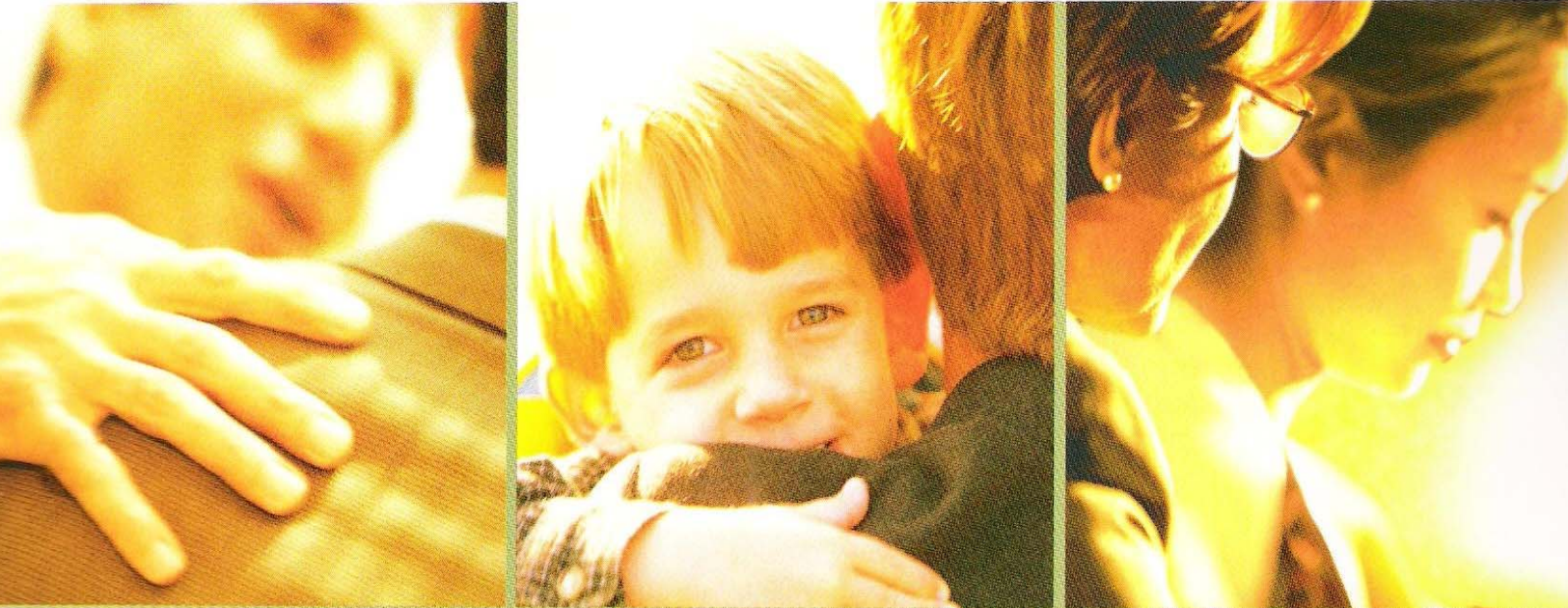


CAVAC

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS



Formé pour vous épauler

RAPPORT ANNUEL 2006-2007

CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean

www.cavac.qc.ca

Justice
Québec 

REMERCIEMENTS DE LA DIRECTRICE

À chaque année, de nombreux défis attendent l'équipe professionnelle du CAVAC. C'est toujours avec un grand enthousiasme que chacune des personnes qui œuvrent au sein de notre belle organisation met l'épaule à la roue afin de contribuer activement à l'atteinte des objectifs fixés. Le respect, l'efficacité, l'ouverture et l'engagement dont font preuve tous les membres de l'équipe, sont mis au service des personnes victimes, de leurs proches et des témoins, à leur plus grand bénéfice. Un grand merci à vous toutes, membres de l'équipe de professionnelles ! Vous aidez le CAVAC à rayonner partout à travers la région !

Merci à vous, membres du conseil d'administration, pour votre appui et le temps si précieux que vous consentez à offrir au sein de notre organisation. Vous aidez le CAVAC à grandir par vos réflexions. Vous guidez et éclairez l'organisation vers l'atteinte de ses objectifs et de sa mission, tel un phare. Je remercie particulièrement Mme Johanne Beaulieu, pour la confiance manifeste, renouvelée en cette deuxième année à titre de présidente. Cette collaboration est très précieuse pour la direction.

Je désire réitérer ma reconnaissance à l'égard de Mesdames Danielle Brassat et Danièle Tremblay qui offrent de la supervision clinique à l'équipe professionnelle. Elles contribuent à faire cheminer chacune des membres de l'équipe, autant sur les plans professionnels que personnels. Nous reconnaissons la valeur de cette expertise professionnelle dont nous bénéficions et sommes heureuses de contribuer, en quelque sorte, à la perpétuation de celle-ci auprès de notre clientèle.

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. Elle est pour toutes les personnes qui travaillent au CAVAC, une source de motivation profonde dans l'accomplissement de leur travail.

Nathalie Lamy
Directrice générale

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Marquée par une hausse substantielle de la clientèle au cours de la dernière année, le CAVAC de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean récolte le fruit de nombreuses années d'efforts pour s'implanter dans le milieu. Guidé par Mme Nathalie Lamy, directrice générale, l'organisme est dirigé par une leader inestimable, qui est soutenue par une équipe de professionnelles et de bénévoles, qui méritent que la qualité de leur travail et leur dévouement à la cause des victimes d'actes criminels soient soulignés. Propulsés par la force de leurs convictions, tous ces gens contribuent à édifier un mouvement d'entraide pour soutenir la clientèle. Un tel mouvement de sollicitude, contribue à humaniser notre société. Voilà pourquoi je crois profondément à la mission d'un organisme tel que le CAVAC.

Malgré la pertinence indéniable du CAVAC, il est nécessaire que l'organisme persévère et soit vigilant, afin de maintenir le soutien de ses partenaires qui devrait être indéfectible, considérant la nécessité d'un tel organisme de venir en aide à des personnes vulnérables de notre société. Force est de constater que les pouvoirs politiques et le soutien social auprès des opprimés de notre société, ne réussissent pas toujours à s'arrimer pour édifier une société plus juste et égalitaire pour tous. Soyez assurés que comme par le passé, le CAVAC fera preuve de ténacité et de persévérance, afin de répondre aux besoins d'une clientèle trop souvent délaissée. En plus d'être victimes d'actes criminels, notre clientèle se retrouve fréquemment en position de «double victime», où celle-ci a souvent l'impression d'être laissée à elle-même, dans un système judiciaire auquel il est difficile de faire face... Le CAVAC est là pour redonner un peu de dignité à ces gens. Soutenir la cause du CAVAC, c'est reconnaître le droit des victimes de revivre pleinement, librement et intensément, comme avant que la rupture survienne dans leur vie. C'est contribuer à permettre aux victimes de reprendre en main leur vie et de sortir de l'impasse en devenant plus fortes.

À titre de présidente du C.A, je réitère mon engagement auprès de l'organisme. C'est un plaisir pour moi de contribuer à la réussite du CAVAC. Soyez assurés de mon appui indéfectible et de mes efforts soutenus pour que le CAVAC du Saguenay-Lac-Saint-Jean puisse continuer à rayonner dans notre région. En vous incitant à mettre vos épaules à la roue, que la future année puisse permettre de consolider nos acquis et également d'amener d'autres développements.

Solidairement vôtre !

Johanne Beaulieu
Présidente du conseil d'administration

MOT DE LA DIRECTRICE

Il nous fait plaisir de 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 1^{er} avril 2006 et le 31 mars 2007. Les réalisations accomplies cette année par l'équipe de travail du CAVAC, soutenues par l'appui du conseil d'administration, furent effectuées avec beaucoup de professionnalisme et d'engagement.

Cette année fut marquée par une hausse significative de la clientèle ayant eu recours à nos services. Les nombreuses interventions accomplies par chacune des membres du personnel ont été prodiguées avec diligence et efficacité.

Dans l'objectif d'offrir des services de qualité et uniformes sur l'ensemble du territoire régional, un travail de réflexion et d'analyse fut amorcé, faisant l'objet de plusieurs rencontres de l'équipe professionnelle. Cet exercice fut également pertinent, compte tenu de la hausse de clientèle et du maintien du statu quo concernant les ressources humaines disponibles sur le terrain.

Également, la volonté de l'équipe professionnelle de rencontrer les normes établies par l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec, a guidé nos travaux de standardisation à plusieurs niveaux, relativement aux responsabilités directes et indirectes liées à l'intervention auprès de la clientèle.

De plus, l'aide financière accordée par le ministère de l'Emploi et Solidarité sociale, a permis aux agentes d'intervention de parfaire leurs connaissances et leur compétence, notamment en ce qui a trait à l'intervention post-traumatique qui caractérise bien l'approche utilisée spécifiquement dans le Réseau des CAVAC. Bien d'autres formations fort intéressantes sont venues se greffer à celle-ci, contribuant à renchérir le bagage professionnel que possède l'équipe.

Par ailleurs, le programme CAVAC-INFO, davantage structuré cette année, a contribué à répondre aux différents besoins exprimés par les victimes d'actes criminels telles l'information sur les procédures judiciaires et la meilleure compréhension de leur situation en tant que victime, avec toutes les conséquences qui en découlent. Par contre, un arrimage reste à faire avec nos différents partenaires judiciaires afin que ce programme soit également mieux adapté pour répondre aux besoins des victimes des jeunes contrevenants. Nous réitérons l'importance que le BAVAC et le ministère de la Justice soutiennent les initiatives et les négociations régionales entreprises à cet égard, par l'élaboration d'une politique provinciale de collaboration des différents partis impliqués, dans l'application du programme CAVAC-INFO.

Malgré le fait que notre présence physique ne fut que ponctuelle sur le territoire de Chibougamau, de nombreux services ont pu être rendus auprès des membres de cette population qui pouvaient, toutefois, compter sur une aide téléphonique en tout temps.

Enfin, le travail de promotion et de développement des services du CAVAC, dans une approche visant la complémentarité des interventions effectuées auprès des communautés autochtones et ethnoculturelles, s'est poursuivi cette année. Certains liens de collaboration se sont créés, d'autres se sont consolidés.

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.

En conclusion, sans la passion et le sens de l'engagement qui habitent tous les membres de l'équipe de travail et du conseil d'administration, le travail colossal accompli encore cette année, n'aurait pu se réaliser.

