

CAVAC

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS



Formé pour vous épauler

**CAVAC
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN**

RAPPORT ANNUEL 2005-2006

www.cavac.qc.ca

Justice
Québec 

Realisé en collaboration avec le ministère de la Justice du Canada.

Mot de la présidente

Convaincue plus que jamais de l'apport considérable des services du CAVAC auprès des victimes d'actes criminels, c'est avec beaucoup de reconnaissance et un profond respect que je suis désireuse de souligner les efforts inestimables des employées, des bénévoles ainsi que des membres du Conseil d'administration du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean. Dirigée par une mobilisatrice hors pair en la présence de Nathalie Lamy, directrice générale, l'équipe du CAVAC travaille en synergie pour contribuer au mieux être et redonner la quiétude et la dignité aux victimes d'actes criminels. Dans une société trop souvent hostile à l'égard des victimes et des personnes vulnérables, un tel élan d'humanité s'avère un antidote à l'individualisme, aux abus de pouvoir et à la violence.

Bien qu'après ces seize années d'efforts soutenus, le CAVAC régional ne devrait plus avoir à justifier sa pertinence. Plusieurs éléments conjoncturels laissent entrevoir que la vigilance est encore de mise et que la lutte pour soutenir les victimes d'actes criminels mérite encore qu'on y consacre beaucoup d'efforts. Notamment, le soutien financier du ministère de la Justice est indispensable, non seulement pour conserver nos acquis, mais également pour adapter et développer des services pour mieux répondre à la clientèle et pour tenir compte des nouvelles réalités contemporaines.

En terminant, MERCI à toutes celles et tous ceux qui supportent nos actions. La persévérance, la ténacité et de fortes convictions devront être au rendez-vous pour relever les défis qui nous attendent au cours de la prochaine année. Notre solidarité légendaire constitue l'énergie qui propulse le CAVAC dans l'atteinte de ses objectifs. C'est cette ferveur qui nous anime, qui m'incite à solliciter un second mandat à la présidence de l'organisme.

Solidairement vôtre !

*Johanne Beaulieu
Présidente du Conseil d'administration*

Chicoutimi, le 14 juin 2006

Madame Claudine Laurin
Directrice par intérim
Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels
1200 Route de l'Église
Québec QC

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-Saint-Jean, pour la période se situant entre le 1er avril 2005 et le 31 mars 2006.

Le travail accompli cette année par le Conseil d'administration ainsi que par toute l'équipe de travail, s'inscrit sous le signe de la persévérance et de l'engagement. Les contraintes rencontrées en cours d'année se sont transformées en défis pour chacune des intervenantes. La motivation de toujours faire plus et faire mieux, fut palpable dans chacune des interventions quotidiennes effectuées par l'équipe d'intervenantes professionnelles.

Cet engagement, qui fait la force de notre équipe régionale, fut confirmé en compagnie de nos nombreux partenaires judiciaires, lors de la visite au Saguenay du ministre de la Justice, Monsieur Yvon Marcoux, en octobre dernier.

Dans le secteur du Lac-Saint-Jean, il fut nécessaire de combiner l'ajout de certains services et de procéder à la modification de certains autres. Ainsi, le programme CAVAC-INFO devint dispensé par une seule intervenante qui eut la tâche d'offrir également des services sur une base régulière mais partielle, dans le secteur de Chibougamau, en raison du fait que la ressource embauchée l'an dernier nous a quittés pour une autre organisation. La difficulté liée au recrutement dans ce secteur de la province constitue une contrainte de taille.

Deux projets furent initiés cette année. Une analyse de besoins, afin de mettre sur pied un service 24/7, a été réalisée. De plus, conformément au plan d'action 2004-2009 en matière de violence conjugale, le CAVAC a initié des démarches ayant comme objectif de développer le partenariat avec les communautés autochtones situées sur notre territoire.

Le CAVAC a pu également bénéficier, grâce à l'appui du ministère de la Justice, d'une visibilité importante, par le biais d'une vaste campagne de publicité télévisuelle entre autres. S'étant également associé à la fondation mise sur pied par Nathalie Simard, le CAVAC de notre région eut la chance de promouvoir ses services auprès de la population, qui fut fort réceptive au message lancé par Madame Simard.

Au cours de la dernière année, nous avons également procédé à l'évaluation des services auprès de notre clientèle dans le secteur du Lac-Saint-Jean. Les résultats de cet exercice sont fort révélateurs en ce qui concerne la qualité des services offerts et le professionnalisme dont fait preuve chacun des membres de l'équipe de travail.

Malgré notre volonté sans limite et nos efforts soutenus, l'accomplissement du programme CAVAC-INFO s'est avéré difficile dans certains secteurs du territoire régional. Le soutien du BAVAC et du ministère de la Justice est indispensable et l'élaboration d'une politique provinciale est nécessaire si nous voulons atteindre l'équité dans les services offerts aux victimes d'actes criminels, aux proches et aux témoins autant sur le plan régional que provincial.

L'appui financier du ministère de la Justice est indispensable car la consolidation de nos différents services est encore en progression et le développement est à parachever à certains niveaux.

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

Nathalie Lamy
Directrice générale

TABLE DES MATIÈRES

1.	PRÉSENTATION DE L'ORGANISME	1
1.1.	Services directs	1
1.2.	Services indirects	2
2.	ÉQUIPE DE TRAVAIL	3
2.1.	Conseil d'administration	3
2.2.	Personnel	4
2.3.	Bénévoles	5
2.4.	Commentaires	5
3.	PRIORITÉS DE L'ANNÉE 2005-2006	6
4.	SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE	7
4.1.	Siège social	7
4.2.	Service d'accompagnement à la cour	8
4.3.	Restructuration des services	10
4.4.	Points de services en région	10
5.	PROGRAMME CAVAC-INFO	13
6.	FICHES SIGNALÉTIQUES - STATISTIQUES	17
7.	FORMATION ET SUPERVISION	20
7.1.	Supervision professionnelle	20
7.2.	Coaching de gestion	21
7.3.	Formations reçues	22
7.4.	Supervision et consultation en lien avec les stages	23
8.	APPROCHES ET TYPES D'INTERVENTION	24
9.	TERRITOIRE DESSERVI	24
10.	PARTENARIAT ET CONCERTATION	26
11.	IMPLICATIONS DU CAVAC	28
11.1.	Activités de promotion et de sensibilisation	28
11.2.	Activités et implications diverses	28
11.3.	Réunions diverses visant la consolidation du partenariat	29
11.4.	Rencontre du réseau des CAVAC et réunions BAVAC/CAVAC	29
11.5.	Relations publiques et médiatiques	29

11.6.	Réunions d'équipe-----	31
11.7.	Réunions CA-----	31
11.8.	Information et sensibilisation sur l'abus aux aînés-----	32
12.	ÉVALUATION DES SERVICES PAR LA CLIENTÈLE-----	32
12.1.	Commentaires des clients-----	33
12.2.	Suggestions de la clientèle -----	34
13.	INTERVENTION PROACTIVE-----	34
14.	PROJETS SPÉCIAUX-----	35
15.	TRAVAIL ADMINISTRATIF-----	35
15.1.	SCAVAC-----	36
16.	PERSPECTIVES D'AVENIR-----	37
17.	FORCES DU CAVAC / LIMITES RENCONTRÉES-----	38
17.1.	Forces-----	38
17.2.	Limites et difficultés rencontrées-----	39
18.	IMPACT DU CAVAC DANS SON MILIEU-----	39

REMERCIEMENTS DE LA DIRECTRICE

ANNEXE 1 - Communautés autochtones

ANNEXE 2 - Analyse de besoins – intervention immédiate

INDEX DES TABLEAUX

Tableau 1 : Conseil d'administration	3
Tableau 2 : Personnel	4
Tableau 3 : Accompagnements	9
Tableau 4 : Nation autochtones : Roberval	12
Tableau 5 : CAVAC-INFO	15
Tableau 6 : Informations transmises lors d'un CAVAC-INFO	16
Tableau 7 : Dossiers ouverts 2000-2006	17
Tableau 8 : Clientèle	17
Tableau 9 : Profil de la clientèle selon le groupe d'âge	18
Tableau 10 : Profil de la clientèle selon le crime	18
Tableau 11 : Synthèse des dossiers traités	19
Tableau 12 : Dossiers traités – services rendus 2005-2006	19
Tableau 13 : Formation du personnel de gestion	22
Tableau 14 : Formation du personnel de bureau	22
Tableau 15 : Formation des intervenantes	23
Tableau 16 : Points de services du CAVAC	25
Tableau 17 : Degré de satisfaction de la clientèle	33

1. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Mis sur pied en 1989 suite à l'adoption de la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels*, le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean est un organisme communautaire faisant partie d'un grand réseau comptant seize bureaux régionaux qui couvrent plus de cinquante-cinq palais de justice au Québec.

1.1. Services directs

- intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire, évaluation des besoins et des ressources de la personne victime de crime, effectuée par des professionnels, suivi;
- information sur les droits et recours des victimes d'actes criminels, le processus judiciaire, les programmes d'indemnisation etc.;
- 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, aide pour remplir différents formulaires : IVAC, CSST, SAAQ, résiliation de bail résidentiel, déclaration de la victime, etc.;
- orientation vers les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires spécialisées, accompagnement;

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

1.1.1. Philosophie d'intervention

Au CAVAC, *la personne victime est au cœur des interventions*. Le CAVAC travaille en étroite collaboration avec les intervenants du système judiciaire tels que les policiers et les substituts du procureur général, afin de permettre que les informations liées aux diverses étapes du processus judiciaire soient transmises aux personnes victimes.

Nos interventions sont basées sur le respect, car chaque personne est unique. Il est donc primordial que les besoins et le rythme de chacun soient pris en considération. Elles s'appuient sur la capacité qu'ont les victimes de gérer leur propre vie et de prendre les décisions qui les concernent.

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

1.1.2. Valeurs

- le CAVAC dispense ses services, sans discrimination, à toute personne victime d'un acte criminel, à ses proches ainsi qu'aux témoins;
- le CAVAC intervient rapidement pour prévenir l'aggravation et la détérioration de l'état de la personne victime;
- le CAVAC postule que la situation vécue par la majorité des personnes victimes est temporaire et qu'avec une aide adéquate, elles retrouveront leur équilibre, à court et à moyen terme. Les victimes, nécessitant une thérapie à long terme, sont dirigées vers les ressources appropriées;
- le CAVAC prend pour acquis que ce sont les personnes victimes elles-mêmes qui sont responsables de la reprise de leur autonomie. Par conséquent, l'approche retenue par le CAVAC vise à épauler la victime en misant sur les ressources de cette dernière;
- le CAVAC traite la personne victime avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité et de sa vie privée.

1.2. Services indirects

Bien que la sensibilisation et l'information au grand public et à divers groupes ciblés 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.

