



CAVAC

CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS

Formé pour vous épauler

Rapport annuel

2010-2011



TABLE DES MATIÈRES

Mot du président.....	2
Mot du directeur général en intérim.....	3
L'historique, la mission, la vision et les valeurs de l'organisme	4
Les orientations 2010/2011	5
La structure organisationnelle	6
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 et de référence policière 24/7.....	9
L'équipe de soutien administratif et l'agente de promotion	9
Les services, la clientèle et le territoire desservi	10
Les services courants.....	10
Le service d'intervention et de référence policière 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
Les agents de liaison en centres d'enquêtes du SPVM	12
L'évaluation des services	12
Le développement des compétences	13
Les activités de formation.....	13
Les activités de supervision clinique	14
Le travail administratif	14
Les partenariats et la concertation	15
Les tables de concertation et autres comités	15
Comités du réseau des CAVAC	15
Le partenariat et la collaboration	16
Les activités de promotion et de relations publiques	16
Les activités de promotion.....	16
Les participations à des événements	17
Les envois de dépliants	17
Les présences médiatiques.....	17
Les publicités.....	18
Le bilan 2010/2011	19

Mot du président

Madame,
Monsieur,

Il me fait plaisir de vous adresser ces quelques mots dans le cadre de mon premier bilan annuel du CAVAC de Montréal à titre de président du conseil d'administration de l'organisme.

Mes premiers contacts avec le CAVAC se sont produits en 2003, alors que j'avais été interpellé par la mise en œuvre du Service d'intervention 24/7. Le CAVAC affirmait ainsi de manière très tangible son partenariat avec le Service de police de la Ville de Montréal au sein duquel j'occupais alors la fonction de responsable de la Section des stratégies d'actions avec la communauté. J'ai tout de suite été séduit par la mission de l'organisme et par sa détermination à développer encore davantage ses services pour les personnes victimes d'actes criminels.

Lorsqu'on m'a demandé de me joindre au conseil d'administration du CAVAC, je n'ai pas hésité à accepter. J'ai perçu cette opportunité comme un défi professionnel tout autant que personnel. Je ne m'étais pas trompé. La réalité du CAVAC a atteint avec le temps une complexité grandissante avec laquelle je poursuis mon acclimatation. Alors que je n'en connaissais que le service 24/7, j'ai découvert trois services complémentaires qui présentent un potentiel de réalisation important pour les personnes victimes, tant dans l'accessibilité aux services que dans leur prestation. La capacité financière s'est accrue, mais le contexte économique pose des contraintes bien réelles.

Par ailleurs, je suis heureux de me retrouver au sein d'un conseil d'administration composé de professionnels compétents qui possèdent tous une expérience riche qui ne peut qu'être bénéfique pour le CAVAC. Je suis persuadé qu'ensemble nous saurons conduire le CAVAC vers de nouveaux horizons. À ce titre, je remercie mes collègues du conseil d'administration de leur engagement et de leur assiduité aux huit rencontres du conseil au cours de l'année et de leur participation aux travaux du comité ad hoc.

En terminant, je ne peux passer sous silence le travail exceptionnel de l'équipe opérationnelle qui, jour après jour, maintient les services de qualité aux personnes victimes, la qualité dans les relations avec les partenaires de l'organisation et la saine gestion des affaires courantes de la corporation. Je me sens rassuré de pouvoir compter sur une équipe de cette trempe. Je les remercie sincèrement ici, au nom du conseil et aux noms de toutes les personnes victimes qui bénéficient de l'existence et du travail du CAVAC.

C'est donc en toute confiance que je souhaite entamer, au sein du conseil, la nouvelle année qui s'est amorcée.

Mario Guérin
Président

Mot du directeur général en intérim

Madame,
Monsieur,

Avec le départ, en tout début d'année, de Louise Geoffrion, directrice générale fondatrice du CAVAC de Montréal, et ce, après 22 ans à la barre, je m'attendais bien à ce que cette année soit remplie plus que jamais en assumant l'intérim à la direction générale. Mon intuition m'a bien servi!

Il me fait plaisir de vous présenter dans ce rapport des activités de l'année 2010-2011 tout le travail, encore une fois accompli, par l'équipe. Il me faut souligner sans tarder que tout ce travail s'est fait en dépit du fait que nous avons tous à vivre avec, présentés en vrac : la réalité d'une seule direction, la restructuration du service d'intervention immédiate, les nouvelles embauches que cela a engendrées, le travail de négociation avec la partie syndicale, le déploiement des agents de liaison en centres d'enquêtes, le travail de réflexion sur la coordination des services que cette nouvelle réalité a entraînée, des absences prolongées sans remplacement envisageable, un niveau de demandes de services sans répit aux services courants, ...

