



CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS

Montréal

Formé pour vous épauler

Rapport annuel 2013-2014

Formé pour vous épauler



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| Mot du conseil | 2 |
| Mot de la directrice générale..... | 3 |
| Faits saillants..... | 5 |
| L'historique, la mission, la vision et les valeurs de l'organisme | 6 |
| Bilan des orientations 2013/2014..... | 7 |
| La structure organisationnelle..... | 9 |
| Le conseil d'administration | 9 |
| L'équipe professionnelle | 10 |
| L'organigramme | 10 |
| L'équipe de gestion..... | 10 |
| L'équipe responsable de la prestation des services..... | 11 |
| L'équipe de soutien administratif et l'agente de promotion | 11 |
| Les services, la clientèle et le territoire desservi..... | 12 |
| Le service d'intervention et de référence policière 24/7 | 12 |
| Les agents de liaison (AL) en centres d'enquêtes du SPVM | 13 |
| Les services courants | 14 |
| Les programmes CAVAC-INFO et INFOVAC | 14 |
| L'accueil des témoins à la cour | 15 |
| Le groupe d'intervention post-traumatique | 15 |
| La cour municipale..... | 15 |
| L'évaluation des services..... | 16 |
| Le développement des compétences..... | 17 |
| Les activités de formation | 17 |
| Les activités de supervision clinique | 18 |
| Le travail administratif | 18 |
| Les partenariats et la concertation..... | 19 |
| Les tables de concertation et autres comités | 19 |
| Comités et représentation du réseau des CAVAC | 20 |
| Le partenariat et la collaboration | 20 |
| Les activités de promotion et de relations publiques | 24 |
| Les activités de promotion | 24 |
| Les participations à des événements | 24 |
| Les envois de dépliants | 25 |
| Les présences médiatiques..... | 25 |
| Les publicités | 26 |
| Bilan 2013/2014..... | 27 |
| Annexes - Données statistiques 2013/2014..... | 28 |



Mot du conseil

Avoir 25 ans, pour la plupart des personnes, c'est le vrai début de la vie adulte.

Avoir 25 ans pour un organisme comme le CAVAC de Montréal, c'est voir se confirmer une maturité liée à la qualité des cadres, des employés, de leurs méthodes de travail et de leur expertise au service et au bénéfice des victimes.

Avoir 25 ans, c'est prendre les moyens de s'approcher des autres, comme nous l'avons fait en ouvrant un 11e point de service en partenariat avec la cour municipale de Montréal.

Le conseil d'administration et la direction n'ont pas traversé l'année du 25e anniversaire dans un climat de nostalgie, ni avec le désir de faire de longs bilans. Au contraire, nous avons été soucieux de supporter les initiatives d'échanges avec d'autres organismes et de participer à divers comités de concertation. Aussi, nous sommes très intéressés à des expériences comme celle que nous vivons avec le poste de quartier 39 (Montréal-Nord), par l'intégration d'une intervenante de l'équipe du SIRP 24/7 en projet-pilote.

Le conseil d'administration vit le passage de cette année avec une certaine sérénité. La consolidation de nos modes de gestion, l'amélioration de la communication interne et des mécanismes d'écoute des employés, la transparence budgétaire et l'ouverture aux collaborations externes sont des priorités pour le conseil. Nous avons d'ailleurs la chance de compter sur un conseil tellement polyvalent. Parmi les domaines de compétence de celles et ceux qui composent l'équipe du conseil, notons le droit, la sécurité publique, les relations communautaires, la gestion des ressources humaines et des conventions de travail, la comptabilité et la gestion financière et les communications.

Ce conseil d'administration est toujours unanime dans son support à Jenny Charest, notre directrice générale de même qu'aux chefs de service, Julie Dault et Cindy Lapointe, comme pour le directeur clinique Denis René.

Denis René qui a cumulé ses fonctions avec l'intérim à la direction générale pendant 2 ans, nous quittera à la fin de juin 2014. Denis, tu peux être fier du travail accompli. Merci beaucoup et bonne route. Nous sommes reconnaissants de la richesse de ton apport au CAVAC pendant 8 ans.

Bonne lecture du rapport annuel.

Mario Guérin
Président
Pour le conseil d'administration



Mot de la directrice générale

Lorsque je suis arrivée au CAVAC de Montréal en juin 2012, je savais que c'était le début d'une belle aventure! Après une première année complétée, je croyais bien humblement qu'avoir fait un tour complet de la roue allait faciliter le cours des choses...c'était sans connaître le fait que l'année 2013-2014 allait être ponctuée de plusieurs événements marquants et qu'elle serait, pour tous, une année de défis à bien des égards.

