

CAVAC SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

RAPPORT ANNUEL 2013-2014

REMERCIEMENT À L'ÉQUIPE DE RÉDACTION

La rédaction du rapport annuel 2013-2014 représente un travail de collaboration important. Les employées qui se sont impliquées de façon plus particulière dans le rapport cette année et qui ont épaulé la direction générale dans ce travail sont mesdames Christiane Côté, Mélanie Carrier et Nathalie Turcotte.

Merci à vous toutes pour votre implication et votre professionnalisme!

La directrice générale

Nathalie Lamy

MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2013-2014 a été riche en réalisation de projets, en rayonnement au-delà du Saguenay–Lac-Saint-Jean et en reconnaissances multiples.

Le 25^e anniversaire du CAVAC a été souligné lors d'un souper où ont pris part nos partenaires et collaborateurs si précieux à nos yeux. Les allocutions de chacun nous ont permis de constater avec fierté ce que le CAVAC est devenu, grâce au travail quotidien de l'équipe des agents et agentes d'intervention et de l'administration qui s'activent sans relâche auprès des victimes d'actes criminels, de leurs familles, de leurs proches aidants et des témoins.

La dernière année fut également riche en matière de réflexion au niveau de la structure organisationnelle. Le CAVAC a pris beaucoup d'expansion depuis quelques années. Cela a demandé un temps d'arrêt réflexif autant pour la direction, les employés, que pour les membres du conseil d'administration. Il était important que toutes et tous puissent continuer à œuvrer dans un milieu où il fait bon arriver au travail, où la motivation contribue à maintenir le cap malgré la tempête et où l'on peut se sentir reconnu et valorisé.

Maintenir l'efficience dans le travail, de façon constante, n'est pas une mince tâche à réaliser. Être capable d'optimiser les outils et les ressources disponibles pour parvenir à des résultats n'est pas donné à tout le monde. Cependant, ce défi a été relevé avec brio par l'équipe du CAVAC. Chacun et chacune de ses membres s'affairent à donner le meilleur de soi-même pour répondre aux besoins des victimes avec efficacité. Mais surtout, c'est une équipe qui a le cœur sur la main, où chaque personne fait preuve d'entraide mutuelle, d'écoute et de respect.

Je ne peux passer sous silence, plus particulièrement cette année, l'engagement sans égal des membres du conseil d'administration, toujours disponibles, sensibles, prêts à investir du temps, à partager leurs réflexions et à y mettre tout leur cœur également. Il est important de croire en la mission d'un organisme, en ses employés et en la direction pour siéger sur un conseil d'administration. Cependant, l'investissement si généreux, offert par chacun cette année au CAVAC, c'est une chose peu commune qui mérite d'être grandement soulignée.

Merci à mon équipe du conseil d'administration d'être ce que vous êtes. Merci à l'équipe d'intervention et d'administration pour les preuves de confiance manifestées à notre égard toute l'année. Merci à la direction générale, Nathalie Lamy, d'être présente et de démontrer de l'ouverture. Un merci tout spécial à Nathalie Turcotte qui, grâce à son appui inconditionnel et son leadership, nous a permis de mener à bien nos travaux organisationnels.

Enfin, nous remercions le ministère de la Justice du Québec, les partenaires et collaborateurs des milieux communautaires et judiciaires pour la confiance manifestée à l'égard du CAVAC.

La présidente

Sylvie Côté

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Le CAVAC offre des services depuis plus d'un quart de siècle! Les 25 dernières années se sont écoulées à un rythme effréné et la réalité a bien vite dépassé la fiction! En 1989, nous étions bien loin d'imaginer que le CAVAC prendrait tant d'ampleur et offrirait autant de services!

L'organisme couvre désormais la totalité de son territoire. Il a offert des services de qualité à plus de 63 000 personnes depuis le début de ses opérations. Il compte depuis longtemps sur une équipe de professionnels engagés, chevronnés et aguerris, détenant une expertise unique et reconnue de ses collaborateurs et des organismes de la région.

L'implication des membres du conseil d'administration a joué un rôle crucial afin d'aider l'organisme à relever ses défis, particulièrement cette année.

Les enjeux tels que le maintien des acquis et la gestion de la croissance font et feront partie de nos défis organisationnels présents et futurs.

C'est avec une grande fierté que nous pouvons affirmer qu'à travers toutes ces années, les personnes victimes, leurs proches et les témoins se sont toujours trouvés au cœur des actions et du développement de l'organisme.

Guidés par des valeurs de respect, de justice, d'équité, de courtoisie et de compréhension, tous les membres de l'équipe, qu'ils siègent au conseil d'administration ou qu'ils travaillent au quotidien sur le terrain, ont uni leurs forces et leurs compétences pour le bien de la collectivité et de la clientèle.

Il est certes un peu utopique de croire que la criminalité puisse diminuer jusqu'à disparaître. Cependant, il est possible d'espérer un monde meilleur. En attendant, nous continuerons de remplir notre mission avec passion !

REMERCIEMENTS

Cette année fut toute particulière pour moi à titre de directrice générale, car un temps d'arrêt me fut nécessaire sur le plan professionnel.

Je souhaite exprimer toute ma gratitude à l'égard de notre présidente, madame Sylvie Côté, et de tous les membres du conseil d'administration pour l'accueil, l'encouragement, l'ouverture que vous m'avez manifestés de multiples façons, toutes aussi délicates les unes que les autres. Votre sens de l'engagement envers le CAVAC n'a d'égal que la grandeur de votre cœur!

Les mots me manquent pour exprimer toute la reconnaissance que je porte à l'égard de ma collègue Nathalie Turcotte, qui œuvre au CAVAC depuis plus de douze ans. Son leadership exceptionnel, son souci d'offrir des services de qualité à la clientèle, ainsi que l'importance qu'elle accorde au bien-être des employés, conjugués à son sens du devoir et de l'organisation, ont permis sans équivoque de traverser cette année particulière sous le signe de la réussite! Je suis plus qu'enthousiaste face à ces nouveaux défis organisationnels qui nous attendent! Je sais qu'ensemble, nous irons très loin! Merci du fond du cœur!

Je souhaite remercier sincèrement madame Christiane Côté, ma précieuse et solide adjointe administrative, toujours dévouée, expérimentée, rigoureuse et professionnelle, avec qui Nathalie Turcotte a su faire une alliance professionnelle, permettant au CAVAC de continuer sa route avec succès cette année!

Enfin, merci à chacun et chacune des membres du personnel qui m'ont accueillie avec ouverture et compréhension. Votre dévouement collectif et constant à la cause des victimes d'actes criminels témoigne de votre grand professionnalisme. Je vous en suis grandement reconnaissante.

Merci à tous nos collaborateurs et partenaires avec qui nous sommes fiers de faire équipe dans de multiples projets et dossiers fort stimulants! Merci aussi à toutes les personnes touchées par un crime, qui nous font confiance et qui font preuve d'une grande détermination! Vous donnez un sens à nos actions et implications dans la collectivité!

Soyons fiers de nos 25 ans d'accomplissements!

Nathalie Lamy, directrice générale

TABLE DES MATIÈRES

<i>MOT DE LA PRÉSIDENTE</i>	<i>III</i>
<i>MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE</i>	<i>V</i>
<i>REMERCIEMENTS</i>	<i>VI</i>
1. HISTORIQUE	1
2. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME	3
2.1 Territoire couvert	3
2.2 Mission	3
2.3 Actions directes auprès de la clientèle	3
2.4 Services indirects	4
3. RESSOURCES HUMAINES	6
3.1 Conseil d'administration	6
3.2 Équipe professionnelle et bénévole	7
3.3 Développement des compétences	8
4. PROJETS ET RÉALISATIONS	10
4.1 25^e anniversaire du CAVAC	10
4.2 Nouveaux postes	10
4.3 Démarches de modification de la structure organisationnelle	10
4.4 Mise à jour des règlements généraux	11
4.5 Production d'un outil de promotion	11
4.6 Lac-à-l'épaule	11

5.	<i>PARTENARIAT, CONCERTATION ET PROMOTION</i>	12
5.1	Projet Référence policière	12
5.2	Programmes d'information	14
5.3	Tables de concertation	15
5.4	Activités de promotion et de sensibilisation	17
6.	<i>DEMANDE DE SERVICES</i>	19
6.1	Services en bref	19
6.2	Facteurs favorisant la demande de service par la clientèle	19
6.3	Services rendus	21
7.	<i>PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE</i>	24
8.	<i>PROFIL DE LA CLIENTÈLE</i>	25
9.	<i>COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES</i>	31
9.1	Portrait de la clientèle autochtone	31
9.2	Point de service d'Opitciwan	31
10.	<i>APPRÉCIATION DES SERVICES PAR LA CLIENTÈLE</i>	33
11.	<i>FORCES ET DÉFIS</i>	34
12.	<i>OBJECTIFS 2013-2014</i>	36
12.1	Faits saillants 2013-2014	37

