

CAVAC-SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

RAPPORT ANNUEL 2011-2012

REMERCIEMENTS

Les années passent, les demandes d'aide se multiplient, les défis se présentent à nous à un rythme effréné depuis 23 ans. Cependant, une chose demeure, la force de l'équipe.

Je n'ai pas besoin de me poser la question longtemps pour comprendre pourquoi nous sommes capables d'atteindre nos objectifs malgré les embûches, de continuer à rester debout dans les moments difficiles, de travailler au mieux-être des personnes victimes. Je n'ai jamais douté que malgré les différentes épreuves qui se trouvaient sur le chemin du développement de l'organisme, nous réussissions, en équipe, à atteindre nos buts. Je n'ai jamais douté que la clientèle pouvait recevoir des services de qualité. Je n'ai jamais douté de l'intégrité et de l'engagement de chacune des membres du personnel, qui ont pavé le chemin de notre succès.

Les bases qui composent les fondations du CAVAC sont solides, quasi inébranlables. Elles sont composées d'un amalgame de valeurs intrinsèques à chacun de ses membres, comme le respect, l'équité, la courtoisie, la dignité. Elles sont renforcées par l'engagement, le professionnalisme, la générosité, la collaboration, l'esprit d'équipe, l'entraide, l'honnêteté et l'humilité.

Le CAVAC, c'est une équipe de professionnelles passionnées, dévouées et engagées ! Que dire de plus ! Sinon que les personnes victimes peuvent compter sur une équipe qui saura les aider à retrouver l'équilibre ébranlé par une situation inattendue mais non sans conséquence pour certaines d'entre elles.

Il est précieux de savoir également que le CAVAC peut compter sur les membres du conseil d'administration pour aider l'organisme à avancer et aux membres de son équipe à se sentir reconnus et appréciés. Merci à vous, chers membres du conseil pour votre engagement. Je désire vous témoigner toute ma gratitude en mon nom personnel et au nom des membres de l'équipe.

Merci à tous les collaborateurs des milieux sociaux et judiciaires qui nous font confiance quotidiennement en travaillant avec nous pour le bien-être de la clientèle ! Merci au personnel du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (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 ! Par votre ténacité et votre courage à travailler pour un retour à l'équilibre, ébranlé par l'acte criminel, vous êtes un modèle de détermination fort motivant !

La directrice générale

Nathalie Lamy

HOMMAGE À NOTRE DISTINGUÉE CLIENTÈLE

L'équipe du CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean souhaite prendre le temps de rendre hommage à sa clientèle survivante d'un crime.

Vivre un événement traumatique engendre des séquelles considérables. Retrouver l'autonomie, une certaine qualité de vie, la confiance envers les autres et envers la vie, demande beaucoup de courage à ces personnes mais également à leurs proches qui les supportent.

La mission du CAVAC consiste à aider les victimes et leurs proches à traverser ce qui peut paraître insurmontable.

La société ne reconnaît pas toujours le cheminement des personnes victimes et oublie souvent qu'il faut investir de nombreux efforts pour qu'un cœur blessé puisse se reconstruire. Le soutien des proches et de l'entourage n'est parfois pas suffisant. Ces personnes ont besoin de paroles réconfortantes. Pour traverser cette tempête, elles ont besoin de consulter des professionnels.

L'alliance thérapeutique que nous créons à l'intérieur des rencontres d'intervention est nécessaire et contribue au processus de guérison des personnes blessées et en perte d'équilibre. Les mots et les enseignements que nous leur transmettons, pour qu'elles comprennent mieux ce qui leur arrive, leur permettent de sortir vainqueurs de cette épreuve.

En tant qu'agentes d'intervention, nous avons le privilège d'être témoins quotidiennement du cheminement remarquable qu'effectuent ces gens, ce qui constitue pour nous une motivation fort importante.

Le bien que nous transmettons à la clientèle nous apporte la fierté d'être des agentes de changements. Même si nous interagissons avec des personnes qui vivent de grandes difficultés, la reconnaissance de celles-ci face à notre professionnalisme, nous incite à poursuivre notre travail auprès des victimes d'actes criminels. À vrai dire, il est extrêmement gratifiant, pour nous, de revoir celles-ci sourire de nouveau à la vie.

En tant qu'organisme partenaire du ministère de la Justice du Québec, notre travail consiste également à soutenir la clientèle qui traverse le processus judiciaire criminel. Nous croyons que ce dernier peut favoriser la reprise de pouvoir et l'arrêt d'agir des gestes offensants commis à l'égard des personnes victimes de crimes.

Malgré que notre travail soit exigeant, il est diversifié et stimulant. Il nous permet de travailler en partenariat avec des ressources sur qui nous sommes heureux de pouvoir compter telles que les ressources d'aide aux femmes victimes de violence et en difficultés, les services de police, les procureurs aux poursuites criminelles et pénales et plusieurs autres organismes du milieu. L'union et la complémentarité de nos expertises respectives sont importantes dans le soutien des personnes confrontées à un crime.

Nous tenons à témoigner notre gratitude aux personnes victimes pour la confiance dont elles font preuve à notre égard. Les efforts constants qu'elles font au quotidien pour se reconstruire, malgré toutes les difficultés que cela impose, doivent être soulignés. Nous sommes extrêmement fières de leurs accomplissements et saluons leur courage !

Pour l'équipe du CAVAC

Mélodie Girard, t.s

Esther Tremblay, t.s

MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est en faisant la lecture de quelques documents de l'Institut québécois d'éthique appliquée (Jean-Michel Wyl) qu'il m'a été permis de constater et de faire un lien significatif avec l'équipe du CAVAC Saguenay–Lac-St-Jean sur le sens du mot « comprendre ». Je m'explique : Celle qui « comprend » est celle qui peut saisir l'ensemble d'une situation, qui prend un certain recul afin d'admirer la perspective, l'ensemble de ce qui lui est offert afin de saisir, de comprendre.

Cela permet d'apprécier chaque détail en lui donnant sa juste place dans l'équilibre où les pièces prennent sens et donnent un sens.

La personne qui « comprend » sait pourquoi les pièces s'agencent, elle peut apprécier la finalité du projet et ainsi le réaliser.

Celles qui « comprennent » donnent du sens au monde et le rendent plus beau...

C'est en étant au sein du conseil d'administration que nous pouvons observer à sa juste valeur, le mot « comprendre » et comment, au quotidien, il est véhiculé, vécu, palpable à l'intérieur même des murs de l'organisme.

La présence de ce « mot » donne un sens nouveau à ce que les intervenantes et la direction peuvent faire tous les jours : croire au potentiel de la clientèle, croire qu'il y a une solution à tous problèmes présentés, croire qu'on peut toujours aller plus loin, croire que l'esprit d'équipe est essentiel à la bonne marche de la ressource, croire que travailler en partenariat avec les autres ressources est incontournable. « Croire » et « comprendre » permettent de dépasser certaines limites afin d'atteindre des objectifs qu'on aurait cru inaccessibles jusqu'à ce jour.

Je peux affirmer également que les membres du conseil d'administration comprennent le travail effectué par Nathalie Lamy, la directrice générale, les intervenantes et le personnel de l'administration, qui ont un engagement profond pour le CAVAC. Notre souci de les supporter au quotidien est omniprésent pour chaque membre, dont certains siègent au conseil depuis quelques années déjà.

Je remercie toute l'équipe du CAVAC, sa directrice générale Nathalie Lamy, et les membres du conseil d'administration qui font preuve de fidélité face aux engagements, envers la mission du CAVAC et qui vont toujours de l'avant.

Enfin, je remercie également le ministère de la Justice du Québec, le BAVAC, les partenaires et collaborateurs des milieux communautaires et judiciaires pour toute la confiance accordée au CAVAC, en faisant preuve de « compréhension » à l'égard de l'organisme face aux dossiers présentés.

L a présidente du conseil d'administration

Sylvie Côté

MOT DE LA DIRECTRICE

L'équipe du CAVAC a acquis une très grande maturité professionnelle depuis que l'organisme a pris son envol en janvier 1989. L'organisme compte sur une équipe dynamique, soucieuse d'offrir à tous les jours des services de qualité qui répondent aux besoins de la clientèle des victimes d'actes criminels, de leurs proches et des témoins.

La concrétisation de projets importants a été réalisée cette année. Depuis octobre 2011, c'est avec beaucoup de fierté que le CAVAC accueille au sein de son équipe, une ressource humaine autochtone qualifiée, qui offre des services d'intervention aux personnes de la communauté attikamek d'Opitciwan. De plus, l'ajout d'une ressource temporaire à temps plein dans le secteur de Roberval, a permis d'équilibrer la charge de travail qu'imposait ce secteur. Également, la poursuite du partenariat conclut avec la Sûreté du Québec dans un projet de référence policière a évolué de façon significative. Ainsi, plusieurs victimes d'actes criminels ont pu bénéficier de l'aide du CAVAC, plus rapidement.

Nous pouvons également qualifier de charnière, la dernière année d'opération du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean. De concert avec les employées, la direction ainsi que le conseil d'administration ont participé à diverses activités et rencontres et à un lac-à-l'Épaule. Les échanges ont ainsi favorisé le partage des expériences et points de vue de chacun, dans la recherche de solutions, vers le maintien de la qualité des services à la clientèle et l'amélioration des conditions de travail des employées.

