

CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean

RAPPORT ANNUEL 2008-2009

REMERCIEMENTS

La fierté est le meilleur sentiment pour décrire comment l'équipe professionnelle peut se sentir en ce 20^{ième} anniversaire du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Chaque jour, nous rencontrons des gens extraordinaires qui nous permettent de comprendre la juste valeur de notre travail auprès d'eux. Depuis 20 ans, notre motivation à toujours faire mieux, à aller plus loin, vient de toutes ces personnes qui ont trouvé sur leur chemin, à un moment de leur vie, des épreuves de toutes sortes, éprouvantes et bouleversantes.

Ces personnes, nous partagent leur vécu et nous permettent d'être les témoins privilégiés de leur reprise de pouvoir, de leur retour à l'équilibre perdu à la suite de l'acte criminel. Nous leurs témoignons toute notre gratitude. Merci pour cette confiance à notre égard!

L'engagement, le professionnalisme et la coopération sont parmi les meilleurs qualificatifs qui peuvent décrire l'équipe de travail du CAVAC. À tous les jours, son travail rayonne, partout dans notre belle et grande région ! Chaque membre du personnel contribue avec passion, à faire du CAVAC un lieu de travail empreint de professionnalisme. Les valeurs de solidarité, d'entraide, de soutien et de coopération qui transcendent leurs interrelations personnelles, font de cet organisme un lieu où il fait bon travailler chaque jour.

L'implication et la générosité des membres du conseil d'administration, ont permis au CAVAC de poursuivre sa mission. Leur appui a permis la réalisation de merveilleux projets et la poursuite du développement de l'organisme et de ses services. Merci !

La collaboration et l'ouverture offertes par les équipes du bureau du procureur aux poursuites criminelles et pénales de Chicoutimi, d'Alma, de Roberval et de Chibougamau, nous ont aidées à mieux desservir les personnes victimes et témoins de crime. Merci !

Le support offert par les directions et le personnel des palais de justice de la région, est primordial pour le CAVAC et tout son personnel ! Merci !

Le partenariat avec les intervenants policiers est indispensable dans l'accomplissement quotidien de notre travail au niveau des procédures judiciaires ! Merci !

La complémentarité décrit bien le travail accompli avec nos partenaires des réseaux de la santé, des services sociaux et du secteur communautaire. Ensemble, nous pouvons aider les personnes victimes dans le respect de nos missions. Merci !

Le soutien de l'équipe du BAVAC et le financement du ministère de la Justice sont essentiels afin d'aider le CAVAC à poursuivre sa mission et à répondre adéquatement aux besoins des personnes victimes de crimes sur son grand territoire. Merci !

La directrice générale

Nathalie Lamy

MOT DE LA PRÉSIDENTE

En ce vingtième anniversaire du CAVAC Saguenay-Lac-St-Jean, il est indéniable que l'organisme a atteint un niveau de maturité et de professionnalisme remarquable, d'où sa notoriété qui dépasse largement les frontières régionales. Cette notoriété est tributaire de tous ces gens qui ont contribué à faire du CAVAC ce qu'il est devenu aujourd'hui... Un personnel impliqué et dévoué pour la cause des victimes d'actes criminels, des partenaires mobilisés et une clientèle reconnaissante, qui par ses témoignages de gratitude, fait rejaillir le fruit des efforts du CAVAC dans son milieu. Le CAVAC Saguenay-Lac-St-Jean a d'autant plus de mérite qu'il est très difficile de couvrir un grand territoire comme le sien et d'y offrir une qualité de services commune. Il ne pourrait réussir cette mission sans le support indéfectible du BAVAC qui doit être à l'affût d'un financement récurrent, qui s'avère essentiel à la vitalité de telles organisations.

Après cinq ans d'implication comme présidente du Conseil d'administration, le temps est venu de tirer ma révérence. Cependant, ma croyance fondamentale en la mission de l'organisme demeure la même. Au cours de ces années, j'ai pu réaliser non seulement la pertinence du support aux victimes d'actes criminels, mais également l'apport de nos interventions au sein de la communauté. Ainsi, une victime qui reprend du pouvoir sur sa vie, contribue activement par la suite à sa collectivité.

Ce que je conserverai comme souvenir lorsque je penserai au CAVAC, c'est d'abord le professionnalisme et l'implication de qualité exceptionnelle de sa directrice, Nathalie Lamy. C'est également le support indéfectible de sa fondatrice Madame Marthe Vaillancourt. De plus, je me souviendrai de l'équipe des employées consciencieuses et soucieuses d'offrir des services de qualité, ainsi que l'implication des membres du conseil d'administration. Un merci particulier à nos partenaires unis pour une même cause, soit de redonner la dignité aux victimes d'actes criminels.

Convaincue plus que jamais de la nécessité du CAVAC, je vais souhaiter longue vie et encore de multiples merveilleux projets de développement. Vingt ans c'est jeune mais déjà le CAVAC Saguenay-Lac-St-Jean a su se démarquer par la qualité de ses réalisations et j'ai la certitude que la maxime de l'écrivain Paul Claudel est susceptible de s'appliquer pour décrire la suite de l'histoire de l'organisme ... Et les fruits dépasseront les promesses des fleurs... Voilà mon souhait ultime pour le CAVAC !

La présidente du conseil d'administration

Johanne Beaulieu

MOT DE LA DIRECTRICE

C'est avec enthousiasme et fierté que nous vous présentons 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 2008 et le 31 mars 2009.

La croissance fulgurante des services offerts au cours des dernières années n'aurait pu être soutenue sans l'implication de chacune des membres de l'équipe de travail. Les victimes, témoins et proches de la belle et grande région du Saguenay-Lac-Saint-Jean peuvent compter sur une équipe professionnelle aguerrie. La réussite de l'organisme est incontestablement liée à l'engagement de chacune.

Les membres du conseil d'administration, impliqués et dynamiques, sont d'un soutien indispensable dans l'atteinte des objectifs de l'organisme et dans l'accomplissement de sa mission.

La réussite du CAVAC réside également dans le travail de collaboration avec les ressources et partenaires du milieu. C'est en unissant les forces de tous et en offrant des services complémentaires, notamment avec les intervenants du milieu autochtone, que les victimes ont réponse à leurs différents besoins dans le respect des mandats de chacun.

Cette année, nous avons travaillé sur un projet fort stimulant. Grâce à l'octroi d'une subvention du ministère de la Justice du Canada, nous avons pu terminer la production d'un guide à l'attention des autochtones, ce dont nous sommes particulièrement fiers.

Malgré les nombreux accomplissements de l'organisme à travers le temps, et le développement des services d'aide aux victimes sur une proportion importante du territoire régional, le soutien du ministère de la Justice du Québec sera nécessaire, au cours des prochaines années, car le développement n'est pas complété dans certains secteurs.

Enfin, notre sens de l'initiative et de l'innovation nous mènera, sans aucun doute, vers de nouveaux défis stimulants, à la hauteur de nos aspirations sans limites !

La directrice générale

Nathalie Lamy

TABLE DES MATIÈRES

1.	HISTORIQUE.....	1
2.	PRÉSENTATION DE L'ORGANISME.....	3
2.1.	Services directs.....	3
2.2.	Services indirects.....	4
2.3.	Mission, valeurs et philosophie.....	5
3.	ORGANISATION ADMINISTRATIVE.....	6
3.1.	La gestion des plaintes.....	8
4.	RESSOURCES HUMAINES.....	9
4.1.	Le conseil d'administration.....	9
4.2.	Équipe professionnelle et bénévole.....	10
4.3.	Réunions d'équipe.....	12
4.4.	Le développement des compétences.....	12
5.	INITIATIVES ET INOVATIONS.....	15
6.	PARTENARIAT, CONCERTATION ET PROMOTION.....	16
6.1.	Tables de concertation.....	16
6.2.	Activités de promotion et de sensibilisation.....	17
7.	DEMANDE DE SERVICES.....	19
7.1.	Les services en bref.....	19
7.2.	Facteurs favorisant la demande de services par la clientèle.....	19
7.3.	Services rendus.....	21
7.4.	Accompagnements.....	22
7.5.	Programme CAVAC-INFO.....	24
8.	PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE.....	27
8.1.	Profil de la clientèle.....	27
8.2.	Source de références.....	29
8.3.	Groupe d'âge.....	29
8.4.	Nature du crime.....	30
8.5.	Type de crime.....	31
8.6.	Contexte du crime.....	31
8.7.	Délai de consultation.....	32
9.	COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES ET ETHNOCULTURELLES.....	33
9.1.	Portrait de la clientèle autochtone.....	33

10.	PROJET, IMPLICATIONS ET ACTIVITÉS	35
10.1.	Projet.....	35
10.2.	Implications et activités	35
11.	APPRÉCIATION DES SERVICES PAR LA CLIENTÈLE	36
12.	FORCES DU CAVAC / LIMITES RENCONTRÉES.....	39
12.1.	Forces	39
12.2.	Limites et difficultés rencontrées	40
13.	PRIORITÉS ET PERSPECTIVES D'AVENIR	41
13.1.	Priorités et faits saillants 2008-2009.....	41
13.2.	Perspectives 2009-2010	42
14.	BUDGET ET SURPLUS	44
ANNEXE 1	FORMATIONS ET COLLOQUES	45
ANNEXE 2	ACTIVITÉS DE PROMOTION.....	47
ANNEXE 3	PROJET AUTOCHTONE	49

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I	Conseil d'administration 2008	9
Tableau II	Personnel	10
Tableau III	Projets réalisés par les tables de concertation	17
Tableau IV	Total des services rendus en 2008-2009	22
Tableau V	Accompagnements 2008 -2009	23
Tableau VI	CAVAC-INFO : clients / contacts / services rendus	25
Tableau VII	Informations transmises lors d'un CAVAC-INFO en 2008-2009.....	26
Tableau VIII	Profil de la clientèle en bref / fiches signalétiques 2008-2009	27
Tableau IX	Commentaires de la clientèle	38
Tableau X	Forces du CAVAC	39
Tableau XI	Limites et difficultés du CAVAC	40
Tableau XII	Priorités 2008-2009	41
Tableau XIII	Faits saillants 2008-2009	42
Tableau XIV	Perspectives 2009-2010	42
Tableau XV	Formation des agentes d'intervention	45
Tableau XVI	Formation du personnel de bureau	46
Tableau XVII	Formation du personnel de gestion.....	46
Tableau XVIII	Activités de promotion	47
Tableau XIX	Activités tenues dans le cadre des rendez-vous de la justice	48

LISTE DES FIGURES

Figure 1	Organigramme des services psychosociojudiciaires/post-traumatiques	7
Figure 2	Fiches signalétiques 2005-2008	20
Figure 3	Fiches signalétiques - dossiers ouverts 2000-2008	20
Figure 4	Fiches signalétiques par point de services 2008 -2009	21
Figure 5	Type de clientèle / fiches signalétiques 2008-2009	28
Figure 6	Source de références / fiches signalétiques 2008-2009	29
Figure 7	Groupe d'âge / fiches signalétiques 2008-2009	29
Figure 8	Nature du crime / fiches signalétiques 2008-2009	30
Figure 9	Type de crime / fiches signalétiques 2008-2009	31
Figure 10	Contexte du crime / fiches signalétiques 2008-2009	32
Figure 11	Délai avant de consulter / fiches signalétiques 2008-2009	32
Figure 12	Clientèle autochtone secteur de Roberval	33
Figure 13	Besoins de la clientèle	36
Figure 14	Satisfaction de la clientèle	37

1. HISTORIQUE

Vers la fin des années 1970, un vaste courant social se manifeste en faveur des victimes de toutes les formes de criminalité. Le Québec participe à ce mouvement dans plusieurs domaines et de multiples façons, tout en demeurant attentif à l'ensemble du phénomène de la victimisation. Le courant féministe, pour sa part, réclame la création d'organismes communautaires afin de développer des services pour les femmes victimes de violence et la mise sur pied de centres d'aide et de lutte pour les agressions à caractère sexuel (CALACS).