Cette mouvance et ces changements n'ont pas été sans solliciter chez chacune et chacun toute sa capacité d'adaptation. Ensemble, nous avons su maintenir le cap sur la mission de l'organisation vouée à une offre de services de qualité à la population qui, bien malgré elle, se retrouve en situation de recourir à nos services parce qu'un événement criminel est venu bouleverser sa vie. C'est pour cette raison que nous nous devons de toujours inscrire la qualité de nos services pour soutenir des personnes pour qui la loterie de la vie n'a pas été gagnante. Sans une équipe de professionnels et d'employés engagés, que ce soit à la prestation des services comme à la gestion, sans un conseil d'administration consciencieux et déterminé au bien de l'organisation, le CAVAC de Montréal ne serait pas ce qu'il est. Je remercie cordialement tous et chacun qui a mis l'épaule à la roue au cours de l'année.

Je vous invite à prendre connaissance de nos réalisations qui marquent la valeur et la pertinence du travail du CAVAC dans notre réalité montréalaise. Grâce au CAVAC et aux gens qui y œuvrent, des milliers de personnes ont pu recevoir une aide précieuse alors que les événements engendraient insécurité, incertitude, incompréhension et appréhension. L'aide reçue les a aidées à reprendre le rythme de leur vie quotidienne plus facilement que cela n'aurait été possible si elle n'avait pas existé. C'est ce qui donnera toujours un sens à ce que nous faisons, à ce que nous sommes et aussi, à l'existence du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Montréal.

Denis René
Directeur général en intérim et directeur clinique
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

« C'est la raison d'être du CAVAC de Montréal. »

Le CAVAC de Montréal dispense des services de première ligne à toute personne victime d'un acte criminel et à ses proches, ainsi qu'aux témoins d'un crime. L'aide du CAVAC de Montréal est disponible que le présumé responsable du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable.

La vision

« C'est ce que le CAVAC de Montréal souhaite être et la façon dont il veut être reconnu. »

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.

Les valeurs

« Ce sont les principes qui guident les façons de faire des gestionnaires et des employés du CAVAC de Montréal. »

Le CAVAC dispense ses services, sans discrimination, à toute personne victime d'un acte criminel, à ses proches ainsi qu'aux témoins.

Le CAVAC intervient rapidement pour prévenir l'aggravation et la détérioration de l'état de la personne victime.

Le CAVAC postule 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 nécessitant 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 la victime en misant sur les ressources de cette dernière.

Le CAVAC traite la personne victime avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité et de sa vie privée.

Les orientations 2010/2011 ■ ■ ■

Pour l'exercice 2010/2011, le CAVAC de Montréal retenait les orientations suivantes :

>> Au niveau des services : *Travailler au déploiement et à l'intégration des agents de liaison dans les centres d'enquêtes Nord, Ouest et Sud du Service de police de la Ville de Montréal.*

Nous pouvons affirmer haut et fort que la poursuite de cette orientation a porté les fruits escomptés. Dans la région Est du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), le projet avait été mis en place en juin 2007 et l'agent de liaison a pu consolider la collaboration avec les policiers officiers et enquêteurs. Entre juin et septembre 2010, les centres d'enquêtes des régions Nord, Sud et Ouest du SPVM ont accueilli chacun un agent de liaison tel que nous en avons le projet. Depuis leur intégration jusqu'à la fin de l'année de référence, les résultats obtenus se font très encourageants. La collaboration des enquêteurs s'est faite croissante au fur et à mesure que ces derniers ont saisi la nature des services que pouvaient rendre les agents de liaison tant aux personnes victimes qu'à la réalisation de leur propre travail auprès d'elles. Les statistiques relatives au travail des agents de liaison en centres d'enquêtes (voir plus loin) parlent d'eux-mêmes : plusieurs centaines de personnes ont pu mieux connaître leurs droits et recours et obtenir les services qui peuvent les soutenir à la suite de l'acte criminel qui a marqué leur vie. Il faut souligner ici qu'un avis favorable obtenu de la Commission d'accès à l'information a donné suite à la signature d'un protocole entre le SPVM et le CAVAC autorisant la transmission des renseignements et rendant ainsi possible la proactivité des agents de liaison dans l'offre de services aux personnes victimes.