Nathalie Lamy
Directrice générale

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS DE LA DIRECTRICE	II
MOT DE LA PRÉSIDENTE	III
MOT DE LA DIRECTRICE	IV
1. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME	1
1.1. Services directs	1
1.2. Services indirects	2
1.3. Mission, valeurs et philosophie	2
2. PRIORITÉS DE L'ANNÉE 2006-2007	3
3. DEMANDES DE SERVICES	5
4. SERVICES RENDUS	8
4.1. Accompagnement à la cour	9
4.2. Programme CAVAC-INFO	10
5. PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE	14
5.1. Profil de la clientèle	15
5.2. Sources de références	16
5.3. Groupes d'âge	17
5.4. Nature du crime	18
5.5. Types de crimes	18
5.6. Contexte du crime	19
6. PARTICULARITÉS LIÉES À LA RÉGION	20
6.1. Territoire et déplacements	20
6.2. Communautés autochtones et ethnoculturelles	21
6.3. Organisation des points de services	25
7. RESSOURCES HUMAINES	28
7.1. Le conseil d'administration	28
7.2. Équipe professionnelle et bénévoles	29
7.3. Le développement des compétences	31
8. PARTENARIAT, CONCERTATION ET PROMOTION	33
8.1. Tables de concertation	33
8.2. Activités de promotion et de sensibilisation	35

8.3. Relations publiques et médiatiques.....	35
9. ÉVALUATION DES SERVICES PAR LA CLIENTÈLE	36
10. FORCES DU CAVAC / LIMITES RENCONTRÉES.....	38
11. PRIORITÉS 2007-2008	39
ANNEXE 1 FORMATIONS ET COLLOQUES.....	41
ANNEXE 2 ACTIVITÉS DE PROMOTION	44

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I	Fiches signalétiques : dossiers + fiches premier contact	6
Tableau II	Total des services rendus en 2006	8
Tableau III	Accompagnements	10
Tableau IV	CAVAC-INFO	12
Tableau V	Informations transmises lors d'un CAVAC-INFO.....	11
Tableau VI	Portrait de la clientèle - Comparaison homme/femme	15
Tableau VII	Points de services du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean.....	26
Tableau VIII	Conseil d'administration.....	28
Tableau IX	Personnel	29
Tableau X	Projets réalisés par les tables de concertation	34
Tableau XI	Rencontres thématiques « Violence aux aînés »	35
Tableau XII	Formations du personnel de gestion	41
Tableau XIII	Formations du personnel de bureau	41
Tableau XIV	Colloques	41
Tableau XV	Formation des agentes d'intervention	42
Tableau XVI	Activités de promotion.....	44

LISTE DES FIGURES

Figure 1	Augmentation des dossiers ouverts	6
Figure 2	Fiches signalétiques (dossiers + premier contact).....	7
Figure 3	Portrait de la clientèle CAVAC-INFO	13
Figure 4	Profil de la clientèle – Fiches signalétiques	14
Figure 5	Type de clientèle (fiches signalétiques premier contact + dossiers)	16
Figure 6	Sources de références (fiches signalétiques premier contact +dossiers)..	17
Figure 7	Groupes d'âge (fiches signalétiques premier contact + dossiers)	18
Figure 8	Types de crimes (fiches signalétiques premier contact + dossiers)	19
Figure 9	Contexte du crime (fiches signalétiques premier contact + dossiers).....	20
Figure 10	Clientèle autochtone secteur de Roberval.....	25

1. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Mis sur pied en 1989 à la 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.

Le territoire d'intervention s'étend sur toute la grande région du Saguenay-Lac-Saint-Jean / Chibougamau. Le siège social de l'organisme est situé à Saguenay. Les services sont également offerts dans les points de services d'Alma, Roberval et Chibougamau.

1.1. Services directs

L'intervention post-traumatique et « psychosociojudiciaire »

L'intervention post-traumatique et « psychosociojudiciaire » consiste à évaluer les besoins et les ressources de la personne victime d'un acte criminel. À la suite de l'évaluation, une intervention est offerte dans le but de réduire les conséquences de la victimisation et de permettre à la personne de poursuivre son cheminement.

En intervention, le personnel du CAVAC considère les différentes problématiques sociales auxquelles sont confrontées les personnes touchées par un crime. Celles-ci peuvent influencer leur vécu émotif et avoir des répercussions directes sur les conséquences possibles d'une victimisation.

L'information sur les droits et les recours

Le personnel du CAVAC dispense de l'information sur les droits et les recours des victimes d'actes criminels, notamment sur les grandes étapes du processus judiciaire par le biais du programme CAVAC-INFO, le programme d'indemnisation des victimes, INFOVAC-Plus.

L'assistance technique

Le personnel du CAVAC offre l'assistance technique nécessaire pour que les victimes puissent remplir différents formulaires (IVAC, CSST, déclaration de la victime sur les

conséquences du crime, résiliation du bail résidentiel, etc.), pour qu'elles soient en mesure de respecter les formalités inhérentes à leur situation.

L'accompagnement

Le personnel du CAVAC accompagne les victimes dans leurs démarches auprès des ressources médicales et communautaires, ainsi que l'accompagnement dans l'appareil judiciaire pendant tout le cheminement du dossier.

L'orientation vers les services spécialisés

Le personnel du CAVAC oriente les victimes vers des services spécialisés telles que les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires capables de les aider à résoudre les problèmes qu'elles doivent affronter.

1.2. Services indirects

L'équipe de professionnelles offre différents services et effectue diverses tâches dans le cadre de son travail, qui revêtent une importance considérable sur la visibilité de l'organisation et son développement : information et sensibilisation, promotion et représentation, évaluation et recrutement, relations publiques.

Bien que la sensibilisation et l'information au grand public ainsi qu'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. La sensibilisation contribue 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.

1.3. Mission, valeurs et philosophie

Au CAVAC, ***la personne victime se trouve au cœur des interventions.***

Mission

La mission du CAVAC consiste à offrir des services de première ligne, à toute personne de tout âge, victime d'un acte criminel peu importe qu'une dénonciation judiciaire soit faite ou non. Sont également considérées comme victimes les proches et les témoins. Le travail de

l'équipe professionnelle comporte l'accompagnement des personnes victimes dans leur démarche de reprise de contrôle et de pouvoir sur leur vie, en leur offrant des services adéquats et adaptés à leur situation personnelle, découlant d'une victimisation criminelle commise par un adulte ou un jeune contrevenant.

Valeurs et philosophie d'intervention

- le CAVAC intervient rapidement pour prévenir l'aggravation et la détérioration de l'état des personnes victimes;
- 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, qui ont besoin d'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 les victimes en misant sur les ressources de ces dernières;
- le CAVAC traite les personnes victimes avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité et de leur vie privée.

2. PRIORITÉS DE L'ANNÉE 2006-2007

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 psychosociojudiciaires du CAVAC au siège social de Saguenay et dans les différents points de services d'Alma, de Roberval et de Chibougamau.
- 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 de Chibougamau;
- poursuivre et consolider, en collaboration avec les services judiciaires, les bureaux des procureurs aux poursuites criminelles et pénales 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 auprès des clientèles cibles, tels les aînés et les femmes victimes de violence;
- poursuivre le développement du partenariat avec les communautés autochtones et ethnoculturelles du territoire du Saguenay-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;
 - l'offre, lorsque nécessaire, de services s'inscrivant dans une orientation d'intervention immédiate.

Tous ces objectifs ont été réalisés en très grande partie. Toutefois, le programme CAVAC-INFO jeunesse demeure 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.

Par ailleurs, le maintien du statu quo concernant le nombre de ressources humaines pouvant offrir des services à la clientèle, ne nous a pas permis de prolonger nos heures

d'ouverture. Malgré tout, des efforts ont été investis afin de joindre la clientèle dans un délai plus bref après la commission de l'acte criminel.

3. DEMANDES DE SERVICES

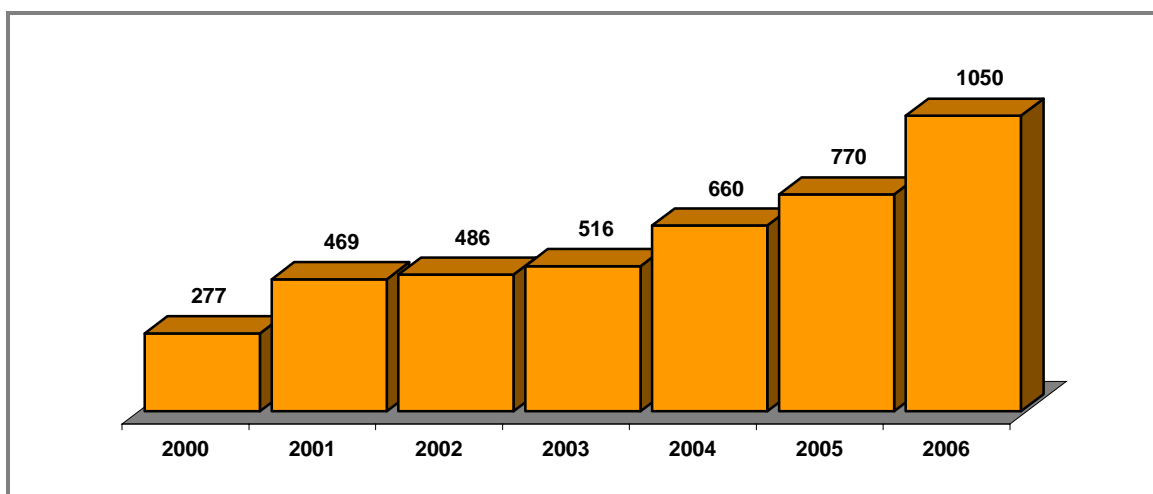
Le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean a vu son développement s'accroître de façon significative depuis les cinq dernières années. Plusieurs facteurs expliquent cette tendance marquée vers l'augmentation des statistiques concernant la clientèle ayant recours aux services. Entre autres, la mise en place graduelle de nouveaux services tels que ceux liés au programme CAVAC-INFO, a contribué directement à la hausse du nombre de dossiers traités annuellement. Rappelons que le CAVAC doit dispenser ces services, conformément à l'entente signée annuellement avec le ministère de la Justice du Québec.

Nos récentes expériences, concernant la mise sur pied des différents points de services à travers le territoire, nous permettent d'établir certains liens entre la présence d'une ressource humaine dans le milieu et l'accroissement de la demande de services. Considérant le nombre d'années d'existence du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean, la mise sur pied des points de services des secteurs Lac-Saint-Jean et Chibougamau est récente dans l'histoire de l'organisme. Ce développement contribue assurément à la hausse des demandes de services. Le partenariat qui se développe avec les intervenants du territoire vient également augmenter la référence de la clientèle vers nos services.

De plus, il est important de mentionner que la vaste campagne de promotion provinciale, visant à mieux faire connaître le Réseau des CAVAC par les grands médias, a contribué à la visibilité accrue de notre organisme. Par ailleurs, la promotion des services du CAVAC auprès des différents partenaires sociojudiciaires de première ligne œuvrant sur le territoire régional, a favorisé l'augmentation des demandes de la clientèle à la suite d'une référence.

Concrètement, dans l'ensemble de la région, le nombre de nouvelles demandes de services avec suivis traitées annuellement, s'est accru de 115% depuis 5 ans.

