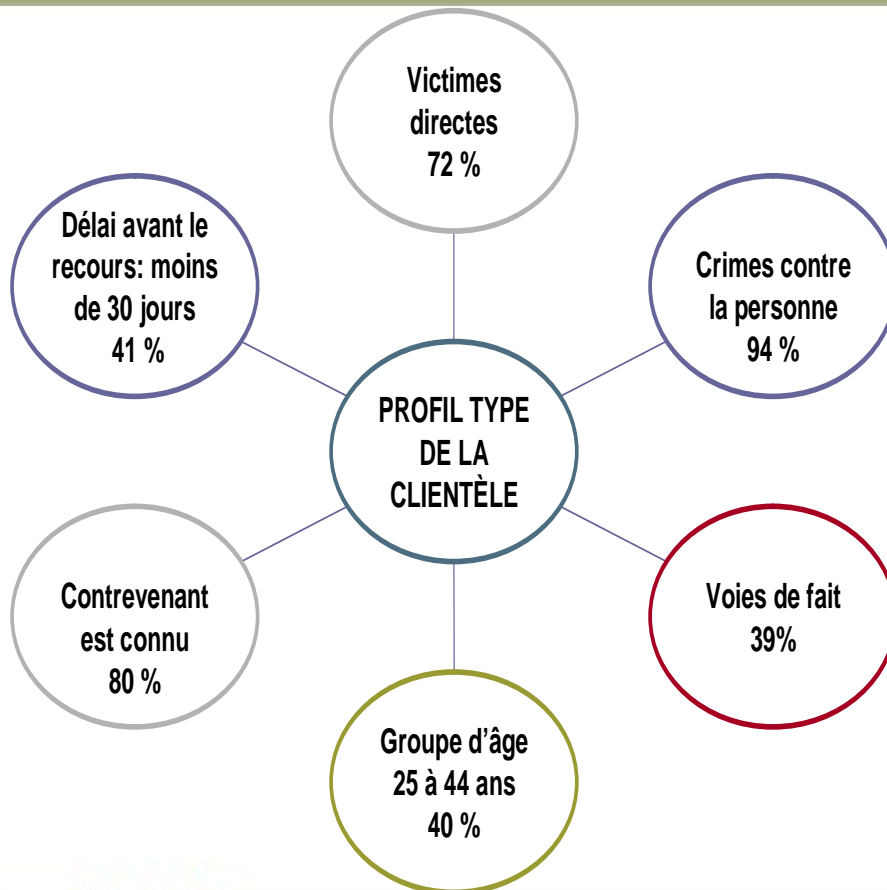


Concernant l'année 2004-2005, une **augmentation significative de 28%** du nombre de dossiers ouverts s'est fait remarquer, passant **de 516 à 660 dossiers** ouverts. La mise sur pieds d'un point de services distinct dans le secteur de Roberval explique cette augmentation. De plus, l'implication importante du CAVAC dans la *Déclaration de services aux citoyens*, a contribué à des ouvertures de dossiers supplémentaires.

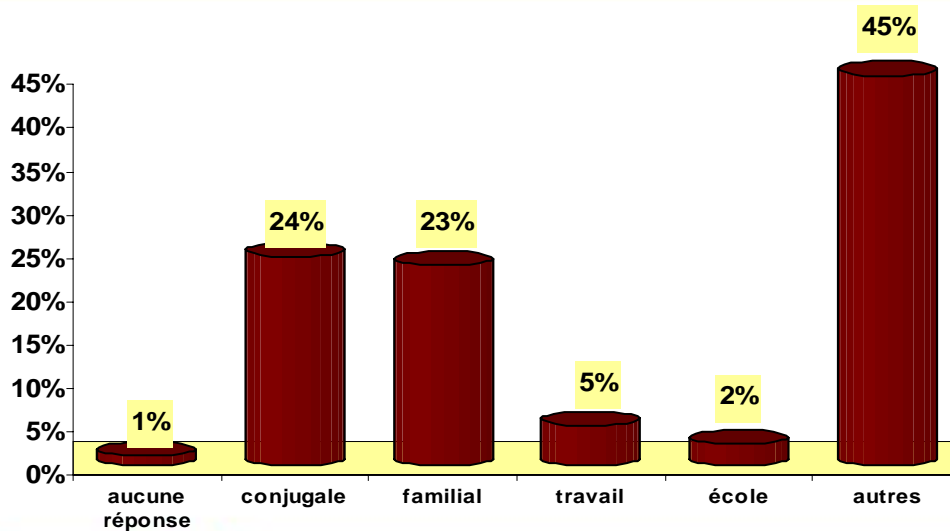
Les cinq dernières années sont représentatives d'une évolution importante des services offerts à la clientèle sur l'ensemble du territoire Saguenay-Lac-Saint-Jean / Chibougamau.

Entre 2000 et 2005, le nombre d'ouverture de dossiers a **augmenté de 108%**.

PROFIL TYPE DE LA CLIENTÈLE



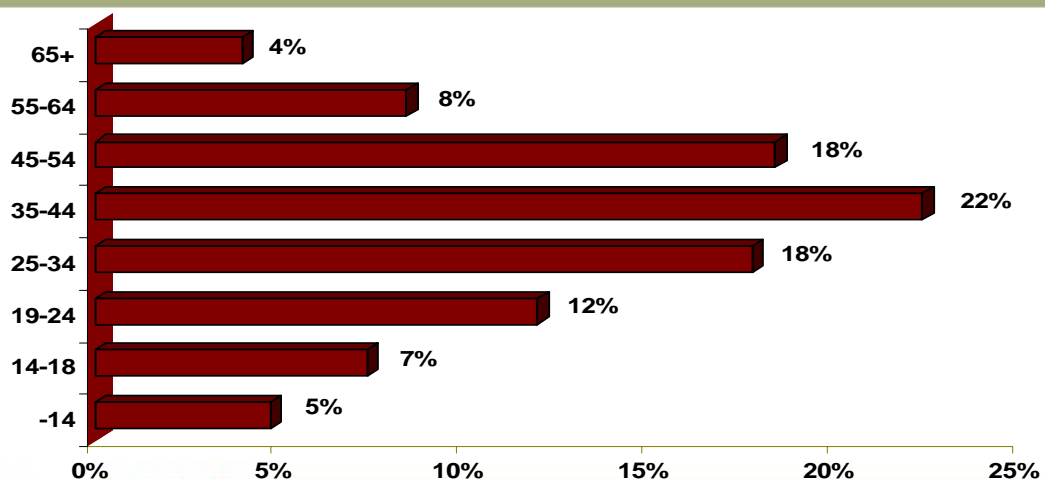
CONTEXTE DU CRIME



(1) Concernant le contexte du crime, 47% des personnes rencontrées ont vécu un événement criminel dans un contexte conjugal ou familial.

(2) La catégorie autres représente les infractions commises dans un contexte extrafamilial, impliquant principalement une connaissance, un ami, un voisin ou une personne étrangère.

ÂGE DES VICTIMES



FICHES PREMIER CONTACT

FICHES PREMIER CONTACT - PARTIE 1

	Section Lac Saint-Jean				Chicoutimi	Grand total	
	Alma	Chibougamau	Roberval	Total	Chicoutimi		%
Cliant:							
Victime adulte	128	1	76	205	635	840	51%
Victime mineure	12	1	7	20	19	39	2%
Intervenante(e)	61	6	30	97	335	432	26%
Parents-proches	48	4	31	83	111	194	12%
Autres	32	0	16	48	95	143	9%
TOTAL 2004-2005	281	12	160	453	1195	1648	100%
	17%	1%	10%	27%	73%	100%	
Référé par:							
Service de police	45	1	27	73	161	234	14%
S.P.G.	111	1	82	194	308	502	30%
Réseau judiciaire	33	4	44	81	297	378	23%
Santé et services sociaux	24	2	7	33	99	132	8%
Réseau communautaire	29	0	6	35	112	147	9%
Milieu scolaire	3	0	0	3	38	41	2%
Parenté, amis, proches	11	0	2	13	51	64	4%
Autres	10	1	18	29	103	132	8%
Ne sait pas	11	3	4	18	26	44	3%
TOTAL	277	12	190	479	1195	1674	100%
	17%	1%	11%	29%	71%	100%	
Sexe:							
Femme	187	9	98	294	722	1016	62%
Homme	94	3	62	159	473	632	38%
TOTAL	281	12	160	453	1195	1648	100%
	17%	1%	10%	27%	73%	100%	
Nature du crime:							
Contre la propriété	17	0	13	30	137	167	13%
Contre la personne	179	6	106	291	665	956	73%
À caractère sexuel	49	0	33	82	110	192	15%
TOTAL	245	6	152	403	912	1315	100%
	19%	0%	12%	31%	69%	100%	
Dans un contexte:							
Violence conjugale	45	5	42	92	200	292	22%
Violence familiale	54	2	47	103	150	253	19%
Au travail	16	0	4	20	95	115	9%
À l'école	8	2	0	10	26	36	3%
Autres (1)	132	3	56	191	447	638	48%
TOTAL	255	12	149	416	918	1334	100%
	19%	1%	11%	31%	69%	100%	
Services rendus:							
Intervention post-traumatique	3	0	1	4	22	26	1%
Accompagnement	74	1	58	133	386	519	25%
Intervention psycho-sociale	156	4	95	255	704	959	46%
Recherche informatique	50	5	28	83	43	126	6%
Discussion avec SPG	58	0	48	106	156	262	13%
Envoi	41	1	36	78	96	174	8%
TOTAL	382	11	266	659	1407	2066	100%
	18%	1%	13%	32%	68%	100%	