D'autres groupes exigent qu'on accorde une attention particulière à toutes les victimes sans oublier leurs proches et les témoins. Certains programmes sont alors mis sur pied, mais doivent être interrompus faute de financement adéquat. L'Association québécoise plaidoyer-victimes contribue largement, pendant toutes ces années, à la reconnaissance des droits des victimes.

Dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean, en 1979, la plupart des groupes communautaires participent à un colloque sur la violence, parrainé par le ministre de la Justice d'alors, M. Marc-André Bédard. Ce colloque met en évidence le besoin de ressources pour les victimes d'actes criminels sur le plan judiciaire. M^{me} Marthe Vaillancourt a déjà préparé un plan d'intervention qui sera soumis au ministre de la Justice au début de 1980. Bien des discussions et plusieurs rencontres sont nécessaires avant que ne débute, le 8 février 1981, un programme d'aide aux femmes victimes de violence au Bureau des enquêtes criminelles de la Sûreté du Québec (SQ), à Chicoutimi. Jusqu'en juin 1984, des services d'aide, de soutien et d'accompagnement au palais de justice sont offerts aux femmes victimes de violence par M^{me} Vaillancourt. Les coupures de postes à la SQ contribuent au déplacement du programme d'aide vers le CLSC Saguenay-Nord. Une équipe d'intervenantes, mise sur pied en 1985, offre aux femmes victimes de violence une intervention complète, pendant que M^{me} Vaillancourt continue l'accompagnement dans le système judiciaire.

D'année en année, de renouvellement en renouvellement, le projet continue. Quand le ministre Herbert Marx devint responsable du ministère de la Justice, il entreprend une vaste

consultation à travers la province. La région du Saguenay est alors la seule région à bénéficier de services tels que ceux offerts par M^{me} Vaillancourt.

Après analyse des différentes interventions organisées partout en Europe et au Canada, le ministre revient au Québec pour présenter le cadre de travail qu'il a retenu. Sur la base du projet visant les femmes victimes de violence, il décide d'étendre les services à toutes les victimes d'actes criminels.

Sous son parrainage, l'Assemblée nationale adopte, le 16 juin 1988, la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels afin de doter le Québec d'une politique globale d'aide aux victimes et d'un réseau de centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Deux CAVAC sont mis sur pied à Montréal et à Québec, sous le parrainage des YMCA locaux.

Le 16 août 1988, le Service d'aide aux victimes d'actes criminels de Chicoutimi reçoit ses lettres patentes et inaugure le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean. Celui-ci débute ses activités officielles et, au début de 1989, s'installe dans de nouveaux locaux à Chicoutimi. Le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean est le premier CAVAC autonome et le premier à disposer d'une salle pour les victimes et les témoins à l'intérieur d'un palais de justice.

Par souci d'équité et grâce au soutien du ministère de la Justice, le CAVAC ouvrira au fil des ans, différents points de services à travers la grande région du Saguenay-Lac-Saint-Jean, afin de bien desservir la clientèle régionale. Ainsi, verront le jour les points de services d'Alma, de Roberval et de Chibougamau.

2. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean est un organisme communautaire faisant partie d'un grand réseau comptant dix-sept bureaux régionaux, qui couvrent plus de cinquante-sept palais de justice au Québec.

Le développement et le financement des services du CAVAC sont possibles principalement grâce à une subvention annuelle provenant du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels, institué suite à la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels, en 1988.

Le vaste territoire d'intervention s'étend sur toute la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean / Chibougamau d'une superficie de 95 893 kilomètres carrés, représentant ainsi la troisième plus grande région administrative du Québec. De nombreux déplacements sont consacrés aux services à la clientèle, à la formation du personnel et aux activités de concertation.

Le siège social de l'organisme est situé à Saguenay, secteur de Chicoutimi. Des services sont également offerts dans les points de services d'Alma, de Roberval et de Chibougamau.

2.1. 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 sur 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 (IVAC), 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 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 comme les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires capables de les aider à résoudre les problèmes qu'elles doivent affronter.

2.2. Services indirects

L'équipe professionnelle offre différents services et effectue diverses tâches dans le cadre de son travail. Ceux-ci représentent 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. Il est important d'informer la population sur les services auxquels ils peuvent avoir recours à un moment donné de leur vie et primordial que les futurs intervenants sensibilisés à la réalité des victimes d'actes criminels puissent, dans le cadre de leurs futures fonctions, aiguiller les personnes victimes, les proches et les témoins, vers les ressources appropriées.

2.3. 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 inclut 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.

Valeurs et philosophie d'intervention

- Le CAVAC intervient rapidement pour prévenir l'aggravation et la détérioration de l'état des personnes victimes;
- Le CAVAC présume 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.

3. ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Le CAVAC est un organisme régional qui dispose de plusieurs points de services répartis à travers la région afin de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle du grand territoire Saguenay-Lac-Saint-Jean.

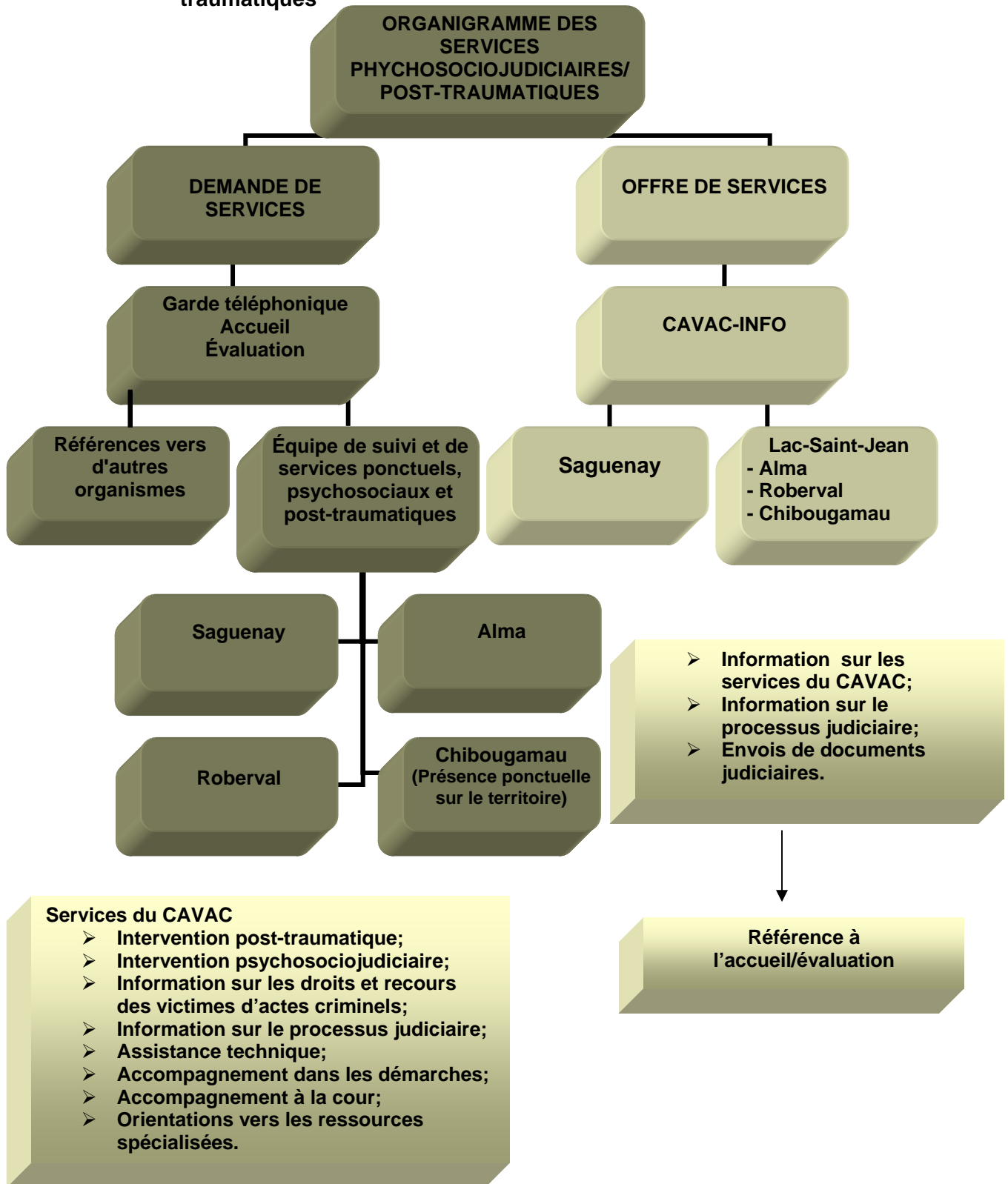
C'est à partir du siège social situé à Saguenay, que se fait l'administration et la gestion des ressources humaines et financières et le soutien technique nécessaire au fonctionnement du programme CAVAC-INFO.

Par ailleurs, les services psychosociojudiciaires peuvent être dispensés soit à la suite d'une demande de services ou d'une offre de services.

Ce n'est que dans le secteur de Chibougamau que les services sont rendus de façon ponctuelle, lorsqu'il y a de la cour criminelle et du tribunal de la jeunesse. Cependant, la clientèle a accès à des services d'intervention téléphonique en tout temps.

Les points de services situés dans les palais de justice d'Alma et de Roberval combinent plusieurs services dans des lieux de grandeur nettement insuffisante. L'organisation actuelle rend difficile le travail quotidien. Il y a près de deux ans, qu'une demande formelle a été présentée au BAVAC afin d'aider le CAVAC dans le cheminement de ce dossier. En attendant, les intervenantes ont à composer avec ces contraintes et doivent faire preuve de beaucoup d'ingéniosité et d'adaptation afin d'assurer la confidentialité et l'efficacité des interventions effectuées auprès de la clientèle. Des aménagements temporaires sont actuellement convenus avec les services de justice afin de pallier le manque d'espace.

Figure 1 Organigramme des services psychosociojudiciaires/post-traumatiques



3.1. La gestion des plaintes

Les personnes qui ont reçu les services du CAVAC et qui jugent n'avoir pas obtenu une réponse adéquate à leurs besoins, peuvent le manifester de plusieurs façons. Elles peuvent signaler les éléments dont elles sont insatisfaites, soit verbalement ou par écrit, à la direction générale. Le CAVAC se fait un devoir de répondre à toute personne qui adresse une plainte. C'est la direction générale qui est chargée de donner suite à la plainte. Un rapport d'évaluation de la plainte est transmis au conseil d'administration et fait état du suivi qui a été donné au client qui a formulé la plainte.

Pour l'année 2008-2009, aucune plainte formelle n'a été adressée au CAVAC. Ce processus permet d'assurer à la clientèle, des services de qualité.

