

**Demande de renseignements dans le cadre des travaux de la *Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics au Québec : écoute, réconciliation et progrès***

Dossier : DG-0123-C

**1) DANS QUELLES LANGUES LES SERVICES CAVAC SONT-ILS DISPONIBLES ?**

Le Réseau des CAVAC offre des services en français et en anglais dans l'ensemble des régions du Québec. En outre, selon les secteurs, certaines langues sont également offertes, et ce, directement par les intervenants CAVAC.

Les Centres d'aide peuvent également travailler de concert avec des médiateurs culturels, des organismes œuvrant auprès des premières nations, des communautés culturelles et des personnes issues de l'immigration ainsi que des interprètes lorsqu'aucun intervenant ne parle la langue d'une personne victime. Dans certaines situations, le CAVAC peut également obtenir l'aide d'un membre de la famille lorsque cette option est sécuritaire pour la personne victime.

Le tableau ci-dessous identifie les langues parlées dans chacun des CAVAC :

<b>Centre d'aide aux victimes d'actes criminels</b>	<b>Langues parlées</b>	<b>Recours à des services externes</b>
CAVAC de l'Abitibi-Témiscamingue	Français Anglais Algonquin	Oui, selon les besoins et les disponibilités des ressources localement.
CAVAC du Bas-Saint-Laurent	Français Anglais	Oui, selon les besoins.
CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches	Français Anglais	Oui, selon les besoins. Le CAVAC est partenaire avec 2 organismes qui offrent des services de traduction.
CAVAC du Centre-du-Québec	Français Anglais	Oui, selon les besoins. Le CAVAC fait appel à deux organismes communautaires qui ont une banque d'interprètes notamment pour l'espagnol.
CAVAC de la Côte-Nord	Français Anglais Innu Naskapi	Oui, selon les besoins. Les services de traduction sont toutefois peu nombreux dans cette région.
CAVAC du territoire Cri	Cri Anglais Français	Peu nécessaires, mais ils pourraient être accessibles au besoin.
CAVAC de l'Estrie	Français Anglais	Oui, selon les besoins.
CAVAC de la Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine	Français Anglais	Oui, selon les besoins.
CAVAC de Lanaudière	Français Anglais	Oui, selon les besoins. Le CAVAC utilise d'ailleurs fréquemment un

		organisme communautaire pour la clientèle sourde et muette.
CAVAC des Laurentides	Français Anglais Espagnol	Oui, selon les besoins.
CAVAC de Laval	Français Anglais Espagnol (1 intervenante) Roumain (1 intervenante) Hongrois (1 intervenante)	Oui, selon les besoins.  Le CAVAC réfère les femmes victimes de violence conjugale ou familiale vers le Bouclier d'Athéna et utilise leurs services de médiateurs culturels au besoin.
CAVAC de la Mauricie	Français Anglais Espagnol Créole	Oui, selon les besoins.  Le CAVAC collabore avec un organisme qui offre des interprètes notamment en arabe et dans certains dialectes africains.
CAVAC de la Montérégie	Français Anglais	Oui, selon les besoins. Il s'agit de services surtout pour la clientèle hispanophone, arabe et chinoise.
CAVAC de Montréal	Français Anglais Espagnol  *Ils offrent aussi des services en arabe, italien, créole, hébreu et croate selon la disponibilité des intervenants.	Oui, selon les besoins.
CAVAC du Nunavik	Inuktitut Anglais Français	Peu nécessaires, mais ils pourraient être accessibles au besoin.
CAVAC de l'Outaouais	Français Anglais Algonquin	
CAVAC du Saguenay-Lac-Saint-Jean	Français Anglais	Oui, au besoin.

**2) COMMENT LE CAVAC DÉTERMINE-T-IL LA LANGUE DE CORRESPONDANCE À UTILISER AVEC UNE VICTIME ?**

Le tableau ci-dessous dresse le portrait des différentes mesures, selon la porte d'entrée utilisée :

Porte d'entrée	Mesure pour identifier la langue de correspondance
Au téléphone	Le message d'accueil invite les personnes victimes à choisir leur langue de correspondance (minimalement le français ou l'anglais).

