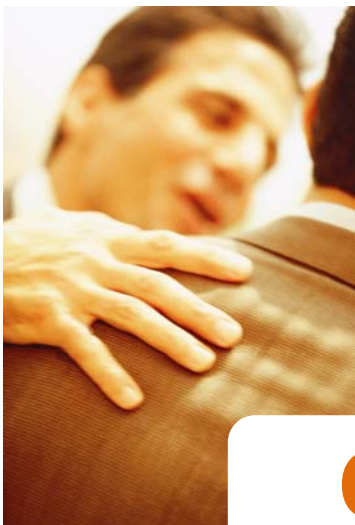


2009-2010



# CAVAC de Montréal

Rapport annuel





## TABLE DES MATIÈRES

<b>Mot du président</b> .....	<b>2</b>
<b>Mot de la directrice générale</b> .....	<b>3</b>
<b>L’historique</b> .....	<b>4</b>
<b>La mission</b> .....	<b>4</b>
<b>Les orientations 2009/2010</b> .....	<b>4</b>
<b>La structure organisationnelle</b> .....	<b>6</b>
Le conseil d’administration .....	6
L’équipe professionnelle.....	7
L’organigramme.....	7
L’équipe de direction .....	7
L’équipe d’intervention.....	8
Services courants .....	8
Service d’intervention 24/7 : .....	9
L’équipe de soutien administratif et l’agente de promotion .....	9
<b>Les services, la clientèle et le territoire desservi</b> .....	<b>10</b>
Les services courants.....	10
Le service d’intervention 24/7 .....	10
Les programmes CAVAC-INFO et INFOVAC .....	10
L’accueil des témoins à la cour .....	11
Le groupe d’intervention post-traumatique .....	11
L’agent de liaison en centre d’enquêtes du SPVM.....	12
<b>L’évaluation des services</b> .....	<b>12</b>
<b>Le développement des compétences</b> .....	<b>13</b>
Les activités de formation.....	13
Les activités de supervision clinique .....	14
<b>Les partenariats et la concertation</b> .....	<b>14</b>
Les tables de concertation et autres comités .....	14
Comités du réseau des CAVAC .....	15
<b>Le travail administratif</b> .....	<b>15</b>
<b>Les activités de promotion et de relations publiques</b> .....	<b>16</b>
Les activités de promotion.....	16
Les participations à des événements .....	16
Les présences médiatiques.....	16
Les publicités sociétales.....	17
<b>Le bilan 2009/2010</b> .....	<b>18</b>

## Mot du président

Madame, Monsieur,

L'année 2009-2010 a été pour le CAVAC de Montréal une année se déroulant sous le sceau de la continuité. Nous nous en souviendrons toutefois comme celle qui marque un jalon significatif dans le développement du partenariat avec le Service de police de la Ville de Montréal. L'année se termine donc avec le souffle du changement.

Des milliers de personnes ont pu bénéficier encore cette année des services professionnels des intervenantes et intervenants des services à la clientèle. Entre autres, je veux mentionner que le CAVAC est rapidement intervenu et de manière soutenue auprès des nombreuses victimes du West-Island dans l'affaire de fraude économique grandement médiatisée au cours de l'année. Des efforts soutenus de promotion de nos services ont été réalisés de sorte que de plus en plus de personnes victimes puissent recourir à l'aide que le CAVAC met à leur disposition et ainsi recouvrer le plus rapidement possible l'équilibre et le bien-être quotidien malgré les événements criminels qu'ils ont vécus. Au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier et à féliciter tout le personnel du CAVAC, chacun dévoué à sa fonction au sein de l'organisation, pour la qualité du travail dont il fait preuve. Le degré de satisfaction exprimé par les personnes victimes en est le témoignage tangible.

Au cours de cette année, le conseil d'administration a poursuivi son travail avec notre partenaire et bailleur de fond, le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels, pour toujours améliorer le soutien au développement des CAVAC. De son côté, la direction a maintenu son travail de partenariat et de collaboration tant auprès des partenaires du réseau des CAVAC que des nombreuses organisations vouées également à l'amélioration du sort des personnes victimes. En particulier, il me fait notamment plaisir de mettre en évidence le travail assidu effectué pour favoriser le déploiement de la collaboration du CAVAC avec le Service de police de la Ville de Montréal. Nous serons ainsi parvenus à tout mettre en place pour favoriser l'intégration d'agents de liaison dans tous les centres d'enquêtes du service de police. La consolidation de ce partenariat fera en sorte qu'un nombre toujours grandissant de personnes victimes aura accès aux recours et au soutien dont elles ont besoin. Nous nous réjouissons donc tous de cette prometteuse concertation.

Je ne peux enfin passer sous silence le départ de madame Louise Geoffrion de ses fonctions à la direction générale du CAVAC. En poste depuis le tout début du CAVAC de Montréal, madame Geoffrion a marqué, comme d'autres l'ont fait au niveau de la défense des droits, le développement des services pour les personnes victimes d'actes criminels au Québec. Elle a œuvré sans relâche à mettre en place des services qui correspondent aux besoins des personnes dans l'affirmation des droits qui leur sont reconnus par la loi. Leur bien-être a été sa plus grande motivation. Chaleureusement, nous lui exprimons toute notre reconnaissance et notre gratitude et lui souhaitons très cordialement une merveilleuse continuité dans ses nouvelles réalisations professionnelles.

