

CAVAC-SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

RAPPORT ANNUEL 2010-2011

REMERCIEMENTS

Lorsque j'ai débuté ma carrière d'intervenante au CAVAC, il y a vingt ans, j'étais bien loin de me douter de toute l'envergure que cet organisme prendrait au sein de sa région.

Pour permettre l'organisation et la réalisation d'un grand projet, cela prend tout d'abord des gens convaincus et convaincants qu'on appelle les maîtres d'œuvre. Les ouvriers sont ensuite ceux qui aideront à concrétiser le projet en travaillant d'arrache-pied sur le terrain, malgré les intempéries qui pourront s'abattre sur eux, car ils croient au bien fondé du projet. Enfin, le temps qui passe favorisera le développement des compétences, l'expertise et la reconnaissance des autres face au travail accompli par cette équipe de bâtisseurs.

Pour moi, le CAVAC représente une solide équipe dont la grande motivation à faire évoluer l'organisme et à aider sa clientèle est indéniable. C'est une équipe qui ne baisse jamais les bras devant les difficultés et qui trouve principalement sa force dans le soutien mutuel de ses membres. Le CAVAC, c'est un organisme où il est agréable de travailler. C'est un milieu plein de ressources et riche en expertises professionnelles. Le CAVAC, c'est une équipe d'intervenantes prêtes à se dépasser afin d'offrir les meilleurs services à tous ceux qui en ont besoin. Je suis extrêmement fière d'être à la barre de cet organisme et de travailler avec vous toutes, chères membres du personnel du CAVAC. Vous êtes des professionnelles engagées, compétentes et combien inspirantes !

Les membres du conseil d'administration sont importants dans leur support au développement de l'organisme et dans le soutien à la direction. Merci pour votre précieux appui et votre grande disponibilité.

Merci chers collaborateurs des milieux sociaux et judiciaires pour votre souci de travailler en complémentarité avec nous, pour le bien de la clientèle! Merci au personnel du BAVAC pour son soutien et sa collaboration dans l'accomplissement de notre mission d'aide aux victimes! Merci au ministère de la Justice du Québec, pour son soutien financier, sans lequel nous ne pourrions réaliser tous nos projets et rencontrer nos objectifs! Enfin, merci, chère clientèle, pour la confiance manifestée, à l'égard de l'équipe de travail, par vos sincères témoignages de reconnaissance tout au long de l'année!

Nathalie Lamy
Directrice générale

MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est lors d'une récente formation donnée par Mme Danie Beaulieu, Ph. D., que j'ai eu l'opportunité d'apprendre quels sont les critères essentiels pour *Bâtir sa fierté*.

On parle tout d'abord de **Force**, de l'importance d'être proactif, de se fixer des objectifs et de porter un regard sur l'ensemble de la situation en y apportant les améliorations nécessaires.

On parle également d'**Identité**, de respecter ce que nous sommes, l'essence même de ce qui est le fondement de notre existence.

On parle d'**Évolution**, où nos objectifs doivent être ambitieux et accomplis avec cœur.

On parle de **Relation**, où le contact de ceux qui nous entourent demeure essentiel.

On parle de **Travail** à accomplir qui contribue au sentiment de fierté.

Enfin, on parle d'**Équilibre** dans le respect du rythme de la personne pour favoriser son harmonie.

Comment ne pas faire de liens avec le CAVAC Saguenay–Lac-St-Jean et tout ce que son équipe a accompli depuis plusieurs années et qui a contribué à *Bâtir sa fierté*!

Encore une fois cette année, le CAVAC a su prouver toute la **Force** du **Travail** acharné, dans le respect de son **Identité** et de sa mission.

Dans une constante **Évolution** où des projets et des objectifs audacieux sont développés à chaque année, le CAVAC ne cesse de croître et de vouloir offrir les meilleurs services à la clientèle en besoin. L'**Équilibre** est présent au sein de l'organisme où règne un climat de travail harmonieux et où on reconnaît l'importance d'y trouver un juste milieu entre le travail et la famille.

En terminant, c'est avec **FIERTÉ** que les membres du conseil d'administration, impliqués cette année, ont pu participer au développement et à la réalisation des différents projets de l'organisme. C'est avec plaisir, si l'opportunité nous est offerte, que nous poursuivrons notre implication au sein du conseil d'administration.

Nous souhaitons avoir la possibilité d'être des témoins privilégiés du développement de l'organisme et de continuer à supporter la direction générale dans son mandat et ce, dans le même esprit de confiance mutuelle présent au cours de la dernière année.

Enfin, nous remercions le ministère de la Justice du Québec, les partenaires et collaborateurs des milieux communautaire et judiciaires pour la confiance manifestée à l'égard du CAVAC dans ses objectifs de mener à bien ses divers projets. Sans de bonnes relations, tout ceci ne serait guère possible.

Soyons **Fiers** de ce que nous sommes !

Sylvie Côté
Présidente

MOT DE LA DIRECTRICE

La dernière année d'opération du CAVAC–Saguenay-Lac-Saint-Jean s'est inscrite sous le signe de l'effervescence, de la proactivité, de l'innovation et de la collaboration.

L'objectif commun des différents projets, mis de l'avant au cours de l'année 2010-2011, fut l'amélioration de l'accessibilité des services aux victimes d'actes criminels. Par ses initiatives, le CAVAC a affirmé sa spécificité en se positionnant davantage à titre de ressource détenant une expertise en intervention post-traumatique. La dernière année fut donc remplie de projets forts motivants.

Le CAVAC a travaillé avec persévérance à l'implantation d'un projet pilote d'implantation d'un service de référence policière sur le territoire de Ville de Saguenay. Nous souhaitons, au cours de la prochaine année, étendre ce type de collaboration sur une plus grande portion du territoire couvert par notre CAVAC. Nous espérons qu'un dénouement positif puisse s'effectuer avec l'ensemble des corps policiers de notre région concernant ce projet.

Une entente de collaboration pour la mise en place d'un service d'intervention du CAVAC dans la communauté d'Opitciwan a été signée avec la direction des services sociaux de cette communauté. L'embauche d'une ressource autochtone est prévue au cours de l'année 2011-2012.

Le CAVAC a également instauré un programme visant la conciliation travail/famille sous la forme d'un horaire de quatre jours pour les employées permanentes. Ce nouveau programme a eu, au cours de la dernière année, des répercussions positives et son instauration à titre de programme permanent a été entérinée par le conseil d'administration.

Enfin, les initiatives entreprises l'an dernier se sont poursuivies pour les services de groupe offerts à la clientèle.

Pour une année de plus, le CAVAC–Saguenay-Lac-Saint-Jean aura su se démarquer et innover!

Nathalie Lamy
Directrice générale

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-------------|
| <i>REMERCIEMENTS</i> | <i>I</i> |
| <i>MOT DE LA PRÉSIDENTE</i> | <i>II</i> |
| <i>MOT DE LA DIRECTRICE</i> | <i>IV</i> |
| <i>LISTE DES TABLEAUX</i> | <i>VIII</i> |
| <i>LISTE DES FIGURES</i> | <i>IX</i> |
| 1 HISTORIQUE | 1 |
| 2 PRÉSENTATION DE L'ORGANISME | 3 |
| 2.1 Services directs | 3 |
| 2.2 Services indirects | 5 |
| 2.3 Mission, valeurs et philosophie | 5 |
| 3 ORGANISATION ADMINISTRATIVE | 7 |
| 4 RESSOURCES HUMAINES | 9 |
| 4.1 Le conseil d'administration | 9 |
| 4.2 Équipe professionnelle et bénévole | 10 |
| 4.3 Réunions d'équipe | 11 |
| 4.4 Le développement des compétences | 11 |
| 5 INITIATIVES ET INNOVATIONS | 13 |
| 5.1 Conciliation travail/famille : horaire de quatre jours | 13 |
| 5.2 Séances d'information psychosociales | 13 |
| 5.3 Groupe d'intervention | 14 |

| | | |
|-----|--|----|
| 5.4 | Groupes d'information sur les procédures judiciaires | 14 |
| 5.5 | Point de service à Opitciwan | 14 |
| 6 | <i>PARTENARIAT, CONCERTATION ET PROMOTION</i> | 15 |
| 6.1 | Projet d'implantation d'un service de référence policière | 15 |
| 6.2 | Tables de concertation | 16 |
| 6.3 | Activités de promotion et de sensibilisation..... | 18 |
| 7 | <i>DEMANDE DE SERVICES</i> | 21 |
| 7.1 | Les services en bref | 21 |
| 7.2 | Facteurs favorisant la demande de services par la clientèle..... | 21 |
| 7.3 | Services rendus..... | 24 |
| 7.4 | Accompagnements | 25 |
| 7.5 | Programme CAVAC-INFO | 27 |
| 7.6 | Autres programmes | 28 |
| 8 | <i>PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE</i> | 29 |
| 8.1 | Profil de la clientèle..... | 30 |
| 8.2 | Source de référence..... | 31 |
| 8.3 | Groupe d'âge | 32 |
| 8.4 | Nature du crime | 32 |
| 8.5 | Type du crime..... | 33 |
| 8.6 | Contexte du crime | 34 |
| 8.7 | Délai avant le recours aux services du CAVAC | 35 |

| | | |
|-----------------|--|-----------|
| 9 | COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES | 36 |
| 9.1 | Portrait de la clientèle autochtone | 36 |
| 10 | APPRÉCIATION DES SERVICES PAR LA CLIENTÈLE..... | 38 |
| 11 | FORCES DU CAVAC / LIMITES RENCONTRÉES..... | 42 |
| 11.1 | Forces | 42 |
| 11.2 | Limites et difficultés rencontrées..... | 43 |
| 12 | PRIORITÉS ET PERSPECTIVES D'AVENIR..... | 44 |
| 12.1 | Priorités et faits saillants 2010-2011 | 44 |
| 12.2 | Perspectives 2011-2012 | 46 |
| ANNEXE 1 | FORMATIONS ET COLLOQUES | 48 |
| ANNEXE 2 | ACTIVITÉS DE PROMOTION | 49 |

LISTE DES TABLEAUX

| | | |
|---------------------|--|-----------|
| <i>Tableau I</i> | <i>Conseil d'administration</i> | <i>9</i> |
| <i>Tableau II</i> | <i>Équipe professionnelle et bénévole</i> | <i>10</i> |
| <i>Tableau III</i> | <i>Projets réalisés par les tables de concertation</i> | <i>17</i> |
| <i>Tableau IV</i> | <i>Services rendus</i> | <i>24</i> |
| <i>Tableau V</i> | <i>Accompagnements</i> | <i>26</i> |
| <i>Tableau VI</i> | <i>Assistances techniques</i> | <i>26</i> |
| <i>Tableau VII</i> | <i>CAVAC-INFO</i> | <i>27</i> |
| <i>Tableau VIII</i> | <i>Profil de la clientèle en bref / fiches signalétiques</i> | <i>29</i> |
| <i>Tableau IX</i> | <i>Force du CAVAC</i> | <i>42</i> |
| <i>Tableau X</i> | <i>Limites et difficultés du CAVAC</i> | <i>43</i> |
| <i>Tableau XI</i> | <i>Priorités 2010-2011</i> | <i>44</i> |
| <i>Tableau XII</i> | <i>Faits saillants</i> | <i>45</i> |
| <i>Tableau XIII</i> | <i>Perspectives 2011-2012</i> | <i>46</i> |
| <i>Tableau XIV</i> | <i>Formations et colloques</i> | <i>48</i> |
| <i>Tableau XV</i> | <i>Activités de promotion</i> | <i>49</i> |

