

CAVAC SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

RAPPORT ANNUEL 2009-2010

## REMERCIEMENTS

Le CAVAC a pris son envol depuis plus de 20 ans maintenant...Que de chemins parcourus...Que de services offerts...Que de personnes courageuses qui, chaque jour, nous partagent leur vécu émouvant...Que de beaux liens tissés avec notre communauté, nos partenaires...Que de beaux défis, relevés avec brio...Enfin, que d'émotions de réaliser là où nous étions et où nous en sommes maintenant...

Au fil de toutes ces années, les membres du personnel ont aidé le CAVAC à colorer son intervention professionnelle, à faire de cet organisme ce qu'il est : un CAVAC engagé, basé sur des assises d'une solidité impressionnante. Je me sens privilégiée de travailler avec chacune d'entre vous, des personnes soucieuses de la clientèle et de leur retour vers l'équilibre. Vous m'avez appris beaucoup de choses pendant ces vingt ans. Lorsque je vous vois travailler avec tant de fierté et d'engagement pour la clientèle, je comprends que vous avez toutes «Le CAVAC tatoué sur le cœur». Merci infiniment !

Merci aux membres du conseil d'administration qui ont, quant à eux, fait que le plan de développement de cet organisme soit bien campé, bien structuré. Vous êtes pour moi un phare dans la nuit, un guide...Merci à vous !

Vous, chers collaborateurs, procureurs aux poursuites criminelles et pénales, policiers, directions et personnel des palais de justice de la région, merci pour votre soutien quotidien. Nous apprécions travailler en partenariat avec vous !

Enfin, merci à nos partenaires des réseaux de la santé, des services sociaux et du secteur communautaire. Ensemble, nous pouvons aider les personnes victimes dans le respect de nos missions. Merci !

Merci au BAVAC pour son soutien et sa collaboration dans l'accomplissement de notre mission d'aide aux victimes. Merci également au ministère de la Justice du Québec, pour son soutien financier, sans lequel nous ne pourrions réaliser tous nos projets et rencontrer nos objectifs.

Nathalie Lamy  
Directrice générale

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

Comme le disait Jean de la Bruyère, moraliste, en 1645 : « *Il n'y a pas de plus bel excès que la reconnaissance* ».

De ce fait, je suis désireuse de mentionner toute ma reconnaissance pour le travail persévérant de Nathalie Lamy, directrice générale du CAVAC Saguenay-Lac-St-Jean. Son leadership légendaire amène celui-ci, d'année en année, sur de nouveaux projets, au-delà de nouvelles frontières.

Au cours de l'année 2009-2010, différents dossiers se sont réalisés où sont en voie de l'être tels que : un projet pilote de référence policière, l'embauche de nouvelles intervenantes en soutien à l'équipe, la finalisation d'un guide de l'employé. Tout ceci pour s'assurer d'une meilleure intervention auprès des victimes d'acte criminel, d'un suivi plus étroit et ce, dès les premières minutes où la personne est victime et a besoin d'aide.

La synergie d'une équipe solide d'intervenantes professionnelles et consciencieuses, qui soutiennent tout ce qui est entrepris et qui participent activement à la réalisation de ce qui est proposé, est essentielle et palpable. Sans elles, sans leur appui sincère et incontestable, le CAVAC ne pourrait être ce qu'il est aujourd'hui.

En tant que travailleuse sociale dans le réseau de la santé et des services sociaux, je n'entends que des commentaires positifs de la part des personnes victimes ou des proches qui ont reçu l'aide du CAVAC à un moment donné de leur vie. Cette présence soutenue de l'équipe professionnelle, tout au long d'un processus judiciaire souvent difficile, leur a « *sauvé la vie* », comme ils le disent.

C'est à titre de présidente du conseil d'administration que je réitère mon engagement et surtout ma fierté de faire partie d'une équipe comme on en voit peu.

Je suis reconnaissante également, à l'égard des membres du conseil d'administration qui sont présents et qui assurent le suivi des dossiers et qui s'impliquent sur différents comités en support à la directrice générale.

Pour terminer, rien de tout cela ne serait aussi grand sans l'apport important des partenaires et collaborateurs du milieu ainsi que du ministère de la Justice du Québec. Avec eux, tout nous apparaît réalisable et les embûches possibles à surmonter.

Je souhaite que la future année consolide ce qui est amorcé et permette l'accroissement de ce qui existe déjà !

Avec toute ma reconnaissance.



Sylvie Côté  
Présidente

## MOT DE LA DIRECTRICE

Cette année fût toute particulière pour le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean. L'organisme a souligné ses vingt ans en compagnie de ses collaborateurs. Cette fête fût l'occasion de réaliser le chemin parcouru par le CAVAC au cours des deux dernières décennies, notamment en ce qui concerne le développement de ses services et l'étendue de ceux-ci sur son vaste territoire.

Cet évènement, empreint de convivialité, a permis de démontrer le fort sentiment d'engagement de l'équipe. Celle-ci a interprété une chanson éloquente dont le thème était : «*Quand t'as le CAVAC tatoué sur le cœur* » (voir annexe 1).

Les nombreux témoignages de reconnaissance de nos collaborateurs, reçus lors de cet évènement, ont été accueillis avec fierté par la direction et les membres du conseil d'administration. Ils ont souligné la qualité des interventions prodiguées par les intervenantes.

Cette année, nous avons mis en place un nouveau service: intervention de groupe pour les victimes d'agressions physiques. Cette première expérience s'est avérée très positive pour la clientèle. De plus, le CAVAC s'est impliqué dans plusieurs projets de prévention de la violence grâce à sa participation active à différentes tables de concertation. Notre sens de l'initiative et la pro activité dont nous faisons preuve, nous ont également amenés à rencontrer différents groupes touchés par un évènement traumatisant de nature criminelle, par le biais de rencontres d'information psychosociales.

Pour la prochaine année, le CAVAC poursuivra à travers un projet pilote de référence policière, financé par le ministère de la Justice du Québec, son objectif d'intervention plus rapide et proactive auprès de la clientèle victime, proche et témoin de crime. Grâce à un partenariat convenu entre le CAVAC et deux services de police, soit la Sûreté du Québec district du Saguenay et le Service de sécurité publique de Saguenay, le CAVAC pourra offrir des services d'aide dans un délai plus rapide.

Malgré le bilan plus que positif des nombreuses réalisations de l'organisme au cours des vingt dernières années, le soutien du ministère de la Justice du Québec est encore nécessaire afin de compléter le développement dans certains secteurs.

Enfin, continuons le travail de collaboration avec nos partenaires, afin de nous permettre de répondre adéquatement à la demande de services de notre clientèle et répondre à leurs besoins.

Nos futurs défis sont fort stimulants pour les années à venir !

Nathalie Lamy  
Directrice générale

# TABLE DES MATIÈRES

<i>REMERCIEMENTS</i> .....	<i>I</i>
<i>MOT DE LA PRÉSIDENTE</i> .....	<i>II</i>
<i>MOT DE LA DIRECTRICE</i> .....	<i>IV</i>
<i>TABLE DES MATIÈRES</i> .....	<i>VI</i>
<i>LISTE DES TABLEAUX</i> .....	<i>IX</i>
<i>LISTE DES FIGURES</i> .....	<i>X</i>
<b>1 HISTORIQUE</b> .....	<b>1</b>
<b>2 PRÉSENTATION DE L'ORGANISME</b> .....	<b>3</b>
<b>2.1 Services directs</b> .....	<b>3</b>
<b>2.2 Services indirects</b> .....	<b>5</b>
<b>2.3 Mission, valeurs et philosophie</b> .....	<b>5</b>
<b>3 ORGANISATION ADMINISTRATIVE</b> .....	<b>7</b>
<b>4 RESSOURCES HUMAINES</b> .....	<b>9</b>
<b>4.1 Le conseil d'administration</b> .....	<b>9</b>
<b>4.2 Équipe professionnelle et bénévole</b> .....	<b>10</b>
<b>4.3 Réunions d'équipe</b> .....	<b>12</b>
<b>4.4 Le développement des compétences</b> .....	<b>12</b>
<b>5 INITIATIVES ET INNOVATIONS</b> .....	<b>14</b>

<b>6</b>	<b><i>PARTENARIAT, CONCERTATION ET PROMOTION</i></b> .....	<b>16</b>
6.1	Tables de concertation .....	16
6.2	Activités de promotion et de sensibilisation.....	18
<b>7</b>	<b><i>DEMANDE DE SERVICES</i></b> .....	<b>22</b>
7.1	Les services en bref .....	22
7.2	Facteurs favorisant la demande de services par la clientèle.....	22
7.3	Services rendus.....	24
7.4	Accompagnements .....	25
7.5	Programme CAVAC-INFO .....	27
7.6	Autres programmes .....	28
<b>8</b>	<b><i>PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE</i></b> .....	<b>30</b>
8.1	Profil de la clientèle.....	31
8.2	Source de référence.....	32
8.3	Groupe d'âge .....	33
8.4	Nature du crime .....	34
8.5	Type de crime .....	34
8.6	Contexte du crime .....	36
<b>9</b>	<b><i>COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES</i></b> .....	<b>37</b>
9.1	Portrait de la clientèle autochtone.....	37
<b>10</b>	<b><i>APPRÉCIATION DES SERVICES PAR LA CLIENTÈLE</i></b> .....	<b>39</b>



<b>11</b>	<b><i>FORCES DU CAVAC / LIMITES RENCONTRÉES</i></b> .....	<b>43</b>
11.1	Forces .....	43
11.2	Limites et difficultés rencontrées.....	44
<b>12</b>	<b><i>PRIORITÉS ET PERSPECTIVES D'AVENIR</i></b> .....	<b>45</b>
12.1	Priorités et faits saillants 2009-2010 .....	45
12.2	Perspectives 2010-2011 .....	47
<b>ANNEXE 1</b>	<b><i>CHANSON THÈME DU 20<sup>IÈME</sup></i></b> .....	<b>48</b>
<b>ANNEXE 2</b>	<b><i>FORMATIONS ET COLLOQUES</i></b> .....	<b>50</b>
<b>ANNEXE 3</b>	<b><i>ACTIVITÉS DE PROMOTION</i></b> .....	<b>52</b>

## LISTE DES TABLEAUX

<i>Tableau I</i>	<i>Conseil d'administration 2009</i> .....	9
<i>Tableau II</i>	<i>Équipe professionnelle et bénévole</i> .....	10
<i>Tableau III</i>	<i>Projets réalisés par les tables de concertation</i> .....	17
<i>Tableau IV</i>	<i>Total des services rendus en 2009-2010</i> .....	25
<i>Tableau V</i>	<i>Acompagnements 2009-2010</i> .....	27
<i>Tableau VI</i>	<i>CAVAC-INFO: clients / contacts / services rendus 2005-2009</i> .....	28
<i>Tableau VII</i>	<i>Profil de la clientèle en bref / fiches signalétiques 2009-2010</i> .....	30
<i>Tableau VIII</i>	<i>Force du CAVAC</i> .....	43
<i>Tableau IX</i>	<i>Limites et difficultés du CAVAC</i> .....	44
<i>Tableau X</i>	<i>Priorités 2009-2010</i> .....	45
<i>Tableau XI</i>	<i>Faits saillants 2009-2010</i> .....	46
<i>Tableau XII</i>	<i>Perspectives 2010-2011</i> .....	47
<i>Tableau XIII</i>	<i>Formation des agentes d'intervention</i> .....	50
<i>Tableau XIV</i>	<i>Formation du personnel administratif</i> .....	51
<i>Tableau XV</i>	<i>Activités de promotion</i> .....	52

