

CAVAC SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

RAPPORT ANNUEL 2014-2015

MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec beaucoup d'humilité que je m'adresse à vous en tant que président du conseil d'administration du CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean après cette première année passée à ce poste. Humilité, parce qu'il en faut beaucoup pour reprendre le flambeau après avoir porté de façon si admirable pendant tant d'années par celle qui m'a précédé. Humilité aussi parce que cette première année d'exercice fut avant tout pour moi une affaire d'apprentissage, d'assimilation et d'adaptation.

Heureusement, j'ai pu compter pendant toute cette année sur le soutien de mes très estimés collègues, membres du conseil d'administration, et sur le professionnalisme de l'équipe de gestion, du personnel administratif et, bien entendu, de toute l'équipe du CAVAC. Les opinions reçues, les idées partagées, les informations transmises et la confiance manifestée par tous m'ont grandement facilité la tâche.

Cela dit, cette année qui se termine en fut une de continuité et de consolidation. En effet, le CAVAC sous l'impulsion de sa directrice générale a poursuivi ses efforts de développement, notamment en ce qui a trait au projet de référence policière, avec l'affectation prochaine d'une agente d'intervention dans les locaux de la Sûreté du Québec, mais aussi avec la mise en place de nouveaux partenariats, dont certains mèneront à terme à la mise en place de nouveaux services, et le renforcement des partenariats existants.

Parallèlement, le CAVAC a pu voir les fruits des efforts d'actualisation de la structure organisationnelle amorcée l'année précédente et de la contribution remarquable de la directrice clinique dans cette démarche. Il est d'autant plus remarquable que cette réorganisation ait pu se faire sans que les services à la clientèle en soient affectés de quelques façons, un tribut au professionnalisme de toute l'équipe. Il revient maintenant au conseil d'administration de faire le bilan de la démarche qu'il a entreprise et d'évaluer la structure mise en place afin d'en optimiser le fonctionnement.

Je m'en voudrais de passer sous silence la place de plus en plus prépondérante qu'occupe le CAVAC dans le réseau des organismes communautaires d'une part, et sur la scène médiatique d'autre part. En effet, grâce à ses partenariats stratégiques, à la diversité de son offre de service et à la qualité du travail de son équipe, le CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean est aujourd'hui une référence en matière d'aide aux victimes, à leurs proches et aux témoins d'actes criminels. Ce statut particulier est

d'ailleurs renforcé par les interventions médiatiques du CAVAC dans de nombreux dossiers médiatisés.

Bien entendu, le CAVAC doit son statut actuel à l'appui et à la confiance de ses partenaires et collaborateurs des milieux communautaire et judiciaire, et tout particulièrement du ministère de la Justice du Québec. Je tiens donc à remercier tous ces partenaires au nom du conseil d'administration du CAVAC Saguenay–Lac-Saint-Jean.

J'aimerais enfin ajouter quelques lignes pour remercier madame Sylvie Côté qui quitte le conseil d'administration après y avoir siégé pendant de nombreuses années, notamment à titre de présidente.

Merci Sylvie!

Le président,

Hervé Charbonneau

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Nous sommes fiers de présenter le rapport annuel des activités réalisées au cours de l'année 2014-2015. Après plus de 26 années d'opération, le CAVAC continue d'innover et de développer des services, afin de répondre aux nombreux besoins de la clientèle de son vaste territoire.

Le partenariat continue d'être omniprésent dans les projets de l'organisme, ce qui est fort motivant et enrichissant. L'approche proactive que le CAVAC a développée demeure l'une de ses plus grandes forces, favorisant ainsi l'accomplissement des défis de la présente année.

Les personnes victimes d'actes criminels du Saguenay–Lac-Saint-Jean étaient, sont et seront toujours au cœur de nos inspirations pour le développement de l'organisation.

La directrice générale,

Nathalie Lamy

HOMMAGE ET REMERCIEMENTS

Les plus grands exploits sont souvent réalisés par des personnes qui ne seront jamais connues et acclamées. Les plus grands dépassements de soi ne seront souvent partagés qu'avec les personnes qui nous entourent et qui savent nous accueillir sans attente ni jugement, dans les moments les plus tristes comme dans les plus heureux. Plusieurs émotions et sentiments ne franchiront qu'avec efforts la frontière du silence, trop souvent fortifiée par un événement nous confrontant à nous-mêmes et à notre conception de la vie altérant notre confiance qui mettra des lunes à se reconstruire. Ce qui importe malgré tout est que nous sachions que cela nous fera grandir.

Les personnes victimes d'actes criminels sont courageuses, déterminées, fortes et inspirantes. Plusieurs d'entre elles travailleront très fort pour se retrouver et continuer leur parcours de vie avec confiance. Nous sommes privilégiés de pouvoir les épauler et les accompagner sur une parcelle de celui-ci. Merci à vous, chère clientèle, qui nous rappelez que la vie peut parfois être fragile, mais combien l'être humain peut être fort!

MERCI À VOUS!

Membres du conseil d'administration de croire en notre équipe et de nous accompagner dans nos nombreux défis organisationnels!

Agentes d'intervention, de mettre votre passion et vos compétences au service des personnes victimes d'actes criminels, directrice clinique, adjointes et agentes administratives, pour votre rigueur et votre professionnalisme!

Partenaires judiciaires, avec qui nous sommes fiers de faire équipe au quotidien et dans nos projets!

Intervenants des réseaux de la santé, des services sociaux et du communautaire pour votre collaboration!

Membres de l'équipe du BAVAC pour votre précieux soutien dans le développement de nos projets d'envergure!

Représentants du ministère de la Justice, pour votre reconnaissance en notre expertise, par votre soutien financier!

Nathalie Lamy, directrice générale

TABLE DES MATIÈRES

1.	<i>HISTORIQUE</i>	1
2.	<i>PRÉSENTATION DE L'ORGANISME</i>	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.	<i>RESSOURCES HUMAINES</i>	6
3.1	Conseil d'administration	6
3.2	Équipe professionnelle et bénévole	7
3.3	Structure organisationnelle	8
3.4	Développement des compétences	8
4.	<i>INOVATIONS ET RÉALISATIONS</i>	10
4.1	Modification de la structure organisationnelle	10
4.2	Signature d'un protocole avec l'Autorité des marchés financiers	10
4.3	Bonification des services CAVAC-Info jeunesse et INFOVAC jeunesse	10
4.4	Comité sur la conciliation travail, vie familiale et vie personnelle	11
4.5	Technique d'intégration par le mouvement oculaire (IMO)	11
4.6	Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels	12
4.7	Rafrâichissement des locaux	12
5.	<i>PARTENARIAT, CONCERTATION ET PROMOTION</i>	13
5.1	Projet référence policière	13

5.2	Programmes d'information.....	15
5.3	Tables de concertation.....	17
5.4	Activités de promotion et de sensibilisation.....	19
6.	<i>DEMANDE DE SERVICES.....</i>	<i>21</i>
6.1	Services en bref.....	21
6.2	Facteurs favorisant la demande de service par la clientèle	21
6.3	Services rendus selon les fiches signalétiques	24
7.	<i>PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE.....</i>	<i>27</i>
8.	<i>PROFIL DE LA CLIENTÈLE.....</i>	<i>28</i>
9.	<i>COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES.....</i>	<i>34</i>
9.1	Portrait de la clientèle autochtone	34
9.2	Point de service d'Opitciwan	34
10.	<i>APPRÉCIATION DES SERVICES PAR LA CLIENTÈLE.....</i>	<i>37</i>
11.	<i>FORCES ET DÉFIS.....</i>	<i>38</i>
12.	<i>RAPPEL DES OBJECTIFS 2014-2015.....</i>	<i>40</i>
12.1	Faits saillants 2014-2015.....	40
13.	<i>ORIENTATIONS 2015-2016.....</i>	<i>41</i>
13.1	Services.....	41
13.2	Organisation	41

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I	Équipe professionnelle et bénévole	7
Tableau II	Formations spécifiques en intervention post-traumatique	9
Tableau III	Bilan 2014-2015 du Programme référence policière	14
Tableau IV	CAVAC-Info 2009-2014.....	16
Tableau V	Accompagnements/fiches signalétiques (3987)	26
Tableau VI	Portrait de la clientèle en bref/fiches signalétiques (3987).....	27
Tableau VII	Forces du CAVAC.....	38
Tableau VIII	Défis	39