Je termine en remerciant sincèrement mes collègues du conseil d'administration qui, grâce à leur engagement et leur implication, pour certains depuis des années, ont permis d'ajouter notre contribution à la poursuite de la mission du CAVAC et à en faire une organisation saine et bien vivante.

**Mario Gisondi**  
Président

## Mot de la directrice générale

Il était une fois...

J'amorce mon dernier mot à titre de directrice générale par cette formule puisqu'elle a quelque chose de rassurant et de magique qui rappelle ces histoires qui ont ponctué nos enfances. Puisse-t-elle assurer la continuité de la bonne étoile du CAVAC de Montréal !

Le CAVAC de Montréal a vu le jour en novembre 1988 dans un petit local du YMCA International situé sur l'avenue du Parc. À peine venait-il de naître que les gens bienveillants chargés de son développement avaient pour lui de grandes aspirations qui commandaient son incorporation obtenue en avril 1989.

Comme dans les histoires fantastiques, une bonne fée s'était attardée sur la petite enfance du CAVAC de Montréal pour le pouvoir de dons particuliers. Ainsi, il disposait de la capacité de s'entourer de personnes dévouées et engagées. Combien d'étudiants et de jeunes professionnels sont venus en initiés souhaitant contribuer au développement de services pour les personnes victimes d'actes criminels ! Ils sont aujourd'hui à la fois pionniers et relève. Vous pouvez vous réjouir d'avoir contribué à l'essor des connaissances sur la problématique et des services pour répondre aux besoins des personnes victimes. À vous tous, trop nombreux pour en dresser la liste, je dis merci pour votre investissement !

La bonne fée a également doté le CAVAC de Montréal du don de respect. En effet, le CAVAC a su faire sa place dans le respect de ses partenaires. Il s'est toujours fait un devoir de ne pas dupliquer les services en place et cela est tout en son honneur. Au final, ce sont les personnes victimes qui en ont été les grandes gagnantes. Je remercie ces nombreux partenaires qui ont cru comme moi au développement des services aux victimes en plaçant celles-ci au cœur des préoccupations.

Enfin, le CAVAC a reçu le don de créativité. Il a su profiter de ce don pour développer des alliances qui ont permis la mise en place de partenariats uniques. C'est le cas notamment avec le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) qui a accepté de suivre le CAVAC dans l'implantation du service d'intervention 24/7 et, plus récemment, des agents de liaison en centres d'enquêtes. Un précédent sans pareil au Québec. À la direction du SPVM et à tous les membres de cette organisation, je dis merci pour leur confiance!

Je ne vous cacherai pas la fierté qui m'anime lorsque je revisite le chemin parcouru au cours de ces 22 années. Ces années sont remplies de souvenirs impérissables, de rencontres riches de sens et elles me procurent un sentiment de mission accomplie.

Mille mercis à la vie pour le privilège que j'ai eu d'être placée sur la voie de cette merveilleuse aventure !

Une extraordinaire aventure qui se poursuivra dans le respect, la créativité et la mobilisation de personnes dévouées et engagées.

**Louise Geoffrion**  
**Directrice générale fondatrice**  
**CAVAC de Montréal**



## L'historique

En juin 1988, l'Assemblée nationale adoptait la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* (L.R.Q., c.a. 13.2). Cette loi instaure les droits et les responsabilités des personnes victimes d'actes criminels. Elle prévoit également la création du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC) et la reconnaissance de Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). C'est ainsi que le CAVAC de Montréal voit le jour en novembre 1988. D'abord parrainé par le YMCA de Montréal, le CAVAC devient autonome avec l'obtention de son incorporation en avril 1989. Les services du CAVAC de Montréal sont rendus possibles grâce à la contribution financière du ministère de la Justice par le biais du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC).

## La mission

Acteur de premier plan dans sa région depuis plus de 20 ans, le CAVAC de Montréal se distingue par une offre de services en intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire de haute qualité. Ces services sont largement accessibles aux personnes victimes et à leurs proches, ainsi qu'aux témoins d'un crime. De plus, ils sont offerts le plus rapidement possible après l'événement. L'aide du CAVAC de Montréal est disponible que le présumé responsable du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable.

## Les orientations 2009/2010

Pour l'exercice 2009/2010, le CAVAC de Montréal retenait les orientations suivantes :

- *Continuer à développer la notoriété du CAVAC de Montréal notamment auprès du réseau de la Santé et des Services sociaux et du milieu de l'enseignement primaire et secondaire ;*  
Au total, l'agente de promotion aura pu réaliser 12 séances de promotion au sein du réseau de la Santé et des Services sociaux et 20 séances dans les établissements scolaires ciblés.
- *demeurer proactif en regard de la consolidation du partenariat avec le Service de police de la Ville de Montréal afin de favoriser la réduction du délai d'intervention auprès des personnes victimes, en particulier par la promotion de l'intervention immédiate ;*  
Les efforts ont été maintenus et plusieurs PDQ furent à nouveau rencontrés. La présence de l'agent de liaison au centre d'enquêtes Est a eu une incidence significative sur la promotion du service. Toutefois, ce qui aura marqué davantage l'année aura été tout le travail effectué, avec le SPVM, pour déployer des agents de liaison dans les 4 centres d'enquêtes.