2. ÉQUIPE DE TRAVAIL

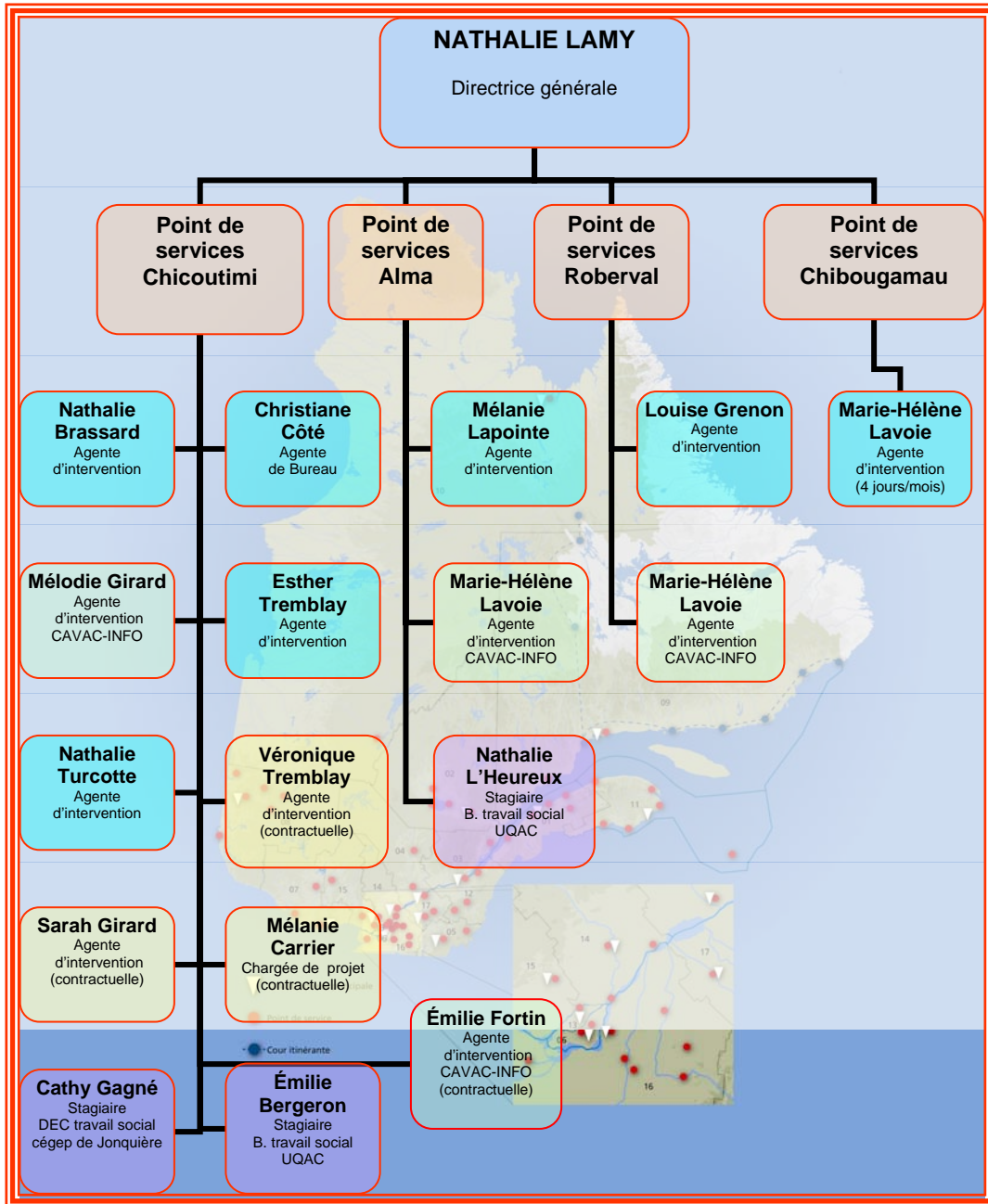
2.1. Conseil d'administration

Tableau 1 : Conseil d'administration

<p>Mme Johanne Beaulieu <i>Enseignante</i> <i>Cégep de Jonquière en</i> <i>Techniques de travail social</i></p>	<p>Présidente</p>
<p>Me Doris Thibeault <i>Avocate</i> <i>Étude Simard, Boivin, Lemieux</i></p>	<p>Vice-présidente</p>
<p>Mme Patricia Coulombe <i>Infirmière, maintien à domicile</i> <i>CLSC du Grand Chicoutimi</i></p>	<p>Trésorière</p>
<p>Mme Nadia Boies <i>Secrétaire</i> <i>Commission scolaire des Rives</i> <i>du Saguenay</i></p>	<p>Secrétaire</p>
<p>Mme Marthe Vaillancourt <i>Retraitée</i></p>	<p>Administratrice</p>
<p>Mme Marie Harvey <i>Enseignante</i> <i>Responsable du Département</i> <i>de technique policière</i> <i>Cégep d'Alma</i></p>	<p>Administratrice</p>

2.2. Personnel

Tableau 2 : Personnel



L'équipe de travail se compose de professionnelles possédant une formation en travail social, en psychologie et en administration. Plusieurs des intervenantes sociales sont membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec.

2.3. Bénévoles

M. Bernard Lamy

M. Dany Bouchard

Nous souhaitons remercier tout spécialement nos bénévoles qui nous ont rendu principalement des services liés à l'exécution de menus travaux ainsi qu'au recensement de la revue de presse du CAVAC.

2.4. 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 reconnu comme un très bon lieu de formation qui permet à ceux qui viennent y prendre de l'expérience, de faciliter par la suite leur intégration au marché du travail.

Nous apprécions grandement le travail produit par ces intervenants et intervenantes qui constituent des candidats et candidates de choix pour une éventuelle relève. Par ailleurs, les stagiaires que notre organisme accueille pendant l'année scolaire, sont souvent ceux qui travaillent pendant la période estivale sur nos projets Placement Carrière-Été. Il est à noter que les stagiaires forment 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 cégep de Jonquière.

3. PRIORITÉS DE L'ANNÉE 2005-2006

Le CAVAC a poursuivi son développement à divers niveaux cette année. Voici donc les principales préoccupations qui furent partagées par l'équipe de travail :

- 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 de services aux citoyens* (Programme CAVAC-INFO);
- Poursuivre la promotion des services du CAVAC auprès des partenaires de première ligne du Saguenay-Lac-Saint-Jean et du secteur de 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 santé mentale, de violence familiale et d'agression à caractère sexuelle vécues par des clientèles diverses;
- Poursuivre la réalisation des objectifs du projet ACORD-Victimes élaborés par le CAVAC;
- Consolider sur l'ensemble du territoire du 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 des autochtones et sensibiliser les intervenantes du CAVAC aux besoins des victimes d'actes criminels de ces milieux.

Tous ces objectifs ont été réalisés en très grande partie. Toutefois, le programme CAVAC-INFO jeunesse est encore difficile à accomplir sur l'entièreté du territoire. Un soutien concret est nécessaire de la part du BAVAC à ce niveau dans l'élaboration d'une politique provinciale, visant l'uniformisation des services offerts dans le cadre des programmes CAVAC-INFO et CAVAC-INFO jeunesse.

La sollicitation de l'implication du BAVAC dans la mobilisation et la collaboration des partenaires concernés est également nécessaire afin d'assurer le développement de ces programmes.

4. SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE

Les services du CAVAC sont rendus à partir de différents lieux d'intervention à travers la grande région du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

4.1. Siège social

Le siège social du CAVAC est situé à Saguenay, dans l'arrondissement de Chicoutimi.

C'est à partir du siège social que se fait toute l'administration du CAVAC telle que la gestion des ressources humaines et financières. Un soutien technique important est également donné aux intervenantes des points de services pour les nombreux envois postaux du programme CAVAC-INFO et pour la tenue des statistiques.

Les appels de la clientèle, provenant de l'un ou l'autre des secteurs du Lac-Saint-Jean, sont parfois détournés au siège social afin que les intervenantes de Saguenay puissent offrir des

services téléphoniques aux personnes victimes en l'absence des intervenantes de ces secteurs. Ainsi, la clientèle peut en tout temps, obtenir du soutien professionnel.

Outre l'accompagnement à la cour, mentionnons que dans le secteur du Saguenay, les suivis avec la clientèle se font essentiellement au siège social plutôt qu'au palais de justice. La clientèle peut bénéficier d'un suivi s'échelonnant sur du court terme (quatre à six rencontres).

4.2. Service d'accompagnement à la cour

En 1995, le ministère de la Justice reconnaît officiellement dans une *Déclaration de principe à l'égard des témoins*, l'importance d'assurer aux personnes assignées en justice le respect, l'information et l'attention auxquelles elles ont droit, ce qui correspond tout à fait à l'aide offerte par les CAVAC. Des locaux sont également prévus dans les palais de justice afin que ces personnes ne soient pas confrontées à l'accusé lorsqu'elles attendent pour témoigner. Ces locaux sont occupés par les CAVAC et servent de lieux de référence aux victimes et témoins. Depuis ses débuts à Chicoutimi, le CAVAC offre des services d'accompagnement dans le processus judiciaire.

Il est généralement difficile pour une personne victime ou un témoin d'avoir à faire face au témoignage à cette étape du processus. Le proche qui accompagne la victime au tribunal peut lui aussi avoir besoin de soutien, et tout particulièrement lorsque celui-ci est le parent d'un enfant victime. Il est donc primordial qu'une ressource professionnelle comme le CAVAC puisse faire le pont entre la personne concernée et le système judiciaire. Le CAVAC constitue un partenaire privilégié pour les différents acteurs du système de justice, par les liens professionnels qu'il a tissés au cours des quinze dernières années avec les policiers et les substituts du procureur général, au plus grand bénéfice de la clientèle.

Le passage à la cour est présenté comme faisant partie d'une démarche importante de reprise de contrôle et de pouvoir sur la vie de la personne victime et non comme une revictimisation. Ainsi, la personne en sort davantage grandie.

Peu importe le secteur de la région, une ressource professionnelle du CAVAC est toujours présente pour offrir des services bien spécifiques dans le cadre de l'accompagnement tels :

- le soutien psychosociojudiciaire;
- la présentation du rôle d'un témoin et du déroulement d'une audience;
- l'information sur les droits et recours (déclaration de la victime sur les conséquences du crime, taxation des témoins, lecture de la déclaration policière, etc.);
- l'information sur le processus judiciaire;
- le soutien après le témoignage.

Systematiquement, lorsqu'il y a des causes devant la cour criminelle ou le tribunal de la jeunesse et que des témoins civils sont assignés à la cour, le CAVAC est présent pour soutenir les personnes qui en ont besoin.

À la cour, la discrétion et le respect de la confidentialité sont assurés par toute l'équipe d'intervenantes en poste et par les stagiaires.

Au Saguenay, les services d'accompagnement du CAVAC sont offerts quotidiennement. Au Lac-Saint-Jean, dans les secteurs d'Alma et de Roberval, la fréquence est de deux semaines par mois. À Chibougamau, la présence d'une intervenante est nécessaire au moins quatre jours par mois.

Tableau 3 : Accompagnements

	Alma	Chibougamau	Chicoutimi	Roberval	TOTAL
Autres	1		17	3	21
Avocat-Procureur de la couronne	6	2	31	9	48
Chambre de la jeunesse	6		6	2	14
Cour civile	6		4		10
Cour criminelle	170	29	739	95	1033
Services de la police	4	1	5		10
Tribunal de la jeunesse	24		13	5	42
Total	217	32	815	114	1178

Cette année le CAVAC a offert **1178** services d'accompagnement dont **1075** de ceux-ci furent rendus dans un contexte lié à la cour criminelle et au tribunal de la jeunesse.

De nombreux témoignages de victimes, de témoins, de proches et d'intervenants (policiers, substituts du procureur général, magistrats) sont venus confirmer que ce lieu d'accueil et de services professionnels d'intervention sociale, avait incontestablement sa raison d'être dans le milieu judiciaire.

4.3. Restructuration des services

Nous poursuivions des objectifs bien précis cette année concernant les services dispensés sur l'ensemble du territoire régional. Plus particulièrement dans le secteur du Lac-Saint-Jean, un nouveau poste fut créé. Ainsi, les tâches liées au programme CAVAC-INFO ont été attribuées à une seule intervenante en plus des services offerts dans le point de services de Chibougamau.

4.4. Points de services en région

4.4.1. Organisation

Les deux points de services du Lac-Saint-Jean, Alma et Roberval, sont particuliers. Ils sont situés à l'intérieur des palais de justice. Ces locaux sont d'abord un lieu d'accueil pour les victimes et les témoins. Ils sont aussi des bureaux nécessaires à l'accomplissement du programme CAVAC-INFO. De plus, ils permettent de recevoir la clientèle qui nécessite un suivi en intervention psychosociale ou post-traumatique. Par contre, il peut être parfois difficile de concilier tous ces services dans un seul local. Présentement, des représentations sont faites auprès du ministère de la Justice afin d'évaluer le réel besoin des CAVAC à ce niveau et de vérifier quelles sont les solutions envisageables dans cette situation.