4. RESSOURCES HUMAINES

4.1. 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 I Conseil d'administration 2008

Johanne Beaulieu <i>Enseignante en techniques de travail social Cégep de Jonquière</i>	Présidente
Sylvie Côté <i>Travailleuse sociale CSSS de Jonquière, mission CHSLD</i>	Vice-présidente
Jane Grant <i>Avocate, Étude Simard, Boivin, Lemieux</i>	Administratrice
Marilyne Monette <i>Étudiante, Université du Québec à Chicoutimi</i>	Administratrice
Marthe Vaillancourt <i>Retraitée</i>	Administratrice
Jean Tremblay (mars 2009 ...) <i>Policier, Sûreté du Québec</i>	Administrateur
Roger Ouellet (jusqu'en mars 2009) <i>Policier, Sûreté du Québec</i>	Administrateur

- **Réunions du conseil d'administration en 2008-2009**
 - Huit réunions ont eu lieu;
 - Tenue de l'assemblée générale annuelle le 10 juin 2008.

4.2. Équipe professionnelle et bénévole

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.

De plus, d'autres ressources se greffent à l'équipe de travail telle qu'une agente de développement, du personnel subventionné par des programmes Carrière-été en saison estivale et des stagiaires.

Reconnu comme un milieu de stage pouvant offrir une très bonne formation professionnelle, par les institutions collégiales et universitaires, le CAVAC accueillait, encore cette année, des étudiants dont deux provenant du programme de techniques en travail social du cégep de Jonquière, une du baccalauréat en travail social de l'Université Laval et un de la maîtrise en travail social de l'UQAC. Ces ressources constituent principalement la main d'œuvre bénévole du CAVAC et l'apport de ces intervenants en apprentissage est considérable. Une personne bénévole effectue de menus travaux à l'occasion également.

Tableau II Personnel

DIRECTION GÉNÉRALE	
Nathalie Lamy, t.s.	Directrice générale
SIÈGE SOCIAL	
Nathalie Brassard, t.s.	Agente d'intervention
Christiane Côté	Adjointe administrative
Mérodie Girard, t.s.	Agente d'intervention
Esther Tremblay, t.s.	Agente d'intervention
Nathalie Turcotte	Agente d'intervention
Mélanie Carrier	Agente de développement / Agente d'intervention

POINT DE SERVICES – ALMA	
Mélanie Lapointe, t.s.	Agente d'intervention
Marie-Hélène Lavoie, t.s.	Agente d'intervention
Véronique Tremblay	Agente d'intervention
POINT DE SERVICES – ROBERVAL	
Louise Grenon	Agente d'intervention
POINT DE SERVICES – CHIBOUGAMAU	
Intervenantes attirées à tour de rôle	
EMPLOYÉES CONTRACTUELLES	
Annie Paquet	Agente d'intervention
Mélanie Côté, t.s.	Agente d'intervention
Andréanne Gagnon	Agente d'intervention
Isabelle Boissonneault	Agente d'intervention
Ève Lapointe	Agente d'intervention
Julie Girard	Agente d'intervention
PROJET CARRIÈRE ÉTÉ	
Ève Lapointe	Intervenante
Julie Girard	Intervenante
STAGIAIRES	
Ève Lapointe	Étudiante, Université Laval
Sébastien Dobinet	Étudiant, UQAC
André Levesque	Étudiant, Cégep de Jonquière
Cynthia St-Louis	Étudiante, Cégep de Jonquière
BÉNÉVOLE	
Bernard Lamy	Bénévole

4.3. Réunions d'équipe

- Sept rencontres furent effectuées avec l'ensemble de l'équipe;
- Six réunions sous-régionales ont été tenues avec les intervenantes des points de services d'Alma et de Roberval. Deux ont eu lieu avec le point de services de Saguenay.

4.4. Le développement des compétences

Supervision professionnelle

Le CAVAC offre à ses employées de la supervision professionnelle depuis dix ans maintenant. Ces supervisions ont contribué, sans équivoque, au développement professionnel des membres de l'équipe et à l'instauration de moyens concrets pour favoriser des interrelations favorables à un climat de travail sain dans l'organisme.

La supervision professionnelle, assurée par un protocole d'entente avec le Centre de santé et des services sociaux de Chicoutimi (mission CLSC), a été renouvelée encore cette année permettant de recevoir l'aide de Madame Danielle Brasset. Madame Danièle Tremblay agissait à titre de superviseure privée.

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. L'intervention post-traumatique effectuée auprès d'une clientèle multi âges, 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 (neuf rencontres), travailleuse sociale, ainsi que Mme Danielle Brasset (neuf 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 elles.

Les principaux objectifs de ces supervisions visent à :

- Consolider la qualité des services offerts;
- Améliorer les connaissances et les compétences relatives à l'intervention post-traumatique et aux normes de pratiques du travailleur social;
- Améliorer les connaissances concernant les outils de résolution des conflits afin de s'assurer d'une utilisation adéquate de ceux-ci ;
- Favoriser les relations harmonieuses au travail;
- Favoriser le développement professionnel et personnel des employées.

Soutien à la gestion

Un programme de formation spécifique adapté à la réalité de la gestion dans les CAVAC, a été proposé aux directions régionales au cours de l'année. Quatre blocs de formation spécifiques seront offerts au cours des deux prochaines années, afin de répondre aux besoins particuliers liés à la réalité actuelle en gestion des ressources humaines. Le BAVAC a rendu possible la tenue de ces formations en soutenant financièrement ce programme.

Formations internes et externes

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.

Guide de formation théorique et pratique

Par ailleurs, dans le cadre d'un stage en milieu de travail, Madame Nathalie Turcotte, agente d'intervention et consultante clinique, présentement en processus de formation en vue de l'obtention d'un baccalauréat en travail social, a réalisé un « *Guide de formation théorique et pratique* ». Celui-ci s'adresse à chaque nouveau membre de personnel rémunéré ou stagiaire. Cet outil a permis de dresser une planification complète et très bien structurée, des différentes compétences et connaissances à acquérir, à mettre en pratique et à consolider, en vue d'effectuer les interventions adéquates auprès de la clientèle de l'organisme. L'encadrement, la

supervision et l'évaluation du rendement, en lien avec l'acquisition de ce nouveau bagage théorique et pratique, est également prévu dans ce guide.

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, du baccalauréat en travail social de l'Université Laval et de l'Université du Québec à Chicoutimi. Cette année, Mesdames Mélanie Côté, Mélodie Girard et Nathalie Lamy agissaient à titre de superviseure ou de consultante.

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. 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.

5. INITIATIVES ET INOVATIONS

Au cours de la dernière année, plusieurs membres de l'équipe de travail se sont investis dans différents projets répondant à des besoins particuliers des victimes d'actes criminels. Ces projets visaient également l'amélioration des services offerts.

- **Guide "Oser briser le silence pour la guérison personnelle, familiale et collective "**

Document d'information et de démystification du dévoilement de la violence jusqu'aux procédures judiciaires qui s'adresse à la clientèle autochtone;

- **Guide de formation pratique et théorique**

Document de formation qui s'adresse à tout nouveau membre de personnel rémunéré ou stagiaire;

- **Définition et expérimentation de la tâche d'accueil**

Définition et explication des paramètres de l'intervention téléphonique d'accueil et structure du service;

- **Proposition d'un horaire de travail de 4 jours**

Document produit par un comité d'employées du CAVAC, explicatif des bienfaits d'un horaire de travail 4 jours;

- **Groupe d'information sur les procédures judiciaires**

Groupe formé de victimes d'actes criminels confrontées au processus judiciaire, à qui le CAVAC a offert de l'information sur les conséquences de la victimisation, sur les droits et recours, sur le processus judiciaire ainsi que sur les services offerts par l'organisme. La rencontre de groupe a permis aux participants de diminuer leur niveau de stress en lien avec la problématique vécue.

6. PARTENARIAT, CONCERTATION ET PROMOTION

6.1. 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;
- Forum de discussion sur la violence envers les personnes présentant une déficience intellectuelle;
- Comité d'implantation d'une politique de prévention des abus concernant les jeunes utilisateurs des loisirs à Ville Saguenay.

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 III 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
Colloque	Chicoutimi	Organisation d'un colloque (mai 2010) ayant pour thème : «L'intervention en violence faite aux femmes auprès de clientèles spécifiques.»
Marche commémorative du 6 décembre	Jonquière	Marche organisée pour souligner la mémoire d'une femme de la région du Saguenay décédée par homicide et pour commémorer la mort de toutes les femmes décédées dans les mêmes circonstances
Production, réalisation, enregistrement et lancement du disque «Nous marcherons pour elles»	Jonquière	Hommage aux femmes victimes de violence / commémoration du 6 décembre
Action 6 décembre	Chicoutimi	Distribution de tracts dans des écoles secondaires régionales visant à sensibiliser les adolescents à la violence et à commémorer le 6 décembre
Médias	Chicoutimi	Construction de messages médiatiques sur la question de la violence faite aux femmes
Comité scénario de protection	Alma	Conception d'un outil de sensibilisation et d'information visant la protection des femmes victimes de violence / lancement et promotion de l'outil auprès de plusieurs partenaires santé services sociaux et judiciaires

6.2. 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, près de 1 000 personnes furent rencontrées.

- **Les rendez-vous de la justice**

Par ailleurs, le CAVAC s'est impliqué auprès de la population régionale des différents secteurs d'intervention, à travers des activités organisées dans le cadre des rendez-vous de la justice. Plus de 500 personnes ont été rejointes lors de cette semaine. Un tableau détaillé des activités de promotion se retrouve en annexe 2.

- **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 radiophoniques et télévisés.

- Journal Étoile du Lac
 - promotion du guide «Oser briser le silence»
- Radio communautaire de Mashteuiatsh
 - entrevue pour la promotion du guide «Oser briser le silence»
- Télévision TVA
 - répercussion de la longueur des procédures judiciaires sur les victimes;
- Autres représentations
 - Participation à 5 réunions du Réseau des CAVAC;
 - Participation à 2 réunions BAVAC/CAVAC;
 - Participation à 4 réunions du Comité de travail tripartite;
 - Rencontre avec le Procureur chef aux poursuites criminelles et pénales pour l'amélioration du programme CAVAC-INFO jeunesse;
 - Réunion des consultants de stage au cégep de Jonquière
 - Rencontre visant l'amélioration et la consolidation du partenariat avec les deux CALACS régionaux.

7. DEMANDE DE SERVICES

7.1. Les services en bref

- Le nombre de clients ayant reçus des services s'est accru de 61 % au cours des trois dernières années;
- Le nombre de services est passé de 34 323 en 2008 à 34 316 en 2009;
- La clientèle masculine représente 40 % de la clientèle globale;
- Les proches représentent 18 % de la clientèle globale;
- Les services CAVAC-INFO ont généré l'ouverture de 485 fiches signalétiques;
- La clientèle masculine représente 25 % (177) du nombre total (695) des victimes d'agression à caractère sexuel;
- Les enfants de moins de 18 ans représentent 14 % (100) du nombre total (695) des victimes d'agression à caractère sexuel;
- Le nombre d'accompagnements est en baisse de 11 %, passant de 2562 en 2007 à 2275 en 2008;
- Le nombre d'informations transmises à la clientèle dans le cadre du programme CAVAC-INFO est passé de 10 651 en 2007 à 12445 en 2008, ce qui correspond à une hausse de 16 %.

7.2. Facteurs favorisant la demande de services par la clientèle

- Les services CAVAC-INFO génèrent l'ouverture de plusieurs dossiers;
- Présence de l'organisme sur une grande partie du territoire;
- Pro activité des interventions;
- Partenariat grandissant;
- Notoriété de l'organisme auprès de la population et des partenaires.