En prenant un temps d'arrêt pour produire ce bilan, c'est un sentiment de fierté qui m'emplit en me remémorant à quel point les membres de l'équipe se sont dévoués tout au long de l'année. Par exemple, le comité *Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels (SNSVAC)* qui a organisé d'une main de maître, en avril dernier, une *Soirée Gala reconnaissance* destinée à souligner nos multiples et précieux partenariats lors de laquelle Madame Louise Geoffrion, fondatrice et directrice du CAVAC (en poste de 1988 à 2010), nous a émus en nous entretenant avec éloquence de la grande histoire du CAVAC. Également, M. Marc Parent, directeur du SPVM y a fait valoir les changements positifs dans leur intervention auprès des personnes victimes, changements engendrés par le travail quotidien des policiers, de concert avec le CAVAC de Montréal, et ce, depuis de nombreuses années déjà! Ce grand événement riche en émotions, sous la coordination de Noémie Crevier, s'est déroulé en présence de 115 partenaires, auprès desquels 63 mentions de reconnaissance ont été décernées en témoignage du travail dévolu de ces derniers pour le mieux-être des personnes victimes. Merci à vous, chers partenaires, c'est un plaisir de collaborer avec vous.

En mars 2014, c'est sur la conception d'un Cahier spécial écrit en collaboration avec 23 partenaires que nous avons clôturé cette année bien remplie. Nous souhaitons rejoindre la population en général et nous adresser à elle, par le biais de 920 000 exemplaires diffusés en avril, afin de faire connaître les ressources mises à la disposition de toute personne touchée par un crime. Nous avons de plus, la joie de compter sur une porte-parole d'honneur de qualité, la comédienne Marie-Thérèse Fortin.

Ces 25 ans d'existence amenaient du même coup la célébration des 10 ans du Service d'intervention et de référence policière 24/7 (SIRP 24/7). Dans ses tous débuts, ce projet pilote répondait à une dizaine d'appels par mois alors qu'en mars 2014, ce nombre était de 199 appels. Que de chemin parcouru dans le développement de notre expertise en intervention immédiate! Que dire également de ce nouveau projet pilote qui nous a permis d'installer notre intervenante, Estelle Rodrigue, au Poste de quartier 39. Cette initiative fort prometteuse a donné lieu, en seulement 5 mois, à une augmentation de plus de 60 % du nombre d'appels pour ce secteur.

Le CAVAC de Montréal est une organisation extraordinaire qui a su au fil des ans faire sa place et devenir un incontournable dans le paysage de l'aide aux victimes. Notre équipe s'est retroussé les manches à de nombreuses reprises cette année, afin de toujours continuer d'offrir des services de qualité et professionnels. Prenons aussi l'exemple des agents de liaison qui ont fait preuve d'une grande créativité pour mieux rejoindre les personnes victimes et sensibiliser les enquêteurs du SPVM à l'importance de les référer et d'aller chercher leur consentement.

Toutes ces actions sont source d'inspiration et je veux souligner le dévouement de Julie Dault, chef de service depuis 10 ans, ainsi que de tous les membres du SIRP 24/7 et des agents de liaison. Chaque jour, vous êtes nos ambassadeurs auprès des policiers du SPVM.

Autre fait marquant cette année : l'implantation en janvier 2014 d'un 11^e point de service du CAVAC à la cour municipale de Montréal. Ce nouveau service est l'aboutissement de nombreuses démarches et nous ne pouvons passer sous silence l'accueil et le soutien reçus de Me Gaétane Martel et Me Guylaine Rivest ainsi que l'apport du Juge président Morton S. Minc. Je profite de cette plume qui m'est donnée pour vous remercier pour toutes ces portes que vous avez réussi à faire ouvrir. Soulignons la persévérance de la chef de service Cindy Lapointe également avec nous depuis 10 ans

et cette volonté d'offrir des services professionnels et chaleureux qui caractérise notre intervenante Maria Arias Santos. Merci de votre travail capital à l'implantation de ce point de service. Merci à toute l'équipe des Services courants qui, maintenant, offre encore plus des services de proximité.

Je ne peux passer sous silence cette participation fort exigeante au sein du *National Task force* sur la traite de personnes de la *Fondation des femmes du Canada* d'Isabelle Bigué, intervenante. Elle a su représenter le CAVAC et le Québec de façon admirable! Merci et félicitations Isabelle, défi relevé!