Figure 1 Augmentation des dossiers ouverts

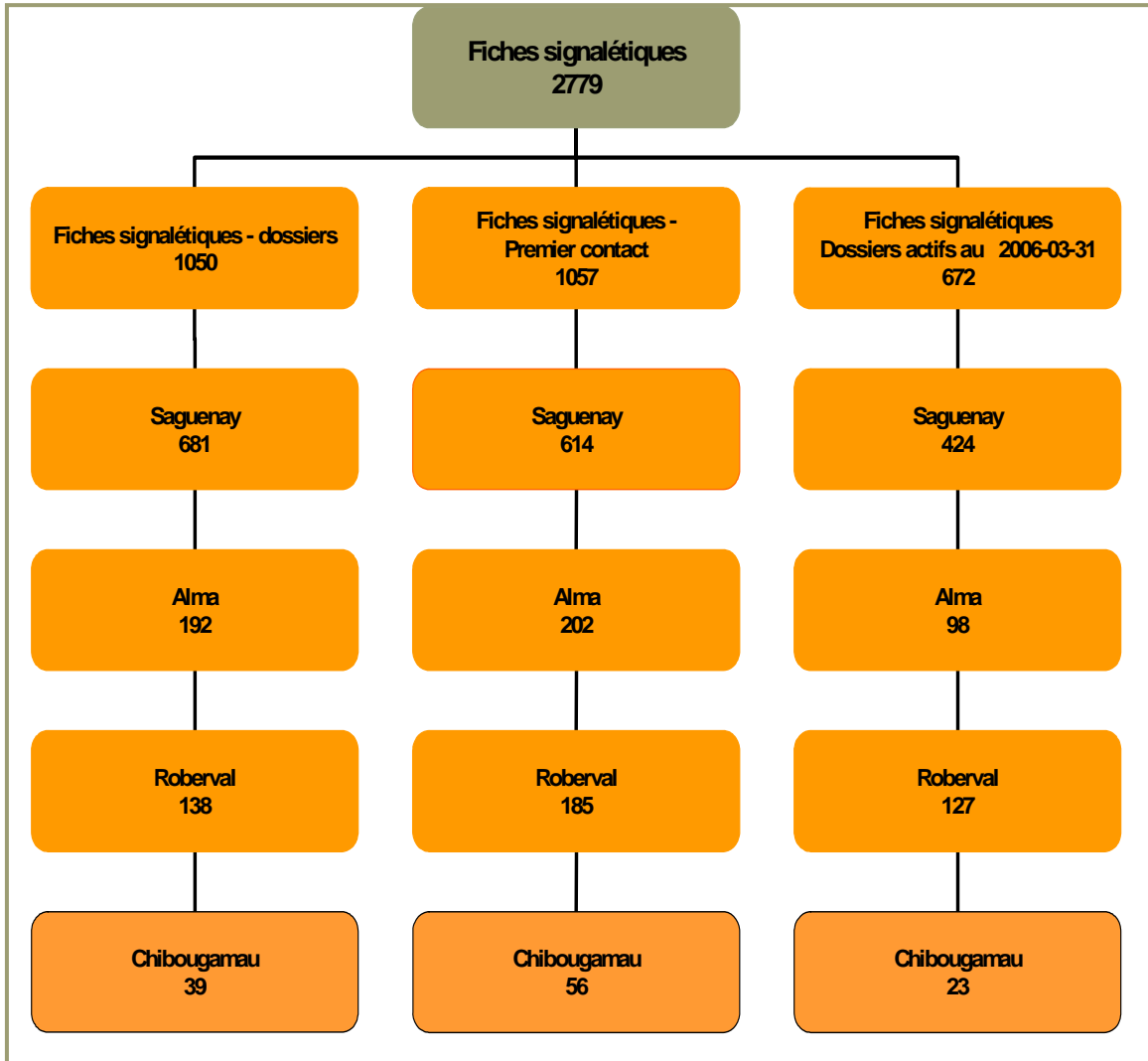


Globalement, les demandes de services traitées au cours de la présente année, qui englobent les fiches signalétiques dossiers et les fiches signalétiques premier contact, ont connu une augmentation de 30 %, passant de 1611 pour l'année 2005-2006, à 2106 en 2006-2007.

Tableau I Fiches signalétiques : dossiers + fiches premier contact

	2005	2006
Fiches signalétiques – dossiers	770	1050
Fiches signalétiques – premier contact	841	1057
Total	1611	2107

Figure 2 Fiches signalétiques (dossiers + premier contact)



- 1) Fiches signalétiques - dossiers : nouvelles ouvertures enregistrées au cours de l'année 2006-2007, dans lesquelles plus de deux contacts furent effectués auprès de la clientèle.
- 2) Fiches signalétiques- premier contact : demandes de services où un seul contact fut effectué auprès du client.
- 3) Fiches signalétiques- dossiers actifs : dossiers actifs au 1er avril 2006 dans lesquels des services furent rendus au cours de l'année 2006-2007.

4. SERVICES RENDUS

Tel que compilés par les agentes d'intervention à l'aide du logiciel statistiques SCAVAC, les différents services rendus dans le cadre du travail d'intervention effectué auprès de la clientèle sont également en croissance, comparativement à la dernière année financière.

Ainsi, 29 622 services furent rendus cette année, en comparaison aux 19 447 services rendus pendant l'année 2005-2006. Ces services sont inventoriés dans le tableau suivant.

Tableau II Total des services rendus

	Alma	Chibougamau	Chicoutimi	Roberval	Total
Accompagnement	330	75	1102	266	1773
Assistance technique	83	12	222	18	335
Autres services*	1272	276	3423	691	5662
Contacts	281	66	822	233	1402
Information	3095	606	7629	1865	13195
Références	381	71	1096	246	1794
Services directs/intervention	1204	239	3425	593	5461
TOTAL	6646	1345	17719	3912	29622

- Le logiciel SCAVAC compile dans la catégorie « autres services » les informations suivantes : absent au rendez-vous, annulation de la demande, autre service et laissé un message.

4.1. Accompagnement à la cour

Les services d'accompagnement, notamment ceux relatifs aux procédures judiciaires, sont d'une importance indéniable. En plus de servir les intérêts de la justice, le soutien dans le processus judiciaire auprès des victimes, leurs proches et des témoins est bénéfique pour les personnes directement concernées. En effet, les professionnelles du CAVAC assurent le pont entre la personne et le système judiciaire. Elles constituent ainsi des partenaires privilégiées pour les différents acteurs du système de justice.

Systématiquement, lorsqu'il y a des causes devant la cour criminelle ou le tribunal de la jeunesse et que des témoins civils y sont assignés, le CAVAC est présent pour soutenir les personnes qui en ont besoin. Les intervenantes disposent de locaux leur permettant d'accueillir les personnes victimes, leurs proches et les témoins à l'intérieur des palais de justice. Bien que ces lieux soient disponibles afin d'assurer la sécurité des utilisateurs et la confidentialité des interventions, ces locaux sont exigus dans certains secteurs de la région.

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, la taxation des témoins, la lecture de la déclaration policière, etc.);
- l'information sur le processus judiciaire;
- le soutien après le témoignage.

Le témoignage 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.

De nombreux témoignages de victimes, de proches, de témoins et d'intervenants (policiers, procureurs aux poursuites criminelles et pénales, 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.

Tableau III Accompagnements

	Alma	Chibougamau	Chicoutimi	Roberval	TOTAL
Cour criminelle	224	66	851	205	1286
Autres	42	9	188	46	285
Avocat procureur aux poursuites criminelles et pénales	21		32	1	54
Tribunal de la jeunesse	36		18	12	66
Services de la police	7		11	1	19
Cour civile			2	1	3
Total	330	75	1102	266	1773

Cette année le CAVAC a offert **1773** services d'accompagnement, dont **1335 (75%)** de ceux-ci furent rendus dans un contexte lié à la cour criminelle et au tribunal de la jeunesse.

4.2. 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, leurs proches ou des témoins concernés par des conditions de remise en liberté et des décisions rendues par les tribunaux. Ces informations judiciaires sont principalement transmises par un contact téléphonique. De plus, ce contact permet d'effectuer une évaluation sommaire des conséquences et des réactions possibles à la suite d'une victimisation criminelle, d'offrir les

services pouvant répondre aux besoins de la clientèle et de dépister les personnes qui nécessitent un suivi en intervention.

Tableau IV Informations transmises lors d'un CAVAC-INFO

	Alma	Chibougamau	Chicoutimi	Roberval	TOTAL
Acquittement	11	1	4	4	20
Emprisonnement	7	5	43	8	63
Emprisonnement avec sursis	3	3	1		7
Engagement	83	14	443	89	629
Engagement de ne pas troubler l'ordre public	40	12	109	29	190
Modification de promesse	15	3	19	24	61
Modification d'engagement	57	4	100	27	228
Modification d'ordonnance de probation	4	25	5	5	39
Ordonnance de probation	82		404	179	665
Ordonnance de sursis Modification ord. sursis	18	10	54	28	110
Promesse	22	37	69	71	199
Prochaine date d'audience	190	65	701	53	1009
Aucune information *	258	61	791	187	1297
Autres **	659	185	1110	568	2522
Total	1457	425	3859	1272	7013

* La catégorie « Aucune information » fait référence à des tentatives de contact échouées.

**Autres : Recherche d'informations, contacts avec les partenaires, CAVAC-Info jeunesse.

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.

Depuis la création des deux postes spécifiques liés à ce type de services et avec la rigueur dont font preuve les agentes d'intervention attitrées à cette tâche, ceci combiné à une meilleure structuration du programme, une hausse importante du nombre de personnes jointes s'est fait remarquer depuis les deux dernières années :

- le nombre de clients enregistrés au système SCAVAC, à qui des services ont été dispensés, est passé de 1410 en 2005-2006 à 1956 pour 2006-2007;
- pour les mêmes années, le nombre de contacts effectués a augmenté de façon substantielle, passant de 790 à 1912, représentant ainsi une hausse de 142%;
- le nombre de services rendus a évolué à une vitesse vertigineuse passant de 2913 en 2005-2006 à 7013 en 2006-2007, représentant une hausse de 141%.

Tableau V CAVAC-INFO

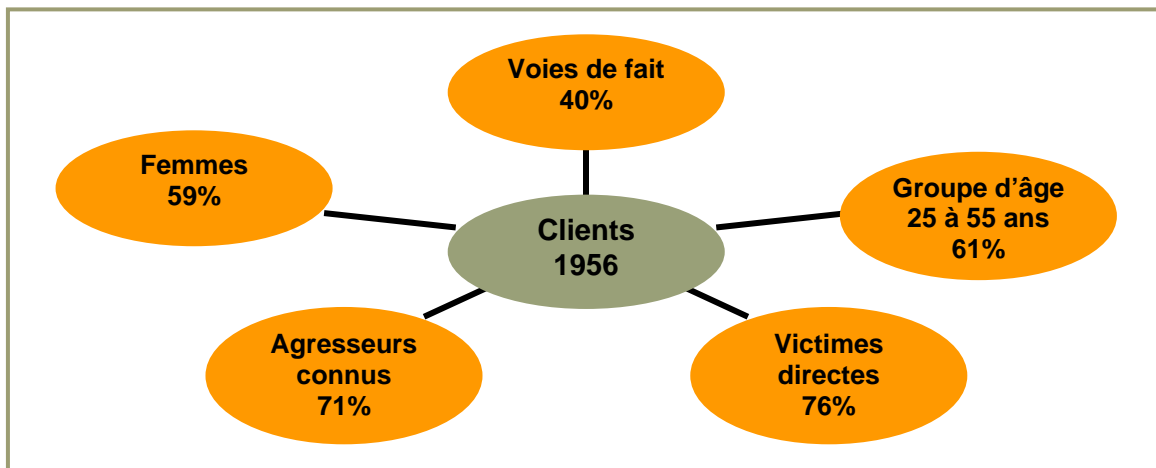
	2005	2006
Clients	1410	1956
Contacts effectués	790	1912
Services rendus	2913	7013

Malgré le branchement au SIPP¹ depuis novembre 2006, beaucoup de travail reste à faire afin d'avoir accès facilement aux coordonnées des personnes victimes à joindre par voie téléphonique ou par courrier. Les agentes d'intervention du programme CAVAC-INFO doivent faire preuve de débrouillardise et d'ingéniosité afin de pallier la situation. Des améliorations dans la logistique du programme devraient être apportées afin de pouvoir joindre un plus grand nombre de personnes.