Les intervenantes ont donc à composer avec ces contraintes et doivent faire preuve de beaucoup d'ingéniosité et d'adaptation.

La situation est différente dans les deux secteurs. À Alma, deux intervenantes cohabitent dans un même bureau. À Roberval, le CAVAC dispose de deux lieux distincts. Un petit bureau permettant le suivi téléphonique, la rédaction de dossiers et la consultation informatique est à la disposition de l'intervenante. Un autre bureau, situé sur l'étage de la salle de cour, sert de lieu d'accueil et d'entrevue pour les victimes et témoins. Par contre, celui-ci ne nous est pas strictement réservé.

À Chibougamau, le bureau a également trois vocations : lieu d'accueil pour les victimes, lieu de rencontre pour les suivis et bureau pour le CAVAC-INFO. Par contre, il est utilisé par une seule intervenante qui en a besoin principalement lorsqu'il y a de la cour.

À Dolbeau, des services sont dispensés lorsque des causes sont tenues devant le Tribunal de la jeunesse. À ce moment, il nous est possible de rencontrer les personnes victimes dans une salle de conférence prêtée gracieusement par les services de justice.

4.4.2. Évolution

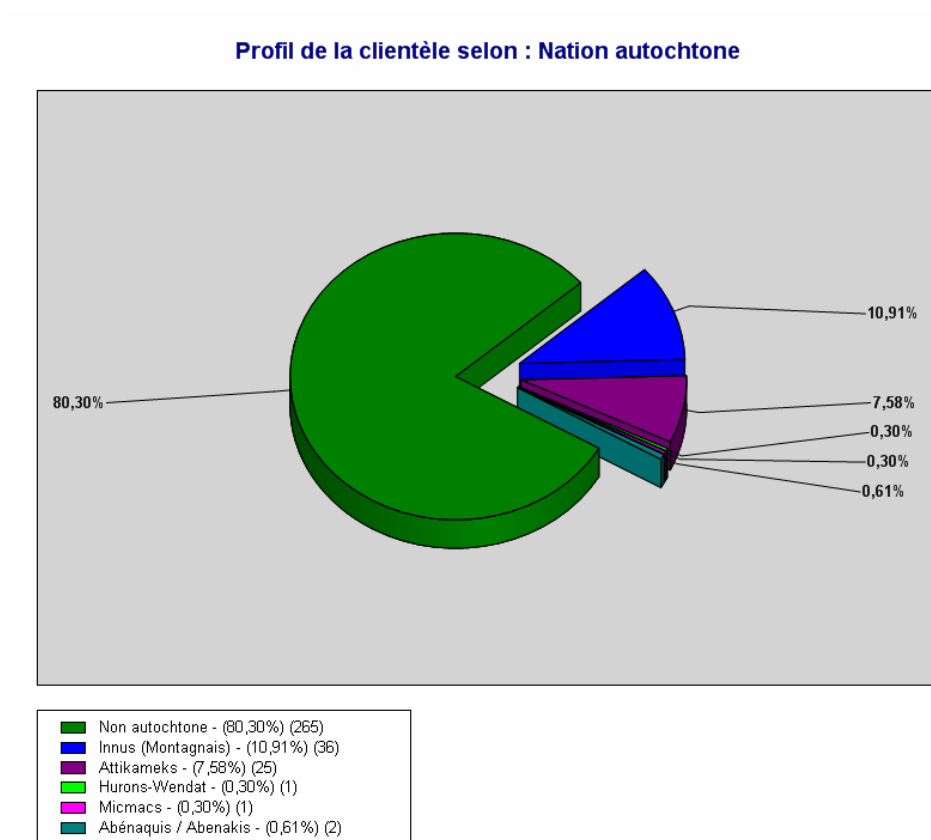
Point de services de Roberval

L'année 2005-2006 fut une année d'implantation des services permanents dans ce secteur. En effet, ce n'est qu'en décembre 2004 que toute la gamme de services offerts par notre instance a été accessible à la population robervaloise. Nous faisons référence ici, plus particulièrement, au suivi psychosocial qui était offert uniquement lors de situations particulières. À la suite d'un travail de conscientisation effectué auprès de nos collaborateurs, les liens de confiance se sont établis graduellement et le partenariat avec les services de justice, le bureau du substitut du procureur général et les services de police est grandissant de jour en jour.

Sur cette portion du territoire, une proportion importante de personnes autochtones bénéficie de nos services. En fait, 20% de nos clients, ayant reçu des services au cours de la présente année financière, sont autochtones. Pour l'ensemble du territoire du Saguenay-Lac-Saint-Jean, cette proportion diminue à 4%.

Il est donc primordial que l'intervention effectuée soit adaptée à leur réalité et tienne compte de leur culture. Nous traiterons plus loin de cet aspect plus particulier en annexe 2.

Tableau 4 : Nation autochtone : Roberval



Point de services de Chibougamau

Comme nous l'avons mentionné précédemment, nous avons procédé à la restructuration de nos services au Lac-Saint-Jean. Concernant le point de service de Chibougamau, nous avons dû nous adapter au niveau des moyens à entreprendre pour que notre clientèle puisse compter sur une ressource permanente en tout temps.

En effet, les services offerts sont de nature ponctuelle au niveau de la ressource physique, mais assidue en ce qui concerne les contacts téléphoniques auprès de la clientèle. Nous avons donc priorisé le contact immédiat auprès de la clientèle par le biais du programme CAVAC-INFO et par l'accompagnement lors des procédures à la cour.

De plus, nous avons communiqué avec certains organismes et partenaires judiciaires qui avaient été rencontrés lors de la période de promotion de nos services l'an dernier, afin de les aviser de l'arrivée de l'intervenante dans ce secteur. Lors de nos contacts auprès d'eux, nous avons axé sur notre désir d'offrir des services de qualité à la population et sur notre volonté de travailler en partenariat. Nous avons également rencontré les policiers de la Sûreté du Québec dans le cadre d'une rencontre promotionnelle.

Finalement, des liens de confiance s'établissent graduellement. Le partenariat avec les services de justice et le service de police est grandissant de jour en jour à la suite d'un travail de conscientisation ponctuelle en lien avec la pertinence de nos services.

Voici les différentes ressources du secteur qui furent contactées afin de promouvoir les services du CAVAC :

- Contact jeunesse de Chibougamau/Chapais;
- Maison des jeunes de Chibougamau;
- Centre de femmes « Les Essentielles » de Chapais ;
- Corporation le Zéphir (service en santé mentale) Chibougamau ;
- Sûreté du Québec, chef de police M. Nadeau ;
- Rencontres ponctuelles auprès des juges Pierre Lortie et Jean-Yves Tremblay;
- Centre de femmes « Les Elles du Nord » de Chibougamau.

5. PROGRAMME CAVAC-INFO

La mise en œuvre de ce programme, permet aux intervenantes du CAVAC de répondre à l'objectif général qui consiste à effectuer une intervention psychosociojudiciaire auprès des victimes, des proches ou des témoins concernés par des ordonnances de probation, des 810,

des conditions de remise en liberté, des mandats de paix, des emprisonnements avec sursis et des promesses remises à un juge de paix. Le temps consacré à la recherche d'informations est d'une heure trente minutes à deux heures trente minutes par jour pour les intervenantes responsables de ce programme dans les secteurs du Saguenay et du Lac-Saint-Jean. Le temps consacré à cette tâche, en ce qui a trait à l'intervention, est difficile à quantifier car l'ouverture d'une fiche client CAVAC-INFO engendre souvent l'ouverture d'une fiche signalétique. Lors du contact téléphonique, une exploration sommaire des conséquences et des réactions possibles de la victimisation est effectuée afin de permettre à la personne de ventiler sur la situation et de dépister les personnes qui nécessitent un suivi en intervention.

Plus précisément, les objectifs spécifiques poursuivis par le programme 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 une problématique 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.

Cette année, nous sommes particulièrement fiers des services rendus par le biais du programme CAVAC-INFO, qui sont en hausse significative depuis les trois dernières années.

Des contraintes importantes furent rencontrées concernant la recherche d'information liée aux coordonnées des personnes victimes. N'ayant pas encore accès à la nouvelle phase du SIPP (Site informatisé des poursuites publiques), les intervenantes accomplissant le travail effectué dans ce cadre, doivent encore chercher les coordonnées des personnes à contacter directement dans les dossiers du bureau du substitut du procureur général. Les disparités qui existent dans les différents systèmes de classement des dossiers, compliquent la tâche principalement dans le secteur du Lac-Saint-Jean. Par conséquent, il nous est impossible de rejoindre un nombre important de personnes victimes, autant par voie téléphonique que par

courrier, car nous ne disposons d'aucune coordonnée nous permettant d'entrer en contact avec elles.

Nous sommes énormément préoccupés par l'état de la situation, d'autant plus que nous sommes liés par une entente signée annuellement avec le ministère de la Justice, où nous nous sommes engagés à offrir cette gamme de services d'information, fort appréciés par la clientèle rejointe. Ainsi, l'équité en termes d'information et de suivi judiciaire, n'est pas uniforme sur l'ensemble du territoire du Saguenay-Lac-Saint-Jean pour des raisons qui sont hors de notre contrôle. C'est pourquoi nous interpellons directement le BAVAC, au début de la future année financière, pour qu'une politique soit élaborée en vue de soutenir le travail effectué dans chaque région. Ainsi, les négociations entre les CAVAC, les bureaux du substitut du procureur général et les services de justice seront facilitées.

Tableau 5 : CAVAC-INFO

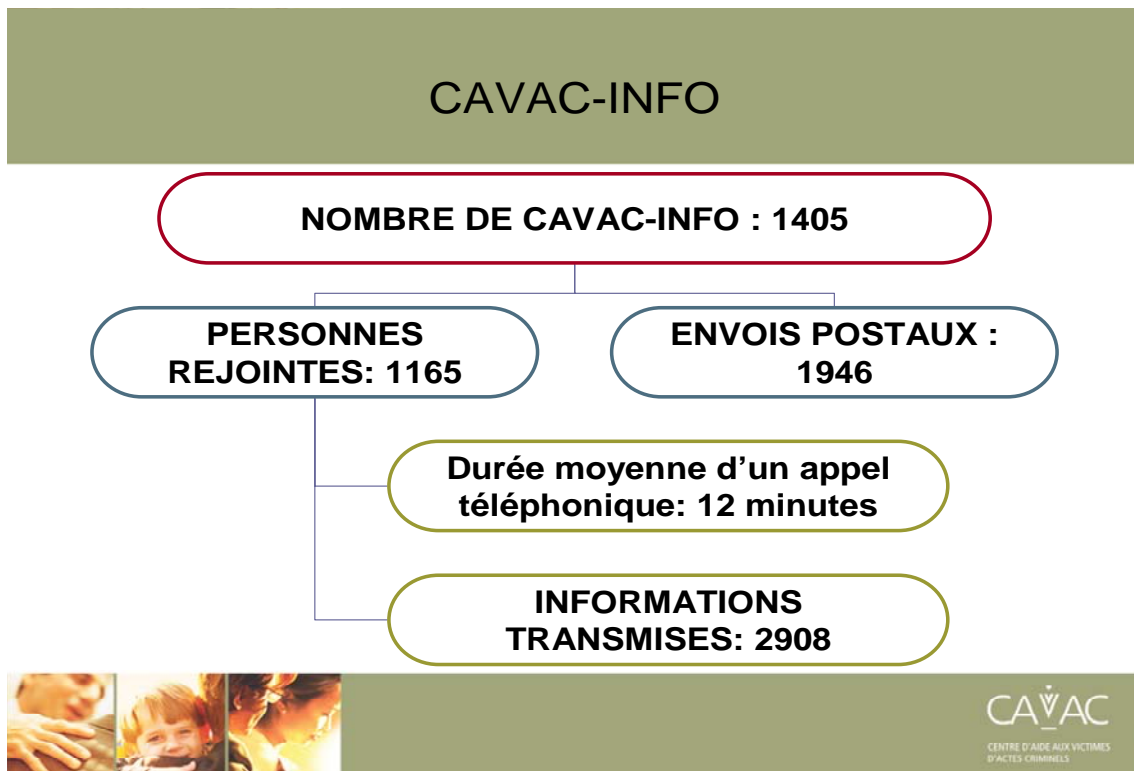


Tableau 6 : Informations transmises lors d'un CAVAC-INFO

	Alma	Chibougamau	Chicoutimi	Roberval	TOTAL
Emprisonnement avec sursis	1	4	8		13
Engagement	72	18	392	145	627
Engagement de ne pas troubler l'ordre public	63		102	56	221
Modification de promesse	7	5	7	17	36
Modification d'engagement	16	1	11	19	47
Modification d'ordonnance de probation	4		7	6	17
Ordonnance de probation	94	16	421	148	679
Ordonnance de sursis	14	4	44	20	82
Promesse	16	22	75	111	224
Prochaine date d'audience	47	12	106	38	203
Aucune information	26	3	387	24	440
Autres	50	20	176	73	319
Total	410	105	1736	657	2908

Une augmentation très importante du nombre d'informations transmises est manifeste cette année, passant de **939** à **2908**.