## LISTE DES FIGURES

<i>Figure I</i>	<i>Organigramme des services psychosociojudiciaires/post-traumatiques.....</i>	<i>8</i>
<i>Figure II</i>	<i>Fiches signalétiques - un seul contact 2005-2009.....</i>	<i>23</i>
<i>Figure III</i>	<i>Fiches signalétiques - dossiers ouverts 2000-2009.....</i>	<i>23</i>
<i>Figure IV</i>	<i>Fiches signalétiques dossiers ouverts et fiches 1 contact.....</i>	<i>24</i>
<i>Figure V</i>	<i>Type de clientèle / fiches signalétiques 2009-2010.....</i>	<i>31</i>
<i>Figure VI</i>	<i>Source de référence / fiches signalétiques 2009-2010 .....</i>	<i>32</i>
<i>Figure VII</i>	<i>Groupe d'âge / fiches signalétiques 2009-2010.....</i>	<i>33</i>
<i>Figure VIII</i>	<i>Nature du crime / fiches signalétiques 2009-2010 .....</i>	<i>34</i>
<i>Figure IX</i>	<i>Type du crime / fiches signalétiques 2009-2010.....</i>	<i>34</i>
<i>Figure X</i>	<i>Infraction à caractère sexuel selon le sexe.....</i>	<i>35</i>
<i>Figure XI</i>	<i>Infraction à caractère sexuel selon l'âge.....</i>	<i>35</i>
<i>Figure XII</i>	<i>Contexte du crime / fiches signalétiques 2009-2010.....</i>	<i>36</i>
<i>Figure XIII</i>	<i>Clientèle autochtone - Secteur de Roberval.....</i>	<i>37</i>
<i>Figure XIV</i>	<i>Besoins de la clientèle .....</i>	<i>40</i>
<i>Figure XV</i>	<i>Satisfaction de la clientèle.....</i>	<i>40</i>

# 1 HISTORIQUE

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

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

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

D'année en année, de renouvellement en renouvellement, le projet continue. Quand le ministre Herbert Marx devint responsable du ministère de la Justice, il entreprend une vaste consultation à travers la province. La région du Saguenay est alors la seule région à bénéficier de services tels que ceux offerts par M<sup>me</sup> Vaillancourt.

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

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

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

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

## 2 PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

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

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

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

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

### 2.1 Services directs

#### 2.1.1 L'intervention post-traumatique et « psychosociojudiciaire »

L'intervention post-traumatique et « psychosociojudiciaire » consiste à évaluer les besoins et les ressources de la personne victime d'un acte criminel. À la suite de l'évaluation, une intervention est offerte dans le but de réduire les conséquences de la victimisation et de permettre à la personne de poursuivre son cheminement.

En intervention, le personnel du CAVAC considère les différentes problématiques sociales auxquelles sont confrontées les personnes touchées par un crime. Celles-ci peuvent influencer sur leur vécu émotif et avoir des répercussions directes sur les conséquences possibles d'une victimisation. Les services sont offerts en groupe ou en individuel.

### **2.1.2 L'information sur les droits et les recours**

Le personnel du CAVAC dispense de l'information sur les droits et les recours des victimes d'actes criminels, notamment sur le programme d'indemnisation des victimes (IVAC), l'INFOVAC-Plus et les grandes étapes du processus judiciaire par le biais du programme CAVAC-INFO.

### **2.1.3 L'assistance technique**

Le personnel du CAVAC offre l'assistance technique nécessaire pour que les victimes puissent remplir différents formulaires (IVAC, CSST, déclaration de la victime sur les conséquences du crime, résiliation du bail résidentiel, etc.), pour qu'elles soient en mesure de respecter les formalités inhérentes à leur situation.

### **2.1.4 L'accompagnement**

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

### **2.1.5 L'orientation vers les services spécialisés**

Le personnel du CAVAC oriente les victimes vers des services spécialisés comme les ressources juridiques, médicales, sociales et communautaires capables de les aider à résoudre les problèmes qu'elles doivent affronter.

## **2.2 Services indirects**

L'équipe professionnelle offre différents services et effectue diverses tâches dans le cadre de son travail. Ces tâches sont d'une importance considérable pour la visibilité de l'organisation et son développement : information et sensibilisation, promotion et représentation, évaluation et recrutement, relations publiques.

Bien que la sensibilisation et l'information au grand public et à divers groupes ciblés ne fassent pas partie des services de base du CAVAC, ceux-ci sont très présents dans les activités mensuelles de l'organisme. Il est important d'informer la population sur les services auxquels elle peut avoir recours à un moment donné de sa vie. Il est également primordial que les prochains intervenants, sensibilisés à la réalité des victimes d'actes criminels, puissent, dans le cadre de leurs futures fonctions, aiguiller les personnes victimes, les proches et les témoins vers les ressources appropriées.

## **2.3 Mission, valeurs et philosophie**

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



### **2.3.1 Mission**

La mission du CAVAC consiste à offrir des services de première ligne, à toute personne de tout âge, victime d'un acte criminel, peu importe qu'une dénonciation judiciaire soit faite ou non. Sont également considérées comme victimes, les proches et les témoins. Le travail de l'équipe professionnelle inclut l'accompagnement des personnes victimes, dans leur démarche de reprise de contrôle et de pouvoir sur leur vie, en leur offrant des services adéquats et adaptés à leur situation personnelle.

### **2.3.2 Valeurs et philosophie d'intervention**

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

Le CAVAC présume que la situation vécue par la majorité des personnes victimes est temporaire et qu'avec une aide adéquate, elles retrouveront leur équilibre, à court et à moyen terme. Les victimes, qui ont besoin d'une thérapie à long terme, sont dirigées vers les ressources appropriées.

Le CAVAC prend pour acquis que ce sont les personnes victimes elles-mêmes qui sont responsables de la reprise de leur autonomie. Par conséquent, l'approche retenue par le CAVAC vise à épauler les victimes en misant sur les ressources de ces dernières.

Le CAVAC traite les personnes victimes avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité et de leur vie privée.

### 3 ORGANISATION ADMINISTRATIVE

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

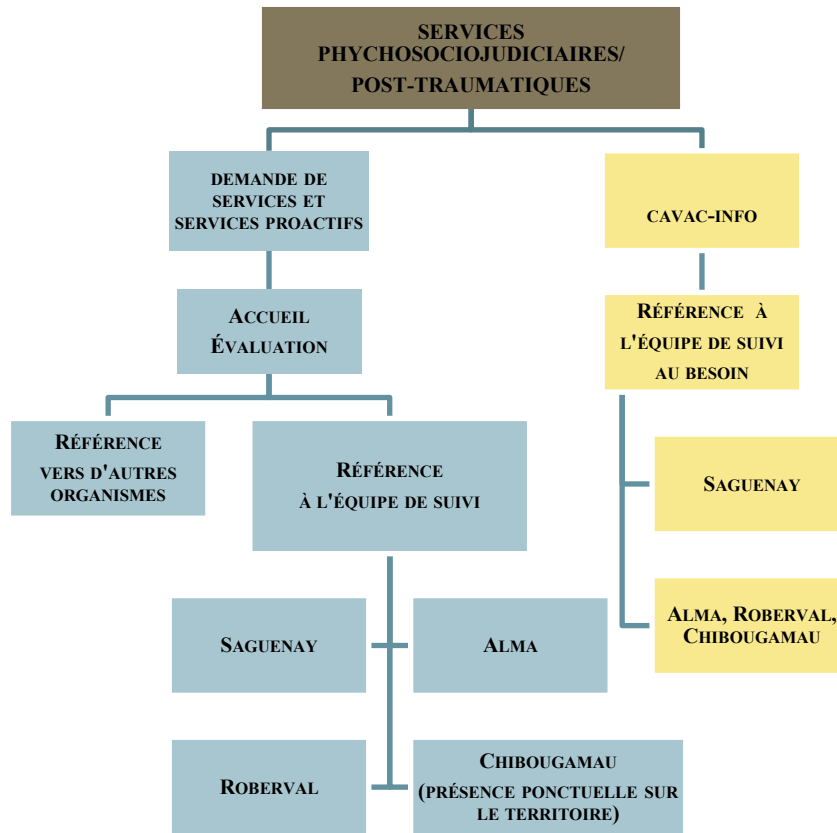
C'est à partir du siège social, situé à Saguenay arrondissement Chicoutimi, que s'effectuent l'administration, la gestion des ressources humaines et financières et le soutien technique nécessaire au fonctionnement du programme CAVAC-INFO.

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

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

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

**Figure I Organigramme des services psychosociojudiciaires/post-traumatique**



## 4 RESSOURCES HUMAINES

### 4.1 Le conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration sont d'un grand soutien et contribuent à déterminer les grandes orientations de travail ainsi que les priorités liées aux services offerts à la clientèle.

**Tableau I Conseil d'administration 2009**

Sylvie Côté <i>Travailleuse sociale</i> <i>CSSS de Jonquière, mission CHSLD</i>	<b>Présidente</b>
Jane Grant <i>Avocate,</i> <i>Étude Simard, Boivin, Lemieux</i>	<b>Vice-présidente</b>
Mélanie Vincelette <i>Comptable agréée,</i> <i>Malette</i>	<b>Trésorière</b>
Marthe Vaillancourt <i>Retraitée</i>	<b>Administratrice</b>
Jean Tremblay <i>Policier,</i> <i>Sûreté du Québec</i>	<b>Administrateur</b>
Mélanie Thériault <i>Enseignante au département de travail social</i> <i>CEGEP de Jonquière</i>	<b>Administratrice</b>

Réunions du conseil d'administration en 2009-2010

- Huit réunions ont eu lieu;
- Tenue de l'assemblée générale annuelle le 16 juin 2009.

## 4.2 Équipe professionnelle et bénévole

L'équipe de travail se compose de professionnelles possédant une formation en travail social, en psychologie et en administration. Plusieurs des agentes d'intervention sont membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. D'autres ressources se greffent à l'équipe de travail : étudiantes dans le cadre du programme Emploi d'Été Canada, en saison estivale, et les stagiaires durant l'année scolaire.

**Tableau II Équipe professionnelle et bénévole**

<b>DIRECTION GÉNÉRALE</b>	
Nathalie Lamy, t.s.	<b>Directrice générale</b>
<b>SIÈGE SOCIAL</b>	
Nathalie Brassard, t.s.	<b>Agente d'intervention</b>
Christiane Côté	<b>Adjointe administrative</b>
Mélodie Girard, t.s.	<b>Agente d'intervention CAVAC-INFO</b>
Marie-Hélène Lavoie t.s.	<b>Agente d'intervention accueil/évaluation</b>
Esther Tremblay, t.s.	<b>Agente d'intervention</b>
Nathalie Turcotte	<b>Agente d'intervention/ Soutien clinique</b>
Mélanie Carrier	<b>Agente de développement / Agente d'intervention</b>
<b>POINT DE SERVICE – ALMA</b>	
Mélanie Lapointe, t.s.	<b>Agente d'intervention</b>
Véronique Tremblay	<b>Agente d'intervention CAVAC-INFO</b>
Poste à combler	<b>Agente d'intervention</b>
<b>POINT DE SERVICE – ROBERVAL</b>	
Louise Grenon	<b>Agente d'intervention</b>

<b>POINT DE SERVICE – CHIBOUGAMAU</b>	
Intervenantes attitrées à tour de rôle	
<b>EMPLOYÉES OCCASIONNELLES</b>	
Annie Paquet	<b>Agente d'intervention</b>
Mélanie Côté, t.s.	<b>Agente d'intervention</b>
Ève Lapointe, t.s.	<b>Agente d'intervention</b>
Julie Girard	<b>Agente d'intervention</b>
<b>EMPLOIS D'ÉTÉ CANADA</b>	
Émilie Villeneuve	<b>Agente d'intervention</b>
Émilie-Pierre Brassard	<b>Agente d'intervention</b>
<b>STAGIAIRES</b>	
Émilie Villeneuve	<b>Étudiante, UQAC</b>
<b>BÉNÉVOLE</b>	
Bernard Lamy	<b>Bénévole / menus travaux</b>

### **4.3 Réunions d'équipe**

- Neuf rencontres furent effectuées avec l'ensemble de l'équipe;
- Sept réunions sous-régionales ont été tenues avec les intervenantes des points de service d'Alma et de Roberval.