La collaboration des bureaux des procureurs aux poursuites criminelles et pénales et de la direction des services de justice est essentielle. L'entente qui lie le CAVAC avec le ministère de la Justice du Québec définit notre engagement à offrir cette gamme de services d'informations fort appréciés par la clientèle jointe. L'uniformité des services et l'équité sur la totalité du territoire guident nos initiatives et nos démarches avec les différents partenaires concernés.

Nous réitérons l'importance que le BAVAC et le ministère de la Justice du Québec, soutiennent les initiatives et les négociations régionales entreprises à cet égard, par l'élaboration d'une politique provinciale de collaboration des différents partis impliqués dans l'application du programme CAVAC-INFO.

Figure 3 Portrait de la clientèle CAVAC-INFO



¹ SIPP : site informatique des poursuites publiques

5. PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

Le CAVAC prête son aide à toute personne, quelle qu'elle soit, qui a été victime d'un crime commis au Québec, par geste, menace ou omission, contre sa personne ou contre sa propriété. Les proches de la victime et les personnes dont elle a la charge ainsi que les témoins d'un crime peuvent bénéficier de l'aide du CAVAC. Pour avoir recours aux services de l'organisme, il n'est pas nécessaire que le crime ait été dénoncé aux autorités ni que le criminel ait été arrêté, jugé et condamné.

Figure 4 Profil de la clientèle – Fiches signalétiques

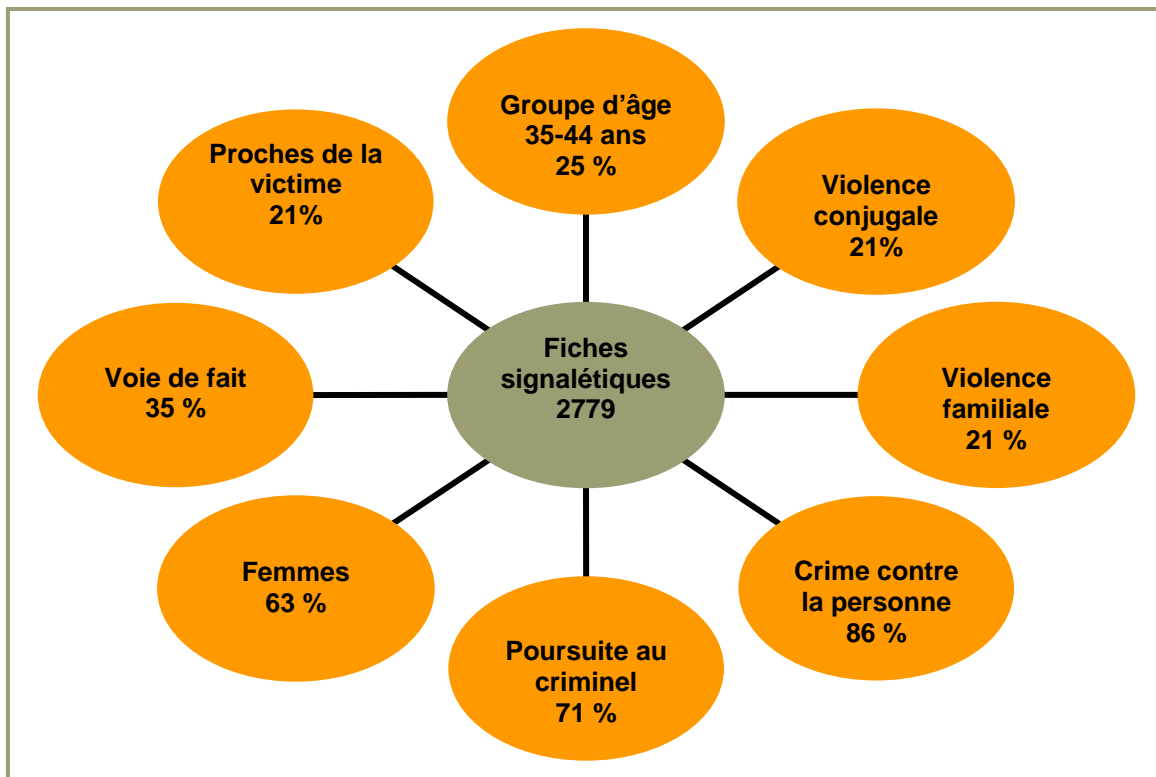


Tableau VI Portrait de la clientèle - Comparaison homme/femme

	FEMMES (1761) 63 %	HOMMES (1018) 37%
GROUPE D'ÂGE 35 à 44 ans 45 à 54 ans	29% 18%	19% 20%
TYPES DE CRIME Contre la personne Contre la propriété Voies de fait Agressions à caractère sexuel	90% 8% 32% 29%	79% 15% 39% 13%
CONTEXTE DU CRIME Conjugal Familial Personnes étrangères	28% 25% 11%	8% 15% 26%
RÉFÉRENCES Procureur (PPCP) Réseau santé et services sociaux Ami/connaissance/parenté CAVAC-INFO	22% 9% 11% 15%	32% 3% 11% 10%
POURSUITE CRIMINELLE APRÈS DÉNONCIATION POLICIÈRE	69 %	76 %

5.1. Profil de la clientèle

Quatre grandes catégories constituent la clientèle cible du CAVAC. Au premier rang, nous retrouvons les victimes directes, qui représentent 56% de la clientèle. Ensuite, viennent les proches de la victime (21%), les témoins (20%) et les intervenants (3%).

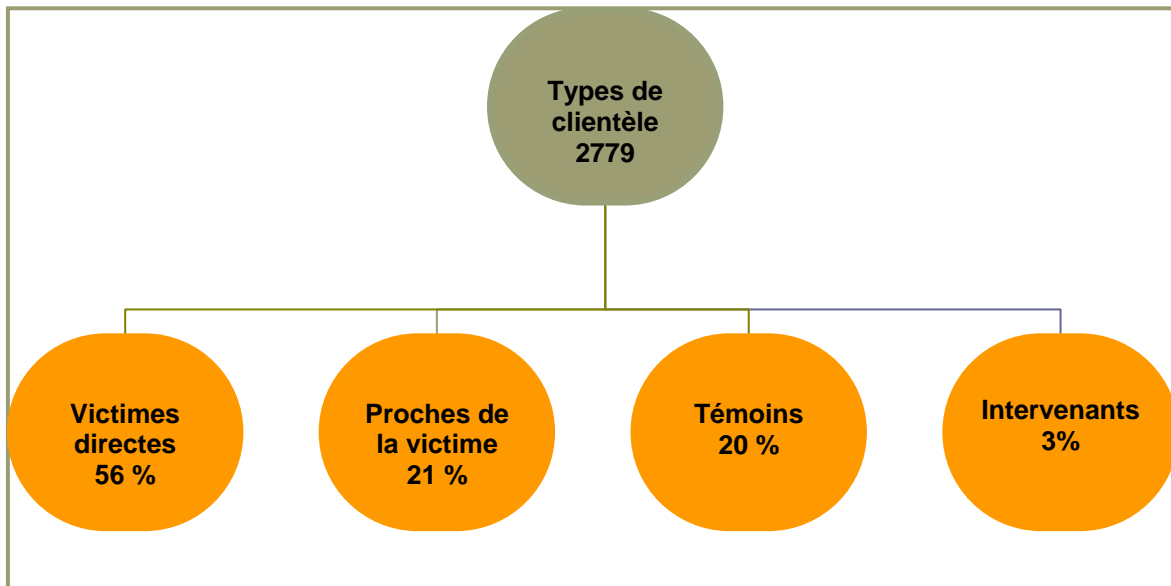
Les proches de la personne victime tels ses parents, ses personnes à charge ou toute autre personne significative de son entourage ont, eux aussi, parfois besoin d'un grand soutien. Bien qu'elles n'aient pas vécu le crime directement, ces personnes sont souvent très ébranlées par ce que vit la victime directe qu'elles côtoient. En effet, l'onde de choc causée par le crime est aussi ressentie par l'entourage de la personne touchée.

Parmi ces proches, certains peuvent être particulièrement affectés, notamment les personnes ayant perdu un des leurs par homicide. De plus, ces situations souvent judiciairisées, peuvent parfois s'étendre sur de très longues périodes.

Par ailleurs mentionnons que plusieurs parents sont aidés par le CAVAC lorsqu'un de leurs enfants est affligé par un crime, notamment d'ordre sexuel.

Le CAVAC a développé une expertise en intervention psychosociojudiciaire et post-traumatique lui permettant de répondre adéquatement aux besoins réels de ces clientèles.