LISTE DES FIGURES

Figure I	Organigramme des services psychosociojudiciaires et post-traumatiques	5
Figure II	Conseil d'administration 2014-2015	6
Figure III	Fiches signalétiques 2009-2014.....	22
Figure IV	Fiches signalétiques (3987) par secteur	22
Figure V	Évolution des nouvelles demandes de service de 2009 à 2014	23
Figure VI	Services rendus selon les fiches signalétiques (3987).....	24
Figure VII	Type de clientèle	28
Figure VIII	Source de référence/fiches signalétiques (3987).....	29
Figure IX	Groupe d'âge/fiches signalétiques (3987)	29
Figure X	Nature du crime/fiches signalétiques (3987)	30
Figure XI	Crimes/fiches signalétiques (3987)	30
Figure XII	Infractions à caractère sexuel selon le sexe (741).....	31
Figure XIII	Infractions à caractère sexuel selon l'âge (741)	31
Figure XIV	Contexte du crime/fiches signalétiques (3987)	32
Figure XV	Délai avant le recours aux services du CAVAC.....	33

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 permet 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 développé son expertise et mit en place différents points de service dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean de Chibougamau et d'Opitciwan, afin de mieux 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** Embauche d'une ressource permanente à Chibougamau et d'une deuxième ressource à Roberval;
- 2014** 25^e anniversaire du CAVAC;
- 2015** Modification de la structure organisationnelle;
- 2015** Mandat confié par le ministère de la Justice concernant l'offre des services de référence policière avec agent d'intervention.

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, aux Cris, aux Attikameks et aux Montagnais, membres des communautés autochtones présentes sur le territoire judiciaire couvert par le CAVAC.

Des services sont assurés 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 selon 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

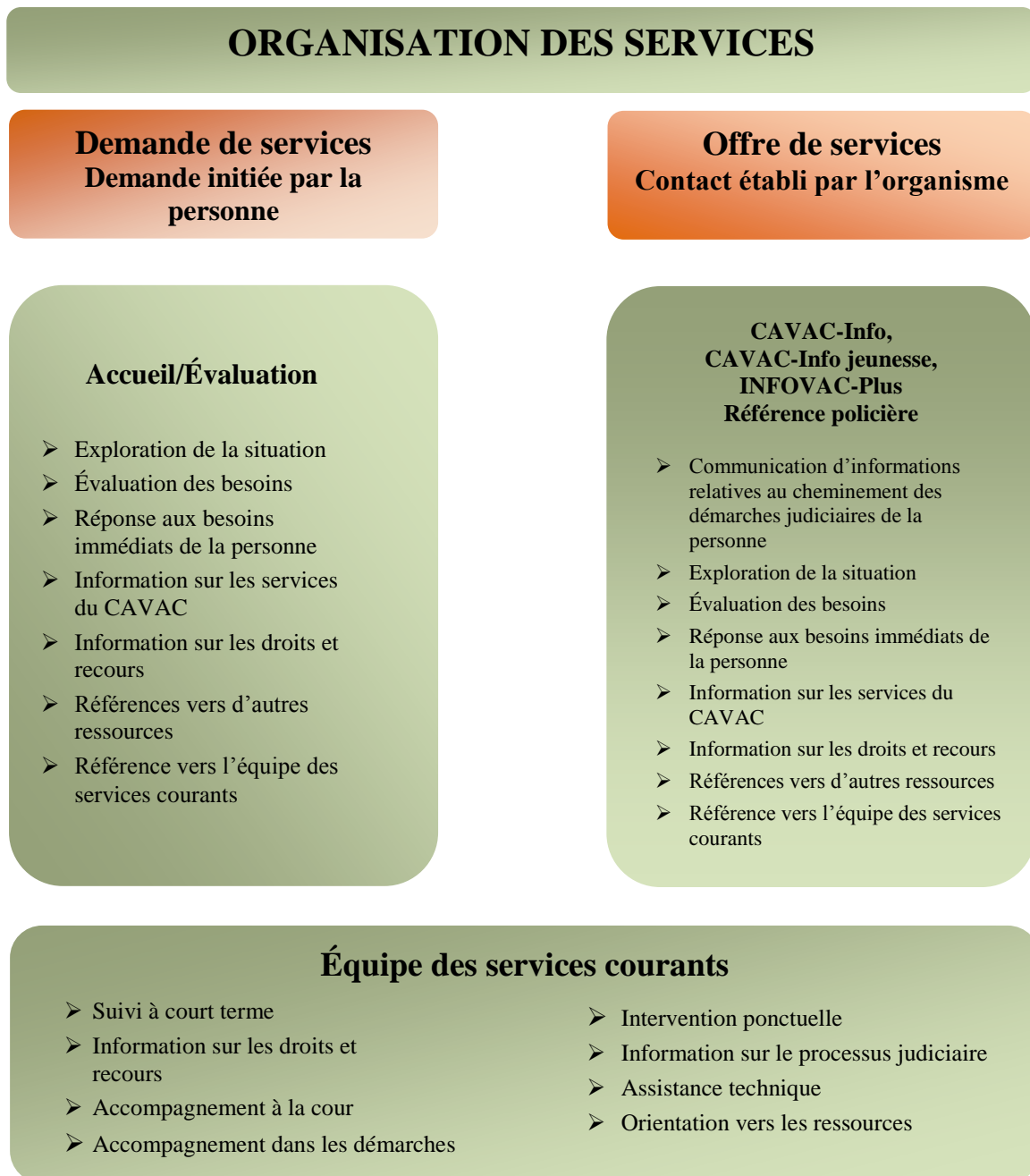
- La clientèle se trouve au cœur de nos interventions;
- Nous reconnaissons et nous nous assurons que chaque personne soit traitée avec courtoisie, équité, compréhension et dans le respect de sa dignité et de sa vie privée;
- Nous intervenons dans un contexte volontaire et croyons au potentiel de la personne et en sa capacité de reprendre du pouvoir sur sa vie en misant sur ses forces personnelles et ses ressources;
- Nous mettons en place des 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 et post-traumatiques



3. RESSOURCES HUMAINES

3.1 Conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration sont d'un grand soutien. Ils 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 l'expansion des services et la restructuration organisationnelle font actuellement partie des dossiers sur lesquels les membres ont travaillé.

Figure II Conseil d'administration 2014-2015

Hervé Charbonneau Consultant en formation	Président
Jane Grant Avocate Étude Simard, Boivin, Lemieux	Vice-présidente
Mélanie Vincelette Comptable agréée Malette	Trésorière
Sylvie Côté Coordonnatrice clinique programme SAPA CIUSSS du Saguenay Lac-Saint-Jean CLSC de Jonquière	Administratrice
Chantale Gagnon Inhalothérapeute CIUSSS du Saguenay Lac-Saint-Jean Hôpital 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.	Directrice clinique depuis mai 2014 Directrice générale par intérim (avril 2014)		
ÉQUIPE RÉGULIÈRE		ÉQUIPE CONTRACTUELLE	
Nathalie Brassard, t.s. Psychothérapeute	Chicoutimi	Valérie Murray, t. s	
Mélanie Carrier, t.s.	Chicoutimi	Catherine Salesse Gauthier	
Christiane Côté	Chicoutimi	Nicolas Ménachi	
Mélodie Girard, t.s.	Chicoutimi	Annie Paquet	
Marie-Hélène Lavoie t.s.	Chicoutimi	Alexandra Pelchat, t.s.	
Guylaine Maltais	Chicoutimi	Roxanne Hébert	
Esther Tremblay, t.s. Psychothérapeute	Chicoutimi	Érika Martel	
Ève Lapointe, t.s.	Alma	EMPLOI D'ÉTÉ CANADA	
Mélanie Lapointe, t.s.	Alma	Jennifer Boily	Chicoutimi
Véronique Tremblay	Alma	Marie-Pier Gravel	Alma
Louise Grenon	Roberval	STAGIAIRE	
Julie Tremblay, t.s.	Roberval	Jennifer Boily Geneviève Fortin	Chicoutimi
Marie-Lyne Waldron	Chibougamau	Marie-Pier Ouellet	Alma
Liliane Awashish	Opitciwan	BÉNÉVOLE	
Mélanie Côté, t.s.	Référence policière, SQ	Bernard Lamy	Menus travaux

L'équipe de travail se compose de professionnels possédant une formation en travail social, en psychologie, en psychoéducation ou en administration. La majorité est membre de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. Notons que cette année, Mesdames Esther Tremblay et Nathalie Brassard ont obtenu leur permis de psychothérapeute. Ce titre réservé de l'Ordre des psychologues permet au CAVAC d'offrir à sa clientèle de nouvelles approches thérapeutiques.