Après des rénovations et un réaménagement adapté à nos besoins dans le point de service de l'ouest, nous avons entrepris la recherche d'un nouveau local plus adéquat pour notre personnel et notre clientèle pour le point de service du centre. Cette recherche et le suivi du chantier des travaux pour son aménagement se sont avérés un défi de tous les instants. Remerciement tout spécial aux équipes de ces deux points de service qui ont su faire preuve de flexibilité et également à Catty Barrios et Denis René pour toutes ces démarches.

Ce n'est pas seulement à titre professionnel que les intervenantes du CAVAC ont été créatrices et actives. Cette année record a donné lieu à 11 congés de maternité ou de retraits préventifs. C'est avec bonheur que nous pouvons affirmer que l'équipe du CAVAC contribue grandement à l'augmentation de la natalité à Montréal! Je vous laisse le soin d'imaginer les nombreuses démarches de recrutement que ce *baby boom* a occasionné!

Vous pourrez donc lire dans ce rapport un portrait de ce qui nous a tenus très occupés dans la dernière année, mais ce que j'aimerais que vous puissiez lire entre les lignes, c'est toute la passion qui anime l'équipe du CAVAC de Montréal. Leur ardeur a fait en sorte que les plus de 27 000 personnes victimes comptabilisées ont été traitées avec toute la professionnalité et le respect qu'elles méritent. Malgré l'impossibilité de préciser le nombre exact de personnes distinctes (une personne peut avoir reçu plus d'un type de services du continuum), ce nombre a de quoi impressionner!

Avoir la chance de pouvoir compter sur une équipe dont l'expertise et les qualités personnelles et professionnelles ne sont plus à faire est un privilège. Merci à vous tous pour ce cœur que vous mettez dans votre travail qui n'est pas toujours facile. Recevez notre gratitude et celle des personnes victimes pour toutes ces actions qui dépassent souvent votre premier mandat et pour cette capacité d'adaptation que vous démontrez chaque jour! Et bien sûr une reconnaissance toute spéciale pour mes fidèles collaboratrices, Noémie, Christiane et Catty. Votre contribution fait toute la différence!

Je veux finalement remercier les membres du conseil d'administration, ces personnes de qualité aux nombreuses compétences, pour la confiance qu'ils nous manifestent. Tout le soutien que vous apportez sans compter, et cette volonté de favoriser la reconnaissance de l'équipe est précieuse. Chaque jour, je m'efforce, tout comme l'équipe, de mériter votre confiance !

Permettez-moi de terminer ce mot en remerciant chaleureusement Denis René, directeur clinique depuis 8 ans et ayant cumulé à son poste la direction générale par intérim pendant plus de 2 ans... qui s'apprête à nous quitter en juin. *Denis, ton professionnalisme, ta rigueur, ton sens de l'équité et ton dévouement va certainement nous et me manquer! Merci d'avoir mis ta compétence au service du CAVAC et de ces milliers de personnes victimes qui ont reçu des services professionnels grâce à ce soutien que tu as donné à toute l'équipe. Sans ta contribution et la générosité de ton accueil et ton soutien indéfectible dans ces deux dernières années, je ne me serais jamais intégrée comme j'ai pu le faire. Avoir toujours pu compter sur ton appui dans ces changements et dans ces moments forts occupés, fait en sorte que nous avons accompli des choses extraordinaires. Bonne chance à toi dans cette nouvelle vie bien méritée.*

Bonne lecture à tous!