Figure 2 Fiches signalétiques 2005-2008

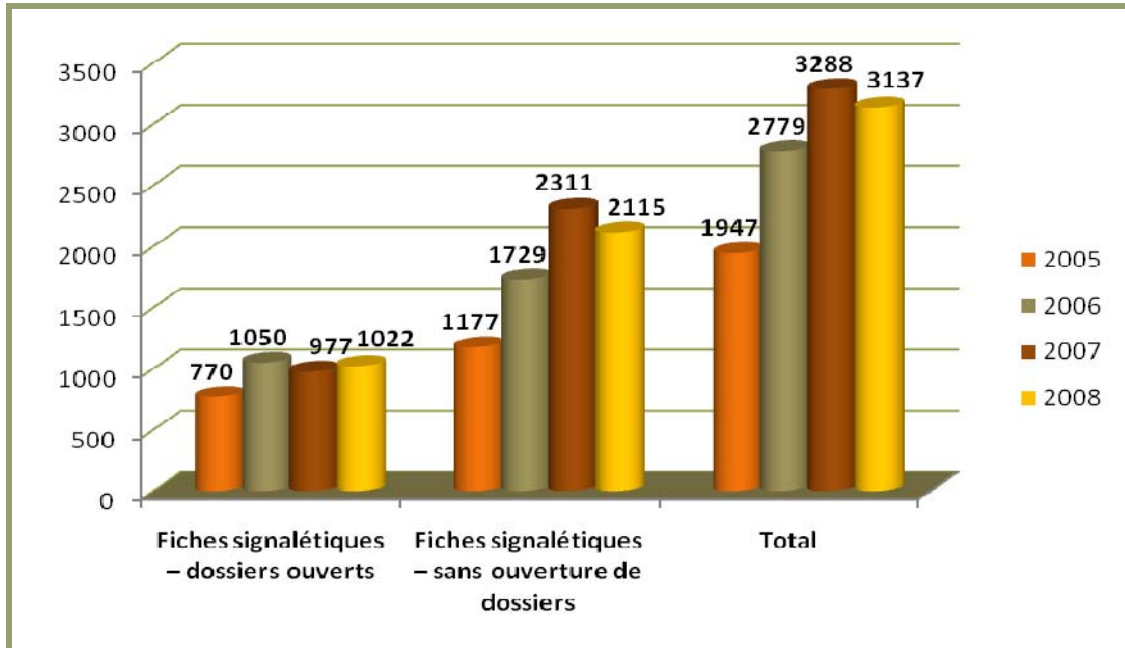


Figure 3 Fiches signalétiques - dossiers ouverts 2000-2008

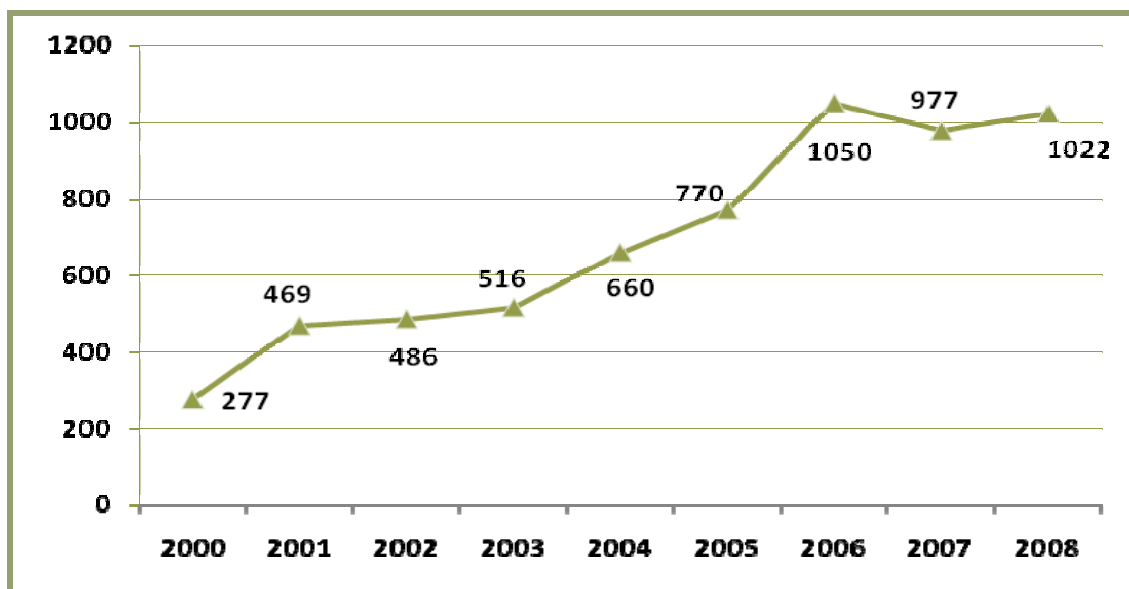
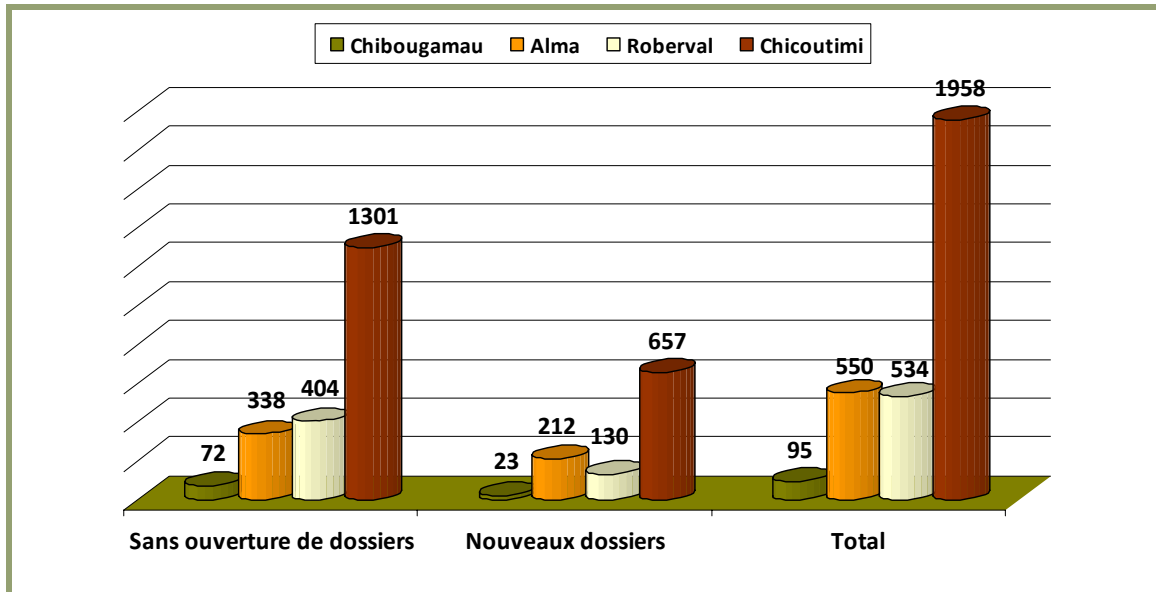


Figure 4 **Fiches signalétiques par point de services 2008 -2009**



7.3. Services rendus

Le nombre de services rendus dans le cadre du travail d'intervention effectué auprès de la clientèle se maintient. Ainsi, 34 316 services furent rendus cette année, en comparaison aux 34 323 services rendus pendant l'année 2007. Ces services sont inventoriés dans le tableau suivant.

Tableau IV Total des services rendus en 2008-2009

	Alma	Chibougamau	Chicoutimi	Roberval	Total
Accompagnement	417	79	1 390	389	2275
Assistance technique	86	10	327	46	469
Autres services*	711	87	2 632	586	4 016
Contacts-recherches d'informations ou suivis	269	27	1 193	409	1 898
Information	4159	431	10 051	2 435	17 076
Références	533	72	1 444	228	2 277
Services directs/intervention	1488	155	4 027	635	6 305
TOTAL	7663	861	21 064	4 728	34 316

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.

7.4. Accompagnements

Les services d'accompagnement, notamment ceux relatifs aux procédures judiciaires, sont essentiels. Les professionnelles du CAVAC assurent le lien entre la personne et le système de justice en soutenant les victimes, leurs proches et les témoins convoqués à la cour. Les CAVAC sont des partenaires privilégiés pour les différents acteurs du système de justice. Ils contribuent de façon importante au bon déroulement des procédures judiciaires en répondant aux diverses questions et en apaisant les inquiétudes des personnes convoquées au tribunal.

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.

Tableau V Accompagnements 2008 -2009

	Alma	Chibougamau	Chicoutimi	Roberval	TOTAL
Cour criminelle	274	48	948	263	1533
Autres (Greffe, etc.)	93	25	361	117	596
Avocat- Procureur de la couronne – civil	7		41	1	49
Tribunal de la jeunesse	36	6	28	5	75
Services de police	6		8	3	17
Cour civile			2		2
Cour municipale			1		1
Tribunaux administratifs			1		1
Professionnel de la santé et des services sociaux	1				1
TOTAL	417	79	1390	389	2275

Cette année le CAVAC a offert **2275** services d'accompagnement, dont **1608 (71%)** de ceux-ci furent rendus dans un contexte lié à la cour criminelle et au tribunal de la jeunesse.

7.5. Programme CAVAC-INFO

Le CAVAC doit dispenser les services CAVAC-INFO conformément à l'entente signée annuellement avec le ministère de la Justice du Québec. 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, de 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 contact téléphonique ou envoi postal. Lors du contact téléphonique, une évaluation sommaire des conséquences et des réactions possibles vécues à la suite d'une victimisation criminelle est effectuée afin d'offrir les services pouvant répondre aux besoins de la clientèle et de dépister les personnes qui nécessitent un suivi en intervention, s'il y a lieu.

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, suite à la dénonciation.

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

¹ SIPP : site informatique des poursuites publiques

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.

Par ailleurs, des démarches ont été effectuées auprès du procureur chef aux poursuites criminelles et pénales afin de discuter des moyens de collaboration possibles afin offrir les services CAVAC-INFO jeunesse, dans l'attente d'un décret ministériel du ministère de la Justice du Québec.

La collaboration des bureaux des procureurs aux poursuites criminelles et pénales (PPCP) 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 son 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. Aucune entente n'est encore conclue à l'heure actuelle mais est en voie de réalisation.

Tableau VI CAVAC-INFO : clients / contacts / services rendus

	2005	2006	2007	2008
Clients	1 410	1 956	2 652	2868
Contacts effectués	790	1 912	1 829	2219
Services rendus	2 913	7 013	10 651	12445

Tableau VII Informations transmises lors d'un CAVAC-INFO en 2008-2009

	Alma	Chibougamau	Chicoutimi	Roberval	TOTAL
Acquittement	23	2	25	28	78
Emprisonnement	34	4	65	26	129
Emprisonnement avec sursis	2	4	14	8	28
Engagement	120	35	518	76	749
Engagement de ne pas troubler l'ordre public	22	12	122	47	203
Modification de promesse	12		33	29	74
Modification d'engagement	57	3	159	56	275
Modification d'ordonnance de probation	4		8	3	15
Ordonnance de probation	214	28	621	208	1071
Ordonnance de sursis Modification ord. sursis	27	4	61	54	146
Promesse	42	28	74	99	243
Prochaine date d'audience	307	40	524	183	1054
Aucune information *	388	140	425	271	1224
Autres **	1207	524	3979	1387	7097
Mandat de renvoi	6	1			7
Mesures de mise en liberté sous condition					
Total	2465	825	6628	2475	12393

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

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

8. PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

Le CAVAC prête son aide à toute personne, quelle qu'elle soit, ayant 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.