### **4.4 Le développement des compétences**

#### **4.4.1 Supervision professionnelle**

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

La supervision professionnelle a été assurée de façon privée par Mesdames Danielle Brassat (onze rencontres) et Danièle Tremblay (douze rencontres).

Le caractère complexe des situations vécues par la clientèle et le fait que notre organisme prodigue des interventions de première ligne, nécessitent un temps d'arrêt formateur. Ce soutien, qui s'inscrit dans une démarche de formation continue, permet d'orienter les interventions de façon à s'assurer qu'elles répondent aux normes de qualité de l'organisation, à sa mission et aux besoins de la clientèle. L'intervention post-traumatique effectuée auprès d'une clientèle multi âges, exige des connaissances et habiletés très particulières qui sont en constante évolution. Les supervisions servent donc à consolider les acquis professionnels de l'équipe de travail

#### **4.4.2 Soutien à la gestion**

La poursuite du programme de formation spécifique adapté à la réalité de la gestion dans les CAVAC, s'est effectuée auprès des directions régionales au cours de l'année. Deux formations spécifiques ont été offertes notamment sur l'évaluation de la performance et le redressement de situations d'employées difficiles, afin de répondre aux besoins particuliers liés à la réalité actuelle de la gestion des ressources humaines. Le BAVAC a rendu possible la tenue de ces formations en soutenant financièrement ce programme.

#### **4.4.3 Formations internes et externes**

Cette année encore, les employées ont reçu diverses formations enrichissantes qui permettent de parfaire le développement professionnel de chacune et d'assurer leur formation continue. Un résumé des formations auxquelles les membres de l'équipe ont participé cette année se trouve en annexe 2.



## 5 INITIATIVES ET INNOVATIONS

Au cours de la dernière année, plusieurs membres de l'équipe de travail se sont investis dans différents projets et ont travaillé à l'amélioration et à la mise en place de nouveaux services répondant à des besoins particuliers des victimes d'actes criminels :

- **Ouverture d'un nouveau poste lié à l'accueil et à l'évaluation de la clientèle**

Ouverture officielle d'un poste ayant permis une organisation plus efficace des services offerts par le CAVAC à sa clientèle;

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

Poursuite de la démarche d'implantation d'un horaire de travail quatre jours dont l'échéancier est prévu pour juin 2010.

- **Séances d'information psychosociales**

Groupe rencontré à la suite d'un événement criminel pour favoriser le processus de réadaptation, pour sensibiliser aux différentes réactions et conséquences et pour informer sur les différents services de l'organisme.

- **Groupe d'intervention**

Groupe fermé de six à huit participants, ayant tous été confrontés directement à un acte criminel contre la personne, visant à briser l'isolement, à comprendre les concepts du trauma, à normaliser et à conscientiser aux différentes réactions et conséquences possibles afin d'éviter la cristallisation des symptômes post-traumatiques.

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

Groupes débutés l'an dernier et qui se sont poursuivis cette année afin de d'informer sur les conséquences de la victimisation, sur les droits et recours, sur le processus judiciaire ainsi que sur les services offerts par le CAVAC.

- **Demande de financement d'un programme de référence policière**

Le CAVAC a présenté une demande de subvention afin de réaliser un projet pilote de référence policière dont l'objectif est d'expérimenter une intervention plus rapide et proactive auprès des victimes d'actes criminels référées par les policiers.

## 6 PARTENARIAT, CONCERTATION ET PROMOTION

### 6.1 Tables de concertation

Le CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean est bien impliqué dans son milieu. Il est en contact constant avec de nombreux collaborateurs par le biais des différentes tables de concertation dont il fait partie. Ces représentations sont utiles car elles aident à créer des liens de collaboration qui favorisent des interventions complémentaires, concertées et personnalisées.

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

- Table de concertation en matière de violence faite aux femmes et aux adolescentes de Chicoutimi;
- Table de concertation en matière de violence faite aux femmes, secteur Jonquière;
- Table de concertation régionale sur la violence conjugale et les agressions à caractère sexuel;
- Table de concertation en matière de violence familiale et d'agression à caractère sexuel Lac-Saint-Jean-Est;
- Table de concertation en matière de violence conjugale et d'agression à caractère sexuel du Domaine-du-Roy;
- Table de concertation sur la violence conjugale et les agressions à caractère sexuel, secteur Maria-Chapdelaine;
- Forum de discussion sur la violence envers les personnes présentant une déficience intellectuelle;
- Table de concertation sur la violence, la négligence et les abus faits aux personnes âgées de Chicoutimi;
- Comité d'implantation d'une politique de prévention et d'intervention en matière de violence (abus concernant les jeunes utilisateurs des loisirs et sports à Ville Saguenay).

Des sous-comités sont souvent formés en lien avec ces tables et amènent les agentes d'intervention impliquées à travailler sur des projets précis.

**Tableau III Projets réalisés par les tables de concertation**

Nom du comité	Provenance du comité / secteur de la table	Actions posées Projets réalisés ou en voie de réalisation
Colloque 2010	Chicoutimi	Organisation d'un colloque en mai 2010 ayant pour thème : «Violence faite aux femmes : le défi de l'intervention spécifique».
Activité commémorative du 6 décembre	Jonquière	Marche commémorative suivie d'un brunch et d'une conférence donnée par M <sup>me</sup> Blandine Soulmana. M <sup>me</sup> Soulmana a partagé son vécu de violence conjugale avec l'ensemble des participants et participantes.
Projet vidéo	Jonquière	Projet vidéo visant à prévenir la violence faite aux femmes et aux adolescentes, qui a été diffusé sur les ondes de TVA (Astral média).
Formation sur le traumatisme vicariant par M <sup>me</sup> Pascale Brillon	Jonquière	Formation adressée à différents intervenants sociaux de divers milieux.

Nom du comité	Provenance du comité / secteur de la table	Actions posées Projets réalisés ou en voie de réalisation
20 <sup>ième</sup> anniversaire	Alma	Création d'un bottin téléphonique décrivant les services de chaque organisme qui siège à la table pour souligner le 20 <sup>ième</sup> anniversaire de la table de concertation.
Comité outil prévention pour personnes âgées	Alma	Conception d'un outil de prévention pour les personnes âgées qui peut s'aimer sur le réfrigérateur et sur lequel sont trouvées les coordonnées des principaux organismes qui œuvrent auprès des personnes âgées.

## 6.2 Activités de promotion et de sensibilisation

Les membres de l'équipe du CAVAC sont demeurés actifs dans les activités de promotion et de sensibilisation auprès de divers groupes dans la population. Environ 975 personnes furent rencontrées par le biais de ces activités. Un tableau détaillé des activités de promotion et de sensibilisation se trouve en annexe 3.

### 6.2.1 Rencontres de sensibilisation et d'information psychosociales

Cette année, le Saguenay a vécu certains événements de nature criminelle qui ont touché des groupes de personnes vulnérables. Dans le cadre d'une démarche proactive, des intervenantes sont allées rencontrer des aînés dans des résidences du Saguenay afin d'effectuer des rencontres

d'information psychosociales. D'autres rencontres ont également été réalisées en partenariat avec le milieu policier auprès de professeurs d'une école.

### **6.2.2 Rencontres de promotion et de sensibilisation dans le milieu scolaire**

Plusieurs activités de sensibilisation et de prévention de la violence ont été réalisées dans le milieu scolaire. Plusieurs intervenantes ont abordé la violence et ses formes auprès d'élèves du primaire, du secondaire et étudiants des cégeps et université (voir annexe 3).

### **6.2.3 Rendez-vous de la justice**

Le CAVAC s'est impliqué dans le cadre des *Rendez-vous de la justice*. Plus précisément, les intervenantes du Secteur Lac-Saint-Jean, en collaboration avec les intervenants judiciaires (juge, procureur de la poursuite criminelle et pénale), ont fait une présentation aux étudiants de l'école Jean-Gauthier dans la salle des assises criminelles. Environ soixante personnes y ont participé.

#### **6.2.4 Relations publiques et médiatiques**

Les services du CAVAC sont de plus en plus connus. Cependant, il demeure nécessaire de continuer la promotion des services et de poursuivre la sensibilisation et la prévention de la violence par le biais des médias locaux et régionaux. Cette année, le CAVAC a donné des entrevues aux médias suivants :

- Entrevue à la radio communautaire de Mashteuiatsh afin de faire connaître le guide « Oser briser le silence » adressé aux autochtones innus et atikamekws ;
- Entrevue avec le Progrès-dimanche ;
- Entrevue à la station Radio Rock Détente ;
- Entrevue à la station de Radio et TV Radio-Canada : drame conjugal, sécurité des femmes et cycle de la violence.

#### **6.2.5 Autres représentations**

- Participation à deux réunions BAVAC/CAVAC régulière;
- Participation à une réunion BAVAC/CAVAC /CA;
- Rencontre spéciale avec le BAVAC concernant la demande d'aide financière 2009-2010;
- Participation à deux réunions du Comité de travail tripartite;
- Représentation dans le milieu judiciaire et politique;
  - Activité pour souligner la retraite de M. Gabriel Monminy, enquêteur au Service de sécurité publique de Saguenay;
  - Activité pour souligner le départ de M<sup>e</sup> Suzanne Hébert, procureur aux poursuites criminelles et pénales;
  - Rencontre avec M<sup>e</sup> Kathleen Weil, ministre de la Justice du Québec;
  - Centenaire du Palais, rencontre avec M. Michel Bouchard, sous-ministre de la Justice.

- Rencontre avec le Service de sécurité publique de Saguenay, pour l'implantation d'un projet de référence policière;
- Rencontre avec le Comité autochtone du réseau des CAVAC;
- Rencontre CLSC/CAVAC pour une entente de référence soutenue;
- Célébration du 20e anniversaire du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean.