Figure 5 Types de clientèle (fiches signalétiques premier contact + dossiers)

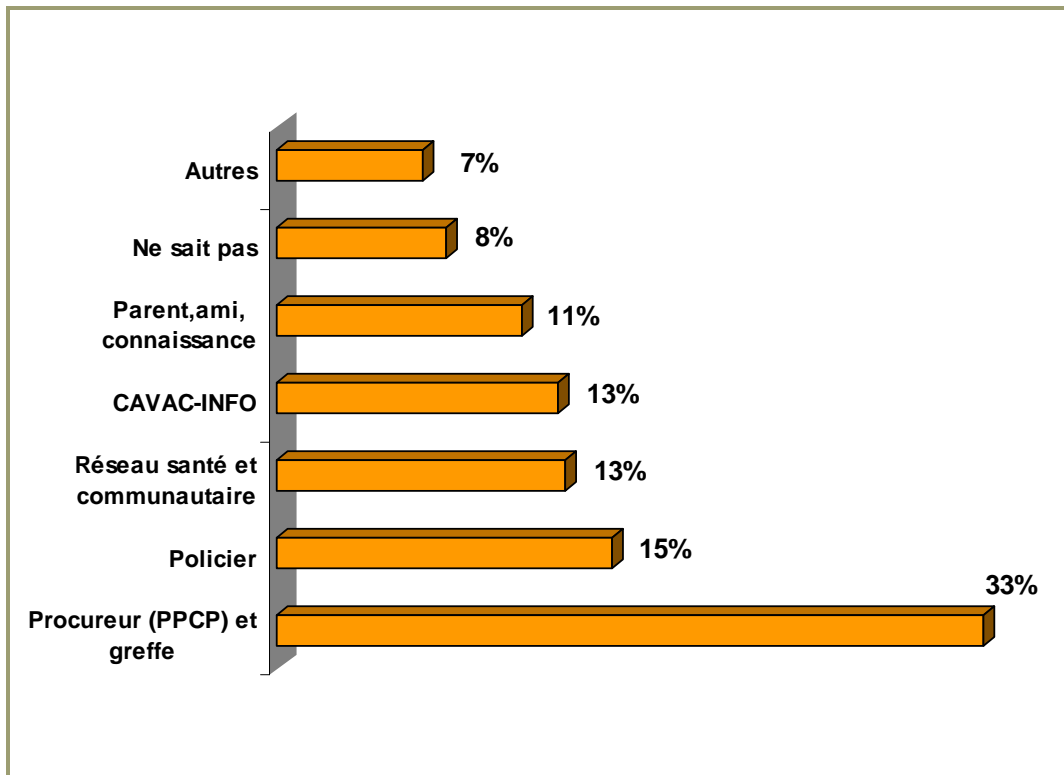


5.2. Sources de références

Le système judiciaire demeure la plus grande source de références de la clientèle vers les services du CAVAC. Également, de plus en plus de gens qui font partie de l'entourage des personnes victimes directes, leur recommandent de faire appel aux services du CAVAC.

Mentionnons que le travail proactif effectué par le biais du programme CAVAC-INFO, génère une proportion considérable de dossiers, soit 13%.

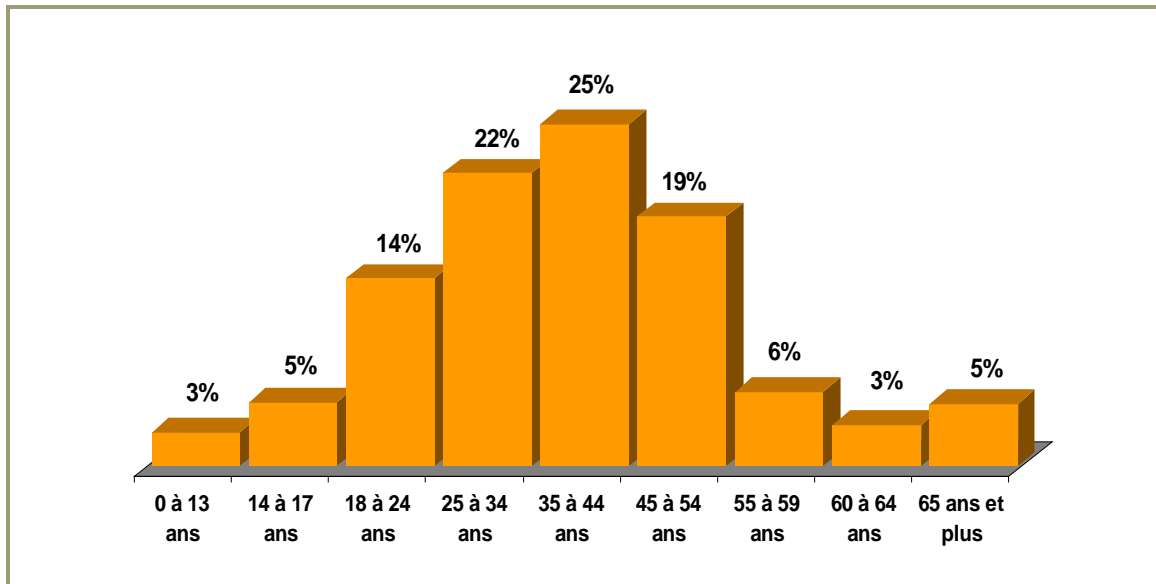
Figure 6 Sources de références (fiches signalétiques premier contact + dossiers)



5.3. Groupes d'âge

Bien que ce soit les personnes de 25 à 55 ans qui représentent la plus grande proportion de la clientèle (66%), les personnes mineures âgées de 0 à 18 ans (8%) ainsi que les personnes âgées de 55 ans et plus (14%) se retrouvent en nombre significatif également.

Figure 7 Groupes d'âge (fiches signalétiques premier contact + dossiers)



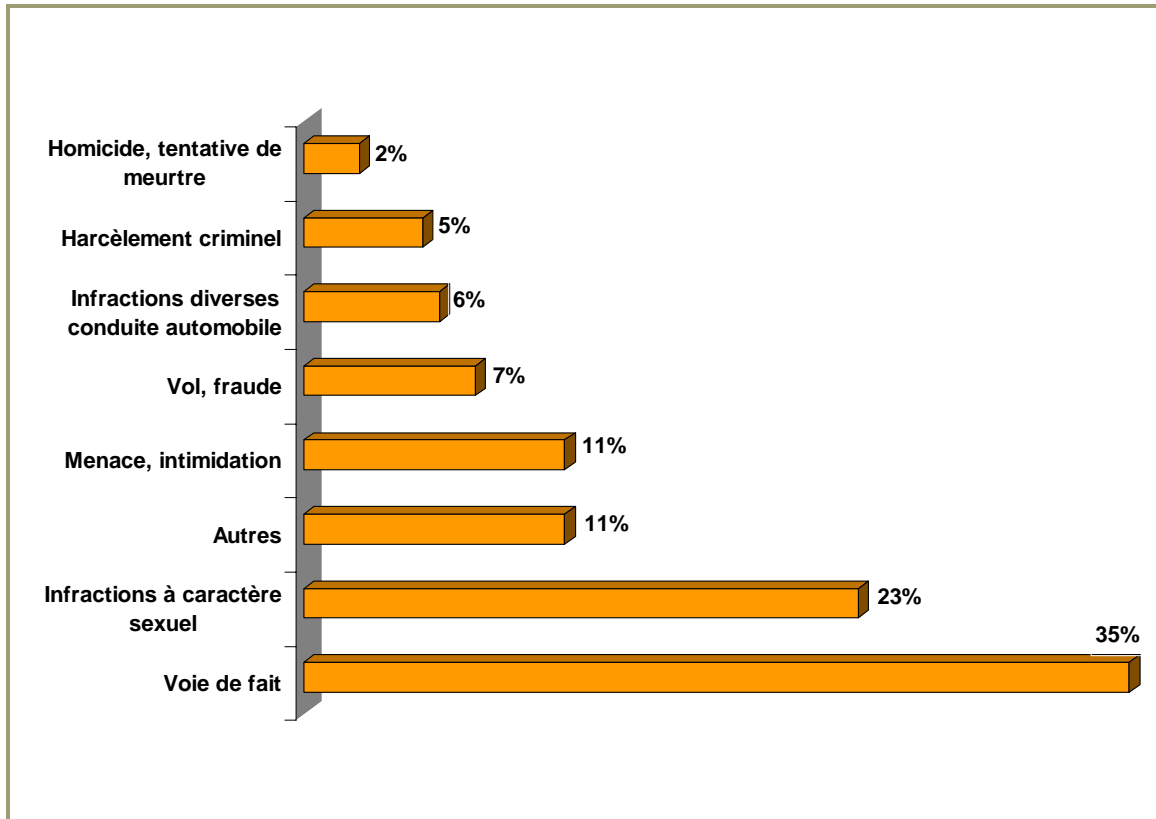
5.4. Nature du crime

Les crimes vécus par la clientèle se répartissent dans deux grandes catégories : les crimes commis contre la personne (86%) et contre la propriété (11%). Certains crimes peuvent être vécus dans d'autres situations (3%), telles que les infractions relatives à la conduite d'un véhicule.

5.5. Types de crimes

Les personnes victimes qui ont recours aux services du CAVAC sont touchées particulièrement par les crimes tels les voies de fait (35%), les infractions à caractère sexuel (23%) et les menaces (11%).

Figure 8 Types de crimes (fiches signalétiques premier contact + dossiers)

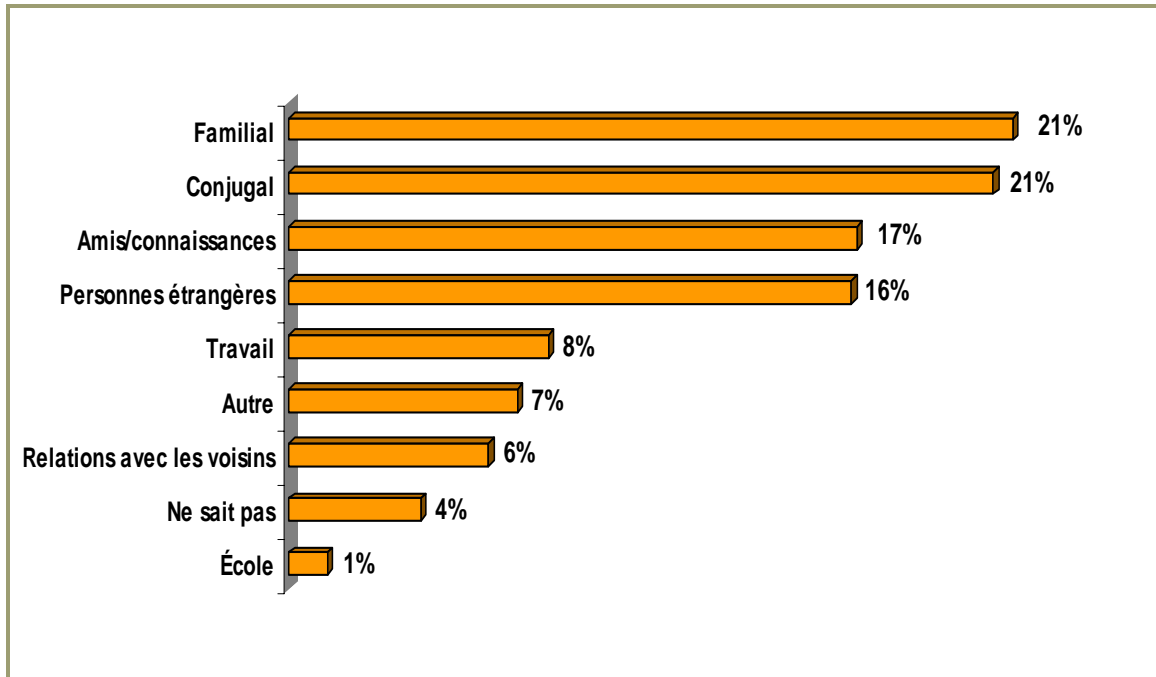


5.6. Contexte du crime

Une relation directe peut être faite entre le contexte du crime et le lien entre la personne victime et le contrevenant. Ainsi, les crimes commis dans un contexte conjugal, familial, ou par un ami ou une connaissance présument un lien significatif entre la personne victime et le contrevenant.

Il est important de mentionner que le CAVAC vient en aide à une multitude de personnes victimes et est un des principaux organismes à offrir des services spécialisés à l'ensemble des victimes d'actes criminels et ce, toutes problématiques de victimisation confondues.