FICHES PREMIER CONTACT – PARTIE 2

	Section Lac Saint-Jean				Chicoutimi	Grand total	
	Alma	Chibougamau	Roberval	Total			%
Information:							
Services du CAVAC	224	11	122	357	1094	1451	60%
Santé et services sociaux	16	0	9	25	87	112	5%
Ressources communautaires	37	1	12	50	145	195	8%
Autres informations	147	6	60	213	457	670	28%
TOTAL	424	18	203	645	1783	2428	100%
	17%	1%	8%	27%	73%	100%	
Informations: droits/recours							
Processus judiciaire/pénal	174	4	100	278	651	929	33%
Enquête policière	45	3	43	91	386	477	17%
Aide juridique	5	0	2	7	30	37	1%
Services judiciaires	87	2	52	141	262	403	14%
Recours civils	26	0	4	30	51	81	3%
IVAC/CSST/SAAQ	68	2	40	110	171	281	10%
Compagnies d'assurances	10	0	5	15	16	31	1%
Déclaration de la victime	48	3	28	79	55	134	5%
Dédommagement au criminel	10	0	14	24	144	168	6%
Autres droits et recours	47	1	13	61	105	166	6%
Assistance technique	45	1	15	61	30	91	3%
TOTAL	565	16	316	897	1901	2798	100%
	20%	1%	11%	32%	68%	100%	
Références:							
IVAC/CSST/SAAQ	45	0	14	59	103	162	17%
Compagnies d'assurances	7	0	3	10	21	31	3%
Réseau judiciaire	64	6	37	107	301	408	43%
Santé et services sociaux	10	0	9	19	62	81	9%
Organismes communautaires	16	1	9	26	148	174	18%
Réseau privé	2	0	0	2	12	14	1%
Autres références	20	0	9	29	50	79	8%
TOTAL	164	7	81	252	697	949	100%
	17%	1%	9%	27%	73%	100%	
Temps:							
0 à 30 minutes	156	9	84	249	746	995	61%
30 minutes à 1 heure	48	2	14	64	129	193	12%
1 à 2 heures	31	0	14	45	119	164	10%
2 à 4 heures	30	1	28	59	156	215	13%
4 à 7 heures	16	0	15	31	45	76	5%
TOTAL	281	12	155	448	1195	1643	100%
	17%	1%	9%	27%	73%	100%	

(1) La catégorie autres représente les infractions commises dans un contexte extrafamilial impliquant principalement une connaissance, un ami, un voisin ou une personne étrangère.



En ce qui concerne les contacts avec notre clientèle, il est important de mentionner qu'il n'est pas toujours nécessaire d'ouvrir un dossier. En fait, ces contacts sont essentiellement ponctuels et s'effectuent majoritairement par **téléphone ou lors d'accompagnement à la Cour**. Les clients rencontrés ne nécessitent donc pas de suivi. Cependant, nous comptabilisons ces derniers afin d'obtenir un profil juste des demandes de services. **1083 personnes victimes adultes, mineures, parents ou proches de la personne victime ou témoins, ont reçus des services ponctuels**. Les intervenants, représentant ici **432 contacts**, nous consultent également afin d'obtenir des renseignements ou des références.

Nous sommes en mesure de constater que ces contacts sont principalement effectués auprès **des femmes adultes, confrontées à une problématique de violence conjugale**. De plus, les personnes victimes sont notamment **référées par le réseau judiciaire, ainsi que par les substituts du Procureur général**. Cependant, nous pouvons constater que de plus en plus, le réseau de la santé et des services sociaux est enclin à effectuer des références, souvent soutenues, à notre organisme.

Concernant les **services rendus** à cette portion importante de notre clientèle, ceux-ci se situent principalement au niveau de **l'intervention psychosociale et de l'accompagnement à la Cour**. Outre les services du CAVAC, les principales **informations données**, se rattachent au **processus judiciaire ainsi qu'à l'enquête policière**. Notons que les intervenantes du CAVAC **réfèrent** très souvent la clientèle au **réseau judiciaire**, afin de protéger notamment la victime et d'assurer sa sécurité.

Majoritairement, **le temps alloué à chaque contact est de 30 à 60 minutes**.

Lors d'un premier contact, l'intervenante prend le temps de bien évaluer la situation ainsi que les besoins de la clientèle. Normaliser les réactions, les émotions et les conséquences est essentiel.

IMPORTANT : Une baisse significative des données numériques 2004-2005 est attribuée au fait que pour la présente année, la compilation des actes professionnels dans le cadre du Programme CAVAC-INFO, est effectuée de façon distincte alors qu'auparavant, ces données étaient incluses dans les fiches premier contact.

La Déclaration de services aux citoyens et le programme CAVAC-INFO

La Déclaration de services aux citoyens

Cette année, le CAVAC a investi beaucoup d'énergie dans la «*Déclaration de services aux citoyens*». Un nombre important de personnes victimes a été contacté, comparativement à l'an dernier. Rappelons que cette Déclaration comporte différents engagements du Ministère de la Justice envers les citoyens et qu'à cet égard, il travaille en étroite collaboration avec les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels qui informent et assistent les témoins dans leur rôle essentiel, et parfois difficile.

Voici quelques-uns des objectifs de la Déclaration en lien direct avec le Programme CAVAC-INFO :

- Transmettre à la personne victime ou au témoin, toutes les informations utiles sur le processus judiciaire, de même que sur ses droits et recours ;
- Informer, pendant toute la durée de la procédure, des décisions concernant la personne victime ou témoin ;
- Informer la personne victime ou témoin, dès la remise en liberté du présumé agresseur, des conditions imposées par la cour et de toute modification de celles-ci durant la durée des procédures;
- Informer la personne victime ou témoin des services d'aide et d'accompagnement disponibles dans sa région.

Le programme CAVAC-INFO

La mise en œuvre de ce programme, permet aux intervenantes du CAVAC de répondre à l'objectif général suivant consistant à effectuer une intervention psychosociojudiciaire auprès des personnes concernées comme victimes, proches ou témoins par des ordonnances de probation, 810, conditions de remise en liberté, mandat de paix, emprisonnement avec sursis et promesse remise à un juge de paix.

Par ailleurs, les objectifs spécifiques poursuivis sont :

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

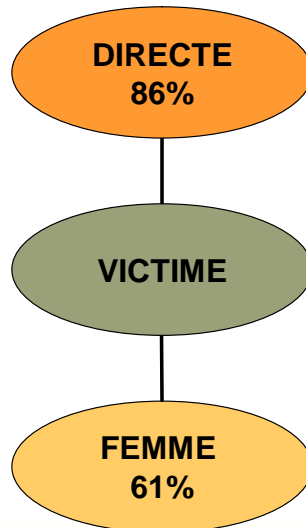
Grâce à la collaboration des greffes pénaux de Chicoutimi, d'Alma de Roberval et de Chibougamau, une copie des documents nécessaires à la transmission des informations au dossier, nous est fournie. Par la suite, le bureau du substitut du Procureur général nous permet d'obtenir les informations nécessaires afin de contacter les personnes victimes. Ce service est très apprécié et favorise un sentiment de sécurité chez la victime. Cette démarche nous permet également de vérifier si de l'aide lui a été apportée et nous amène souvent à ouvrir de nouveaux dossiers.

Nous pouvons également démystifier avec elle une partie du processus judiciaire. La personne victime peut reprendre ainsi du pouvoir sur sa vie. Des références adéquates peuvent aussi être faites vers d'autres ressources si nécessaire.