## **7 DEMANDE DE SERVICES**

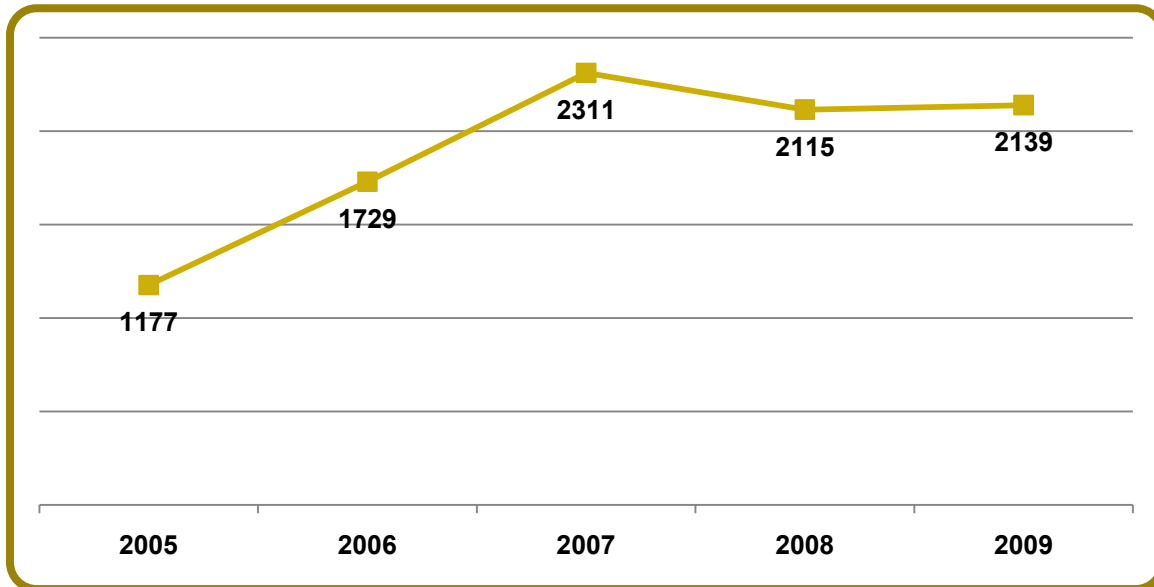
### **7.1 Les services en bref**

- Le nombre de clients ayant reçu des services s'est accru de 61 % au cours des trois dernières années;
- Le nombre de services est passé de 34 323 en 2007 à 34 316 en 2008 et à 36 430 en 2009;
- Les services CAVAC-INFO ont généré l'ouverture de 492 fiches signalétiques;
- Le nombre d'accompagnements est en hausse de 24%, passant de 2275 en 2008 à 2829 en 2009;
- Le nombre d'informations transmises à la clientèle dans le cadre du programme CAVAC-INFO est passé de 10 651 en 2007 à 12445 en 2008, et 13 812 en 2009 ce qui correspond à une hausse de 30 % au cours des trois dernières années.

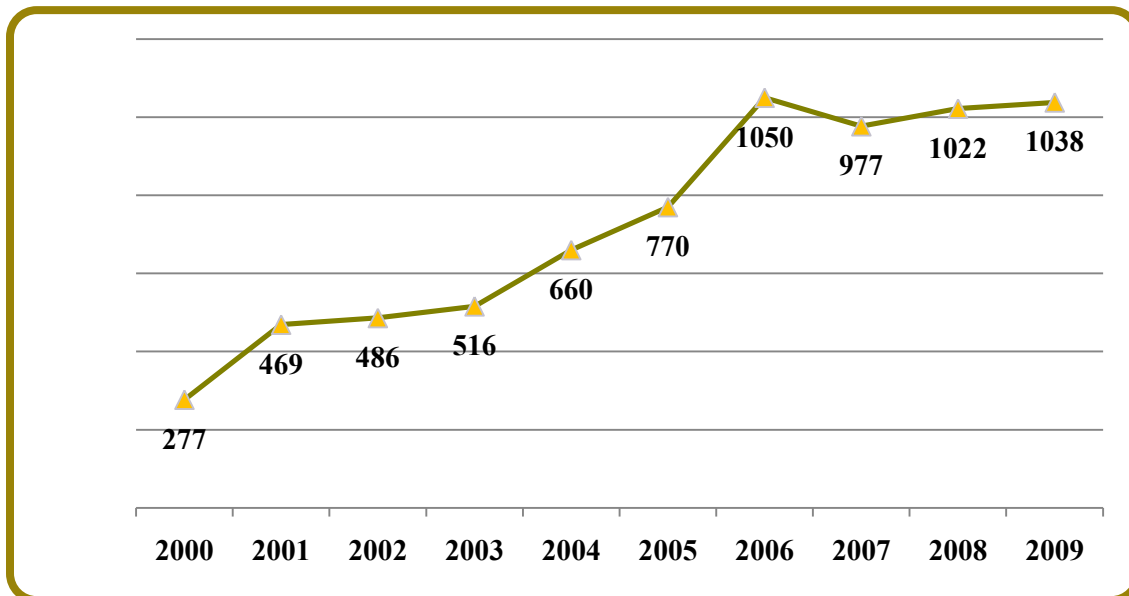
### **7.2 Facteurs favorisant la demande de services par la clientèle**

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

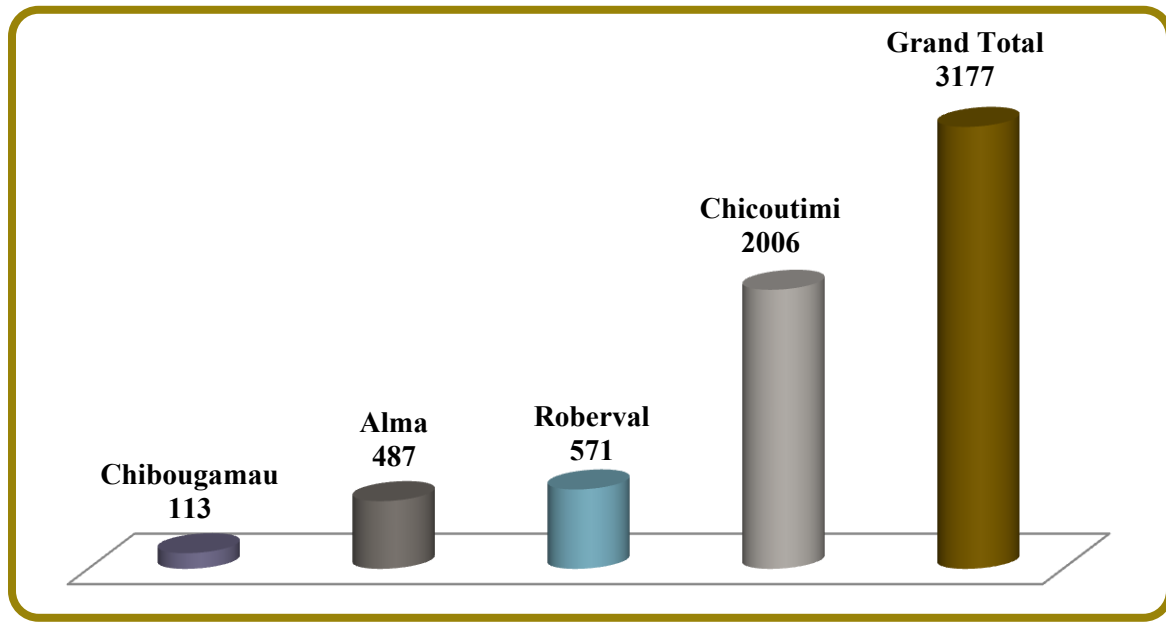
**Figure II** Fiches signalétiques - un seul contact 2005-2009



**Figure III** Fiches signalétiques - dossiers ouverts 2000-2009



**Figure IV**      **Fiches signalétiques dossiers ouverts et fiches 1 contact  
par point de service pour 2009-2010**



### 7.3 Services rendus

Le nombre de services rendus dans le cadre du travail d'intervention effectué auprès de la clientèle est en augmentation cette année. Ainsi, 36 430 services furent donnés, en comparaison aux 34 316 services rendus pendant l'année 2008-2009. Ces services sont inventoriés dans le tableau suivant :

**Tableau IV Total des services rendus en 2009-2010**

	Alma	Chibougamau	Chicoutimi	Roberval	Total
<b>Accompagnements</b>	333	83	1 920	494	<b>2 830</b>
<b>Assistance technique</b>	80	20	314	30	<b>444</b>
<b>Autres services*</b>	446	85	1 874	505	<b>2 910</b>
<b>Contacts-recherches d'informations/suivis</b>	339	71	1 161	464	<b>2 035</b>
<b>Information</b>	3 816	584	12 133	2 683	<b>19 216</b>
<b>Références</b>	509	80	1 685	310	<b>2 584</b>
<b>Services directs/interventions</b>	1 288	160	4 203	760	<b>6 411</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6 811</b>	<b>1 083</b>	<b>23 290</b>	<b>5 246</b>	<b>36 430</b>

*\*Le logiciel SCAVAC compile dans la catégorie « autres services » les informations suivantes : « absent au rendez-vous », « annulation de la demande », « autre service » et « laissé un message ».*

## **7.4 Accompagnements**

Les services d'accompagnement, notamment ceux relatifs aux procédures judiciaires, sont essentiels. Les professionnelles du CAVAC assurent le lien entre la personne et le système de justice en soutenant les victimes, leurs proches et les témoins convoqués à la cour. Les CAVAC sont des partenaires privilégiés pour les différents acteurs du système de justice. Ils

contribuent de façon importante au bon déroulement des procédures judiciaires en répondant aux diverses questions et en apaisant les inquiétudes des personnes convoquées au tribunal.

Les intervenantes disposent de locaux leur permettant d'accueillir les personnes victimes, leurs proches et les témoins à l'intérieur des palais de justice. Bien que ces lieux soient disponibles afin d'assurer la sécurité des utilisateurs et la confidentialité des interventions, ces locaux sont exigus dans certains secteurs de la région.

Peu importe le secteur de la région, une ressource professionnelle du CAVAC est toujours présente pour offrir des services bien spécifiques dans le cadre de l'accompagnement à la cour tels :

- Le soutien psychosociojudiciaire;
- La présentation du rôle d'un témoin et du déroulement d'une audience;
- L'information sur les droits et recours (déclaration de la victime sur les conséquences du crime, la taxation des témoins, la lecture de la déclaration policière, etc.);
- L'information sur le processus judiciaire;
- Le soutien après le témoignage.

Le témoignage à la cour est présenté comme faisant partie d'une démarche importante de reprise de contrôle et de pouvoir sur la vie de la personne victime et non comme une *revictimisation*.

**Tableau V Accompagnements 2009-2010**

	Alma	Chibougamau	Roberval	Chicoutimi	TOTAL
<b>Cour criminelle</b>	233	46	330	1283	<b>1892</b>
<b>Autres (Greffe, etc.)</b>	84	36	149	570	<b>839</b>
<b>Avocat- Procureur de la couronne – civil</b>	5		2	35	<b>42</b>
<b>Tribunal de la jeunesse</b>	2		13	20	<b>35</b>
<b>Services de police</b>	6	1		4	<b>11</b>
<b>Cour civile</b>	3			1	<b>4</b>
<b>Cour municipale</b>					
<b>Tribunaux administratifs</b>					
<b>Professionnel de la santé et des services sociaux</b>				1	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>333</b>	<b>83</b>	<b>494</b>	<b>1914</b>	<b>2824</b>

Cette année, le CAVAC a offert 2 824 services d'accompagnement, dont 1 927 (68%) de ceux-ci furent rendus dans un contexte lié à la cour criminelle et au tribunal de la jeunesse.

## **7.5 Programme CAVAC-INFO**

Le CAVAC doit dispenser les services CAVAC-INFO conformément à l'entente signée annuellement avec le ministère de la Justice du Québec. La mise en œuvre de ce programme permet aux intervenantes du CAVAC de répondre à l'objectif général qui consiste à effectuer une intervention psychosociojudiciaire auprès des victimes, de leurs proches ou des témoins concernés par des conditions de remise en liberté et des décisions rendues par les tribunaux. Ces informations judiciaires sont principalement transmises par contact téléphonique ou envoi postal. Lors du contact téléphonique, une évaluation sommaire des conséquences et des réactions

possibles vécues à la suite d'une victimisation criminelle est effectuée afin d'offrir les services pouvant répondre aux besoins de la clientèle et de dépister les personnes qui nécessitent un suivi en intervention.