6. FICHES SIGNALÉTIQUES - STATISTIQUES

Tableau 7 : Dossiers ouverts 2000-2006

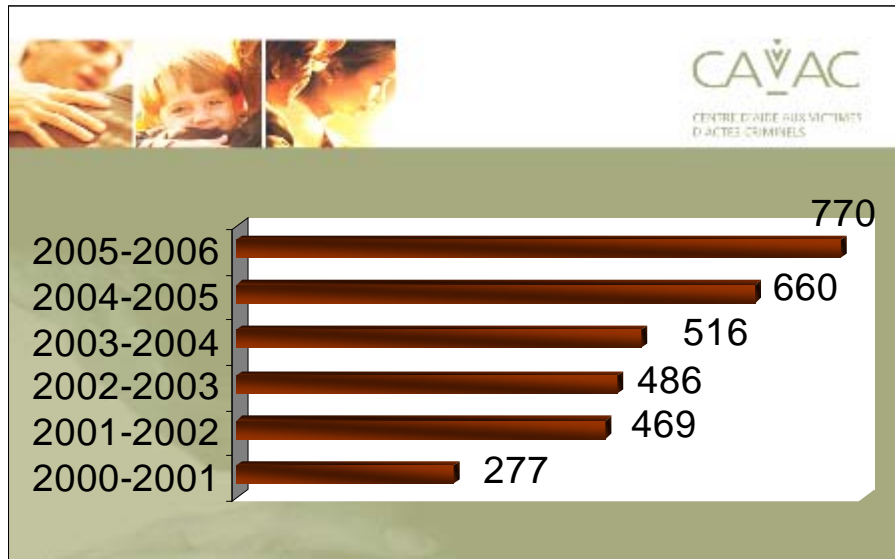


Tableau 8 : Clientèle

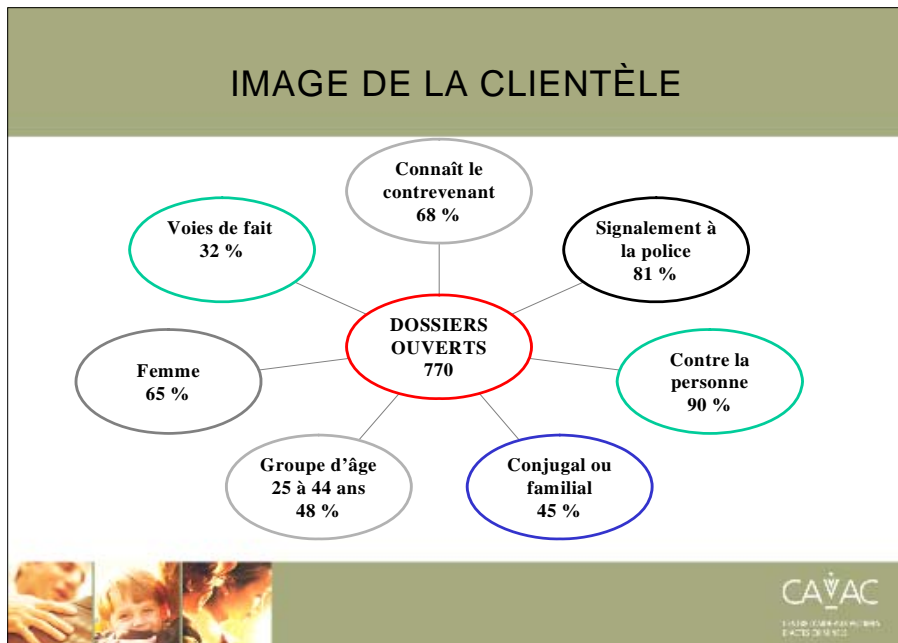


Tableau 9 : Profil de la clientèle selon le groupe d'âge



Tableau 10 : Profil de la clientèle selon le crime

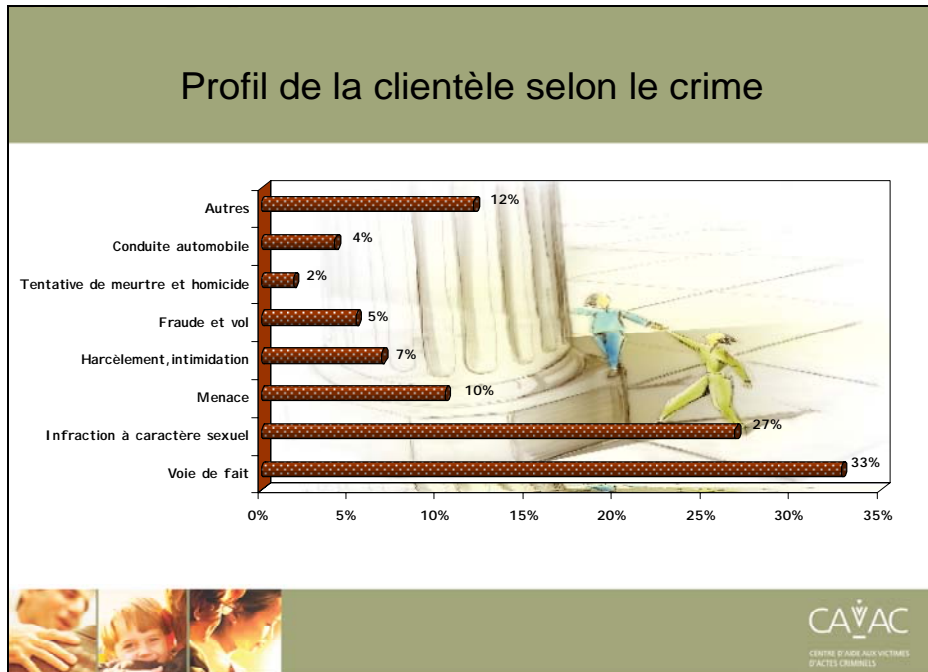
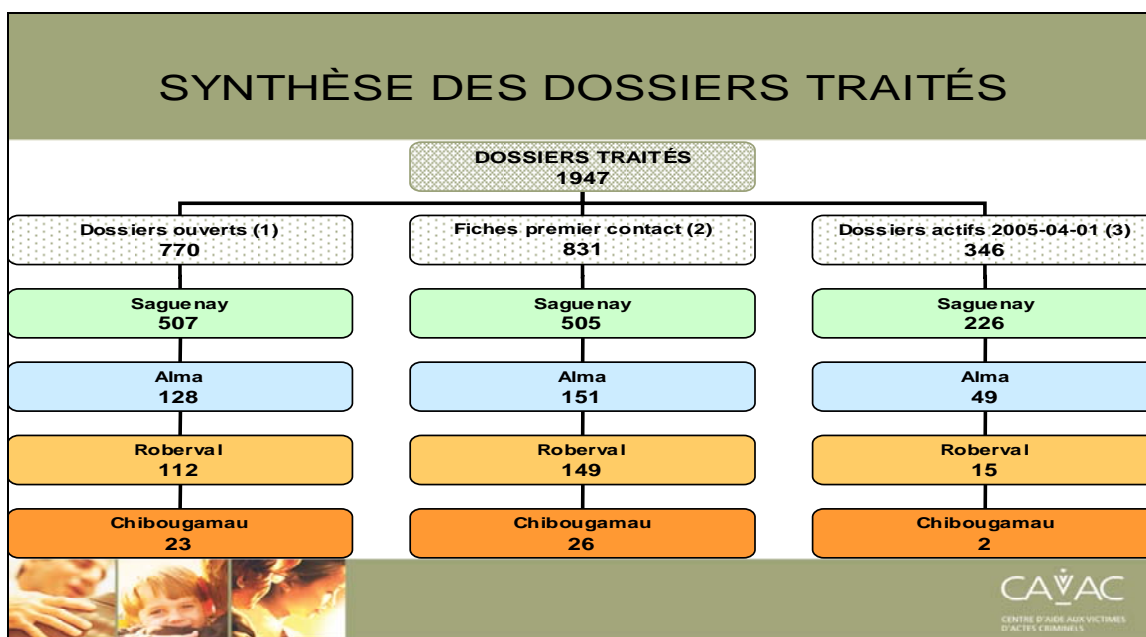


Tableau 11 : Synthèse des dossiers traités



(1) Dossiers ouverts : nouvelles ouvertures de dossiers enregistrées au cours de l'année 2005-2006, dans lesquels plus de deux contacts furent effectués auprès de la clientèle.

(2) Fiche premier contact : demandes de services où un seul contact fut effectué auprès de la clientèle.

(3) Dossiers actifs : dossiers actifs au 1er avril 2005 dans lesquels des services furent rendus au cours de l'année 2005-2006.

Tableau 12 : Dossiers traités – services rendus 2005-2006

	Alma	Chibougamau	Chicoutimi	Roberval	Total
Accompagnement	217	32	815	114	1178
Assistance technique	54	11	255	39	359
Autre service	740	53	2146	548	3487
Contacts	251	60	669	450	1430
Information	1800	314	4230	1456	7800
Références	235	40	741	177	1193
Services directs	759	97	2582	562	4000
TOTAL	4056	607	11438	3346	19447

7. FORMATION ET SUPERVISION

7.1. Supervision professionnelle

Le protocole d'entente signé avec le Centre de santé et des services sociaux de Chicoutimi (mission CLSC) fut renouvelé encore cette année. Mme Danièle Tremblay, travailleuse sociale, ainsi que Mme Danielle Brassset, 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 exige des qualités professionnelles importantes, imposées par la complexité des situations vécues par la clientèle. Les intervenantes du CAVAC s'appuient sur les normes de pratiques de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux pour définir les exigences en termes de tenue de dossiers, de confidentialité, etc.

La rigueur professionnelle fait partie des valeurs qui transcendent les actions quotidiennes de chacune des personnes qui œuvrent au CAVAC. Les supervisions ont, sans aucun doute, contribué largement à établir ce standard de qualité que nous voulons continuer d'offrir à notre clientèle.

Par ailleurs, le caractère spécifique de l'intervention post-traumatique auprès d'une clientèle multi-âge, exige des connaissances très particulières. C'est la raison pour laquelle les intervenantes doivent compter sur l'expertise d'une ressource pouvant les alimenter lorsqu'elles font face à des situations complexes, afin d'offrir des services de qualité bien adaptés aux besoins de la clientèle.

Enfin, les supervisions sont un lieu d'expression et de ressourcement pour les intervenantes qui, disons-le, ont une tâche complexe, où la violence est omniprésente dans les situations vécues par la clientèle.

Les principaux objectifs de ces supervisions visent à :

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

Le CLSC du Grand Chicoutimi possède à son actif des intervenantes riches en expertise professionnelle et en expérience. Nous nous considérons privilégiés de pouvoir bénéficier de leur savoir. Toute l'équipe de travail se joint à la direction du CAVAC afin de signifier à Mesdames Danièle Tremblay et Danielle Brassset, du CLSC du Grand Chicoutimi, toute leur reconnaissance. Encore cette année, elles ont contribué à l'épanouissement professionnel et personnel de chacune d'entre nous.