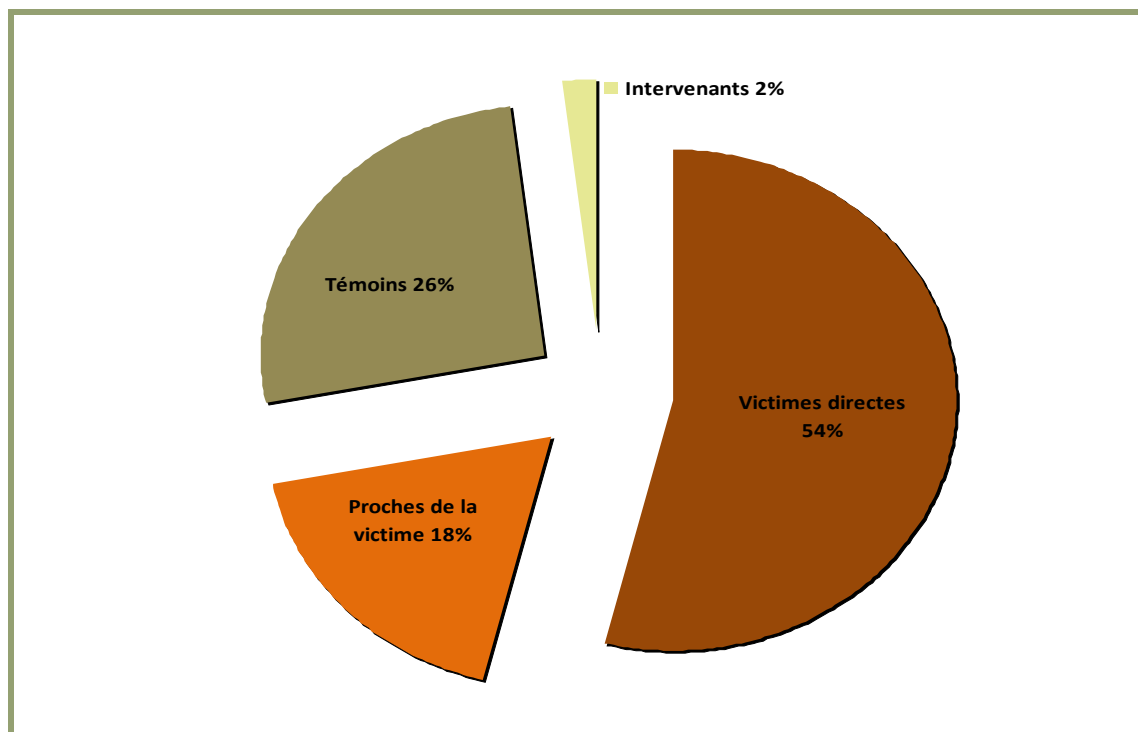
Tableau VIII Profil de la clientèle en bref / fiches signalétiques 2008

Crimes contre la personne	87%
Signalement à la police	93%
Femmes	60%
Voies de fait	34%
Proches de la victime	18%
Référé par procureurs et greffe	35%
Poursuite criminelle	82%
Demande d'indemnisation	11%
Délai avant recours: 3 mois à 1 an	32%

8.1. Profil de la clientèle

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 5 Type de clientèle / fiches signalétiques 2008-2009



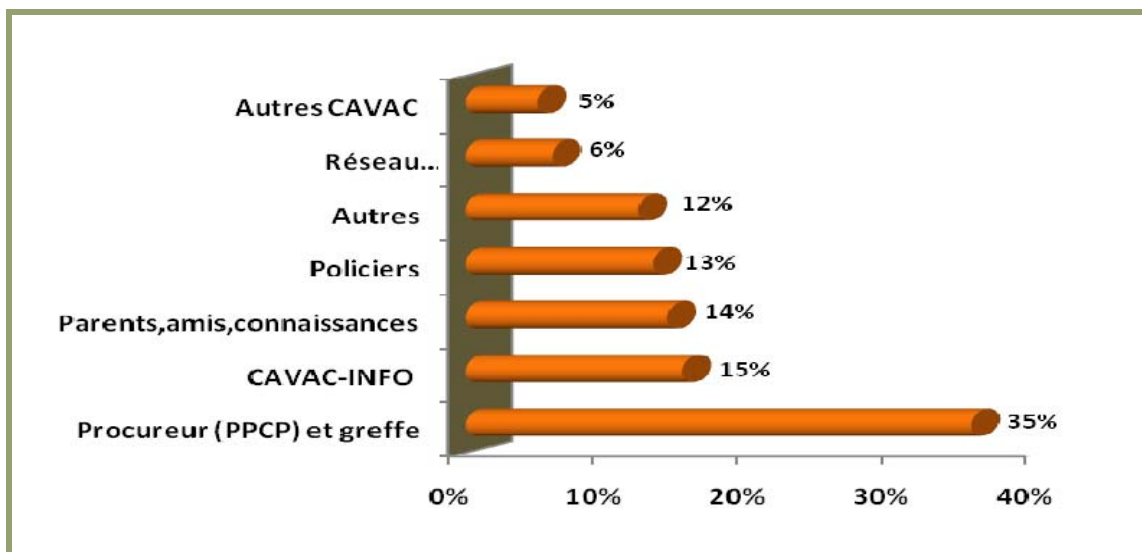
Les proches de la personne victime tels ses parents, ses personnes à charge ou toute autre personne significative de son entourage ont souvent besoin eux aussi d'un grand soutien. Bien qu'elles n'aient pas vécu le crime directement, ces personnes peuvent toutefois être ébranlées. En effet, l'onde de 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 et complexifient le processus de deuil. 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 proche joue un rôle important dans le retour à l'équilibre de la personne victime. Le CAVAC aide les proches à comprendre ce que la victime directe vit et par quels moyens concrets ceux-ci peuvent la supporter dans ses activités quotidiennes.

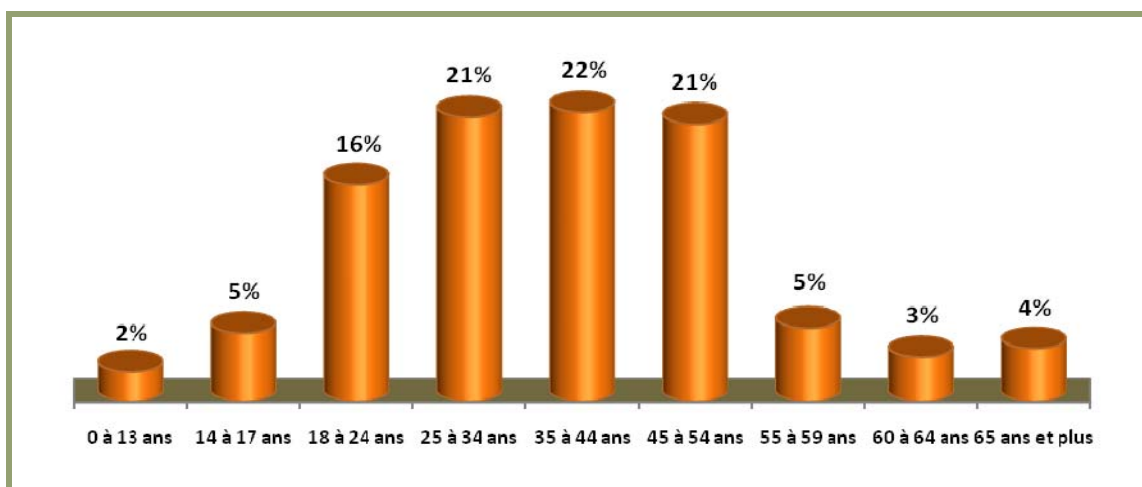
8.2. Source de références

Figure 6 Source de références / fiches signalétiques 2008-2009



8.3. Groupe d'âge

Figure 7 Groupe d'âge / fiches signalétiques 2008-2009

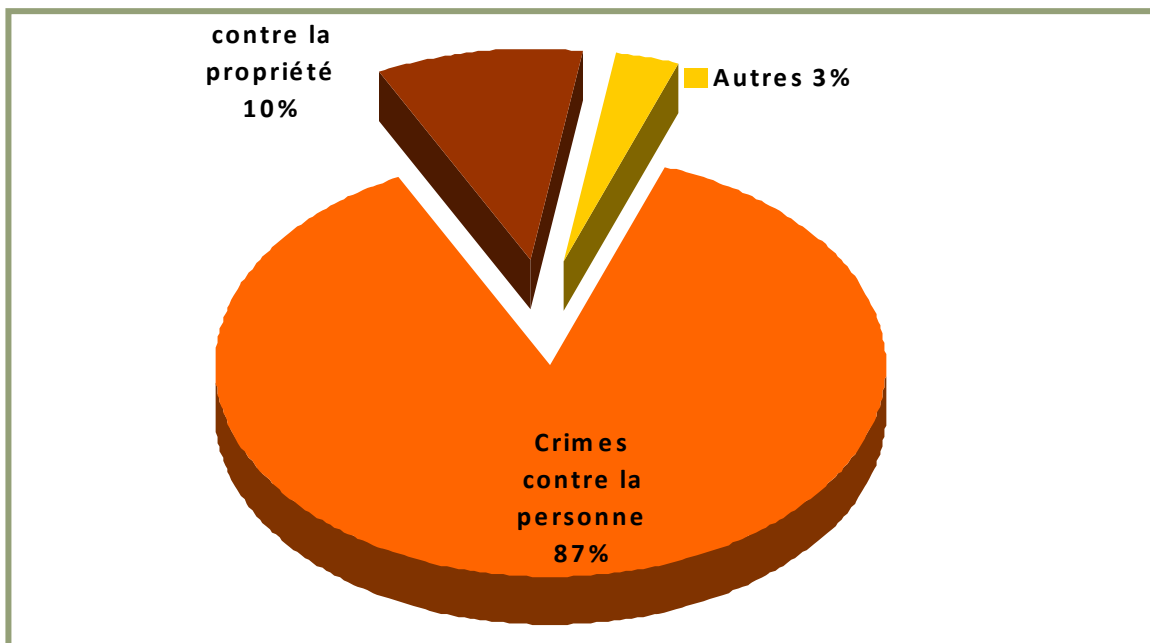


La catégorie "autres" fait référence aux infractions relatives à la conduite d'un véhicule.

Bien que ce soit les personnes de 25 à 55 ans qui représentent la plus grande proportion de la clientèle (64 %), les personnes mineures âgées de moins de 18 ans (7 %) ainsi que les personnes âgées de 55 ans et plus (12 %) se retrouvent en nombre significatif également. La majorité des crimes vécus par la clientèle fait référence à la violence familiale.