>> Au niveau des ressources humaines : *Travailler à la mise en œuvre d'une nouvelle organisation du travail du Service d'intervention 24/7.*

Le projet de restructuration du Service d'intervention 24/7 a été mené à terme. Ce service est celui de l'intervention immédiate et brève auquel font appel les policiers patrouilleurs lors de leur intervention. Le travail de restructuration s'est fait de concert avec l'unité d'accréditation syndicale lors des travaux à la table de négociation. Parmi les objectifs poursuivis, nous retrouvons la mise en place d'une structure et de conditions qui favorisent la rétention du personnel au sein du CAVAC, bénéficiant du même coup le développement et la sauvegarde de l'expertise au sein du CAVAC, tout en maintenant les coûts du service à l'intérieur des limites budgétaires accordées. Alors qu'auparavant les intervenantes et intervenants du service étaient sur appel, nous disposons maintenant de 9 postes permanents dont 5 à temps complet et 4 à temps partiel. Le service demeure assuré 7 jours par semaine, 365 jours par année. Seul le service de nuit a dû subir une modification notable puisque se faisant toujours sur appel d'une personne de garde, les interventions se voient différer au quart de travail de l'équipe de jour. L'appellation du service a quelque peu été modifiée pour devenir « service d'intervention et de référence policière 24/7 ».

>> Au niveau corporatif : *Mettre à jour les statuts et règlements de la corporation.*

Plusieurs années s'étaient écoulées depuis la dernière révision des règlements généraux et une mise à jour s'imposait. Un comité formé de la direction générale et de membres du conseil d'administration a été constitué. Un avis externe sur l'avancement du travail a été sollicité. Mais, même si le travail est bien avancé, nous avons dû nous rendre à l'évidence qu'il devra se poursuivre et se conclure au cours du prochain exercice.

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 8 reprises et une fois à l'occasion de l'assemblée générale. Un comité ad hoc a été mis sur pied pour travailler à la révision des règlements généraux de la corporation ayant nécessité sessions de travail et conférences téléphoniques.

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 œuvre 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 Guérin

Assistant directeur
Adjoint à la Direction des opérations
Service de police de la Ville de Montréal

Vice-présidente

Me Anne-Marie Émond

Procureur
Directeur des poursuites
criminelles et pénales

Trésorier

Monsieur Pierre Richard, CA, IAS.A
VGBS Conseils inc.

Secrétaire

Madame Michelle Savard

Conseillère principale
Direction des ressources humaines
Relations du travail
Université de Montréal

Administrateur

Monsieur Gino Dubé

Commandant
Section Développement des affaires
Division de la planification opérationnelle
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

Administrateur

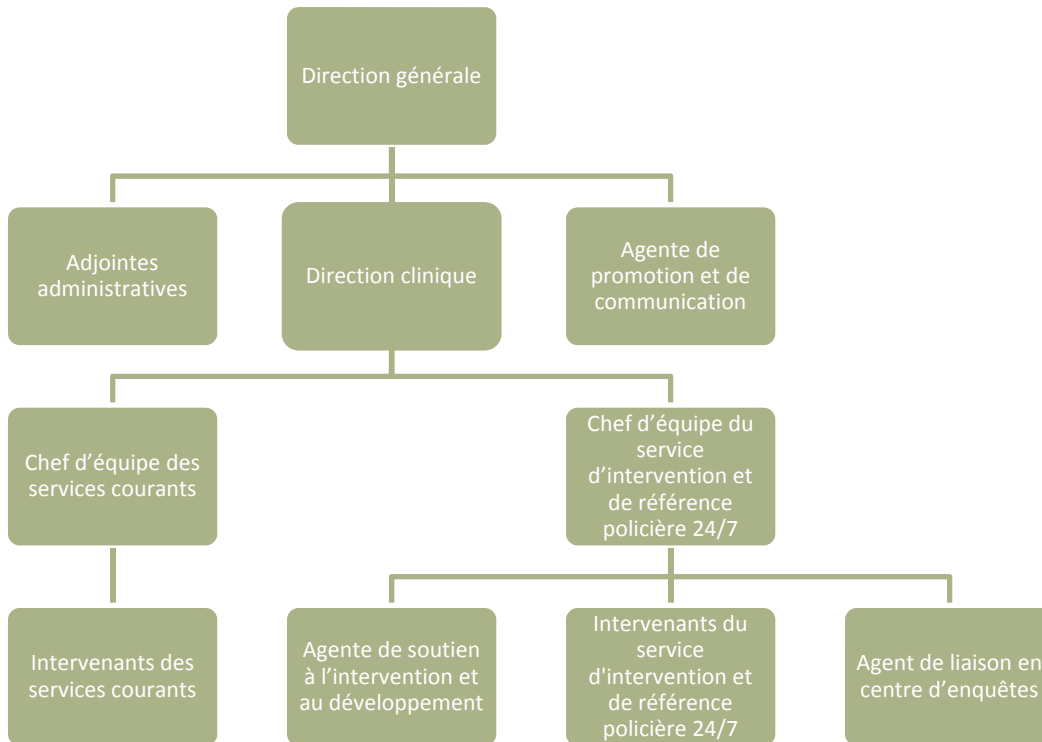
Monsieur Denis René

Directeur général par intérim et directeur clinique
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, cumulées au cours de l'année par une même personne. La direction est appuyée par les chefs d'équipe des services courants et du service d'intervention et de référence policière 24/7.