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I	Équipe professionnelle et bénévole	7
Tableau II	Formations 2013-2014.....	9
Tableau III	Référence policière - Bilan 2013.....	13
Tableau IV	CAVAC-INFO 2008-2013.....	15
Tableau V	Activités de promotion	17
Tableau VI	Accompagnements.....	23
Tableau VII	Portrait de la clientèle en bref/fiches signalétiques	24
Tableau VIII	Forces du CAVAC.....	34
Tableau IX	Défis	35

LISTE DES FIGURES

Figure I	Organigramme des services psychosociojudiciaires/post-traumatiques	5
Figure II	Conseil d'administration 2013-2014	6
Figure III	Fiches signalétiques traitées 2008-2013	19
Figure IV	Fiches signalétiques traitées par secteur	20
Figure V	Évolution des nouvelles demandes de service de 2008 à 2013	20
Figure VI	Services rendus	21
Figure VII	Type de clientèle/fiches signalétiques.....	25
Figure VIII	Source de référence/fiches signalétiques	26
Figure IX	Groupe d'âge/fiches signalétiques.....	26
Figure X	Nature du crime/fiches signalétiques	27
Figure XI	Crimes/fiches signalétiques.....	27
Figure XII	Infractions à caractère sexuel selon le sexe	28
Figure XIII	Infractions à caractère sexuel selon l'âge.....	28
Figure XIV	Contexte du crime/fiches signalétiques.....	29
Figure XV	Délai avant le recours aux services du CAVAC.....	30

1. HISTORIQUE

Dans les années 1980, l'expertise développée par madame Marthe Vaillancourt auprès des personnes victimes de violence en collaboration avec la Sûreté du Québec, devient précurseur de la mise sur pied du CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean. C'est à la suite de l'adoption par l'Assemblée nationale, le 16 juin 1988, que la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels permet au Québec de se doter d'une politique globale d'aide aux personnes victimes d'un crime et d'un réseau de centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Le travail de Madame Vaillancourt, conjugué à la volonté ministérielle de l'époque, offre l'opportunité à la région de bénéficier des services du CAVAC dès 1989.

Par souci d'équité et grâce au soutien du ministère de la Justice du Québec, le CAVAC a su développer son expertise et mettre en place différents points de service dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean ainsi qu'à Chibougamau et Opitciwan, afin de bien desservir la clientèle habitant son district judiciaire régional.

- 1988** Incorporation du CAVAC;
- 1989** Premiers services offerts à la clientèle et ouverture du premier local des victimes dans un palais de Justice;
- 1996** Premiers services CAVAC-INFO (Projet ACORD-Victimes);
- 2002** Ouverture du point de service d'Alma;
- 2005** Ouverture du point de service de Roberval;
- 2005** Ouverture du point de service de Chibougamau;
- 2009** Lancement du Guide « Oser briser le silence pour la guérison personnelle, familiale et collective »;
- 2010** Signature du protocole de référence policière avec la Sûreté du Québec;
- 2011** Signature de l'entente de collaboration avec la direction des services sociaux de la communauté attikamek d'Opitciwan et ouverture du point de service;

- 2012** Gestion du programme Infovac transféré des greffes vers le CAVAC;
- 2014** Octroi du budget nécessaire par le FAVAC et embauche d'une ressource permanente à Chibougamau et d'une deuxième ressource à Roberval;
- 2014** 25^e anniversaire du CAVAC.

2. PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

2.1 Territoire couvert

Le CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean est un organisme communautaire. Il fait partie d'un grand réseau comptant dix-sept bureaux régionaux, qui assurent une présence dans plus de quatre-vingts centres de service dont plusieurs sont à l'intérieur même des palais de justice.

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, alimenté par les tribunaux et créé à la suite de l'adoption 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. Des services sont offerts aux Innus, Cris, Attikameks et Montagnais, membres des communautés autochtones présentes sur le territoire judiciaire couvert par le CAVAC.

Des services sont dispensés dans cinq points de service soit à Saguenay (arrondissement Chicoutimi), Alma, Roberval, Chibougamau et Opitciwan.

2.2 Mission

La mission du CAVAC consiste à intervenir directement auprès des personnes victimes, de leurs proches et des témoins d'un crime contre la personne ou contre les biens. Il n'est pas nécessaire qu'il y ait dénonciation aux autorités judiciaires, ni que le criminel ait été arrêté, jugé et condamné.

2.3 Actions directes auprès de la clientèle

Certaines personnes concernées par un crime peuvent avoir à composer avec diverses réactions et conséquences, étant donné qu'un choc peut être vécu lors de l'évènement. Elles peuvent opter pour une dénonciation policière et peuvent être impliquées dans des procédures judiciaires criminelles.

De manière générale, l'intervention spécialisée du CAVAC consiste à évaluer les besoins, à répondre aux inquiétudes et préoccupations et à identifier les ressources de la personne.

Les intervenants du CAVAC orientent, soutiennent et accompagnent les personnes touchées par un crime dans les démarches judiciaires, médicales ou auprès des ressources communautaires.

En communiquant avec le CAVAC, une personne peut recevoir les services suivants, selon ses besoins et la situation à laquelle elle est confrontée et ce, de façon confidentielle et gratuite :

- L'intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire;
- L'information sur les droits et les recours;
- L'assistance technique nécessaire;
- L'orientation vers les services spécialisés;
- L'accompagnement de la personne dans ses démarches.

Motivations et approche

- La clientèle se trouve au cœur de nos interventions;
- Nous reconnaissons et nous nous assurons que chaque personne puisse être traitée avec courtoisie, équité, compréhension et dans le respect de sa dignité et de sa vie privée;
- Nous intervenons dans un contexte volontaire et croyons au potentiel de la personne et en sa capacité de reprendre du pouvoir sur sa vie en misant sur ses forces personnelles et ses ressources;
- Nous favorisons la mise en place de moyens favorisant une intervention rapide pour prévenir l'aggravation et la détérioration de l'état des personnes victimes;
- Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir afin d'offrir une intervention adaptée aux besoins de la clientèle;
- Nous respectons le choix de chacune des personnes;
- Nos interventions sont confidentielles et encadrées par un code d'éthique;
- Nous travaillons en concertation avec les ressources judiciaires, communautaires et sociales de notre milieu.

2.4 Services indirects

Le CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean est impliqué dans son milieu. En plus des tâches liées aux services directs, l'équipe de professionnels du CAVAC est appelée ponctuellement à réaliser des rencontres d'information et de sensibilisation sur diverses problématiques liées à la violence, 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.

Figure I Organigramme des services psychosociojudiciaires/post-traumatiques



3. RESSOURCES HUMAINES

3.1 Conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration sont d'un grand soutien et contribuent par leur engagement, à déterminer les grandes orientations de travail ainsi que les priorités liées aux services offerts à la clientèle. Les enjeux tels que le maintien des acquis et la gestion de la croissance font actuellement partie des défis organisationnels sur lesquels les membres ont travaillé.

Figure II Conseil d'administration 2013-2014

Sylvie Côté

Travailleuse sociale
CSSS de Jonquière

Présidente

Jane Grant

Avocate
Étude Simard, Boivin, Lemieux

Vice-présidente

Mélanie Vincelette

Comptable agréée
Malette

Trésorière

Hervé Charbonneau

Consultant en formation

Secrétaire

Chantale Gagnon

Inhalothérapeute
CSSS de Jonquière

Administratrice

Jean Tremblay

Policier
Sureté du Québec

Administrateur

Claudine Roy

Procureure chef adjointe
Direction des poursuites criminelles et pénales

Administratrice

3.2 Équipe professionnelle et bénévole

Équipe de travail

Tableau I Équipe professionnelle et bénévole

DIRECTION			
Nathalie Lamy, t.s.	Directrice générale		
Nathalie Turcotte, t.s.	Superviseure clinique Directrice générale par intérim (octobre 2013 à avril 2014)		
ÉQUIPE RÉGULIÈRE		ÉQUIPE CONTRACTUELLE	
Nathalie Brassard, t.s.	Chicoutimi	Mélanie Côté, t.s.	Chicoutimi
Mélanie Carrier, t.s.	Chicoutimi	Valérie Murray, t.s.	Chicoutimi
Christiane Côté	Chicoutimi	Catherine Salesse-Gauthier	Chicoutimi
Mélodie Girard, t.s.	Chicoutimi	Nicolas Ménachi	Chicoutimi
Marie-Hélène Lavoie t.s.	Chicoutimi	Annie Paquet	Chicoutimi, Alma
Esther Tremblay, t.s.	Chicoutimi	Alexandra Pelchat, t.s.	Chicoutimi, Alma
Ève Lapointe, t. s.	Alma	Roxanne Hébert	Chicoutimi, Roberval
Mélanie Lapointe, t.s.	Alma	Érika Martel	Alma
Véronique Tremblay	Alma	Guylaine Maltais	Chicoutimi
Louise Grenon	Roberval	EMPLOI D'ÉTÉ CANADA	
Julie Tremblay, t.s.	Roberval	Roxane Hébert	Chicoutimi
Marie-Lyne Waldron	Chibougamau	Érika Martel	Alma
Liliane Awashish	Opitciwan	STAGIAIRES	
BÉNÉVOLE		Roxanne Hébert	Chicoutimi
Bernard Lamy	Menus travaux	Luc Guay	Chicoutimi

Elles nous ont quittés en cours d'année :Sandy Bean, Sarah Paradis et Émilie Villeneuve.