Jenny Charest
Directrice générale



Faits saillants 2013/2014

- Soirée Gala reconnaissance des partenaires pour souligner les 25 ans du CAVAC de Montréal et plusieurs autres activités spéciales tout au long de l'année
- Soirée spéciale pour souligner les 10 ans du SIRP 24/7
- Intégration en novembre 2013 d'une intervenante de l'équipe du SIRP 24/7 au Poste de quartier 39 à titre de projet-pilote
- Ouverture en janvier 2014 d'un 11^e point de service à la cour municipale de Montréal
- Poursuite des travaux du comité Arrimage des services composé de représentants de toutes les équipes et de tous les points de services
- Tenue d'une 2^e Journée d'étude impliquant toute l'équipe
- Poursuite et adaptation du programme INFOVAC-PLUS au palais de justice
 - Conception d'un dépliant pour faciliter la compréhension des sentences en collaboration avec Éducaloi
 - Plus de 13000 envois d'information aux victimes d'actes criminels dans la dernière année;
- Augmentation importante (plus de 3000) du nombre de personnes rejointes,
- Augmentation notable du nombre de services offerts;
- Augmentation de 31 % des demandes de service au Service d'intervention et de référence policière (SIRP) 24/7 et de 30 % du nombre d'interventions;
- Poursuite des processus de collaboration et bilans avec de nombreux organismes dont notamment, les Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractères sexuels (CALACS) de la région de Montréal, le Centre d'expertise Marie-Vincent, l'IVAC, Côté Cour, Autorité des marchés financiers (AMF), le SPVM, la Sûreté du Québec (SQ), les procureurs aux poursuites criminelles et pénales (PPCP) à la cour municipale, chambre de la jeunesse et palais de justice;
- Participation à de nombreux comités et mécanismes de concertation dont notamment :
 - Table de concertation violence conjugale de Montréal (TCVCM)
 - Comité des représentants des tables multisectorielles et des partenaires locaux traitant de la maltraitance envers les aînés de la région de Montréal. Agence de santé et de services sociaux (ASSS) aînés
 - Animation lors des Rendez-vous montréalais contre la maltraitance
 - Comité d'implantation du Programme d'accompagnement judiciaire PAJ-MA aînés avec le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) et la cour municipale
 - Membre du comité de coordination de la coalition québécoise contre la traite humaine
 - Secrétaire au Conseil d'administration du Centre de justice de proximité du Grand Montréal;
- Membre actif du Groupe de travail national sur la traite des femmes et des filles au Canada (National Task force on human trafficking)
- Réaménagement des locaux du point de service de l'ouest et nombreuses démarches entourant le déménagement du point de service du Centre



L'historique, la mission, la vision et les valeurs de l'organisme

En juin 1988, l'Assemblée nationale adopte 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 des Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). C'est ainsi que le CAVAC de Montréal embauche la fondatrice et voit le jour en 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. Une intervention post-traumatique sur les conséquences reliées à un crime est disponible qu'une personne ait porté plainte ou non.

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 et se poursuivent à toutes les étapes du processus judiciaire.

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.



Bilan des orientations 2013/2014

Voici à titre de rappel, les orientations de l'exercice 2013/2014, retenues par le CAVAC.

Orientations 2013/2014

Au plan des services :

- Consolider les services actuels et poursuivre les démarches visant l'arrimage et la complémentarité des services
- Poursuivre les travaux instaurés pour mettre en œuvre l'entente de collaboration avec les procureurs et la cour municipale
- Poursuivre le développement et la consolidation d'équipes associées à des problématiques particulières pour le développement de services spécialisés à l'intention de diverses clientèles spécifiques

Ces orientations ont été le point d'ancrage de nos actions cette année. Tel que prévu, nous avons poursuivi les démarches afin d'assurer la consolidation des services actuels. De nombreuses rencontres et une journée d'étude réunissant toute l'équipe ont eu comme objectif de favoriser l'uniformisation de nos pratiques et la complémentarité des services. Des formations ont été dispensées par les membres de l'équipe et des rencontres ont été organisées pour faciliter les liens. Des équipes composées d'intervenants intéressés par des problématiques spécifiques se sont réunies à plusieurs reprises pendant l'année. Mentionnons à titre d'exemple, l'équipe traite/proxénétisme, homicide, personnes âgées, crimes économiques, intervention de crise, etc.

Non seulement nous avons poursuivi les travaux pour mettre en œuvre l'entente de collaboration avec les procureurs et la cour municipale, mais ceux-ci ont résulté par le développement du nouveau point de service à la cour municipale.

Au plan des ressources humaines :

- Poursuivre et clôturer la démarche du réseau des CAVAC en matière d'équité salariale
- Poursuivre le développement des mécanismes de consultation et de collaboration avec le syndicat aux fins d'application de la convention collective
- Favoriser la participation du personnel syndiqué et non syndiqué afin de maintenir un climat d'entente approprié et favoriser les liens entre les différentes équipes
- Mettre à jour la *Politique de gestion des ressources humaines* et le *Manuel de l'employé*
- Finaliser et adopter une Politique en matière de santé et sécurité au travail
- Produire et appliquer une politique de formation continue compatible avec les obligations des ordres professionnels et du registre des droits acquis

Le CAVAC de Montréal a participé au comité provincial du Réseau des CAVAC qui a terminé la démarche d'évaluation en matière d'équité salariale. Le CAVAC a ensuite procédé à l'évaluation de divers postes spécifiques au CAVAC de Montréal. Une ressource spécialisée pour faciliter la démarche et en assurer la rigueur a été sollicitée et l'évaluation du poste d'agent d'intervention 24/7 s'est effectuée en collaboration avec le syndicat. La démarche a été finalisée en février 2014.