LISTE DES FIGURES

| | | |
|--------------------|--|-----------|
| <i>Figure I</i> | <i>Organigramme des services psychosociojudiciaires/post-traumatiques.....</i> | <i>8</i> |
| <i>Figure II</i> | <i>Fiches signalétiques traitées 2005-2010.....</i> | <i>22</i> |
| <i>Figure III</i> | <i>Fiches signalétiques traitées par secteur en 2010.....</i> | <i>23</i> |
| <i>Figure IV</i> | <i>Évolution des nouvelles demandes de service depuis 2005.....</i> | <i>24</i> |
| <i>Figure V</i> | <i>Type de clientèle / fiches signalétiques.....</i> | <i>30</i> |
| <i>Figure VI</i> | <i>Source de référence / fiches signalétiques.....</i> | <i>31</i> |
| <i>Figure VII</i> | <i>Groupe d'âge / fiches signalétiques.....</i> | <i>32</i> |
| <i>Figure VIII</i> | <i>Nature du crime / fiches signalétiques.....</i> | <i>32</i> |
| <i>Figure IX</i> | <i>Type du crime / fiches signalétiques.....</i> | <i>33</i> |
| <i>Figure X</i> | <i>Infraction à caractère sexuel selon le sexe.....</i> | <i>33</i> |
| <i>Figure XI</i> | <i>Infraction à caractère sexuel selon l'âge.....</i> | <i>34</i> |
| <i>Figure XII</i> | <i>Contexte du crime / fiches signalétiques.....</i> | <i>34</i> |
| <i>Figure XIII</i> | <i>Délai avant le recours aux services du CAVAC.....</i> | <i>35</i> |
| <i>Figure XIV</i> | <i>Clientèle autochtone - Secteur de Roberval.....</i> | <i>36</i> |
| <i>Figure XV</i> | <i>Besoins de la clientèle.....</i> | <i>38</i> |
| <i>Figure XVI</i> | <i>Satisfaction de la clientèle.....</i> | <i>39</i> |
| <i>Figure XVII</i> | <i>Délai nécessaire selon la clientèle.....</i> | <i>39</i> |

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. Il souhaite aussi la mise sur pied de centres d'aide et de lutte contre 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 du Québec, 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 du Québec au début de l'année 1980. Bien des discussions et plusieurs rencontres sont nécessaires avant que 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 dans la Sûreté du Québec 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 au début de 1989 et 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 du Québec, le CAVAC ouvrira au fil des ans, différents points de service dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean et à Chibougamau, afin de bien desservir la clientèle régionale. Ainsi, verront le jour les points de service d'Alma, de Roberval et de Chibougamau.

2 PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Le CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean est un organisme communautaire. Il fait 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 principalement possibles grâce à une subvention annuelle provenant du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels, institué à la suite de la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels en 1988.

Son territoire d'intervention s'étend sur toute la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean et de Chibougamau et couvre une superficie de 95 893 kilomètres carrés. 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 Ville de Saguenay, secteur de Chicoutimi. Des services sont également offerts dans les points de service d'Alma, de Roberval et de Chibougamau.

2.1 Services directs

2.1.1 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 peut être 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. Les services sont offerts en groupe ou en individuel.

2.1.2 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 le programme d'indemnisation des victimes (IVAC) et les grandes étapes du processus judiciaire par le biais du programme CAVAC-INFO.

2.1.3 L'assistance technique

Le personnel du CAVAC offre le soutien 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.), afin qu'elles soient en mesure de respecter les formalités inhérentes à leur situation.

2.1.4 L'accompagnement

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

2.1.5 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. Ces tâches sont d'une importance considérable pour la visibilité de l'organisation et son développement : information et sensibilisation, promotion et représentation, évaluation et recrutement, relations publiques.

Bien que les activités de sensibilisation et l'information données au grand public et à divers groupes ciblés ne fassent pas partie des services de base du CAVAC, celles-ci sont très présentes dans l'organisme. Il est important d'informer la population sur les services auxquels elle peut avoir recours. Il est également primordial que les prochains 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

2.3.1 Mission

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

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 considérés 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.

2.3.2 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 service répartis à travers la région afin de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle du grand territoire du Saguenay–Lac-Saint-Jean et de Chibougamau.

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

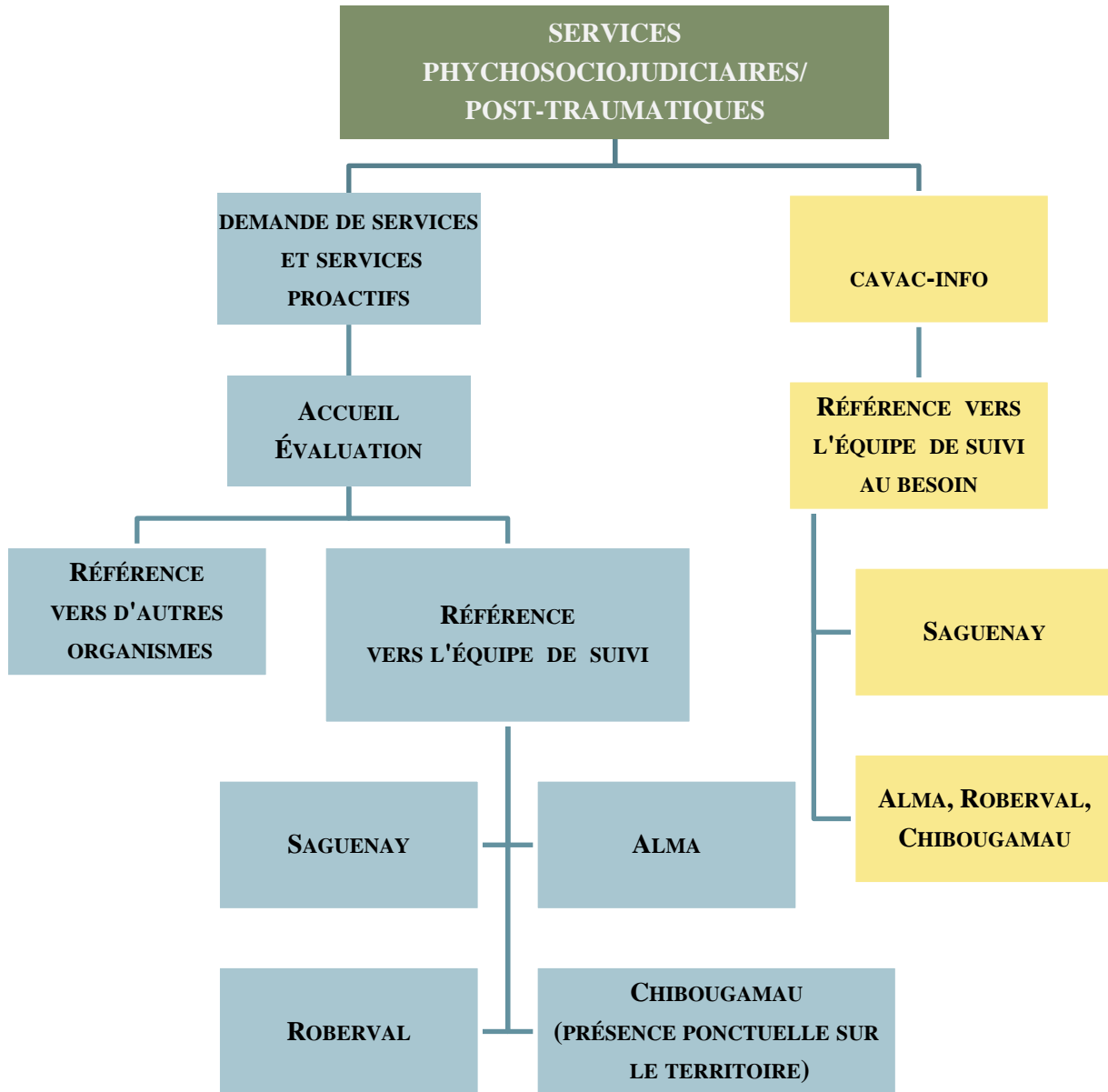
Par ailleurs, des services psychosociojudiciaires peuvent être dispensés à la suite d'une demande de services ou d'une démarche proactive.

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

Les points de service 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 quatre ans, une demande formelle a été présentée au BAVAC afin d'aider le CAVAC dans le cheminement de ce dossier. Celui-ci a progressé au cours de la dernière année de façon positive. En effet, le dossier de réaménagement des locaux du point de service d'Alma a reçu l'approbation du BAVAC pour suivre son cours et favoriser sa concrétisation. En attendant, les intervenantes doivent composer avec ces contraintes et 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.

À Roberval, un second local d'intervention a été octroyé, à long terme, afin de permettre de rencontrer davantage de clientèle dans ce secteur en plus de faciliter l'organisation des services.

Figure I Organigramme des services psychosociojudiciaires/post-traumatiques



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 offerts à la clientèle.

Tableau I Conseil d'administration

| | |
|--|------------------------|
| Sylvie Côté <i>Travailleuse sociale</i> <i>CSSS de Jonquière</i> | Présidente |
| Jane Grant <i>Avocate</i> <i>Étude Simard, Boivin, Lemieux</i> | Vice-présidente |
| Mélanie Vincelette <i>Comptable agréée</i> <i>Malette</i> | Trésorière |
| Marthe Vaillancourt, a quitté en juin 2010 <i>Retraitée</i> | Administratrice |
| Jean Tremblay <i>Policier</i> <i>Sûreté du Québec</i> | Administrateur |
| Mélanie Thériault <i>Enseignante au département de Technique en travail social</i> <i>Cégep de Jonquière</i> | Administratrice |

Réunions du conseil d'administration en 2010-2011

- Six réunions ont eu lieu;
- Tenue de l'assemblée générale annuelle le 10 juin 2010.