Malgré le branchement au SIPP<sup>1</sup> depuis novembre 2006, beaucoup de travail reste à faire afin d'avoir accès facilement aux coordonnées des personnes victimes à joindre par téléphone ou par courrier. Les agentes d'intervention du programme CAVAC-INFO doivent donc faire preuve de débrouillardise et d'ingéniosité.

**Tableau VI CAVAC-INFO: clients / contacts / services rendus 2005-2009**

	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Clients</b>	1 410	1 956	2 652	2868	3163
<b>Contacts effectués</b>	790	1 912	1 829	2219	2402
<b>Services rendus/informations transmises</b>	2 913	7 013	10 651	12445	13812

## 7.6 Autres programmes

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

---

<sup>1</sup> SIPP : site informatique des poursuites publiques

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

L'entente qui lie le CAVAC avec le ministère de la Justice du Québec définit son engagement à offrir cette gamme de services d'informations. L'uniformité des services et l'équité sur la totalité du territoire guident nos initiatives et nos démarches avec les différents partenaires concernés. La collaboration des bureaux des procureurs aux poursuites criminelles et pénales (PPCP) et de la direction des services de justice est primordiale.

Nous réitérons l'importance que le BAVAC et le ministère de la Justice du Québec soutiennent les initiatives et les négociations régionales entreprises à cet égard, par l'élaboration d'une politique provinciale de collaboration des différents partis impliqués dans l'application du programme CAVAC-INFO. Aucune entente n'est encore conclue à l'heure actuelle mais est en voie de réalisation.



## 8 PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

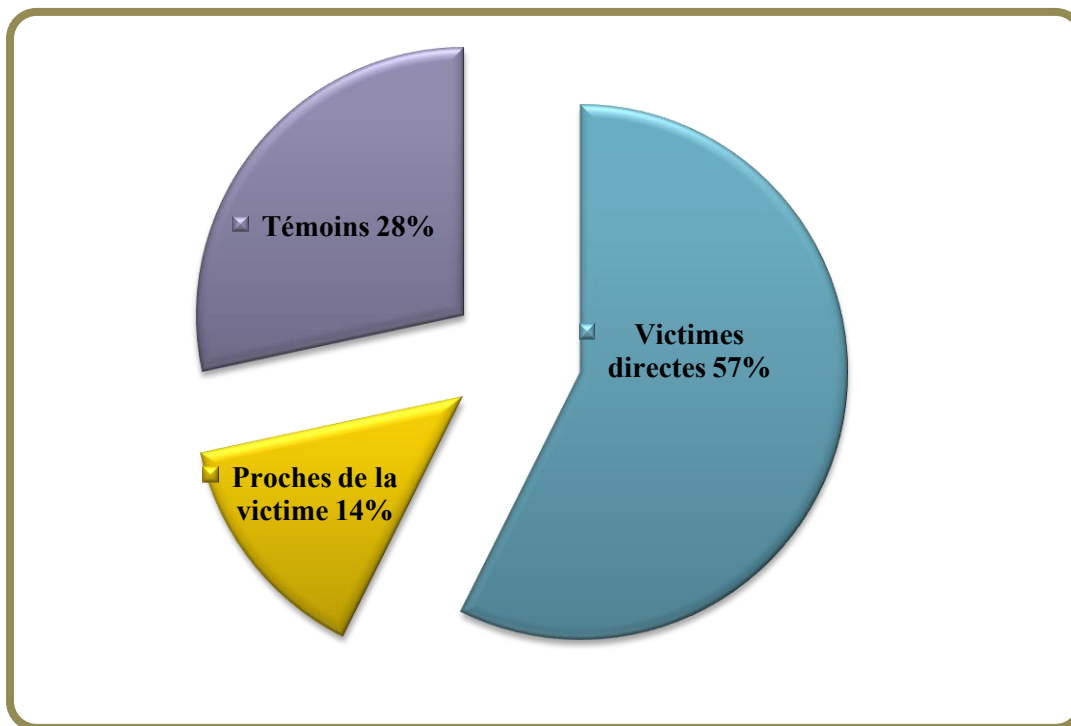
Le CAVAC prête son aide à toute personne, quelle qu'elle soit, ayant été victime d'un crime commis au Québec, par geste, menace ou omission, contre sa personne ou contre sa propriété. Les proches de la victime et les personnes dont elle a la charge ainsi que les témoins d'un crime peuvent bénéficier de l'aide du CAVAC. Pour avoir recours aux services de l'organisme, il n'est pas nécessaire que le crime ait été dénoncé aux autorités ni que le criminel ait été arrêté, jugé et condamné. Le CAVAC est l'un des principaux organismes à offrir des services spécialisés à l'ensemble des victimes d'actes criminels et ce, toutes problématiques de victimisation confondues.

**Tableau VII Profil de la clientèle en bref / fiches signalétiques 2009-2010**

<b>Crimes contre la personne</b>	<b>82%</b>
<b>Signalement à la police</b>	<b>93%</b>
<b>Femmes</b>	<b>59%</b>
<b>Voies de fait</b>	<b>36%</b>
<b>Proches de la victime</b>	<b>14%</b>
<b>Référé par procureurs et greffe</b>	<b>40%</b>
<b>Poursuite criminelle</b>	<b>84%</b>
<b>Demande d'indemnisation</b>	<b>14%</b>

## 8.1 Profil de la clientèle

Figure V Type de clientèle / fiches signalétiques 2009-2010



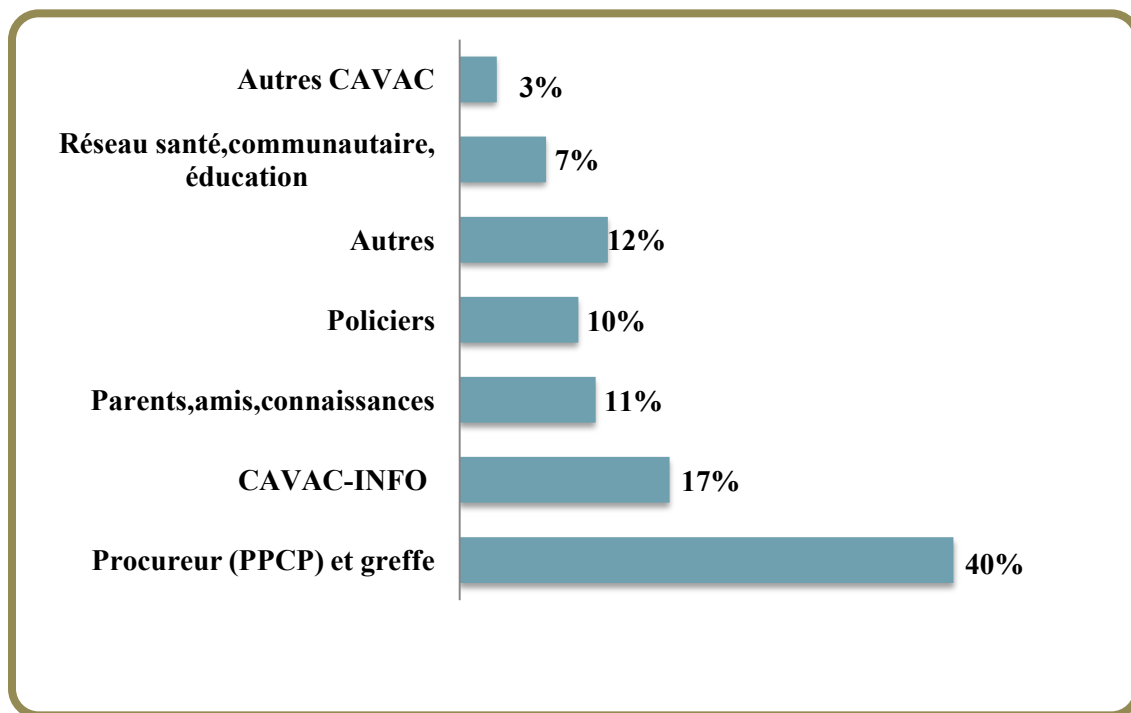
Les proches de la personne victime tels ses parents, ses personnes à charge ou toute autre personne significative de son entourage ont souvent besoin eux aussi d'un grand soutien. Bien qu'elles n'aient pas vécu le crime directement, ces personnes peuvent toutefois être ébranlées. En effet, l'onde de choc causée par le crime est aussi ressentie par l'entourage de la personne touchée.

Parmi ces proches, certains peuvent être particulièrement affectés, notamment les personnes ayant perdu un des leurs par homicide. De plus, ces situations souvent judiciairisées, peuvent parfois s'étendre sur de très longues périodes et complexifient le processus de deuil. Par ailleurs, mentionnons que plusieurs parents sont aidés par le CAVAC lorsqu'un de leurs enfants est affligé par un crime, notamment d'ordre sexuel.

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

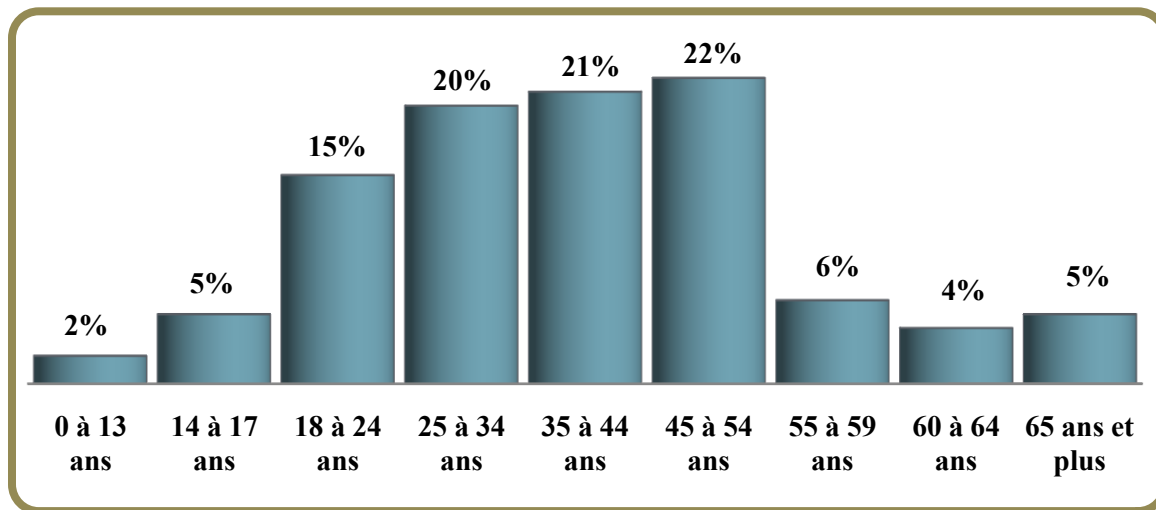
## 8.2 Source de référence

Figure VI Source de référence / fiches signalétiques 2009-2010



### 8.3 Groupe d'âge

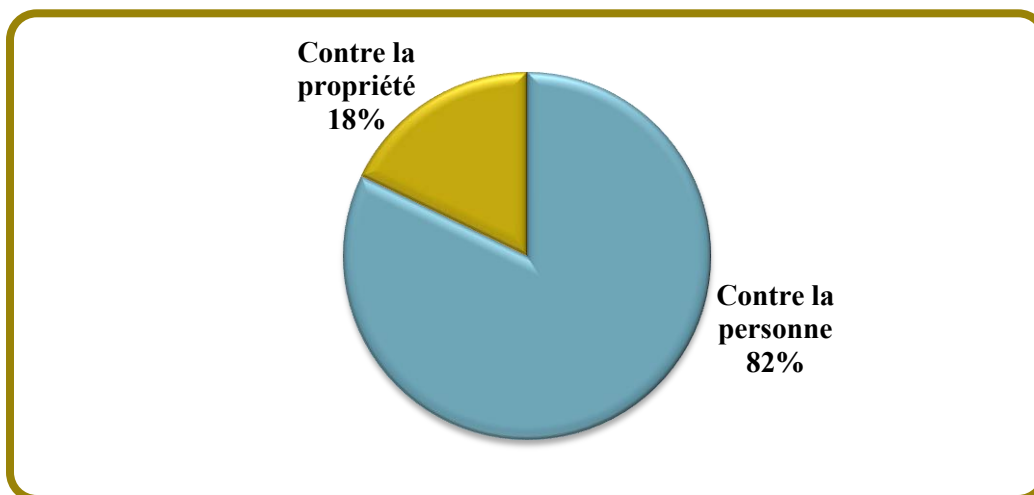
Figure VII Groupe d'âge / fiches signalétiques 2009-2010



Bien que ce soit les personnes de 25 à 54 ans qui représentent la plus grande proportion de la clientèle (63 %), les personnes mineures âgées de moins de 18 ans (7 %) ainsi que les personnes âgées de 55 ans et plus (15 %) se trouvent en nombre significatif également.