Figure 9 Contexte du crime (fiches signalétiques premier contact + dossiers)



6. PARTICULARITÉS LIÉES À LA RÉGION

6.1. Territoire et déplacements

Le territoire que le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean doit couvrir est vaste et s'étend sur une superficie de 95 893 kilomètres carrés. Il représente donc la troisième plus grande région administrative du Québec. La situation géographique spécifique à cette région a amené le CAVAC à mettre sur pieds différents points de services au cours des cinq dernières années. Ce développement a permis à l'organisme de tendre vers l'équité en terme de services pour les citoyens, peu importe leur lieu de résidence.

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), où l'absence de transport en commun impose une adaptation à ce niveau. L'accessibilité et la

mobilité des agentes d'intervention du CAVAC constituent des atouts importants pour la population régionale.

Par ailleurs, certaines portions du territoire régional sont particulières comme celle de Chibougamau, qui est habitée par un nombre important de résidents autochtones. De plus, il est important de considérer la situation de la communauté crie d'Oujé-Bougoumou qui se situe tout près des villes de Chibougamau et de Chapais et qui est localisée dans le territoire du Nord du Québec. Cette communauté est techniquement desservie par le district judiciaire de l'Abitibi, mais les membres de celle-ci se réfèrent davantage aux municipalités de Chibougamau et de Chapais afin de recevoir des services en raison de la plus grande proximité de ces villes. Pour l'instant, une certaine ambiguïté demeure à l'effet que les CAVAC, de manière générale, sont responsables de desservir les clientèles qui appartiennent à leur district judiciaire.

Dans un autre ordre d'idées, pour assumer la prestation des services, assurer une formation continue et permettre aux membres de l'équipe de se concerter sur le plan du développement de l'organisation, il est évident qu'un nombre considérable de déplacements est requis. Par conséquent, du temps et des ressources financières doivent être consacrés, souvent sur une base hebdomadaire, à l'une ou l'autre de ces obligations, principalement par les agentes d'intervention qui assurent des services dans les secteurs d'Alma, de Roberval et de Chibougamau. À titre d'exemple, des services sont assurés sur une base ponctuelle mais régulière dans le secteur de Chibougamau par une agente d'intervention du secteur d'Alma qui s'y déplace mensuellement. Le temps passé sur la route doit être soustrait de la disponibilité des intervenantes pour rencontrer la clientèle.

L'ensemble des membres de l'équipe de travail consacre plusieurs heures à se déplacer afin de rendre des services à la clientèle, de suivre les formations et de participer aux diverses rencontres de concertation internes et externes à l'organisation.

6.2. Communautés autochtones et ethnoculturelles

La promotion et le développement des services auprès des communautés autochtones et ethnoculturelles nécessitent une approche très spécifique. Toutes les interventions, les contacts et les actions effectués dans ce cadre exigent une sensibilisation manifeste et une préparation qui respectent continuellement la culture et le rythme de ces clientèles.

Les liens de confiance entre les agentes d'intervention du CAVAC et les intervenants qui travaillent auprès des communautés autochtones et des communautés ethnoculturelles se tissent graduellement. Le temps nécessaire à leur consolidation est prévu dans une perspective à long terme et les démarches mises de l'avant nécessitent un suivi et une continuité à longue échéance.

Activités réalisées pour l'année 2006-2007 – communautés autochtones

Pour ce qui est du travail fait auprès des communautés autochtones, l'intervenante responsable du point de services de Roberval a reçu davantage de références téléphoniques que l'année précédente de la part des intervenants sociaux et judiciaires de Mashteuiatsh. Elle a aussi rencontré, à quelques reprises, la clientèle autochtone dans les locaux des services sociaux de Mashteuiatsh et a reçu un très bon accueil de ces derniers.

Promotion et sensibilisation

Les objectifs visés par ces rencontres sont :

- faire connaître les différents services du CAVAC;
- apprendre sur les services sociaux et judiciaires retrouvés dans les communautés;
- savoir si le CAVAC peut agir en complémentarité avec les services retrouvés dans ces communautés;
- cibler les acteurs clés et vérifier l'intérêt d'une éventuelle collaboration.

Plus spécifiquement, les rencontres ont été les suivantes :

- rencontre de sensibilisation et de promotion auprès des intervenants sociaux et judiciaires d'Opitciwan;
- rencontre de sensibilisation et de promotion des services auprès des enseignants et intervenants de l'école secondaire de Mashteuiatsh;
- rencontre de promotion des services auprès de la Sécurité publique de Mashteuiatsh;
- promotion des services à la radio communautaire de Mashteuiatsh (Corporation médiatique Teuehikan);

- promotion des services à la radio communautaire Tipatcimo Kitotakan d'Opitciwan.

Durant l'année 2006, nous avons contacté les personnes responsables qui rendent des services aux étudiants autochtones qui fréquentent le cégep de Chicoutimi et l'Université du Québec à Chicoutimi. La formule privilégiée pour cette rencontre fut celle de planifier un « midi conférence » dans lequel le CAVAC a présenté ses services et a abordé les conséquences de la victimisation à la suite d'un acte criminel. L'activité s'est finalement réalisée le 11 avril 2007 et sera répétée auprès d'autres clientèles étudiantes autochtones.

Activité de représentation des services du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean

- participation au forum socio-économique des Premières Nations du Québec et du Labrador.

Formation suivie

- formation « Mieux comprendre le monde autochtone » préparée par le Groupe de recherche et d'interventions psychosociales en milieu autochtone.

Demande de subvention

Pour faire suite aux démarches initiées visant à créer des liens de collaboration avec les intervenants sociaux des communautés et pour offrir un soutien tangible à la clientèle autochtone victime d'actes criminels, le CAVAC souhaite développer un projet spécifique. À cet effet, une demande de financement a été présentée au Fonds d'aide aux victimes du ministère de la Justice du Canada pour la réalisation d'un guide de vulgarisation du processus judiciaire criminel à l'intention des autochtones Atikamekws et Innus.

Les objectifs visés par ce projet sont :

- élaborer un guide d'information et de vulgarisation du processus judiciaire criminel qui répond aux besoins d'informations des Atikamekws et des Innus ;

- permettre aux autochtones atikamekws et innus, impliqués directement ou indirectement dans une problématique pouvant faire l'objet d'une dénonciation criminelle, d'avoir accès à de l'information générale sur le processus judiciaire criminel et les conséquences de la victimisation ;
- faciliter, à l'aide d'un guide d'information et de vulgarisation du processus judiciaire criminel, les interventions psychosociojudiciaires ou autres types d'interventions ;
- accroître dans les CAVAC, de façon progressive, la clientèle autochtone.

Le projet est présentement à l'étude par le ministère de la Justice du Canada. Nous sommes en attente d'une approbation ultérieure.

Activités réalisées pour l'année 2006-2007 – communautés ethnoculturelles

- rencontre de promotion avec la coordonnatrice du Carrefour interculturel de Saguenay;
- activité de sensibilisation et promotion des services auprès des immigrants qui fréquentent le Carrefour interculturel de Saguenay;
- rencontre de promotion avec l'équipe d'intervenants du Service externe de main d'œuvre du Saguenay qui effectue l'accueil des immigrants.

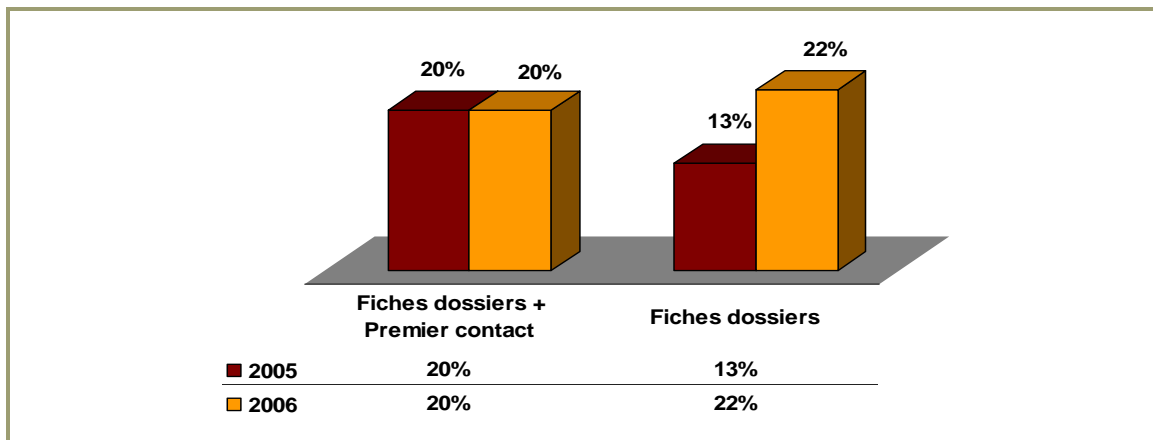
En rencontrant l'équipe d'intervenants du Service externe de main d'œuvre du Saguenay (SEMO) nous avons un objectif particulier. Nous souhaitons que le CAVAC fasse partie des rencontres de sensibilisation suivies par les nouveaux groupes d'immigrants qui participent au programme de francisation du gouvernement du Québec. Après la rencontre qui s'est déroulée en février 2006, l'équipe d'intervenants travaillant auprès des immigrants, a jugé approprié que nous rencontrions les nouveaux arrivants dans le cadre de cette programmation. La première rencontre s'est donc déroulée le 4 avril 2007 avec un groupe de personnes qui provenaient, en grande majorité, de la Colombie. Évidemment, une interprète linguistique a traduit le contenu du français à l'espagnol. Après avoir effectué une évaluation verbale à la fin de la rencontre, les personnes immigrantes ont jugé important que ce contenu soit transmis aux nouveaux arrivants.

Outre la présentation des services du CAVAC, cette rencontre a permis de démystifier le rôle des policiers, d'expliquer ce qu'est un acte criminel au sens de la loi et de faire la différence entre un tel évènement et un acte de discrimination.

Portrait de la clientèle autochtone

Les efforts soutenus consacrés à joindre la clientèle autochtone portent fruit. Le nombre de personnes autochtones ayant reçu des services à partir du point de services de Roberval est en hausse. En effet, le nombre de personnes autochtones aidées a augmenté cette année, passant de 66 à 100. Cependant, la proportion de cette clientèle est demeurée équivalente (20%) à celle de l'année dernière, compte tenu de l'augmentation générale de la clientèle du point de services de Roberval. La majorité des Autochtones qui ont eu recours à nos services appartient à la communauté innue. Par ailleurs, le nombre de dossiers nécessitant un suivi a quant à lui, augmenté de façon significative passant de 13% pour l'année 2005-2006 à 22% pour l'année 2006-2007.

Figure 10 Clientèle autochtone secteur de Roberval



6.3. Organisation des points de services

C'est à partir du siège social situé à Saguenay, que se fait l'administration : 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 compilation des statistiques.