D'autres ressources se greffent à l'équipe de travail en cours d'année tels les étudiants en provenance de divers programmes d'étude (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 travaillent pour le CAVAC depuis plus de dix ans.

3.3 Structure organisationnelle

L'organisme s'est doté d'une nouvelle structure organisationnelle en 2014-2015. Les membres du conseil d'administration ont poursuivi leur travail de soutien et d'accompagnement de la direction et du personnel amorcé en 2014 dans ce changement majeur, visant à favoriser la continuité du développement et des services de l'organisme avec efficacité et efficience.

3.4 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 par madame Chantalle Tremblay, travailleuse sociale.

Formation continue en intervention post-traumatique

Depuis plusieurs années, le CAVAC privilégie la formation continue dans son champ d'expertise professionnelle. Il reconnaît également l'importance de prévenir l'épuisement et les conséquences possibles du travail auprès de la clientèle. Ainsi, cette année les membres de l'équipe ont reçu trois formations spécifiques, liées à l'intervention post-traumatique :

Tableau II Formations spécifiques en intervention post-traumatique

NOM DE LA FORMATION	NOM DU FORMATEUR OU FORMATRICE
Deuil traumatique	Nathalie Viens
Conséquences du trauma sur le développement de l'enfant	Diane Mercier
Colloque du CPS 02 – L'épuisement et la détresse	Serge Marquis
Intervention en cas de catastrophe	Danielle Maltais

Plusieurs autres formations ont été reçues cette année par des membres de l'équipe dont :

- Fonctionnement de l'Autorité des marchés financiers (AMF);
- Rencontre provinciale des intervenants du Réseau CAVAC ;
- Plan de réponse des établissements sécuritaires (PRES) en situation de tireur actif;
- Centres désignés;
- Violence familiale dans les communautés autochtones;
- Intervention en situation de risque suicidaire.

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.

4. INOVATIONS ET RÉALISATIONS

4.1 Modification de la structure organisationnelle

Cette démarche, initiée l'an dernier, s'est poursuivie cette année. La modification comprend l'ajout d'une direction clinique en support à la direction générale. En juin 2014, la présentation aux employées et la mise en place officielle de la nouvelle structure ont été faites. Les membres du conseil d'administration tirent des conclusions bénéfiques de cette démarche dans laquelle ils se sont impliqués avec engagement et générosité. Mentionnons que sans le soutien financier accordé par le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels, cette démarche aurait été difficile à réaliser. Nous leur en sommes reconnaissants.

Enfin, rappelons que l'objectif premier de la modification de la structure est de 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.

4.2 Signature d'un protocole avec l'Autorité des marchés financiers

En novembre 2014, le CAVAC signe un protocole d'entente avec l'Autorité des marchés financiers (AMF). Celui-ci a pour objectif, la mise en place d'un canal de référence afin de rendre disponibles des services d'ordre psychosociojudiciaire aux victimes de criminalité financière résidant ou travaillant dans le territoire desservi par le CAVAC. De façon plus particulière, le CAVAC et l'AMF veulent briser l'isolement des personnes victimes, améliorer leur sentiment de sécurité et procéder avec diligence au traitement de leur demande d'aide afin qu'elles retrouvent rapidement l'équilibre dans leurs activités quotidiennes. Ce nouveau partenariat fait foi de la reconnaissance de cet organisme à l'égard des services professionnels offerts par le CAVAC à l'égard de la clientèle visée, qui vit elle aussi des conséquences considérables.

4.3 CAVAC-Info jeunesse et INFOVAC jeunesse

À l'aide du soutien de la direction des poursuites criminelles et pénales du Bureau des affaires de la jeunesse et de la direction des poursuites criminelles et pénales du Saguenay–Lac-Saint-Jean, le CAVAC a commencé en octobre la gestion du programme CAVAC-Info jeunesse et INFOVAC

jeunesse. Ainsi, les personnes victimes d'un jeune contrevenant sont maintenant contactées afin d'être informées de leurs droits et recours et des services à leur disposition. Elles reçoivent également la déclaration de la victime sur les conséquences du crime acheminée autrefois par les bureaux des poursuites criminelles et pénales. Une lettre informative des services du CAVAC ainsi que différents dépliants d'information sont également joints à l'envoi.

4.4 Comité sur la conciliation travail, vie familiale et vie personnelle

Un comité a été créé à la suite d'une proposition formulée dans le cadre du lac-à-l'épaule tenu en novembre 2013. Lors de cette rencontre, les employées et plusieurs membres du conseil d'administration ont reconnu le besoin d'amorcer une réflexion sur le sujet.

Dans un premier temps, le mandat du comité est de recenser et d'évaluer les besoins des membres de l'équipe en terme de conciliation travail, vie familiale et vie personnelle et ensuite d'identifier et de prioriser les mesures pouvant y répondre.

La suite des travaux du comité consistera à présenter l'état de situation à l'ensemble des employées et par la suite, à cibler certaines mesures et à les présenter à la direction générale et au conseil d'administration, afin d'analyser quelles sont parmi les mesures ciblées, celles qui pourraient être mises en place tout en tenant compte de la réalité organisationnelle et financière de l'organisme.

4.5 Technique d'intégration par le mouvement oculaire (IMO)

Depuis janvier 2015, le CAVAC offre à sa clientèle du secteur Saguenay, une intervention professionnelle de court terme, l'IMO. C'est une approche thérapeutique d'avant-garde, qui permet de traiter l'état de stress post-traumatique et les souvenirs récurrents et négatifs. La personne est guidée par l'intervenant pour effectuer des mouvements avec les yeux, afin de traiter des traumatismes psychologiques et les blocages qui s'en suivent. Cette technique nécessite une formation approfondie et ne peut être pratiquée que par du personnel qualifié. Madame Nathalie Brassard, travailleuse sociale au CAVAC, détient cette formation reçue par madame Danie Beaulieu Ph.D. et est en mesure de l'utiliser avec les clients qui en font la demande sur une base volontaire et qui sont, selon son évaluation, disposés et réceptifs.

4.6 Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels

Nous souhaitons rappeler brièvement que le CAVAC a fêté son 25^e anniversaire en avril 2014, en compagnie de ses collaborateurs, des employées et des membres du conseil d'administration qui ont contribué à la grande réussite du CAVAC à travers les années.

4.7 Rafraîchissement des locaux

En juin et en juillet 2014, les salles des victimes de Chibougamau et de Chicoutimi, qui servent à accueillir les personnes victimes, leurs proches et les témoins qui ont à rendre témoignage devant la cour ou qui assistent aux procédures judiciaires, ont eu droit à une cure de rajeunissement.

À Chibougamau, le CAVAC peut maintenant compter sur un bureau plus grand et mieux adapté aux besoins de la clientèle. Les deux locaux qui arborent de nouvelles couleurs et une décoration davantage au goût du jour, sont plus accueillants. De nombreux clients et collaborateurs ont partagé leurs commentaires à l'effet que les améliorations rendent les lieux conviviaux et apaisants. La salle des victimes de Roberval sera repeinte dans les prochains mois.

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 sur la totalité de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean et de Chibougamau. Le projet cible actuellement les victimes, leurs proches et les témoins d’actes criminels habitants 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 2015, le CAVAC a reçu 1723 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 réception de l’autorisation, 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, 124 envois postaux ont été effectués.

Depuis la mise sur pied du projet, le CAVAC 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 Bilan 2014-2015 du Programme référence policière

Objectifs généraux	Indicateurs de réussite pour l'année 2014-2015
Recommander 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 66 % des références acheminées au CAVAC par la SQ le sont dans les 24 premières heures suivant l'évènement contrairement à 51 % pour l'année précédente ➤ 17 % des demandes sont acheminées dans la deuxième et troisième journée suivant l'évènement (21 % pour l'année 2013-2014)
Raccourcir les délais entre le moment d'intervention du CAVAC et l'acte criminel déclaré aux services policiers : 24 à 48 heures ouvrables après avoir reçu le formulaire	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 35 % des personnes référées au CAVAC ont été contactées dans les 24 premières heures suivant la réception de leur autorisation. De ce nombre, 34 % ont été jointes dans un délai de moins de 3 heures ➤ 66 % de la clientèle référée a été contactée par téléphone : 62 % à l'intérieur d'un délai de 7 jours et moins. Les personnes non jointes ont reçu un envoi postal avec de la documentation les invitant à communiquer avec le CAVAC
Unir les expertises du CAVAC et des services policiers du territoire du Saguenay–Lac-Saint-Jean et offrir des services complémentaires et adaptés	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 392 références ont été reçues dans le cadre de ce programme, une diminution de 6 % par rapport à l'année 2013-2014 (417)

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 un crime ne donnant pas lieu à des poursuites judiciaires criminelles. En effet, les personnes 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. Cependant, celui-ci a été évalué par le Centre de recherche et d'expertise en évaluation (CREXE) de l'École nationale d'administration publique (ENAP) avec l'ensemble des projets de collaboration de même nature expérimentés dans certains CAVAC depuis les dernières années. Le résultat de cette évaluation, initiée par le BAVAC, a été dévoilé en novembre 2014 et démontre quel est le modèle de référence le plus efficace et le plus efficient pour joindre le plus grand nombre de personnes victimes d'actes criminels. Le projet pilote du Saguenay sera donc modifié, conformément au modèle privilégié par le BAVAC et ce, au cours de l'année 2015-2016 pour devenir un nouveau *Service de référence policière avec agent d'intervention en service policier*. Il pourra ainsi répondre positivement au mandat qui lui a été confié officiellement par le biais de sa convention d'aide financière convenue avec le ministère de la Justice du Québec.