Nous remercions Me Céline Claveau, M. Mario Bélanger et Me Denis Dionne pour leur précieuse collaboration et leur soutien dans l'application de cette Déclaration.



PROFIL DES VICTIMES DU CAVAC INFO



CAVAC
CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS

FORMATION ET SUPERVISION

Supervision professionnelle

Le protocole d'entente signé avec la direction du CLSC du Grand Chicoutimi fut renouvelé encore cette année. Mme Danièle Tremblay, travailleuse sociale, ainsi que Mme Danielle Brassat, intervenante diplômée en psychologie, ont offert à l'équipe du CAVAC, de la supervision professionnelle. Ces supervisions sont bénéfiques et s'inscrivent dans une démarche de formation continue pour tous les membres de l'équipe de travail.

Le travail d'une intervenante au CAVAC demande énormément d'énergie. La clientèle rencontrée vit parfois de lourdes problématiques. Il est donc important de prévoir un lieu où l'expression des sentiments vécus au quotidien est possible.

Nous sommes dans une société en évolution, en changement. Il est primordial de faire le point entre collègues, sur les nouvelles réalités avec lesquelles nous composons dans le milieu communautaire.

Les principaux objectifs de ces supervisions visent à :

- améliorer les connaissances et l'utilisation des outils de résolutions de conflits ;
- améliorer les connaissances et l'utilisation de l'intervention en situation de stress post-traumatique ;
- favoriser les relations harmonieuses au travail;
- favoriser le développement professionnel et personnel des intervenantes.

De façon indéniable, ces supervisions contribuent à l'amélioration des services offerts à la clientèle.

Le réseau de la santé et des services sociaux, possède des intervenantes riches en expertise professionnelle et en expérience. Nous nous considérons privilégiées d'en bénéficier.

Depuis maintenant quelques années, Mmes Danièle Tremblay et Danielle Brassat nous transmettent généreusement ce bagage d'expérience d'une valeur inestimable. Nous désirons leur exprimer toute notre gratitude. Nous espérons pour la prochaine année, pouvoir bénéficier encore de cette opportunité qui s'inscrit dans la mission de support aux organismes communautaires des CLSC.

- Supervisions avec Mme Danièle Tremblay : 12 rencontres
- Supervisions avec Mme Danielle Brassat : 12 rencontres

Formations reçues

Cette année encore, les intervenantes ont reçu diverses formations. Celles-ci sont bénéfiques et permettent de parfaire le développement professionnel de chacune. Notons que plusieurs de ces formations ont été offertes gratuitement.

- Services correctionnels du Canada : « Les services aux victimes » par Mme Nathalie Lefebvre ;
- UQAC : « Mise à jour de la formation de superviseur » dans le cadre du BACC en travail social ;
- Association canadienne pour la santé mentale : « La problématique de la santé mentale, comment intervenir ? » par Mme Suzie Girard ;
- Colloque Plaidoyer victimes à Montréal : « Les victimes d'actes criminels, intervenir dans le respect de la personne » ;
- IVAC : « Principales modifications dans le traitement des demandes » par Mme Monique Gauthier ;
- Isabelle Côté T.S. : « La relation d'aide sécuritaire » ;
- Journée Roland Saucier, colloque annuel : « la résilience » ;

- Évelyne Donnini, Psychologue (MPs), Catherine Séguin-Savioz, thérapeute psycho-corporel. « les Formations de l'Hêtre : L'intervention post-traumatique » ;
- Ambulance Saint-Jean : « Formation secourisme » ;
- Table de concertation de Jonquière : « Les enfants exposés à la violence conjugale » ;
- Commission des Normes du travail : Le Harcèlement psychologique ;
- Gilles Normand M.ss., t.s. «L'évaluation psychosociale »;
- Centre de Prévention du suicide, colloque annuel : « Suicide et vulnérabilité » ;
- Substitut du procureur général : « Loi sur le système de justice pénal pour adolescents», par Me Mario Giroux ;
- UQAC, module de travail social : « Formation des superviseurs au baccalauréat en travail social sur l'intégration des trois méthodes d'intervention dans les stages ».

Supervision et consultation en lien avec les stages

Par ailleurs, le CAVAC s'implique de façon active dans la formation pratique des étudiants en Technique de travail social du CEGEP et du Baccalauréat en travail social de l'université. Nathalie Lamy s'est encore impliquée cette année en supervisant l'étudiante universitaire. Mélodie Girard ainsi que Nathalie Turcotte ont agité à titre de consultantes pour les étudiantes du CEGEP. Mentionnons que toute l'équipe de travail s'investit de façon importante au niveau de la formation des stagiaires tout au cours de l'année. Cette implication nous permet d'actualiser les nouvelles pratiques en travail social en plus de participer à la formation d'une future intervenante sociale.

Cette expérience, bien qu'exigeante, est toujours très enrichissante. Les étudiantes représentent majoritairement la relève du CAVAC, c'est pourquoi nous considérons qu'il est intéressant d'investir de l'énergie à ce niveau.

LES APPROCHES UTILISÉES AU CAVAC

Les approches psychosociales et post-traumatiques sont les modèles d'intervention utilisés régulièrement au CAVAC. La thérapie d'impact sert souvent de base aux interventions des intervenantes.

L'approche féministe teinte l'intervention effectuée auprès des femmes ayant vécu de la violence. Les intervenantes travaillent souvent en situation de crise, peu longtemps après que le crime ait été commis. À l'occasion, elles rencontrent les victimes en groupe lorsqu'un traumatisme a été vécu par l'ensemble, dans des cas particuliers et si cela s'avère nécessaire.

Diverses clientèles, comme les enfants abusés sexuellement, les personnes âgées victimes de violence ainsi que les hommes qui ont été victimes d'abus sexuel dans l'enfance, reçoivent une attention particulière au CAVAC. Notons que l'intervention du CAVAC répond à un besoin qu'il est parfois difficile de combler par d'autres organismes concernant ces problématiques.

Par ailleurs, il est important de mentionner qu'une référence à un avocat ou à un notaire est essentielle, face à toute problématique impliquant des questions d'ordre juridique.

TERRITOIRE DESSERVI

Le CAVAC dessert la grande région du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Le territoire est vaste et compte 5 palais de justice sur son district judiciaire. Cette année est particulière pour nous car nous couvrons enfin l'ensemble de notre territoire. Un développement important s'est effectué, grâce à l'appui financier du Ministère de la Justice, permettant une expansion de nos services dans toute la région.

Le tableau suivant représente les différents points de services du CAVAC implantés dans la région, ainsi que leur date de mise sur pied, qui correspond au moment où une ressource humaine assurait une présence permanente.

Siège social et palais de justice de Chicoutimi	janvier 1989
Point de services d'Alma	avril 2002
Point de services de Roberval	décembre 2004
Point de services de Chibougamau	février 2005

Avant que certains de ces points de services ne puissent compter sur une ressource permanente, des services téléphoniques ont été rendus pendant un certain temps. Par ailleurs, notons que les points de services d'Alma et de Roberval furent desservis par une seule ressource humaine de 2002 à 2004.

Notons que l'intervenante sociale du secteur Roberval assure également les services au tribunal de la jeunesse du palais de justice de Dolbeau.

MISE SUR PIEDS DES POINTS DE SERVICES : ROBERVAL ET CHIBOUGAMAU

Au cours de l'année 2004-2005, deux points de services distincts furent mis sur pied dans les secteurs de Roberval et de Chibougamau. Ces nouveaux services permanents, établis dans la communauté locale à l'intérieur des palais de Justice, permettent à la clientèle d'avoir accès à des services dans leur municipalité.

L'organisation de tels services ne pouvait s'effectuer sans la collaboration des services judiciaires. C'est pourquoi nous avons sollicité Me Céline Claveau afin de réquisitionner un local dans chacun des secteurs, permettant l'organisation matérielle d'un bureau et l'accueil de la clientèle.

Roberval

Dans le secteur de Roberval, les services d'aide du CAVAC étaient déjà assumés par une intervenante sociale de façon ponctuelle. Celle-ci occupait sur une base permanente un bureau à l'intérieur du palais de justice d'Alma et assumait une présence dans le secteur de Roberval lorsqu'il était nécessaire d'effectuer des rencontres individuelles avec la clientèle pour des suivis, etc. De plus, à toutes les semaines où il y avait un terme à la Cour criminelle ou au Tribunal de la jeunesse, les services du CAVAC étaient assurés auprès des victimes et témoins assignés par le Substitut du procureur général.