4.2 Équipe professionnelle et bénévole

Tableau II Équipe professionnelle et bénévole

| 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 CAVAC-INFO |
| Marie-Hélène Lavoie t.s. | Agente d'intervention accueil/évaluation |
| Esther Tremblay, t.s. | Agente d'intervention |
| Nathalie Turcotte | Agente d'intervention/ soutien clinique |
| Mélanie Carrier | Agente de développement / agente d'intervention |
| POINT DE SERVICE – ALMA | |
| Mélanie Lapointe, t.s. | Agente d'intervention/chef d'équipe |
| Véronique Tremblay | Agente d'intervention CAVAC-INFO |
| POINT DE SERVICE – ROBERVAL | |
| Louise Grenon | Agente d'intervention |
| POINT DE SERVICE – CHIBOUGAMAU | |
| Intervenantes attitrées à tour de rôle | |
| EMPLOYÉES OCCASIONNELLES | |
| Annie Paquet | Agente d'intervention |
| Mélanie Côté, t.s. | Agente d'intervention |
| Ève Lapointe, t.s. | Agente d'intervention |
| Sarah Paradis | Agente d'intervention |
| Julie Girard | Agente d'intervention |
| Catherine Gauthier-Salesse, t.s. | Agente d'intervention |
| Hélène Larouche, t.s. | Agente d'intervention |
| Guylaine Boivin, t.s. | Agente d'intervention |
| Julie Poulin | Agente d'intervention |
| Émilie Villeneuve | Agente d'intervention |
| EMPLOIS D'ÉTÉ CANADA | |
| Émilie Villeneuve | Agente d'intervention |
| Cynthia Tremblay | Agente d'intervention |
| STAGIAIRE | |
| Cynthia Tremblay | Étudiante, UQAC |
| BÉNÉVOLE | |
| Bernard Lamy | Bénévole / menus travaux |

L'équipe de travail se compose de professionnelles possédant une formation en travail social, en psychologie ou en administration. Plusieurs des agentes d'intervention sont membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. D'autres ressources se greffent à l'équipe de travail : étudiantes dans le cadre du programme Emploi d'été Canada et du baccalauréat en travail social de l'Université du Québec à Chicoutimi.

4.3 Réunions d'équipe

- Sept rencontres furent effectuées avec l'ensemble de l'équipe;
- Une réunion sous-régionale a été tenue avec les intervenantes des points de service d'Alma et de Roberval.

4.4 Le développement des compétences

4.4.1 Supervision professionnelle

Le CAVAC offre à ses employées de la supervision professionnelle depuis onze 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 a été assurée de façon privée par Mesdames Danielle Brassat (cinq rencontres) et Danièle Tremblay (cinq rencontres).

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 professionnels de l'équipe de travail.

4.4.2 Soutien à la gestion

La poursuite du programme de formation spécifique adapté à la réalité de la gestion dans les CAVAC, s'est effectuée auprès des directions régionales au cours de l'année. Une formation spécifique sur la tenue de réunions efficaces et sur le processus de gestion de la performance des employés a été reçue, afin de répondre aux besoins particuliers liés à la réalité actuelle de la gestion des ressources humaines. Le BAVAC a rendu possible la tenue de ces formations en soutenant financièrement ce programme.

De plus, du soutien ponctuel est offert à la direction par le biais de la même ressource professionnelle ayant dispensé les formations.

4.4.3 Formations internes et externes

Les employées ont reçu plusieurs formations enrichissantes qui ont permis de parfaire leur développement professionnel et d'assurer leur formation continue. Un résumé des formations auxquelles elles ont participé cette année se trouve en annexe 1.

5 INITIATIVES ET INNOVATIONS

En plus de faire des efforts constants pour consolider les différents services de base, le CAVAC demeure actif dans son développement sur le plan des services offerts à la clientèle et du bien-être des employées.

5.1 Conciliation travail/famille : horaire de quatre jours

Depuis juin 2010, quatre employées permanentes se sont prévaluées du programme de travail de quatre jours (32 heures /semaine). À l'hiver 2011, la direction du CAVAC a procédé à l'évaluation du programme-pilote auprès de toutes les employées permanentes afin de prendre une décision relative à sa continuité ou à son arrêt. Les résultats de l'évaluation se sont avérés favorables au projet et en avril 2011, le conseil d'administration décidait de rendre celui-ci officiel.

5.2 Séances d'information psychosociales

Le CAVAC offre des séances d'information psychosociales à des groupes cibles, à la suite d'un évènement criminel, pour favoriser le processus de réadaptation, pour sensibiliser aux différentes réactions et conséquences et pour informer sur les différents services de l'organisme.

5.3 Groupe d'intervention

Cette année, le CAVAC s'est investi dans le développement et la réalisation d'un groupe de soutien. Celui-ci, composé de sept participants (quatre femmes et trois hommes), a eu lieu de mars 2010 à mai 2010 pour un total de huit rencontres. Les personnes victimes d'un crime contre la personne furent les personnes ciblées dans la composition de ce groupe. Les objectifs de celui-ci visaient à briser l'isolement, à comprendre les concepts du trauma, à normaliser et à conscientiser aux différentes réactions et conséquences possibles afin d'éviter la cristallisation des symptômes post-traumatiques.

5.4 Groupes d'information sur les procédures judiciaires

Trois groupes d'information, composés de sept à dix participants, ont eu lieu en mai, septembre et novembre 2010. Les objectifs de ces groupes visaient à donner de l'information sur les conséquences de la victimisation criminelle, sur les droits et recours, sur le processus judiciaire criminel ainsi que sur les services offerts par le CAVAC.

5.5 Point de service à Opitciwan

Le CAVAC a reçu, du ministère de la Justice, le financement nécessaire à l'embauche d'une ressource autochtone atikamekw dans la communauté d'Opitciwan. Plusieurs pourparlers ont eu lieu avec la direction des services sociaux de cette communauté. Le CAVAC et la direction des services sociaux d'Opitciwan souhaitent travailler en partenariat dans le développement de ce point de service.

6 PARTENARIAT, CONCERTATION ET PROMOTION

6.1 Projet d'implantation d'un service de référence policière

Depuis le début du mois de mai 2010, le CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean travaille à l'élaboration d'un projet de partenariat avec les corps policiers de son secteur (Sûreté du Québec et Service de sécurité publique de Ville de Saguenay). Le projet vise à ce que les policiers, par un mécanisme d'autorisation écrite, réfèrent les victimes, leurs proches et les témoins de crimes vers les services du CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean. À la suite de la réception d'une autorisation, une intervenante du CAVAC contactera la victime, évaluera sa situation et lui offrira des services qui répondent à ses besoins.

Les objectifs généraux du projet sont :

- Favoriser la diminution des conséquences et minimiser l'impact du crime par l'offre de services d'aide à la clientèle visée, dans les plus brefs délais après l'acte criminel;
- Faciliter l'accessibilité aux services du CAVAC pour les personnes victimes d'actes criminels;
- Raccourcir les délais d'intervention entre le moment d'intervention du CAVAC et la commission d'un acte criminel, déclaré aux services policiers du territoire de Ville de Saguenay (24 à 48 heures ouvrables après avoir reçu le formulaire télécopié);
- Unir les expertises du CAVAC et des services policiers du territoire du Saguenay et offrir des services complémentaires et adaptés aux personnes victimes, leurs proches et témoins de crimes.

La clientèle visée par le projet est la suivante :

- Toute personne victime, proche ou témoin d'un délit commis contre la personne ou vivant une situation de stress ou de vulnérabilité à la suite de l'acte commis;
- Toute personne victime présentant un état de stress majeur à la suite d'un délit commis contre la propriété.

Il est important de mentionner, qu'à ce jour, le protocole d'entente pour l'implantation d'un service de référence policière est effectif avec la Sûreté du Québec, poste de la MRC du Fjord. Depuis le début du projet, 38 personnes ont été référées au CAVAC et 19 d'entre elles ont manifesté le désir de rencontrer une intervenante rapidement, selon leurs besoins.

En ce qui concerne le Service de sécurité publique de Ville de Saguenay, les démarches visant à conclure un protocole d'entente sont toujours en cours.

6.2 Tables de concertation

Le CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean demeure actif sur les tables de concertation. Cette participation est constante et permet de consolider les liens de collaboration avec nos divers partenaires. Le travail accompli sur les tables favorise le développement d'interventions complémentaires, concertées et personnalisées.

Voici les principales tables de concertation et comités où le CAVAC s'est impliqué :

- 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;
- Table de concertation sur la violence, la négligence et les abus faits aux personnes âgées de Chicoutimi;
- Comité d'implantation d'une politique de prévention et d'intervention en matière de violence (abus concernant les jeunes utilisateurs des loisirs et sports de Ville de 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 2010 | Chicoutimi | Réalisation du colloque «Violence faite aux femmes: le défi de l'intervention spécifique» Mai 2010 |
| Revue Ados | Jonquière | Sensibilisation aux différentes formes de violence, auprès des adolescentes |
| 6 décembre | Jonquière | Marche commémorative suivie d'un atelier sur les drogues du viol |
| Action/Réaction | Jonquière | Création d'une page Facebook au nom de la Table, afin d'augmenter sa visibilité |
| Formation | Jonquière | Techniques d'impact et conférence « Bâtir sa fierté » Mme Danie Beaulieu, PH.D |
| Distribution de napperons | Jonquière | Napperons munis des différentes ressources d'aide disponibles |
| Comité « Outil de prévention pour personnes âgées » | Alma | Réimpression de l'outil de prévention pour les personnes âgées qui peut s'aimer sur le réfrigérateur et sur lequel sont trouvées les coordonnées des principaux organismes qui œuvrent auprès des personnes âgées |

6.3 Activités de promotion et de sensibilisation

Les activités de promotion et de sensibilisation auprès de divers groupes dans la population demeurent importantes. Cette année, environ 450 personnes furent rencontrées par le biais de ces activités. Un tableau détaillé de celles-ci se trouve en annexe 2.

6.3.1 Rencontres de sensibilisation et d'information

Les rencontres de sensibilisation et d'information sont souvent effectuées lorsque des organismes ou autres groupes sollicitent le CAVAC afin de sensibiliser leur clientèle aux différentes réactions et conséquences possibles qui peuvent être vécues à la suite d'un crime. Il arrive aussi que le CAVAC prenne les devants et propose de telles rencontres à la suite de situations médiatisées (voir annexe 2).

6.3.2 Rencontres de promotion et de sensibilisation dans le milieu scolaire

Plusieurs activités de sensibilisation et de prévention de la violence ont été réalisées dans le milieu scolaire. Plusieurs intervenantes ont abordé la violence et ses formes auprès d'élèves du secondaire et étudiants des cégeps et université (voir annexe 2).

6.3.3 Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels

Comme plusieurs autres CAVAC, le CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean a organisé une journée conférence dans le cadre de la *Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels* ayant pour thème « Plusieurs voix, plusieurs voies ». Un comité de travail s'est formé et

s'est rencontré à neuf reprises afin de planifier l'activité. M. Michel Dufour y a présenté une conférence intitulée « Créativité, allégories et visualisation : outils pour s'aider et aider les autres » et Mme Pascale Brillon, par visio conférence à partir de Montréal, « Survivre à un trauma. Réapprendre à vivre et à faire confiance ». En plus des deux conférences et de nombreux prix de présence, un dîner chaud, sous forme de buffet, a été offert aux participants. Cette journée a eu lieu le 13 avril 2011.