5.2 Programmes d'information

INFOVAC-Plus

Ce programme consiste à informer les personnes victimes, par des 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 et CAVAC-Info jeunesse. En 2014-2015, 2924

lettres ont été expédiées dans le cadre du programme INFOVAC-Plus et 87 pour l'INFOVAC jeunesse.

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 rendre opérationnel sur le terrain la collaboration des partenaires régionaux.

CAVAC-Info et CAVAC-Info jeunesse

Ces programmes permettent 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 la cour criminelle et le tribunal de la jeunesse. 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 2009-2014

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Clients	3163	3439	3599	3409	3373	3510
Contacts effectués	2402	2497	2918	2544	2348	2465
Services rendus/informations transmises	13 812	15 687	16 622	14 403	13 407	13 708

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. 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 agentes d’interventions du CAVAC se sont impliquées dans ces activités qui fortifient les liens de partenariat, au profit de la clientèle.

Voici les principales tables et comités de concertation où le CAVAC s’est impliqué et certaines de leur réalisations :

- **Table locale de concertation en matière de violence faite aux femmes et aux adolescentes de 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;
 - Organisation d’un évènement promotionnel sur les relations amoureuses saines.

- **Table de concertation sur la violence faite aux femmes et aux adolescentes de Jonquière:**
 - Élaboration (en cours) d’un jeu de société destiné aux femmes victimes de violence;
 - Organisation d’un souper spectacle commémoratif de la journée du 6 décembre sous le thème : Célébrons la vie!

- **Table de concertation en matière de violence familiale et d'agression à caractère sexuel Lac-Saint-Jean-Est**
 - Organisation d'une formation sur l'intelligence émotionnelle;
 - Impression et diffusion d'outils de promotion et de sensibilisation pour la clientèle des aînés, actualisation du bottin des ressources destiné à la clientèle des ressources membres de la table de concertation.

- **Table de concertation en violence conjugale et agressions sexuelles Domaine du Roy:**
 - Projet de sensibilisation « Laisser sa trace » en cours de réalisation. Il s'adresse aux victimes et aux agresseurs par le biais d'un site web ou d'une page Facebook et d'un bracelet comme outil promotionnel.

- **Table de concertation en violence conjugale et agressions sexuelles de Maria-Chapdelaine:**
 - Présentation du projet « Les couloirs de la violence amoureuse » auprès des jeunes de niveau secondaire;
 - Élaboration d'un site web, d'un nouveau logo et d'outils promotionnels.

- **Table de concertation régionale en violence conjugale et agressions sexuelles:**
 - Production d'une affiche/aide-mémoire des ressources pour les victimes d'agression sexuelle et le personnel des centres désignés;
 - Formations offertes à des groupes cibles sur la problématique de la violence faite aux femmes.

- **Table de concertation des aînés du Royaume :**
 - Poursuite de la réalisation du plan d'action local sur la maltraitance faite aux aînés.

- **Table de concertation en violence conjugale de Chibougamau :**
 - Participation au comité de pilotage pour la mise sur pieds d'un forum ouvert sur la concertation en matière de la violence conjugale ;

- Participation au forum ouvert intitulé: «La violence conjugale c'est l'affaire de tous, comment agir ensemble?»;
- Participation au comité local de concertation en matière de violence conjugale (projet en cours) .

➤ **Comité régional sur la maltraitance aux aînés et sous-comité trajectoire des services.**

5.4 Activités de promotion et de sensibilisation

Cette année encore, plusieurs activités de promotion et de sensibilisation ont été réalisées. 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.

Le CAVAC s'est également associé à la Fédération de l'Âge d'or du Québec (FADOQ) et à la Sûreté du Québec pour rencontrer 80 membres du personnel des Caisses Desjardins et 60 de leurs clients dans le secteur de Ste-Ambroise. Les personnes rencontrées ont ainsi pu être sensibilisées à l'abus financier à l'aide du programme *Aînés avisés*. Les Caisses Desjardins, très impliquées dans leur milieu, offriront ces séances dans d'autres secteurs prochainement et le CAVAC continuera cette association complémentaire et enrichissante avec les deux autres organismes.

Médias

Le CAVAC est sollicité ponctuellement afin de donner des entrevues à des médias locaux et régionaux, concernant des sujets qui touchent notamment la victimisation criminelle. Cela permet d'informer la population des services existants et de la sensibiliser aux impacts que cela peut engendrer.

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 agents et agentes d'intervention 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.

Trois entrevues ont été réalisées :

- Radio-Canada : décision de la Cour Suprême concernant la destruction du registre des armes à feu et impacts sur les victimes d'actes criminels (une entrevue radio et une entrevue pour la télévision);
- Radio-Canada : Impact potentiel sur les personnes victimes d'actes criminels, de la possibilité par les résidents en milieu rural de l'utilisation des armes à feu à des fins de protection (réaction à la déclaration Ministre Harper).

Comités provinciaux

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

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

6. DEMANDE DE SERVICES

6.1 Services en bref

- Le CAVAC a offert des services à près de 4000 clients cette année;
- Depuis 2009, le nombre de clients ayant reçu des services s'est accru de 11 %;
- Les services CAVAC-Info et CAVAC-Info jeunesse ont généré l'ouverture de 498 nouvelles fiches signalétiques ;
- Des 392 références policières reçues de la Sûreté du Québec, 154 d'entre elles ont mené à une demande de rendez-vous par la clientèle;
- 92 % de la clientèle a signalé l'acte criminel vécu à la police;
- 83 % de la clientèle a vécu un crime contre la personne.

6.2 Facteurs favorisant la demande de service par la clientèle

- Le programme CAVAC-Info et CAVAC-Info jeunesse 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;
- Pro activité des interventions;
- Partenariat grandissant;
- Notoriété de l'organisme auprès de la population et des partenaires.