- *favoriser l'amélioration de la gestion opérationnelle en collaborant à l'optimisation des programmes statistiques et de services aux citoyens ;*

La participation du CAVAC de Montréal aux divers comités du réseau des CAVAC a poursuivi les travaux en ce sens en collaborant avec le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC), de sorte qu'un nouveau programme permettant la tenue de dossiers et le relevé de statistiques sera sous peu mis en place. De même, il est attendu qu'au cours des prochains mois, la mise à jour d'un protocole entre le ministère de la Justice, la Direction des poursuites criminelles et pénales (DPCP) et les CAVAC permettent à davantage de personnes victimes de recevoir les services dans le respect des droits qui leur sont reconnus par la loi.

- *maintenir le développement professionnel des ressources humaines ;*

Le CAVAC investit annuellement 1,5 % de sa masse salariale en matière de formation de ses employés. Ce qui aura différencié cette année aura été la possibilité d'entamer une démarche de supervision clinique pour le bénéfice de l'équipe d'intervention des services courants. Quelques formations thématiques ont également été réalisées en réponse aux besoins des fonctions de l'ensemble des employés.

- *participer positivement à la négociation et à la gestion de la première convention collective.*

Pendant plusieurs mois, le CAVAC a participé activement à la rédaction d'un projet de convention collective, assisté dans cette démarche d'une professionnelle en la matière. Le projet final, développé à l'intérieur des limites financières et administratives du CAVAC, n'a toutefois pas reçu l'assentiment des employés.





## La structure organisationnelle

### Le conseil d'administration

Les statuts et règlements de la Corporation prévoient un nombre de 7 sièges au conseil d'administration. Au cours du dernier exercice, les administrateurs se sont réunis à 6 reprises et une fois à l'occasion de l'assemblée générale.

Les activités des membres du conseil se concentrent autour de trois volets d'activités soit le financement, l'administration et la gestion. Le conseil adopte le budget annuel et assure la mise en oeuvre des orientations, des objectifs et des priorités. Il est également responsable de l'évaluation et de l'élaboration des conditions de travail du personnel.

#### Président

**Monsieur Mario Gisoni**

Directeur adjoint  
Chef de direction  
Direction des opérations  
Service de police de la Ville de Montréal

#### Vice-présidente

**Me Anne-Marie Émond**

Procureur  
Cour municipale  
Ville de Montréal

#### Trésorier

**Monsieur Jacques Labrie**

Président  
Labrie Communication inc.

#### Secrétaire

**Monsieur Robert Laliberté**

Chef de section  
Section Relations de travail  
Service des ressources humaines  
Service de police de la Ville de Montréal

#### Administrateur

**Monsieur Gino Dubé**

Commandant au développement des affaires  
Service de police de la Ville de Montréal

#### Administrateur

**Me Christian Charbonneau**

Procureur chef-adjoint  
aux poursuites criminelles et pénales  
Palais de justice de Montréal

#### Administratrice

**Madame Louise Geoffrion**

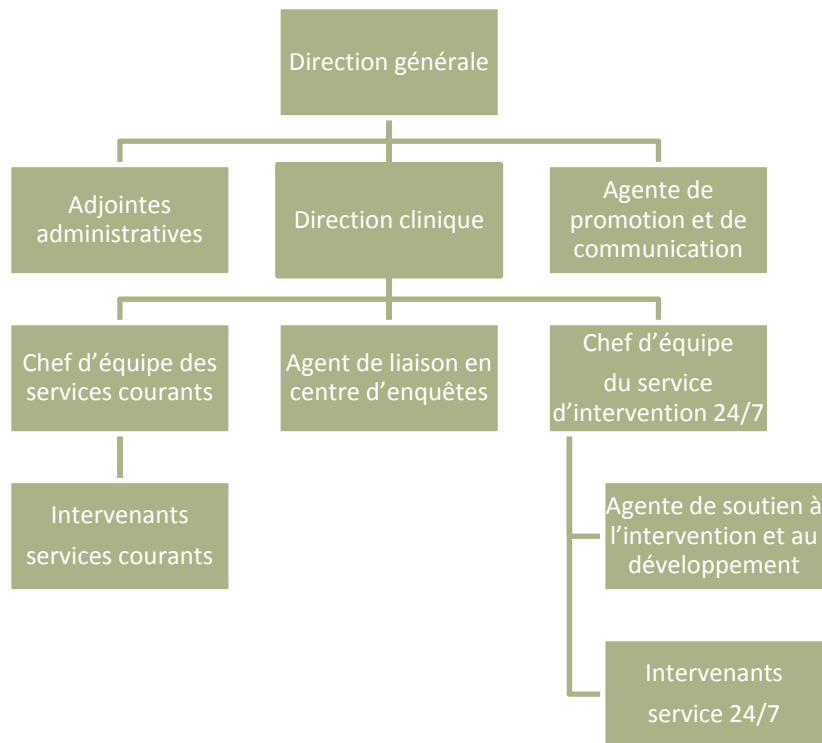
Directrice générale  
CAVAC de Montréal



## L'équipe professionnelle

Au 31 mars 2010, l'équipe du CAVAC de Montréal est composée de 40 personnes.