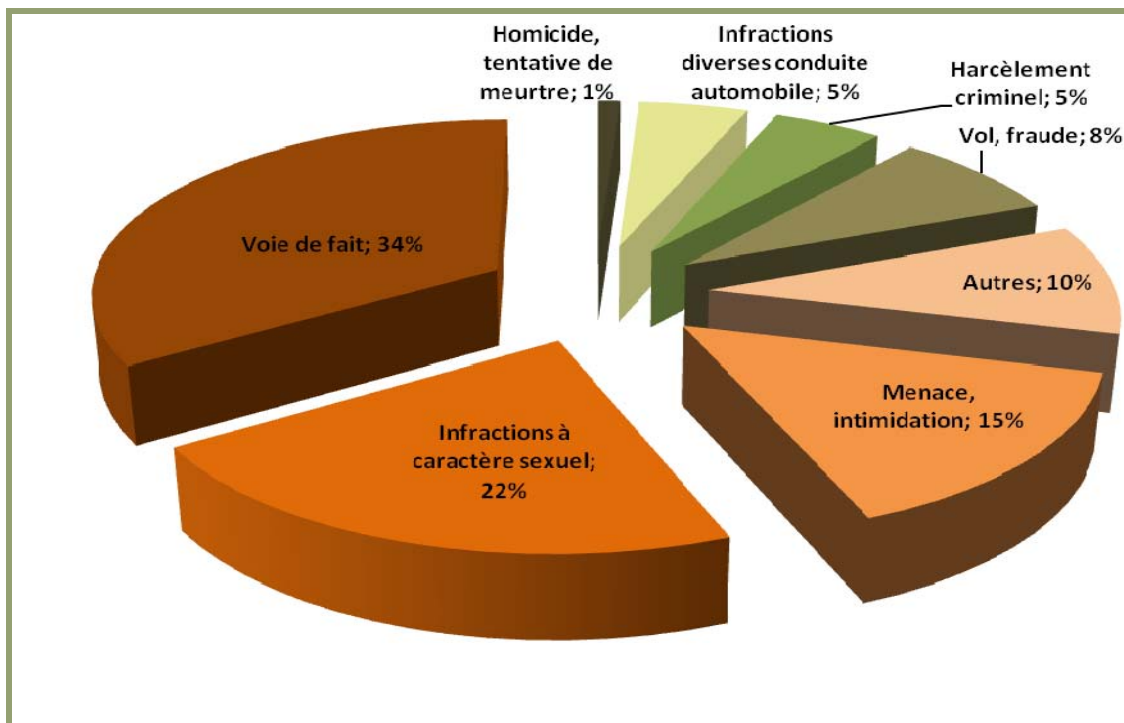
8.4. Nature du crime

Figure 1 Nature du crime / fiches signalétiques 2008-2009



8.5. Type de crime

Figure 9 Type de crime / fiches signalétiques 2008-2009

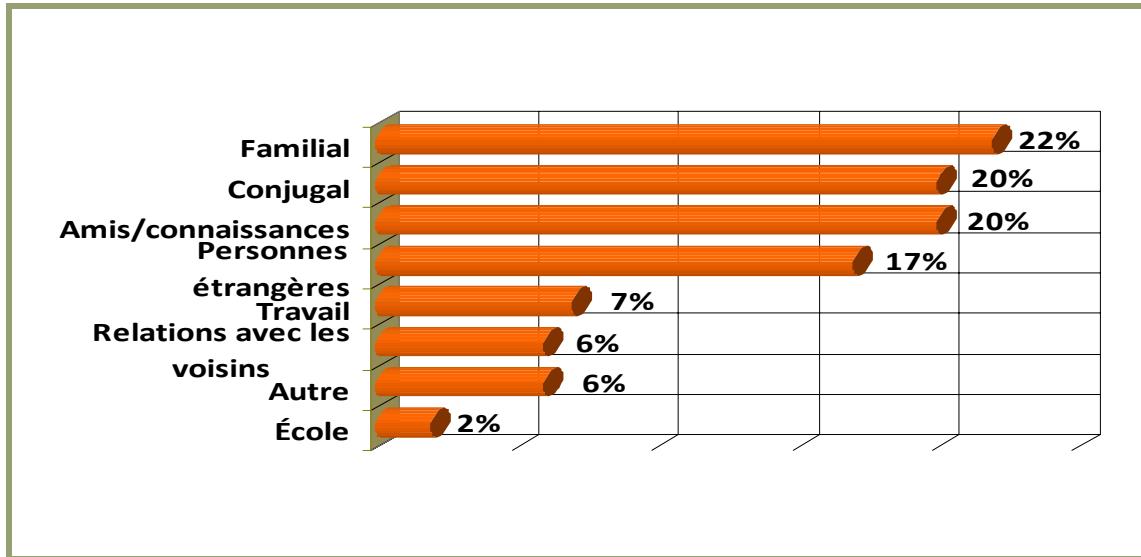


* Autres : Introduction par effraction, enlèvement/séquestration, méfait, incendie criminel.

8.6. Contexte du crime

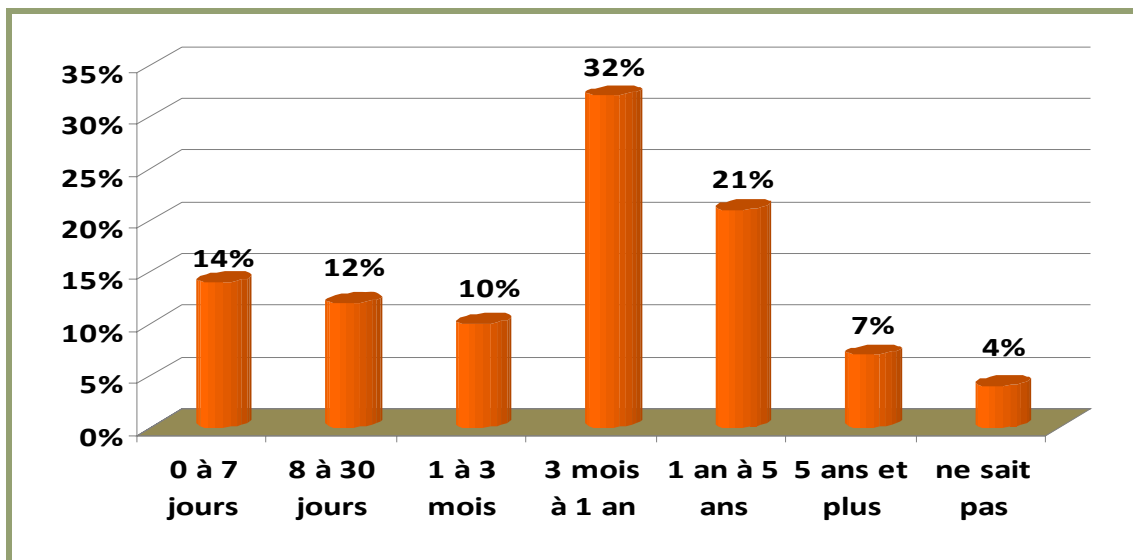
Nos statistiques confirment que dans la majorité des crimes commis, la personne victime connaît le contrevenant. Pour la première fois en 20 ans, le contexte du crime vécu par la clientèle du CAVAC est principalement de type familial. Les crimes commis dans un contexte conjugal ou par un ami ou une connaissance occupent le second rang sur un pied d'égalité. Ainsi, le lien entre la victime et le contrevenant est, la plupart du temps, significatif.

Figure 10 Contexte du crime / fiches signalétiques 2008-2009



8.7. Délai avant de consulter

Figure 11 Délai avant de consulter / fiches signalétiques 2008-2009



9. COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES

9.1. Portrait de la clientèle autochtone

D'une part, le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean rend « officiellement » des services à deux communautés autochtones (Innue et Atikamekw) qui appartiennent au district judiciaire de Roberval. La majorité des Innus habite la communauté de Mashteuiatsh tandis que les Atikamekws proviennent de la communauté d'Opitciwan. D'autre part, l'organisme rend également des services ponctuels aux Cris qui habitent Chibougamau, Chapais, Oujé-Bougoumou et Mistissini.

Dans l'ensemble, le CAVAC a rendu des services à 124 autochtones pour l'année 2008-2009 (62 Montagnais; 44 Atikamekws, 15 Cris, 1 Mohawk, 1 Micmac, 1 Algonquin) pour tout le territoire régional. Parmi ces 124 personnes autochtones, 76% (94) ont été desservis par le point de services de Roberval. Voici une figure qui illustre l'évolution de la clientèle autochtone du point de services de Roberval.

Figure 12 Clientèle autochtone secteur de Roberval



Certaines particularités font partie de l'intervention auprès des autochtones dans notre région :

- Les consultations de type ponctuel sont plus fréquentes que les suivis en intervention;
- Fréquence plus élevée de plaidoyer de culpabilité enregistré en début de processus judiciaire;
- Fréquence des contacts est moindre;
- Distance géographique importante entre le point de services de Roberval et la communauté atikamekw d'Opitciwan;

Malgré les différences culturelles et certaines barrières géographiques, nos contacts avec la clientèle et les intervenants autochtones demeurent très bons. Le CAVAC respecte ces différences culturelles et vise toujours à devenir complémentaire aux services qui existent déjà dans les communautés.

10. PROJET, IMPLICATIONS ET ACTIVITÉS

10.1. Projet

Cette année, le CAVAC a travaillé principalement au projet d'élaboration du guide destiné à la clientèle autochtone. Un résumé de ce projet se retrouve en annexe 3.

10.2. Implications et activités

Le CAVAC a été présent lors d'activités de représentation, de formation et de sensibilisation auprès des autochtones.

Ces participations à des rencontres de réseautage sont importantes pour le CAVAC et démontrent une volonté de développer les partenariats entre les organisations autochtones et allochtones.

- Présentation des services du CAVAC à la Maison des familles de Mashteuiatsh;
- Déjeuner-lancement du Guide autochtone « Oser briser le silence pour la guérison personnelle, familiale et collective »;
- Participation à la formation offerte par la Fédération des ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficultés : Projet ISHKUTEU à Mashteuiatsh qui vise l'amélioration des services d'aide et d'hébergement pour les femmes autochtones du Québec vivant de la violence conjugale et d'autres problématiques associées en renouvelant les pratiques d'intervention et en adaptant les services concernés;
- Participation comme membre du Comité sur les services à la population autochtone du Réseau des CAVAC.

Par ailleurs, cette année le CAVAC n'a pas eu l'occasion d'effectuer d'activités de promotion relativement aux communautés ethnoculturelles.

11. APPRÉCIATION DES SERVICES PAR LA CLIENTÈLE

Cette année, des questionnaires ont été envoyés par la poste à plusieurs clients dont le dossier était fermé. Ces évaluations visent à vérifier si les services offerts par le CAVAC correspondent aux besoins des victimes, des proches et des témoins et démontrent un souci d'amélioration par le CAVAC.

172 questionnaires ont été postés à travers la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean et 40 réponses ont été reçues. Le taux de réponse est donc de 23 %

L'an prochain, un portrait plus complet et par point de services sera réalisé par rapport à cette satisfaction.

Le tableau ci-dessous fait référence aux différents types de besoins manifestés par les victimes d'actes criminels, les proches et les témoins et ce, à travers toute la région du Saguenay Lac-Saint-Jean. Les services offerts sont en lien direct avec les besoins de la clientèle et la préoccupation de l'équipe de travail est de répondre à ceux-ci.