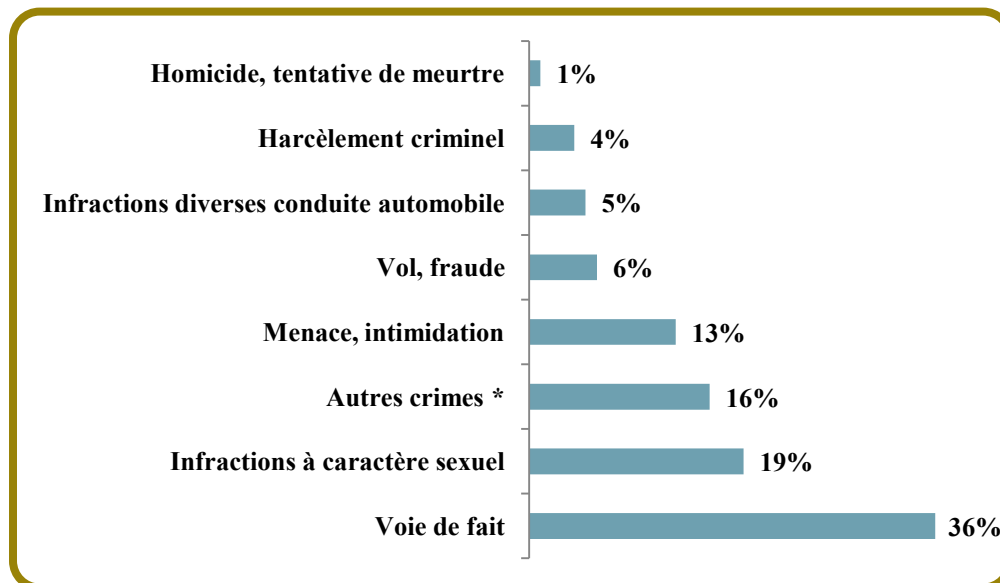
## 8.4 Nature du crime

Figure VIII Nature du crime / fiches signalétiques 2009-2010



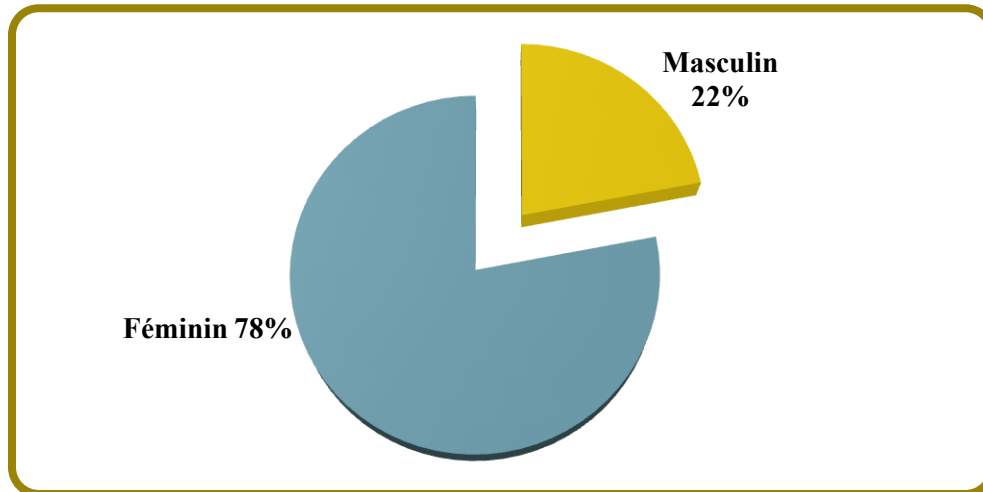
## 8.5 Type de crime

Figure IX Type du crime / fiches signalétiques 2009-2010



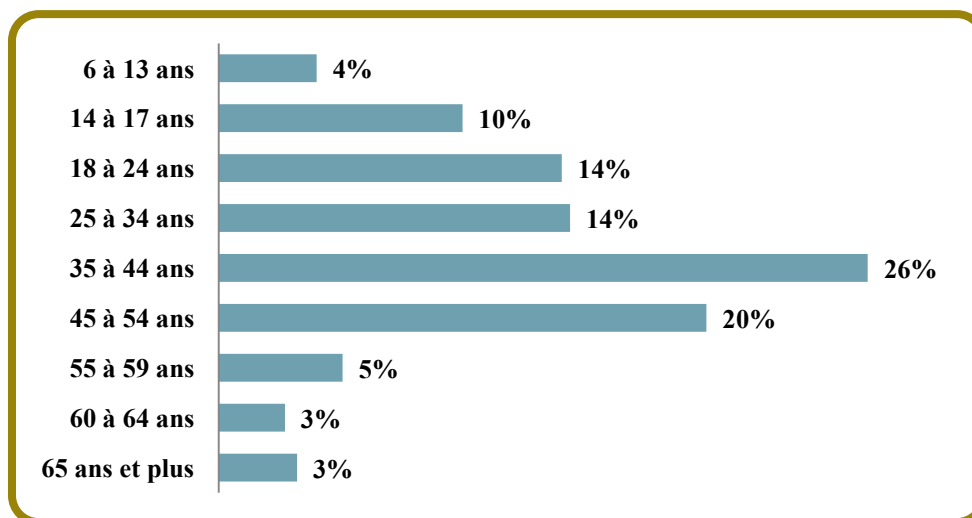
\* Autres crimes : Introduction par effraction, enlèvement/séquestration, méfait, incendie criminel.

**Figure X**      **Infraction à caractère sexuel selon le sexe**



La clientèle masculine représente 22% (131) du nombre total (593) des victimes d'agression à caractère sexuel.

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

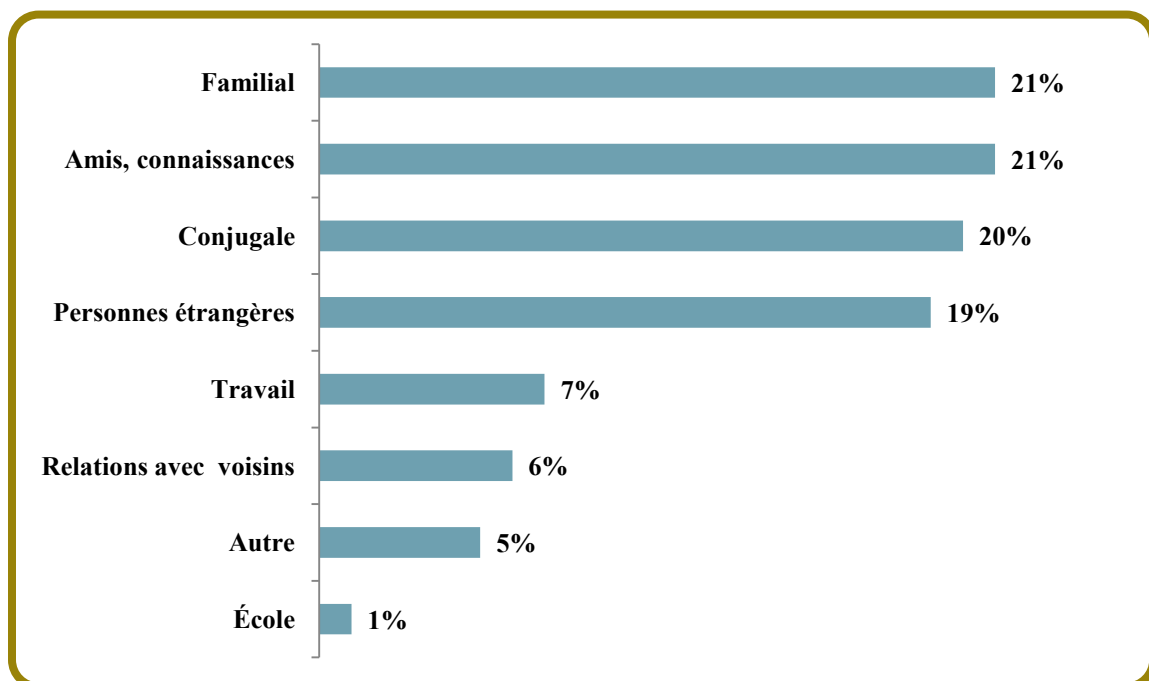


Les enfants de moins de 18 ans représentent 14 % (85) du nombre total (593) des victimes d'agression à caractère sexuel.

## 8.6 Contexte du crime

Pour l'année 2009-2010, une majorité de crimes a été perpétrée par des personnes connues des victimes. Les crimes de nature familiale (21%) et ceux commis par un ami ou une connaissance (21%) occupent le premier rang sur un pied d'égalité. Encore une fois cette année, les crimes d'ordre conjugal secondent avec un pourcentage de 20%. De ce fait, il est possible de mentionner que le CAVAC soutient, en grande partie, des victimes dont leur lien avec le contrevenant est, la plupart du temps, significatif. Le tableau qui suit indique également que plusieurs actes criminels ont été commis par une personne étrangère (19%).