De 2002 à 2004, les demandes de services se sont accrues et l'ajout d'une deuxième ressource humaine dans le secteur Lac-Saint-Jean était envisagée. En avril 2004, le CAVAC eut l'opportunité de bénéficier d'un programme de subvention du gouvernement provincial, permettant cet ajout pour une période de six mois.

Au cours de l'année, la bonification de la subvention reçue du Fond d'aide est venue confirmer que nous pouvions consolider cet emploi. Par la suite, notre souhait de s'établir sur une base permanente dans le secteur de Roberval fut concrétisé en décembre 2004. Depuis, les demandes de services ne cessent d'augmenter et les relations professionnelles avec les partenaires se consolident de jour en jour.

Chibougamau

Le district judiciaire du Saguenay-Lac-Saint-Jean est bien vaste. En fait, celui-ci s'étend jusqu'à Chibougamau, que se trouve à 5 heures de route du Saguenay. Notre souci d'équité en ce qui concerne l'accès aux services à la clientèle sur tout le territoire régional, nous a menés à la volonté de mettre sur pied ce dernier point de services dans notre région.

Offrir les services du CAVAC dans le secteur de Chibougamau comporte un défi de taille en ce qui concerne le recrutement du personnel. La main d'oeuvre est peu nombreuse et quitte souvent après quelques années de résidence dans le secteur, afin de venir vivre et travailler au Saguenay ou au Lac-Saint-Jean. De plus, les caractéristiques recherchées chez le candidat comportent certaines particularités très importantes, étant donné la distance qui sépare le siège social du lieu de travail et la clientèle autochtone très présente dans le secteur. La supervision de ce membre du personnel doit s'établir sur des bases différentes. Notons que nous devons également tenir compte des réalités régionales concernant les avantages sociaux octroyés au personnel en région éloignée, ce qui représente une contrainte financière supplémentaire.

Après avoir procédé à une longue période de recrutement de personnel, nous avons procédé à l'embauche d'une candidate qui nous a quitté après 3 mois de travail. Nous devons donc recommencer tout le processus.

Pendant les trois premiers mois d'opération, un important travail de représentation fut tout de même effectué, afin de faire connaître les services du CAVAC dans le milieu, ce qui n'est pas à négliger.

Nous débutons donc l'année avec le souci de trouver enfin la personne qui pourra répondre aux besoins de la clientèle de ce secteur et ce, de façon permanente.

Voici les organismes rencontrés de février à mai 2005 Secteurs Chibougamau / Chapais

- Contact jeunesse de Chibougamau/Chapais
- Maison des jeunes de Chibougamau
- Journal local « La Sentinelle »
- Centre de femmes « Les Essentielles » de Chapais
- Corporation le Zéphir (service en santé mentale) Chibougamau
- Sûreté du Québec, chef de police M. Nadeau
- Direction de l'école secondaire et primaire de Chapais;

- Membres de la Table de concertation sur la violence faite aux femmes;
- Intervenants des Centres jeunesse Chibougamau;
- Rencontre du juge Gagnon, du juge Lortie et du juge Tremblay;
- Direction de l'école secondaire « La porte du Nord » de Chibougamau;
- Centre de femmes « Les Elles du Nord » de Chibougamau;
- Maison des jeunes de Chapais;
- Comité de direction du CRSSS de Chibougamau / Chapais et région Nord du Québec;
- Centres jeunesse région Chibougamau;
- CRSSS sous la direction de M. Lemieux (Chefs d'équipe);
- Réseau Hommes Québec;
- N.B. des rencontres ponctuelles furent effectuées avec certains policiers lors des semaines de terme au palais de justice de Chibougamau.

RELATIONS AVEC LES ORGANISMES DU MILIEU

Le CAVAC est bien impliqué dans son milieu. Il est en contact constant avec de nombreux collaborateurs par le biais des différentes tables de concertation dont il fait partie. Ces représentations sont utiles, car elles aident à créer des liens de collaboration, favorisant des interventions complémentaires, concertées et personnalisées.

Voici les principales Tables de Concertation et Comités dont le CAVAC a fait partie cette année :

- Table de concertation en matière de violence faite aux femmes et aux adolescentes de Chicoutimi ;
- Table de concertation en matière de violence faite aux femmes, secteur Jonquière ;
- Table de concertation régionale sur la violence conjugale et les agressions à caractère sexuel ;
- Table de concertation en matière de violence familiale et d'agression à caractère sexuel Lac-St-Jean est;
- Table de concertation en matière de violence conjugale et d'agression à caractère sexuel du Domaine du Roy.
- Une seule participation à la Table de concertation déficience intellectuelle et justice.

Des sous-comités sont souvent formés en lien avec ces tables et amènent les intervenantes impliquées à travailler sur des dossiers précis :

- Comité action réaction en lien avec la Table de concertation de Jonquière pour la préparation de la journée commémorative du 6 décembre, anniversaire de la tragédie de la polytechnique. Ce Comité a également participé à la rédaction d'articles dans le Progrès-Dimanche sur le thème de la violence. De plus, en collaboration avec des restaurateurs du secteur Jonquière, une soirée commémorative fut organisée (Soirée éclairée par des chandelles blanches)
- Comité protocole d'intervention policière en matière de violence familiale et d'agressions à caractère sexuel d'Alma. L'objectif visé par ce protocole est d'améliorer les délais de référence par les policiers et d'effectuer l'intervention adéquate, en lien avec les problématiques de violence faites aux femmes.
- Comité sensibilisation à la drogue du viol. Ce comité poursuit comme objectif : sensibiliser la population à la drogue du viol dans le secteur de Roberval. (Une conférence de presse a eu lieu à cet effet).

Nous travaillons quotidiennement avec les intervenants du milieu judiciaire, communautaire et du réseau. Il est important d'entretenir de bons liens professionnels avec eux. L'amélioration des services aux victimes dépend directement de la volonté de chacun de s'impliquer dans l'atteinte de cet objectif.

Le partenariat s'établit aussi à travers les différents colloques, forums et formations auxquels les intervenantes participent.

Ces implications exigent beaucoup d'investissement en temps et en travail, mais nous permettent de demeurer proactifs dans l'amélioration des services offerts à ces clientèles.

Partenariat et collaboration avec les organismes et intervenants du Secteur Lac Saint-Jean

La dernière année nous a permis de consolider les liens avec les différents partenaires socio judiciaires. La présence physique du CAVAC a contribué grandement à cette fortification des liens professionnels. Dès qu'il nous a été possible d'assurer une permanence à l'intérieur du palais de justice de Roberval et de donner des services sur une base quotidienne, une augmentation significative des demandes de services par la clientèle et les intervenants du milieu, s'est fait remarquer. La promotion de nos services sur l'ensemble du territoire a contribué également à cette recrudescence. La notoriété ainsi que la reconnaissance du CAVAC est en croissance continue auprès de ses nombreux partenaires, à la plus grande satisfaction de toute l'équipe de travail.

LES IMPLICATIONS DU CAVAC

Activités de promotion et de sensibilisation

Un travail d'envergure fut réalisé cette année visant à augmenter la notoriété du CAVAC auprès des différents partenaires de première ligne des réseaux de la santé et des services sociaux, scolaire et judiciaire.

Madame Véronique Tremblay a travaillé de façon intensive au cours des derniers mois, à la promotion des services du CAVAC à travers toute la région. Ces rencontres furent fort bénéfiques car elles ont permis en premier lieu, de faire mieux connaître les services du CAVAC et dans un deuxième temps, de procéder à une mise à jour des informations concernant les nouveautés de l'organisme, ses nouveaux points de services etc.

Nous nous attendons dans les prochains mois, à une recrudescence de références de la part des partenaires visés par la campagne.

Voici donc un tableau synthèse représentant les différents types de partenaires rencontrés, ainsi que le nombre de participants rejoints dans chacun des secteurs d'intervention.