Denis René

Directeur général par intérim et directeur clinique

Cindy Lapointe

Chef d'équipe des services courants

Julie Dault

Chef d'équipe du Service d'intervention et de référence policière 24/7

L'équipe d'intervention

Pour réaliser sa mission, le CAVAC de Montréal requiert la contribution essentielle de tout son personnel, de ses compétences et de son engagement. L'offre de services actuelle du CAVAC de Montréal lui permet de présenter aux personnes victimes une 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 34 professionnels disponibles pour répondre à la demande de service. Neuf de ces professionnels composent l'équipe du service d'intervention et de référence policière 24/7 – auxquels s'ajoute sept personnes sur une liste de rappel – et quatre occupent des postes d'agents de liaison au sein des centres d'enquêtes du SPVM. Quatorze autres professionnels œuvrent au sein de l'équipe des services courants offerts sur une plage horaire de 9h à 17h, du lundi au vendredi. Au total, ces professionnels sont répartis dans 9 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 travail (ou le service) social, la criminologie, la psychologie ou la sexologie.

Au cours de l'année, les mouvements de personnel au sein de l'équipe ont été peu nombreux en comparaison de l'année précédente et étaient liés à des départs volontaires pour des motifs de manque de disponibilité ou d'autres projets professionnels. Encore cette année, l'équipe du service d'intervention et de référence policière 24/7 a affiché le plus de changements avec 9 nouvelles embauches alors que l'équipe des services courants s'est montrée très stable.

Il faut noter cependant que l'équipe des services courants a subi des mouvements internes. Plusieurs des membres de l'équipe ont dû, au cours de l'année, assumer un poste dans plus d'un point de services parfois simultanément. Cela a été engendré par le fait des congés sans solde, mais qui n'ont pas été comblés dû à leur durée incertaine et à l'intégration progressive des agents de liaison dans les centres d'enquêtes.

Services courants

Palais de justice

Karine Damphousse	Jean-Thierry Popieul	Martine Thériault
Évelyne Régimbald (stagiaire)		

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
Vanessa Merceron **	Évelyne Régimbald (stagiaire)	

Point de service de l'Est

Annick Duranceau	Simon Pérusse***	Jennifer Boucher
------------------	------------------	------------------

Point de service de l'Ouest

Dominique Bourdages **	Tania Leal	Jennifer Boucher
------------------------	------------	------------------

*A quitté ses fonctions en cours d'année

**En congé de maternité au cours de l'année

***Occupent un poste en CO

Service d'intervention et de référence policière 24/7

Agente de soutien à l'intervention et au développement

Nadia Piedade

Intervenants

Omar Améris	Maria Arias Santos	Faye Assee	Chrystal Assee
Isabelle Bigué	Vanessa Boodoosingh	Fanny Buttigieg	Charlotte M. Debunne
Maggie Desbois	Sophie Ducharme*	Thalya Garnier	Mélanie Jastremski
Célyne Lalande	Renée Rony	Isabelle Sirois	Geneviève Têtu

Centre d'enquêtes du SPVM

C.O. EST :	Karine Mac Donald*	Stéphanie Trudeau**
C.O. NORD :	Stéphanie Trudeau	
C.O. SUD :	Simon Pérusse	
C.O. OUEST :	Andrea Rittenhouse	
Enquêtes spécialisées :	Karine Mac Donald*	Stéphanie Trudeau

Ont quitté leurs fonctions au cours de l'année

Pascale Alberne-Lahaie	Martine Umubyeyi	Audrey-Kim Morin
Élisabeth Plante	Natasha Smolens	Lysanne Giguère
Alicia Boatswain-Kyte	Isabelle Lauzon	Jessica Vanderwal

*congé de maternité/parental

**en intérim

***stagiaire

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

Deux personnes assurent le soutien administratif en assistant le personnel par divers travaux techniques 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. Le CAVAC de Montréal compte aussi avantageusement sur les services d'une agente de promotion et de communication.

Adjointes administratives

Lise Lasanté	Jessica Archambault** / Catty Barrios*
Adjointe aux affaires financières	Adjointe aux affaires matérielles

Agente de promotion et de communication

Karine Lasanté

*congé de maternité/parental

**en intérim

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 arabe, créole et portugais.

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, le programme CAVAC-INFO et INFOVAC.

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 : 5803

Le service d'intervention et de référence policière 24/7

Depuis le mois de janvier 2011, le service d'intervention 24/7 est devenu le « service d'intervention et de référence policière 24/7 », encore disponible 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Ce service s'adresse exclusivement aux policiers du SPVM afin d'offrir un soutien aux personnes victimes dès les premières heures suivant la perpétration de l'acte criminel. Il se concrétise par une intervention brève et immédiate sur les lieux de l'événement en complémentarité avec l'intervention policière.