En conclusion, l'équipe du CAVAC, guidée par ses valeurs d'équité et de respect, s'est investie de façon importante dans le développement de l'organisme. Chacun des ses membres, qu'il agisse à titre d'administrateur, de gestionnaire, d'agente d'intervention ou de personnel administratif, est essentiel à l'atteinte des objectifs. Il est donc primordial que tous contribuent au maintien de l'équilibre de l'organisation et à son développement.

Après 23 ans d'existence, le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean continue toujours d'innover et son évolution semble sans limite.

La directrice générale

Nathalie Lamy

TABLE DES MATIÈRES

<i>REMERCIEMENTS</i>	<i>I</i>
<i>HOMMAGE À NOTRE DISTINGUÉE CLIENTÈLE</i>	<i>II</i>
<i>MOT DE LA PRÉSIDENTE</i>	<i>IV</i>
<i>MOT DE LA DIRECTRICE</i>	<i>VI</i>
<i>LISTE DES TABLEAUX</i>	<i>IX</i>
<i>LISTE DES FIGURES</i>	<i>IX</i>
<i>1. HISTORIQUE</i>	<i>1</i>
<i>2. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME</i>	<i>3</i>
<i>2.1. Services directs</i>	<i>3</i>
<i>2.2. Services indirects</i>	<i>5</i>
<i>2.3. Mission, valeurs et philosophie</i>	<i>5</i>
<i>3. ORGANISATION ADMINISTRATIVE</i>	<i>7</i>
<i>4. RESSOURCES HUMAINES</i>	<i>9</i>
<i>4.1. Le conseil d'administration</i>	<i>9</i>
<i>4.2. Équipe professionnelle et bénévole</i>	<i>10</i>
<i>4.3. Réunions d'équipe</i>	<i>11</i>
<i>4.4. Le développement des compétences</i>	<i>11</i>
<i>5. INITIATIVES ET INNOVATIONS</i>	<i>14</i>
<i>6. PARTENARIAT, CONCERTATION ET PROMOTION</i>	<i>16</i>
<i>6.1. Programme de référence policière</i>	<i>16</i>
<i>6.2. Tables de concertation</i>	<i>17</i>
<i>6.3. Activités de promotion et de sensibilisation</i>	<i>20</i>

7.	<i>DEMANDE DE SERVICES</i>	24
7.1.	<i>Les services en bref</i>	24
7.2.	<i>Facteurs favorisant la demande de services par la clientèle</i>	24
7.3.	<i>Services rendus</i>	27
7.4.	<i>Accompagnement</i>	27
7.5.	<i>Programme INFOVAC-PLUS</i>	30
8.	<i>PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE</i>	31
8.1.	<i>Profil de la clientèle</i>	32
8.2.	<i>Source de référence</i>	33
8.3.	<i>Groupe d'âge</i>	33
8.4.	<i>Nature du crime</i>	34
8.5.	<i>Type du crime</i>	34
8.6.	<i>Contexte du crime</i>	36
8.7.	<i>Délai avant le recours aux services du CAVAC</i>	37
9.	<i>COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES</i>	38
9.1.	<i>Développement du point de service d'Opitciwan</i>	38
9.2.	<i>Portrait de la clientèle autochtone</i>	38
9.3.	<i>Projet en collaboration avec Éducaloi</i>	39
10.	<i>APPRÉCIATION DES SERVICES PAR LA CLIENTÈLE</i>	40
11.	<i>FORCES DU CAVAC / LIMITES RENCONTRÉES</i>	41
11.1.	<i>Forces</i>	41
11.2.	<i>Limites et difficultés rencontrées</i>	42
12.	<i>PRIORITÉS ET PERSPECTIVES D'AVENIR</i>	43

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>Formations et colloques.....</i>	<i>13</i>
<i>Tableau IV</i>	<i>Activités de promotion</i>	<i>21</i>
<i>Tableau V</i>	<i>Fiches signalétiques.....</i>	<i>24</i>
<i>Tableau VI</i>	<i>Services rendus 2011</i>	<i>27</i>
<i>Tableau VII</i>	<i>Accompagnements 2011</i>	<i>28</i>
<i>Tableau VIII</i>	<i>CAVAC-INFO 2006 à 2011.....</i>	<i>29</i>
<i>Tableau IX</i>	<i>Profil de la clientèle en bref / fiches signalétiques</i>	<i>31</i>
<i>Tableau X</i>	<i>Forces du CAVAC</i>	<i>41</i>
<i>Tableau XI</i>	<i>Limites et difficultés du CAVAC</i>	<i>42</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 2005-2011</i>	<i>25</i>
<i>Figure III</i>	<i>Fiches signalétiques traitées par secteur en 2011.....</i>	<i>26</i>
<i>Figure IV</i>	<i>Évolution des nouvelles demandes de service de 2005 à 2011</i>	<i>26</i>
<i>Figure V</i>	<i>Type de clientèle / fiches signalétiques 2011</i>	<i>32</i>
<i>Figure VI</i>	<i>Source de référence / fiches signalétiques 2011</i>	<i>33</i>
<i>Figure VII</i>	<i>Groupe d'âge / fiches signalétiques 2011</i>	<i>33</i>
<i>Figure VIII</i>	<i>Nature du crime / fiches signalétiques 2011.....</i>	<i>34</i>
<i>Figure IX</i>	<i>Crime / fiches signalétiques 2011.....</i>	<i>34</i>
<i>Figure X</i>	<i>Infractions à caractère sexuel selon le sexe 2011.....</i>	<i>35</i>
<i>Figure XI</i>	<i>Infractions à caractère sexuel selon l'âge 2011</i>	<i>35</i>
<i>Figure XII</i>	<i>Contexte du crime / fiches signalétiques 2011.....</i>	<i>36</i>
<i>Figure XIII</i>	<i>Comparaison 2010 et 2011 du délai avant le recours aux services</i>	<i>37</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, de Chibougamau et d'Opitciwan.

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 pour faire suite à 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. Des services sont offerts dans trois communautés autochtones présentes sur le territoire judiciaire couvert par le CAVAC, telles Mashteuiahtsh, Opitciwan et Oujé-Bougoumou. 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, de Chibougamau et d'Opitciwan.

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. Après l'évaluation, une intervention de type post-traumatique peut être offerte à la personne qui présente des réactions liées à l'événement criminel. Ce type d'intervention vise à réduire les conséquences de la victimisation criminelle et à permettre à la personne de retrouver son équilibre.

Les interventions prodiguées par les employées du CAVAC considèrent également la personne dans les différentes sphères de sa vie. Les diverses problématiques sociales qui peuvent être vécues peuvent exercer une influence sur le rétablissement de la personne victime.

L'intervention doit donc tenir compte des particularités de chaque personne afin de répondre le plus adéquatement possible aux besoins identifiés.

Une grande proportion de la clientèle du CAVAC bénéficie aussi d'une intervention « psychosociojudiciaire ». Celle-ci est spécifique au réseau des CAVAC et vise à informer, soutenir et accompagner la personne victime à travers le processus judiciaire criminel qui peut occasionner beaucoup de stress et d'anxiété. L'accompagnement du CAVAC dans la vie de la personne, impliquée dans un processus judiciaire criminel, permet de rendre celui-ci plus accessible et facile à vivre. L'intervenante veille également aux différents besoins psychosociaux de la victime tout au long de ce processus.

2.1.2. L'information sur les droits et les recours

Le personnel du CAVAC s'assure que la clientèle soit bien informée de ses différents droits et recours. Par exemple, le CAVAC est le principal organisme au Québec qui met les victimes d'actes criminels en lien avec le programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC). Il informe également des divers droits des victimes tels que ceux liés aux déclarations des victimes sur les conséquences du crime destinées aux différents tribunaux. Par le biais de son programme CAVAC-Info, il informe également des grandes étapes du processus judiciaire criminel.

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

Le CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean est impliqué dans son milieu. En plus des tâches liées aux services directs, l'équipe de professionnelles du CAVAC peut être appelée à réaliser des rencontres d'information et de sensibilisation sur diverses problématiques liées à la violence. Elle peut aussi faire des activités de promotion des services et de représentation. À l'occasion, elle peut également produire des entrevues dans les différents médias locaux et régionaux. L'ensemble de ces tâches permet de maintenir une bonne visibilité de l'organisme dans la population.

Par ailleurs, le personnel du CAVAC participe régulièrement à la formation des nouveaux employés et stagiaires. Le volet formation et évaluation demeure primordial et l'organisme s'assure d'une relève qui détient les connaissances et les compétences pour intervenir auprès des victimes d'actes criminels.

2.3. Mission, valeurs et philosophie

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

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.