6.3.4 Relations publiques et médiatiques

Le CAVAC est régulièrement sollicité afin de donner des entrevues à des médias locaux et régionaux à la suite d'un événement criminel médiatisé. Ce temps d'antenne permet au CAVAC de sensibiliser la population aux conséquences de la victimisation criminelle et de promouvoir les différentes ressources d'aide retrouvées sur le territoire régional. Cette année, le CAVAC a donné une entrevue au média suivant :

- Journal le Quotidien : Sentiments vécus par les victimes en lien avec un reportage de Radio Canada sur la pédophilie;

6.3.5 Autres représentations

- Participation à une réunion BAVAC/CAVAC ;
- Participation à une réunion BAVAC/CAVAC /CA;
- Participation à deux réunions du réseau des CAVAC ;
- Participation à une réunion du Comité de travail tripartite;
- Rencontres avec le Comité autochtone du réseau des CAVAC (7 rencontres / appels conférence);

- Représentation dans le milieu judiciaire et politique :
 - Activité en vue de souligner les 25 ans de service de Mme Céline Claveau, directrice des palais de justice d'Alma, Roberval et Chibougamau ;
 - Party de Noël des palais de justice de Chicoutimi, d'Alma et de Roberval ;
 - Rencontre avec Me Rouleau, procureure-chef au palais de justice de Chicoutimi.
- Rencontre avec la direction des services sociaux d'Opitciwan ;
- Participation à la journée «Portes ouvertes » du Centre de prévention du suicide 02;
- Participation au Symposium de Québec organisé dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels, avril 2010 ;
- Participation à une activité de réseautage organisée par le BAVAC visant l'échange entre les intervenants des différents CAVAC du Québec;
- Participation au colloque « Violence faite aux femmes : le défi de l'intervention spécifique »;
- Participation au colloque « La prévention ça se *vie* dans l'action! », organisé par la CSST;
- Participation au salon «50+ » pour les aînés, Centre Mario Tremblay, Alma.

7 DEMANDE DE SERVICES

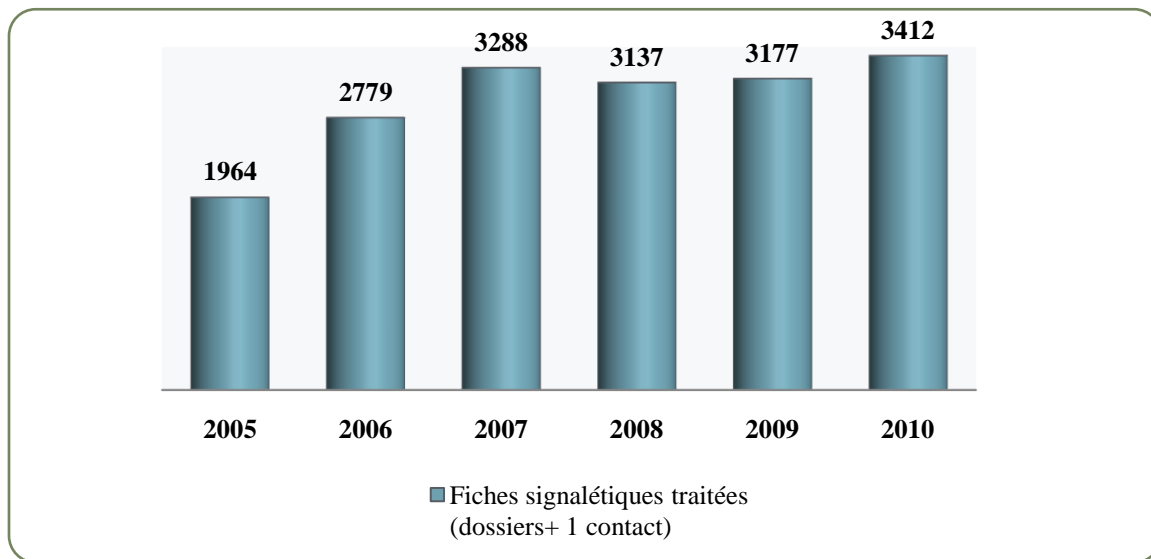
7.1 Les services en bref

- Le nombre de clients ayant reçu des services s'est accru de 74 % au cours des six dernières années;
- Les services CAVAC-INFO ont généré l'ouverture de 545 fiches signalétiques;
- Le nombre d'accompagnements est en hausse de 6%, passant de 2 830 en 2009 à 3 007 en 2010;
- Le nombre d'informations transmises à la clientèle dans le cadre du programme CAVAC-INFO est passé de 10 651 en 2007 à 12 445 en 2008, 13 812 en 2009 à 15 687 en 2010, ce qui correspond à une hausse de 47 % depuis 2007.

7.2 Facteurs favorisant la demande de services par la clientèle

- Le programme CAVAC-INFO génère l'ouverture de plusieurs dossiers;
- Présence de l'organisme sur une grande partie du territoire;
- Proactivité des interventions;
- Partenariat grandissant (exemple : projet d'implantation d'un service de référence policière);
- Notoriété de l'organisme auprès de la population et des partenaires.

Figure II Fiches signalétiques traitées 2005-2010



| | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Fiches signalétiques – premier contact | 801 | 893 | 1175 | 1098 | 1075 | 1086 |
| Fiches signalétiques – dossiers | 1163 | 1886 | 2113 | 2039 | 2102 | 2326 |
| Total | 1964 | 2779 | 3288 | 3137 | 3177 | 3412 |

La figure ci-dessus fait référence à l'ensemble des fiches signalétiques – dossiers et fiches signalétiques – premier contact pour les années comprises entre 2005 et 2010.

La catégorie « fiches signalétiques – premier contact » s'explique par la présence d'un seul contact avec le client ou la cliente. De ce fait, une fois que la personne a un deuxième contact avec le CAVAC, la fiche signalétique – premier contact devient un dossier et est compilée dans la statistique « fiches signalétiques – dossiers ».

Plus spécifiquement, la catégorie « fiches signalétiques – dossiers » comprend les nouvelles demandes de services de plus de un contact pour chacune des années ainsi que les dossiers actifs ouverts dans une année antérieure et toujours actifs.

La figure II démontre une augmentation de la clientèle au fil des années. L'année 2010 est celle où il y a eu le plus de dossiers générés (de plus d'un contact) et son total est le double de celui de 2005.

La figure ci-dessous démontre la répartition des fiches signalétiques – dossiers et des fiches signalétiques – premier contact pour chacun des points de service de la région pour l'année 2010.

Figure III Fiches signalétiques traitées par secteur en 2010

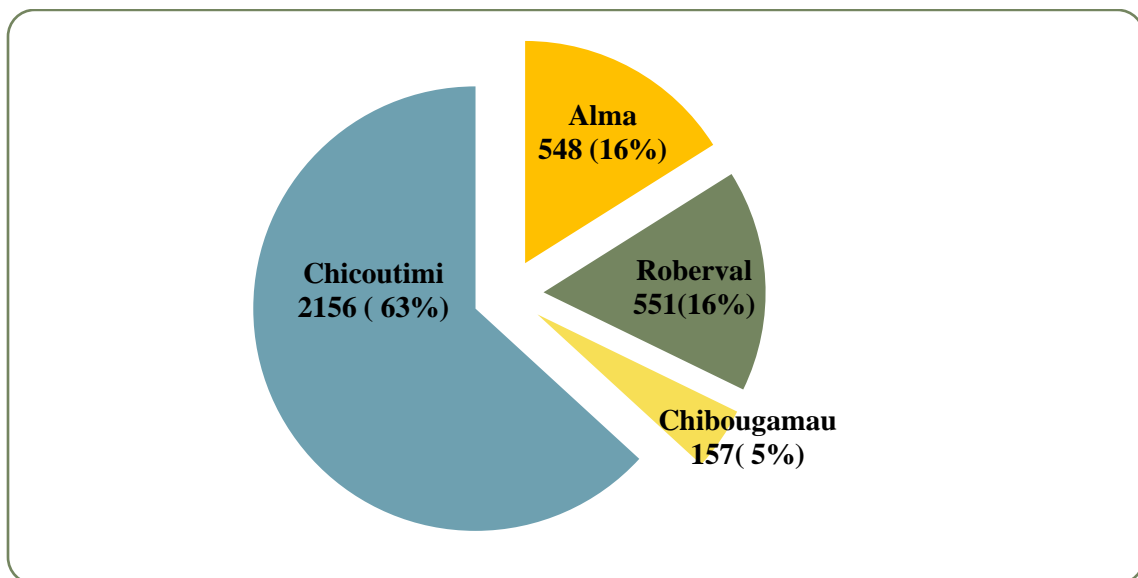
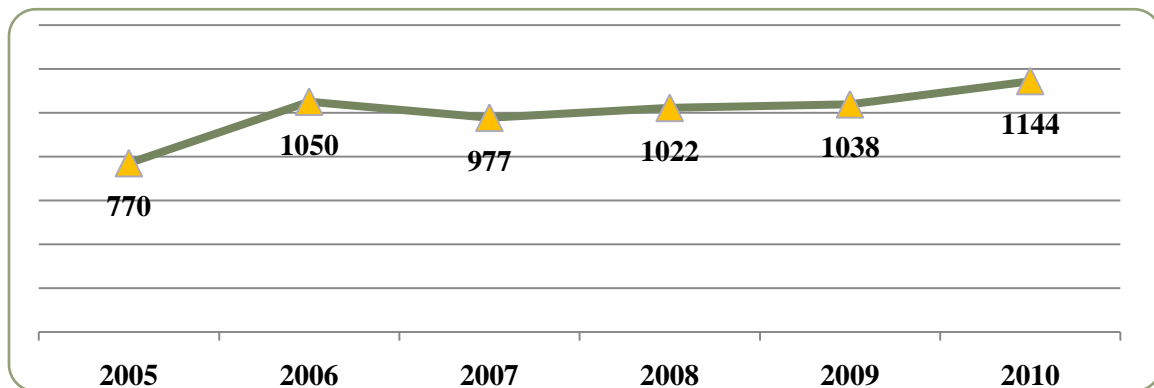


Figure IV Évolution des nouvelles demandes de service depuis 2005



Ce tableau fait référence à l'ouverture de nouveaux dossiers (ayant deux contacts et plus) pour chacune des années entre 2005 et 2010. Nous remarquons une augmentation des nouvelles demandes de services de l'ordre de 49% depuis 2005.

7.3 Services rendus

Tableau IV Services rendus

| | Alma | Chibougamau | Chicoutimi | Roberval | Total |
|--|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| Accompagnements | 307 | 156 | 2 081 | 463 | 3 007 |
| Assistances techniques | 92 | 16 | 344 | 42 | 494 |
| Autres services* | 384 | 74 | 1 224 | 431 | 2 113 |
| Contacts-recherches d'informations/suivis | 510 | 104 | 1 388 | 580 | 2 582 |
| Informations | 4 610 | 797 | 15 097 | 3 094 | 23 598 |
| Références | 665 | 72 | 1 877 | 341 | 2 955 |
| Interventions psychosociales | 862 | 123 | 2 694 | 644 | 4 323 |
| Interventions post-traumatiques | 618 | 95 | 2 445 | 218 | 3 376 |
| TOTAL | 8 048 | 1 437 | 27 150 | 5 813 | 42 448 |

**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 ».*

Le nombre de services rendus dans le cadre du travail d'intervention effectué auprès de la clientèle est en augmentation cette année. Ainsi, 42 448 services furent donnés, en comparaison aux 36 430 pendant l'année 2009-2010.