Nombre de personnes rejointes : 1285

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 (PPCP) 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 PPCP 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 ainsi que 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.

Nombre de personnes contactées :	1529
---	-------------

L'accueil des témoins à la cour

Pris sous l'aile du CAVAC de Montréal il y a près de deux ans, 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.

Nombre de personnes accueillies :	6640
Nombre d'interventions personnalisées :	855

Le groupe d'intervention post-traumatique

Depuis mai 2008, le CAVAC de Montréal 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 concernées.

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, un groupe a été formé avec un total de 6 participants, dont trois femmes et trois 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, via le programme CAVAC-INFO et par des références des intervenants du service d'intervention et de référence policière 24/7.

Nombre de personnes rejointes :	6
Nombre d'heures d'intervention de groupe :	24

Les agents de liaison en centres d'enquêtes du SPVM

En mai 2007, le SPVM accueillait dans ses locaux de son Centre opérationnel Est un agent de liaison dans le cadre d'un projet pilote conjoint entre les 2 organisations.

Depuis juin 2010, faisant suite à la signature d'un protocole entre le SPVM et le CAVAC de Montréal, un agent de liaison travaille à l'intérieur des bureaux de chacun des quatre centres opérationnels, en plus d'offrir une présence partielle dans la section des enquêtes spécialisées.

Ce poste d'agent de liaison vise une action complémentaire à celle déjà offerte par le service d'intervention et de référence policière 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 ou lorsque la lecture du rapport d'événements indique la pertinence de le faire.

Nombre de personnes contactées :	1275
Nombre de références effectuées par les sergents détectives :	946

L'évaluation des services ■ ■ ■

Au courant de l'année 2010-2011, nous avons poursuivi notre démarche d'évaluation des services en invitant notre clientèle à formuler ses commentaires en utilisant un formulaire mis en place en toute fin de l'année précédente. Le formulaire, disponible en français, en anglais et en espagnol, invite les personnes à nous faire part de leur satisfaction à l'égard de la qualité du contact et des services reçus, et ce, tout au long de la prestation de service. Le formulaire est disponible dans chacun des bureaux de consultation, dans les aires d'attente de tous les points de service et aussi en ligne, dans le site internet du CAVAC de Montréal. Les clientes et clients sont invités à faire parvenir leurs commentaires à l'attention de la direction, que ce soit par la poste, en le déposant à l'un des points de service ou encore, à en le transmettant par courriel.

Au cours de l'année, nous avons reçu 16 formulaires complétés. Le taux de satisfaction se situe dans la grande majorité des cas entre satisfait et très satisfait tant pour les services, la qualité du contact et de l'information transmise, la disponibilité des intervenantes et le soutien reçu. À la réception de ces formulaires s'ajoutent toujours, au cours de l'année, quelques lettres personnelles ou des appels téléphoniques de personnes qui souhaitent exprimer leur reconnaissance pour les services reçus par l'un ou l'une des intervenant-e-s de l'équipe. Lorsque l'insatisfaction est exprimée, les commentaires ont le plus souvent trait à ce qui gravite autour de la victimisation et des divers recours plutôt qu'aux services reçus au sein du CAVAC.

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 reconnaît son rôle 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 et leur bien-être professionnel.

Durant la dernière année, 496 heures de formation ont été reçues par l'ensemble des employés. Ces heures se répartissent comme suit : 36 heures pour l'équipe de direction, 17 heures pour l'équipe du soutien administratif et 443 heures spécifiques pour l'équipe d'intervention. Les activités de formation sont déterminées selon les besoins identifiés et exprimés par les membres de l'équipe de travail.

Le contexte particulier de la démarche de restructuration du service d'intervention 24/7 a tout de même eu un impact sur l'investissement au niveau de la formation. L'incertitude quant à la rétention de l'équipe en place et des besoins éventuels de formation nous a incités à la réserve quant à l'investissement dans la formation pour l'équipe concernée.

Les activités de formation

Équipe de direction :

- ▶ Développement du sens politique
- ▶ Symposium Réseau des CAVAC
- ▶ Parler en public
- ▶ Principes et enjeux de l'administration publique
- ▶ Structure des organisations
- ▶ Management des organisations publiques
- ▶ Gestion des compétences

Équipe d'intervention :

- ▶ Supervision clinique de groupe
- ▶ Protocole de collaboration intersectorielle pour les enfants exposés à la violence conjugale
- ▶ Vers un accompagnement adapté aux familles immigrantes endeuillées : mieux comprendre pour mieux intervenir
- ▶ Ensemble vers une solution concertée à la traite des personnes
- ▶ Secourisme en milieu de travail

Équipe de direction et équipe d'intervention :

- ▶ Journée de la Commission des libérations conditionnelles

Équipe de soutien à l'administration :

- ▶ Séminaire sur fin d'année financière
- ▶ Logiciel Clarisys
- ▶ Gestion des conflits

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 et depuis janvier 2011, pour les intervenants du service d'intervention et de référence policière 24/7, 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.