- Supervisions avec Mme Danièle Tremblay : 14 rencontres
- Supervisions avec Mme Danielle Brassset : 11 rencontres

Nous espérons pour la prochaine année, pouvoir encore bénéficier de cette opportunité qui s'inscrit dans la mission de soutien aux organismes communautaires des CLSC.

7.2. Coaching de gestion

Grâce à une subvention d'Emploi-Québec, la direction du CAVAC a pu bénéficier d'un coaching de gestion, par le biais d'un consultant privé, visant notamment à parfaire ses connaissances et à développer de nouvelles compétences relatives aux domaines suivants :

- gestion de la croissance;
- gestion des ressources humaines;
- planification stratégique de l'organisation;
- gestion des conflits;
- gestion du temps;
- gestion des priorités.

Ce coaching fut profitable à plusieurs niveaux. Au cours de l'année 2006-2007 celui-ci prendra une nouvelle forme. Un guide de gestion sera élaboré avec l'aide du consultant privé. Celui-ci servira à encadrer, par des politiques bien établies, toutes les situations que peut impliquer le travail au sein du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de notre région.

7.3. Formations reçues

Cette année encore, les intervenantes ont reçu diverses formations. Celles-ci sont enrichissantes et permettent de parfaire le développement professionnel de chacune.

Tableau 13 : Formation du personnel de gestion

Titre de la formation	Durée
<i>Travaillons ensemble.</i> Formation visant la fortification des liens entre le conseil d'administration et les dirigeants	1 jour
Cible Action : <i>Gérer l'équipe</i>	1 jour
Formation sur l'intervention auprès des médias	2 jours

Tableau 14 : Formation du personnel de bureau

Titre de la formation	Durée
Power point	4 jours
SCAVAC	1 jour
Formation Adobe	1 jour

Tableau 15 : Formation des intervenantes

<i>Titre de la formation</i>	<i>Nombre de participantes</i>	<i>Durée</i>
Évaluation psychosociale	1	1 jour
Colloque « Brassage des générations »	2	½ journée
Harcèlement et violence	1	1 jour
Intervention post-traumatique	4	3 jours
« Le processus judiciaire » par Me Claude Beaulieu	4	½ journée
Intervention collective	1	1 jour
Colloque « La protection des personnes vulnérables »	1	1 jour
Intervention brève	4	2 jours
Conférence « Le deuil des enfants »	1	1 jour
Intervention brève - Partage des connaissances acquises à l'ensemble des intervenantes	8	½ journée
Techniques d'impact	6	1 jour
Colloque « Suicide et exclusion »	2	1 jour
Relation d'aide sécuritaire par Isabelle Côté, T.S.	14	1 jour
Colloque OMNIPSY – L'anxiété des femmes – l'hyperactivité chez les enfants.	1	1 jour

7.4. 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 cégep de Jonquière et du Baccalauréat en travail social de l'université de Chicoutimi. Cette année, Nathalie Brassard supervisait l'étudiante universitaire et Nathalie Turcotte agissait à titre de consultante pour celle du cégep. 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.

8. APPROCHES ET TYPES D'INTERVENTION

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

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.

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 qui est pratiquée répond à un besoin qui est parfois difficile à 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, dans toutes problématiques impliquant des questions d'ordre juridique.

9. TERRITOIRE DESSERVI

Le CAVAC dessert la grande région du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Le territoire est vaste et compte cinq palais de justice sur son district judiciaire. Des déplacements à travers la région

sont nécessaires afin de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle, notamment dans le secteur Maria-Chapdelaine (Dolbeau-Mistassini). L'absence de transport en commun au Lac-Saint-Jean impose une adaptation de notre part.

Par ailleurs, cette année, nous avons dû réévaluer la façon de dispenser les services à Chibougamau, car la ressource recrutée dans cette région nous a quittés pour une autre organisation. Des services ont donc été donnés par une intervenante du Lac-Saint-Jean, mais sur une base ponctuelle, lorsqu'il y avait de la cour criminelle.

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 assurait une présence permanente ou ponctuelle.

Tableau 16 : Points de services du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean

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 puissent compter sur une ressource permanente, des services téléphoniques ont été rendus pendant quelque temps. Par ailleurs, notons que les points de services d'Alma et de Roberval furent desservis par une seule ressource entre 2002 à 2004.

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

10. PARTENARIAT ET CONCERTATION 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 où le CAVAC s'est impliqué 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-Saint-Jean est;
- Table de concertation en matière de violence conjugale et d'agression à caractère sexuel du Domaine du Roy;
- Table de concertation sur la violence conjugale et les agressions à caractère sexuel, secteur Maria-Chapdelaine.

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 (Table de Jonquière) ayant pour mandat 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);

- réunion avec les tables de concertation locales de Chicoutimi visant l'élaboration d'une demande de subvention à l'Agence de santé pour le financement de la concertation ;
- comité médias (Table de Chicoutimi) ayant pour mandat de préparer les messages importants adressés aux médias lors d'entrevues médiatiques effectuées sur le thème de « La violence faite aux femmes »;
- comité protocole d'intervention policière en matière de violence familiale et d'agressions à caractère sexuel (Table 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 de sensibilisation à la drogue du viol (Table de Roberval) : ce comité poursuit comme objectif la sensibilisation de la population à la drogue du viol dans le secteur de Roberval;
- comité de la non-violence (Table de Jonquière) : comité ayant le mandat de coordonner les activités prévues dans le cadre de la semaine annuelle de la non-violence au Saguenay-Lac-Saint-Jean.

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 notre clientèle.

11. IMPLICATIONS DU CAVAC

11.1. Activités de promotion et de sensibilisation

À chaque année, l'équipe de travail du CAVAC s'investit dans des activités de promotion et de sensibilisation auprès de différents groupes.

Voici celles qui furent effectuées cette année :

- deux présentations au CÉGEP de Jonquière à un groupe d'étudiants en Techniques de travail social sur « Les droits des victimes d'actes criminels » (60 personnes);
- présentation à un groupe d'étudiants adultes du CÉGEP de Jonquière sur la « Sensibilisation sur la violence aux aînés » (20 personnes);
- deux présentations aux étudiants au Baccalauréat en travail social de l'UQAC concernant l'intervention post-traumatique (70 personnes);
- quatre présentations à des groupes de première et deuxième secondaire de la Polyvalente Arvida. Thème de la présentation : « Les mots qui emmènent des maux » (110 personnes);
- trois rencontres promotionnelles des services du CAVAC auprès des étudiant(e)s de deuxième année en Techniques policières du Cégep d'Alma (90 personnes);
- rencontre d'information et de sensibilisation sur les services du CAVAC et sur la violence, auprès d'un groupe d'élève de 6^{ième} année de l'école Sainte-Claire de Chicoutimi (30 personnes);
- Promotion des services du CAVAC auprès des membres de la Table de concertation sur la violence conjugale et les agressions à caractère sexuel, secteur Maria-Chapdelaine (10 personnes).

11.2. Activités et implications diverses

- participation au comité d'accréditation du B. en travail social à l'UQAC;

- rencontre d'évaluation avec le département de Techniques de travail social. Mme Nathalie Lamy a été sollicitée pour donner son point de vue en tant que responsable d'organisme au niveau de la formation pratique;
- trois participations à un comité aviseur visant l'implantation d'une politique de prévention des abus par le personnel travaillant au niveau des loisirs à Saguenay;
- participation aux conférences de Mme Nathalie Simard lors de sa tournée provinciale.

11.3. Réunions diverses visant la consolidation du partenariat

- réunion avec le substitut du procureur général en chef et les secrétaires de la couronne ;
- rencontre avec M. Luc Lamoureux, chef de services au CLSC du Grand Chicoutimi, concernant la signature du protocole entre le CLSC et le CAVAC au niveau de la supervision professionnelle.

11.4. Rencontre du réseau des CAVAC et réunions BAVAC/CAVAC

- participation au lancement officiel de la campagne publicitaire du Réseau des CAVAC en compagnie des directions des CAVAC, du BAVAC et du ministre de la Justice, M. Yvon Marcoux;
- participation à deux réunions du réseau des CAVAC;
- implication au sein du comité porteur du Réseau des CAVAC dont le mandat est d'agir à titre de porte-parole du Réseau.

11.5. Relations publiques et médiatiques

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

En novembre dernier, une formation à l'attention des porte-paroles en violence conjugale appelés à s'adresser aux médias, fut dispensée aux membres de la Table de concertation en matière de violence faite aux femmes et aux adolescentes de Chicoutimi. Ainsi, Mme Nathalie Lamy a eu la chance de consolider les acquis qu'elle possédait à ce niveau. Il fut fort intéressant de pouvoir simuler, en studio, des entrevues de différents types. M. Robert Pelletier fut le formateur désigné à cette occasion. Son expertise a déjà été mise à profit auprès des maisons d'hébergement au Québec dans une formation similaire.

Soulignons également que cette année fut spéciale car la dénonciation de Mme Nathalie Simard a favorisé l'augmentation de la sollicitation des différents CAVAC à travers le Québec, par les médias.

Par ailleurs, le CAVAC a bénéficié d'une couverture médiatique complète lors de la visite du ministre de la Justice, M. Yvon Marcoux, le six octobre dernier. À cette occasion, l'annonce officielle de la subvention 2005-2006 fut faite. Plusieurs médias, huit au total, représentant les journaux, radios et télévisions locales étaient présents.

11.5.1. Journaux

- dévoilement de Nathalie Simard, effet sur les victimes d'actes criminels, Le Quotidien;
- sollicitation frauduleuse, Le Quotidien.

11.5.2. Radio

- le dévoilement de Nathalie Simard a-t-il généré plus de demande d'aide ? Rock détente;
- augmentation des demandes de services en lien avec la cause de Nathalie Simard, Radio-Canada;
- augmentation des demandes de services en lien avec la cause de Nathalie Simard, Radio CJMF 93,3 Québec;
- effet Nathalie Simard, Radio Canada;

- effet Nathalie Simard, Rock Détente Saguenay-Lac-Saint-Jean;
- libération conditionnelle de Guy Cloutier, étudiant en journalisme au département d'Art et technologie des médias;
- victime de violence / cycle / dépistage, CBJ Radio 25-04-2006;
- augmentation des dénonciations suite au dévoilement de Nathalie Simard, Radio Énergie.

11.5.3. Télévision

Effet Nathalie Simard sur les dénonciations d'abus sexuel

- TVA Saguenay-Lac-Saint-Jean;
- Télévision Radio-Canada Saguenay-Lac-Saint-Jean (en direct bulletin de nouvelles) ;
- TQS Saguenay-Lac-Saint-Jean (reportage) ;
- CKTV Saguenay-Lac-Saint-Jean (reportage).

Autres entrevues réalisées

- Délai écoulé entre l'enquête policière et la mise en accusation, TVA;
- Ressources régionales pour les hommes victimes de violence / problématique de la violence faite aux femmes, TQS.

11.6. Réunions d'équipe

- treize rencontres furent effectuées.

11.7. Réunions CA

- neuf réunions ont eu lieu ;
- tenue de l'assemblée générale annuelle 2005-2006, le 7 juin 2005.