7.4 Accompagnements

Les services d'accompagnements, 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 à la cour 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*.

Tableau V Accompagnements

| | Alma | Chibougamau | Roberval | Chicoutimi | TOTAL |
|--|------------|-------------|------------|--------------|--------------|
| Cour criminelle | 218 | 96 | 324 | 1 248 | 1 886 |
| Autres (Greffe, etc.) | 63 | 60 | 121 | 754 | 998 |
| Avocat- Procureur de la couronne – civil | 2 | | 6 | 22 | 30 |
| Tribunal de la jeunesse | 16 | | 8 | 49 | 73 |
| Services de police | 6 | | 3 | 6 | 15 |
| Cour civile | 2 | | 1 | | 3 |
| Professionnel de la santé et des services sociaux | | | | 2 | 2 |
| TOTAL | 307 | 156 | 463 | 2 081 | 3 007 |

Cette année, le CAVAC a offert 3 007 services d'accompagnement, dont 1 959 (65%) de ceux-ci furent rendus dans un contexte lié à la cour criminelle et au tribunal de la jeunesse.

Tableau VI Assistances techniques

| | Alma | Chibougamau | Roberval | Chicoutimi | TOTAL |
|--|-----------|-------------|-----------|------------|------------|
| Autres (Commission nationale des libérations conditionnelles, Services correctionnels du Québec, résiliation de bail) | 7 | 1 | 3 | 54 | 65 |
| Déclaration de la victime | 25 | 5 | 8 | 43 | 81 |
| Formulaire IVAC | 60 | 10 | 31 | 247 | 348 |
| TOTAL | 92 | 16 | 42 | 344 | 494 |

7.5 Programme CAVAC-INFO

Le CAVAC dispense 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 est d'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 par 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.

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 téléphone ou par courrier. Les agentes d'intervention du programme CAVAC-INFO doivent donc faire preuve de débrouillardise et d'ingéniosité.

Tableau VII CAVAC-INFO

| | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|-------|-------|--------|--------|--------|--------|
| Clients | 1 410 | 1 956 | 2 652 | 2 868 | 3 163 | 3 439 |
| Contacts effectués | 790 | 1 912 | 1 829 | 2 219 | 2 402 | 2 497 |
| Services rendus / informations transmises | 2 913 | 7 013 | 10 651 | 12 445 | 13 812 | 15 687 |

¹ SIPP : site informatique des poursuites publiques

7.6 Autres programmes

Le CAVAC prendra éventuellement en charge le programme INFOVAC-Plus. Celui-ci vise plus particulièrement à joindre les personnes victimes dès le début des procédures judiciaires, et s'inscrit dans la continuité du développement du programme CAVAC-Info. Ce programme sera en vigueur dès que l'entente avec le ministère de la Justice du Québec sera conclue.

Le CAVAC est également en attente du décret ministériel du ministère de la Justice du Québec afin d'offrir les services CAVAC-INFO jeunesse. L'obtention de ce décret est essentielle afin de coordonner les services du CAVAC avec les bureaux des procureurs aux poursuites criminelles et pénales.

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. L'uniformité des services et l'équité sur la totalité du territoire guident nos initiatives et nos démarches avec les différents partenaires concernés. La collaboration des bureaux des procureurs aux poursuites criminelles et pénales (PPCP) et de la direction des services de justice est primordiale.

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 différentes parties impliquées dans l'application du programme CAVAC-INFO. Une entente devrait être conclue bientôt à cet effet.

8 PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

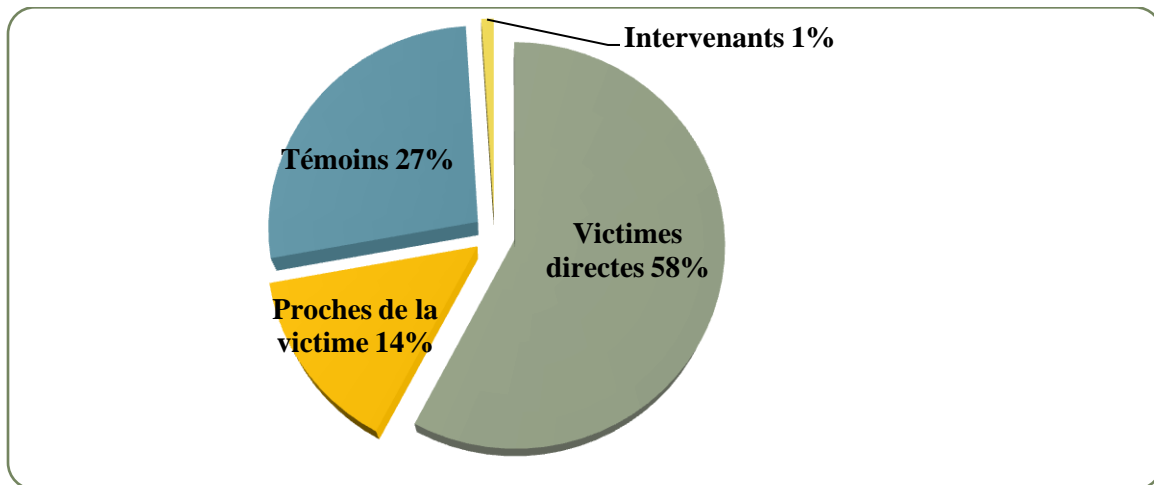
Le CAVAC prête son aide à toute personne, quelle qu'elle soit, ayant été victime d'un crime commis au Québec, par geste, menace ou omission, contre sa personne ou contre sa propriété. Les proches de la victime et les personnes dont elle a la charge ainsi que les témoins d'un crime peuvent bénéficier 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. Le CAVAC est l'un des principaux organismes à offrir des services spécialisés à l'ensemble des victimes d'actes criminels et ce, toutes problématiques de victimisation confondues.

Tableau VIII Profil de la clientèle en bref / fiches signalétiques

| | |
|---|-------------|
| Groupe d'âge 25 à 54 ans | 62 % |
| Femmes | 60 % |
| Délai avant recours - 0 à 30 jours | 27 % |
| Proches de la victime | 14 % |
| Crimes contre la personne | 85 % |
| Voies de fait | 35 % |
| Signalement à la police | 92 % |
| Poursuite criminelle | 83 % |
| Référé par procureurs et greffe | 36 % |
| Demande d'indemnisation | 15 % |

8.1 Profil de la clientèle

Figure V Type de clientèle / fiches signalétiques



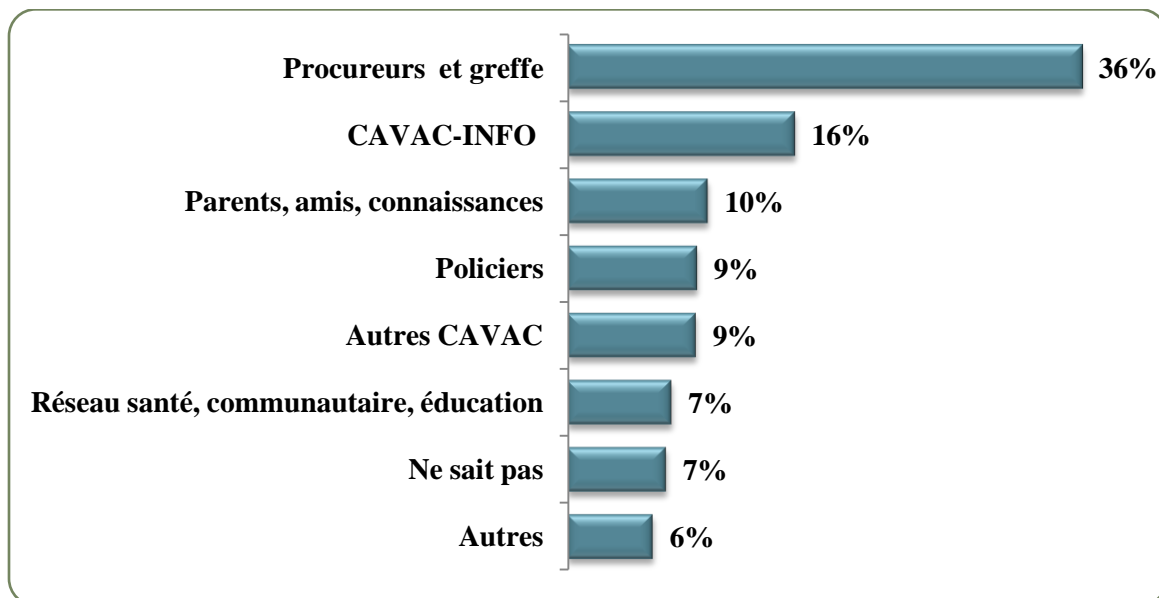
Un peu plus de la moitié de la clientèle du CAVAC est composée de victimes directes. Les témoins de crimes, quant à eux, sont souvent les personnes que les intervenantes rencontrent dans un contexte d'accompagnement à la cour criminelle. Des services d'intervention, d'information et d'accompagnement leur sont prodigués lorsqu'ils doivent témoigner à la cour criminelle. Les proches (14%) des personnes victimes tels les parents, les personnes à charge ou toute autre personne significative de leur entourage ont souvent besoin 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.

Les proches jouent 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 les informe des moyens concrets qu'ils peuvent utiliser afin de soutenir la victime dans ses activités quotidiennes.