Figure III Fiches signalétiques 2009-2014

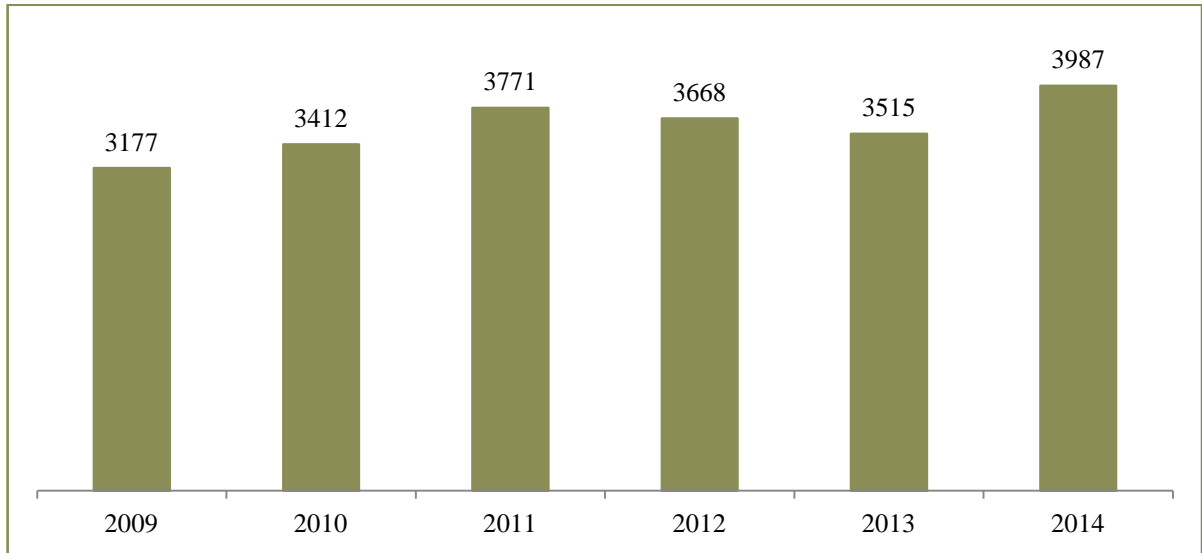


Figure IV Fiches signalétiques (3987) par secteur

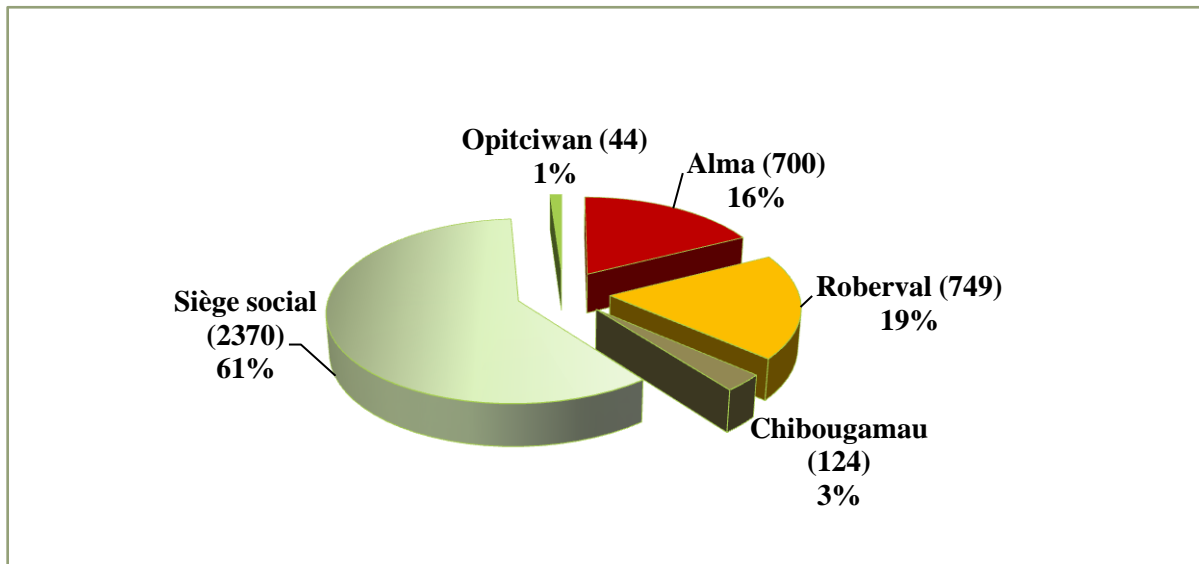


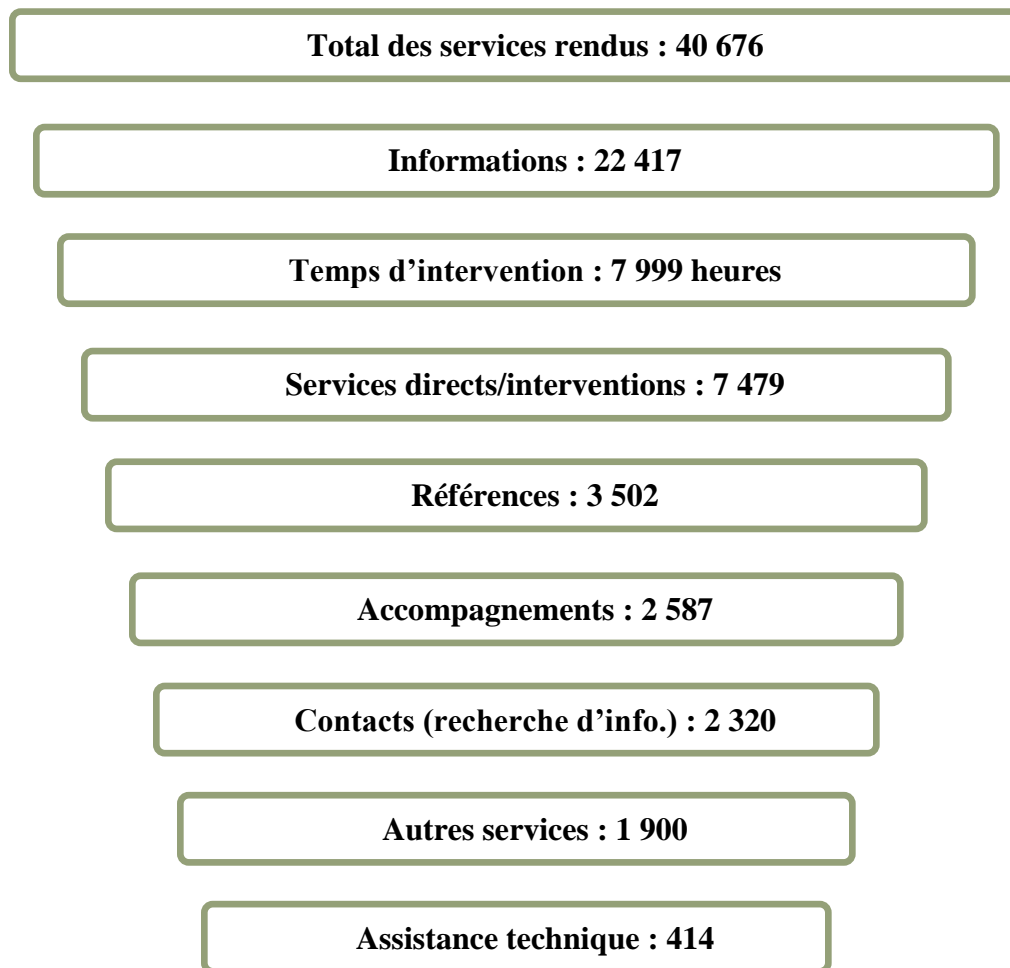
Figure V **Évolution des nouvelles demandes de service de 2009 à 2014**



Ce tableau fait référence à l'ouverture de nouveaux dossiers (2 contacts et plus) pour chacune des années de 2009 à 2014. Nous remarquons qu'une stabilisation du nombre de nouvelles demandes de services semble s'installer depuis 2013. 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. Le service de référence policière avec agent d'intervention en service de police devrait avoir une incidence sur l'accroissement de la clientèle également.

6.3 Services rendus selon les fiches signalétiques (3987)

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. Dans ce cadre, ils font équipe avec les policiers et les procureures aux poursuites criminelles et pénales en travaillant de façon complémentaire. 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 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 V Accompagnements/fiches signalétiques (3987)

	Alma	Chibougamau	Chicoutimi	Roberval	Opitciwan	Total
Cour civile Cour criminelle	256	36	972	367	3	1634
Avocat- Procureur poursuites criminelles et pénales	25	4	14	11	0	54
Corps policiers	6	0	6	1	1	14
Tribunal de la jeunesse Chambre de la jeunesse	28	3	30	4	0	65
Autre	76	16	609	116	1	818
IVAC	0	0	2	0	0	2
Total	391	59	1633	499	5	2587

Cette année, le CAVAC a effectué 2587 services d'accompagnement, dont 1699 (66 %) de ceux-ci furent rendus dans l'appareil judiciaire.