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

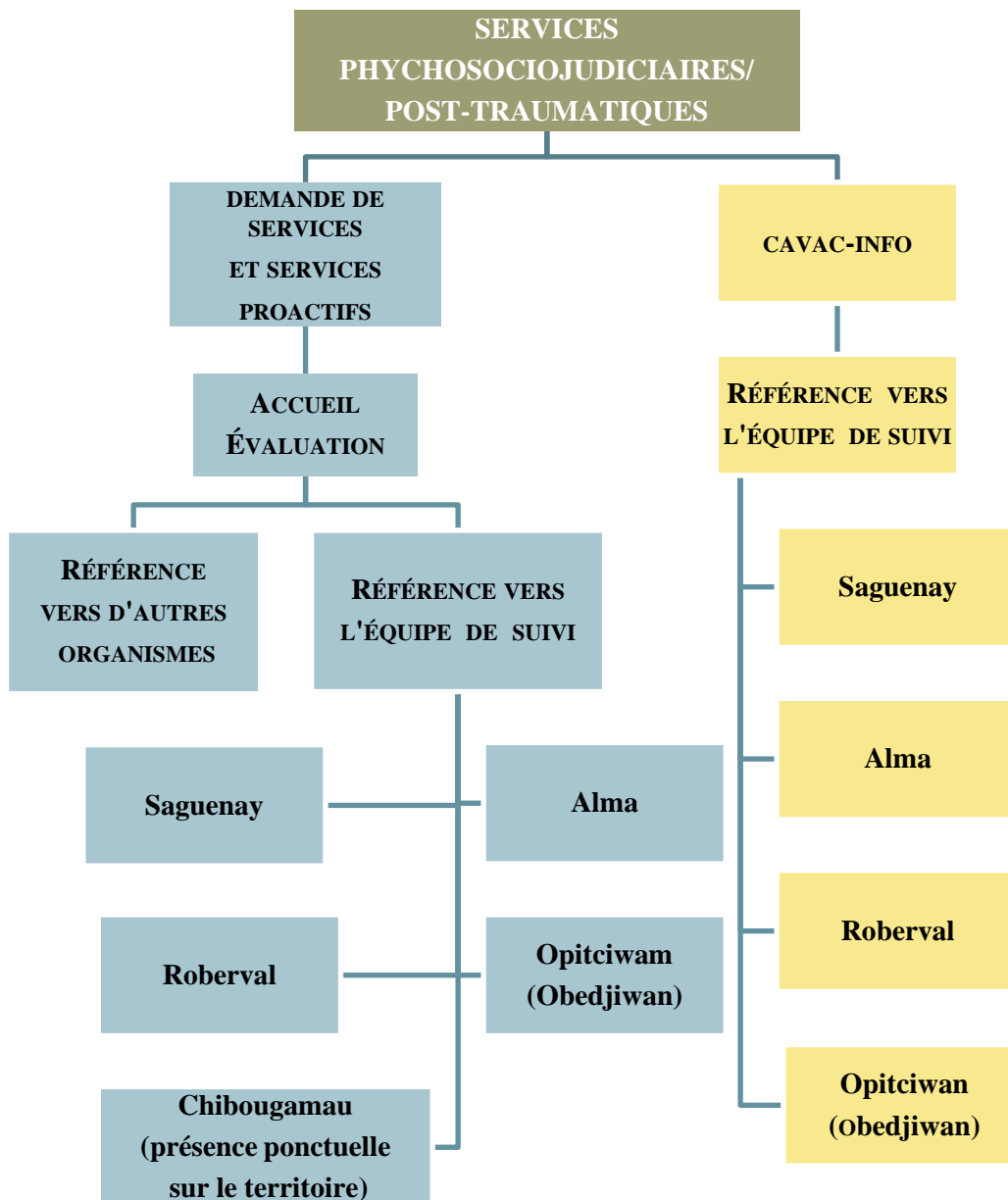
Par ailleurs, des services psychosociojudiciaires peuvent être dispensés à la suite d'une demande de services ou d'une démarche proactive dans les points de service de Chicoutimi, Alma, Roberval et Opitciwan.

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. La clientèle a accès à des services d'intervention téléphonique pendant les heures de bureau, à partir du point de service d'Alma.

Le projet de réaménagement du point de service d'Alma s'est concrétisé cette année. Des locaux adaptés aux besoins de la clientèle, offrant confidentialité et sécurité ont été aménagés. Par la même occasion, les conditions de travail liées au lieu physique des employées de ce secteur ont été améliorées.

À Roberval, grâce à la précieuse collaboration de la direction des services de justice, la salle d'accompagnement des victimes, utilisée autrefois exclusivement lors des semaines de termes criminels, est maintenant utilisée à temps plein par le CAVAC. Cet octroi a permis au CAVAC d'ajouter une deuxième ressource humaine à temps plein pour dispenser les services à la clientèle. Nous espérons toutefois améliorer prochainement les conditions physiques de travail de ce secteur.

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
Hervé Charbonneau <i>Infographiste</i> <i>Olympe</i>	Administrateur
Chantale Gagnon <i>Inhalothérapeute</i> <i>CSSS de Jonquière</i>	Administratrice
Jean Tremblay <i>Policier</i> <i>Sûreté du Québec</i>	Administrateur
Mélanie Thériault <i>Enseignante au département de Techniques de travail social</i> <i>Cégep de Jonquière</i>	Administratrice

Réunions du conseil d'administration en 2011-2012

- Sept réunions ont eu lieu;
- Tenue de l'assemblée générale annuelle le 8 juin 2011.

4.2. Équipe professionnelle et bénévole

Tableau II Équipe professionnelle et bénévole

DIRECTION GÉNÉRALE	
Nathalie Lamy, t.s.	
EMPLOYÉES RÉGULIÈRES	
Nathalie Brassard, t.s.	Chicoutimi
Christiane Côté	Chicoutimi
Mélodie Girard, t.s.	Chicoutimi
Marie-Hélène Lavoie t.s.	Chicoutimi
Esther Tremblay, t.s.	Chicoutimi
Nathalie Turcotte, t.s.	Chicoutimi
Mélanie Carrier	Chicoutimi
Mélanie Lapointe, t.s.	Alma
Véronique Tremblay	Alma
Louise Grenon	Roberval
Liliane Awashish	Opitciwan
EMPLOYÉES OCCASIONNELLES	
Annie Paquet	Alma
Mélanie Côté, t.s.	Chicoutimi
Ève Lapointe, t.s.	Chicoutimi
Sarah Paradis, t.s.	Chicoutimi
Julie Girard	Alma
Julie Tremblay	Roberval
Sandy Bean	Chicoutimi
Émilie Villeneuve	Chicoutimi
EMPLOIS D'ÉTÉ CANADA	
Valérie Tremblay	Chicoutimi
Cynthia Tremblay	Alma
STAGIAIRES	
Simon Lespérance	Techniques de travail social
Joannie Bernard	Techniques de travail social
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 au cours de l'année:

- Étudiants dans le cadre du programme Emploi d'été Canada;
- Stagiaires du baccalauréat en travail social de l'Université du Québec à Chicoutimi;
- Stagiaires du DEC en techniques de travail social du Cégep de Jonquière.

4.3. Réunions d'équipe

- Six rencontres furent effectuées avec l'ensemble de l'équipe;
- Deux réunions ont été tenues avec les intervenantes du point de service d'Alma.

4.4. Le développement des compétences

4.4.1. Supervision professionnelle

Depuis douze ans maintenant, les employées du CAVAC bénéficient de supervisions professionnelles. Celles-ci visent principalement deux objectifs : le développement professionnel et le maintien d'un bon climat de travail à l'intérieur de l'organisation.

Les supervisions professionnelles constituent un temps d'arrêt très formateur pour les employées du CAVAC. La complexité des situations et le fait que l'organisme prodigue des interventions de première ligne impliquent de la réflexion et de la validation des interventions. L'intervention de type post-traumatique nécessite également une mise à jour des connaissances et les supervisions professionnelles servent à consolider les acquis professionnels. Puisque les employées interviennent continuellement dans des problématiques liées à la violence, ce temps d'arrêt permis par l'organisation vise également à prévenir l'épuisement professionnel et le traumatisme vicariant.

Cette année, les supervisions professionnelles ont été assurées de façon privée par Mesdames Danielle Brassat (six rencontres) et Danièle Tremblay (cinq rencontres). Ces personnes travaillent dans le milieu depuis de nombreuses années et nous apportent leur soutien depuis plus de dix ans.

4.4.2. Soutien à la gestion

Une formation spécifique, offerte aux directions des CAVAC sur les relations avec les médias a été suivie par la direction cette année. De plus, une formation destinée aux adjoints administratifs a été offerte. Ainsi, les sujets de la gestion des clients difficiles et la prévention de l'agressivité ont été abordés. Le BAVAC a rendu possible la tenue de ces formations en soutenant financièrement celles-ci.

De plus, du soutien ponctuel est offert à la direction par le biais de professionnelles spécialisées en gestion des ressources humaines et en droit corporatif.

4.4.3. Formations internes et externes

La participation à des formations et colloques permet de parfaire les connaissances et d'assurer la formation continue. Le tableau qui suit énumère l'ensemble des formations et colloques auxquelles ont participé les membres du personnel :

Tableau III Formations et colloques

FORMATIONS ET COLLOQUES 2011-2012	
NOM DE LA FORMATION	FORMATEURS OU FORMATRICES
Formation de l'Être - post-trauma	Évelyne Donnini et Catherine Séguin
Bâtir sa fierté	Danie Beaulieu
Intervention auprès des femmes victimes d'agressions à caractère sexuel	CALACS Entre elles, Lac-Saint-Jean
Violence conjugale et agression sexuelle	Réjane Lapointe
Processus judiciaire criminel	Me Claude Beaulieu
Gestion des médias	Richard Thibault, RTCOMM
Échange de renseignements confidentiels	Jean Turmel
Compréhension de la complexité de la problématique de la violence conjugale	Réjane Lapointe et Rémi Bilodeau
Intervention en contexte interculturel	Nahid Ghafoor
Labyrinthe, violence dans les relations amoureuses	Table de concertation Domaine-du-Roy
La communication...un atout indéniable! et Gestion des clients difficiles	Manon Couture
Colloque provincial en matière de violence conjugale	Présenté par la Maison La Montée
Négocier avec les gens difficiles sans y laisser sa peau	CSST
Acomba – Paye, vacances et jours fériés	Arnaud Genest

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 employés.