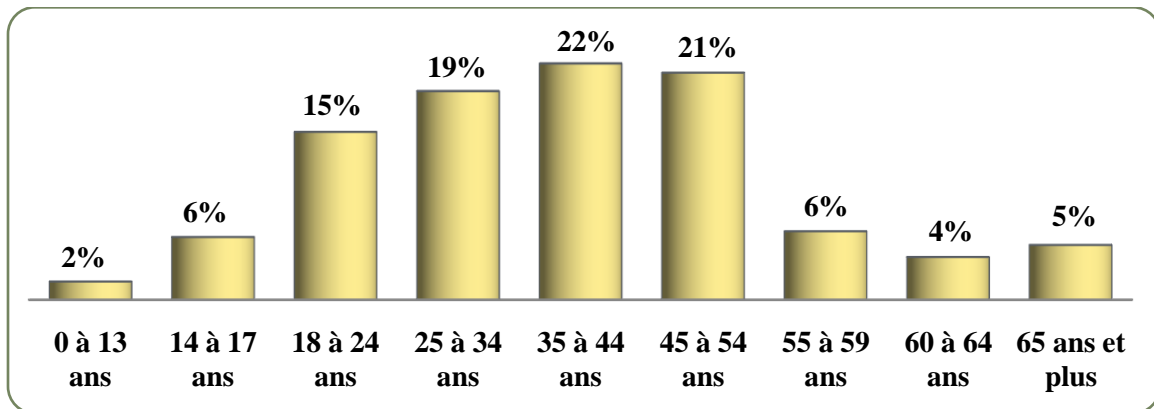
8.2 Source de référence

Figure VI Source de référence / fiches signalétiques



8.3 Groupe d'âge

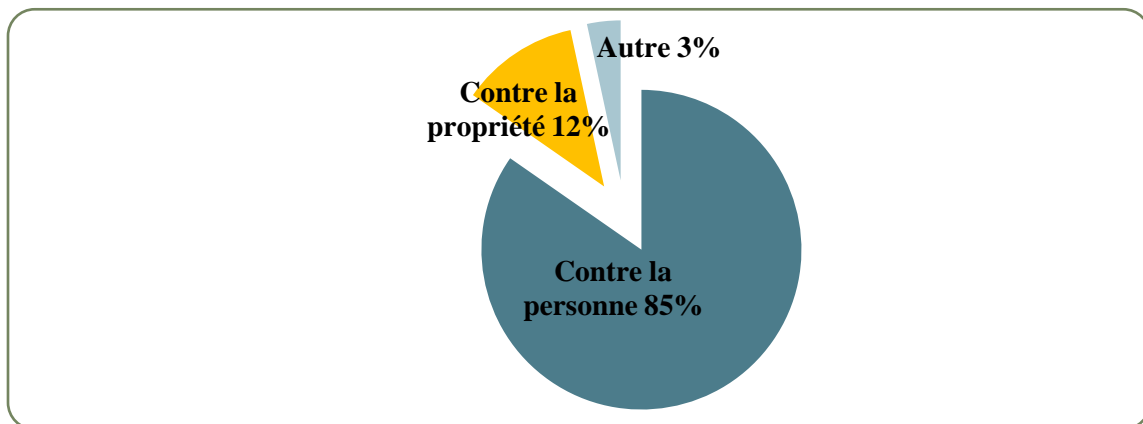
Figure VII Groupe d'âge / fiches signalétiques



Bien que ce soit les personnes de 25 à 54 ans qui représentent la plus grande proportion de la clientèle (62 %), les personnes âgées entre 18 et 24 ans (15 %) ainsi que les personnes âgées de 55 ans et plus (15 %) se trouvent en nombre significatif également.

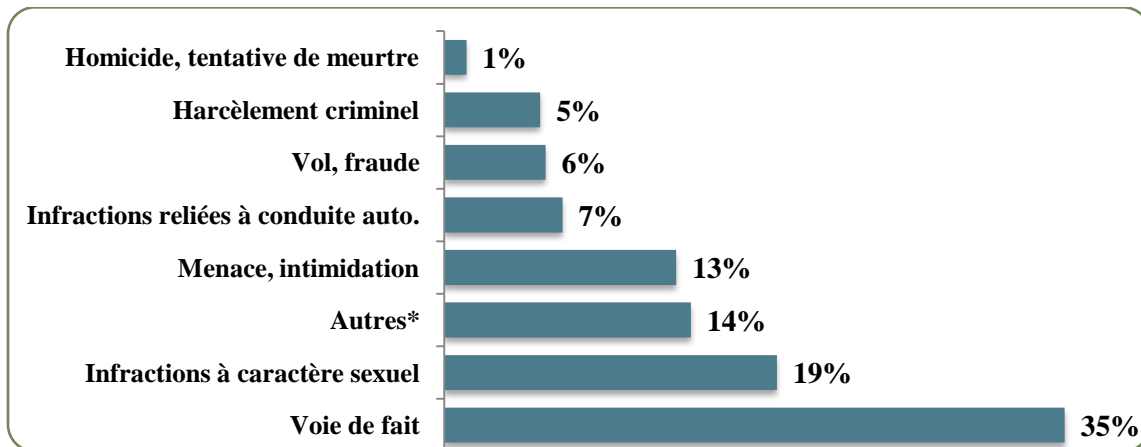
8.4 Nature du crime

Figure VIII Nature du crime / fiches signalétiques



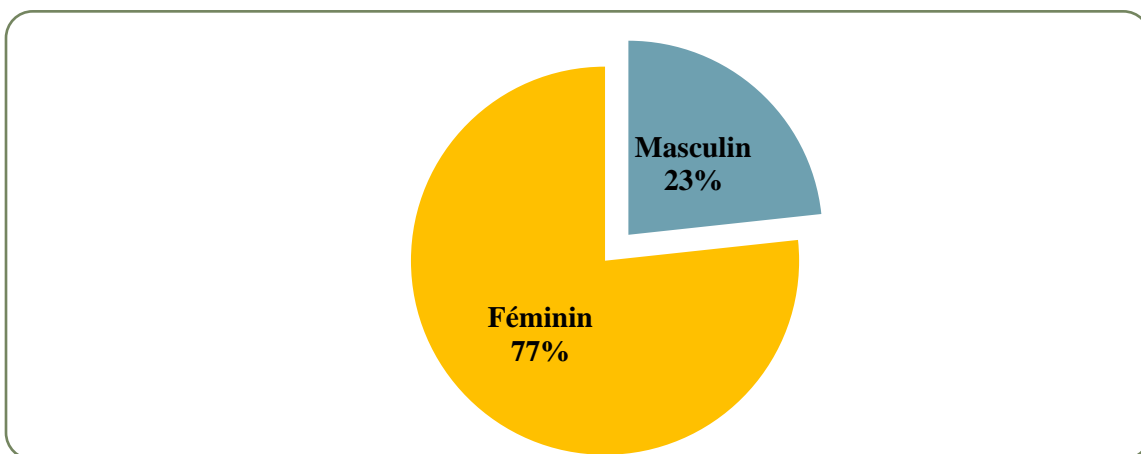
8.5 Type du crime

Figure IX Type du crime / fiches signalétiques



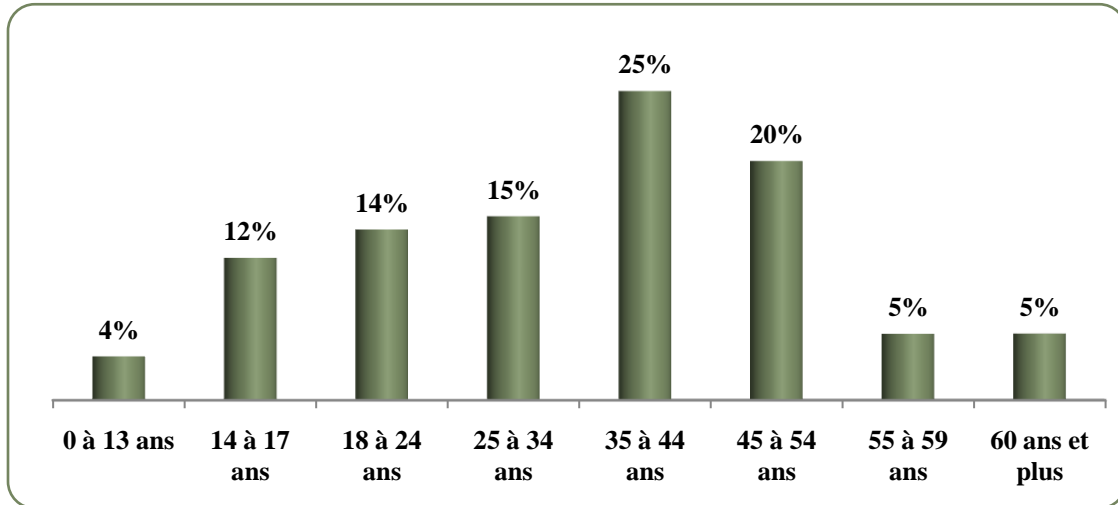
* Autres crimes : Introduction par effraction, enlèvement/séquestration, méfait, incendie criminel.

Figure X Infractions à caractère sexuel selon le sexe



La clientèle masculine représente 23% (150) du nombre total (644) de la clientèle concernée par une infraction à caractère sexuel, les proches et les témoins 46% (298). Seulement 288 femmes et 59 hommes sont des victimes directes.

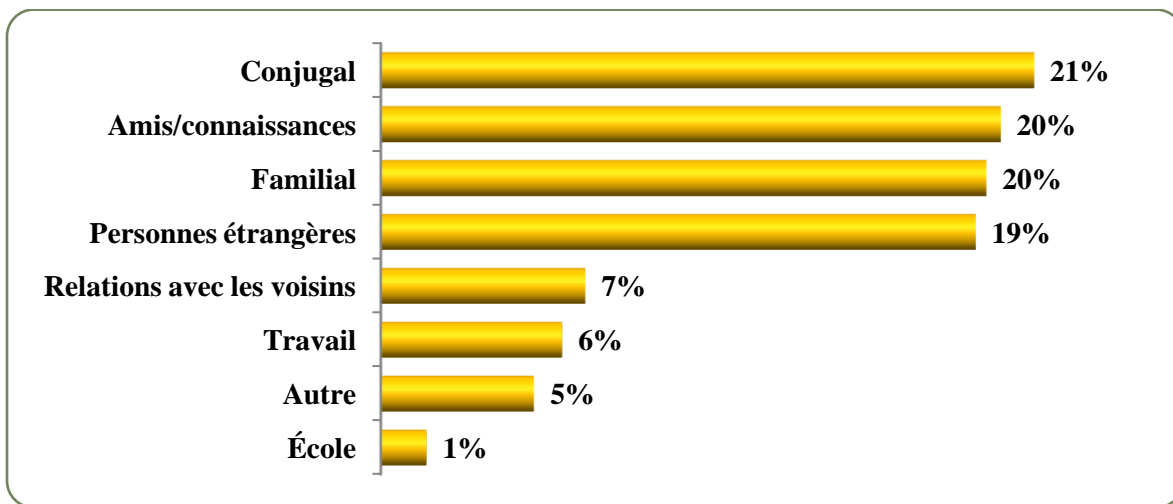
Figure XI **Infraction à caractère sexuel selon l'âge**



Les enfants de moins de 18 ans représentent 16 % (98) du nombre total (644) des victimes d'agression à caractère sexuel.

8.6 Contexte du crime

Figure XII **Contexte du crime / fiches signalétiques**

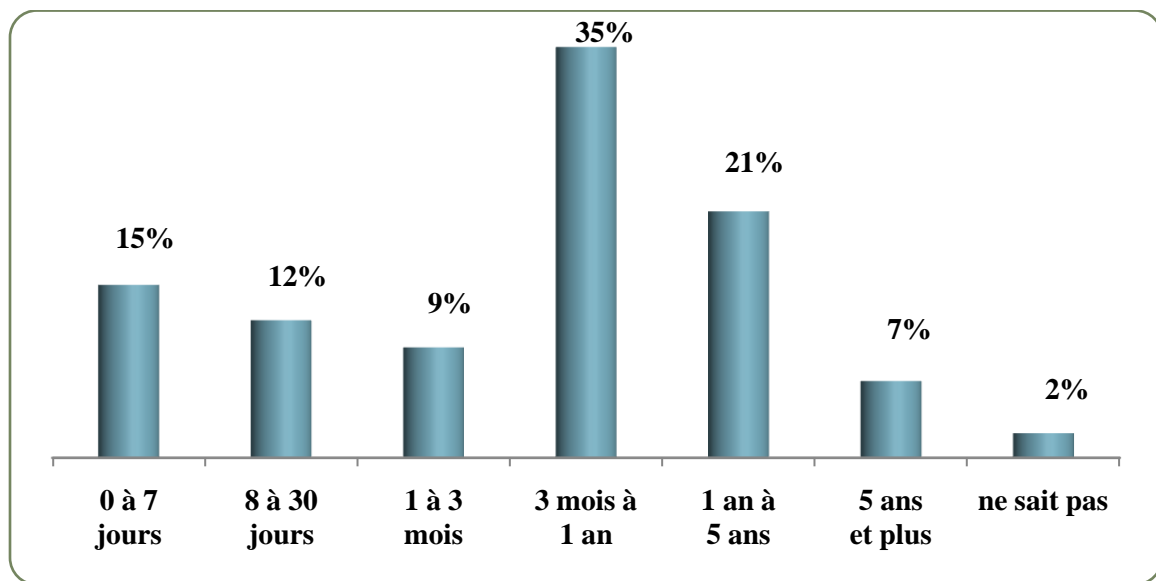


Pour l'année 2010-2011, une majorité de crimes a été perpétrée par des personnes connues des victimes (75%).