Nombre de rencontres	33
Partenaires rejoints	
Provenance	Nombre
Services policiers	72
Services des incendies	15
CLSC	61
Centres hospitaliers	36
Milieu scolaire	12
Centres jeunesse	46
Agence de la santé et des services sociaux	2
TOTAL	244

Durée des rencontres		
	Heures	Minutes
Temps total des rencontres	27 heures 30 minutes	1650 minutes
Temps moyen	0 heure 50 minutes	50 minutes

Activités de promotion diverses

Activités de promotion des services	Nombre de personnes rejointes
Rencontre des policiers de la Sûreté du Québec à Alma	12 policiers
Kiosque tenu au colloque de la Fédération des policières et policiers du Québec	125 participants
Sensibilisation Carrefour Jeunesse Emploi sujet : violence et services du CAVAC	20 personnes (intervenants et jeunes en intégration à l'emploi)
Rencontres d'étudiants en Technique de travail social du CÉGEP de Jonquière : Les droits des victimes d'actes criminels.	40 étudiants
Rencontre des Organisme de justice alternative du Saguenay Lac-St-Jean	12 intervenants
Rencontre des ressources en déficience intellectuelle	15 intervenants
Rencontre interactive Je connais mes besoins... je sais où aller! (Promotion des services du CAVAC sous forme de Rallye, école Laure Conan)	Participants : tous les jeunes de l'école
Rencontres de sensibilisation sur les droits des victimes d'actes criminels et promotion des services CAVAC	30 étudiants en Technique de travail social CEGEP de Jonquière

Réunions diverses visant la consolidation du partenariat

- Rencontre avec les services correctionnels du Québec ;
- Rencontre avec Me Céline Claveau, directrice des services judiciaires, pour la mise en place des services du CAVAC à Roberval et à Chibougamau ;
- Rencontre avec le personnel clérical du bureau du substitut du Procureur général de Chicoutimi, afin de préciser le rôle du CAVAC et d'améliorer le partenariat ;

- Rencontre avec le nouveau directeur du palais de justice de Chicoutimi, M. Mario Bélanger, mise à jour des services offerts par le CAVAC ;
- Rencontre d'échange sur nos services avec Accès travail femme ;
- Rencontre de Mme Louise Desjardins des Caisses populaires Desjardins au niveau du partenariat possible avec le CAVAC en cas d'abus financier ;
- Réunion concernant le Plan d'action local.

Rencontres du Réseau des CAVAC et réunions BAVAC/CAVAC

- 2 Réunions BAVAC/CAVAC ;
- 1 réunion Réseau des CAVAC ;
- Cette année, la directrice du CAVAC partageait la responsabilité de *Porteur du Réseau* avec les CAVAC de l'Abitibi et de Laval. Elle poursuivra ce mandat au cours de 2005-2006 avec les CAVAC Gaspésie et Québec ;
- En avril, une rencontre de réflexion du Réseau des CAVAC a eu lieu. L'objectif visé lors de cette réunion : « Développer des stratégies communes, se donner une vision d'avenir, dégager des pistes d'action ».
- Par la suite, en juin une seconde réunion a eu lieu dont l'objectif visé était l'adoption d'un mode de fonctionnement du Réseau.

Relations publiques et médiatiques

Le Réseau des CAVAC est de plus en plus interpellé par les médias. Il est donc important que les personnes mandatées à cet effet soient bien formées et prêtes à réagir lorsqu'elles sont interpellées. La visibilité médiatique des CAVAC contribue également à faire connaître davantage les services auprès de la population.

En octobre dernier, une formation fut dispensée à l'ensemble des directrices et directeurs du Réseau des CAVAC. M. Jacques Morin, ancien journaliste à Radio-Canada, a pu ainsi outiller les participants face à l'intervention avec les médias. Des notions théoriques furent transmises et de plus, les participants eurent la possibilité d'expérimenter par des ateliers pratiques, l'entrevue sous différentes formes telles : l'entrevue traditionnelle, l'entrevue double source et le « scrum ».

Journaux

- Le Quotidien : intervention du CAVAC « informations remise en liberté » ;
- Le Quotidien sujet: 15ième anniversaire CAVAC ;
- La Sentinelle (Chibougamau) : « Implantation des services du CAVAC à Chibougamau ».

Radio

- Entrevue Radio-Canada, 6 décembre, sujet: « Violence faite aux femmes » ;
- Entrevue Radio 93,3 (station de Entrevue le Québec) sujet : « Cas d'homicide conjugal ».

Télévision

- CJPM : affaire Hilton « démarche des victimes, lever le voile sur leur secret ».

Activités et implications diverses

- Participation à un évènement en présence de la Lieutenant Gouverneur du Québec, l'Honorable Lise Thibeault. Des chartes de non violence ont été remises à certaines municipalités de la région du Saguenay Lac-St-Jean. Une œuvre d'art a également été remise à plusieurs organismes de la région qui travaillent au niveau de la violence faite aux femmes ainsi qu'auprès des hommes violents.
- Conférence de Mme Françoise David dans le cadre de la semaine des travailleurs sociaux ;
- Participation à la sélection des œuvres d'arts dans le cadre de la campagne de sensibilisation « Violence faite aux femmes » en lien avec la table de concertation régionale (Esther Tremblay et Mélanie Côté) ;
- Participation à l'opération Tendre la main organisée par l'AFEAS soulignant le 6 décembre (Nathalie Brassard) ;
- Participation à une conférence de presse « Mon party, c'est moi qui le fait », dans le cadre de la Journée d'Action contre la violence faite aux femmes. Le thème abordé : «La drogue du viol » ;
- Conférence d'Hélène Pedneault sur le Thème : «La colère et l'indignation ».
- Assemblée générale de l'ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec ;
- Participation au Brunch bénéfique du Centre d'hébergement la Chambrée ;
- Présence au souper soulignant le départ de Me Mario Giroux Substitut du Procureur général à Chicoutimi ;

Réunions d'équipe

- 9 réunions régulières;
- 1 réunion portant sur : la loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes;
- 3 réunions préparation du 15^{ième} anniversaire du CAVAC;
- 2 réunions préparation de la campagne de promotion des services ;
- 3 réunions Travaux sur l'estime de soi.

Réunions C.A.

- 9 réunions ont été effectuées ;
- L'assemblée générale annuelle 2003-2004 s'est tenue en juin.

PROJETS SPÉCIAUX

Séances d'information et de sensibilisation sur la violence, la négligence et les abus faits aux aînés

Depuis ses débuts, le CAVAC, par son implication continue auprès des aînés, a développé une approche qui lui est propre et une crédibilité incontestée à ce niveau.

C'est pourquoi cette année encore, notre organisme a été sollicité afin d'offrir des rencontres de sensibilisation, d'information et de prévention concernant la violence faite aux aînés.

Le CAVAC se préoccupe de cette question depuis de nombreuses années. Nous pouvons affirmer que nous bénéficions d'une reconnaissance grandissante en cette matière, au niveau de l'intervention que nous y effectuons à divers niveaux.

Plusieurs séances d'information ont donc été offertes à des groupes d'étudiants du Collège de Jonquière, à plusieurs ressources travaillant auprès des aînés et aux personnes âgées elles-mêmes.

- Participation au colloque sur le Bien vieillir à Montréal : présentation du Réseau des CAVAC. Nathalie Lamy du CAVAC Saguenay Lac-St-Jean et Sylvie Biscaro du CAVAC Mauricie ont représenté le Réseau.
- Sensibilisations concernant l'abus aux aînés offertes dans les CHSLD Pavillon Arvida, Georges Hébert, Années d'or et Sainte-Marie. Les participants étaient des personnes âgées du centre de jour, des résidents et des membres du personnel (infirmiers, infirmières, préposés aux bénéficiaires etc.) : 11 séances furent offertes. 170 personnes furent rencontrées.
- 1 séance d'information fut donnée à 30 étudiants du collège de Jonquière qui deviendront des préposés aux bénéficiaires.