L'équipe de travail se compose de professionnels possédant une formation en travail social, en psychologie, en psychoéducation ou en administration. Plusieurs 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 en cours d'année tels les étudiants en provenance de divers programmes (stagiaires) ou par les programmes d'emplois d'été du gouvernement fédéral. La rétention du personnel constitue l'une des forces de l'organisme. Plusieurs membres de l'équipe sont à l'emploi du CAVAC depuis plus de dix ans.

Structure organisationnelle

L'organisme a vu son personnel s'accroître en nombre au cours des 25 années de son existence. La grandeur du territoire, combinée à une offre de service en croissance, a nécessité l'adaptation de sa structure organisationnelle. Cette tangente est également remarquée dans d'autres CAVAC au Québec. Les membres du conseil d'administration ont donc investi temps et énergie afin de soutenir et d'accompagner l'organisme, sa direction générale et son personnel vers ce changement. Au cours de l'année 2014-2015, la mise en place de ce fonctionnement sera concrétisée afin de favoriser l'efficacité du développement et des services de l'organisme.

3.3 Développement des compétences

Supervision professionnelle et formations

Les agents et agentes d'intervention du CAVAC bénéficient de supervisions professionnelles qui répondent aux objectifs suivants:

- Favoriser la réflexion;
- Valider et donner des pistes d'intervention;
- Favoriser la mise à jour des connaissances;
- Consolider les acquis professionnels;
- Prévenir l'épuisement professionnel et le traumatisme vicariant.

Cette année, les supervisions professionnelles ont été assurées principalement par madame Chantalle Tremblay, travailleuse sociale. Madame Danièle Tremblay et Monsieur François Gagnon ont également offert de la supervision au printemps 2013.

Formation continue en intervention post-traumatique

Depuis plusieurs années, le CAVAC privilégie la formation continue dans son champ d'expertise professionnelle. Madame Pascale Brillon, psychologue à la Clinique des Troubles anxieux de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal, a dispensé une formation sur mesure à l'équipe d'intervention.

Transfert des compétences et des connaissances

Par ailleurs, le personnel du CAVAC participe activement et généreusement à la formation des nouveaux employés et stagiaires, en plus d'assurer du soutien ponctuel sous forme de formation continue, selon les besoins présentés par certains employés. Les volets formation et évaluation demeurent primordiaux et l'organisme s'assure d'une relève qui détient les connaissances et les compétences pour intervenir auprès des victimes d'actes criminels.

Tableau II Formations 2013-2014

NOM DE LA FORMATION *	NOM DU FORMATEUR OU FORMATRICE
Intervention post-traumatique	Pascale Brillon
Épuisement professionnel	Réjean Simard Psychologue
Projet de Loi 21 (modifiant le code des professions)	Jonathan Bouchard, professeur CEGEP Jonquière Technique travail social

**Formations reçues par la majorité des membres de l'équipe*

4. PROJETS ET RÉALISATIONS

4.1 25^e anniversaire du CAVAC

En janvier 2014, le CAVAC existe depuis 25 ans. Ce quart de siècle de services a été souligné de façon spéciale en compagnie de nombreux collaborateurs provenant des milieux judiciaire, communautaire et du réseau de la santé et des services sociaux. Certains d'entre eux ont livré un vibrant témoignage nous permettant d'apprécier le chemin parcouru par l'organisme et les liens tissés au fil des années avec eux.

Cette soirée, couronnée de succès, fut également l'occasion de reconnaître l'excellent travail des employées et des membres du conseil d'administration qui ont contribué à la grande réussite du CAVAC.

4.2 Nouveaux postes

La subvention du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels a été bonifiée cette année, nous permettant d'embaucher deux ressources supplémentaires. Il était nécessaire de combler des besoins liés aux services de base à Roberval et Chibougamau depuis de nombreuses années. Depuis 2005, plusieurs intervenantes ont fait preuve d'une collaboration sans équivoque afin d'assurer les services d'accompagnement à la cour et le service téléphonique constant pour le secteur de Chibougamau. Elles ont également offert de l'aide à l'intervenante de Roberval avant que le deuxième poste soit confirmé dans ce secteur.

4.3 Démarches de modification de la structure organisationnelle

La gestion de la croissance organisationnelle du CAVAC a nécessité, au cours de la dernière année, une démarche réflexive de repositionnement de la structure de l'organisme. Cette exercice visait à permettre la poursuite du développement des services dans un souci d'efficacité en plus de répondre aux besoins d'encadrement, d'orientation et de soutien des employés sur le terrain.

Ainsi, les membres du conseil d'administration ont décidé de favoriser l'accompagnement des personnes impliquées dans ce processus par une firme spécialisée. La présentation aux employées et la mise en place officielle de cette nouvelle structure est prévue pour juin 2014.

4.4 Mise à jour des règlements généraux

Le CAVAC a procédé en juin 2013, à l'actualisation de ses règlements généraux. Cette démarche a été réalisée par la direction et les membres du conseil d'administration qui ont eu recours à l'expertise de monsieur Yannick Tourigny, organisateur communautaire au Centre de santé et des services sociaux de Chicoutimi.

4.5 Production d'un outil de promotion

Un outil de promotion a été créé dans le but de permettre aux décideurs politiques et aux partenaires, de mieux connaître le CAVAC. Ce fascicule, à la facture professionnelle, vient en soutien aux rencontres promotionnelles effectuées dans des contextes spécifiques et permet à l'organisme de mettre en valeur ses services et l'expertise de son personnel.

4.6 Lac-à-l'épaule

En novembre 2013, un second lac-à-l'épaule a été tenu. Le premier avait eu lieu en février 2012. Les employés et les membres du conseil d'administration ont participé à cette activité. Cette rencontre a permis l'échange, la proposition de pistes de solutions et la réflexion sur:

- Démarche de restructuration organisationnelle;
- Réflexion sur « Le CAVAC du futur »;
- Formation/conférence sur la conciliation travail/vie familiale/vie personnelle.

5. PARTENARIAT, CONCERTATION ET PROMOTION

5.1 Projet Référence policière

Depuis mai 2010, le CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean poursuit son entente de partenariat avec la Sûreté du Québec. D’abord développé sur le territoire de Saguenay, le projet Référence policière est implanté, pour la totalité de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean et de Chibougamau, depuis juin 2011. Le projet cible actuellement les victimes, leurs proches et les témoins d’actes criminels habitant sur les territoires de la Sûreté du Québec suivants : Chibougamau, Maria-Chapdelaine, Lac-Saint-Jean-Est, Domaine-du-Roy, poste auxiliaire de Saint-Félicien ainsi que le poste principal et le poste auxiliaire de la MRC du Fjord. De mai 2010 à mars 2014, le CAVAC a reçu 1327 références policières.

Plus spécifiquement, l’entente vise à ce que les policiers, par un mécanisme d’autorisation écrite ou verbale, réfèrent les victimes, leurs proches ou les témoins de crimes vers les services du CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean. À la suite de la réception d’une telle autorisation, un agent ou une agente d’intervention du CAVAC communique par téléphone avec la personne concernée par un crime, évalue sa situation et lui offre des services susceptibles de répondre à ses besoins.

Depuis janvier 2013, un système d’envois postaux a été mis en place afin de favoriser le plus grand nombre de contacts possibles entre la clientèle référée par la Sûreté du Québec et le CAVAC. Ces envois permettent de transmettre de l’information aux victimes, à leurs proches et aux témoins n’ayant pas été joints par téléphone malgré plusieurs tentatives de contacts. Cette année, 153 envois postaux ont été effectués.

Depuis la mise sur pied du projet, le CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean mesure l’atteinte des objectifs généraux de l’entente. Le tableau qui suit présente les objectifs généraux du projet et démontre son efficacité par des statistiques.