**Figure XII Contexte du crime / fiches signalétiques 2009-2010**



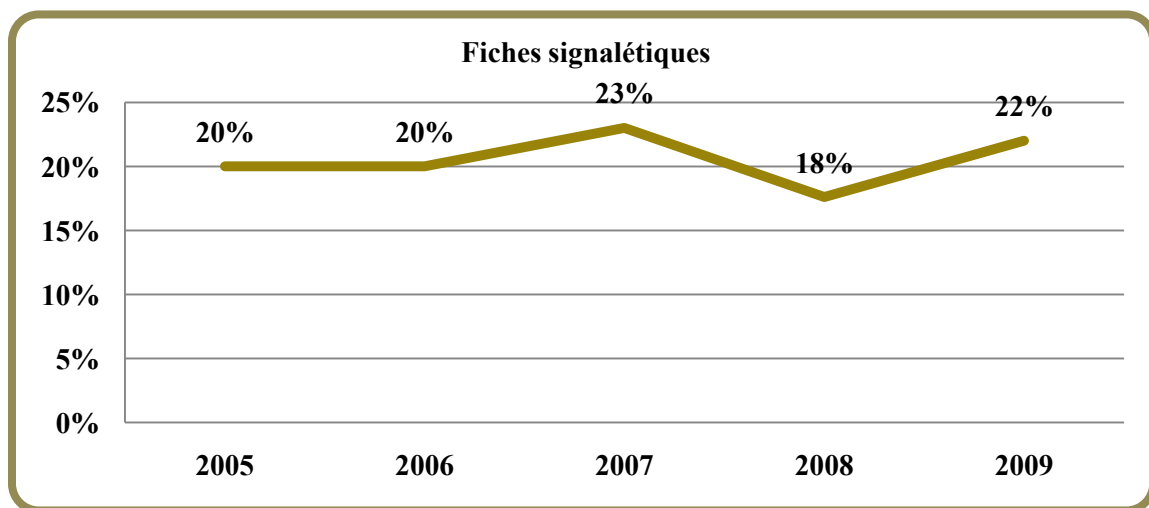
## 9 COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES

### 9.1 Portrait de la clientèle autochtone

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

Dans l'ensemble, le CAVAC a rendu des services à 146 autochtones pour l'année 2009-2010 (72 Montagnais; 55 Atikamekws, 16 Cris, 1 Mohawk, 2 Algonquins) pour tout le territoire régional. Parmi ces 146 personnes autochtones, 87% (127) ont été desservis par le point de service de Roberval. Voici une figure qui illustre l'évolution de la clientèle autochtone du point de service de Roberval.

**Figure XIII Clientèle autochtone - Secteur de Roberval**





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

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

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

## 10 APPRÉCIATION DES SERVICES PAR LA CLIENTÈLE

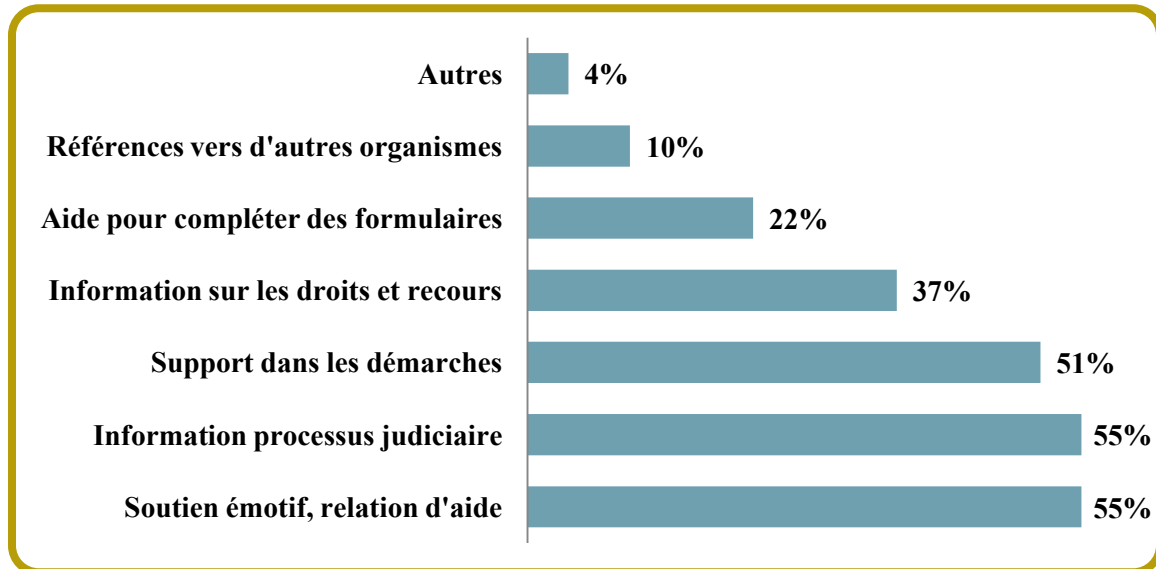
Le CAVAC est toujours soucieux d'offrir des services de qualité à l'ensemble de sa clientèle située sur le territoire du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Une évaluation des services a encore été effectuée cette année. Celle-ci visait à vérifier si les services offerts par le CAVAC ont répondu aux besoins et attentes des victimes, des proches et des témoins d'actes criminels.

Cette année, le CAVAC souhaitait faire une évaluation des services plus complète, et par point de service. Au total, 422 questionnaires d'évaluation ont été envoyés par courrier (Alma, N : 90; Chibougamau, N : 20; Chicoutimi, N : 169 et Roberval, N : 143). Le taux de réponses se situe à 12%, soit 49 formulaires remplis et reçus. Ce faible pourcentage peut, en partie, s'expliquer par le retour de plusieurs questionnaires où des problèmes liés à de mauvaises adresses ont été notés.

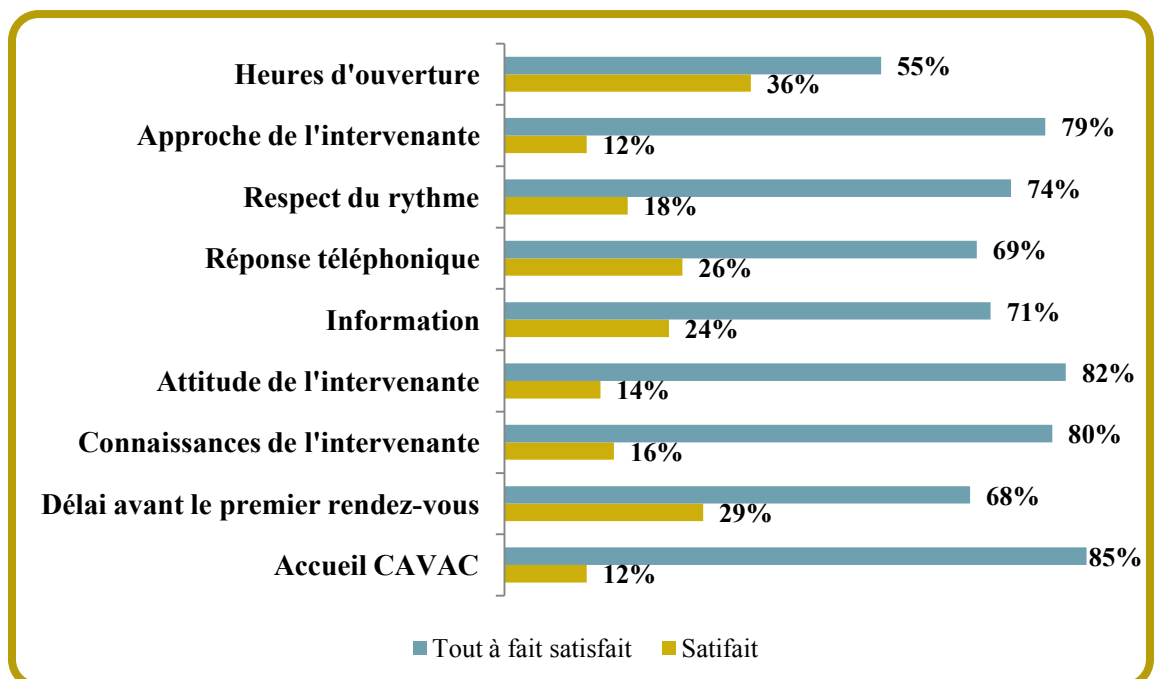
Afin de pallier ce faible taux de réponses, le CAVAC envisage d'effectuer une évaluation des services plus rapidement auprès des clients, c'est-à-dire dès qu'il y aurait une fermeture des dossiers. Malgré la faible participation à l'évaluation des services, nous pouvons mentionner que la clientèle apprécie et est très satisfaite de l'ensemble des services reçus (voir figure 13).

Le tableau ci-dessous fait référence aux différents services offerts aux victimes d'actes criminels, aux proches et aux témoins et ce, à travers toute la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean. La clientèle interrogée a donc pu identifier ses principaux besoins parmi nos divers services. Nous pouvons remarquer que le soutien émotif et la relation d'aide, l'information sur les procédures judiciaires ainsi que le soutien dans les démarches techniques constituent les principaux services dont a eu besoin la clientèle desservie.

**Figure XIV Besoins de la clientèle**



**Figure XV Satisfaction de la clientèle**



Le dernier tableau illustre l'appréciation de la clientèle en lien avec les services reçus et l'intervention prodiguée auprès d'elle. L'appréciation globale de la clientèle se situe dans le « Tout à fait satisfait ». Nous pouvons remarquer que la clientèle, qui a répondu aux questionnaires, est très satisfaite du travail de l'équipe d'intervenantes.

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

*« Professionnalisme et compétences professionnelles de l'intervenante. Belle approche. Elle m'a énormément aidé dans mon cheminement, je lui dois beaucoup. »*

---

*« Je considère que le CAVAC offre un excellent service, complet, pour nous les victimes. Il nous offre, par la même occasion, la chance de mieux connaître nos droits face au système judiciaire actuel. »*

---

*« Nous avons été très bien accueillis et soutenus dans les démarches judiciaires. Nous avons très apprécié la compréhension et l'écoute des intervenantes. »*

---

*« C'est un service très utile et indispensable pour notre société. Continuez votre beau travail, vous êtes des personnes super importantes pour nous tous ! Merci pour tout! »*

---

*« Les intervenantes sont attentionnées et toujours soucieuses de notre bien-être. Leur présence est extrêmement importante et rassurante au palais de justice. »*

---

*«Le CAVAC m'a donné confiance en moi et dans ma cause. J'ai pu retrouver une certaine paix. J'ai appris à prendre du temps pour relaxer. Les intervenantes ont aussi été des intermédiaires entre les différents intervenants judiciaires. Elles m'ont orienté sur la façon de faire. »*

---

*« Sur le plan personnel, je trouve sécurisant leur appui donné. Le CAVAC est une ressource fiable qui offre des services confidentiels. C'est un renfort précieux dans les moments difficiles. »*

---

*« On sait que si on a des questions ou besoins quelconques, les intervenantes sont là, prêtes à nous conseiller. Indispensable! »*

---

*Merci à la clientèle pour ces bons mots !*

## 11 FORCES DU CAVAC / LIMITES RENCONTRÉES

### 11.1 Forces

**Tableau VIII Force du CAVAC**

---

Expertise en intervention psychosociojudiciaire/post-traumatique et approche terrain;
Intégrité, dynamisme et professionnalisme de l'équipe et de l'organisation;
Pro activité dans les services offerts;
Compétence des intervenantes et des stagiaires;
Reconnaissance des partenaires judiciaires, communautaires et publics;
Collaboration appréciable avec les partenaires;
Préoccupation constante pour l'amélioration des services offerts aux victimes ;
Services spécialisés pour les clientèles particulières telles que les personnes âgées, les enfants victimes de violence, les victimes de vol, etc.;
Services offerts sur une grande partie du territoire du Saguenay-Lac-Saint-Jean et de Chibougamau;
Soutien interpersonnel des membres de l'équipe de travail;
Polyvalence des intervenantes dans les tâches à accomplir;
Notoriété importante du CAVAC au niveau régional.