La poursuite du Comité des relations de travail (CRT) et de nombreux échanges entre la direction et le syndicat formels et informels ont favorisé la collaboration. Ce comité a permis d'échanger sur les situations rencontrées et en arriver à des solutions communes. C'est également de concert avec le CRT que la direction a produit une Politique en matière de santé et de sécurité au travail qui est actuellement à l'étape d'adoption par le conseil d'administration. Une première rencontre bilan avec la direction s'est avérée positive et celle-ci a permis d'identifier des éléments à mettre en œuvre pour maintenir ce climat de collaboration.

La politique de gestion a été mise à jour comme prévu. Une politique de gestion participative est à la base de la gestion du CAVAC. De nombreuses rencontres de consultation et la mise en place d'un Comité arrimage des services sont des exemples où les membres du personnel sont consultés et peuvent exprimer leurs suggestions et propositions quant à leur travail.

La politique de formation continue compatible avec les obligations des ordres professionnels et du registre des droits acquis a été produite, mais celle-ci doit être revue à la lumière des changements apportés par les différents ordres au cours de l'année. Des travaux sont en cours pour adapter nos politiques aux nombreuses exigences des instances concernées. Le CAVAC de Montréal est membre du comité des Services professionnels du Réseau des CAVAC qui se penche actuellement sur la question.

Au plan corporatif :

- Poursuivre la démarche de planification stratégique
- Poursuivre la démarche de positionnement du Réseau des CAVAC
- Poursuivre et évaluer les collaborations avec les divers partenaires du CAVAC

Le budget demandé pour mettre en œuvre certains aspects de la planification stratégique prévue n'a pas été octroyé. La planification stratégique s'est toutefois poursuivie avec la tenue d'une 2^e journée d'étude réunissant les membres de toutes les équipes du CAVAC de Montréal. Cette journée visait à mieux définir les modes d'intervention, les éléments favorisant la professionnalité et à poursuivre les réflexions sur l'arrimage des services. Des bilans ont également été effectués auprès de plusieurs partenaires directs du CAVAC. Les échanges avec les membres de l'équipe, le comité de gestion, les administrateurs ainsi que les partenaires, ont résulté par l'identification de priorités d'action et l'identification d'un nouvel organigramme visant à consolider et améliorer l'offre de service. Cette planification se poursuivra par le biais des travaux du comité arrimage et par l'implantation du nouvel organigramme.

Les diverses rencontres et consultations auprès des collaborateurs et partenaires ont été fort inspirantes. L'évaluation des modes de collaboration a permis de déterminer de nouvelles modalités de travail avec certains dans des projets comme celui des Survivantes avec le SPVM et de déterminer les mécanismes à instaurer pour faciliter les liens. Les commentaires reçus sur les services offerts, le soutien et les modes de collaboration ont été fort positifs.

Le partenariat est au cœur de notre travail et le CAVAC s'est à nouveau cette année engagé dans la communauté pour favoriser et consolider les liens et le partenariat avec les nombreux organismes et organisations avec lesquels nous sommes appelés à travailler.



La structure organisationnelle

Le conseil d'administration

Les statuts et règlements de la Corporation prévoient un nombre de sept (7) sièges au conseil d'administration. Les activités des membres du conseil se sont concentrées autour de trois volets soit celui du financement, de l'administration et des orientations.

Au cours du dernier exercice, les administrateurs se sont réunis ou tenu une conférence téléphonique ou des échanges par courriel à neuf (9) reprises et une fois à l'occasion de l'assemblée générale. En somme, le temps bénévole consacré aux travaux du conseil et des comités compte plus de 80 heures/personne.

Chaque membre du conseil a mis à profit son expertise pour la bonne gestion du CAVAC de Montréal et a su faire preuve d'innovation pour répondre aux nombreuses problématiques rencontrées par le CAVAC.

Président

Monsieur Mario Guérin

Assistant directeur
Directeur du Centre opérationnel Sud
Service de police de la Ville de Montréal

Vice-président

Monsieur Michel Ouellet

Vice-président, conseil
MORIN RELATIONS PUBLIQUES

Trésorier

Monsieur Pierre Richard, CPA CA, IAS.A/ICD.D

Directeur des finances
Barreau du Québec

Secrétaire

Madame Michelle Savard

Partenaire RH
Direction des ressources humaines
Université de Montréal

Administrateur

Monsieur Danik Guerrero

Commandant
Directeur du Poste de quartier 22
Service de police de la Ville de Montréal

Administrateur

Me Isabelle Grondin

Procureure chef adjointe
aux poursuites criminelles et
pénales
Palais de justice de Montréal