Figure 13 Besoins de la clientèle

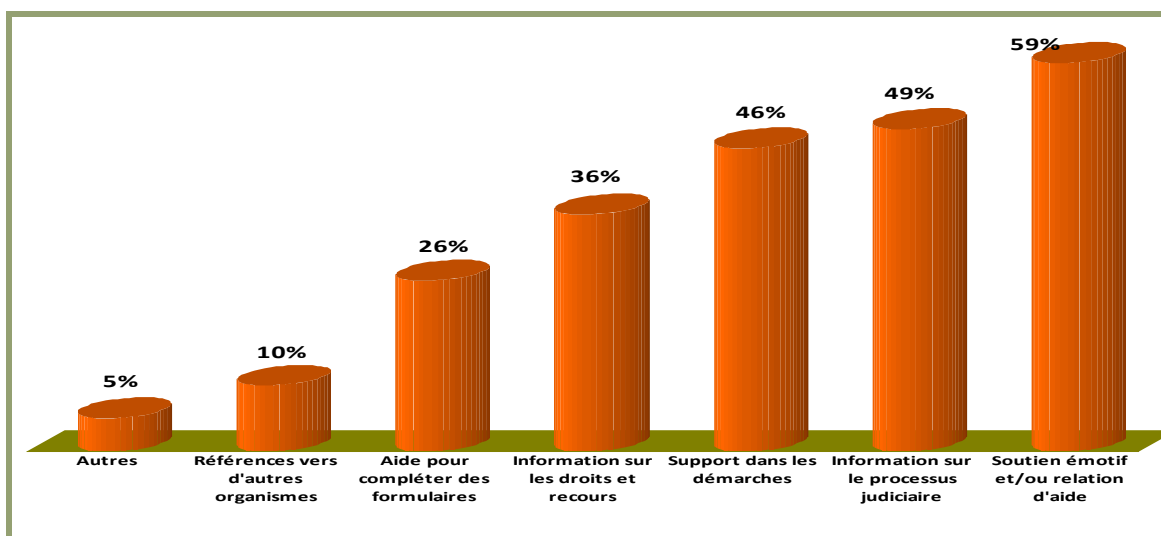
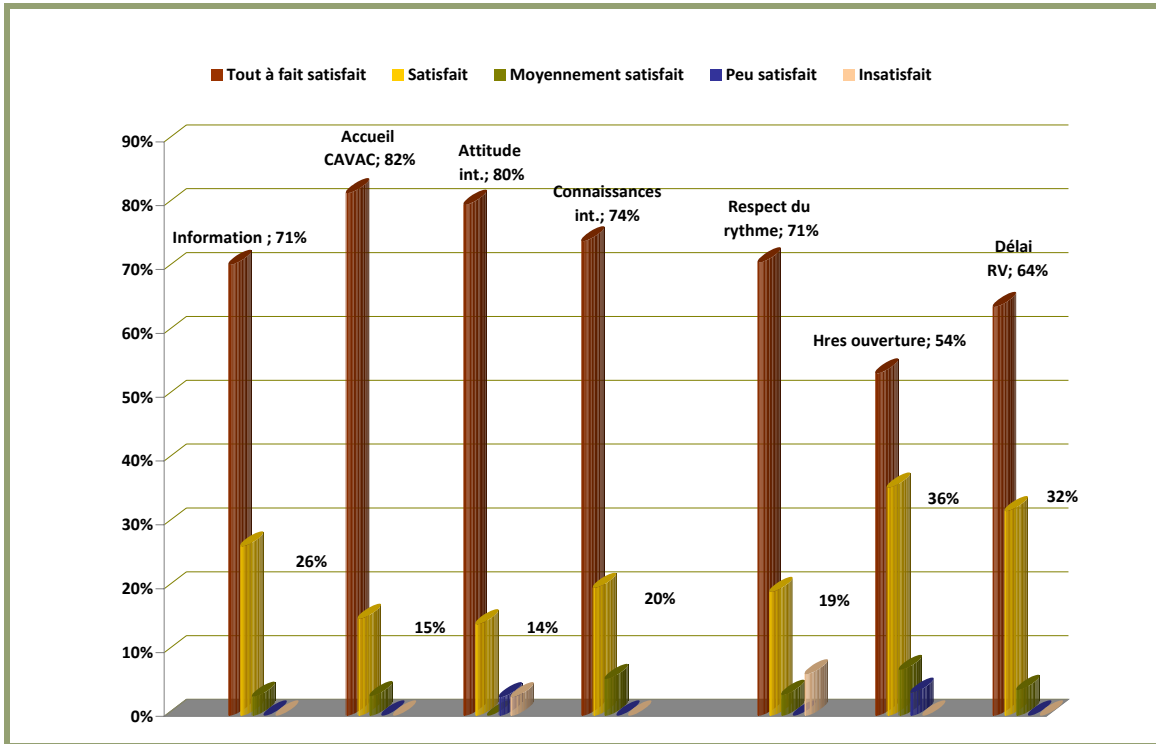


Figure 14 Satisfaction de la clientèle



Ce deuxième tableau illustre l'appréciation de la clientèle en lien avec les services reçus et l'intervention prodiguée auprès d'elle. L'appréciation globale de la clientèle se situe dans le « Tout à fait satisfait », ce qui démontre une cohérence entre les besoins de la clientèle et la façon de répondre à ceux-ci.

De plus, des commentaires ont été émis par la clientèle à l'intérieur du questionnaire. Ces appréciations sont toujours reçues avec enthousiasme et confirment que le travail effectué auprès des victimes, de leurs proches et des témoins de crime est bénéfique.

Tableau IX Commentaires de la clientèle

<p><i>« Les services sont très bien organisés, on m'a bien reçu. »</i></p>
<p><i>« Le CAVAC a vraiment sa place dans les palais de Justice, c'est rassurant pour les victimes. »</i></p>
<p><i>« Votre service est très bon, vous êtes toujours là pour répondre aux questions, vous avez une grande disponibilité, vous donnez de bons renseignements, votre support moral fait du bien ! »</i></p>
<p><i>« Je souhaite remercier les intervenantes qui m'ont répondu, pour leur grand professionnalisme et la pertinence de vos services. »</i></p>
<p><i>« J'ai reçu une aide et une écoute d'une qualité exemplaire, merci ! »</i></p>
<p><i>« J'ai reçu un bon soutien émotif, des réponses justes concernant le déroulement des procédures judiciaires. Les intervenantes sont d'une gentillesse et d'un professionnalisme irréprochables. »</i></p>
<p><i>«Les intervenantes du CAVAC m'ont permis de retrouver mon équilibre.»</i></p>

Merci à la clientèle pour ces bons mots !

12. FORCES DU CAVAC / LIMITES RENCONTRÉES

12.1. Forces

Tableau X Forces du CAVAC

Expertise en intervention psychosociojudiciaire/post-traumatique 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 offerts aux victimes
Services spécialisés pour les clientèles particulières telles 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

12.2. Limites et difficultés rencontrées

Tableau XI Limites et difficultés du CAVAC

Difficulté à obtenir du milieu judiciaire une partie des informations pertinentes à la réalisation du programme CAVAC-INFO et CAVAC-INFO jeunesse
Absence de politique provinciale qui définit les responsabilités de toutes les parties impliquées dans les programmes CAVAC-INFO et CAVAC-INFO jeunesse
Augmentation et complexification des tâches liées à la gestion du personnel en raison de l'accroissement de l'équipe de travail et de 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
Limitation de la participation aux formations offertes à l'extérieur de la région : coûts élevés en hébergement, transport, etc.
Visibilité accrue qui engendre un surcroît de travail important chez les intervenantes
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
Locaux inadéquats dans certains palais de justice

13. PRIORITÉS ET PERSPECTIVES D'AVENIR

13.1. Priorités et faits saillants 2008-2009

Tableau XII Priorités 2008-2009

Maintenir et consolider les services psychosociojudiciaires du CAVAC auprès des victimes d'actes criminels, du Saguenay-Lac-Saint / 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 du secteur 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 du substitut du procureur général et le BAVAC, les services offerts dans le cadre des programmes CAVAC-INFO et CAVAC-INFO jeunesse
Poursuivre les activités d'implication du CAVAC face aux clientèles ciblées, sur le territoire régional : <ul style="list-style-type: none">○ Les personnes aînées○ Les femmes victimes de violence○ Les proches des victimes d'actes criminels○ Les communautés autochtones○ Les personnes immigrantes
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
Développer un guide d'information et de vulgarisation du processus judiciaire criminel s'adressant aux intervenants sociaux et judiciaires qui travaillent auprès d'une clientèle autochtone innue ou atikamekw
Organiser des activités régionales s'inscrivant dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels
Produire un guide à l'intention des parents et des personnes significatives endeuillés à la suite d'un acte criminel (réalisation conditionnelle à un financement)

Tableau XIII Faits saillants 2008-2009

Le CAVAC n'a pu compter sur aucune ressource permanente à Chibougamau, faute de financement. Les intervenantes des secteurs Saguenay et Lac-Saint-Jean se sont partagées cette tâche. Aucune promotion à grande échelle n'a été faite dans ce secteur

La hausse significative de clientèle remarquée à partir de 2006 a été maintenue en 2008. Depuis 2005, le CAVAC a connu une augmentation de sa clientèle de l'ordre de 61%, sans augmentation d'effectifs sur le terrain

L'octroi d'une subvention du ministère de la Justice du Canada, a permis de produire le guide à l'attention des autochtones

Des discussions ont eu lieu avec le service de police municipal de Saguenay afin de vérifier la possibilité pour le CAVAC de conclure des ententes permettant une meilleure collaboration et un contact rapide avec la clientèle des victimes de crime

Les services offerts dans le cadre du programme CAVAC-INFO sont passés de 10639 en 2007-2008 à 12445 en 2008-2009

13.2. Perspectives 2009-2010

Tableau XIV Perspectives 2009-2010

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 et collaborer avec les ressources communautaires, publiques et judiciaires de chacun des milieux

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

Favoriser l'accessibilité aux services du CAVAC à la clientèle autochtone et poursuivre les activités de partenariat :

- Déplacements à l'intérieur de la communauté pour offrir des services d'intervention
- Traduction de documents d'information
- Participation à des activités de concertation et de partenariat
- Participation à des formations sur la réalité autochtone

Consolider les ententes de partenariat proactif avec les services de police afin d'augmenter l'accessibilité de la clientèle aux services psychosociojudiciaires du CAVAC, par la réduction du délai d'intervention

Organiser des activités régionales de sensibilisation dans le cadre de :

- Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels
- Rendez-vous de la justice

Poursuivre les activités d'implication du CAVAC face aux clientèles ciblées, sur le territoire régional :

- Les personnes âgées
- Les femmes victimes de violence
- Les proches des victimes d'actes criminels
- Les communautés autochtones
- Les personnes immigrantes

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

14. BUDGET ET SURPLUS

Pendant plusieurs années, l'entente signée entre les CAVAC et le ministère de la Justice prévoyait la possibilité de conserver une partie des sommes non dépensées, afin de financer les premiers mois d'opération, en attendant le versement de la subvention de l'année en cours.

Dans l'année financière 2008-2009, le financement des CAVAC a changé. Le premier versement octroyé par le ministère de la Justice correspond à 25 % des dépenses de la dernière année et est versé en début d'année financière, soit en avril. Au cours des prochaines années, la subvention de base sera diminuée en conséquence des surplus cumulés.