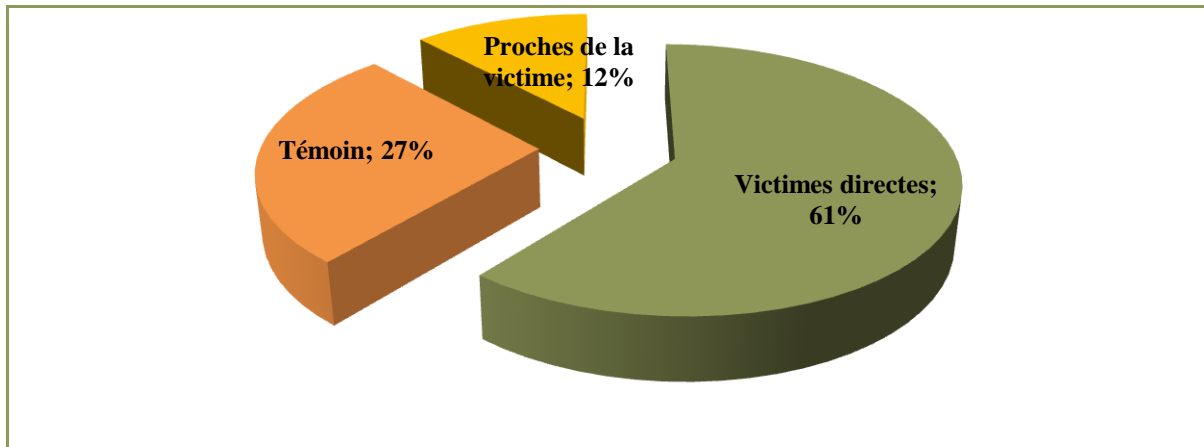
7. PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

Tableau VI Portrait de la clientèle en bref/fiches signalétiques

	2014	2013
Groupe d'âge 25 à 54 ans	60 %	59 %
Femmes	62 %	62 %
Délai avant recours – 0 à 30 jours	35 %	34 %
Violence conjugale et familiale	42 %	42 %
Proches de la victime	12 %	12 %
Crimes contre la personne	83 %	82 %
Voies de fait	36 %	35 %
Signalement à la police	92 %	94 %
Poursuite criminelle	78 %	78 %
Référé par procureurs et greffe	38 %	39 %
Demande d'indemnisation	14 %	13 %

8. PROFIL DE LA CLIENTÈLE

Figure VII Type de clientèle



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 (12 %) 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 (3987)

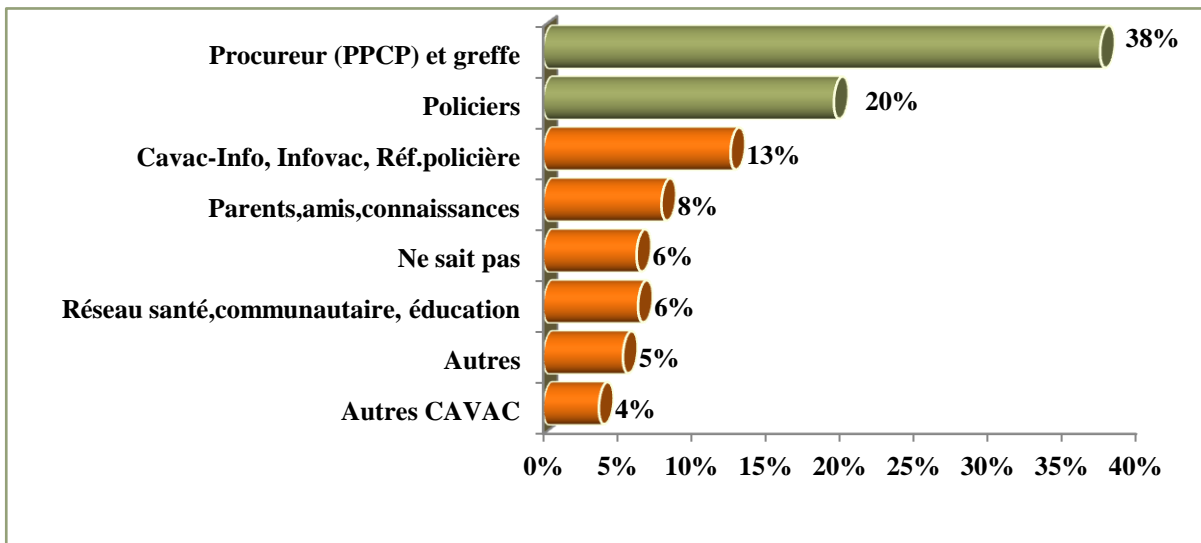
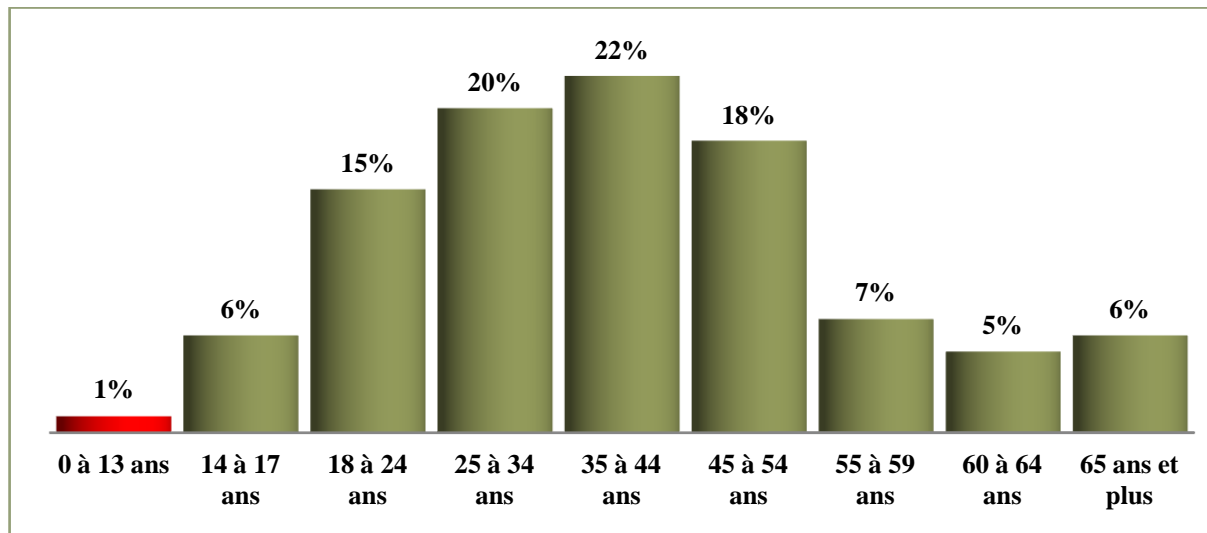


Figure IX Groupe d'âge/fiches signalétiques (3987)



Bien que ce soit les personnes de 25 à 54 ans qui représentent la plus grande proportion de la clientèle (60 %) les personnes âgées de 18 et 24 ans (15 %) 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 (3987)

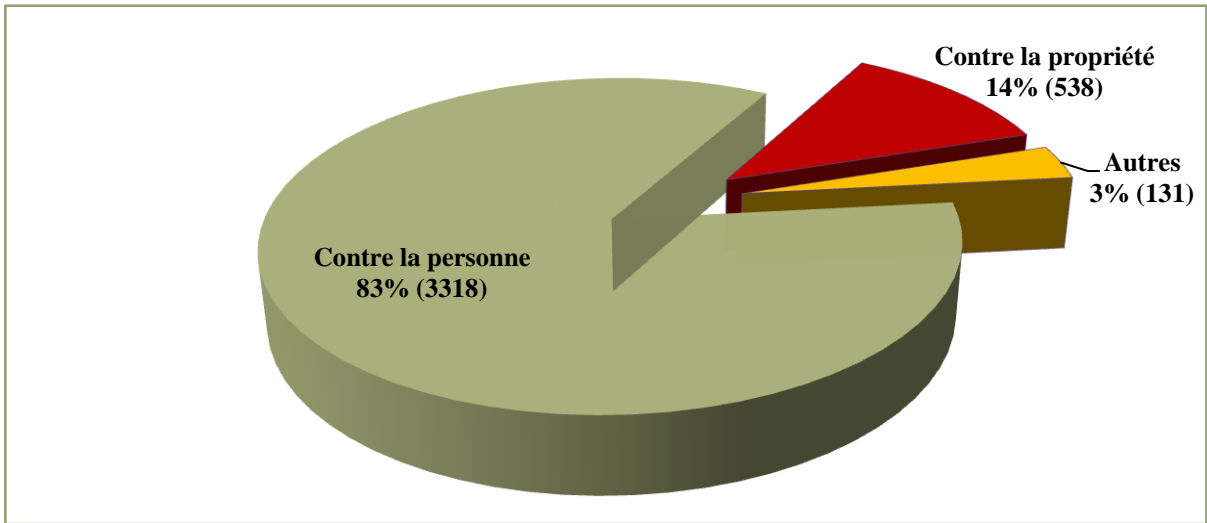


Figure XI Crimes/fiches signalétiques (3987)