---

## 11.2 Limites et difficultés rencontrées

**Tableau IX**                      **Limites et difficultés du CAVAC**

---

Difficulté à obtenir du milieu judiciaire une partie des informations pertinentes à la réalisation du programme CAVAC-INFO et CAVAC-INFO jeunesse;
Absence d'une politique provinciale qui définit les responsabilités de toutes les parties impliquées dans les programmes CAVAC-INFO et CAVAC-INFO jeunesse;
Augmentation et complexification des tâches liées à la gestion du personnel en raison de l'accroissement de l'équipe de travail et de la gestion à distance;
Investissement d'énergie sur la formation des nouvelles intervenantes et des stagiaires;
Difficultés de recrutement dans le secteur de Chibougamau;
Recommencement continu de l'information sur nos services auprès des collaborateurs : équipe changeante au sein des corps policiers;
Limitation de la participation aux formations offertes à l'extérieur de la région : coûts élevés en hébergement, transport, etc.;
Visibilité accrue qui engendre un surcroît de travail important chez les intervenantes;
Développement des services, sur la totalité du territoire régional : limité par le financement reçu annuellement;
Étendue du territoire d'intervention;
Absence de transport en commun sur une grande portion du territoire du Saguenay-Lac-Saint-Jean;
Locaux inadéquats dans certains palais de justice.

---

## 12 PRIORITÉS ET PERSPECTIVES D'AVENIR

### 12.1 Priorités et faits saillants 2009-2010

Tableau X Priorités 2009-2010

---

Maintenir et consolider les services psychosociojudiciaires du CAVAC auprès des victimes d'actes criminels, de leurs proches et des témoins, au siège social de Saguenay et dans les points de service d'Alma, de Roberval et de Chibougamau et collaborer avec les ressources communautaires, publiques et judiciaires de chacun des milieux.
Poursuivre et consolider, en collaboration avec les services judiciaires, les bureaux des procureurs aux poursuites criminelles et pénales et le BAVAC, les services offerts dans le cadre des programmes CAVAC-INFO et CAVAC-INFO jeunesse.
Favoriser l'accessibilité aux services du CAVAC à la clientèle autochtone et poursuivre les activités de partenariat : <ul style="list-style-type: none"><li>○ Déplacements à l'intérieur de la communauté pour offrir des services d'intervention ;</li><li>○ Traduction de documents d'information ;</li><li>○ Participation à des activités de concertation et de partenariat ;</li><li>○ Participation à des formations sur la réalité autochtone.</li><li>○ Consolider les ententes de partenariat proactif avec les services de police afin d'augmenter l'accessibilité de la clientèle aux services psychosociojudiciaires du CAVAC et de réduire le délai d'intervention.</li></ul>
Organiser des activités régionales de sensibilisation dans le cadre de « La semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels » et « Les rendez-vous de la justice ».
Poursuivre les activités d'implication du CAVAC face aux clientèles ciblées, sur le territoire régional : <ul style="list-style-type: none"><li>○ Les personnes âgées;</li><li>○ Les femmes victimes de violence;</li><li>○ Les proches des victimes d'actes criminels;</li><li>○ Les communautés autochtones;</li><li>○ Les personnes immigrantes.</li></ul>
Participer aux travaux entrepris à l'échelle provinciale, visant le développement et la consolidation du Réseau des CAVAC du Québec, en collaboration avec les directions, les conseils d'administration et le BAVAC.

---



**Tableau XI    Faits saillants 2009-2010**

---

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

---

La hausse significative de la clientèle, observée depuis 2006, a été maintenue en 2010. Depuis 2005, le CAVAC a connu une augmentation de sa clientèle de l'ordre de 61%, sans augmentation significative d'effectifs sur le terrain;

---

Une demande de subvention a été présentée au ministère de la Justice du Québec visant la mise en place d'un programme de référence policière;

---

Des discussions ont eu lieu avec la Sécurité publique de Saguenay et la Sûreté du Québec, district Saguenay, afin de vérifier la faisabilité de la mise en place d'un programme de référence policière par le CAVAC.

---

## 12.2 Perspectives 2010-2011

Tableau XII Perspectives 2010-2011

---

<p>Maintenir et consolider les services du CAVAC auprès de la clientèle, au siège social de Saguenay et dans les points de service d'Alma, de Roberval et de Chibougamau (ajout de ressources à Roberval (1) et Chibougamau (1) et collaborer avec les ressources communautaires, publiques et judiciaires de chacun des milieux;</p>
<p>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 et CAVAC-INFO jeunesse;</p>
<p>Favoriser l'accessibilité aux services du CAVAC à la clientèle autochtone et poursuivre les activités de partenariat :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Déplacements à l'intérieur de la communauté de Mashteuiatsh pour offrir des services d'intervention ;</li><li>○ Traduction de documents d'information ;</li><li>○ Participation à des activités de concertation et de partenariat ;</li><li>○ Participation à des formations sur la réalité autochtone ;</li><li>○ Embauche d'une ressource de liaison pour assurer le lien avec la communauté d'Opitciwan;</li></ul>
<p>Implanter un projet pilote de partenariat et de référence des victimes d'actes criminels, ayant fait l'objet d'une intervention policière (conditionnel à l'octroi d'une subvention du Fonds d'aide);</p>
<p>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 »;</p>
<p>Poursuivre les activités d'implication du CAVAC face aux clientèles ciblées, sur le territoire régional :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Les personnes âgées;</li><li>○ Les femmes victimes de violence;</li><li>○ Les proches des victimes d'actes criminels;</li><li>○ Les communautés autochtones;</li><li>○ Les personnes immigrantes;</li></ul>
<p>Participer aux travaux entrepris à l'échelle provinciale, visant le développement et la consolidation du Réseau des CAVAC du Québec, en collaboration avec les directions, les conseils d'administration et le BAVAC.</p>

---

## ANNEXE 1 CHANSON THÈME DU 20<sup>IÈME</sup>



### **La chanson « *Quand t'as le CAVAC tatoué sur le cœur* »**

*Paroles : Marie-Hélène Lavoie et Mélodie Girard*

*Paroles et musique originales : François Camirand, Gaston Mandeville*

*Sur l'air de « Le Vieux du bas du fleuve »*

C'était une femme avec du caractère  
Qui a mis sur pied notre CAVAC  
Le ministère et le Fonds d'aide  
Nous ont donné notr'coup d'alaire  
Et c'est depuis 89'  
Qu'on a lancé notre mission  
En pensant à tout' victimes  
Pour qu'elles puissent briser l'silence Oh Oh

Quand t'as l'CAVAC tatoué su'l cœur  
T'es actif et proactif  
Tu t'sers d'l'approche féministe  
T'es t'autonome  
Toujours bonne  
Et empathique

C't'une équipe avec du leadership  
Qui a pu créer avec d'la volonté  
Des liens avec nos partenaires  
Pour s'installer dans l'judiciaire  
Les procureurs et la police  
Sont soulagés nous voir arriver  
Pour qu'on puisse désamorcer  
Les crises qui peuvent dégénérer Oh Oh

Quand t'as l'CAVAC tatoué su'l cœur  
T'es créatif et dynamique  
Tu t'sers du post-traumatique  
Tu normalises  
Tu généralises  
Ce qu'elles vivent

Une directrice innovatrice  
A implanté les points de service  
À Alma en 2002  
En 2004 à Roberval  
Depuis c'temps là l'équipe grossit  
Pour satisfaire à la demande  
D'la clientèle grandissante  
À cause de plein de références Oh Oh

Quand t'as l'CAVAC tatoué su'l cœur  
T'es engagée et motivée  
Tu t'sers de ton expérience  
Pour sensibiliser  
Et conscientiser  
À la violence

## ANNEXE 2 FORMATIONS ET COLLOQUES

**Tableau XIII**                      **Formation des agentes d'intervention**

Qui prend soin de qui prend soin, par Doris Langlois du groupe AGIRE;
État de stress post-traumatique et résilience, par Évelyne Donnini;
Les troubles de la personnalité limite : mythes et réalités, Journée Roland-Saucier;
Droits des personnes vieillissantes;
Intervention post-traumatique, par Évelyne Donnini et Catherine Séguin-Savioz;
Anglais;
Développer les compétences : des pratiques simples et gagnantes pour se démarquer;
Gestion de soi, par M. Serge Marquis;
Traite des personnes;
Formation pour les aînés, par Franco Mior SQ;
Formation intervention post-traumatique, par Pascale Brillon;
Cour d'appel du Québec, par Me Beaulieu;
Deuil traumatique, par Pascale Brillon;
Être intervenante en contexte de violence : informations sur le trauma vicariant, par Pascale Brillon;
Colloque sur le suicide;
Femmes autochtones aînées et agressions sexuelles;
Application de la trousse médicolégale;
Intervention féministe.

**Tableau XIV            Formation du personnel administratif**

---

<b>Approche populationnelle;</b>
<b>Gérer les comportements difficiles au travail;</b>
<b>Équité salariale;</b>
<b>Outlook- gestion de temps.</b>

---

## ANNEXE 3 ACTIVITÉS DE PROMOTION

**Tableau XV                      Activités de promotion**

Thème de l'activité	Clientèle rencontrée	Secteur
Sensibilisation à la violence : «Ayoye tu me fais mal ! »	Élèves de 2 <sup>e</sup> et 5 <sup>e</sup> année, école Ste-Bernadette	Chicoutimi
Sensibilisation à la violence, services du CAVAC et thérapie d'impact	Élèves de niveau primaire, école Vanier	Chicoutimi
Application du programme « Mon corps c'est mon corps »	Élèves de niveau primaire, école Jean-Gagnon	Chicoutimi
Sensibilisation aux différentes formes de la violence	Élèves de niveau primaire, école Saint-Pierre	Alma
Services du CAVAC	Étudiants de niveau secondaire IV	Alma
Sensibilisation au métier de travailleur social	Étudiants de niveau secondaire III	Chicoutimi
Sensibilisation et prévention à la violence, services du CAVAC	Étudiants du Cégep	Jonquière
Services du CAVAC, droits et recours des victimes d'actes criminels	Étudiants en tech. de Travail social du cégep de Jonquière	Jonquière
Services du CAVAC	Étudiants en Formation d'agent correctionnel	Roberval
Services du CAVAC (3 rencontres)	Étudiants en Technique policrière	Alma
Services du CAVAC	Étudiants au certificat en intervention jeunesse de l'UQUAC	Chicoutimi

Thème de l'activité	Clientèle rencontrée	Secteur
Sensibilisation à la violence (politique de prévention et d'intervention en matière de violence)	Bénévoles	Chicoutimi
Services du CAVAC et promotion du guide « Oser briser le silence »	CLSC Famille-Enfance-Jeunesse Domaine-du-Roy	St-Félicien
Services du CAVAC	CLSC du Grand-Chicoutimi	Chicoutimi
Services du CAVAC	CSSS Lac-Saint-Jean (intervenants dans le domaine de la santé)	St-Bruno
Sensibilisation et prévention de la violence, services du CAVAC	Personnes âgées et grand-public	Alma
Sensibilisation et prévention de la violence, services du CAVAC	Office municipal d'habitation, Centre villageois de l'Ascension	Ascension
Groupes d'information (2)	Clientèle du CAVAC	Saguenay
Rencontre d'information psychosociale	Jardins Ste-Émilie	Jonquière
Rencontre d'information psychosociale	Villa Saguenay	Chicoutimi
Rencontre d'information psychosociale	Villa St-Ambroise	St-Ambroise
Rencontre d'information psychosociale	Villa Chicoutimi	Chicoutimi
Rencontre d'information psychosociale	Villa Jonquière	Jonquière
Rencontre d'information psychosociale	Villa des Sables	Jonquière
Rencontre d'information psychosociale	École offrant des activités artistiques	Chicoutimi