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. Par exemple, l'équipe a bénéficié d'une présentation de services du *Centre de services de justice réparatrice de Montréal* ainsi que de l'organisme *Trajet*, afin d'être mieux informés au sujet de ce type d'intervention en marge du processus judiciaire traditionnel. Les intervenants ont également pu apprécier l'expertise en psychiatrie légale de deux intervenants de la *Maison l'Entre-Toît*. Finalement, les intervenants ont observé des audiences de la *Commission des libérations conditionnelles du Canada* au Centre fédéral de formation, établissement carcéral à sécurité minimum situé à Laval.

Le travail administratif ■ ■ ■

La participation aux comités du réseau des CAVAC a engendré une implication significative du CAVAC de Montréal au niveau de l'organisation de certaines activités rayonnant sur tout le réseau. Il est donc approprié de souligner ici :

- la planification et l'organisation de l'événement 2011 du réseau des CAVAC pour la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels (SNSVAC);
- le développement d'un nouveau logiciel de tenue de dossiers et de production statistique que tous les intervenants du réseau seront appelés à utiliser au cours de 2011;
- l'organisation et la réalisation de la deuxième édition de la rencontre des intervenants de tout le réseau au cours de deux jours de formation ;



- la réalisation en avril 2010 du symposium provincial du réseau des CAVAC dans le cadre de la SNSVAC.



Nous nous sommes aussi appliqués à poursuivre la bonification de nos outils de gestion et à mettre à jour quelques outils d'intervention. On peut penser ici à :

- La réalisation d'une brochure sur le deuil traumatique à l'intention des proches des personnes assassinées « Une personne que j'aime a été tuée...Guide à l'intention des proches de personnes assassinées » - versions française et anglaise ;
- la réédition des brochures et dépliants suivants :

- « Un jour bascule » (Brochure traitant du stress post-traumatique) - versions française et anglaise ;
- « Pour mieux comprendre les peines en matière de justice pénale pour les adolescents – versions française et anglaise ;
- « Droits et recours des victimes de vol qualifié » ;
- « Après le vol qualifié...Comprendre et se rétablir » ;
- la création de nouveaux outils de gestion statistique pour rendre compte encore mieux le travail accompli par l'équipe d'intervention ;
- la mise à jour de l'inventaire des biens de l'organisation ;
- une mise à jour de la gestion des clés et de l'accès aux lieux de travail ;
- un travail important au niveau de l'archivage et de la destruction sécuritaires des documents contenant des renseignements personnels ;
- la restructuration du service d'intervention 24/7 et l'intégration des agents de liaison en centres d'enquêtes ont appelé un travail de réflexion important sur la coordination des services au sein même du CAVAC ;
- une mise à jour des documents utilisés dans le cadre du CAVAC INFO et du CAVAC INFO jeunesse.

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 la *Table Justice (Table de concertation pour un traitement juste et équitable des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement au sein du système de justice pénale de la région de Montréal)*
- 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 de la *Table intersectorielle AMI des aînés (abus, maltraitance et isolement)*
- Membre de la *Table intersectorielle pour contrer les abus chez les aînés* (du CSSS A-MN)
- Membre de la *Table de concertation multisectorielle pour contrer l'abus des aînés de l'Ouest-de-l'Île*
- Membre du *Comité aînés des organismes sociaux de Saint-Laurent (COSSL)*
- Membre du jury du *Prix de la Fondation 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

Comités du réseau des CAVAC

- Membre du *Comité promotion*
- Membre du *Comité des services professionnels*
- Membre du *Comité SCAVAC* (sous la responsabilité du BAVAC)
- Membre du *Comité tripartite* (sous la responsabilité du BAVAC)

Le partenariat et la collaboration

Le CAVAC et le SPVM ont développé au fil des années, une collaboration visant à soutenir le policier dans son travail et à offrir les meilleurs services possible auprès des personnes touchées par un crime.

Afin de favoriser cette collaboration, le CAVAC a :

- rencontré 73 équipes des postes de quartier (lors des « *fall-in* ») ;
- rencontré 20 équipes d'enquêteurs ;
- participé à 5 assemblées de direction locale (lors de ces assemblées, sont présents le commandant, le lieutenant, le sergent détective, les sergents et les agents sociocommunautaires) ;
- participé à 8 assemblées de direction régionale (lors de ces assemblées, sont présents l'assistant-directeur, l'inspecteur-chef, l'inspecteur, les commandants de la région) ;
- produit une capsule d'information à l'intention des policiers pour le site CAMPUS (intranet du SPVM) ;
- travaillé avec l'équipe des crimes majeurs du SPVM à l'élaboration d'une pochette à l'intention des proches de personnes assassinées.