- **Inauguration des nouveaux locaux du point de service d'Alma**

Au cours des cinq dernières années, plusieurs démarches ont été nécessaires au réaménagement des locaux du point de service d'Alma. À la suite de l'approbation par le BAVAC en 2011, le dossier de réaménagement des locaux du point de service d'Alma s'est achevé par une inauguration en décembre 2011, où le CAVAC a accueilli fièrement ses partenaires pour l'occasion. La concrétisation de ce projet permet d'assurer la confidentialité et l'efficacité des interventions effectuées auprès de la clientèle, qui peut désormais être accueillie dans des locaux conviviaux et fonctionnels, répondant à leurs besoins.

- **Point de service d'Opitciwan**

Le CAVAC a reçu, du ministère de la Justice du Québec, le financement nécessaire à l'embauche d'une ressource autochtone attikamek dans la communauté d'Opitciwan. Une entente de collaboration a été signée avec la direction des services sociaux de la communauté, afin de soutenir le CAVAC dans l'implantation et le suivi de ce projet. La collaboration avec cette ressource a permis l'embauche d'une intervenante autochtone qui assure, depuis novembre 2011, la promotion et l'offre de services dans cette communauté.

- **Lac-à-l'Épaule**

La direction du CAVAC Saguenay-Lac-Saint Jean est soucieuse du bien-être de son équipe de travail. En février 2012, un premier lac-à-l'Épaule a eu lieu et celui-ci a réuni la direction et les employés du CAVAC ainsi que quelques membres du conseil d'administration. Lors de cette journée, plusieurs discussions concernant les services du CAVAC, le bien-être des

employées au travail et la rétention du personnel ont eu lieu. Cette journée s'est déroulée dans une atmosphère légère et agréable. Le CAVAC souhaite répéter l'expérience l'an prochain.

- **Bonification des conditions de travail**

Plusieurs employées occasionnelles travaillent au sein du CAVAC depuis plusieurs années. Dans l'objectif de reconnaître leur importante contribution au CAVAC et dans le but de favoriser la rétention du personnel, le conseil d'administration a pris la décision d'uniformiser leurs avantages sociaux avec ceux des employées régulières dès que leur temps de probation est terminé, soit après 840 heures de travail.

6. PARTENARIAT, CONCERTATION ET PROMOTION

6.1. Programme de référence policière

Depuis le début du mois de mai 2010, le CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean a concrétisé son entente de partenariat avec la Sûreté du Québec. Cette entente concerne le projet de référence policière et couvre le poste de Chibougamau; le poste auxiliaire de Saint-Félicien et les postes des MRC du Fjord-du-Saguenay, de Maria-Chapdelaine, du Domaine-du-Roy, et de Lac-Saint-Jean-Est.

Plus spécifiquement, l'entente vise à ce que les policiers, par un mécanisme d'autorisation écrite ou verbale, 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 contacte la victime, évalue sa situation et lui offre des services qui répondent à ses besoins.

Les objectifs généraux de l'entente 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 couvert par la Sûreté du Québec sur le territoire du Saguenay–Lac-Saint-Jean et Chibougamau (24 à 48 heures ouvrables après avoir reçu le formulaire télécopié);
- Unir les expertises du CAVAC et des services policiers de la Sûreté du Québec, visés par l'entente et offrir des services complémentaires et adaptés aux personnes victimes, leurs proches et témoins de crimes.

La clientèle visée par l'entente 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.

Depuis le début du projet, 426 personnes ont été référées au CAVAC. À pareille date l'an dernier, le nombre de références se situait à 36. Une grande proportion de ces personnes a été référée par la MRC du Fjord. Étant donné le bon fonctionnement de l'entente et, d'un commun accord avec la Sûreté du Québec, le programme de référence policière a pris de l'expansion sur l'ensemble du territoire du Lac-Saint-Jean.

Par ailleurs, malgré les nombreuses démarches effectuées par le CAVAC depuis mai 2010 afin de favoriser l'implantation du projet sur le territoire couvert par le Service de sécurité publique de Saguenay, la direction de ce service a fait part au CAVAC de sa volonté de ne pas s'engager dans un protocole.

Cependant, des rencontres avec les équipes de policiers enquêteurs et patrouilleurs ont été effectuées par le CAVAC, dans l'objectif de mieux faire connaître les services et d'améliorer les références de la clientèle.

Le CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean est persuadé qu'un mécanisme de référence formel, bien implanté et soutenu par des partenaires engagés, est essentiel à l'atteinte des objectifs de ce projet. Nous espérons pouvoir un jour discuter de nouveau de cette possibilité avec le Service de la sécurité publique de Saguenay, afin de nous permettre d'offrir à toute la population de Saguenay les mêmes services que ceux offerts sur le territoire du Saguenay–Lac-Saint-Jean, couvert par la Sûreté du Québec.

6.2. Tables de concertation

Ayant une mission régionale, le CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean s'implique dans diverses tables de concertation situées sur son territoire. Les bons liens de collaboration avec les partenaires demeurent importants pour l'organisme qui vise continuellement à améliorer ses

services auprès de sa clientèle. La complémentarité et les actions concertées sont essentielles et permettent une intervention plus complète pour les victimes.

Voici les principales tables de concertation 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 des aînés du Royaume.

Les tables de concertation permettent le développement de projets et la réalisation de diverses activités de prévention et de sensibilisation sur les problématiques liées à la violence. Plusieurs intervenantes du CAVAC se sont impliquées dans ces activités.

6.2.1. Projets réalisés par les tables de concertation

Chicoutimi :

- Carnet adolescentes : outils de sensibilisation destinés aux adolescentes sur l'importance des relations amoureuses saines.

Jonquière :

- Revue Ados : sensibilisation aux différentes formes de violence auprès des adolescentes; conférence de presse pour le lancement;
- 6 décembre : production et distribution de napperons dans les restaurants du secteur;
- Formation : « Bâtir sa fierté » donnée par Mme Danie Beaulieu, PH.D;
- Outils promotionnels : confection de crayons au nom de la table.

Alma :

- Formation donnée par Mme Réjane Lapointe sur le féminisme;
- Formation donnée par Rémi Bilodeau et Réjane Lapointe sur la compréhension commune de la violence conjugale;
- Auto-formation par l'ensemble des membres de la table : présentations diverses faites par les intervenants du milieu sur leurs champs d'expertise (maltraitance chez les aînés, critères d'admissibilité aux loyers à prix modique, modifications des critères d'admissibilité à l'aide juridique, etc.);
- En collaboration avec la Table jeunesse, création d'un site internet sur les ressources du secteur : www.mescontacts.ca.

Domaine-du-Roy :

- Campagne de sensibilisation sur la violence faite aux femmes : conférence de presse pour le lancement de la campagne de sensibilisation sur la violence faite aux femmes (dévoilement des affiches pour la campagne); distribution des affiches et outils promotionnels de la campagne dans 23 lieux de travail;
- Projet Labyrinthe : labyrinthe sur la violence amoureuse pour les étudiants de secondaire IV de la MRC;
- Jeu de cartes : distribution du jeu de cartes « La violence transparente » dans 26 établissements publics de la MRC.

Maria-Chapdelaine :

- Mise à jour, impression et distribution d'un calendrier promotionnel.

Table régionale

- Formation donnée par Rémi Bilodeau et Réjane Lapointe sur la compréhension commune de la violence conjugale.

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 1150 personnes furent rencontrées par le biais de ces activités. La promotion des services s'est effectuée auprès de plusieurs intervenants sociaux du milieu communautaire et du réseau de la santé et des services sociaux. Le CAVAC a également effectué des présentations aux étudiants en techniques de travail social et en intervention en milieu carcéral. Par ailleurs, le CAVAC s'est impliqué dans des activités spécifiques menées en collaboration avec la Sûreté du Québec. La majorité des rencontres visaient à sensibiliser les participants aux différentes réactions et conséquences possibles qui peuvent être vécues à la suite d'un crime.

Tableau IV 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

6.3.1. Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels

Dans le cadre de la *Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels* ayant pour thème « Aller de l'avant », un comité de trois intervenantes s'est formé afin d'organiser quatre rencontres dans des résidences pour personnes âgées : la Villa des Sables, le Domaine du Marquis, le Manoir Champlain et les Jardins Sainte-Émilie. La pièce « Une journée dans la vie de Madame Prudence » destinée aux personnes âgées et réalisée par le CAVAC de l'Estrie, y a été présentée. Une animation, faite par deux intervenantes, était présente tout au long de l'activité. Un total de 130 personnes a participé aux activités.

6.3.2. 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. Des entrevues ont été accordées avec les médias régionaux suivants :

- KYK Radio X Saguenay-Lac-Saint-Jean : Les statistiques du ministère de la Sécurité publique en matière de violence conjugale;
- Télévision de Radio Canada : Modification à la Loi sur l'indemnisation aux victimes d'actes criminels
- Journal de Québec : Les surplus au Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (entrevue réalisée en tant que porte-parole du Réseau des CAVAC) ;
- Reportage TVA Saguenay-Lac-Saint-Jean : l'évolution des services du CAVAC.