Administrateur

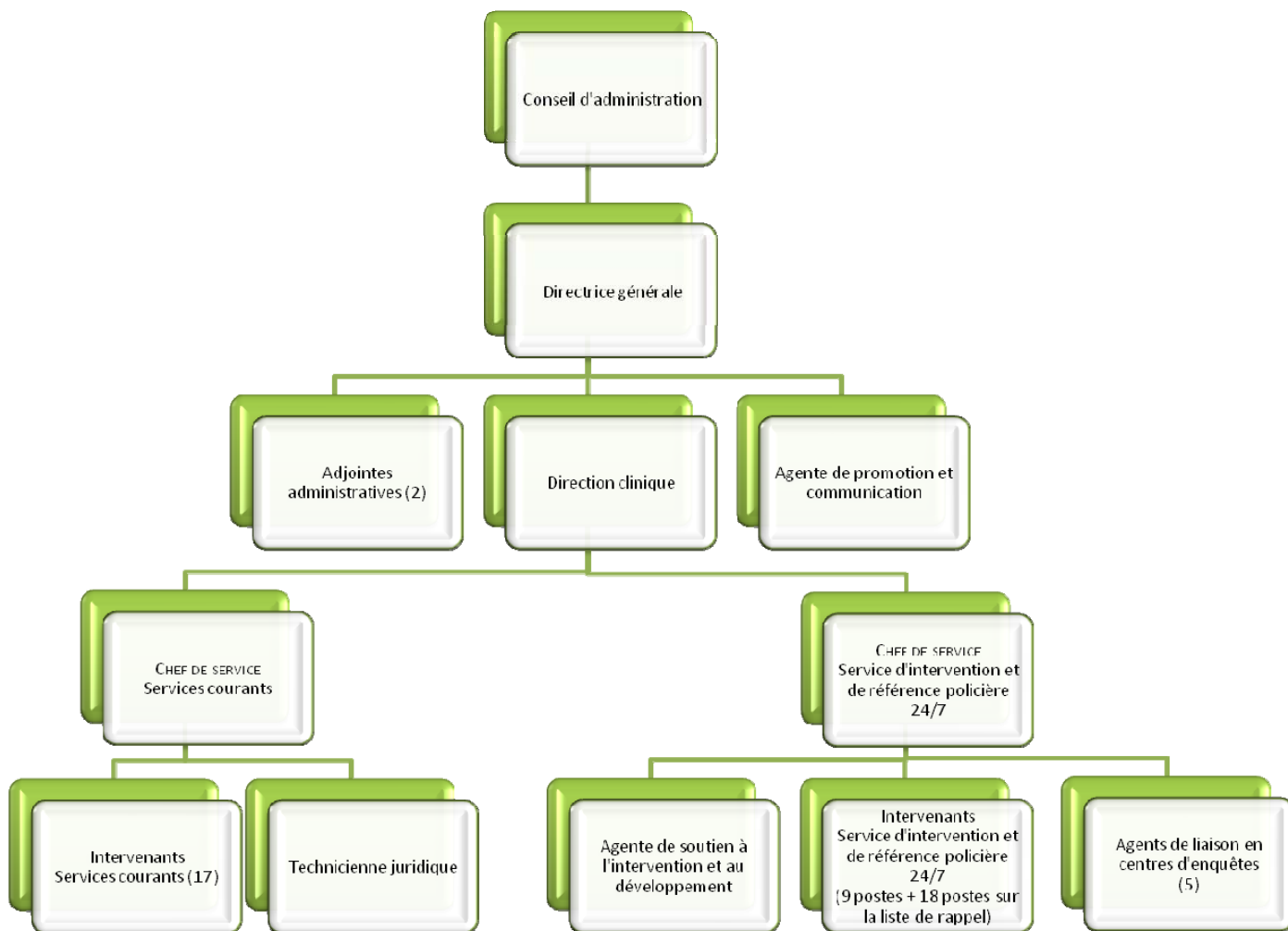
Me Gaétane Martel

Chef de division - programmes sociaux
Direction des poursuites criminelles et pénales
Cour municipale de Montréal

L'équipe professionnelle

Au 31 mars 2014, l'équipe du CAVAC de Montréal est composée de 59 personnes, incluant les personnes en congé prolongé relié soit à la maladie (1), soit aux études (1) ou à la parentalité (7).

L'organigramme



L'équipe de gestion

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

L'équipe responsable de la prestation des services

Le CAVAC de Montréal poursuit les objectifs de sa mission en s'appuyant sur les compétences et l'engagement de son équipe d'intervenantes et d'intervenants psychosociaux. Le but du CAVAC de Montréal demeure celui d'offrir une gamme de services complémentaires aux personnes victimes dans un court délai après la commission de l'acte criminel et à toutes les étapes du processus judiciaire. Les services accessibles à proximité de leur lieu de résidence, peuvent être ponctuels ou requérir un suivi sur plusieurs jours, semaines, mois, voir parfois, années.