## L'organigramme



## L'équipe de direction

L'équipe de direction soutient, oriente et encadre les activités du CAVAC de Montréal. Elle est composée d'une direction générale et d'une direction clinique. La direction est appuyée par les chefs d'équipe des services courants et du service d'intervention 24/7.

**Louise Geoffrion**  
Directrice générale

**Cindy Lapointe**  
Chef d'équipe des services courants

**Denis René**  
Directeur clinique

**Julie Dault**  
Chef d'équipe du Service  
d'intervention 24/7  
**Isabelle Poitras** (en intérim)

## L'équipe d'intervention

Pour réaliser sa mission, le CAVAC de Montréal s'appuie sur la contribution essentielle de son personnel, sur ses compétences et son engagement. La structure actuelle du CAVAC de Montréal lui permet d'offrir aux personnes victimes une vaste gamme de services dans un très court délai et à proximité de son lieu de résidence.

L'équipe du CAVAC de Montréal est composée de 35 professionnels disponibles pour répondre à la demande de service. Vingt de ces professionnels composent l'équipe du service d'intervention 24/7. Quinze autres professionnels œuvrent au sein de l'équipe des services courants offerts sur une plage horaire de 9h à 17h, du lundi au vendredi. Ces professionnels sont répartis dans 5 points de services distincts sur le territoire de l'île de Montréal.

Il convient de souligner que l'ensemble du personnel voué aux services à la population détient un diplôme d'études universitaires dans une discipline tels le service social, la criminologie, la psychologie ou la sexologie.

Au cours de l'année, les quelques mouvements de personnel au sein de l'équipe des services courants ont à nouveau été liés essentiellement à des congés de maternité et parentaux. Nous avons pour une certaine période jusqu'à 7 intervenantes contractuelles en place pour combler les postes laissés vacants, dont 6 pour ce motif.

Du côté de l'équipe d'intervention 24/7, les embauches externes se sont aussi faites nombreuses, le motif étant ici la difficulté de concilier le travail au CAVAC et les engagements externes chez d'autres employeurs où le poste occupé est un temps plein. Ainsi, pour une équipe de 20 intervenants, nous avons compté sur les services de 30 personnes.

### Services courants :

#### Palais de justice

Karine Damphousse*	Jean-Thierry Popieul	Martine Thériault
Marilyne Cléroux-Desmarais**	Sathia Vong***	

#### Chambre de la jeunesse

Marilyne Cléroux-Desmarais	Julie Coderre**	Natacha Rolland*
----------------------------	-----------------	------------------

#### Point de service du Centre

Roxanne Damphousse*	Dominique Fortin	Alma Monzon
Andrea Rittenhouse	Christine Morin**	Karine Fournier**
Stéphanie Trudeau	Sathia Vong***	

#### Point de service de l'Est

Vanessa Merceron*	Annick Duranceau**	Simon Pérusse**
-------------------	--------------------	-----------------

#### Point de service de l'Ouest

Dominique Bourdages*	Tania Leal	Christine Morin**
Jennifer Boucher**		

#### Centre d'enquêtes Est du SPVM

Karine Mac Donald*	Stéphanie Trudeau**	
--------------------	---------------------	--

\* congé de maternité/parental

\*\* en intérim

\*\*\* stagiaire

### **Ont quitté leurs fonctions en cours d'année**

Tracy Nadeau  
Chambre de la jeunesse

Sylvie Guay  
Point de service de l'Est

Sylvie Covatta  
Point de service de l'Est

### **Service d'intervention 24/7 :**

#### **Agente de soutien à l'intervention et au développement**

Nadia Piedade

Claudia Diaz (a quitté ce poste au cours de l'année)

#### **Intervenants**

Pascale Alberne-Lahaie

Maria De La Paz Arias Santos

Élisabeth Plante

Charlotte Marguerite Debonne

Faye Assee

Alicia Boatswain-Kyte

Karine Fournier (effectue un remplacement aux services courants)

Omar Améris

Thalya Garnier

Renée Rony

Martine Umubyeyi

Claudia Diaz

Natasha Smolens

Vanessa Boodoosingh

Isabelle Lauzon

Geneviève Têtu

Audrey-Kim Morin

Fanny Buttigieg

Lysanne Giguère

#### **Ont quitté leurs fonctions au cours de l'année**

Ann Nathalie Côté

Frédéric Gauthier

Geneviève Blais

Mélanie Leroux

Emmanuelle Morin

Cynthia Lemay-Lambert

Léthicia Cardin

Marie-Ève Thomas

Marie-Amélie Tremblay

Lucie Potvin

Lilianne Cantore

### **L'équipe de soutien administratif et l'agente de promotion**

Le soutien administratif est assuré par deux personnes dont le mandat général est d'assister par divers travaux techniques le personnel en matière de gestion des systèmes et programmes informatiques, de gestion budgétaire, de gestion des ressources matérielles, de gestion des lieux de travail, des biens et des contrats. De plus, le CAVAC de Montréal compte sur les services d'une agente de promotion et de communication.