6.3.3. Autres représentations

- Participation à deux réunions 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 le départ à la retraite de Me Laurent Bouchard, procureur aux poursuites criminelles et pénales ;
 - Activité en vue de souligner le départ de Me Jennifer Landry, procureur aux poursuites criminelles et pénales ;
 - Party de Noël des palais de justice de Chicoutimi, d'Alma et de Roberval ;
 - Diverses rencontres avec des policiers de la Sûreté du Québec dans le cadre du projet de référence policière.
- Souper conférence : réalité des femmes autochtones de Mashteuiatsh ;
- Activité de réseautage Récif 02 : droits des femmes autochtones ;
- Participation au dixième anniversaire du CALACS ;
- Rencontre consultative sur le thème de la maltraitance faite aux aînés.

7. DEMANDE DE SERVICES

7.1. Les services en bref

- Depuis 2005, le nombre de clients ayant reçu des services s'est accru de 94 % ;
- Les services CAVAC-INFO ont généré l'ouverture de 583 nouvelles fiches signalétiques en 2011;
- 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 56% depuis 2007.

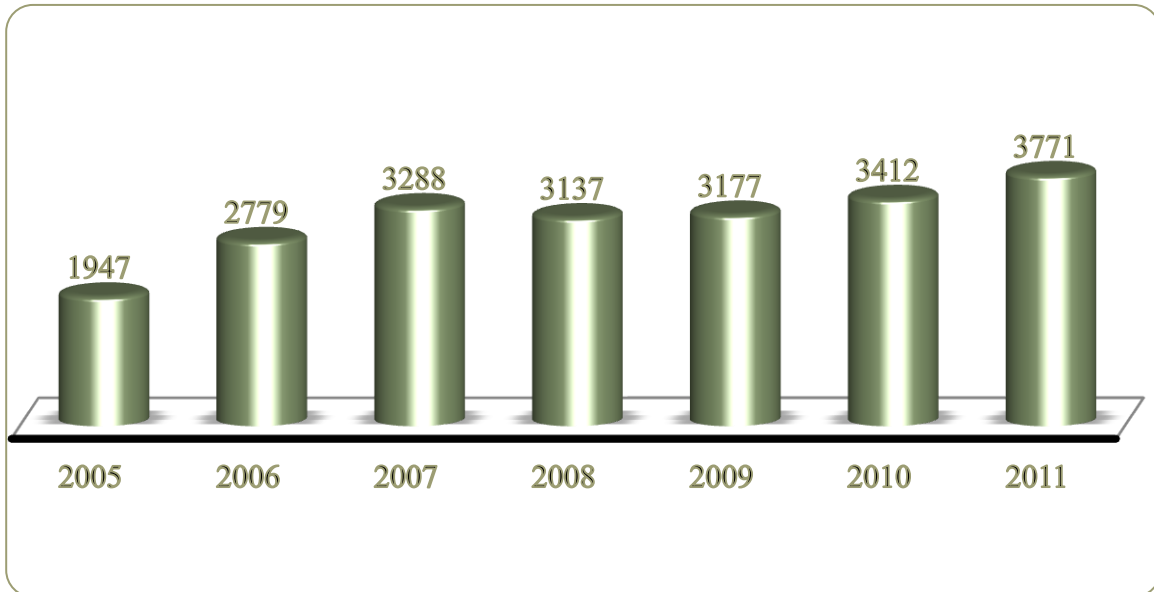
7.2. Facteurs favorisant la demande de services par la clientèle

- Le programme CAVAC-INFO et la mise sur pied du projet référence de policière génèrent l'ouverture de plusieurs dossiers;
- Présence de l'organisme sur une grande partie du territoire;
- Proactivité des interventions;
- Partenariat grandissant;
- Notoriété de l'organisme auprès de la population et des partenaires.

Tableau V Fiches signalétiques

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Fiches signalétiques – premier contact	801	893	1175	1098	1075	1086	1109
Fiches signalétiques – dossiers	1163	1886	2113	2039	2102	2326	2662
Total	1964	2779	3288	3137	3177	3412	3771

Figure II **Fiches signalétiques traitées 2005-2011**



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 2011.

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 I démontre une augmentation de la clientèle au fil des années. L'année 2011 est celle où il y a eu le plus de dossiers générés (de plus d'un contact) et son total est plus que le double de celui de 2005. Les statistiques démontrent que la clientèle du CAVAC – Saguenay-Lac-Saint-Jean est en constante augmentation.

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 2011.

Figure III Fiches signalétiques traitées par secteur en 2011

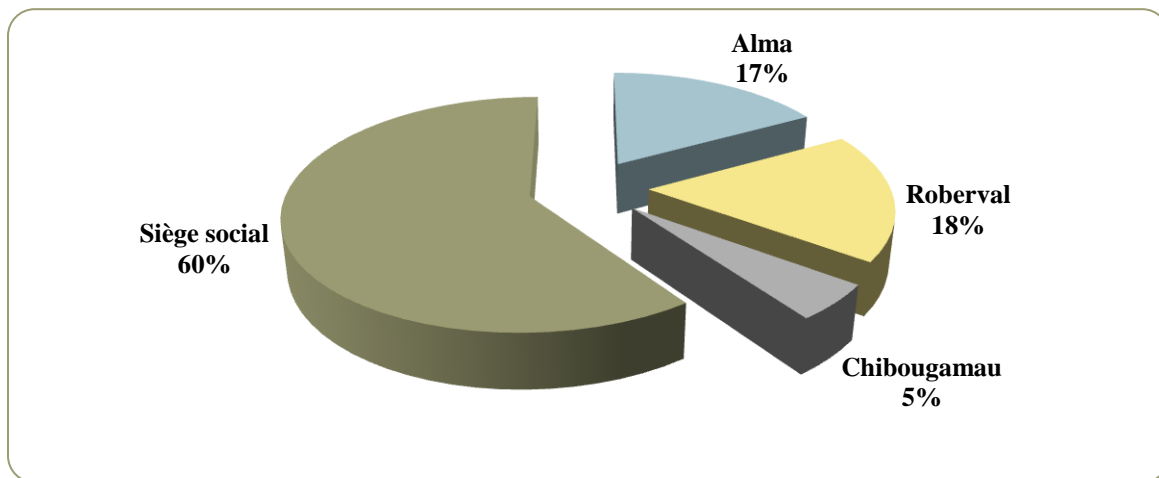
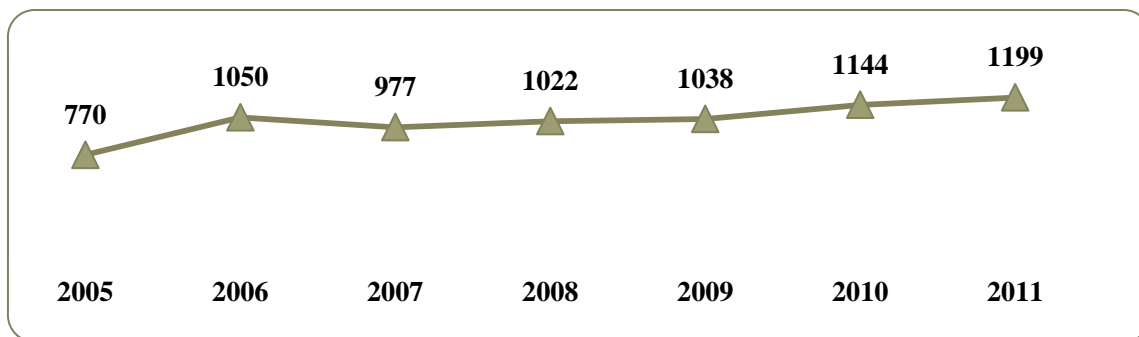


Figure IV Évolution des nouvelles demandes de service de 2005 à 2011



Ce tableau fait référence à l’ouverture de nouveaux dossiers (ayant deux contacts et plus) pour chacune des années entre 2005 et 2011. Nous remarquons une augmentation des nouvelles demandes de services de l’ordre de 56% depuis 2005.

7.3. Services rendus

Tableau VI Services rendus 2011

	Alma	Chibougamau	Chicoutimi	Roberval	Obedjiwan	TOTAL
Accompagnement	399	217	1 560	465		2 641
Assistance technique	128	20	285	39	1	473
Autres services*	451	49	1 583	449	10	2 542
Contacts- recherches d'informations ou suivis	686	48	1 282	513	3	2 532
Information	5 125	906	13 592	3 573	24	23 220
Références	673	72	1 878	393	11	3 027
Services directs/intervention	1 786	265	4 849	1 113	19	8 032
TOTAL	9 248	1 577	25 029	6 545	68	42 467

**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 légère augmentation cette année. Ainsi, 42 467 services furent donnés pour l'année 2011, 42 448 pour 2010.

7.4. Accompagnement

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 VII Accompagnements 2011

	Alma	Chibougamau	Chicoutimi	Roberval	TOTAL
Appareil judiciaire	291	119	1022	324	1756
Service de santé et services sociaux			2		2
Ressources communautaires	84	96	513	136	830
Corps policiers	5	1	4	3	13
Ressources juridiques	19	1	18	2	40
Total	399	217	1560	465	2639

Cette année, le CAVAC a effectué 2 639 services d'accompagnement, dont 1 756 (67%) de ceux-ci furent rendus dans l'appareil judiciaire.