ANNEXE 1 FORMATIONS ET COLLOQUES

Tableau XV Formation des agentes d'intervention

Titre de la formation
Suicide et homicide **
Suicide et autochtone**
Théorie et attachement et implications cliniques*
Processus de domination conjugale**
Curateur public**
Intervention post-traumatique / formations de l'Hêtre niveau I *
Intervention post-traumatique / formations de l'Hêtre niveau 3 **
Processus judiciaire adulte et jeunesse offerte par le PPCP**
Hyper sexualisation*
Art thérapie *
Formation intervention post-traumatique / Pascale Brillon *
Colloque «Les troubles de la personnalité, mythes et réalité» *
Colloque 20 ans - Table de concertation violence faite aux femmes et aux adolescentes de Chicoutimi "Le droit des victimes versus le droit à une défense pleine et entière" *
Colloque de la Table Domaine du Roy « La violence conjugale et les relations amoureuses dangereuses »
Colloque Réseau des CAVAC «Ensemble, unissons nos forces»

* Formation suivie par 1 à 4 membres de l'équipe

** Formation suivie par l'ensemble des membres de l'équipe

Tableau XVI Formation du personnel de bureau

Titre de la formation
«Le français au bureau»
Cours d'anglais niveau 3

Tableau XVII Formation du personnel de gestion

Titre de la formation
Gestion des ressources humaines / communiquer les attentes pour mobiliser

ANNEXE 2 ACTIVITÉS DE PROMOTION

Tableau XVIII Activités de promotion

Thème de l'activité	Clientèle rencontrée	Secteur
Services du CAVAC / Intervention post-traumatique	Étudiants au certificat en santé mentale	St-Félicien
Services du CAVAC / aide dans le processus judiciaire	Personnel du CRDI / personnes ayant une déficience intellectuelle	Alma
Services du CAVAC	Responsable des soins à domicile	Jonquière
Services du CAVAC	Psychologues du cégep de Jonquière	Jonquière
Services du CAVAC	Table de concertation violence de Chicoutimi	Chicoutimi
Services du CAVAC	Étudiants en techniques policières	Alma
Services du CAVAC et droits et recours des victimes d'actes criminels (2 rencontres)	Étudiants en tech. de Travail social du cégep de Jonquière	Jonquière
Services du CAVAC	École Oasis clientèle scolaire adulte	Chicoutimi
Services du CAVAC	Étudiants autochtones en Technique policière	Roberval
Violence à l'égard des aînés	Étudiants préposés aux bénéficiaires du cégep de Jonquière	Jonquière
Services du CAVAC	Population et intervenants : soirée conférence organisée par la Table de concertation Maria-Chapdelaine	Dolbeau/ Mistassini

Tableau XIX Activités tenues dans le cadre des rendez-vous de la justice

Conférences (2) offertes sur l'abus aux aînés: "L'abus aux aînés est-il criminel ?"

Tenue de kiosques (3) à l'intérieur des palais de justice lors des « Journées portes ouvertes » à Chicoutimi, Alma et Roberval

Conférence (1) : « De l'infraction à la sentence »

Promotion du guide «Oser briser le silence» : entrevue avec la radio autochtone de Mashteuiatsh et le journal L'Étoile du Lac de Roberval

Sensibilisation auprès des jeunes de l'école Sainte-Bernadette, du secteur Arvida, concernant les comportements violents et la démystification de la justice: «Ayoye, tes mots me font mal!"

ANNEXE 3 PROJET AUTOCHTONE

Projet de réalisation du Guide « Oser briser le silence pour la guérison personnelle, familiale et collective » Un guide d'information et de démystification du dévoilement de la violence, jusqu'aux procédures judiciaires.

Le déroulement du projet

Depuis les dernières années, le CAVAC a consacré des efforts au développement des liens de partenariat avec les organismes des communautés de Mashteuiatsh et d'Obedjiwan. Des rencontres auprès des intervenants de ces communautés ont été effectuées dans le but d'adapter davantage les interventions à la réalité de la clientèle autochtone, principalement desservie par le point de services de Roberval. En continuité avec ces démarches de développement du partenariat et afin de rendre l'information davantage accessible aux gens des communautés, l'idée d'élaborer un outil d'information et de vulgarisation des procédures judiciaires a été initiée par le CAVAC.

Pour ce projet, une demande de subvention a été présentée au ministère de la Justice du Canada en octobre 2006. Ce n'est qu'en octobre 2007 que le décret fut octroyé par le ministère de la Justice du Québec, suite à plusieurs démarches dont une rencontre avec le directeur du BAVAC et le responsable du Bureau des affaires autochtones. Au cours de cette rencontre, le CAVAC a défendu la pertinence du projet qui débuta finalement en janvier 2008. Une ressource humaine, Mme Mélanie Carrier, fut chargée du projet.

Dans le souci d'adapter le contenu du guide à la réalité et aux préoccupations des personnes autochtones, des démarches de recherche et de validation auprès des intervenants des milieux ont été nécessaires. À cet effet, le CAVAC a sollicité la collaboration de plusieurs partenaires clés des communautés de Mashteuiatsh et d'Obedjiwan. Des contacts auprès d'une consultante privée ont permis de nous assurer du respect de la culture autochtone. Les compétences d'un procureur aux poursuites criminelles et pénales ont également été nécessaires à la validation du contenu juridique du guide. De plus, les CAVAC des régions de Lanaudière, de la Côte Nord et de la Mauricie ont participé au projet, considérant leurs contacts

avec la clientèle autochtone. Le processus de rédaction et de validation du contenu s'est échelonné de janvier à novembre 2008.

En cours de projet, un transfert de responsabilités effectué en raison du départ en congé maternité de la personne initialement chargée du projet a permis la mise sur pied d'un comité visant à faciliter et poursuivre le travail de validation et de révision du contenu. À la fin novembre 2008, une fois les dernières corrections apportées, le travail de traduction par des technolinguistes atikamekw et innue fût amorcé, parallèlement à la conception graphique du guide, confiée à un graphiste de la région.

Initialement, seules les traductions atikamekw et innue avaient été prévues lors de l'élaboration du budget présenté au ministère de la Justice du Canada dans le cadre de la demande de subvention. Suite à une lecture du guide par Mme Mireille Provost, analyste principale de programmes du ministère de la Justice du Canada, celle-ci proposa et autorisa l'ajout d'une subvention nécessaire à la traduction et la production anglaise du document.

Finalement, le 5 mars 2009, lors d'un déjeuner-lancement tenu à Roberval, le CAVAC a présenté le guide aux intervenants ayant participé au projet. Des intervenants des milieux communautaires, judiciaires et sociaux susceptibles d'être en contact avec la clientèle autochtone ont également participé à l'activité. En plus de présenter le guide, les efforts communs des organismes dans le développement des services adressés à cette clientèle fût soulignés.

Les objectifs du guide

Les principaux objectifs du guide sont de rendre davantage accessible l'information judiciaire criminelle, de permettre aux personnes victimes de mettre des mots sur ce qu'elles ont vécu, de répondre aux besoins d'information des personnes victimes sur leurs droits et leurs recours et de présenter les ressources d'aide disponibles.

À travers ce guide, nous espérons donner une information adéquate sur les besoins et préoccupations des membres des communautés autochtones impliqués directement ou indirectement dans une problématique liée à la violence.

Le guide a été élaboré dans l'optique qu'il devienne un document de référence pour les intervenants sociaux et judiciaires qui desservent les Atikamekws et les Innus. En effet, le guide sera distribué à la clientèle par les intervenants sociaux et judiciaires travaillant auprès de victimes d'acte de violence et des proches de ces personnes. Nous souhaitons que ce document soit utilisé dans le cadre d'une intervention psychosociale ou post-traumatique.

Les difficultés rencontrées et les apprentissages du CAVAC

L'élaboration et la production du guide est une première expérience du CAVAC dans un projet d'une telle envergure. Ainsi, certaines difficultés rencontrées ont amené les intervenantes impliquées à faire preuve d'adaptation, à développer de nouvelles habiletés. De plus, l'équipe du CAVAC retire de nouveaux acquis qui pourront être mis à profit lors d'un projet futur.

Tel que mentionné dans le rapport final présenté au ministère de la Justice du Canada, voici les principales difficultés rencontrées en cours de projet :

- ***L'échéancier de l'étape de la validation***

Soucieux d'adapter notre contenu à la réalité des communautés autochtones, nous avons sollicité la collaboration de plusieurs intervenants pour la validation du contenu. Nous avons également procédé en plus d'une fois à l'étape de la validation. Nous avons donc connu quelques périodes d'attente des commentaires de nos collaborateurs, parfois longues. Des corrections ont été apportées à plusieurs reprises au document.

- ***Le budget***

En cours de projet, nous avons dû réajuster le budget à quelques reprises. Des modifications ont été apportées à certaines postes budgétaires : traduction, impression. Au début du projet, il était difficile d'évaluer le coût réel de ces postes budgétaires, ceux-ci étant dépendants du nombre de mots et de pages du produit final.

- ***La validation du contenu par des personnes autochtones***

Des entrevues dirigées visant à évaluer la perception de personnes victimes autochtones sur le contenu du guide ont été planifiées. Celles-ci n'ont toutefois pas eu lieu, les personnes ciblées ne s'étant pas présentées aux rencontres prévues. C'est de cette difficulté que l'alternative de la consultation privée est issue.

- ***Le transfert de responsabilité en cours de projet***

En raison du départ de la personne initialement chargée du projet, une nouvelle personne ressource a dû prendre en charge les responsabilités et les démarches débutées. Considérant l'ampleur de la démarche, un temps fût accordé pour permettre à ces deux personnes de se rencontrer afin que soient transmises les informations nécessaires à la continuité du projet. Il y a donc eu une période d'adaptation au cours de laquelle la nouvelle personne chargée du projet a dû intégrer la démarche. De plus, considérant que ce transfert était imprévu, des informations concernant des contacts en lien avec l'élaboration du contenu sont inexistantes, ce qui rend complexe l'évaluation de certaines parties de la démarche. De ces difficultés l'équipe du CAVAC retire des apprentissages qui pourront être bénéfiques lors de ses futurs projets.

- ***L'absence d'un comité de travail et de révision en début de projet***

La mise en commun de l'expertise de plusieurs personnes et le partage des avis a été bénéfique en cours de projet. L'implantation d'un comité formé des membres de l'équipe du CAVAC dès le début de projet aurait eu des impacts favorables au déroulement des étapes du projet et au respect de l'échéancier. Cette organisation du travail aurait également pu faciliter le transfert des responsabilités en cours de route.

Les suites du projet

Le CAVAC Saguenay-Lac-St-Jean consacre depuis quelques années des efforts visant à consolider les liens avec les communautés autochtones et à améliorer les services adressés à cette clientèle. Le présent projet s'est inscrit dans cette démarche et est devenu un moyen pour

faciliter nos contacts et nos interventions auprès des communautés. Le guide est un moyen permanent de rendre des services adaptés aux personnes autochtones. Ainsi, plusieurs démarches sont envisagées afin de continuer nos efforts :

- Poursuivre la distribution du guide aux intervenants impliqués dans les communautés;
- Utiliser le guide dans un contexte d'intervention au CAVAC;
- Promouvoir le guide dans des activités et événements autochtones (conférences, activités de réseautage);
- Consolider le partenariat avec les intervenants clés des communautés autochtones;
- Continuer d'adapter les interventions du CAVAC à la réalité et à la culture des communautés autochtones :
- Rendre accessibles des outils d'informations déjà existants aux personnes autochtones par la traduction du contenu.

Pour le moment, si une personne hispanophone, anglophone ou qui parle une autre langue avait besoin de nos services, il serait possible de collaborer avec des partenaires reconnus, assermentés et liés par la confidentialité, afin de bénéficier de services d'interprètes linguistiques.