L'équipe des intervenantes et intervenants, tous services confondus, au 31 mars 2014, compte 42 professionnels, en poste, disponibles pour répondre à la demande de service. Neuf (9) de ces professionnels composent l'équipe du Service d'intervention et de référence policière (SIRP) 24/7– auxquels s'ajoutent 18 personnes sur une liste de rappel. Quatre (4) intervenantes et un (1) intervenant occupent des postes d'agents de liaison au sein des centres d'enquêtes du SPVM, soit dans le centre opérationnel de chacune des quatre régions du Service de police de la Ville de Montréal et au Service des enquêtes spécialisées. Dix-sept (17) professionnels composent l'équipe des services courants, ces derniers offerts sur une plage horaire de 8h à 17h, du lundi au vendredi. Il faut mentionner ici qu'au palais de justice de Montréal s'ajoute une (1) technicienne juridique qui œuvre à la réalisation du programme d'information aux personnes victimes, soit l'INFOVAC-PLUS et l'une des intervenantes se consacrent au programme CAVAC-INFO.

Au total, ces professionnelles et professionnels sont répartis dans 11 points de services distincts sur le territoire de l'île de Montréal, dont le nouveau point de service à la Cour municipale mis en place en janvier 2014. Enfin, le CAVAC a admis dans son équipe deux stagiaires en criminologie du niveau baccalauréat de l'Université de Montréal.

En lien avec le projet de loi qui modifiait le Code des professions, chaque membre du personnel voué aux services à la population détient un diplôme d'études universitaires et est membre de son ordre professionnel ou inscrit au registre des droits acquis ou à celui des personnes formées en criminologie. L'équipe intégrale compte au 31 mars 2014, 11 travailleurs sociaux, 16 criminologues, 5 sexologues, 18 personnes inscrites au registre des droits acquis dont 7 formées en psychologie et 11 en d'autres disciplines connexes liées aux sciences humaines.

Le CAVAC a comme approche de favoriser la mobilité du personnel au sein des équipes et tire profit de la liste de rappel du SIRP pour combler des remplacements tant au SIRP qu'aux services courants. Ainsi au 31 mars, 17 personnes titulaires d'un poste ou affectées à la liste de rappel occupaient un autre poste que le leur ou étaient affectées à un poste particulier. Inutile de dire que la gestion de ce jeu de chaises musicales exige de bons outils de suivi. Mais l'effet sur la rétention du personnel et de l'implication au sein de l'organisation en vaut la chandelle.

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

Le soutien administratif en matière de gestion financière, de gestion des systèmes et programmes informatiques, des ressources et des biens matériels, des lieux de travail a été assuré par deux adjointes administratives. Au cours de l'année, la modification du poste d'adjoint administratif en matière de gestion financière et des ressources humaines effectuée l'an dernier a fait ses preuves et la titulaire du poste a pu être confirmée dans ses fonctions. Le CAVAC de Montréal a pu bénéficier de la contribution de son agente de promotion et de communication aidant à toujours mieux faire connaître le CAVAC dans la population, que ce soit par la production et la mise à jour de la documentation de promotion, de l'animation d'activités dans la communauté auprès de clientèles ciblées, de participation à des tables de concertation et des comités de travail ou, enfin, à l'organisation d'activités de visibilité toujours dans le but de mieux faire connaître les services du CAVAC aux personnes victimes, à leurs proches et aux témoins. Cette agente de promotion a ajouté à ses tâches habituelles, l'organisation tout au long de l'année de diverses activités soulignant les 25 ans du CAVAC de Montréal.



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'offrir des services en arabe, en créole, en portugais ou encore en italien.

Depuis plus de 25 ans, le CAVAC de Montréal offre des services de première ligne professionnels, gratuits et confidentiels, à toute personne victime d'un acte criminel, quel que soit son âge, à ses proches, ainsi qu'aux témoins d'un crime. L'aide est disponible que l'auteur du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable. Cette aide adaptée est disponible qu'il y ait ou non une plainte aux instances officielles reconnues et peu importe le délai où s'est produit l'acte criminel, que ce soit récemment ou même depuis 30 ans.