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 VIII CAVAC-INFO 2006 à 2011

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Clients	1956	2652	2868	3163	3439	3599
Contacts effectués	1912	1829	2219	2402	2497	2918
Services rendus / informations transmises	7013	10651	12445	13812	15 687	16 622

¹ SIPP : site informatique des poursuites publiques

7.5. Programme INFOVAC-PLUS

Au cours de l'année, le CAVAC, le ministère de la Justice et la direction des poursuites criminelles et pénales ont procédé à la signature de *«l'Entente sur l'accès aux informations nécessaires à la mise en œuvre des programmes d'information pour les victimes d'actes criminels»*. Ce programme vise, dans un premier temps, à informer les personnes victimes de l'autorisation d'une plainte à la cour du Québec, chambre criminelle et pénale, et dans un second temps, à les informer du dénouement de la procédure judiciaire criminelle. Il consiste en des envois postaux faits au début (ouverture) et à la fin (fermeture) des procédures judiciaires et s'inscrit dans la continuité du développement du programme CAVAC-Info. Il est géré actuellement par la direction des services de justice. Le transfert officiel de ce programme sera effectif en juillet 2012.

La convention, 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 les initiatives et les démarches du CAVAC 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 avec le CAVAC est primordiale au bon déroulement des programmes CAVAC-Info et INFOVAC-PLUS.

8. PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

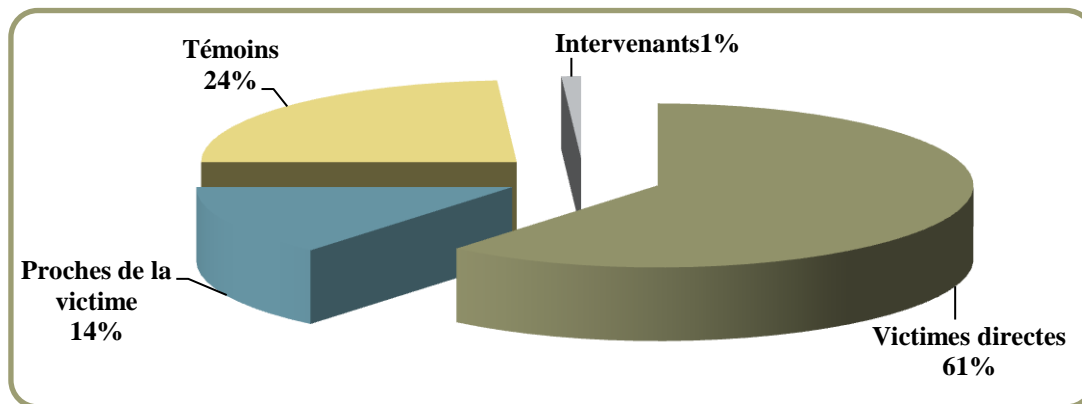
Le CAVAC prête son aide à toute personne, quelle qu'elle soit, ayant été victime d'un crime commis au Québec, par geste, menace ou omission, contre sa personne ou contre sa propriété. Les proches de la victime et les personnes dont elle a la charge ainsi que les témoins d'un crime peuvent bénéficier 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 IX 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 %
Violence conjugale et familiale	40%
Proches de la victime	14 %
Crimes contre la personne	83 %
Voies de fait	37 %
Signalement à la police	93 %
Poursuite criminelle	79 %
Référé par procureurs et greffe	30 %
Demande d'indemnisation	15 %

8.1. Profil de la clientèle

Figure V Type de clientèle / fiches signalétiques 2011



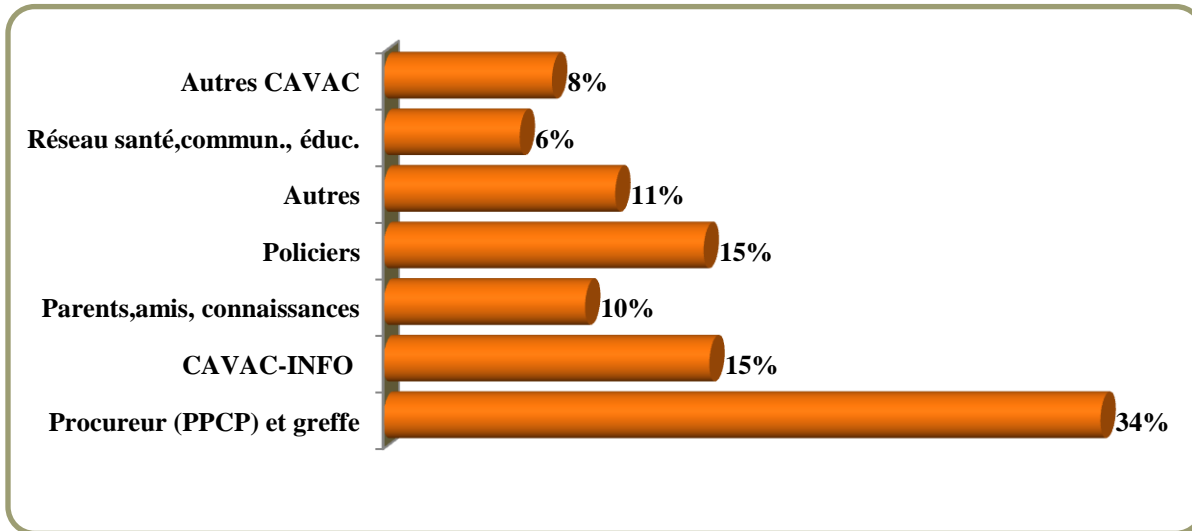
Un peu plus de la moitié de la clientèle du CAVAC est composée de victimes directes. Les témoins de crimes, quant à eux, sont souvent les personnes que les intervenantes rencontrent dans un contexte d'accompagnement à la cour criminelle. Des services d'intervention, d'information et d'accompagnement 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.

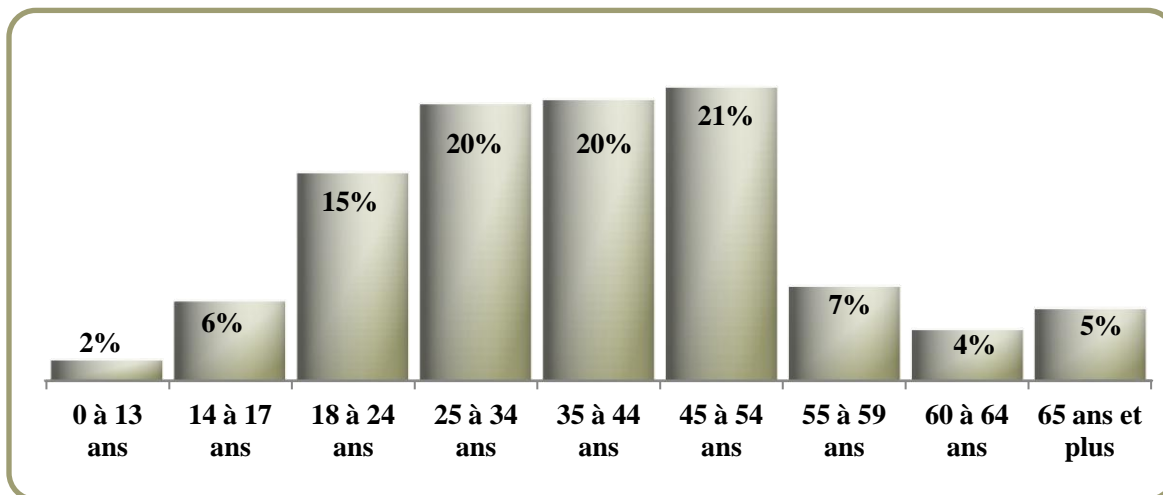
8.2. Source de référence

Figure VI Source de référence / fiches signalétiques 2011



8.3. Groupe d'âge

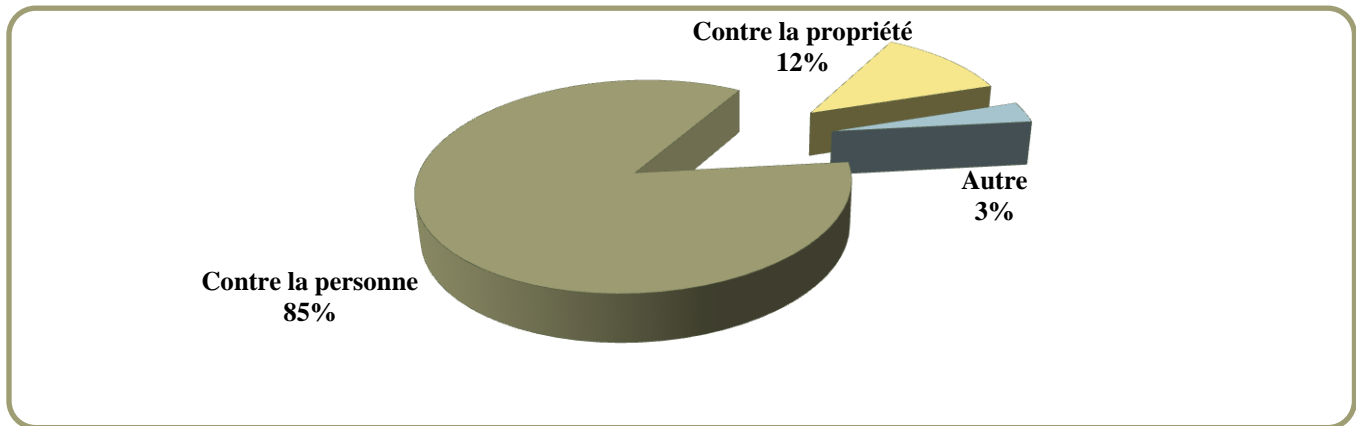
Figure VII Groupe d'âge / fiches signalétiques 2011



Bien que ce soit les personnes de 25 à 54 ans qui représentent la plus grande proportion de la clientèle (61 %), les personnes âgées entre 18 et 24 ans (15 %) ainsi que les personnes âgées de 55 ans et plus (16 %) se trouvent en nombre significatif également.