Tableau III Référence policière - Bilan 2013

Objectifs généraux	Indicateurs de réussite pour l'année 2013-2014
<p>Référer rapidement les personnes concernées par un crime vers les services du CAVAC afin de favoriser la diminution des conséquences et minimiser l'impact du crime</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 51 % des références acheminées au CAVAC par la SQ le sont dans les 24 premières heures suivant l'évènement contrairement à 41 % pour l'année précédente • 21 % des demandes sont acheminées dans la deuxième et troisième journée suivant l'évènement (29 % pour l'année 2012-2013).
<p>Raccourcir les délais entre le moment d'intervention du CAVAC et la commission d'un acte criminel déclaré aux services policiers: 24 à 48 heures ouvrables après avoir reçu le formulaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 42 % des personnes référées au CAVAC ont été contactées dans les premières 24 heures suivant la réception de leur autorisation. De ce nombre, près de la moitié a été jointe dans un délai de moins de trois heures • 66 % de la clientèle référée a été contactée par téléphone dont 61 % à l'intérieur d'un délai de sept jours et moins. Les personnes non jointes ont reçu un envoi postal avec de la documentation les invitant à communiquer avec le CAVAC
<p>Unir les expertises du CAVAC et des services policiers du territoire du Saguenay–Lac-Saint-Jean et offrir des services complémentaires et adaptés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 420 références reçues dans le cadre de ce programme, une légère diminution par rapport à l'année 2012-2013 (488)

Depuis la mise sur pied du projet de Référence policière, le CAVAC a constaté que celui-ci permet d'établir des contacts avec des personnes concernées par un crime, pour lequel le ou les suspects n'ont pas été identifiés, ou celles impliquées dans des dossiers ne donnant pas lieu à des poursuites judiciaires criminelles. En effet, ne pouvant être jointes par l'entremise d'autres programmes d'information s'adressant aux victimes et témoins, l'actuel programme permet de

faciliter l'accessibilité aux services du CAVAC à ces personnes. Ainsi, 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.

Selon la situation et les besoins constatés lors de l'évaluation, toute personne contactée dans le cadre du projet de référence policière peut avoir accès aux services d'intervention, d'information, d'assistance technique ou d'accompagnement du CAVAC. L'agent ou l'agente d'intervention peut également l'orienter et la référer vers d'autres ressources des milieux communautaire, judiciaire ou de la santé et des services sociaux.

Encore cette année, le programme de référence policière a conservé son statut de projet pilote. Notre projet régional doit être évalué avec l'ensemble des projets de collaboration de même nature ayant cours actuellement dans certains CAVAC. Le résultat de cette évaluation, initiée par le BAVAC, sera dévoilé au cours du prochain exercice financier. Compte tenu du bon fonctionnement de l'entente, de son efficacité et surtout des impacts positifs pour la clientèle, le CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean souhaite qu'il soit maintenu et qu'il s'inscrive de façon permanente dans les services de l'organisme.

5.2 Programmes d'information

INFOVAC-Plus

Ce programme consiste à informer les personnes victimes, par le biais d'envois postaux, de l'autorisation d'une plainte à la cour du Québec, chambre criminelle et pénale, et dans un second temps, du dénouement de la procédure judiciaire criminelle. Ce programme s'exerce en complémentarité avec le programme CAVAC-INFO.

Une convention lie le CAVAC avec le ministère de la Justice du Québec et définit son engagement à offrir cette gamme de services d'information. 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 de ces programmes d'information. Cependant, le

soutien du BAVAC est essentiel afin de permettre l'optimisation de ces programmes par l'adhésion des partenaires signataires à l'entente et l'opérationnalisation terrain de la collaboration des partenaires régionaux.

CAVAC-INFO

Ce programme permet 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. Des interventions téléphoniques sont réalisées ainsi que des envois postaux afin de répondre au besoin d'information de la clientèle. 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 nécessaires et de dépister les personnes qui nécessitent un suivi en intervention.

Tableau IV CAVAC-INFO 2008-2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Clients	2868	3163	3439	3599	3409	3373
Contacts effectués	2219	2402	2497	2918	2544	2348
Services rendus/informations transmises	12 445	13 812	15 687	16 622	14 403	13 407

5.3 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 la 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 :

- Violence faite aux femmes et aux adolescentes de Chicoutimi;
- Violence faite aux femmes, secteur Jonquière;
- Violence familiale et d'agression à caractère sexuel Lac-Saint-Jean Est;
- Violence conjugale et d'agression à caractère sexuel du Domaine-du-Roy;
- Violence conjugale et les agressions à caractère sexuel, secteur Maria-Chapdelaine;
- Table de concertation régionale sur la violence conjugale et les agressions à caractère sexuel;
- 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 qui fortifient les liens de partenariat, au profit de la clientèle.

Projets réalisés par les tables de concertation

Chicoutimi :

- Distribution du carnet « Vibre à ton rythme », un outil de sensibilisation destiné aux adolescents et adolescentes sur l'importance des relations amoureuses saines;
- Réflexion sur un projet d'adaptation du carnet destiné aux adolescents et adolescentes, pour la clientèle adulte.

Jonquière :

- Élaboration d'un jeu de société destiné aux femmes victimes de violence.

Lac-Saint-Jean Est :

- Distribution du bracelet « Estime de soi » destiné à la clientèle jeunes femmes;
- Réimpression de « l'aide mémoire ressources aînés » pour apposer sur le Frigo.

Domaine-du-Roy :

- Présentation du projet «Les couloirs de la violence amoureuse» auprès des jeunes de niveau secondaire.

Maria-Chapdelaine:

- Développement d’outils promotionnels de la Table de concertation.

Table régionale

- Production d’une affiche/aide-mémoire des ressources pour les victimes d’agression sexuelle et le personnel des Centres désignés.

Table des aînés

- Élaboration d’un plan d’action local sur la maltraitance faite aux aînés.

5.4 Activités de promotion et de sensibilisation

Cette année encore, plusieurs activités de promotion et de sensibilisation ont été réalisées. Tout près de 1200 personnes furent rencontrées. La promotion des services s’est effectuée auprès d’étudiants, d’intervenants du réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu’auprès du personnel des écoles lors de notre participation aux activités de confinement barricadé à travers la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean. La majorité des rencontres et des activités visaient à sensibiliser les participants aux différentes réactions et conséquences possibles qui peuvent être vécues à la suite d’un crime. Dans le contexte de ces exercices qui peuvent susciter des émotions diverses, les services policiers municipaux et provinciaux ont jugé qu’il était fort pertinent de jumeler la participation active du CAVAC aux activités de confinement barricadé.

Tableau V Activités de promotion

Thème de l’activité	Clientèle rencontrée	Secteur
Rendez-vous de la Justice	Population en général	Chicoutimi et Alma
Confinement barricadé	Personnel des écoles	Région du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Distribution du cahier publicitaire du CAVAC	Policiers	SQ Alma SQ Saint-Ambroise
Services du CAVAC	Équipe d’intervenants	Centre de ressources Base de Bagotville
Services du CAVAC	Employés du greffe	Chicoutimi

Médias

Le CAVAC est sollicité occasionnellement afin de donner des entrevues à des médias locaux et régionaux à la suite d'un évènement criminel médiatisé. Cela permet d'informer la population des services existants et de sensibiliser aux impacts de la victimisation criminelle.

L'organisme joue également un rôle important de guide et d'accompagnant auprès des personnes victimes qui peuvent être sollicitées par les médias. Le CAVAC est conscient des impacts de l'implication médiatique sur la personne victime ou ses proches, que ce choix soit libre ou non. Les interventions et le soutien des intervenants et intervenantes dans ce contexte visent toujours à favoriser la reprise de pouvoir des personnes et à prévenir la revictimisation. Ces interventions sont souvent effectuées de concert avec les procureurs aux poursuites criminelles et pénales qui agissent à titre de conseiller au niveau des impacts que la réalisation d'entrevues peut avoir sur la suite des procédures judiciaires.

Représentations politiques

La direction générale du CAVAC a effectué les représentations nécessaires auprès de certains députés des gouvernements fédéral et provincial. Ces rencontres ont permis de sensibiliser nos décideurs politiques à l'importance d'accorder du financement en regard des projets Emplois d'été Canada et au financement global du CAVAC. Monsieur Dany Morin, député fédéral, et monsieur Stéphane Bédard, député provincial, ont été rencontrés en 2013.

Comités provinciaux

Cette année, notre organisme s'est impliqué activement au sein du réseau des CAVAC dans divers comités.

- Équité salariale;
- Développement des services aux autochtones;
- Référence policière;
- Comité porteur du réseau des CAVAC (Coordination).

6. DEMANDE DE SERVICES

6.1 Services en bref

- Depuis 2008, le nombre de clients ayant reçu des services s'est accru de 12 %;
- Les services CAVAC-INFO ont généré l'ouverture de 396 nouvelles fiches signalétiques en 2013;
- Le nombre d'informations transmises à la clientèle dans le cadre du programme CAVAC-INFO est passé de 10 651 en 2007 à 13 407 en 2013 ce qui correspond à une hausse de 26 %.