11.8. Information et sensibilisation sur l'abus 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.

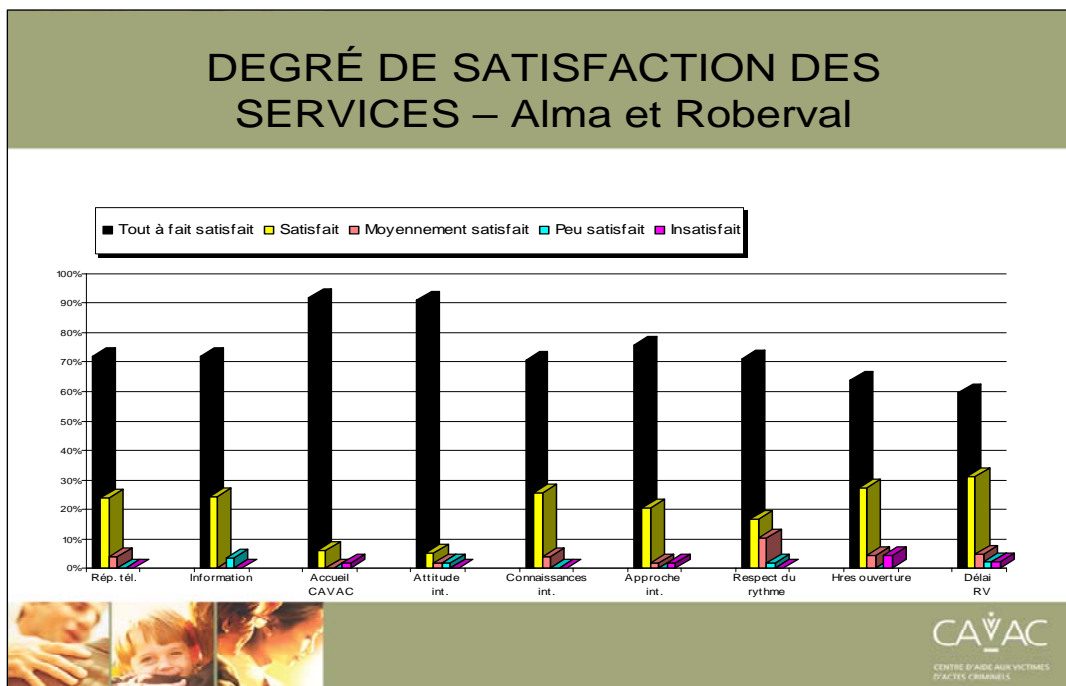
Plusieurs séances d'information ont donc été offertes à des groupes d'étudiants du CÉGEP de Jonquière, à plusieurs ressources travaillant auprès des aînés et aux personnes âgées elles-mêmes :

- rencontre à l'AQDR d'Alma de 75 personnes aînées sur le thème « La violence et les abus à l'égard des aînés » et la présentation des services du CAVAC;
- une séance d'information sur les différentes formes d'abus fut donnée à trente étudiants du CÉGEP de Jonquière qui deviendront des préposés aux bénéficiaires.

12. ÉVALUATION DES SERVICES PAR LA CLIENTÈLE

Le CAVAC manifeste un désir constant d'améliorer ses services. Tout comme l'an dernier, nous avons procédé à un exercice d'évaluation de ceux-ci par la clientèle, mais essentiellement dans le secteur du Lac-Saint-Jean. Un questionnaire fut envoyé aux clients qui ont eu recours au CAVAC dans les douze derniers mois afin de mesurer leur degré de satisfaction envers les services reçus 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 d'éventuels services. Les résultats recueillis nous permettront d'apporter les correctifs nécessaires et viendront appuyer notre développement futur.

Tableau 17 : Degré de satisfaction de la clientèle



12.1. Commentaires des clients

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

« Les intervenantes sont très sensibles aux problèmes des personnes victimes et sont très compétentes »

« Toutes les personnes avec qui j'ai parlé sont remarquables. Elles m'ont aidé à me relever et à reprendre confiance envers les autres. »

« Mon intervenante m'a permis de reprendre confiance en moi. Avec elle, je ne me sentais pas comme un «dossier», j'étais un être humain. »

12.2. Suggestions de la clientèle

- faire davantage de promotion afin de publiciser les services auprès de la population;
- un local d'intervention plus grand, plus aéré serait apprécié au palais de justice de Roberval;
- étendre les heures d'ouverture afin de permettre une plus grande accessibilité des services.

13. INTERVENTION PROACTIVE

Conformément à la priorité 3.1.9 de la demande d'aide financière 2005-2006, le CAVAC a travaillé à 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.

Cette année encore, l'équipe de travail a poursuivi son objectif de joindre le plus rapidement possible toutes les personnes ayant vécu un événement traumatisant. Qu'une situation nous soit transmise par la voie des médias, par une référence policière ou par le service hospitalier, l'objectif est de porter assistance à la personne touchée le plus tôt possible après le crime. Afin de joindre la victime, une communication est parfois effectuée avec le service de police. Cela nous permet d'obtenir les coordonnées des personnes visées par l'événement. Il nous arrive également de communiquer directement avec un établissement touché par un vol qualifié afin d'offrir les services d'intervention du CAVAC aux personnes victimes.

Mentionnons que ces contacts proactifs sont très appréciés des clients 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 d'investir dans cet engagement cette année, mais possiblement de façon plus officielle par le biais de protocoles ou d'autres mécanismes.

14. PROJETS SPÉCIAUX

Cette année, le CAVAC a bénéficié d'une aide financière du ministère de la Justice afin d'effectuer une analyse de besoins en vue d'évaluer la pertinence de mettre sur pieds un service 24/7.

De plus, nous souhaitons développer le partenariat avec les communautés autochtones du territoire Lac-Saint-Jean-Chibougamau et 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 ces milieux.

Ces deux projets menés de front par Mme Mélanie Carrier sont traités en Annexe 1 et 2.

15. TRAVAIL ADMINISTRATIF

Cette année, l'équipe professionnelle du CAVAC est demeurée stable en termes de nombre d'employées. Par contre, de nouveaux services se sont ajoutés, demandant une restructuration à certains niveaux.

Les responsabilités liées à la gestion se sont accrues considérablement au cours des cinq dernières années. Le développement est fort stimulant mais provoque en contrepartie, un surplus de travail considérable. Cette année, trois nouvelles ressources humaines se sont jointes à l'équipe de travail à titre de remplaçante, de chargée de projets ou de permanente, exigeant de la direction et des membres de l'équipe un investissement important pour la formation de celles-ci.

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

15.1. SCAVAC

Cette année, une grande nouveauté a transformé nos pratiques concernant la tenue de dossier. Effectivement, l'arrivée du programme informatique SCAVAC a littéralement modifié nos façons de faire comme intervenante. Maintenant, toute la tenue de dossier se fait par saisie informatique. Bien des avantages sont associés à cette nouvelle façon de faire. Par exemple, les références effectuées par les intervenantes du programme CAVAC-INFO vers celles pouvant assurer le suivi psychosocial du client, sont de beaucoup facilitées. L'accès au dossier du client est possible à partir de tous les points de services à travers la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean permettant ainsi, à l'intervenante assurant le suivi, de disposer immédiatement de l'information colligée par la première intervenante.

L'adaptation nécessaire à cette nouvelle façon de travailler fut plus difficile que prévu car c'est tout le Réseau des CAVAC qui a expérimenté ce nouveau programme. De nombreuses modifications ont été apportées en cours de route. Les failles du système ont pu être identifiées plus rapidement que si seulement quelques intervenants l'avaient expérimenté.

En résumé, l'arrivée de ce programme informatique est bénéfique et semble bien servir ses utilisateurs. Il vise également à uniformiser l'analyse et le traitement des données recueillies dans l'ensemble du Réseau des CAVAC. Il favorise également l'obtention de données davantage comparables, en plus de permettre de dresser un portrait de la clientèle et des services dispensés, à l'échelle provinciale.

16. PERSPECTIVES D'AVENIR

Le regard posé sur les dix-sept 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 financiers de notre Ministère.

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

- maintenir et consolider les services psychosociojudiciaires du CAVAC au siège social de Saguenay et dans les différents points de services d'Alma, de Roberval et de Chibougamau et collaborer avec les ressources communautaires, publiques et judiciaires de chacun des milieux;
- poursuivre la promotion des services du CAVAC auprès des partenaires des milieux de la santé, des services sociaux et judiciaires de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean et du secteur Chibougamau;
- poursuivre et consolider, en collaboration avec les services judiciaires, les bureaux du substitut du procureur général et le BAVAC, les services offerts dans le cadre des programmes CAVAC-INFO et CAVAC-INFO jeunesse;
- élaborer un plan visant à assurer la réalisation d'activités s'inscrivant dans un objectif de formation continue des membres de l'équipe de travail du CAVAC du Saguenay-Lac-Saint-Jean;
- conserver les activités d'implication du CAVAC face à des clientèles cibles, tels les aînés et les femmes victimes de violence;

- poursuivre le développement du partenariat avec les communautés autochtones du territoire Lac-Saint-Jean-Chibougamau et consolider les liens professionnels avec les intervenants sociaux et judiciaires qui interviennent auprès d'elles;
- augmenter l'accessibilité de la clientèle, aux services psychosociojudiciaires du CAVAC, par :
 - l'extension des heures d'ouverture;
 - la réduction du délai d'intervention auprès de la clientèle en développant un partenariat proactif avec les services de police;
 - par l'offre, lorsque nécessaire, de services s'inscrivant dans une orientation d'intervention immédiate.

17. FORCES DU CAVAC / LIMITES RENCONTRÉES

17.1. 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 pour clientèles particulières tels que 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 de Chibougamau;
- soutien interpersonnel des membres de l'équipe de travail;
- polyvalence des intervenantes dans les tâches à accomplir;
- notoriété importante du CAVAC au niveau régional.

17.2. Limites et difficultés rencontrées

- Augmentation et complexification des tâches liées à la gestion du personnel dues à l'agrandissement de l'équipe de travail et à la gestion à distance;
- investissement d'énergie sur la formation des nouvelles intervenantes et des stagiaires ;
- difficultés de recrutement dans le secteur de Chibougamau;
- recommencement continu de l'information sur nos services auprès des collaborateurs : équipe changeante au sein des corps policiers ;
- formations intéressantes offertes à l'extérieur de la région, limitant ainsi la possibilité de participation : coûts élevés en hébergement, transport, etc.;
- visibilité accrue qui engendre un surcroît de travail important chez les intervenantes;
- adaptation au logiciel de tenue de dossiers et statistiques SCAVAC;
- incertitude financière face à la poursuite de projets;
- étendue du territoire d'intervention;
- absence de transport en commun sur une grande portion du territoire du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

18. 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 avons 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 soutien important dans des cas bien particuliers.

Par notre intervention, nous sommes arrivés à changer la perception des gens 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 DE LA DIRECTRICE

Je désire remercier tous les membres de l'équipe de travail qui ont contribué à la réussite de l'organisation et à l'atteinte de ses objectifs. **ENGAGÉES** est sans aucun doute le terme le mieux choisi pour qualifier le travail de l'ensemble des professionnelles qui œuvrent au CAVAC. Merci à vous toutes !

Je souhaite également remercier chacune des membres du conseil d'administration pour leur soutien, leur disponibilité et leurs judicieux conseils qui ont, sans contredit, contribué à l'accomplissement de la mission du CAVAC. Je remercie particulièrement Mme Johanne Beaulieu, présidente du CAVAC, pour la confiance manifestée et le support apporté tout au long de la présente année.

Je désire réitérer ma reconnaissance à l'égard de Mme Danielle Brassat et de Mme Danielle Tremblay, nos superviseuses, qui ont su partager si généreusement leurs expertises professionnelles. Cette année, elles ont été d'une aide incommensurable pour toutes nos intervenantes. Nous nous considérons privilégiées de pouvoir bénéficier de ce support et sommes conscientes que ce bagage de connaissances fait partie d'un héritage d'une valeur inestimable.

Merci à tous nos collaborateurs pour leur confiance et leur souci de consolider notre partenariat. Merci au personnel du BAVAC pour leur soutien manifeste et considérable.

Enfin, nous désirons saluer le courage et la détermination de notre clientèle face au désir de contribuer à un monde meilleur, en dénonçant la violence qu'elle subit. Vous êtes, pour toutes les personnes qui œuvrent au CAVAC une source de motivation profonde dans l'accomplissement de leur travail.