8.4. Nature du crime

Figure VIII Nature du crime / fiches signalétiques 2011



8.5. Type du crime

Figure IX Crime / fiches signalétiques 2011

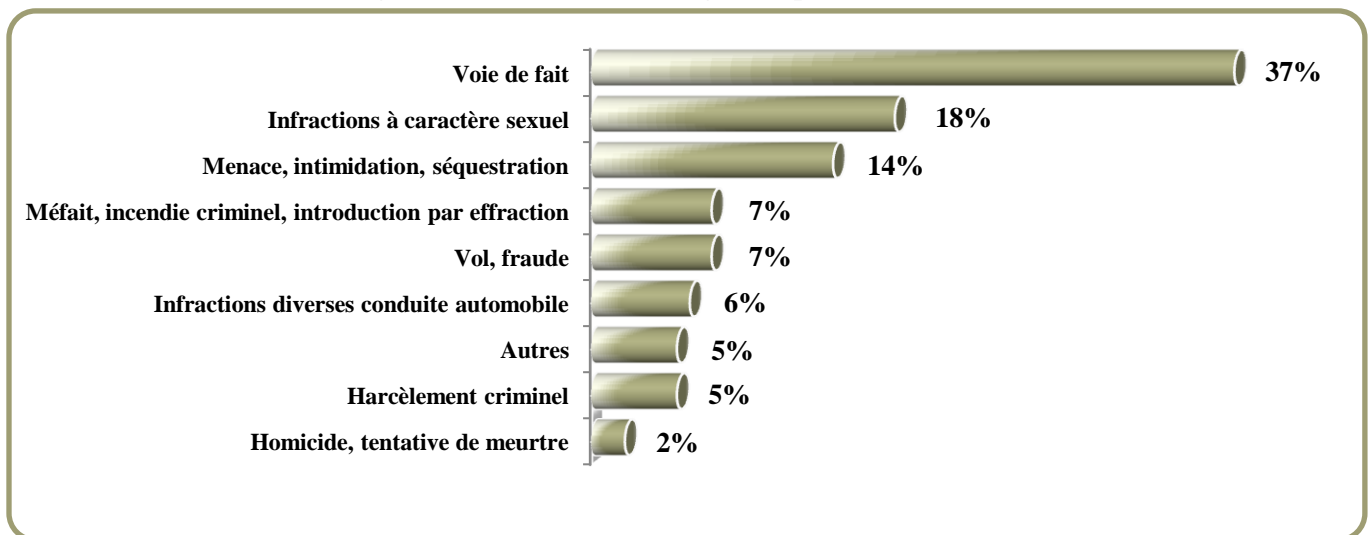
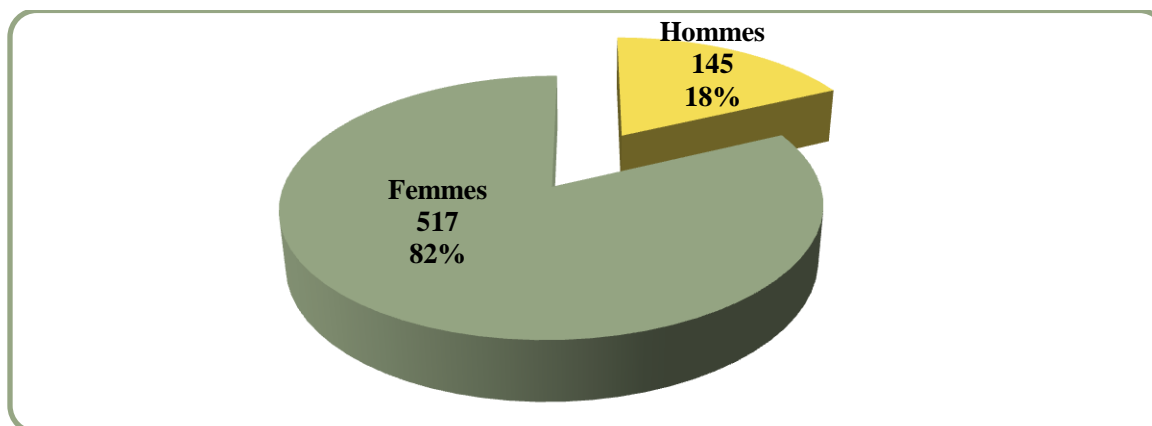


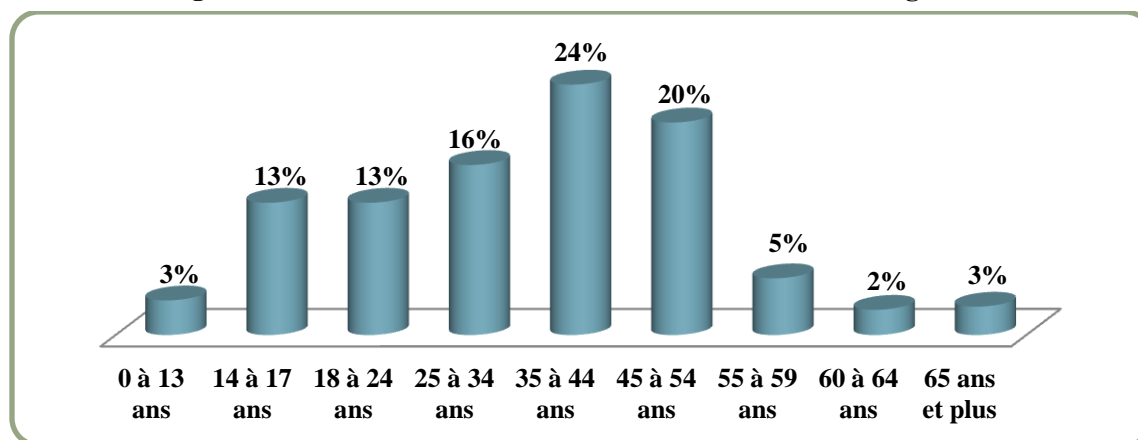
Figure X Infractions à caractère sexuel selon le sexe 2011



Pour l'année 2011-2012, le CAVAC a rendu des services à 662 personnes concernées par une infraction à caractère sexuel. Ce 662 personnes comprend les victimes directes (380) les proches (191) et également les témoins (91). Parmi les 517 femmes rencontrées, seulement 311 sont des victimes directes dont 17 sont âgées de moins de 14 ans.

La clientèle féminine de victimes directes d'infractions à caractère sexuel âgée de plus de 14 ans représente .08% (294) de la clientèle totale (3771) pour l'année 2011-2012.

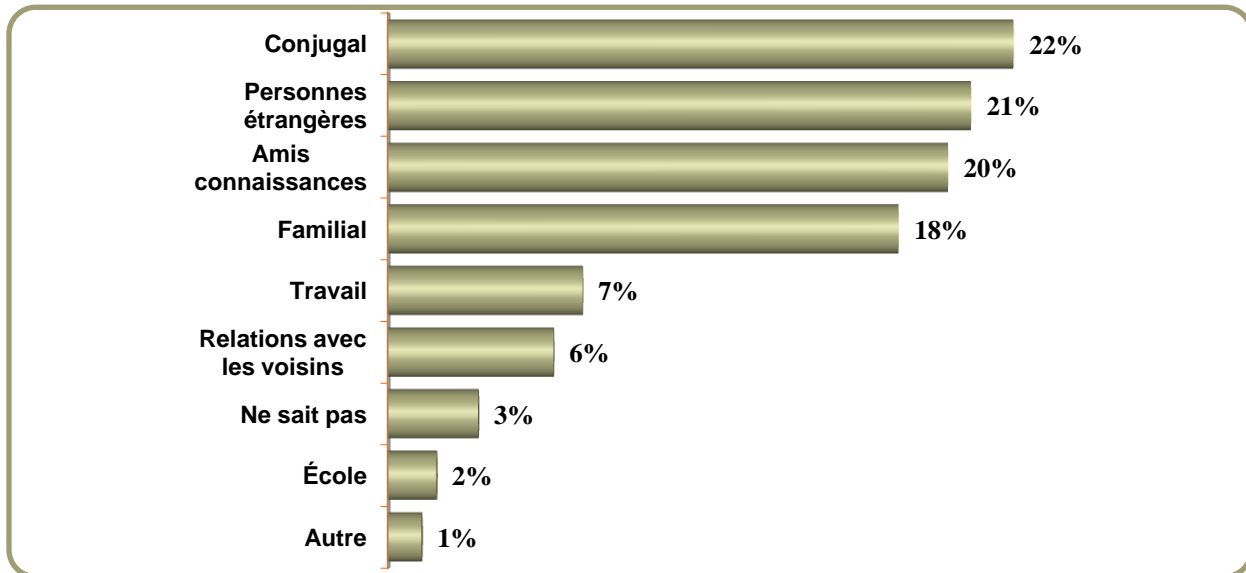
Figure XI Infractions à caractère sexuel (662) selon l'âge 2011



Les enfants de moins de 14 ans (filles et garçons) représentent 3% du nombre total, soit 22 sur 662 des victimes d'agression à caractère sexuel.