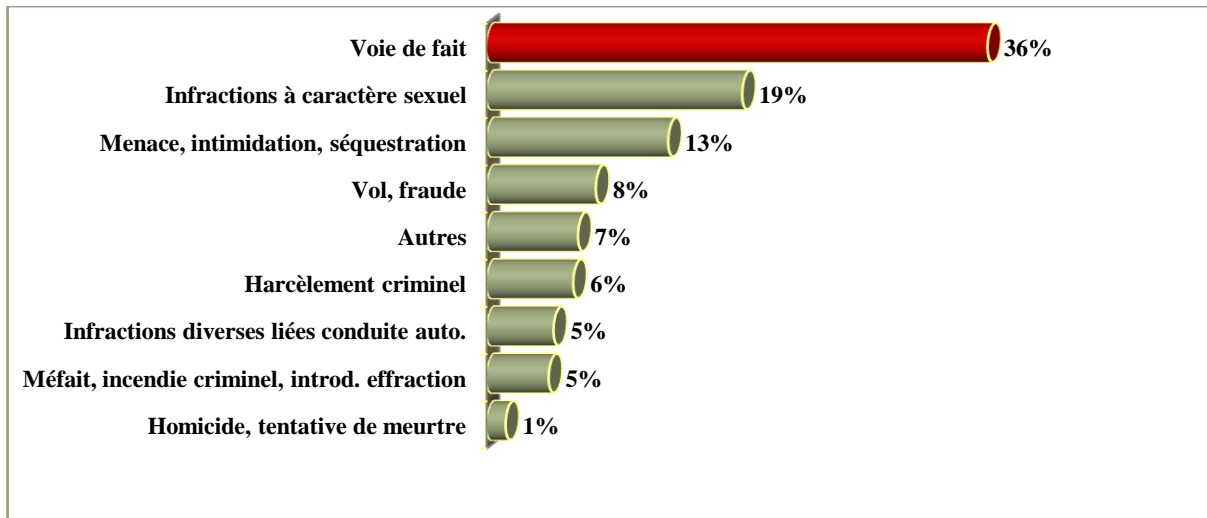
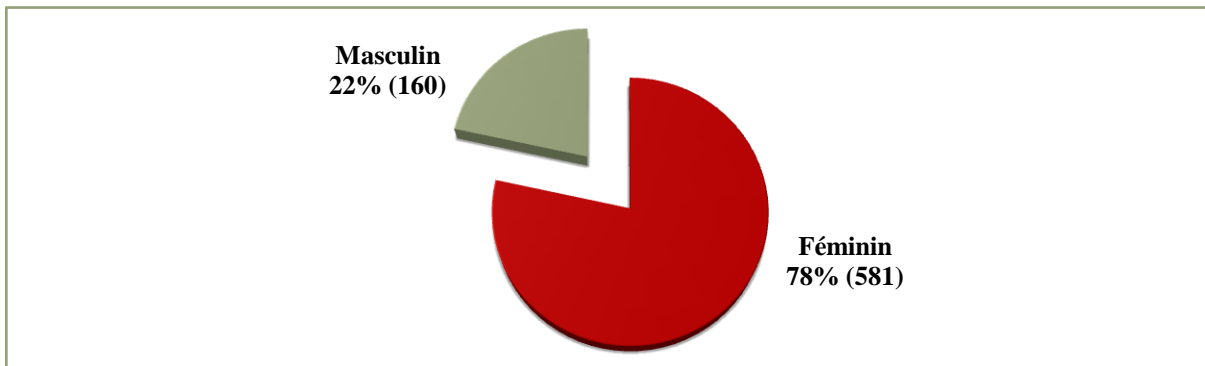


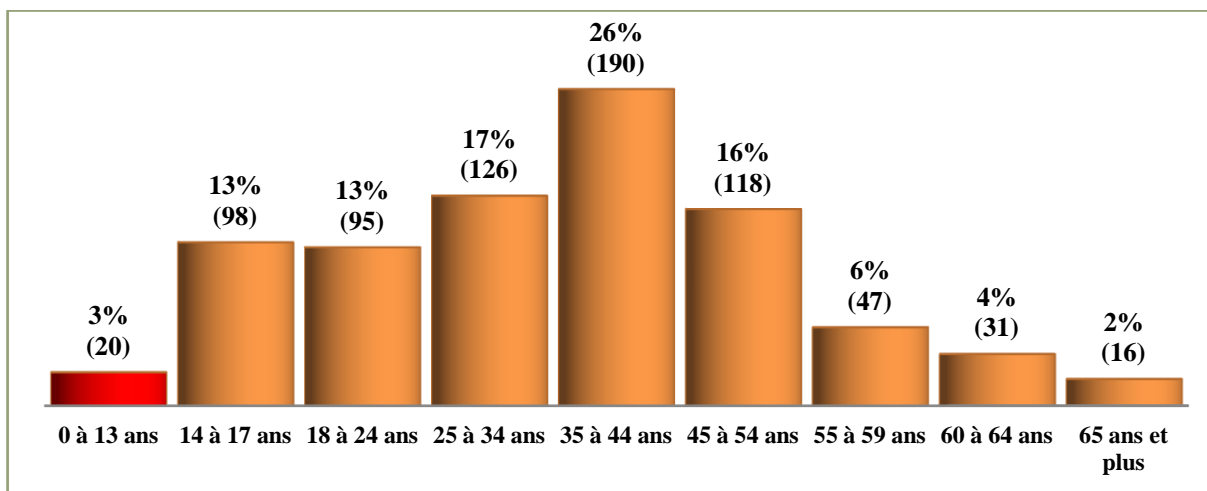
Figure XII Infractions à caractère sexuel selon le sexe (741)



Pour l'année 2014-2015, le CAVAC a rendu des services à 741 personnes concernées par une infraction à caractère sexuel. Ces 741 personnes comprennent les victimes directes (417), les proches (216), les témoins (107) et les intervenants (1). Parmi les 581 femmes rencontrées, 345 sont des victimes directes dont 10 sont âgées de moins de 14 ans.

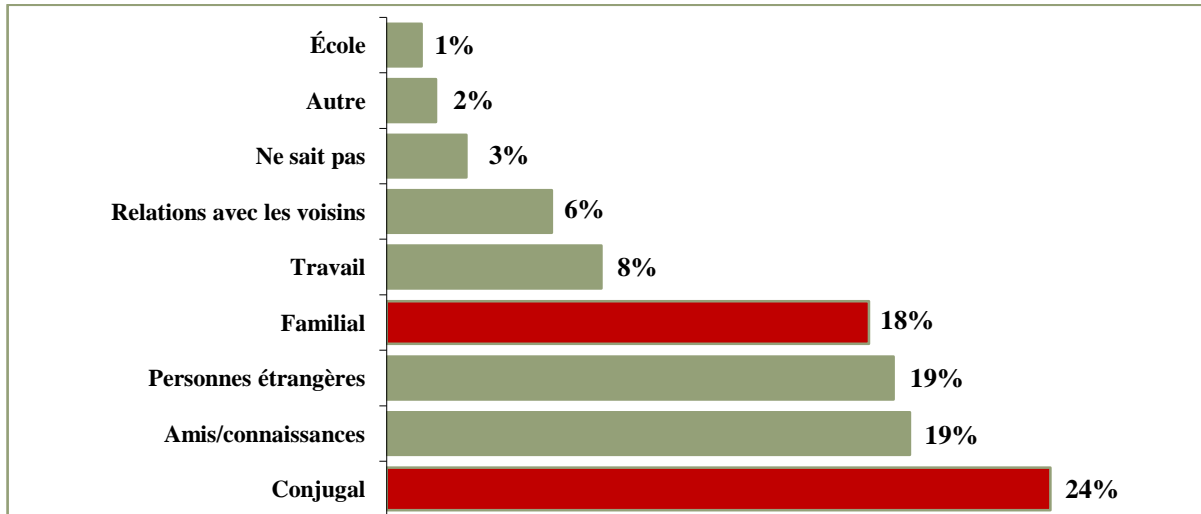
La clientèle féminine des victimes directes d'infractions à caractère sexuel âgées de plus de 14 ans représente 8 % (335) de la clientèle totale (3987) pour l'année 2014-2015.