#### **Adjointes administratives**

Lise Lasanté

Adjointe aux affaires financières

Catty Barrios

Adjointe aux affaires matérielles

#### **Agente de promotion et de communication**

Karine Lasanté



## Les services, la clientèle et le territoire desservi

Les services du CAVAC sont offerts en français, en anglais et en espagnol, et ce, sur une base régulière. De plus, au sein de l'équipe, nous pouvons compter sur des intervenants en mesure d'intervenir en créole, arabe, portugais, allemand, kiqnarwanda et kirundi.

Le CAVAC de Montréal offre à la population de l'île de Montréal, gratuitement et sur une base confidentielle, les services suivants : l'intervention post-traumatique, l'intervention psychosociojudiciaire, l'information sur les droits et recours, l'assistance technique, l'accompagnement, les programmes CAVAC-INFO et INFO-VAC.

### Les services courants

Les services courants offrent une aide qui prend plusieurs formes, en réponse aux besoins des personnes victimes. Cette aide consiste généralement en une intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire, la transmission d'informations sur les droits et les recours possibles, une assistance technique au cours des démarches d'indemnisation ou autres, un accompagnement tout au long du processus judiciaire et l'orientation et la référence vers des services spécialisés pertinents pouvant apporter une aide complémentaire.

**Nombre de personnes rejointes : 4672**

### Le service d'intervention 24/7

Le service d'intervention 24/7 est un service proactif mis en place en partenariat avec le Service de police de la Ville de Montréal. Il se concrétise par une intervention immédiate sur les lieux de l'événement en complémentarité avec l'intervention des policiers.

Il vise à apporter un soutien psychosocial le plus rapidement possible après la commission de l'acte criminel. Une équipe d'intervenants est disponible à toute heure du jour et de la nuit, sept jours par semaine, tous les jours de l'année.

**Nombre de personnes rejointes : 1196**

### Les programmes CAVAC-INFO et INFOVAC

En vertu de l'article 7 de la Déclaration de services aux citoyens du ministère de la Justice du Québec, les procureurs aux poursuites criminelles et pénales ont l'obligation d'informer les personnes victimes des conditions de remise en liberté de leur agresseur. De ce fait, est né le programme CAVAC-INFO, mis sur pied de concert avec les procureurs aux poursuites criminelles et pénales et la Direction des services judiciaires.

Dans le cadre de ce programme, les intervenants des points de services du palais de justice et de la Chambre de la jeunesse communiquent par téléphone aux personnes victimes de crimes contre la personne et contre la propriété, la décision rendue par le tribunal lors de la comparution de l'accusé. Les intervenantes à la Chambre de la jeunesse veillent également à l'application du programme INFOVAC, en procédant à un envoi postal remettant aux personnes victimes les informations de base concernant les procédures judiciaires et la Déclaration de la victime.

Ces interventions proactives permettent de rejoindre rapidement les personnes victimes d'acte criminel afin de leur offrir les services du CAVAC, ou encore, de les orienter vers les ressources pouvant leur venir en aide.

<b>Nombre de personnes contactées :</b>	<b>1701</b>
---	-------------

### **L'accueil des témoins à la cour**

Pris sous l'aile du CAVAC de Montréal au cours de l'année précédente, ce service est assuré par les intervenants œuvrant au palais de justice de Montréal. Dans les faits, chaque matin, ils accueillent toutes les personnes assignées par la poursuite. Lors de ce contact, ils offrent l'information de base sur le processus judiciaire et, lorsque nécessaire, ils proposent une assistance personnalisée.

<b>Nombre de personnes accueillies :</b>	<b>7 695</b>
<b>Nombre d'interventions personnalisées :</b>	<b>1 213</b>

### **Le groupe d'intervention post-traumatique**

Le CAVAC de Montréal, depuis mai 2008, offre la possibilité aux personnes victimes d'une agression physique de prendre part à une démarche de groupe. Toutefois, dans le respect de la mission d'autres organismes du territoire montréalais, les personnes ayant vécu des situations de violence physique survenues dans un contexte de violence conjugale ou familiale, ou d'agression à caractère sexuel, bien qu'admissibles à ce service, sont plutôt référées aux organisations appropriées.

Dans un contexte où une approche psychoéducative est favorisée, les participants reçoivent des informations sur l'état de stress post-traumatique et peuvent échanger entre eux. Les intervenants qui animent le groupe leur fournissent également des lectures afin de susciter des réflexions et l'expression de leurs émotions. Des techniques de relaxation sont également enseignées.

Au cours du dernier exercice, deux groupes ont été formés avec un total de 9 participants, dont cinq femmes et quatre hommes. La démarche de groupe comporte huit rencontres de trois heures chacune. Les participants sont majoritairement recrutés au sein de la clientèle du CAVAC de Montréal et via le programme CAVAC-INFO.

Nombre de personnes rejointes :	9
Nombre d'heures d'intervention de groupe :	48

### L'agent de liaison en centre d'enquêtes du SPVM

L'année 2009-2010 marquait la troisième année de la présence d'un agent de liaison au centre d'enquêtes de l'Est du Service de police de la Ville de Montréal. C'est là la concrétisation d'un projet pilote répondant à l'un des objectifs du schéma de couverture du SPVM mis en œuvre grâce au partenariat déjà bien actif avec le CAVAC de Montréal.