8.6. Contexte du crime

Figure XII Contexte du crime / fiches signalétiques 2011

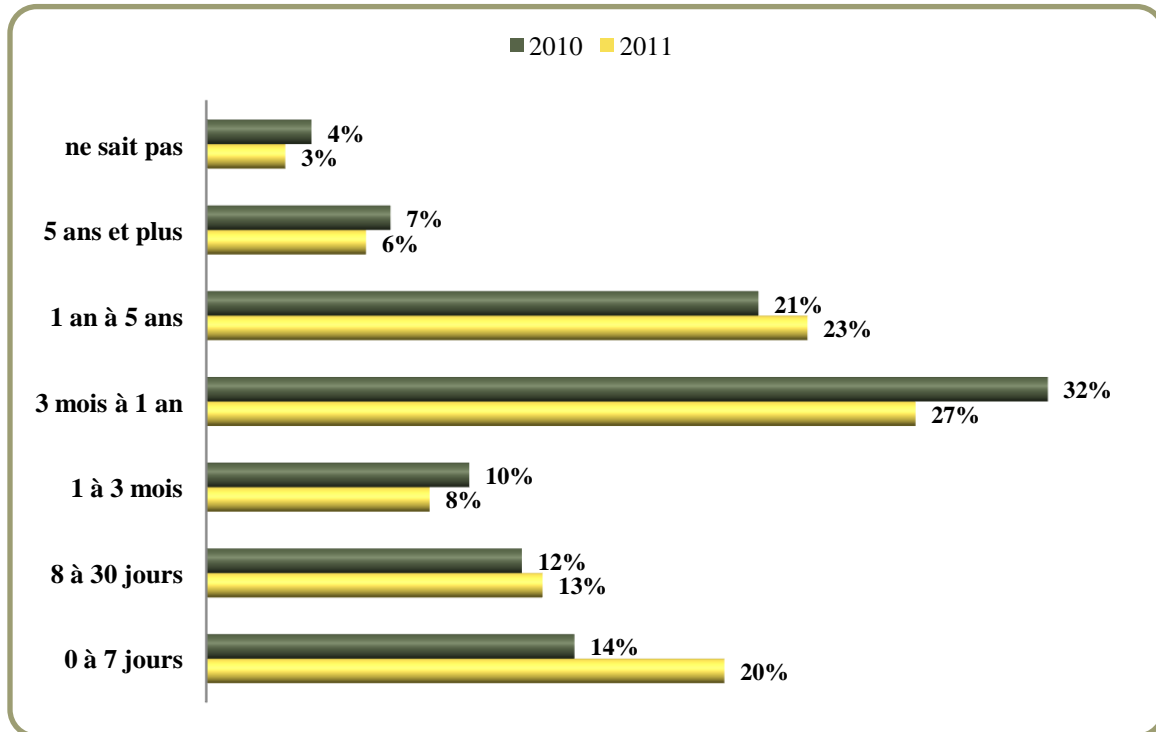


Pour l'année 2011, une majorité de crimes a été perpétrée par des personnes connues des victimes (75%).

Les crimes de nature familiale (18%) et ceux de nature conjugale (22%) sont dans une proportion de 40% des crimes. De ce fait, il est possible de mentionner que le CAVAC soutient, en grande partie, des victimes qui connaissent la personne contrevenante. Nous remarquons également que plusieurs actes criminels ont été commis par une personne étrangère (21%).

8.7. Délai avant le recours aux services du CAVAC

Figure XIII Comparaison 2010 et 2011 du délai avant le recours aux services du CAVAC



En 2011, on remarque une amélioration de 6% dans les délais où nous joignons les victimes entre 0 à 7 jours. Nous pouvons penser qu'à long terme, le projet de référence policière pourrait réduire les délais entre l'acte criminel et le recours aux services du CAVAC.

9. COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES

9.1. Développement du point de service d'Opitciwan

Comme il a été nommé à l'intérieur de la section « Initiatives et Innovations », le CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean a procédé à la création du point de service d'Opitciwan, communauté attikamek desservie par le district judiciaire de Roberval. Le développement de ce point de service fait suite à plusieurs pourparlers entre la direction du CAVAC et celle des services sociaux d'Opitciwan qui ont eu lieu l'année précédente. Le projet s'est concrétisé par l'élaboration d'une entente entre les deux parties en mai 2011. Plus particulièrement, une intervenante attikamek, nommée Liliane Awashish, a été engagée en novembre 2011 et offre maintenant les services du CAVAC à l'intérieur de la communauté.

Mme Awashish a débuté son travail par la promotion des services du CAVAC auprès de plusieurs intervenants sociaux et judiciaires de sa communauté. Entre autres, des rencontres avec les policiers du Service de sécurité publique d'Opitciwan ont permis de constater leur volonté de collaborer avec le CAVAC. Depuis janvier 2012, environ 190 personnes ont été rencontrées et celles-ci provenaient de divers milieux : intervenantes de la maison d'hébergement pour femmes en difficulté, étudiants de l'école secondaire Mikisiw, etc. À travers ses activités de promotion et de formation interne, l'intervenante a rendu des services à une dizaine de clients.

9.2. Portrait de la clientèle autochtone

Le CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean rend l'ensemble des services aux Innus, qui habitent la communauté de Mashteuiatsh et aux Attikameks de la communauté d'Opitciwan,.

Les Cris, qui habitent Chibougamau, Chapais, Oujé-Bougoumou et Mistissini peuvent bénéficier des services de façon ponctuelle. Nous remarquons que les membres de ces communautés sont surtout rencontrés lorsqu'il y a de la cour criminelle et du tribunal de la jeunesse au palais de justice de Chibougamau. Cependant, les services téléphoniques leur sont toujours accessibles pendant les heures de bureau.

Dans l'ensemble, le CAVAC a rendu des services à 162 autochtones pour l'année 2011-2012 (68 Montagnais; 67 Attikameks, 21 Cris, 4 Algonquins et 2 Micmacs) pour tout le territoire régional dont 109 (67%) ont été desservis par le point de service 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.

9.3. Projet en collaboration avec Éducaloi

La direction, la ressource autochtone du CAVAC ainsi que des intervenants de divers milieux impliqués auprès de la clientèle autochtone se joindront à l'organisme Éducaloi au cours de la prochaine année, afin de développer un outil visant à expliquer le processus judiciaire criminel.

10. APPRÉCIATION DES SERVICES PAR LA CLIENTÈLE

Cette année, le CAVAC n'a pas effectué l'évaluation de ses services par la clientèle. L'organisme travaille à mettre en place une nouvelle procédure d'évaluation de ceux-ci. Un comité composé de trois intervenantes a été créé afin de revoir le mécanisme d'évaluation de nos services.

Cependant, les intervenantes ont reçu, tout au long de l'année, des témoignages verbaux et écrits de la part de clients satisfaits des services reçus.

11. FORCES DU CAVAC / LIMITES RENCONTRÉES

11.1. 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;
Proactivité dans les services offerts;
Compétences 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 XI Limites et difficultés du CAVAC

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;
Quantité de temps importante investie en énergie sur la formation des nouvelles intervenantes et des stagiaires;
Difficulté à obtenir du milieu judiciaire une partie des informations pertinentes à la réalisation du programme CAVAC-INFO et CAVAC-INFO jeunesse;
Promotion des services à renouveler périodiquement 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.;
Notoriété grandissante de l'organisme qui engendre un surcroît de travail important sur l'équipe de travail;
Développement des services sur la totalité du territoire régional limité par le financement reçu annuellement;
Étendue importante 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 2012-2013

- Maintenir et consolider les services du CAVAC auprès de la clientèle à Chicoutimi et dans les points de service d'Alma, de Roberval, de Chibougamau et d'Opitciwan.
- 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 ;
 - Mise en place d'un protocole de référence policière dans la communauté d'Opitciwan et de Mashteuiatsh;
 - Poursuite de l'entente de collaboration entre le CAVAC et les Services sociaux de la communauté d'Opitciwan;
 - Participation au comité de travail initié par Éducaloi sur le développement d'un outil d'explication du processus judiciaire pour les autochtones.
- Poursuivre l'offre de services de partenariat et de référence pour les 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 régionalement 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;

12.2. Faits saillants 2011-2012

- Une ressource humaine autochtone a été embauchée et travaille dans la communauté d'Opitciwan depuis novembre 2011;
- Une ressource humaine a été ajoutée temporairement dans le secteur de Roberval afin de répondre à la demande grandissante des demandes d'aide et d'équilibrer la charge de travail qu'imposait ce secteur;
- 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;
- Un lac-à-l'Épaule a eu lieu en février 2012, réunissant plusieurs employées et membres du conseil d'administration, permettant la recherche de solutions vers le maintien de la qualité des services à la clientèle et l'amélioration des conditions de travail des employées;
- Depuis 2005, le CAVAC a connu une augmentation de sa clientèle de l'ordre de 94%;
- Le nombre de références effectuées dans le cadre du projet de partenariat signé avec la Sûreté du Québec, a augmenté de façon significative. 36 références ont été effectuées l'an dernier comparativement à 426 cette année.