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

puissent offrir des services téléphoniques aux personnes victimes en cas d'indisponibilité des agentes d'intervention de ces secteurs. Ainsi, la clientèle peut en tout temps, obtenir du soutien professionnel.

À Alma comme à Roberval, la population du secteur peut compter sur des ressources humaines à temps plein. En fait, deux agentes d'intervention, dont une travaille spécifiquement au programme CAVAC-INFO (Alma, Roberval et Chibougamau) offrent des services dans ce secteur. À Roberval, une agente d'intervention apporte une aide professionnelle à la clientèle.

À Chibougamau, les services sont offerts différemment. La conservation du statu quo, concernant le nombre de ressources humaines pouvant offrir les services, nous a contraints, faute de financement additionnel, à organiser le service afin de répondre aux besoins de la clientèle. La présence physique de l'agente d'intervention dans ce secteur éloigné est ponctuelle et liée directement à l'horaire de la cour criminelle. Cependant, sa disponibilité est assidue lorsque les clients ont besoin des services du CAVAC par voie téléphonique.

Malgré ce fait, la demande de services fut en croissance significative cette année. Le partenariat avec les ressources du milieu également, notamment avec les intervenants du milieu judiciaire. Beaucoup d'énergie a été investie à cet effet par la ressource humaine.

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 VII Points de services du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean

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

L'agente d'intervention du secteur Roberval assure également les services au tribunal de la jeunesse du palais de justice de Dolbeau.

Les deux points de services du Lac-Saint-Jean, Alma et Roberval, sont particuliers. Ils sont situés à l'intérieur des palais de justice. À Alma, le local du CAVAC est d'abord un lieu d'accueil pour les victimes et les témoins. Il permet également d'accomplir le programme CAVAC-INFO et de recevoir la clientèle qui nécessite un suivi en intervention psychosociale ou post-traumatique. Par contre, il est difficile de concilier tous ces services dans un seul local d'autant plus que les deux intervenantes doivent y cohabiter.

À Roberval, le CAVAC dispose de deux lieux distincts. Un très petit bureau mis à la disposition de l'intervenante, permet les suivis téléphoniques et en intervention, la rédaction de dossiers et la consultation informatique. Un autre bureau, situé sur l'étage de la salle de cour, sert de lieu d'accueil pour les victimes et témoins. Par contre, celui-ci ne nous est pas strictement réservé.

À Chibougamau, le bureau a également trois vocations. Il sert de lieu d'accueil et de suivis pour les victimes et permet la réalisation du programme CAVAC-INFO. Les services y sont dispensés par une intervenante principalement lorsqu'il y a de la cour.

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

Actuellement, un comité composé de représentants des services de justice, de membres du Réseau des CAVAC et du BAVAC travaille à évaluer les réels besoins des CAVAC et analyse les solutions envisageables pour pallier le manque d'espace. En attendant, les intervenantes ont donc à composer avec ces contraintes et doivent faire preuve de beaucoup d'ingéniosité et d'adaptation.

7. RESSOURCES HUMAINES

7.1. Le conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration sont d'un grand soutien et contribuent à déterminer les grandes orientations de travail ainsi que les priorités liées aux services à la clientèle.

Tableau VIII Conseil d'administration

<p>Mme Johanne Beaulieu <i>Enseignante en techniques de travail social</i> <i>Cégep de Jonquière</i></p>	<p>Présidente</p>
<p>Mme 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>CSSS de Chicoutimi (mission CLSC)</i></p>	<p>Trésorière</p>
<p>Mme Nadia Boies <i>Secrétaire</i> <i>Commission scolaire des Rives du Saguenay</i></p>	<p>Secrétaire</p>
<p>Mme Marthe Vaillancourt <i>Retraitée</i></p>	<p>Administratrice</p>
<p>Mme Sylvie Côté <i>Intervenante sociale</i> <i>CSSS de Jonquière (mission CLSC)</i></p>	<p>Administratrice</p>

➤ Réunions CA

- 8 réunions ont eu lieu ;
- tenue de l'assemblée générale annuelle 2005-2006, le 14 juin 2006.

7.2. Équipe professionnelle et bénévoles

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

Par ailleurs, le CAVAC a pu compter sur deux bénévoles qui ont rendu respectivement des services liés à l'exécution de menus travaux ainsi qu'au recensement de la revue de presse du CAVAC.

Tableau IX Personnel

DIRECTION GÉNÉRALE	
Nathalie Lamy *	Directrice générale
SIÈGE SOCIAL	
Nathalie Brassard *	Agente d'intervention
Christiane Côté	Agente de bureau
Mélodie Girard	Agente d'intervention, CAVAC-INFO
Esther Tremblay *	Agente d'intervention
Véronique Tremblay	Agente d'intervention
Nathalie Turcotte	Agente d'intervention
POINT DE SERVICES – ALMA	
Mélanie Lapointe *	Agente d'intervention
Marie-Hélène Lavoie *	Agente d'intervention, CAVAC-INFO
POINT DE SERVICES – ROBERVAL	
Louise Grenon	Agente d'intervention
POINT DE SERVICES – CHIBOUGAMAU	
Marie-Hélène Lavoie	Agente d'intervention

EMPLOYÉES CONTRACTUELLES	
Mélanie Carrier	Agente d'intervention, chargée de projets
Annie Paquet	Agente d'intervention
PROJET CARRIÈRE ÉTÉ	
Cynthia Boudreault-Gagné	Agente d'intervention
Marilyn Néron	Agente d'intervention
STAGIAIRES	
Cynthia Boudreault-Gagné	Étudiante UQAC
Joanie Blackburn	Étudiante, cégep de Jonquière
Julie Girard	Étudiante, cégep de Jonquière
BÉNÉVOLES	
Dany Bouchard	Bénévole
Bernard Lamy	Bénévole

* Membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec

Reconnu comme un milieu de stage pouvant offrir une très bonne formation professionnelle par les institutions collégiales et universitaires, le CAVAC a accueilli encore cette année, des étudiantes, dont deux provenant du programme techniques en travail social du cégep de Jonquière et une du baccalauréat en travail social de l'UQAC. Mentionnons que ces ressources constituent principalement la main d'œuvre bénévole du CAVAC et l'apport de ces intervenantes en apprentissage est considérable.

Réunions d'équipe

- 14 rencontres furent effectuées.
- Des réunions spécifiques ont été tenues sur des thèmes particuliers :
 - situations à indice de dangerosité élevé;
 - uniformisation de l'entrée des données au système SCAVAC.

7.3. Le développement des compétences

Supervision professionnelle

La supervision professionnelle, assurée par un protocole d'entente signé avec le Centre de santé et des services sociaux de Chicoutimi (mission CLSC), a été renouvelée encore cette année. Toutefois, le nombre de rencontres autorisé par la direction du CLSC a diminué. Il est dommage de constater que ce soutien, faisant partie de la mission des CLSC, est remis en question.

Le caractère complexe des situations vécues par la clientèle et le fait que notre organisme prodigue des interventions de première ligne, nécessitent un temps d'arrêt formateur. Ce soutien, qui s'inscrit dans une démarche de formation continue, permet d'orienter les interventions de façon à s'assurer qu'elles répondent aux normes de qualité de l'organisation, à sa mission et aux besoins de la clientèle.

Mentionnons que l'intervention post-traumatique effectuée auprès d'une clientèle multi âge, exige des connaissances et habiletés très particulières qui sont en constante évolution. Les supervisions servent donc à consolider les acquis à ce niveau.

Mme Danièle Tremblay (3 rencontres), travailleuse sociale, ainsi que Mme Danielle Brassat (3 rencontres), intervenante diplômée en psychologie, ont offert à l'équipe du CAVAC, de la supervision professionnelle. Leur expertise, mis au profit de l'équipe d'intervenantes, a sans contredit, contribué à l'épanouissement professionnel et personnel de chacune d'entre nous.

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 résolution des conflits ;
- favoriser les relations harmonieuses au travail;
- favoriser le développement professionnel et personnel des intervenantes.

Soutien à la gestion

Grâce à une subvention d'Emploi Québec, un guide de gestion a été élaboré avec l'aide d'un consultant privé. Après l'approbation finale par le conseil d'administration, ce guide servira à encadrer, par des politiques bien établies, les nombreuses situations rencontrées par la direction en matière de gestion des ressources humaines.

Formations

Cette année encore, les employées ont reçu diverses formations enrichissantes qui permettent de parfaire le développement professionnel de chacune et d'assurer leur formation continue. Un résumé des formations auxquelles les membres de l'équipe ont participé cette année se retrouve en annexe 1.

Soutien au développement des compétences des stagiaires

Le CAVAC s'implique de façon active dans la formation pratique des étudiants en techniques de travail social du cégep de Jonquière et du baccalauréat en travail social de l'Université de Chicoutimi. Cette année, Mesdames Nathalie Brassard et Nathalie Turcotte agissaient à titre de consultantes pour les étudiantes du cégep. Mme Marie-Claude Bergeron du Centre de prévention du suicide assurait la supervision privée de l'étudiante de l'UQAC.

Mentionnons que toute l'équipe de travail s'est investie de façon importante au niveau de la formation des stagiaires tout au cours de l'année. À chaque année, cette implication nous permet d'actualiser les nouvelles pratiques en travail social, en plus de participer à la formation des futurs intervenants sociaux professionnels. Cette expérience, bien qu'exigeante, est toujours très enrichissante. Les stagiaires représentent majoritairement la relève du CAVAC, c'est pourquoi nous considérons qu'il est intéressant d'investir de l'énergie à ce niveau.

8. PARTENARIAT, CONCERTATION ET PROMOTION

8.1. Tables de concertation

Le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean 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 agentes d'intervention impliquées à travailler sur des projets précis.

Tableau X Projets réalisés par les tables de concertation

Nom du Comité	Provenance du comité / secteur de la table	Actions posées / projets réalisés ou en voie de réalisation
Média	Chicoutimi	Préparation de messages adressés aux médias lors d'entrevues médiatiques effectuées sur le thème de « La violence faite aux femmes ».
Financement des tables locales de concertation	Chicoutimi	Action collective menant à une rencontre avec des responsables de l'Agence de santé et des services sociaux, visant à demander du financement pour soutenir la concertation des tables locales du secteur de Chicoutimi.
Action-réaction	Jonquière	Sensibilisation de la population à différentes problématiques de violence par le biais d'articles de journaux.
Action 6 décembre	Chicoutimi	Sensibilisations effectuées auprès des adolescents visant la commémoration du 6 décembre.
Comité « labyrinthe »	Alma	Montage d'un outil multimédia et organisation d'activités de sensibilisation sur la thématique de la violence dans les relations amoureuses. Groupe visé : Jeunes du secondaire 3.
Colloque mai 2008	Chicoutimi	Rencontres préparatoires en vue de la tenue d'un colloque sur la thématique : «Les droits des victimes versus le droit à une défense pleine et entière».
Comité scénario de protection	Alma	Conception d'un guide de protection destiné aux femmes victimes de violence.
Comité calendrier sur la non-violence	Jonquière	Participation à l'élaboration d'un calendrier véhiculant des messages de paix, autant visuels qu'écrits.