Nathalie Lamy
Directrice générale

ANNEXE 1

« Communautés autochtones »

1. Origine du projet

Le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean a le souci de rendre des services de façon équitable à l'ensemble des clientèles retrouvées sur le territoire régional. C'est en appliquant les engagements 60 et 62 du *Plan d'action gouvernemental 2004-2009*, en matière de violence conjugale, que l'organisme a entamé des démarches auprès des communautés autochtones, qui vivent au Saguenay-Lac-Saint-Jean, afin de leur rendre plus accessibles les services de l'organisme. Les communautés concernées sont : Mashteuiatsh (Innu), Opitciwan (Atikamekw) et Oujé-Bougoumou (Cri). Voici les engagements tels que retrouvés dans le plan d'action.

- **Engagement 60** : poursuivre les démarches en vue d'accroître progressivement l'accès des populations autochtones aux CAVAC et favoriser dans les CAVAC l'embauche de personnel au fait des besoins des victimes autochtones.
 - objectif visé : reconnaître que l'intervention en milieu autochtone doit se faire en tenant compte des valeurs et des cultures autochtones.

- **Engagement 62** : Mettre en œuvre des mesures particulières visant l'adaptation et l'amélioration du système judiciaire criminel en milieu autochtone.
 - objectifs visés :
 - assurer la sécurité et la protection des victimes et de leurs proches;
 - reconnaître que l'intervention en milieu autochtone doit se faire en tenant compte des valeurs et des cultures autochtones ;
 - s'assurer que les personnes touchées par la violence conjugale, particulièrement celles qui habitent des régions rurales ou isolées géographiquement, ont accès aux services dont elles ont besoin.

2. Actions relatives à la mesure 62 proposées par le ministère de la Justice pouvant être appliquées par le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean

- prévoir dans les régions où le nombre d'autochtones le justifie, au sein des CAVAC actuels ou de centres à être implantés, des intervenantes et des intervenants

autochtones permanents ou un personnel sensibilisé aux besoins des victimes de ce milieu et s'assurer que soit faite la promotion de leurs services auprès de la population autochtone;

- développer des outils d'information relatifs au processus judiciaire pour répondre aux préoccupations et aux interrogations des personnes concernées ;
- prendre les mesures nécessaires afin que les victimes autochtones puissent recevoir de l'information vulgarisée sur le processus judiciaire, ainsi que des renseignements sur l'état de leur dossier dans leur langue d'usage, oralement par le truchement des intervenantes et des intervenants à l'emploi de services d'aide aux victimes ou par écrit, ou à défaut, par le substitut du procureur général, et ce, tout au long du processus.

3. Élaboration des objectifs généraux¹ du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean découlant du plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale :

- développer un partenariat avec les communautés du territoire Lac-Saint-Jean-Chibougamau (Mashteuiatsh, Opitciwan et Oujé-Bougoumou) ;
- consolider les liens professionnels avec les intervenants sociaux et judiciaires qui interviennent auprès d'elles ;
- développer une approche tenant compte de la culture autochtone ;
- créer un partenariat stratégique avec les intervenants des communautés.

Les objectifs énumérés ci-haut s'inscrivent dans une démarche à long terme. Depuis novembre 2005, plusieurs actions ont été entreprises afin de faire connaître les services du CAVAC aux membres des communautés autochtones et d'établir des liens avec certains acteurs clés. De plus, en cours de processus, l'équipe d'intervenantes du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean a jugé pertinent d'entreprendre sensiblement les mêmes initiatives auprès des membres des communautés immigrantes et ethnoculturelles qui vivent dans la région. De ce fait, des

¹ Pour les fins du bilan annuel et afin de faciliter la lecture, nous avons choisi de ne pas intégrer les objectifs spécifiques du projet.

actions ont aussi été posées et planifiées en vue de leur faire connaître les services du CAVAC et de les informer et sensibiliser sur leurs droits et recours une fois arrivée dans la société d'accueil. Il ne faut pas oublier que les nouveaux arrivants peuvent être confrontés à plusieurs obstacles linguistiques, sociaux, économiques et culturels et que plusieurs peuvent méconnaître le fonctionnement de la société d'accueil. Avec la régionalisation de l'immigration, qui se fait de plus en plus présente au Québec, nous avons décidé d'investiguer auprès de ces personnes afin de desservir de manière équitable les différentes clientèles régionales. Voici l'énumération des différentes activités et tâches réalisées depuis le mois de novembre 2005 jusqu'à aujourd'hui et celles qui sont à venir pour les prochains mois.

3.1. Actions réalisées

- Travail de recherche documentaire sur les communautés autochtones ;
- Rencontre avec le responsable du Consortium de recherches amérindiennes de l'Université du Québec à Chicoutimi ;
 - Objectif visé :
 - être au courant des écrits scientifiques sur les sujets en lien avec les communautés autochtones de la région ;
 - établir des liens avec des acteurs clés.
- Contacts téléphoniques avec une professeure de l'Université du Québec à Chicoutimi spécialisée en intervention sociale auprès des communautés autochtones et ethnoculturelles ;
 - Objectifs visés :
 - vérifier la faisabilité du projet (si les objectifs sont réalistes avec l'échéancier fixé au départ) ;
 - établir des liens avec des acteurs clés.
- Contacts téléphoniques avec les responsables des services sociaux des trois communautés (les trois ont manifesté une ouverture à nous rencontrer afin de vérifier la possibilité d'une éventuelle collaboration)²;

² En ce qui concerne les communautés d'Opitciwan et d'Oujé-bougoumou, les responsables des services sociaux nous ont mentionné que pour des raisons de sécurité routière, nous ne pouvions nous déplacer avant le mois de mai (Opitciwan) et juillet (Oujé-bougoumou).

- Rencontres (trois rencontres : 8 décembre 2005, 2 février 2006 et 5 avril 2006) dans la communauté de Mashteuiatsh avec les intervenants sociaux et judiciaires ;
 - Objectifs visés :
 - faire connaître les différents services du CAVAC ;
 - apprendre sur les services sociaux retrouvés dans la communauté ;
 - savoir si le CAVAC peut agir en *complémentarité* avec les services sociaux de la communauté ;
 - vérifier l'intérêt d'une éventuelle collaboration;
 - cibler les acteurs clés pour la création d'un comité.
 - Personnes rencontrées :
 - intervenant social des services parajudiciaires autochtones ;
 - directrice des services sociaux de la communauté ;
 - chefs d'équipe des services sociaux courants, de la protection de la jeunesse et responsable attiré au dossier « violence » ;
 - intervenantes des services sociaux courants et de la protection de la jeunesse.

- Rencontre avec un policier de la Sûreté du Québec qui se déplace dans les trois communautés autochtones ;
 - Objectifs visés :
 - approfondir notre connaissance sur la réalité des communautés ;
 - connaître davantage les conditions de la route afin de planifier les déplacements de façon sécuritaire pour les intervenantes du CAVAC.

- Envois postaux de dépliants et outils promotionnels du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean dans les trois communautés ;
- Recherche de traducteurs en langue atikamekw et cri pour la traduction du dépliant du CAVAC ;
- Contacts téléphoniques avec le cégep de Chicoutimi qui accompagne des étudiants et étudiantes autochtones ;

- Rencontre avec le coordonnateur du Carrefour Interculturel de Jonquière ;
 - Objectifs visés :
 - connaître la mission et les services de nos organismes respectifs ;
 - vérifier l'intérêt pour une éventuelle collaboration ;
 - créer des liens avec les communautés immigrantes et ethnoculturelles ;
 - vérifier la possibilité de développer une activité pour les membres des communautés immigrantes et ethnoculturelles en collaboration avec le Carrefour interculturel.
- Formation « La violence faite aux femmes : intervenir dans un contexte interculturel ».

3.2. Plan d'actions pour les prochains mois

- rencontre avec les policiers de la sécurité publique de Mashteuiatsh en septembre;
- création d'un comité de travail avec les intervenants sociaux et judiciaires de Mashteuiatsh qui vise l'arrimage des services du CAVAC avec ceux de la communauté ;
- formation « Intervenir en contexte autochtone » offerte par le Groupe de recherche et d'interventions psychosociales en milieu autochtone ;
- rencontre avec les intervenants sociaux et judiciaires d'Opitciwan (juillet) ;
- rencontre avec les intervenants sociaux et judiciaires d'Oujé-Bougoumou (août) ;
- présentation de nos services à l'intérieur d'un midi-conférence pour les étudiants et étudiantes autochtones en collaboration avec le Cégep de Chicoutimi et l'Université du Québec à Chicoutimi ;
- élaboration d'une activité d'information et de sensibilisation sur les droits et recours des victimes d'actes criminels adaptés selon les besoins des communautés immigrantes et ethnoculturelles, en collaboration avec le Carrefour interculturel ;

- création d'un guide, vulgarisant le processus judiciaire criminel et présentant les ressources disponibles (CAVAC, services sociaux, etc.), pour les membres des communautés autochtones ;
 - objectifs visés :
 - vulgariser le processus judiciaire criminel ;
 - présenter les ressources disponibles ;
 - traduire le document dans la langue maternelle et dans la seconde langue d'usage, tout dépendant de la communauté autochtone ;
 - travailler en collaboration avec un organisme autochtone du milieu afin de s'assurer que le contenu soit adapté à la culture autochtone.

ANNEXE 2

PROJET

**« Analyse des besoins pour une intervention immédiate
sur le territoire de Saguenay »**

1. Origine du projet

Le projet d'intervention immédiate prend son origine dans le désir qu'a le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean de réduire les délais d'intervention auprès des victimes, leurs proches et des témoins d'actes criminels, en favorisant la pro activité dans ses actions par le biais d'une intervention immédiate. Cette priorité pour l'année 2005-2006 se traduit par trois objectifs fixés par l'organisme qui sont les suivants : 1- intervenir de façon précoce auprès de la clientèle; 2- minimiser l'impact de la victimisation et 3- restreindre l'apparition des symptômes post-traumatiques. Toutefois, avant de procéder au développement d'un tel service, il a été nécessaire d'effectuer une analyse des besoins afin de vérifier si une intervention immédiate répond aux besoins de la clientèle et agit en complémentarité avec les autres ressources retrouvées sur le territoire de Saguenay.

De ce fait, cette analyse de besoins visait deux objectifs. D'abord, cette étude devait vérifier la pertinence scientifique à l'égard d'une telle intervention. Ensuite, elle devait permettre aux membres du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean de savoir si ce projet d'intervention avait une pertinence sociale et pratique pour la clientèle ainsi que pour les autres ressources du milieu.

2. Méthodologie employée

Premièrement, pour évaluer la pertinence scientifique du projet, nous avons procédé à une lecture des articles scientifiques sur l'intervention immédiate et post-immédiate. Celle-ci nous a permis d'en connaître davantage sur les arguments favorables et défavorables à ce type d'intervention. De plus, cette revue de la littérature scientifique nous a permis de connaître les objectifs d'intervention qui pourraient guider l'intervention.

Deuxièmement, afin de mesurer l'écart entre les besoins satisfaits à la suite de l'acte criminel vécu et les souhaits quant à une intervention faite par des intervenants professionnels chez les personnes victimes, témoins et proches, nous avons envoyé un questionnaire quantitatif à la clientèle du CAVAC vivant sur le territoire de Saguenay. Celui-ci a été élaboré en fonction du statut de l'individu (victimes, proches et témoins ayant 18 ans et plus). 398 personnes ont été

rejointes par le biais de ce questionnaire et 126 nous ont retourné celui-ci rempli. Cette méthode de cueillette de données nous a permis de répondre aux questions suivantes : les victimes, leurs proches et les témoins d'actes criminels ont-ils besoin d'une intervention immédiate ? Si oui, quels peuvent être ces besoins ? Reçoivent-ils du soutien de leur entourage immédiat ? Comment jugent-ils ce soutien ? À la suite de l'acte criminel vécu, auraient-ils eu besoin qu'un intervenant professionnel se déplace afin de les soutenir ? À quels moments sont perpétrés la majorité des crimes vécus par la clientèle, etc. ? Une compilation des questionnaires et une analyse descriptive de leur contenu ont été effectuées par la suite.