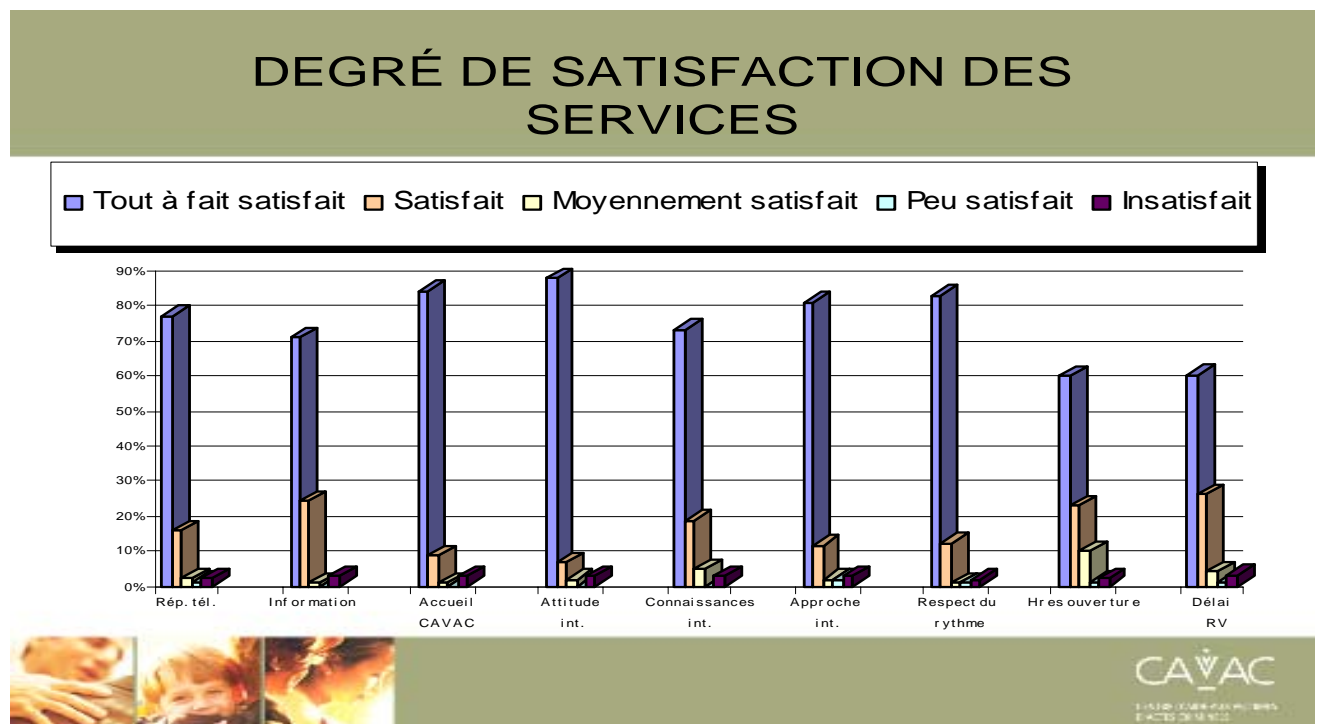
Ce type d'activité se retrouvera toujours au premier plan des services que nous offrons, car nous croyons que la diminution de la violence est en lien direct avec la prévention.

Évaluation des services par la clientèle

Le CAVAC manifeste un désir constant d'améliorer ses services auprès de la clientèle. C'est pourquoi cette année, un questionnaire fut envoyé à plusieurs clients afin de mesurer leur degré de satisfaction face aux différents services du CAVAC offert par le personnel en place. Cet outil d'évaluation nous a également permis de poser certaines questions, afin de vérifier la perception de la clientèle face à la mise sur pied de nouveaux services. Les résultats recueillis nous permettront d'apporter les correctifs nécessaires et viendront appuyer notre développement futur.

369 questionnaires furent expédiés. **117 clients nous ont transmis leurs réponses.** Nous avons donc obtenu un **taux de réponses de 31%**. Les répondants visés sont principalement des personnes du Saguenay. Mentionnons que les envois postaux se sont fait en deux temps, soit en août 2004 et en mars 2005. La première série de questionnaires fut envoyée à des clients dont le dossier était ouvert depuis 5 mois. Plusieurs questionnaires ne furent pas retournés et plusieurs nous sont revenus en raison du changement d'adresse de certains clients.

Dans un deuxième temps nous avons sélectionné les dossiers des clients ouverts dans les 8 derniers mois et le taux de réponse fut beaucoup plus élevé. Le tableau ci-dessous représente la compilation des résultats obtenus.



Nous pouvons donc dégager de ce tableau qu'une importante majorité de répondants sont très satisfaits des services du CAVAC.

Une deuxième partie au questionnaire laissait place aux commentaires des clients. Ceux-ci nous ont spontanément livré les témoignages suivants :

« L'information reçue sur les démarches judiciaires est rassurante et les intervenantes sont respectueuses. »

« C'est un service indispensable, le personnel est compétent et professionnel, l'ambiance est chaleureuse. »

« Excellent, personnel très à l'écoute de nos besoins, service adéquat et de très bonne qualité »

« Les interventions sont effectuées dans la discrétion avec empathie et sans jugement. »

« L'approche des intervenantes est humaine, nous nous sommes sentis très bien accueillis »

Suggestions de la clientèle sur des améliorations ou des modifications concernant les services

- Plus de promotion sur les services devrait être faite.
- Diminution du délai de traitement des demandes IVAC / aide psychologique plus rapide pour les enfants victimes d'abus, en suivis avec IVAC.
- Les intervenantes devraient se déplacer davantage à domicile.
- Un local plus grand au palais de justice de Chicoutimi serait apprécié.

Le questionnaire d'évaluation de nos services nous a également permis de poser 2 questions précises à notre clientèle

- 1. Croyez-vous que nos services devraient être disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ?**

À cette question, les clients nous ont répondu **oui** dans une proportion de **69%**.

- 2. Conseilleriez-vous nos services à un proche ou à une connaissance victime d'un acte criminel ?**

À cette question, les clients nous ont répondu **oui** dans une proportion de **97%**.

Ces réponses nous ont permis de vérifier brièvement la perception de la clientèle en lien avec les heures d'ouverture disponibles en ce moment. Ces résultats pourront nous servir d'arguments face à l'élaboration de services plus étendus.

L'INTERVENTION PROACTIVE

Cette année, l'équipe de travail s'est engagée à rejoindre le plus tôt possible toutes les personnes ayant vécu un événement traumatisant médiatisé. Alors, dès qu'une situation est portée à notre connaissance par le biais des médias, une communication est effectuée avec le service de police afin d'obtenir les coordonnées des personnes touchées par l'événement. Cette communication est possible après l'obtention du consentement de la personne victime, bien entendu. Il nous arrive également de communiquer directement avec un établissement touché par un vol qualifié par exemple, afin d'offrir les services d'intervention du CAVAC à la personne victime.

Nous comptons bien sûr sur la collaboration de nos partenaires policiers afin que les références de leur part se fassent de façon plus hâtive. C'est pourquoi nous avons profité de la campagne de promotion pour diffuser notre message à ce niveau.

Mentionnons que ces contacts proactifs sont très appréciés et permettent aux personnes touchées de recevoir des services encore plus tôt, en plus de les informer de leurs droits et recours. Nous devons donc rester constamment à l'affût de l'information régionale. Nous continuerons de nous investir dans cet engagement cette année.

TRAVAIL ADMINISTRATIF

Cette année, l'équipe professionnelle du CAVAC s'est encore agrandie. Les responsabilités liées à la gestion se sont elles aussi accrues en lien direct avec cet état de fait. Bref, le développement est fort stimulant mais provoque en contrepartie un surplus de travail considérable. Entre autre, la gestion de l'échelle salariale fait partie des lourdeurs administratives. Il a donc été recommandé, lors de la dernière réunion BAVAC-CAVAC, la création d'un comité composé de directeurs et directrices de CAVAC, de 2 membres de l'équipe du BAVAC, de 2 membres des conseils d'administration des CAVAC ainsi que d'un consultant, afin de travailler cet aspect. Les travaux du comité serviront à l'élaboration d'une politique de gestion, facilitant le travail des directions et des conseils d'administration, face aux questions relatives à l'échelle salariale entre autre.

Mentionnons également que la particularité territoriale concernant le district judiciaire du Saguenay-Lac-St-Jean, nous contraint à devoir encadrer du personnel en région éloignée. Cette réalité nous amène à devoir élaborer de nouveaux moyens de superviser ce membre de l'équipe, afin de s'assurer d'un rendement optimal. Il est également important pour cet employé de pouvoir se ressourcer.

De plus, l'expansion des services du Réseau des CAVAC ainsi que l'augmentation de la subvention annuelle, nécessitent la production de différents documents exigés par le Ministère de la Justice, visant la reddition de comptes.

PERSPECTIVES D'AVENIR

Le regard posé sur les seize dernières années nous permet de dresser un bilan plus que positif sur le travail accompli. La crédibilité acquise dans le milieu judiciaire a progressé de façon étonnante au cours de toutes ces années. Notre raison d'être n'est plus à prouver et les collaborateurs du milieu nous réitèrent fréquemment l'importance de notre travail auprès des victimes d'actes criminels.

Comme il a été mentionné précédemment, nous souhaitons continuer de couvrir entièrement l'ensemble de notre territoire dans les prochaines années. À ce niveau, nous comptons sur les engagements de notre Ministère à s'impliquer financièrement.