6.2 Facteurs favorisant la demande de service par la clientèle

- Le programme CAVAC-INFO et la mise sur pied du projet Référence policière génèrent l'ouverture de plusieurs dossiers;
- Services offerts par l'organisme sur la totalité du territoire;
- Proactivité des interventions;
- Partenariat grandissant;
- Notoriété de l'organisme auprès de la population et des partenaires.

Figure III Fiches signalétiques traitées 2008-2013

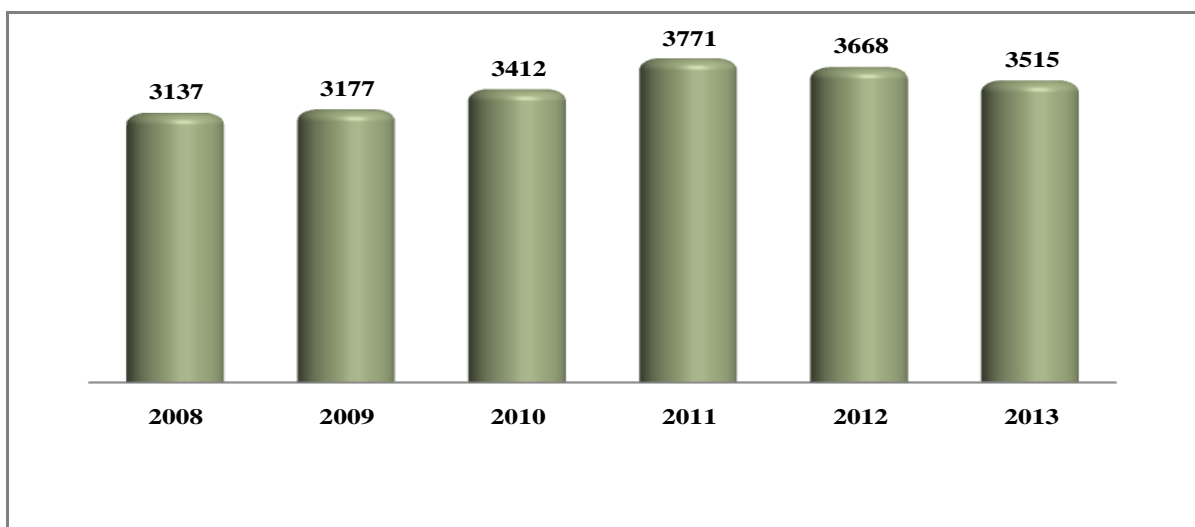


Figure IV **Fiches signalétiques traitées (3515) par secteur**

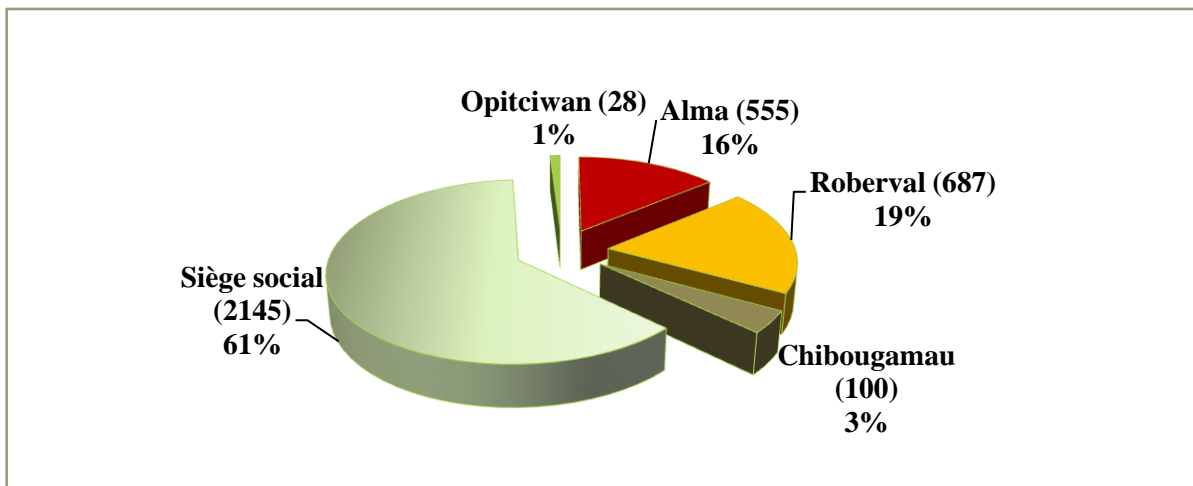


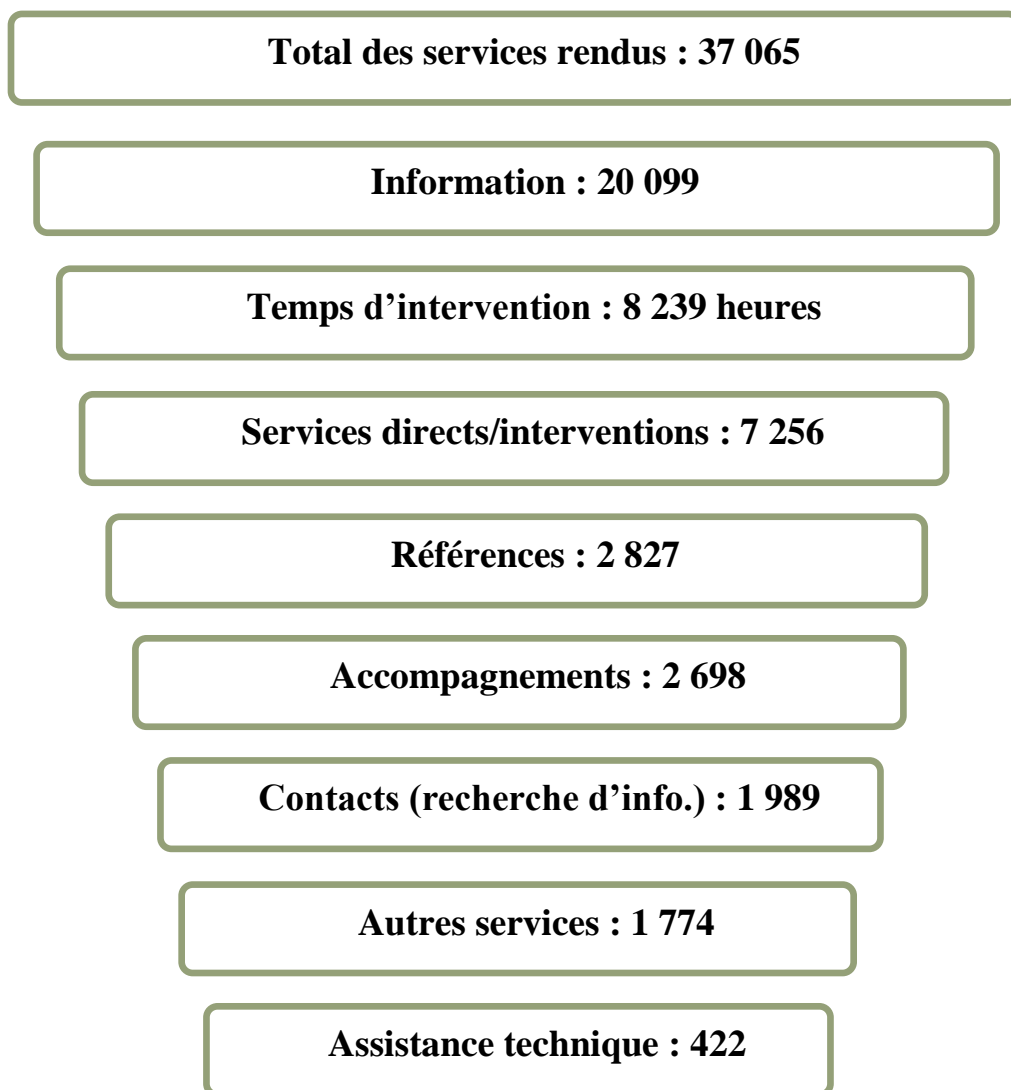
Figure V **Évolution des nouvelles demandes de service de 2008 à 2013**



Ce tableau fait référence à l'ouverture de nouveaux dossiers pour chacune des années de 2008 à 2013. Nous remarquons qu'une stabilisation du nombre de nouvelles demandes de services semble s'installer. Cependant, le CAVAC est conscient que du travail reste à faire afin d'améliorer le fonctionnement de certains programmes d'information aux personnes victimes, ce qui est susceptible de favoriser un accroissement de la clientèle au cours des prochaines années.