Figure XIII Infractions à caractère sexuel selon l'âge (741)



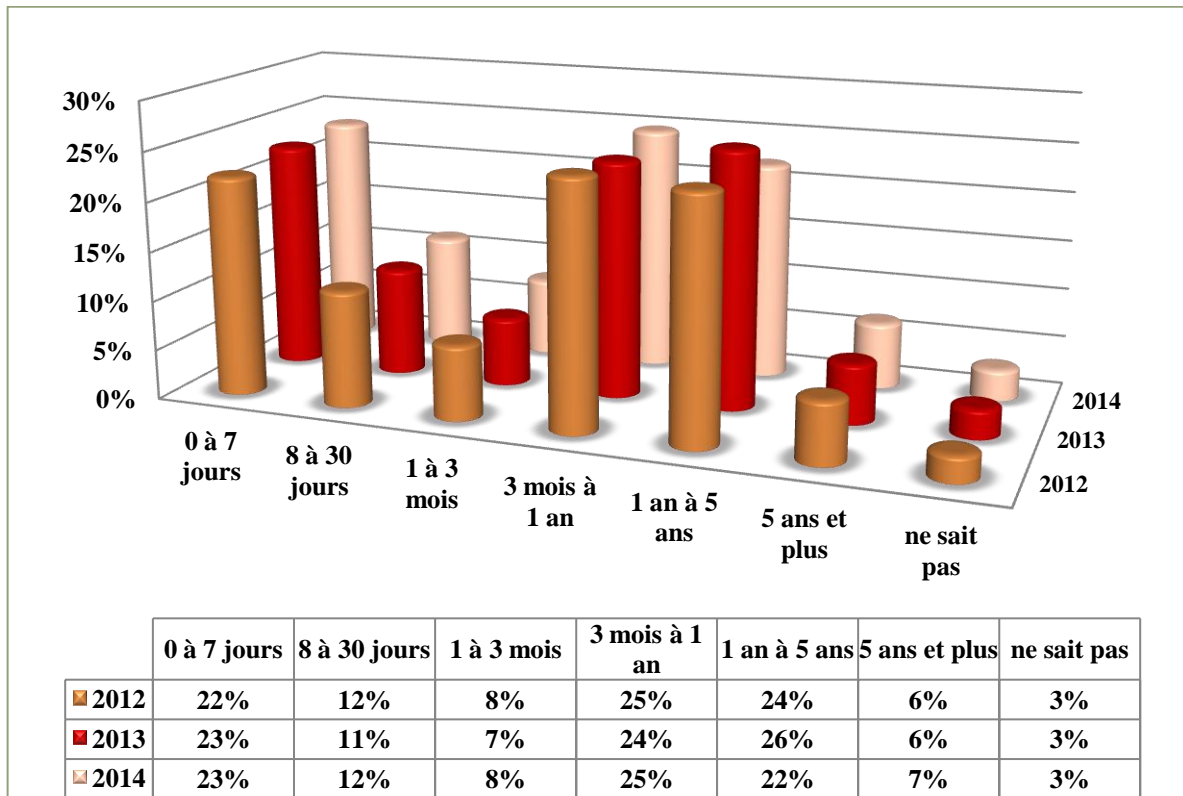
Les enfants de moins de 14 ans (filles et garçons) représentent 3 % du nombre total, soit 20 sur 741 des victimes d'agression à caractère sexuel.

Figure XIV Contexte du crime/fiches signalétiques (3987)



Pour l'année 2014, 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



Au cours des trois dernières années, les délais de recours aux services du CAVAC sont demeurés relativement stables. Le service de référence policière avec agent d'intervention est fortement susceptible d'avoir une incidence positive sur la réduction des délais au cours de la prochaine année.

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. Les Attikameks d'Opitciwan peuvent maintenant recevoir des services dans leur propre communauté étant donné la présence d'une agente d'intervention dans ce point de service 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 184 Autochtones pour l'année 2014-2015 (48 Innus; 115 Attikameks, 16 Cris, 4 Algonquins et 1 Micmacs) pour tout le territoire régional dont 114 (62 %) ont été desservis par le point de service de Roberval et 41 (22 %) 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 agente d'intervention 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 de 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'agente 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.

Implication et activités de sensibilisation

Cette année, madame Liliane Awashish s'est impliquée dans les activités suivantes :

- Responsable du comité organisateur de la semaine de la prévention de la criminalité;
- Participation mensuelle aux réunions du comité de justice sociale;
- Participation à une rencontre organisée par la direction des poursuites criminelles et pénales et les agents correctionnels pour discuter des moyens pouvant favoriser le meilleur fonctionnement des procédures judiciaires dans les situations impliquant des membres de la communauté d'Opitciwan;
- Participation au Forum sur la violence familiale dans les communautés autochtones;
- Participation à la journée Carrière à l'école secondaire Opitciwan;
- Rencontre de sensibilisation avec un policier du Service de police d'Opitciwan.

Services de référence avec les corps policiers autochtones de Mashteuiatsh et Opitciwan

Le CAVAC s'était donné comme objectif d'établir des ententes pour favoriser la référence des personnes victimes d'actes criminels par les corps policiers autochtones de Mashteuiatsh et d'Opitciwan. Cet objectif, qui n'a pas pu être réalisé, est reporté en 2015-2016. Nous disposerons de conditions plus favorables à sa réalisation.

10. APPRÉCIATION DES SERVICES PAR LA CLIENTÈLE

Plusieurs témoignages verbaux et écrits d'appréciation des services ont été reçus de la part de la clientèle encore cette année et partagés aux agentes d'intervention. L'une des particularités du CAVAC est d'offrir des services sur un continuum, qui implique que la clientèle est appelée à côtoyer plusieurs agentes offrant successivement les services d'accueil-évaluation, d'information sur les procédures judiciaires, de suivi post-traumatique et d'accompagnement à la cour. L'un des plus beaux compliments souvent partagés à la direction par les clients est qu'ils sont satisfaits de l'approche et des services reçus tout au long de leur parcours dans notre organisme, peu importe qui les a accueillis et aidés.

« Mon agente d'intervention a été à l'écoute de mes besoins. Elle m'a aidée à traverser les procédures judiciaires. Je me suis sentie accueillie sans jugement. »

« Après avoir reçu un suivi, je peux dire que je me sens bien. Ma confiance revient peu à peu. Ça m'a fait du bien de parler. »

« Mon intervenante m'a aidée en me donnant des moyens concrets pour surmonter mon stress. Les exercices de relaxation m'aident à faire diminuer mon anxiété. »

« Je me suis sentie bien dans mes rencontres avec mon intervenante. Elle m'a aidé à me sentir plus calme et à voir le positif. »

11. FORCES ET DÉFIS

Tableau VII 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;
Pro activité 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 telles 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 dans la région;
Lien de confiance et partenariat développé avec la Sûreté du Québec;
Partenariat établi avec les communautés autochtones.

Tableau VIII 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 le développement des services et la concertation avec les autres organismes;
Conciliation travail, vie personnelle et vie familiale.

12. RAPPEL DES OBJECTIFS 2014-2015

- Consolider la nouvelle structure organisationnelle du CAVAC;
- Poursuivre le développement des points de service des secteurs de Chibougamau et d'Opitciwan :
 - Consolider les services;
 - Poursuivre la promotion;
 - Développer le partenariat avec les organismes du milieu.
- Bonifier l'offre de services en regard des programmes CAVAC-Info et INFOVAC-Plus en collaboration avec la DPCP et la Direction des services de justice;
- Développer des services de référence avec les corps policiers autochtones régionaux (Mashteuiatsh et Opitciwan);
- Développer un protocole de référence avec l'Autorité des marchés financiers (AMF) afin d'offrir des services aux personnes victimes de crimes économiques.

12.1 Faits saillants 2014-2015

- Poursuite de la démarche de restructuration organisationnelle initiée par le conseil d'administration;
- Octroi d'un financement additionnel par le FAVAC pour la mise en place d'un service de référence policière avec agent d'intervention en service de police à la Sûreté du Québec et au Service de police de Saguenay;
- Participation à plusieurs exercices de confinement barricadé en milieu scolaire en collaboration avec les services de police municipal et provincial;
- En 2005-2006, le CAVAC a traité 1947 fiches signalétiques clients. En 2014-2015, il a traité 3987 fiches pour une augmentation significative de la clientèle de l'ordre de 104 %. (source de références SCAVAC)

13. ORIENTATIONS 2015-2016

13.1 Services

- Bonifier l'offre de services en regard des programmes CAVAC-Info et INFOVAC-Plus pour les clientèles adulte et mineure, en collaboration avec la Direction des poursuites criminelles et pénales et la Direction des services de Justice, pour autant que le CAVAC dispose des ressources nécessaires;
- Développer un service de référence policière avec agent d'intervention en service policier, en collaboration avec la Sûreté du Québec et le Service de police de Saguenay;
- Développer des services de référence avec les corps policiers autochtones régionaux (Mashteuiatsh et Opitciwan);
- Mettre en place, en accord avec les Centres Jeunesse, un programme à l'intention des témoins mineurs visant à faciliter leur passage devant la Chambre jeunesse et la Cour criminelle.

13.2 Organisation

- Évaluer les impacts et les résultats découlant de la mise en place de la nouvelle structure organisationnelle dans une perspective de consolidation;
- Poursuivre les travaux entrepris par le comité mit en place au CAVAC sur la conciliation travail, vie familiale et vie personnelle.