Ayant le souci de favoriser la collaboration avec les procureurs aux poursuites criminelles et pénales de la Chambre de la jeunesse, le CAVAC a travaillé à l'élaboration d'une trousse d'information à leur intention.

Finalement, un partenariat s'est développé avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC) plus spécifiquement, dans le dossier de la traite des personnes.

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, de réunions d'équipes ou d'activités de sensibilisation au sein de différentes organisations publiques et communautaires.

Nous vous présentons ici ces activités de promotion :

- 4 auprès du Réseau de la santé et des services sociaux ;
- 20 en collaboration avec différents organismes communautaires ;
- 19 en collaboration avec le SPVM ;
- 16 au sein d'établissements scolaires de Montréal ;
- 1 auprès des services correctionnels du Canada ;
- 1 auprès des étudiants en criminologie de l'Université de Montréal.

Au cours du dernier exercice, le CAVAC a été invité à présenter :

- le rôle de l'agent de liaison en centre d'enquêtes au CAVAC de la Montérégie ainsi qu'à la Sûreté du Québec ;
- les services du CAVAC à une délégation du Burkina Fasso.

Les participations à des événements

- Le *Salon Visez droit* organisé par le Barreau de Montréal
- La journée « Portes ouvertes » à la Chambre de la jeunesse
- Le colloque organisé par le Conseil des Églises pour la justice et la criminologie
- Les *Journées sur le vieillissement actif* au Palais des congrès
- Le colloque de Parents-Secours
- La *Journée internationale de sensibilisation pour contrer les abus faits envers les personnes âgées*
- L'inauguration du nouveau poste de quartier 3 du SPVM – Fête de quartier
- Le lancement du programme *Aîné-Avisé*
- Le Gala de Women Aware
- Le lancement de la pièce de théâtre « *La larme* » du silence
- La conférence de presse du lancement de la 4^e phase de la campagne gouvernementale de sensibilisation aux agressions sexuelles
- La *Conférence nationale sur la traite de personnes* organisée par la GRC



Photo prise par Joseph Passaseo, photographe au SPVM

Un peu plus de 3200 personnes ont été rencontrées lors de ces événements et activités de promotion, et bon nombre de dépliants et outils promotionnels ont été distribués. Nous pouvons les dénombrer ainsi :

- 3800 dépliants d'information générale du CAVAC (français, anglais et espagnol) ;
- 455 dépliants divers produits par le CAVAC (ex. : Un guide à l'intention des femmes) ;
- 2210 stylos, aimants, porte-clés sifflets et signets ;
- 36 affiches et 100 calepins.

Les envois de dépliants

Annuellement, le CAVAC procède à des envois de dépliants, soit de façon proactive, ou suite à des demandes reçues. En 2010-2011, plus de 1400 dépliants d'information générale du CAVAC (français, anglais et espagnol) ont été envoyés à différents partenaires et organismes.

Les présences médiatiques

Coup de pouce : Octobre 2010 : « Consultation éclair avec Karine Lasanté » - article sur le vol de sac main et l'aide disponible au CAVAC.

L'Heure juste, Septembre-Octobre 2010 : « Le visage derrière le CAVAC de Montréal, depuis 22 ans, c'était elle : Mme Louise Geoffron » - Entrefilet.

Global News, 14 octobre 2010 : courte entrevue sur les services du CAVAC effectuée dans le cadre d'un reportage sur l'attaque dont a été victime un sexagénaire.

Télévision Communautaire Frontenac, semaine du 1^{er} novembre : entrevue sur les services offerts par le CAVAC.

La Presse : 11 février 2011 – « Grève des procureurs : autres causes reportées, autres drames ». Entrevue effectuée par une des deux porte-parole du réseau des CAVAC.

CTV News : 23 mars 2011 – entrevue effectuée dans le cadre du reportage d'une mère qui se fait harceler pour payer les frais d'ambulance suite à l'assassinat de son fils.

L'Heure juste, Mars-Avril 2011 : « Le CAVAC dans chaque centre opérationnel : une aide précieuse aux enquêtes et aux victimes » - Entrefilet.

De plus, nous avons pu constater à 8 reprises, dans les médias locaux, une mention du CAVAC.

***N'ayant pas de service de monitoring, il se peut que certains médias aient parlé du CAVAC sans que nous le sachions.*

Les publicités

Le CAVAC de Montréal a cette année utilisé d'autres moyens communicationnels pour se faire connaître. Nous vous les présentons ici.