6.3 Services rendus

Figure VI Services rendus



Accompagnements

Les services d'accompagnements, notamment ceux relatifs aux procédures judiciaires criminelles, sont essentiels. Les professionnels 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 agents et agentes d'intervention 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:

- Soutien psychosociojudiciaire;
- Présentation du rôle d'un témoin et du déroulement d'une audience;
- 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.);
- Information sur le processus judiciaire;
- 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 VI Accompagnements

	Alma	Chibougamau	Chicoutimi	Roberval	Opitciwan	Total
Appareil judiciaire	196	27	1144	322	3	1692
Greffes et Autres	97	2	691	96	2	888
Corps policiers	6		5	1	3	15
Ressources juridiques	40	1	44	18		103
Total	339	30	1884	437	8	2698

Cette année, le CAVAC a effectué 2698 services d'accompagnement, dont 2003 (66 %) de ceux-ci furent rendus dans l'appareil judiciaire.

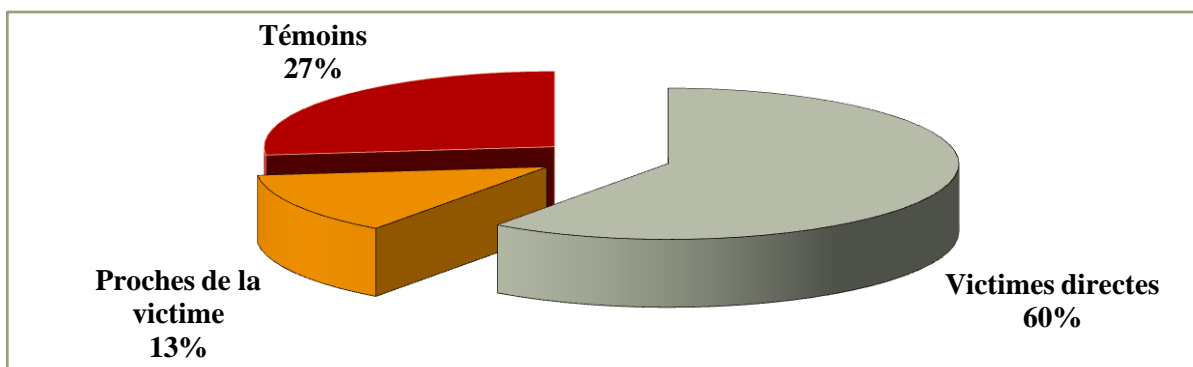
7. PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

Tableau VII Portrait de la clientèle en bref/fiches signalétiques (3515)

Groupe d'âge 25 à 54 ans	59 %
Femmes	62 %
Délai avant recours — 0 à 30 jours	34 %
Violence conjugale et familiale	42 %
Proches de la victime	12 %
Crimes contre la personne	82 %
Voies de fait	35 %
Signalement à la police	94 %
Poursuite criminelle	78 %
Référé par procureurs et greffe	39 %
Demande d'indemnisation	13 %

8. PROFIL DE LA CLIENTÈLE

Figure VII Type de clientèle/fiches signalétiques



La clientèle du CAVAC est composée majoritairement de victimes directes. Les témoins de crimes, quant à eux, sont souvent les personnes que les agents et agentes d'intervention 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 (13%) 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 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.

Figure VIII Source de référence/fiches signalétiques

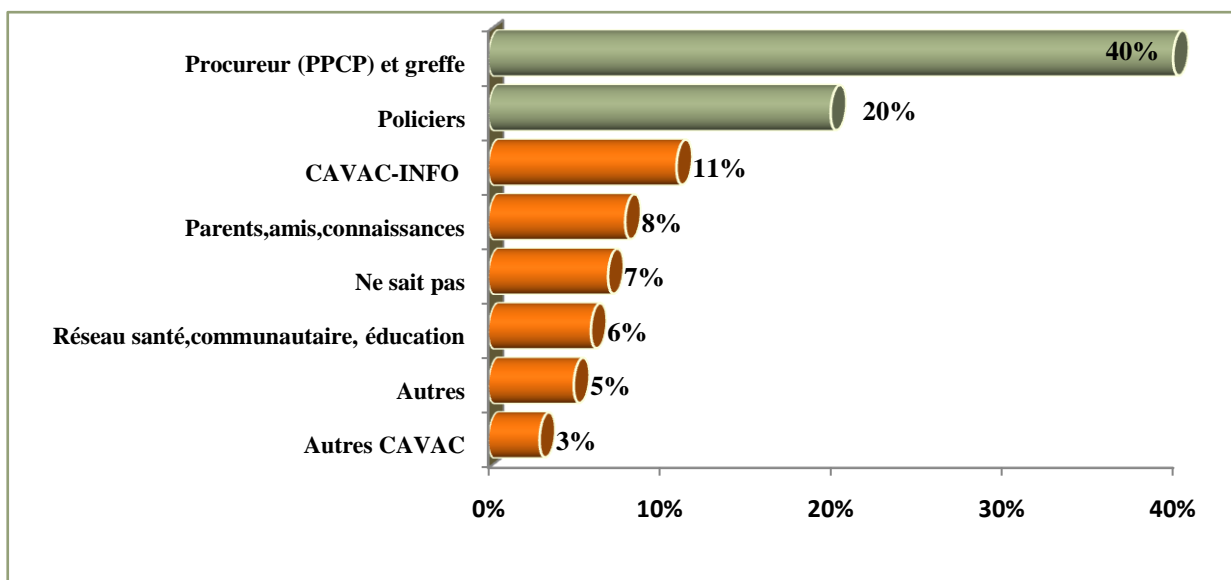
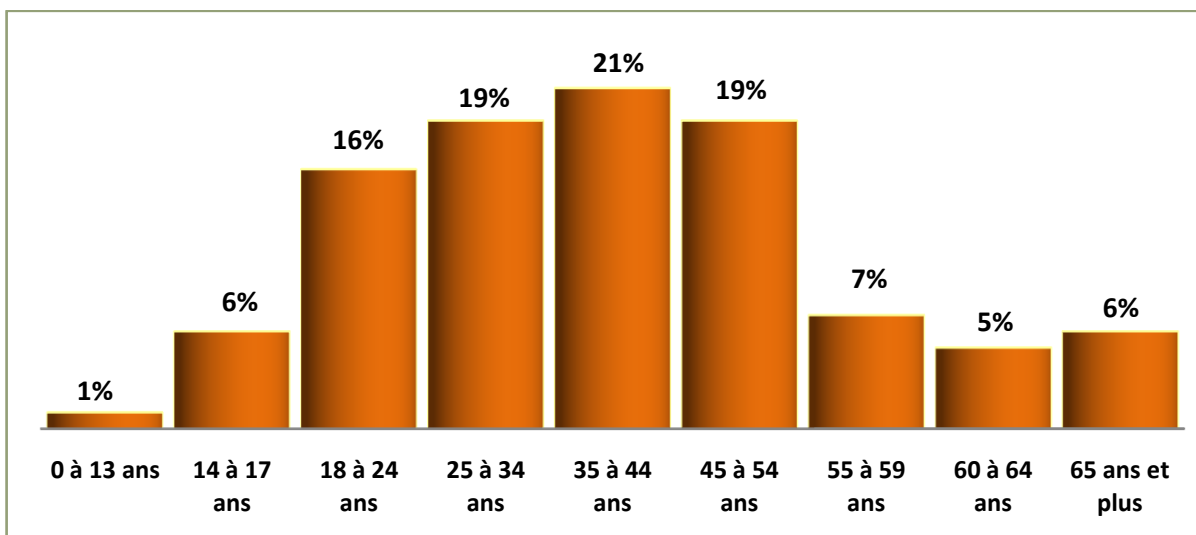


Figure IX Groupe d'âge/fiches signalétiques



Bien que ce soit les personnes de 25 à 54 ans qui représentent la plus grande proportion de la clientèle (59 %), les personnes âgées entre 18 et 24 ans (16 %) ainsi que les personnes âgées de 55 ans et plus (18 %) se trouvent en nombre significatif et sont en légère augmentation cette année.