Ce poste d'agent de liaison vise une action complémentaire à celle déjà offerte par le service d'intervention 24/7 et les services courants du CAVAC de Montréal. Par sa présence au sein du centre d'enquêtes, l'agent de liaison offre un soutien aux policiers enquêteurs dans l'identification des ressources d'aide dont pourraient bénéficier les personnes victimes qu'ils rencontrent. Sa présence contribue à la réduction du délai d'intervention auprès des personnes victimes, en communiquant directement avec la personne victime, une fois que l'enquêteur a obtenu son consentement.

Nombre de personnes rejointes :	304
Nombre de demandes formulées par les policiers :	324

### L'évaluation des services

Au courant de l'année 2009-2010, nous avons poursuivi notre démarche d'évaluation des services par notre clientèle dont le dossier avait été fermé après 6 mois d'inactivité. Le questionnaire, disponible en français et en anglais, invite les personnes à nous faire part de leur satisfaction à la suite des services reçus. De tous les formulaires expédiés par la poste, seul un faible pourcentage nous a toutefois été retourné. L'un des motifs du faible taux de réponse est lié au nombre élevé d'adresses postales devenues obsolètes. Toutefois, la grande majorité des réponses reçues indique un taux de satisfaction élevé à l'égard des services reçus des intervenants du CAVAC.

Nous avons donc opté de réviser le processus et l'outil de communication avec la clientèle visant à recueillir ses commentaires sur nos services. C'est ainsi qu'un nouveau formulaire, plus succinct, est dorénavant rendu disponible dans chacun des points de service. De cette manière, toute personne peut faire part de ses commentaires tout au long de la prestation de service plutôt qu'à la suite de la fermeture de son dossier. Le formulaire est disponible en français, en anglais et en espagnol.





## Le développement des compétences

Le CAVAC a maintenu la démonstration de son intérêt à investir dans la formation continue de son personnel. En effet, le CAVAC de Montréal considère qu'il a un rôle à jouer dans le développement des connaissances et des compétences de ses employés pour les soutenir dans la prestation d'un service de qualité à la clientèle.

Durant la dernière année, 728 heures de formation ont été reçues par l'ensemble des employés. Ces heures se répartissent comme suit : 89,5 heures pour les quatre membres de l'équipe de direction, 610,5 heures spécifiques pour les 33 personnes de l'équipe d'intervention et 28 heures au bénéfice des membres de l'équipe de soutien administratif et de l'agente de promotion.

### Les activités de formation

Équipe de direction :

- ▶ *La reconnaissance : un levier de mobilisation, CRHA*
- ▶ *Colloque Une justice sur mesure... Société de criminologie du Québec*
- ▶ *Venir à bout des conduites négatives... et non des employés ! – CRHA*
- ▶ *La prévention du harcèlement psychologique, Commission des normes du travail*
- ▶ *Les aspects légaux entourant la gestion des ressources humaines lors d'une pandémie de grippe A (H1N1) - Me Marie-Hélène Jetté, CRIA*
- ▶ *L'équité salariale, Commission sur l'équité salariale*
- ▶ *La reconnaissance des employés : au-delà des programmes, une question de culture – Anne Boucher, CRHA*

Équipe d'intervention :

- ▶ *Parole aux intervenants/es, un lieu de partage sur nos façons d'intervenir auprès de jeunes immigrants et leurs familles, Centre d'Orientation Paralégale et Sociale pour Immigrants*
- ▶ *Journée du Centre d'expertise Marie-Vincent*
- ▶ *Formation des intervenants du réseau des CAVAC, rencontre provinciale des intervenants du réseau*
- ▶ *Programme québécois de formation sur la prévention du phénomène de gangs – Sécurité publique du Québec*
- ▶ *Démystifier la maladie mentale - Mme Isabelle Ferland, L'autre maison*
- ▶ *Supervision clinique - Diane Chayer, consultation*
- ▶ *Intervention psychosociale auprès des enfants victimes d'agression sexuelle, Centre d'expertise Marie-Vincent*
- ▶ *Intervention auprès des enfants autochtones et inuits victimes d'agressions sexuelles, ÉVISSA, Séminaire UQAM*
- ▶ *L'intervention en contexte transculturel, Clinique psychiatrique transculturelle de l'Hôpital Jean-Talon*
- ▶ *L'intervention immédiate, Catherine Séguin et Évelyne Donnini*
- ▶ *Formation de l'Hêtre, Catherine Séguin et Évelyne Donnini*

Dans le cadre des réunions d'équipe, les intervenants du service 24/7 ont pu développer davantage leurs connaissances sur les ressources suivantes :

- ▶ Les pères séparés
- ▶ L'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)
- ▶ Ligne-parents et Tel-Jeunes

Équipe de direction et équipe d'intervention :

- ▶ *Psychopathologie et principes d'intervention*, Institut Philippe-Pinel de Montréal
- ▶ *Les services aux victimes d'aujourd'hui à demain* - Colloque du réseau des CAVAC

Équipe de soutien à l'administration :

- ▶ *Parler pour convaincre*, par Marielle Raïche - Centre Saint-Pierre

### Les activités de supervision clinique

Au cours de l'année, poursuivant son objectif de développement des connaissances et des compétences de ses employés, le CAVAC de Montréal a rendu possible pour les intervenants des services courants des rencontres de supervision clinique. Ces sessions ont permis aux intervenants d'aborder leur formation professionnelle sous un angle différent allant au-delà de l'acquisition de connaissances thématiques. Ces séances favorisent l'approfondissement de la connaissance de soi en développant l'*empowerment* personnel et professionnel en intervention.