Nous travaillons quotidiennement avec les intervenants du milieu judiciaire, communautaire et du réseau de la santé et des services sociaux. 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.

8.2. 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. Ainsi, 950 personnes furent rencontrées.

Par ailleurs, 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 fut sollicité afin d'effectuer des rencontres de sensibilisation, d'information et de prévention concernant la violence faite aux aînés.

Tableau XI Rencontres thématiques « Violence aux aînés »

Thème de l'activité	Clientèle rencontrée	Nombre de participants	Personnel impliqué	Secteur
Violence à l'égard des aînés	Étudiants préposés aux bénéficiaires du cégep de Jonquière	15	Nathalie Lamy Mélanie Lapointe	Jonquière
Violence à l'égard des aînés	Personnes âgées du groupe « Marie-Reine » à l'église Saint-Mathias	30	Nathalie Brassard Cynthia Boudreault	Jonquière

Un tableau détaillé des activités de promotion se retrouve en annexe 2.

8.3. Relations publiques et médiatiques

La visibilité médiatique des CAVAC contribue à faire connaître davantage les services auprès de la population. Cette année, des entrevues ont été réalisées auprès des médias écrits et radiophoniques.

- Journaux :
 - réforme IVAC;
 - difficultés rencontrées par les proches des victimes d'homicides confrontés au système judiciaire.

- Radio :
 - entrevue à la radio communautaire de Mashteuiatsh (Nathalie Lamy et Mélanie Carrier);
 - entrevue à la radio communautaire d'Opitciwan (Nathalie Lamy et Mélanie Carrier).

- Représentations :
 - participation à l'évaluation du programme de techniques de travail social (cégep de Jonquière);
 - participation au comité aviseur pour l'implantation d'une politique de prévention des abus pour le personnel des loisirs à Saguenay;
 - participation à trois réunions du Réseau des CAVAC;
 - participation à deux réunions BAVAC/CAVAC;
 - participation à deux réunions du Comité de travail tripartite.

9. ÉVALUATION DES SERVICES PAR LA CLIENTÈLE

Le CAVAC manifeste un désir constant d'améliorer ses services. C'est la raison pour laquelle, lors des deux précédentes années financières, les services furent évalués par la clientèle à l'aide d'un questionnaire, dans les secteurs du Saguenay et du Lac-Saint-Jean.

Afin de nous permettre de procéder à l'envoi des questionnaires d'évaluation à notre clientèle, nous devons demander la collaboration du BAVAC afin d'avoir accès à la liste de nos clients, accompagnée de leurs coordonnées postales. Cette opération n'a pu être possible cette année puisque le ministère de la Justice a modifié sa politique à ce niveau, ce qui est déplorable.

Notre souhait, si cette démarche avait été possible, était de procéder à l'évaluation des services rendus dans le cadre du programme CAVAC-INFO. Nous solliciterons le BAVAC au cours de la prochaine année financière afin de remédier à la situation.

Commentaires des clients

Toutefois, au cours de l'année, des témoignages nous ont été livrés de façon spontanée par certains clients. Ceux-ci ont accepté de les partager et de nous ont permis de les introduire à l'intérieur du présent rapport.

«Le soutien que j'ai reçu par le CAVAC m'a sauvé la vie. J'ai reçu les services rapidement après ma demande d'aide, ce qui m'a permis d'être bien guidé dans mon épreuve. Vous faites un excellent travail. C'est un service fantastique.»

«Continuez à venir en aide aux victimes, car vous faites un travail colossal et pour nous, c'est une nécessité qui nous permet de nous remettre sur pied et de croire encore à la vie!»

« Merci de m'aider à voir enfin la lumière au bout du chemin. »

« Vous êtes des intervenants qui nous aident et nous donnent le goût de sourire à la vie tous les jours. »

10. FORCES DU CAVAC / LIMITES RENCONTRÉES

Force :

- expertise en intervention psychosociojudiciaire et approche terrain ;
- intégrité, dynamisme et professionnalisme de l'équipe et de l'organisation ;
- proactivité 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 offerts aux victimes ;
- services spécialisés pour les 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.

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 au développement des services sur la totalité du territoire régional;
- étendue du territoire d'intervention;
- absence de transport en commun sur une grande portion du territoire du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

11. PRIORITÉS 2007-2008

Le regard posé sur les dix-huit dernières années nous permet de dresser un bilan plus que positif sur le travail accompli. La crédibilité acquise dans le milieu judiciaire a augmenté 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 du ministère de la Justice du Québec.

Les principaux objectifs que nous poursuivrons pour l'année 2007-2008 consisteront principalement à :

- maintenir et consolider les services psychosociojudiciaires du CAVAC auprès des victimes d'actes criminels, de leurs proches et des témoins, au siège social de Saguenay et dans les points de services d'Alma, de Roberval et de Chibougamau en collaboration 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 du secteur de Chibougamau, dans la mesure où le CAVAC dispose d'une ressource humaine en permanence dans ce secteur;
- poursuivre et consolider en collaboration avec les services judiciaires, les bureaux des procureurs aux poursuites criminelles et pénales et ainsi que 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;
- poursuivre les activités d'implication du CAVAC face à des clientèles ciblées sur le territoire régional :
 - les personnes aînées ;
 - les femmes victimes de violence ;
 - les proches des victimes d'actes criminels ;
 - les communautés autochtones et ethnoculturelles ;
- augmenter l'accessibilité des services psychosociojudiciaires du CAVAC à la clientèle, par la réduction du délai d'intervention en développant un partenariat proactif avec les services de police et par l'offre, lorsque nécessaire, de services s'inscrivant dans une orientation d'intervention immédiate;
- participer aux travaux entrepris à l'échelle provinciale visant le développement et la consolidation du Réseau des CAVAC du Québec, en collaboration avec les directions, les conseils d'administration et le BAVAC.

ANNEXE 1 FORMATIONS ET COLLOQUES

Tableau XII Formations du personnel de gestion

Titre de la formation
«Coaching de gestion, élaboration d'un guide de gestion.» Jacques Fortin, Dominique Renaud, Ressource Aristat
«Technique 5S- Méthode de classement informatique» Le groupe Trigone
«Dénouer les conflits» Le groupe Trigone

Tableau XIII Formation du personnel de bureau

Titre de la formation
«Technique 5S- Méthode de classement informatique» Le groupe Trigone

Tableau XIV Colloques

Titre de la formation
«Journée Roland Saucier»
«Intervenir avec la problématique de la prostitution»

Tableau XV Formations des agentes d'intervention

Titre de la formation
«Intervenir en situation d'abus à l'égard des aînés» * Charles Roland Simard, CLSC du Grand Chicoutimi
«Intervenir avec les adultes ayant un passé d'abus sexuel dans l'enfance» Hubert Van Gijseghe
«Intervention post-traumatique» Phase I Evelyne Donnini et Catherine Séguin, Les formations de l'Hêtre
«Intervention post-traumatique» Phase II * Evelyne Donnini et Catherine Séguin, Les formations de l'Hêtre
« Le processus judiciaire » Me Claude Beaulieu, Bureau d'aide juridique de Chicoutimi
«Intervenir avec les femmes victimes de violence conjugale» ** Réjane Lapointe, CSSS de Chicoutimi (Mission CLSC)
«Gestion du stress et des priorités» ** Cible-Action
Loi P-38 ** Audrey Tremblay, Service info-social
«Intervenir avec les personnes autochtones »** Pierre Picard, GRIPMA
«Intervenir en contexte suicidaire» Formation accréditée ** Marie-Claude Bergeron, Andrée Verreault, Centre de prévention du suicide
«Intervention en situation de crise suicidaire : Explication et utilisation du guide d'intervention» Centre de prévention du suicide
«Traitement des dossiers d'indemnisation des victimes d'actes criminels au travail» ** (CSST) section régionale

Titre de la formation
«Violence faite aux femmes : intervenir dans un contexte culturel» Maud Pontel
«Résiliation du bail résidentiel pour les victimes de violence» * Me Denis Dionne, procureur chef aux poursuites criminelles et pénales Saguenay-Lac-Saint-Jean
«Intervenir dans un contexte de domination conjugale» * Robert Ayotte et Denise Tremblay
«Intervenir auprès des travailleuses du sexe» Service de travail de rue de Chicoutimi
«Intervenir en situation de désastres et en contexte post-traumatique» Danielle Maltais, Sabrina Tremblay, Nathalie Côté, UQAC
«Téléphonie IP dans les palais de justice» Services de justice, ministère de la Justice

* La direction était présente lors de cette formation

** La direction et l'agente de bureau étaient présentes lors de cette formation

ANNEXE 2 ACTIVITÉS DE PROMOTION

Tableau XVI Activités de promotion

Thème de l'activité	Clientèle rencontrée	Secteur
Participation à un panel de discussion « Peut-on se faire justice soi-même? »	Étudiants collège Alma	Alma
Promotion services du CAVAC	Groupe connexion-compétences de Roberval	Roberval
Échange inter organismes sur le rôle du CAVAC et le rôle du CALACS	Intervenante du CALACS	Alma
Promotion des services du CAVAC	Agence de santé de Chibougamau: responsable de l'agence (Mme Line Héon) et différents coordonnateurs	Chibougamau
Droits et recours des victimes d'actes criminels	Étudiants en techniques de travail social du cégep de Jonquière	Jonquière
Promotion des services du CAVAC	Carrefour jeunesse emploi – jeunes adultes	Saint-Félicien
4 rencontres de promotion des services du CAVAC	Policiers patrouilleurs / enquêteurs Service de sécurité publique	Saguenay
Promotion des services du CAVAC	Intervenants CLSC	Roberval
Promotion des services du CAVAC	Patrouilleurs Sûreté du Québec	MRC du Fjord

Thème de l'activité	Clientèle rencontrée	Secteur
Promotion des services du CAVAC	Intervenants sociaux CLSC d'Alma	Alma
Promotion des services du CAVAC	Adolescents Maison des jeunes	Hébertville
Promotion des services du CAVAC	Étudiants de techniques policières	Alma
Violence dans les relations amoureuses	École Curé-Hébert Étudiants Groupe de secondaire 4	Hébertville
Promotion du service CAVAC-INFO	Membres de la Table de concertation Lac-St-Jean-Est en violence familiale et agressions à caractère sexuelle	Alma
Fonctionnement de base de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)	Intervenantes sociales du CALACS de La maison ISA	Chicoutimi
Promotion des services du CAVAC	Étudiants du cégep de Chicoutimi Foire jeunesse (kiosque)	Chicoutimi
Promotion des services du CAVAC / Journée porte-ouverte	Population en général et étudiants du secondaire.	Roberval
Distribution de friandises avec un message de paix visant à commémorer la tragédie de la Polytechnique. Activité réalisée en collaboration avec la Table en matière de violence familiale et d'agressions à caractère sexuel Lac- Saint-Jean-Est.	Employés du palais de justice Témoins et victimes convoqués à la cour	Alma
Promotion des services du CAVAC / Kiosque d'information	Étudiants de l'école Oasis	Chicoutimi