Les principaux objectifs que nous poursuivrons pour l'année à venir consisteront principalement à :

- Maintenir et consolider les services du CAVAC autant au siège social de Chicoutimi que dans les différents points de services d'Alma et de Roberval;
- Poursuivre l'implantation des services d'intervention sociale du CAVAC dans le secteur Chibougamau et collaborer avec les ressources communautaires, publiques et judiciaires du milieu;

- Offrir, en collaboration avec les services judiciaires et les bureaux du Substitut du Procureur général, les services aux victimes prévus dans la *Déclaration des services aux citoyens* (Programme CAVAC-INFO);
- Poursuivre la promotion des services du CAVAC auprès des partenaires de première ligne de la région du Saguenay Lac-St-Jean et du secteur Chibougamau;
- Manifester un intérêt constant et s'impliquer de façon soutenue au niveau de la problématique des aînés victimes d'abus et de négligence;
- Approfondir les connaissances et augmenter le niveau d'expertise de l'équipe de travail du CAVAC en matière de violence conjugale, de violence familiale, d'agressions à caractère sexuelle vécu par des clientèles diverses et de santé mentale;
- Poursuivre la réalisation des objectifs du projet ACORD-Victimes élaborés par le CAVAC;
- Consolider, sur l'ensemble du territoire Saguenay-Lac-Saint-Jean, les services d'information offerts par le CAVAC, destinés aux victimes d'actes criminels des jeunes contrevenants. (CAVAC-INFO Jeunesse);
- Réduire les délais d'intervention auprès de la clientèle, en favorisant encore davantage la pro activité dans les actions posées par l'équipe professionnelle du CAVAC;
- Développer le partenariat avec les communautés autochtones du territoire Lac-Saint-Jean/Chibougamau, consolider les liens professionnels avec les intervenants sociaux et judiciaires qui interviennent auprès d'elles et sensibiliser les intervenantes du CAVAC aux besoins des victimes d'actes criminels de ce milieu.

Le CAVAC, par ses différentes actions et projets, espère contribuer à diminuer la violence. Il porte également une attention aux clientèles particulières pour qui il n'y a souvent peu ou pas de services.

LES FORCES DU CAVAC / LIMITES RENCONTRÉES

Les forces

- Expertise en intervention socio judiciaire et approche terrain ;
- Intégrité, dynamisme et professionnalisme de l'équipe et de l'organisation ;
- Pro activité dans les services offerts ;
- Compétence des intervenantes et des stagiaires ;
- Reconnaissance des partenaires judiciaires, communautaires et publics ;
- Collaboration appréciable avec les partenaires ;
- Préoccupation constante pour l'amélioration des services aux victimes ;
- Services spécialisés aux clientèles particulières telles : les personnes âgées, les enfants victimes de violence, les victimes de vol etc. ;
- Services offerts sur une grande partie du territoire du Saguenay-Lac-Saint-Jean et Chibougamau.

Les limites et difficultés rencontrées

Augmentation et complexification des tâches liées à la gestion du personnel (agrandissement de l'équipe de travail et gestion à distance) :

- Investissement constant d'énergie sur la formation des intervenantes en programme d'emploi et les stagiaires ;
- Difficultés de recrutement dans le secteur de Chibougamau;
- Recommencement continu de l'information sur nos services auprès des collaborateurs (équipe changeante au sein du corps policier) ;
- Formations intéressantes offertes à l'extérieur de la région, limitant ainsi la possibilité de participation (coûts élevés en hébergement, transport, etc.) ;
- Visibilité accrue et offre de nouveaux services qui engendrent un surcroît de travail important chez les intervenantes.

IMPACT DU CAVAC DANS SON MILIEU

Le Réseau des CAVAC est bien établi à travers tout le Québec. Quant à lui, le CAVAC Saguenay-Lac-St-Jean est reconnu dans le milieu de l'intervention sociale, comme étant un organisme d'importance, car il a développé une expertise en matière d'intervention post-traumatique et socio judiciaire. Cette expérience s'est acquise à long terme, grâce à la persévérance des membres du conseil d'administration et de l'équipe de travail.

Les commentaires recueillis par le biais des questionnaires d'évaluation des services par notre clientèle, démontrent que nous répondons à ses besoins et que notre mission est remplie avec professionnalisme. Sur une base quotidienne, nos clients nous témoignent de vive voix comment ils se sont sentis accueillis et guidés dans la problématique qu'ils ont vécue.

Les intervenants du milieu judiciaire, nous expriment souvent l'importance de la place de l'intervention sociale dans le système de justice et l'impact positif que nous provoquons auprès des victimes d'actes criminels. De plus en plus d'intervenants du réseau de la santé et des services sociaux font appel à nos services et reconnaissent d'emblée que nous pouvons apporter un support important dans des cas bien particuliers.

Par notre intervention, nous sommes arrivés à changer la perception des gens de la population face à l'appareil judiciaire. Nous contribuons à leur redonner confiance dans ce système qui peut favoriser la reprise de pouvoir sur leur vie et les mener vers un processus de guérison.

REMERCIEMENTS

15 ans déjà !

Cette année fut toute spéciale pour tous les membres du Conseil d'administration ainsi que pour l'équipe de travail car ce fut l'occasion de souligner les 15 ans d'existence du CAVAC. Cette cérémonie nous a permis de faire le bilan plus que positif, des nombreux accomplissements réalisés au fil des ans.

Pendant ces 15 dernières années, la détermination et la conviction profonde que l'aide aux victimes d'actes criminels est essentielle, ont poussé chacun des membres de l'équipe de travail et du conseil d'administration à se dépasser, à se surpasser.

Engagement

Le professionnalisme, le dynamisme, l'engagement, sont des valeurs intrinsèques au sein de l'équipe de travail. Sans contredit, cette implication évidente de chacune des membres du personnel dans son travail quotidien, a contribué à construire la crédibilité de l'organisme dans son milieu.

Reconnaissance

Cette année, nous avons mis à contribution notre clientèle dans l'appréciation du travail professionnel des intervenantes, par le biais d'un questionnaire, ce qui fut fort concluant. L'expertise acquise en intervention socio judiciaire est maintenant reconnue. La confiance vouée au CAVAC est bien installée au sein de la communauté, grâce à la compétence remarquable de chacune des membres de l'équipe. Merci à toute notre clientèle pour leurs bons mots et leurs témoignages de gratitude !

Gratitude

C'est sur le terrain, auprès des partenaires et de la clientèle que cette crédibilité et cette confiance se construisent. C'est grâce à vous : Christiane Côté, Esther Tremblay, Marie-Hélène Lavoie, Mélodie Girard, Mélanie Lapointe, Nathalie Brassard, Nathalie Turcotte et Véronique Tremblay, que nous sommes parvenues à construire des bases solides et un organisme où les gens se sentent accueillis dans leur vécu avec courtoisie, respect et dignité. Je désire également souligner la contribution importante d'Isabelle Tremblay, de Caroline Bouchard, d'Émilie Fortin, de Cathy Gagné et de Mélanie Côté à la réussite de l'organisme.

Merci à Danielle Brassat et à Danièle Tremblay pour le partage si généreux de leur expertise. Elles contribuent de façon certaine au développement professionnel et personnel de tous les membres de l'équipe.

Merci à tous nos collaborateurs pour leur confiance et leur souci de consolider notre partenariat.

Un merci tout spécial à Me Denis Dionne et Me Céline Claveau pour leur collaboration dans la mise en place du programme CAVAC-INFO et des nouveaux points de services du CAVAC à Roberval et à Chibougamau.

Merci au personnel du BAVAC pour leur soutien manifeste et considérable.

Enfin, merci à chacune des membres du Conseil d'administration pour leur grande disponibilité ainsi que leur soutien dans le développement de notre organisme. Merci pour votre grande implication qui contribue, sans contredit à la réussite de l'organisation!

Nathalie Lamy
Directrice

Annexe 1

Texte soulignant le 15^{ième} anniversaire du CAVAC, paru dans le journal « Ensemble » du ministère de la Justice

15 ans de fierté !

Le vent souffle, la neige tourbillonne, on dirait que l'hiver s'exécute dans une valse qui invite à la danse ! Paradoxalement, cette manifestation de dame nature nous rend perplexe quant à la possibilité pour nos convives de venir se joindre à la fête.

À l'intérieur de la majestueuse et historique Pulperie, l'équipe du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels attends ses invités, par ce 25 novembre 2004, digne de cette région nordique du Saguenay Lac-St-Jean à la réputation un peu frisque.

En effet, ce soir on fête le 15^{ième} anniversaire du CAVAC. En pénétrant à l'intérieur du site, l'harmonie nous transporte doucement : violon, contrebasse et flûte traversière sont au rendez-vous. Trois membres de l'orchestre symphonique du Saguenay Lac-St-Jean donnent un ton à l'ambiance chaleureuse et conviviale. L'immense couronne illuminée suspendue au centre de la pièce, vient également ajouter de la féerie à cette soirée. Un bon vin ainsi que de petites bouchées nous permettent de nous réchauffer les papilles gustatives.