La préoccupation du codéveloppement par les pairs n'est pas disparue pour autant, mais répond dorénavant de manière ponctuelle aux besoins de l'équipe. Enfin, des ateliers sont également réalisés sporadiquement au profit des intervenants, leur permettant de parfaire leurs connaissances sur une problématique ou encore de bonifier la collaboration avec une ressource.

### Les partenariats et la concertation

Afin de demeurer actifs dans la vie communautaire locale et provinciale, nous participons à des groupes de travail et des tables de concertation. Les lignes qui suivent rendent compte de ces différentes activités de partenariat et de concertation.

#### Les tables de concertation et autres comités

- Membre de la *Table de concertation en matière de crimes à caractère sexuel de la région de Montréal et de son Comité de coordination*
- Membre de l'*Association québécoise Plaidoyer-Victimes*
- Membre de la *Table des partenaires du Centre d'expertise en agression sexuelle Marie-Vincent*



- Membre de la *Table de concertation en matière de violence conjugale de la Pointe-de-l'île*
- Membre du *Comité sur la cyberintimidation chez les jeunes*
- Membre des *Comités jeunesse et aînés des organismes sociaux de Saint-Laurent (COSSL)*
- Membre du jury du Prix de la Fondation Marie-Vincent
- Membre du *Comité de formation du Centre d'expertise Marie-Vincent*
- Membre du *Comité de vigie Jeunesse du SPVM*
- Membre du *Comité aviseur provincial de la FADOQ* pour le projet de sensibilisation et de prévention des abus et de la fraude envers les aînés au Québec
- Collaboration au projet *Jeunes, mais pas à vendre* de la Maison des jeunes de St-Laurent

### Comités du réseau des CAVAC

- Membre du *Comité porteur*
- Membre du *Comité promotion*
- Membre du *Comité de liaison*
- Membre du *Comité des services professionnels*
- Membre du *Comité SCAVAC* (sous la responsabilité du BAVAC)
- Membre du *Comité tripartite* (sous la responsabilité du BAVAC)
- Membre du *Comité locaux dans les palais* (sous la responsabilité du BAVAC)
- Membre du *Comité de révision du programme INFOVAC* (sous la responsabilité du BAVAC)

### Le travail administratif

La participation à ces comités de travail, bien qu'elle implique une somme importante d'énergie et de temps, permet des réalisations de premier plan dont voici quelques exemples :

- la planification et l'organisation d'une activité de formation pour l'ensemble des intervenants du réseau ;
- la tenue d'un colloque provincial du réseau des CAVAC ;
- la révision d'un protocole ministère de la Justice-DPCP- CAVAC visant à rejoindre davantage les personnes victimes ;
- le développement d'un nouveau programme, plus performant, permettant la tenue de dossiers et le relevé de données statistiques.

Par ailleurs, nous nous sommes aussi appliqués à mettre à niveau ou à bonifier nos outils de gestion et à développer quelques nouveaux outils d'intervention. Nous vous en présentons quelques-uns :

- Rédaction d'un manuel d'intégration d'un nouvel employé ;
- révision des politiques internes : remboursement des dépenses encourues dans le cadre du travail ; action contre le harcèlement psychologique au travail ;
- plan d'action pour la continuité des services en situation d'urgence (Grippe H1N1 et autres situations majeures) ;



- mise à jour du bottin de ressources pour les intervenants du service 24/7 ;
- un nouveau dépliant à l'intention des personnes victimes sur les techniques de relaxation ;
- une brochure sur le deuil traumatique à l'intention des proches des personnes assassinées ;
- refonte de l'outil et du processus d'évaluation continue des services.

## Les activités de promotion et de relations publiques

### Les activités de promotion

Dans le but de favoriser une meilleure connaissance de sa mission et de ses services, de susciter les références vers ses services, le CAVAC de Montréal tient annuellement une quantité importante d'activités de promotion. Ces activités se déroulent dans le cadre de journées thématiques, d'ateliers de formation ou d'activités de sensibilisation au sein de différentes organisations publiques et communautaires.

- 33 auprès du Service de police de la Ville de Montréal
- 8 auprès du réseau de la Santé et des Services sociaux
- 26 auprès d'organismes communautaires
- 14 dans des établissements scolaires
- 1 pour les employés de Services Canada (Montréal)
- 2 séances d'information auprès du grand public

### Les participations à des événements

- Le *Salon Visez droit* en collaboration avec le *Barreau de Montréal*
- 34<sup>e</sup> congrès de la *Société de criminologie du Québec*
- Portes ouvertes à la *Chambre de la jeunesse*
- Lancement de la campagne de sensibilisation en agression sexuelle du *Bouclier d'Athéna*
- Lancement des cache-monnaie du SPVM
- 25<sup>e</sup> anniversaire de Tandem de Pointe-aux-Trembles/Rivière-des-Prairies
- Inauguration du nouveau Poste de quartier 27

### Les présences médiatiques

- **Avis de recherche**, 24, 25, 26, 27 avril 2009 : « Devoir de citoyen ». Émission spéciale dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation des victimes d'actes criminels. Entrevue sur les services du CAVAC.
- **Radio Centre-Ville**, CIBL 102,3 FM, 13 juillet 2009 : « Magazine Centre-Ville ». 1<sup>ère</sup> partie de l'émission consacrée à présenter le CAVAC et ses services.
- **The Gazette**, 5 août 2009 : « Network offers counselling to fraud victims ». Encadré sur le CAVAC dans la cadre d'un article portant sur le cas d'Earl Jones.