Du 1^{er} au 30 décembre 2010, la population a pu apercevoir le CAVAC sur 40 oriflammes (appellation donnée aux bannières accrochées aux lampadaires de la Ville) localisées sur d'importantes artères de la Ville. Notez que la Ville de Montréal accepte que ces oriflammes soient utilisées pour annoncer des festivités ou événements importants tenus à Montréal, des campagnes humanitaires et des organismes.

Depuis juillet dernier, par le biais de *Rosa Média* et grâce au financement du BAVAC, les personnes circulant par la Station centrale de Montréal (gare des autobus interrégionaux, coin de Maisonneuve et Berri) peuvent apercevoir en rotation les quatre visuels du CAVAC. Cette visibilité se poursuivra jusqu'à juillet 2011.

Cette année encore, le CAVAC a pu bénéficier de publicités sociétales. Les donateurs ci-dessous nous auront permis d'obtenir une valeur de plus de 43 000 \$ en placements publicitaires.

- TVA publications, Quebecor (*Dernière Heure et TV Hebdo*)
- La Presse
- Le journal l'Itinéraire
- Le journal Métro
- Le journal Hour

Nous les remercions de toujours croire en la mission de l'organisme et d'aider le CAVAC à se faire connaître ; grâce à ces publicités, des personnes victimes, leurs proches et les témoins peuvent bénéficier de l'aide professionnelle, gratuite et confidentielle qu'offre le CAVAC.

Le bilan 2010/2011 ■ ■ ■

L'année 2010-2011 s'est avérée une année on ne peut plus occupée, sans véritable moment de relâche. Des projets importants ont vu le jour et ont demandé toute notre énergie et toute notre attention.

Il faut rappeler que l'année débutait avec le fait que la directrice générale fondatrice quittait ses fonctions au CAVAC pour relever un nouveau défi professionnel. Un intérim allait être assumé par la direction clinique et ce dernier poste n'allait pas être comblé au cours de l'année qui a suivi. L'équipe de gestion s'est donc serré les coudes; le directeur général intérimaire et les deux chefs d'équipe ont soudé leur collaboration de manière à maintenir la vitalité de l'organisme. Le conseil d'administration se trouvait, de son côté, avec trois nouveaux administrateurs au cours des premiers mois de l'exercice financier et eux aussi, ont assuré la continuité.

Le maintien et le développement des services étaient au cœur de nos actions. Le déploiement d'agents de liaison dans les quatre centres d'enquêtes du Service de police de la Ville de Montréal a pu se réaliser tel que souhaité. C'est cependant à titre de projet pilote que ce service a pu être mis en place. Nous avons cru dès le début au bien-fondé de la présence de ces intervenants en centres d'enquêtes et le cours de l'année nous a donné raison. Nos partenaires, les policiers, ont vite reconnu l'apport que ces nouveaux agents dans leur milieu pouvaient leur apporter et comment ils pouvaient apporter un soutien aux personnes victimes dans le cours du traitement de leurs dossiers. Les résultats obtenus quant au nombre de personnes victimes rejointes sont encourageants et nous laissent également espérer la consolidation du service.

L'autre projet d'importance auquel nous avons travaillé est la restructuration du service d'intervention 24/7. L'équipe d'intervention 24/7 est passée d'un groupe d'employés sur appel à la maison à une équipe d'employés occupant des postes dans les points de service. Une réalisation qui n'allait pas de soi, mais qui s'avérait nécessaire compte tenu des constats sur le fonctionnement du service et la lourdeur de la gestion engendrée par la formule antérieure. Certes, le respect des contraintes budgétaires a malheureusement entraîné quelques changements dans l'offre de service, comme l'obligation de différer les interventions de nuit au matin suivant. Mais les choix étaient peu nombreux et les décisions ont été fondées sur les informations colligées quant à la hauteur et à la teneur de la demande de service observées. La réorganisation du travail résulte au fait que le CAVAC de Montréal compte maintenant 27 postes dédiés à la prestation de service, incluant le projet pilote des 4 agents de liaison en centres d'enquêtes.

Tous les changements appellent que nous tous qui œuvrons au CAVAC de Montréal poursuivions notre engagement à faire de cette organisation un milieu de travail dynamique. Ce dynamisme s'avère essentiel à la vivacité de notre préoccupation de rendre accessible nos services au plus grand nombre de personnes victimes d'actes criminels de la population montréalaise tout en leur assurant la qualité de ces services.



CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS

Formé pour vous épauler

Le CAVAC de Montréal offre diverses formes d'aide, dont voici les principales :

- l'intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire ;
- l'information sur les droits et les recours de la victime d'un acte criminel ;
- l'assistance technique nécessaire ;
- l'orientation de la victime vers des services spécialisés ;
- l'accompagnement de la victime.

Services gratuits et confidentiels

514 277-9860 ■ WWW.CAVACMONTREAL.QC.CA



PAPIER 100% RECYCLÉ
ET CERTIFIÉ FSC