Les crimes de nature familiale (20%) et ceux commis par un ami ou une connaissance (20%) occupent le deuxième rang sur un pied d'égalité. Les crimes d'ordre conjugal devancent avec un pourcentage de 21%. De ce fait, il est possible de mentionner que le CAVAC soutient, en grande partie, des victimes dont leur lien avec le contrevenant est, la plupart du temps, significatif. Nous remarquons également que plusieurs actes criminels ont été commis par une personne étrangère (19%).

8.7 Délai avant le recours aux services du CAVAC

Figure XIII Délai avant le recours aux services du CAVAC



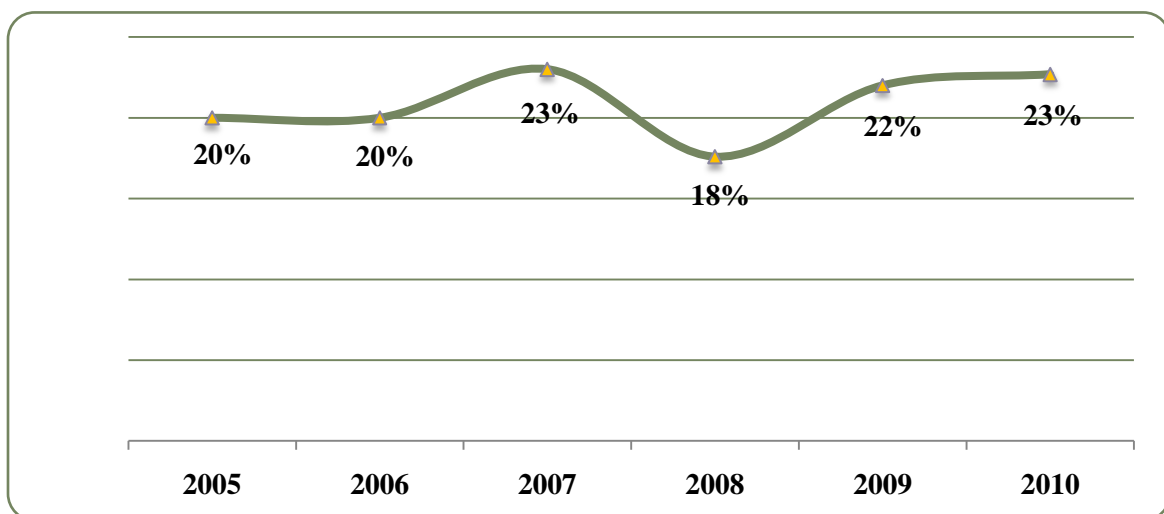
9 COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES

9.1 Portrait de la clientèle autochtone

Le CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean dessert deux communautés autochtones par le biais de son point de service de Roberval : les Innus qui habitent la communauté de Mashteuiatsh et les Atikamekws, la communauté d’Opitciwan. De façon ponctuelle, il intervient également auprès des Cris qui habitent Chibougamau, Chapais, Oujé-Bougoumou et Mistissini. Les membres de ces communautés peuvent être rencontrés lorsqu’il y a de la cour criminelle et du tribunal de la jeunesse au palais de justice de Chibougamau. Ils peuvent bénéficier d’un service téléphonique pendant les heures de bureau.

Dans l’ensemble, le CAVAC a rendu des services à 155 autochtones pour l’année 2010-2011 (89 Montagnais; 48 Atikamekws, 16 Cris, 2 Algonquins) pour tout le territoire régional. Parmi ces 155 personnes autochtones, 81% (125) ont été desservis par le point de service de Roberval. Voici une figure qui illustre l’évolution de la clientèle autochtone du point de service de Roberval.

Figure XIV 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;
- La fréquence plus élevée de plaidoyer de culpabilité enregistré en début de processus judiciaire;
- La fréquence des contacts est moindre;
- La distance géographique importante entre le point de service de Roberval et la communauté atikamekw d'Opitciwan.

Afin de pallier la difficulté liée à la distance géographique entre le point de service de Roberval et d'Opitciwan, le CAVAC–Saguenay-Lac-Saint-Jean, grâce à une subvention obtenue du ministère de la Justice du Québec, désire développer un point de service à Opitciwan. Le CAVAC souhaiterait que la personne embauchée soit Atikamekw.

Afin de s'assurer que le développement de ce nouveau point de service soit bien accueilli par la communauté, la direction du CAVAC, ainsi que deux intervenantes, sont allées à la rencontre des intervenants sociaux et judiciaires d'Opitciwan. Une rencontre entre la direction des services sociaux d'Opitciwan et celle du CAVAC a eu lieu le 18 juin 2010 et celle-ci visait à vérifier la possibilité de travailler en partenariat dans ce projet. Lors de cette même journée, les deux intervenantes sont allées à la rencontre des policiers de la Sécurité publique d'Opitciwan pour vérifier si la présence d'une telle ressource pourrait leur être bénéfique. Nous pouvons mentionner que les intervenants rencontrés étaient tous favorables à la présence d'une intervenante autochtone du CAVAC qui travaillerait à l'intérieur de la communauté.

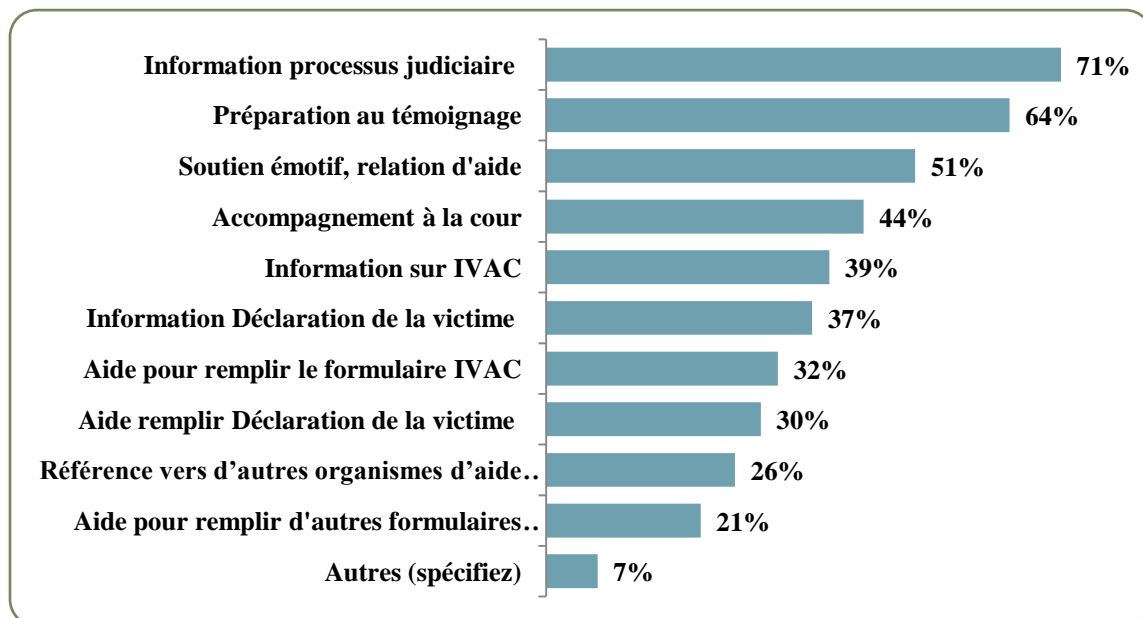
Lors de ce même voyage en juin 2010, les intervenantes sont allées à la rencontre de la responsable de la nouvelle maison d'hébergement pour les femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants qui habitent dans la communauté. Une rencontre avec les membres du Comité de justice a également eu lieu et celle-ci visait à échanger sur nos services respectifs.

10 APPRÉCIATION DES SERVICES PAR LA CLIENTÈLE

Cette année, le CAVAC a procédé à l'évaluation de la satisfaction de la clientèle à l'égard des différents services reçus. Au total, 477 questionnaires d'évaluation ont été envoyés par courrier à la clientèle provenant de différents secteurs de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Le taux de réponses se situe à 19%, soit 92 formulaires remplis et reçus.

Le tableau ci-dessous fait référence aux différents services reçus par les victimes d'actes criminels, leurs proches et les témoins qui ont rempli le formulaire d'évaluation. La clientèle interrogée a donc pu identifier ses principaux besoins parmi nos divers services. Nous pouvons remarquer que l'information sur les procédures judiciaires criminelles, la préparation au témoignage, le soutien émotif et l'accompagnement à la cour constituent les principaux services dont a eu besoin la clientèle desservie. Le taux de satisfaction se situe à 90 % concernant les services rendus.

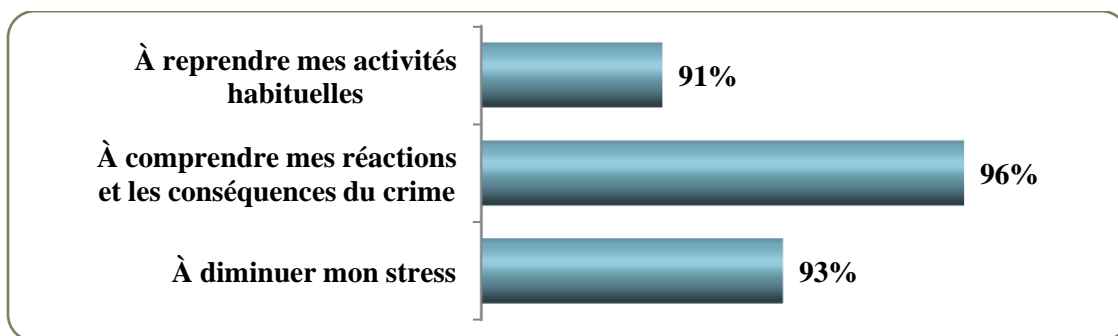
Figure XV Besoins de la clientèle



Dans le cadre de l'évaluation de la satisfaction des services, les répondants et répondantes pouvaient se prononcer sur l'aide du CAVAC dans la diminution de leur stress, la compréhension des réactions et conséquences en lien avec l'acte criminel et le soutien favorisant la reprise des activités habituelles à la suite de la commission du crime. La figure qui suit illustre leur niveau de satisfaction.