L'équipe féminine du CAVAC, revêtue de ses plus beaux atours, attends ses collaborateurs des milieux judiciaire, scolaire, communautaires et du réseau, avec impatience.

Nos invités arrivent un à un. Ils ont osés braver cette tempête qui s'impose toujours dehors. Un sentiment de fierté habite toute l'équipe car ce soir, on souligne les étapes qui ont marqué l'évolution du Centre. Parmi les gens présents, Mme Marthe Vaillancourt, fondatrice du CAVAC en 1989, grande défenderesse des droits humains et du respect de ceux-ci, récipiendaire du prix de la justice en 1998. Il fait bon revoir toutes ces personnes qui ont contribué, de près ou de loin à l'évolution de notre organisme, en tant que travailleurs ou comme collaborateurs. Que de beaux souvenirs !

La soirée débute, l'animateur M. René Gagnon choisit pour l'occasion, invite successivement différentes personnes significatives à venir au micro afin de prendre la parole. Tout d'abord, c'est Mme Nicole Lemay présidente, qui souhaite chaleureusement la bienvenue aux gens présents. Ensuite, Me Claire Lessard souligne généreusement le travail accompli par le CAVAC de notre région et rappelle l'importance et la pertinence indéniable de nos actions au sein du système judiciaire québécois. Elle partage également, au nom de Me Denis Dionne, procureur chef de notre région, un mot évocateur du respect des intervenants du milieu judiciaire à notre endroit. Enfin, je prends la parole avec fierté et enthousiasme, afin de présenter, à l'aide d'un soutien visuel, les principaux faits saillants qui composent l'histoire du CAVAC. Cette présentation me donne également l'occasion de partager avec nos invités, les sentiments qui m'habitent, en cette belle soirée : le sentiment

d'avoir accompli quelque chose d'important, le sentiment d'avoir contribué au bien être de plusieurs personnes, d'avoir humaniser le système de justice mais surtout, d'avoir aider les personnes touchées par un crime, à reprendre du pouvoir sur leur vie.

Lors de cet évènement, différents collaborateurs dont Mme Ginette Hubert du Collège de Jonquière et M. Pierre Lavoie, policier à la Sûreté du Québec d'Alma, viennent nous livrer un témoignage, à notre plus grand plaisir. Nous les remercions chaleureusement. Même le témoignage personnel d'une personne victime fût partagé avec brio aux invités, par Mme Nathalie Brassard, travailleuse sociale au CAVAC.

Enfin, un hommage tout spécial fut rendu à Mme Marthe Vaillancourt, pour le travail colossal effectué pendant de nombreuses années, à la défense du respect des droits des victimes d'actes criminels. Mme Vaillancourt fut directrice générale de 1989 à 1999 et siège encore actuellement comme administratrice au conseil d'administration du CAVAC.

Toutefois, même si j'ai planifié soigneusement avec toute mon équipe de travail chaque moment de cette magnifique soirée, je suis loin de me douter qu'une surprise m'attend. En effet, ma généreuse, merveilleuse et consciencieuse équipe de travailleuse, composée de femmes passionnées pour ce qu'elles font, me livre à son tour un témoignage touchant pour la femme que je suis, engagée et convaincue aussi que le respect des victimes doit être intouchable, sacro-saint. Je comprends également que cette équipe me dit combien elle est heureuse de travailler dans un climat sain et harmonieux, ce à quoi je tiendrai toujours et dont je me ferai la gardienne.

Pour finir la soirée, chacun et chacune est invité à visiter une partie de notre patrimoine régional : le musée ainsi que la maison Arthur Villeneuve, ce qui est très apprécié.

La tempête s'impose toujours dehors par sa force, son énergie et sa persévérance, à l'image de tous ceux qui ont œuvrés au sein du CAVAC autant à la direction à l'intervention qu'au conseil d'administration. Nos invités quittent un à un, la tête remplie de beaux souvenirs et le sourire aux lèvres, laissant deviner qu'ils ont passé une agréable soirée. À l'intérieur, l'équipe qui elle aussi s'apprête à quitter les lieux, est satisfaite est prête à affronter les nouveaux défis qui l'attendent ! Ce soir, toutes ont quitté, rempli de fierté !

Nathalie Lamy
Directrice générale

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE.....	1
ME CLAIRE LESSARD.....	2
PRÉSENTATION DE L'ORGANISME.....	1
LES SERVICES DIRECTS.....	1
LES SERVICES INDIRECTS.....	1
ÉQUIPE DE TRAVAIL.....	2
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	2
L'ÉQUIPE DE TRAVAIL.....	2
<i>Siège social de Chicoutimi</i>	2
<i>Point de services d'Alma</i>	3
<i>Point de services de Roberval</i>	3
<i>Point de services de Chibougamau</i>	3
<i>Projet Potentiel + (gouvernement provincial)</i>	3
<i>Projet Carrière été</i>	3
<i>Stagiaires au siège social</i>	3
<i>Bénévoles</i>	3
<i>Commentaires</i>	4
SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE.....	5
LE SIÈGE SOCIAL DU CAVAC AU 393 RUE RACINE EST CHICOUTIMI.....	5
LE POINT DE SERVICES DU CAVAC AU PALAIS DE JUSTICE DE CHICOUTIMI.....	5
LES POINTS DE SERVICES DU CAVAC AU LAC SAINT-JEAN.....	6
POINT DE SERVICES DE CHIBOUGAMAU.....	6
TABLEAUX DES SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE.....	7
DOSSIERS OUVERTS 2000-2005.....	8
FICHES PREMIER CONTACT.....	11
LA <i>DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS</i> ET LE PROGRAMME CAVAC-INFO.....	13
<i>La Déclaration de services aux citoyens</i>	13
<i>Le programme CAVAC-INFO</i>	14
FORMATION ET SUPERVISION.....	16
SUPERVISION PROFESSIONNELLE.....	16
FORMATIONS REÇUES.....	17
SUPERVISION ET CONSULTATION EN LIEN AVEC LES STAGES.....	18
LES APPROCHES UTILISÉES AU CAVAC.....	18
TERRITOIRE DESSERVI.....	19
ROBERVAL ET CHIBOUGAMAU.....	20
ROBERVAL.....	20
CHIBOUGAMAU.....	21

RELATIONS AVEC LES ORGANISMES DU MILIEU	22
PARTENARIAT ET COLLABORATION AVEC LES ORGANISMES ET INTERVENANTS DU	23
SECTEUR LAC SAINT-JEAN	23
ACTIVITÉS DE PROMOTION ET DE SENSIBILISATION.....	24
ACTIVITÉS DE PROMOTION DIVERSES	25
RÉUNIONS DIVERSES VISANT LA CONSOLIDATION DU PARTENARIAT	25
RENCONTRES DU RÉSEAU DES CAVAC ET RÉUNIONS BAVAC/CAVAC.....	26
RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIATIQUES.....	26
<i>Journaux.....</i>	<i>26</i>
<i>Radio.....</i>	<i>27</i>
<i>Télévision</i>	<i>27</i>
ACTIVITÉS ET IMPLICATIONS DIVERSES.....	27
RÉUNIONS D'ÉQUIPE	27
RÉUNIONS C.A.....	28
PROJETS SPÉCIAUX.....	28
SÉANCES D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION SUR LA VIOLENCE, LA NÉGLIGENCE ET LES ABUS FAITS AUX AÎNÉS	28
ÉVALUATION DES SERVICES PAR LA CLIENTÈLE	29
SUGGESTIONS DE LA CLIENTÈLE SUR DES AMÉLIORATIONS OU DES MODIFICATIONS CONCERNANT LES SERVICES	30
LE QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DE NOS SERVICES	31
L'INTERVENTION PROACTIVE.....	31
TRAVAIL ADMINISTRATIF.....	32
PERSPECTIVES D'AVENIR	32
LES FORCES DU CAVAC / LIMITES RENCONTRÉES.....	33
LES FORCES.....	33
LES LIMITES ET DIFFICULTÉS RENCONTRÉES	34
IMPACT DU CAVAC DANS SON MILIEU.....	34
REMERCIEMENTS.....	35
15 ans déjà !	35
ANNEXE 1	37
TEXTE SOULIGNANT LE 15IÈME ANNIVERSAIRE DU CAVAC,.....	38