Figure X Nature du crime/fiches signalétiques

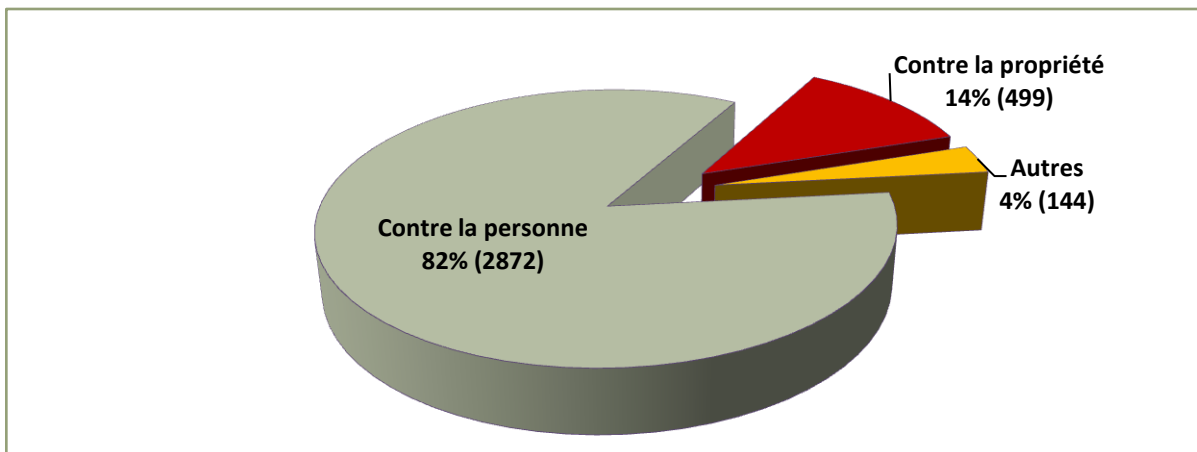


Figure XI Crimes/fiches signalétiques

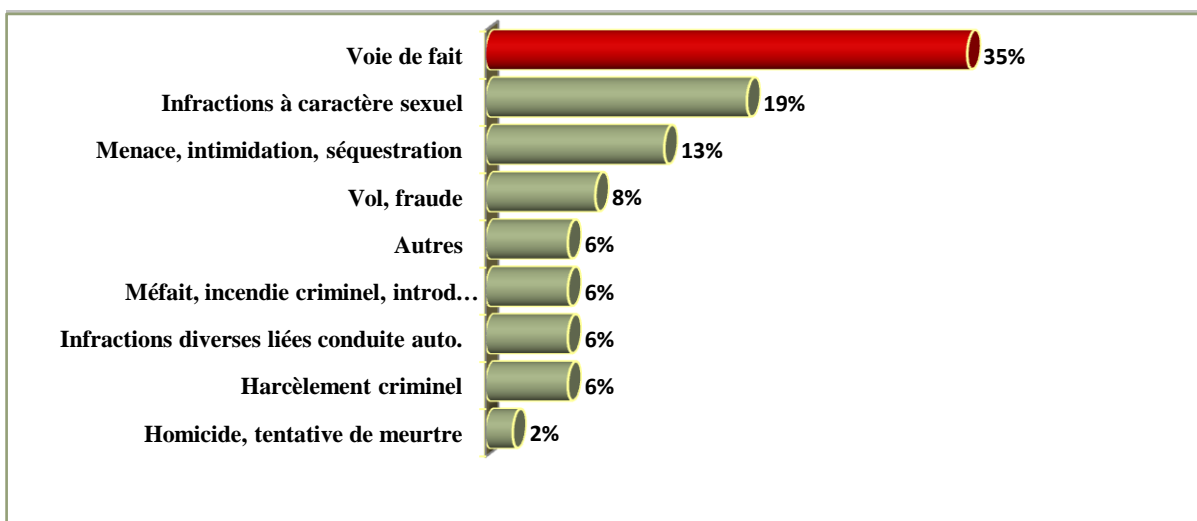
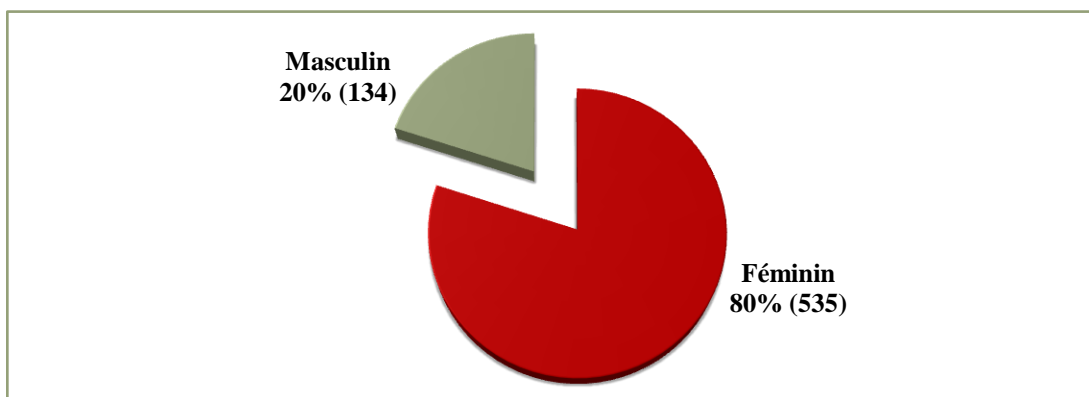


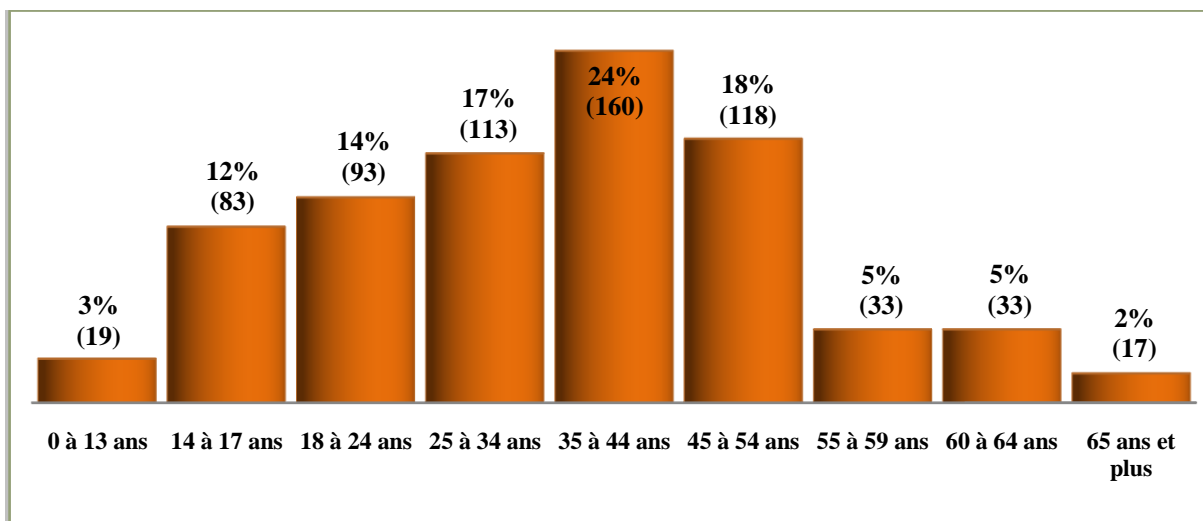
Figure XII Infractions à caractère sexuel selon le sexe (669)



Pour l'année 2013-2014, le CAVAC a rendu des services à 669 personnes concernées par une infraction à caractère sexuel. Ces 669 personnes comprennent les victimes directes (374), les proches (187), les témoins (107) et les intervenants (1). Parmi les 535 femmes rencontrées, 325 sont des victimes directes dont 16 sont âgées de moins de 14 ans.

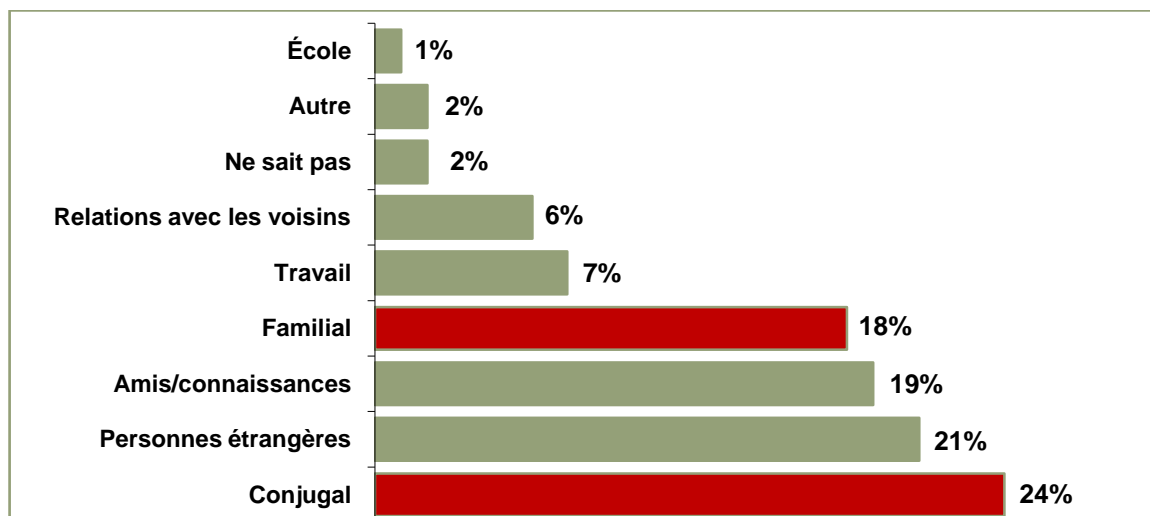
La clientèle féminine des victimes directes d'infractions à caractère sexuel âgées de plus de 14 ans, représente 15 % (519) de la clientèle totale (3515) pour l'année 2013-2014.