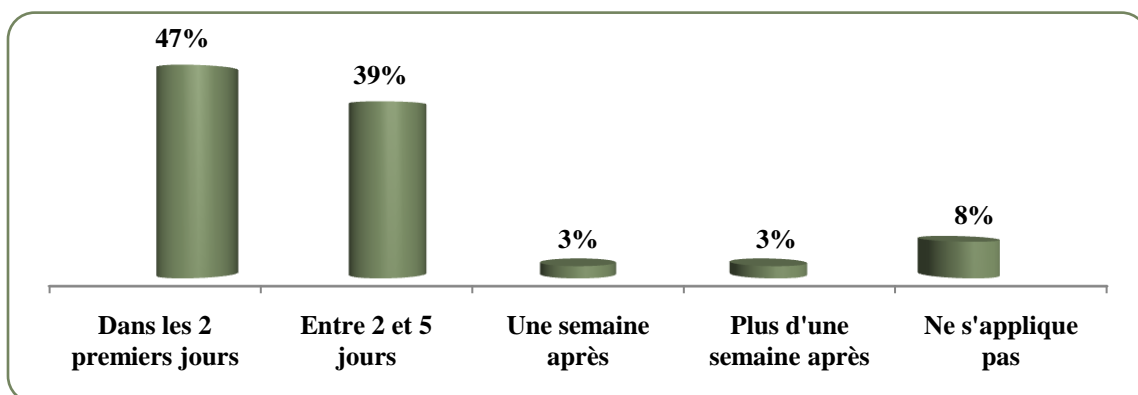
Figure XVI Satisfaction de la clientèle

L'aide du CAVAC m'a beaucoup aidé :



De façon générale, nous remarquons que la clientèle, qui a répondu aux questionnaires, a jugé très aidante l'intervention prodiguée par les employés du CAVAC.

Figure XVII Délai nécessaire selon la clientèle



La figure XI démontre que 47 % des répondants et répondantes croient importants qu'un appel du CAVAC soit rapidement effectué dans les deux premiers jours à la suite de la perpétration du crime. D'autres pensent plutôt que cet appel doit être fait entre deux et cinq jours après le crime. Ces deux statistiques permettent de considérer que 86% des personnes questionnées croient qu'il est important que le CAVAC entre en contact avec eux rapidement après l'évènement criminel.

À l'intérieur des questionnaires, la clientèle avait la possibilité de s'exprimer et d'émettre des commentaires à l'égard des services reçus. En voici quelques uns :

« Mon degré de satisfaction et mes réponses au questionnaire reflètent très bien le très bon service que j'ai reçu. Le service est très professionnel, rapide et adéquat. Merci à vous ! »

« C'est très important d'avoir des personnes professionnelles et chaleureuses car en tant que victime, c'est un stress énorme de comparaître en cour car c'est de l'inconnu. Ce n'est pas plaisant de revivre les événements. C'était la première fois que je témoignais à la cour pour une affaire criminelle, j'étais très nerveuse. J'ai pu être représentée par une très bonne procureure de la couronne ainsi qu'une bonne intervenante. Merci à vous le CAVAC. »

« Très important comme service, il devrait être davantage mis en valeur avec plus de visibilité afin de sécuriser les victimes et les aider dans leur cheminement et les encourager à dénoncer les crimes ».

« Il devrait peut-être y avoir une rencontre avant que la victime se présente au palais de justice pour la première fois. On est très ignorant face au fonctionnement de ces lieux qui sont aussi très impressionnants et intimidants pour de simples citoyens. Une simple lettre ou un petit message sur une feuille de comparution n'est pas suffisant pour une personne qui vit un stress parfois très grand. J'ai beaucoup apprécié le soutien reçu, surtout pour ma fille que j'accompagnais. Vous avez su lui dire les bons mots pour la réconfortée. Vous avez fourni de très bons conseils et des ressources qui lui sont encore très utiles. Elle peut maintenant faire son chemin et elle est tout à fait fonctionnelle et en contrôle de sa vie... Merci. »

« Vous faites un excellent travail et je vous remercie d'avoir été là pour me soutenir et m'offrir tous les services possibles. Vous m'avez faites remonter la pente très vite ! Vous êtes les meilleures ! Merci ! ».

Merci à la clientèle pour ces bons mots !

11 FORCES DU CAVAC / LIMITES RENCONTRÉES

11.1 Forces

Tableau IX Forces du CAVAC

| |
|---|
| Expertise en intervention psychosociojudiciaire/post-traumatique 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; |
| Partenariat établi avec les communautés autochtones. |

11.2 Limites et difficultés rencontrées

Tableau X **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 d'une 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 : équipes changeantes 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; |
| Développement des services sur la totalité du territoire régional limité par le financement reçu annuellement; |
| 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. |

12 PRIORITÉS ET PERSPECTIVES D'AVENIR

12.1 Priorités et faits saillants 2010-2011

Tableau XI Priorités 2010-2011

Maintenir et consolider les services du CAVAC auprès de la clientèle, du siège social de Chicoutimi et dans les points de service d'Alma, de Roberval et de Chibougamau. Ajout des ressources à Roberval (1) et Chibougamau (1) et collaborer avec les ressources communautaires, publiques et judiciaires de chacun des milieux;

Poursuivre et consolider, les services offerts dans le cadre des programmes CAVAC-INFO et CAVAC-INFO jeunesse en collaboration avec les services judiciaires, les bureaux des procureurs aux poursuites criminelles et pénales et le BAVAC;

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

- Déplacements à l'intérieur de la communauté de Mashteuiatsh 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 ;
- Embauche d'une ressource de liaison pour assurer le lien avec la communauté d'Opitciwan;

Implanter un projet pilote de partenariat et de référence des victimes d'actes criminels, ayant fait l'objet d'une intervention policière ;

Organiser des activités régionales de sensibilisation dans le cadre de « La semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels » et « Les 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.

Tableau XII Faits saillants

Un protocole a été signé avec la SQ dans le secteur de la MRC du Fjord pour l'implantation d'un service de référence policière;

Une entente de collaboration pour la mise en place d'un service d'intervention du CAVAC dans la communauté d'Opitciwan a été signée avec la direction des services sociaux de cette communauté;

Le CAVAC n'a pu compter sur aucune ressource permanente à Chibougamau, faute de financement. Les intervenantes des secteurs Saguenay et Lac-Saint-Jean ont partagé cette tâche;

Depuis 2005, le CAVAC a connu une augmentation de sa clientèle de l'ordre de 74%.

12.2 Perspectives 2011-2012

Tableau XIII Perspectives 2011-2012

Maintenir et consolider les services du CAVAC auprès de la clientèle, à Chicoutimi et dans les points de service d'Alma, de Roberval et de Chibougamau. Collaborer avec les ressources communautaires, publiques et judiciaires de chacun des milieux;

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, CAVAC-INFO jeunesse et INFOVAC Plus;

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

- Déplacements à l'intérieur de la communauté de Mashteuiatsh 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 ;
 - Poursuivre la démarche d'embauche d'une ressource de liaison pour assurer le lien avec la communauté d'Opitciwan;
 - Etc.
-

Poursuivre l'offre de services de partenariat et de référence des victimes d'actes criminels, ayant fait l'objet d'une intervention policière;

Organiser des activités régionales de sensibilisation dans le cadre de « La semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels » et « Les 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.

ANNEXE 1 FORMATIONS ET COLLOQUES

Tableau XIV Formations et colloques

| |
|--|
| L'épanouissement au travail et Formation Fish Martine Caron, Réso |
| Les adolescents qui ont commis une ou des infractions sexuelles, PACIS François Gagnon |
| Mise à jour des règles de grammaire et des exceptions Mme Norma Morin |
| Formation sur la trousse SOS abus, violence faite aux aînés |
| Colloque «La violence faite aux femmes : le défi de l'intervention spécifique » |
| État de stress post-traumatique et violence conjugale Claudine Thibaudeau du Comité Priorité Violence conjugale |
| Réalité et dépistage des enfants exposés à la violence conjugale Claudine Thibaudeau du Comité Priorité Violence conjugale |
| Gestion de soi M. Serge Marquis |
| Les services offerts aux victimes Service correctionnel du Canada |
| « La violence chez les enfants » Table de concertation en matière de violence familiale et d'agression à caractère sexuel, Lac-Saint-Jean-Est |
| Prostitution CLES (Concertation des luttes contre l'exploitation sexuelle) via la Table de concertation en matière de violence familiale et d'agression sexuelle à caractère sexuel, Lac-Saint-Jean-Est |
| La tenue de réunions efficaces et le processus de gestion de la performance des employés Impact |
| Coaching de gestion Impact |
| Journée d'excellence Formation Line Lavoie |
| Formation 5S Formation Qualitemps |
| Colloque « La prévention ça se <i>vie</i> dans l'action! » CSST |

ANNEXE 2 ACTIVITÉS DE PROMOTION

Tableau XV Activités de promotion

| Thème de l'activité | Clientèle rencontrée | Secteur |
|---|---|-----------------|
| Sensibilisation à la violence envers les aînés | Bénévoles du CSSS | La Baie |
| Sensibilisation à la violence envers les aînés, services du CAVAC | Étudiants au Programme de préposé aux bénéficiaires | Cégep Jonquière |
| Sensibilisation aux différentes formes de la violence | Étudiants, Programme de soutien à domicile | Cégep Jonquière |
| Services du CAVAC | Employés du greffe pénal du palais de justice | Chicoutimi |
| Services du CAVAC | Travailleurs sociaux et psychologues de l'hôpital de Chicoutimi | Chicoutimi |
| Services du CAVAC, droits et recours des victimes d'actes criminels | Intervenants sociaux et judiciaires autochtones | Opitciwan |
| Services du CAVAC | Étudiants en Technique policière | Alma |
| Services du CAVAC | Étudiants de 4 ^{ième} secondaire Pavillon Wilbrod-Dufour | Alma |
| Services du CAVAC | Carrefour jeunesse emploi | Saint-Félicien |
| Les professions au palais de justice | Étudiants primaires | Chicoutimi |
| Services du CAVAC | Psychologues et éducateurs spécialisés, CLSC | Jonquière |
| Services du CAVAC | Étudiantes en soins infirmiers, UQAC | Chicoutimi |
| Sensibilisation et prévention de la violence, services du CAVAC | Hommes et femmes adultes, PARVIS | Jonquière |
| Les droits des victimes d'actes criminels | Étudiants en Technique de travail social | Jonquière |
| Conférence au colloque « Rêve, explore, deviens... Fais le tour de la question! | Étudiants de l'école Laure-Conan, clientèle adulte | Chicoutimi |
| Services du CAVAC | Étudiants en Technique d'intervention en milieu carcéral | Alma |
| Groupes d'informations sur les procédures judiciaires criminelles | Clientèle du CAVAC | Chicoutimi |