- **Journal de Montréal**, 14 février 2010 : « 500 victimes de harcèlement à Montréal chaque année ». Article avec mention du CAVAC et encadré exposant les services du CAVAC.
- **Journal de Montréal**, 17 février 2010 : « Les appels aux services d'aide à la hausse ».

De plus, nous avons pu constater à 9 reprises, dans les médias locaux, une mention des services offerts par le CAVAC de Montréal.

### Les publicités sociétales

La sollicitation de publicités sociétales s'est poursuivie encore cette année. Les donateurs furent d'un nombre moindre que l'an dernier, mais ils nous auront tout de même permis d'obtenir près de 270 000 \$ en placements publicitaires. Les donateurs sont :

- UB Média (affichage urbain)
- TVA publications, Quebecor (Magazines : *Dernière Heure*, *Téléromans TV Hebdo*, *Star Système*, *Le Lundi*)
- Corus Québec (sites Internet francophone : *CKOI 96,9 FM*, *98,5 FM*, *Corus Sport*, *CKOY 104.9 FM*, *Info 690*, *CIME*, *CFOM...*)
- Astral Média (sites Internet francophone : *Canal D*, *Canal Vie*, *Historia*, *Musique Plus*, *Palmares.ca*, *TATV*, *MusiMax*, *Énergie 94.3 FM*, *Rock Détente 107.3 FM*, *Séries +*, *Super Écran et Ztélé*)
- Le journal 24 heures (Quebecor)
- Le journal Mirror (Quebecor)
- Le journal Métro
- Le journal Hour
- La Presse
- Le journal l'itinéraire



## Le bilan 2009/2010



L'année 2009-2010 aura été une année de continuité, mais non sans amener son lot de défis et de nouveauté.

La force vive du CAVAC étant les personnes qui y travaillent, ce qui s'observe au sein des équipes n'est pas sans avoir son impact sur l'organisation. Ainsi tout le mouvement de personnel avec lequel il nous a fallu composer a beaucoup sollicité la capacité d'adaptation de tout le monde, gestionnaires comme intervenants. Le recrutement ne s'avère pas nécessairement facile, l'intégration et la formation des nouveaux employés sont aussi exigeantes, tant au niveau du travail que des habiletés humaines. Toutefois, nous pouvons toutes et tous être fiers du fait que jamais la qualité du service à la population n'en a subi les contrecoups.

L'année qui se termine aura aussi posé les premières marches de ce que sera en partie faite l'année 2010-2011. D'une part, les travaux du conseil d'administration ont beaucoup porté sur une réflexion concernant la prestation des services et cette réflexion entraînera au cours de l'année une amorce de la mise en œuvre d'une nouvelle orientation. Il y a également tout le processus de la négociation de la convention collective qui s'entame à la suite de la nouvelle syndicalisation de l'équipe des intervenants du service d'intervention 24/7 avec la CSN. Nous serons donc amenés à conjuguer avec cette nouvelle instance, à négocier de bonne foi un projet de convention, de manière à parvenir à une entente qui convienne aux parties, et ce, à l'intérieur des contraintes administratives et financières qui sont celles du CAVAC.

Ensuite, grâce aux travaux soutenus réalisés pendant l'année avec le SPVM et la Commission d'accès à l'information (CAI), et pouvant compter sur une aide financière spéciale du BAVAC, nous serons en mesure de procéder, via un projet pilote, au déploiement d'agents de liaison dans les quatre centres d'enquêtes au cours de 2010-2011. En effet, un avis favorable de la CAI, fondé sur la réaffirmation des droits reconnus par la loi aux personnes victimes, autorise le SPVM à rendre accessibles à l'agent de liaison les informations nécessaires pour qu'il puisse communiquer avec la personne victime. Fort de cet avis, un protocole établi entre le SPVM et le CAVAC donne la légitimité à une approche proactive de l'agent de liaison afin qu'il puisse transmettre à la personne victime l'information sur les procédures judiciaires dans le cas qui la concerne et sur les services et les recours qui peuvent lui venir en aide. C'est là une autre démonstration éloquent de la volonté commune du CAVAC et du SPVM à développer un partenariat actif visant à accroître l'accès aux services favorisant au bien-être des personnes victimes. Il s'agit là d'une innovation sans équivalent au Québec.

L'année 2010-2011 s'entame ainsi avec des projets substantiels et, comme il est attendu dans la vie de toute organisation bien vivante, comme le CAVAC en est une, nous réserve sans doute son lot d'opportunités et de surprises. Nous ferons face, comme toujours, aux exigences de la vie organisationnelle avec toute notre énergie et notre intelligence.

U n e é p a u l e

pour **intervenir**

pour **assister**

pour **soutenir**

pour **aider**

pour **écouter**

pour **accompagner**

pour **conseiller**

pour **informer**

pour **seconder**

pour **guider**