Figure XIII Infractions à caractère sexuel selon l'âge (669)



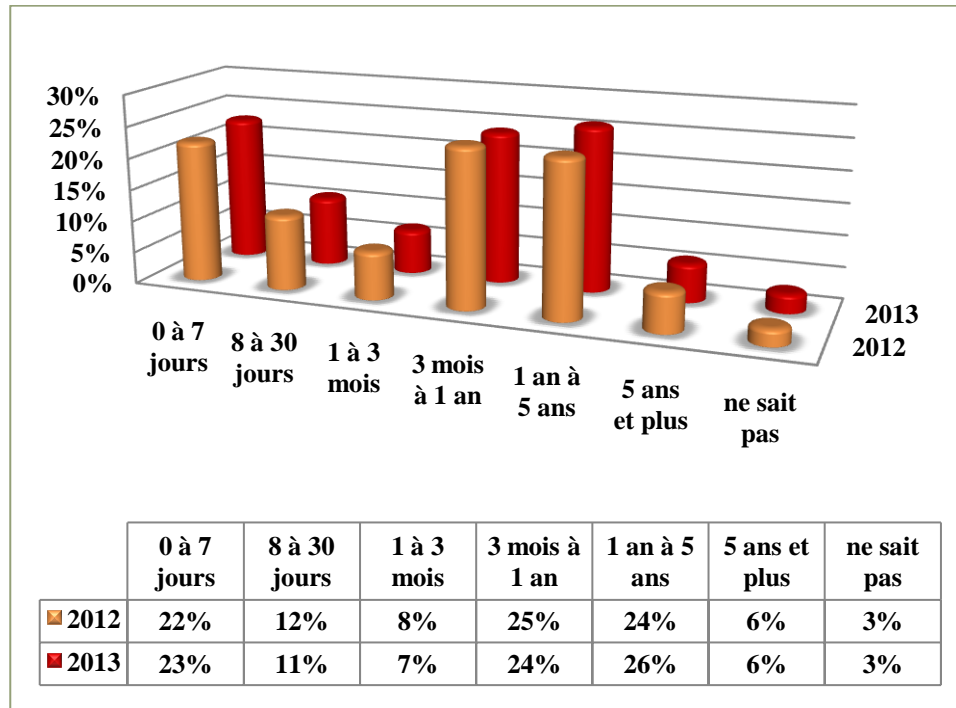
Les enfants de moins de 14 ans (filles et garçons) représentent 3 % du nombre total, soit 19 sur 669 des victimes d'agression à caractère sexuel.

Figure XIV Contexte du crime/fiches signalétiques



Pour l'année 2013, une majorité de crimes a été perpétrée par des personnes connues des victimes. Les crimes de nature familiale (18 %) et ceux de nature conjugale (24 %) représentent une proportion de 42 % des crimes.

Figure XV Délai avant le recours aux services du CAVAC



En 2013, la proportion des personnes victimes joint dans un délai de 0 à 7 jours a augmenté de 1 %. 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 Portrait de la clientèle autochtone

Par le biais de son point de service de Roberval, le CAVAC rend des services aux Innus qui habitent la communauté de Mashteuiatsh et les environs et aux Attikameks d'Opitciwan par le biais de son programme CAVAC-Info. Il dessert également les Attikameks d'Opitciwan qui peuvent maintenant recevoir des services dans leur propre communauté étant donné la présence d'une intervenante au point de service d'Opitciwan depuis novembre 2011.

Depuis février 2014, une ressource permanente travaille à temps complet dans le secteur de Chibougamau. Les Cris, qui habitent Chibougamau, Chapais, Oujé-Bougoumou et Mistissini peuvent donc accéder aux services du CAVAC pendant les heures régulières de travail.

Dans l'ensemble, le CAVAC a rendu des services à 150 Autochtones pour l'année 2013-2014 (56 Innus; 70 Attikameks, 18 Cris, 4 Algonquins, 1 Malécites et 1 Micmacs) pour tout le territoire régional dont 90 (60 %) ont été desservis par le point de service de Roberval et 26 (17 %) par le point de service d'Opitciwan.

9.2 Point de service d'Opitciwan

L'intervention du CAVAC dans la communauté

Depuis novembre 2011, le CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean offre ses services dans la communauté autochtone d'Opitciwan. Les services sont prodigués par une intervenante attikamek qui provient de la communauté.

La présence d'une ressource autochtone qui connaît bien les problématiques vécues par les membres de sa communauté et qui a déjà un lien de confiance établi favorise assurément l'accès des personnes victimes autochtones aux services du CAVAC. Cette présence permet également à la clientèle attikamek de recevoir des services par une ressource qui partage les mêmes valeurs et codes culturels. Cette ressource devient aussi un intermédiaire important entre les valeurs autochtones et celles de la majorité non-autochtone. Tout en considérant les éléments propres à sa culture, elle peut

favoriser chez une victime autochtone une meilleure compréhension du système de justice actuel.

L'accompagnement des victimes autochtones et leur famille devient très important lorsqu'une victime veut porter plainte aux policiers. L'agente d'intervention démystifie le rôle des policiers et permet de diminuer les craintes liées à la dénonciation policière. Le suivi qui s'effectue par la suite rassure la clientèle. Cette même ressource, qui parle comme première langue l'attikamek, permet également aux personnes victimes impliquées dans un dossier judiciairisé de recevoir de l'information vulgarisée sur le processus judiciaire et ce, dans leur langue maternelle, tout au long des procédures judiciaires criminelles. Par ailleurs, la ressource autochtone du CAVAC peut également jouer le rôle d'interprète linguistique lorsqu'elle accompagne des clients qui bénéficient de services prodigués par une ressource allochtone.

L'intervention qui y est faite par l'intervenante conjugue à la fois l'intervention individuelle et collective. Les actions du CAVAC dans la communauté s'effectuent en cohérence avec les objectifs de sensibilisation de la population qui visent la diminution des différentes problématiques sociales, dont la criminalité et la violence.

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.

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

"Merci pour votre support et votre foi en moi. Merci pour votre approche si humaine et dépourvue de préjugés. La justesse de votre expertise m'aide à continuer une démarche personnelle".

"Votre écoute et vos conseils ont fait une grande différence dans ma vie. Vous ne faites pas seulement un travail, vous changez la vie des gens."

11. FORCES ET DÉFIS

Tableau VIII Forces du CAVAC

Expertise en intervention psychosociojudiciaire/post-traumatique et approche terrain;
Équipe d'expérience;
Membres du conseil d'administration très engagés;
Intégrité, dynamisme et professionnalisme de l'équipe et de l'organisation;
Proactivité dans les services offerts;
Compétences des agents et agentes d'intervention et des stagiaires;
Reconnaissance des partenaires des milieux judiciaire, communautaire et public;
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 la totalité du territoire du Saguenay–Lac-Saint-Jean, de Chibougamau et d'Opitciwan;
Soutien interpersonnel des membres de l'équipe de travail;
Polyvalence de l'équipe de travail dans les tâches à accomplir;
Notoriété importante du CAVAC au niveau régional;
Lien de confiance et partenariat développé avec la Sûreté du Québec;
Partenariat établi avec les communautés autochtones.

Tableau IX Défis

Gestion de la croissance organisationnelle;
Formation de la relève en intervention;
Exécution optimale des programmes CAVAC-INFO et CAVAC-INFO jeunesse en fonction des moyens actuels;
Actualisation de la promotion des services auprès des collaborateurs;
Offre des services sur l'ensemble du territoire d'intervention;
Recherche de locaux plus adéquats dans certains palais de justice;
Conciliation entre développement des services et concertation avec les autres organismes.

12. OBJECTIFS 2013-2014

- Maintenir et consolider les services du CAVAC auprès de la clientèle des points de service de Chicoutimi, 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;
 - Poursuite des démarches pour la 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 service 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.

12.1 Faits saillants 2013-2014

- Le CAVAC a fêté son 25e anniversaire d'existence;
- Une ressource permanente a été engagée dans le secteur de Chibougamau;
- Une deuxième ressource permanente a été engagée dans le secteur de Roberval;
- Une démarche de restructuration organisationnelle a été initiée par le conseil d'administration et se poursuivra dans l'année financière 2014-2015;
- Le CAVAC a participé à plusieurs exercices de confinement barricadé en milieu scolaire en collaboration avec les services de polices municipal et provincial;
- Depuis 2005, le CAVAC a connu une augmentation de sa clientèle de l'ordre de 80 %.