	<p>Dans certaines régions, on offre également d'autres choix tels que le cri, l'inuktitut, l'espagnol, ou l'innu, et ce, dès le message d'accueil.</p> <p>En outre, la personne à l'accueil téléphonique peut vérifier et identifier avec la personne victime du meilleur moyen de communication.</p>
En personne directement dans un point de service	La personne à l'accueil parle directement avec la personne et peut ainsi rapidement identifier avec celle-ci le meilleur moyen de communication.
La référence policière	<p>Les agents de liaison en poste de police ont accès directement aux rapports d'événements qui indiquent la langue de correspondance des personnes victimes.</p> <p>Lors du contact téléphonique proactif, les agents peuvent reconfirmer la langue de correspondance.</p> <p>Dans le cas des envois postaux (sans contact téléphonique), ceux-ci sont effectués en français ou en anglais selon le rapport d'événement.</p> <p>Dans certaines régions, on peut également joindre un dépliant du CAVAC en espagnol, en innu, en cri ou en inuktitut.</p>
INFOVAC (Programme d'informations du ministère de la Justice)	<p>Le programme d'information Infovac, qui s'inscrit en début et fin de procédures judiciaires, permet aux CAVAC de joindre les personnes victimes impliquées dans un dossier de juridiction criminelle et pénale.</p> <p>La lettre d'ouverture de ce programme est générée automatiquement par le ministère de la Justice, et ce, selon la langue (français ou anglais) indiquée au plumitif par les greffiers.</p> <p>Dans certaines régions, ces lettres sont accompagnées d'une lettre personnalisée dans une langue autre lorsque le CAVAC dispose de cette information (ex : la personne est déjà cliente du CAVAC). Cette pratique dépend des ressources disponibles au CAVAC.</p>

<p>CAVAC-Info (Programme d'informations du ministère de la Justice)</p>	<p>Le programme d'information CAVAC-Info permet aux personnes victimes d'être informées des diverses étapes et décisions prises dans leur dossier, et ce, tout au long du processus judiciaire.</p> <p>Ce programme peut être réalisé de manière écrite ou verbale selon les endroits (et les ressources disponibles).</p> <p><u>Par écrit</u> : les personnes victimes reçoivent une copie des documents de cour dans la langue de correspondance de l'Infovac (français ou anglais). Dans certains endroits, le CAVAC communique également par téléphone avant ou après l'envoi postal pour informer la personne victime de l'arrivée de celui-ci.</p> <p><u>Par téléphone</u> : les personnes victimes reçoivent préalablement des informations verbales sur les décisions/procédures selon la langue de correspondance de l'Infovac. L'intervenant peut à tout moment adapter la langue de correspondance selon ses discussions avec la personne victime.</p>
---	---

***3) PORTE-T-ON UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AU NIVEAU D'ALPHABÉTISATION DE LA VICTIME ET DANS LE CAS OÙ LA VICTIME NE DÉTIENT PAS LE NIVEAU D'ALPHABÉTISATION NÉCESSAIRE POUR LIRE LES CORRESPONDANCES DU CAVAC, OFFRE-T-ON UN MODE ALTERNATIF DE TRANSMISSION DE L'INFORMATION ?***

Selon la porte d'entrée utilisée, le CAVAC peut vérifier avec les personnes victimes directement si celles-ci sont confortables à recevoir des informations par écrit. Dans le cas contraire, l'information peut être transmise dans le cadre d'un rendez-vous ou par téléphone.

Toutefois, dans le cadre de contacts proactifs par écrit où le CAVAC ne dispose pas de l'information pertinente (par la police ou par le greffe), le CAVAC ne peut s'assurer de cet aspect. Il est à noter que l'ensemble des documents envoyé de manière proactive contient toujours un numéro de téléphone où la personne peut joindre un intervenant CAVAC.