Troisièmement, dans le but de ne pas dédoubler les services, nous avons réalisé une collecte de données qualitatives auprès de quelques intervenants sociaux et judiciaires. Pour ce faire, nous avons privilégié des intervenants qui œuvrent dans un contexte d'immédiateté et dont leur service peut être complémentaire au projet d'intervention immédiate. Un même canevas d'entrevue a été utilisé afin de recueillir une information sensiblement homogène.

Une fois l'information recueillie, nous avons transcrit les entrevues et avons codifié et analysé leur contenu.

3. Principaux résultats obtenus

3.1. La revue de la littérature

La littérature scientifique sur l'intervention immédiate et post-immédiate, qui est parfois nommée « débriefing psychologique », aborde une certaine controverse quant à l'efficacité de cette intervention dans la réduction des symptômes de stress post-traumatiques chez les personnes qui ont vécu un trauma et qui ont bénéficié de l'intervention. En s'interrogeant sur son efficacité, les chercheurs se sont intéressés à deux types de facteurs qui prédisposent les personnes à développer un trouble de stress post-traumatique, c'est-à-dire les facteurs de résilience et les facteurs de vulnérabilité. Les facteurs de vulnérabilité ont davantage été étudiés que ceux de la résilience. Dans les facteurs de vulnérabilité, sont retrouvées les variables pré-traumatiques, péri-traumatiques et post-traumatiques. Les variables pré-traumatiques ou avant le

trauma concernent les antécédents psychiatriques, individuels et familiaux, les prédispositions génétiques, les troubles de la personnalité, les histoires de trauma antérieures et les variables sociodémographiques. Les variables péri traumatiques sont celles qui sont vécues pendant le trauma (sévérité perçue du traumatisme, imprévision, durée et répétition du traumatisme, s'il est intentionnel, s'il met la vie de l'individu en danger ou celle d'autrui, si l'individu présente des symptômes de dissociation, d'émotions négatives et de fortes réactions physiques pendant le trauma). Finalement, les variables post-traumatiques ou après le trauma, identifiées par les chercheurs, ont été les suivantes : structure et soutien du fonctionnement social, événements subséquents au traumatisme, intensité des symptômes.

Plusieurs recherches ont mentionné que la *dissociation péri traumatique* est très associée au développement de stress post-traumatique. Certaines études ont aussi démontré que pendant l'acte criminel, la présence de *dissociation* combinée à des *émotions négatives* et à de *fortes réactions physiques* est fortement associée au développement du trouble de stress post-traumatique.

Considérant les variables très associées au développement d'un TSPT, l'intervention immédiate, proposée par le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, devrait donc avoir comme objectif d'intervention, le dépistage de personnes qui présentent de la dissociation, des émotions négatives et de fortes réactions physiques. Devant la présence de telles réactions, il devient important de favoriser davantage la précocité de prise en charge et de mettre rapidement ces personnes en lien avec des intervenants professionnels. Par ailleurs, concernant l'intervention immédiate, les chercheurs font les recommandations suivantes :

- Restaurer la sécurité physique des personnes avant d'entreprendre une démarche thérapeutique ;
- informer les proches des réactions possibles liées au traumatisme afin qu'ils ne minimisent pas ces réactions et ainsi éviter les stratégies d'évitement ;
- voir à la présence du soutien social et professionnel pour les victimes ;
- informer les victimes des réactions possibles pour qu'elles considèrent ce processus normal ;
- redonner du pouvoir aux personnes victimes ;

- identifier les personnes à risque de développer un TSPT et les mettre rapidement en lien avec les intervenants sociaux ;
- ne pas cloisonner l'intervention en différentes étapes spécifiques ;
- offrir plus d'une rencontre aux personnes victimes ;
- ne pas intervenir dans un délai de moins de 24 heures (stress encore trop aigu) et non trop tardivement (diminue l'efficacité) ;
- adapter la durée et le nombre de séances à l'état de la personne victime, à l'intensité du vécu traumatique et au besoin de ventilation.

3.2. La collecte de données faite auprès de la clientèle³

La compilation et l'analyse quantitatives des données nous ont permis de constater que les victimes d'actes criminels (N=81, 64% de l'échantillon) ont jugé «satisfaisante» l'aide reçue à la suite de l'acte criminel vécu. Les premières *personnes contactées* ont été les policiers, les membres de la famille ainsi que les amis. Lorsque nous leur avons demandé quelles ont été les personnes qui se sont *déplacées* pour leur apporter un soutien, 83 % des répondants et répondantes ont identifié comme premières catégories de personnes aidantes, les membres de la famille, les amis ainsi que les policiers. 17% des victimes n'ont reçu aucun soutien dans les heures qui ont suivi l'événement.

Pour celles qui ont bénéficié d'une aide à la suite de l'acte criminel subi, bien que le niveau de satisfaction vis-à-vis celle-ci fut généralement assez élevé, les personnes victimes ont affirmé qu'elles souhaiteraient tout de même qu'un intervenant professionnel se déplace afin de les aider à assurer leur sécurité, à les référer vers les ressources appropriées, à les accompagner dans le processus de décision concernant le crime (ex. processus judiciaire criminel) et à leur offrir un soutien psychologique. L'accompagnement vers les services particuliers est le besoin qui a été le moins mentionné par celles-ci.

³ Pour les fins du bilan annuel, nous expliquons quelques résultats concernant les victimes et les proches des victimes d'actes criminels. Pour avoir des informations supplémentaires sur les témoins ou autres résultats plus détaillés, nous vous référons au rapport final.

En ce qui a trait au moment où les personnes victimes ont vécu le crime, 32% ont affirmé qu'il avait eu lieu le jour, 40% pendant la soirée et 28 % la nuit. Par ailleurs, 57% de ceux-ci ont été perpétrés pendant la semaine et 36% la fin de semaine. Nous avons donc pu constater que plusieurs crimes ont eu lieu en dehors des heures d'ouverture habituelles. Finalement, 88% de ce groupe de personnes croient qu'il serait utile de développer un service d'intervention qui serait disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

En ce qui concerne les proches qui ont accompagné une personne significative à la suite d'un événement criminel (N=35, 28% de l'échantillon), ces derniers ont mentionné qu'ils se sont sentis relativement outillés à soutenir la personne de leur entourage qui a vécu un crime (soutien psychologique, accompagnement dans la décision concernant le crime, accompagnement et référence vers les ressources appropriées ainsi que l'aide apportée au niveau de la sécurité). Leur souhait, quant à une intervention faite par un professionnel à ce niveau, demeure plus faible que les personnes qui ont vécu directement l'événement criminel. Cependant, 43% de ces personnes n'ont reçu aucune aide pour elles-mêmes. De ce fait, 54% des proches de l'échantillon ont révélé qu'ils auraient « tout à fait » eu besoin qu'un intervenant professionnel se déplace afin de leur offrir un soutien psychologique (31% plus ou moins et 3% pas du tout). En ordre d'importance, ces répondants et répondantes ont affirmé avoir eu différentes réactions : désorientation, confusion, impuissance, réactions psychologiques, réactions physiques et solitude. Concernant le moment où ils ont appris l'existence du crime, 40% ont mentionné qu'ils ont pris connaissance de l'événement dans les premières 24 heures, 11% entre 25 et 48 heures, 26% plusieurs semaines après le crime et 14% plusieurs années après le crime (9% non disponible). Tout comme les personnes victimes, 86% des personnes proches qui ont répondu au questionnaire croient tout à fait utile que le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean développe un service d'intervention qui serait disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

3.3. La collecte de données faite auprès des intervenants sociaux et judiciaires

À la suite de la transcription et de la codification des entrevues, nous avons pu classer l'information recueillie dans deux grandes catégories : les arguments en faveur du projet d'intervention immédiate et ceux qui le questionnent.

D'abord, pour ce qui est des arguments favorables au projet, certaines personnes interrogées ont mentionné que *l'intervention immédiate peut être complémentaire* aux services qui existent sur le territoire de Saguenay (ex. manque d'intervenants sociaux les soirs et les fins de semaine dans les urgences des complexes hospitaliers). La majorité des personnes rencontrées a mentionné que le nouveau service agirait en complémentarité avec les autres ressources puisque le CAVAC a une spécialisation qui est l'intervention psychosociojudiciaire, contrairement aux intervenants des autres ressources qui se sentent un peu plus démunies face à ce type d'intervention. Deuxièmement, quelques individus jugent important que *l'on intervienne rapidement auprès des personnes victimes, leurs proches et des témoins d'actes criminels*. La précocité de prise en charge de la clientèle, afin de diminuer le risque qu'elle développe un trouble de stress post-traumatique, constitue le deuxième argument mentionné par les informateurs clés. Troisièmement, quelques personnes ont affirmé qu'il est important que le CAVAC *prenne en charge ces clients et assure le suivi auprès d'eux*. Bref, pour certains intervenants sociaux et judiciaires, l'intervention immédiate est perçue comme un service important de plus à offrir aux victimes, leurs proches et témoins d'actes criminels.

Les arguments qui questionnent ou qui sont défavorables au projet d'intervention immédiate sont plus nombreux que ceux qui l'approuvent. En effet, quelques intervenants ont affirmé que *l'intervention immédiate dédoublerait les services* d'autant plus que pour quelques répondants, *plusieurs services spécialisés existent déjà sur le territoire de Saguenay* (Info-social qui est appelé à pendre de l'expansion, garde sociale des CLSC, maisons d'hébergement pour les femmes victimes de violence conjugale ou en difficulté, CALAC, etc.). Selon ces personnes, avant de développer un nouveau service, *il est nécessaire d'améliorer les services existants*. Par exemple, certaines d'entre elles ont mentionné que tous les organismes devraient travailler en collaboration afin que toute personne dans le besoin reçoive des soins de santé et de services sociaux dans un délai raisonnable (diminution des listes d'attente).

Par ailleurs, quelques individus ont également manifesté un questionnement concernant *le respect des missions de chaque organisme*. Par exemple, une interrogation fréquemment soulevée en entrevue a concerné l'application de la trousse médicosociale sans prélèvements légaux qui devraient, selon quelques répondants, être appliquée par le CALAC. Quelques

participants à l'étude ont aussi soulevé une inquiétude qui a été celle de *perdre de la clientèle au profit du CAVAC*.

Dans un autre ordre d'idées, quelques répondants ont abordé leur *crainte que l'intervention immédiate soit trop axée sur le système judiciaire* malgré le fait que l'intervention serait adaptée aux besoins des personnes rencontrées. Par exemple, certains participants ont soulevé une inquiétude qui est celle qu'il y ait un « glissement vers la plainte » dans le cadre de l'intervention immédiate. Finalement, une seule personne croit que *l'intervention immédiate mettrait les intervenantes en danger* et qu'il faut d'abord et avant tout, assurer leur sécurité. Par exemple, à cet effet, elle mentionne : « il faut mettre la femme en protection, il ne faut pas mettre les intervenantes en danger! ». Celle-ci questionne aussi le contexte de volontariat si le tri s'effectue d'abord par les corps policiers.

Conclusion

Cette analyse de besoins nous a permis de récolter plusieurs informations nécessaires afin de bien cerner les enjeux liés au développement d'une intervention immédiate. À la suite de la présentation du rapport final aux membres de l'équipe du CAVAC, qui s'est déroulée le 28 avril 2006, un exercice de réflexion plus approfondi a débuté. Bien qu'il ait été possible de démontrer la pertinence scientifique, pratique et sociale de ce type d'intervention, il demeure important de réfléchir à la forme que peut prendre cette dernière. Dirigeons-nous vers un service disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ? Devrions-nous augmenter nos heures d'ouverture en soirée et/ou la fin de semaine ? Consacrions-nous nos efforts à développer des protocoles avec les corps policiers afin que nous ayons également accès aux coordonnées de victimes dont le dossier ne sera pas judiciairisé, etc. ? Bref, à la suite de cette étude, nous pouvons prendre une décision en meilleures connaissances de causes.