Le CAVAC de Montréal dessert toute la population de l'île de Montréal, par trois types de services distincts et complémentaires : le Service d'intervention et de référence policière (SIRP) 24/7, la présence d'agents de liaison dans les centres d'enquêtes du SPVM ainsi que les Services courants qui répondent aux besoins spécifiques des personnes victimes de différentes façons. Plusieurs équipes et services composent les Services courants qui sont implantés à différents endroits. Ainsi, les intervenants peuvent recevoir la clientèle dans les bureaux situés dans l'est, dans l'ouest et au centre de l'île et des intervenants dispensent également des services dans tous les tribunaux de la région de Montréal, soit le palais de justice de Montréal, la chambre de la jeunesse et depuis janvier 2014, la cour municipale. Deux programmes d'information aux victimes sont également disponibles : le Programme CAVAC-INFO ainsi que le programme INFOVAC-PLUS.

Ainsi, ces trois types de services complémentaires visent une réponse adaptée à la situation de la clientèle en fonction des besoins de la personne, dans le respect de son rythme et sans limite de temps. Le CAVAC de Montréal tente de s'assurer que ses services sont disponibles à chacune des étapes du processus judiciaire afin de mieux rejoindre les nombreuses personnes victimes de la région de Montréal.

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

Le CAVAC de Montréal est convaincu de la pertinence d'une intervention précoce suivant la commission de l'acte criminel. Cette intervention précoce vise en premier lieu à réduire l'ancrage de conséquences malheureuses dans la vie de la personne victime. Pour cette raison, il a mis en place en 2003, suite à une évaluation des besoins des personnes victimes, de concert avec le SPVM, un service d'intervention immédiate et brève en partenariat avec le SPVM. Ce service, restructuré en 2010, est devenu le Service d'intervention et de référence policière (SIRP) 24/7. Les intervenants du service se déplacent sur les lieux de l'événement en complémentarité de l'intervention policière après avoir obtenu le consentement de la personne victime. Ils offrent à la personne victime un soutien psychosocial, l'orientent vers les ressources appropriées à ses besoins et lui transmettent les informations requises pour l'aider à mieux connaître ses droits et les recours qui lui sont accessibles.

Depuis janvier 2013, le CAVAC a pu réinstaurer les déplacements de nuit. Cette nouvelle a été très favorablement accueillie par les patrouilleurs du SPVM. En effet, à de nombreuses reprises, ces derniers avaient fait mention du besoin pour les personnes victimes de rencontrer les intervenants autant la nuit que le jour.

Depuis l'automne 2011, un projet commun uni le SPVM et le CAVAC : travailler de concert afin d'augmenter le nombre de références policières au SIRP 24/7. Toujours dans l'optique de faire augmenter les références au SIRP 24/7 par le personnel policier, nous avons intégré, dans le cadre d'un projet pré-expérimental, une intervenante dans un poste de quartier du SPVM. Cette intervenante, qui répond aux appels de toute l'île, travaille donc du lundi au jeudi à partir du PDQ 39. Les objectifs de ce projet, afin de constamment mieux rejoindre les personnes victimes qui en ont besoin, sont de : développer un meilleur partenariat avec les policiers; augmenter le nombre de références des policiers vers les services; faire la promotion du Service d'intervention et de référence policière 24/7 auprès du personnel du poste de quartier 39 et de la région Est. L'évaluation effectuée à ce jour permet de conclure à une réussite; les références en provenance de ce poste de quartier ont augmenté de plus de 60% et les policiers sont beaucoup plus sensibilisés à la réalité et aux besoins des personnes victimes.

La complémentarité des interventions des policiers et des intervenants du CAVAC est au cœur du succès de ce programme proactif qui permet de référer - rapidement et efficacement - la clientèle à la suite d'un crime.

Nombre de personnes rejointes : 2457
Nombre de services rendus : 21974

Les agents de liaison (A/L) 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 deux organisations.

Depuis juin 2010, faisant suite à la signature d'un protocole entre le SPVM et le CAVAC de Montréal, un A/L travaille à l'intérieur des bureaux de chacun des quatre centres opérationnels. Ce protocole permet aux A/L présents dans les cinq (5) centres d'enquêtes depuis 2012 de communiquer avec des victimes suite aux références des enquêteurs, de les informer sur leurs droits et recours et de les orienter en fonction de leurs besoins.

Le poste d'A/L 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 des centres d'enquêtes, l'A/L 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 le consentement de cette dernière.

Nombre de personnes contactées : 1741
Nombre de références effectuées par les sergents détectives : 1635

Les services courants

Selon l'évaluation de la situation et des besoins de la personne victime, les services offerts par les intervenants des services courants peuvent prendre différentes formes :

- Intervention post-traumatique et de nature « psychosociojudiciaire » ;
- Information sur les droits et les recours ;
- Assistance technique nécessaire, afin que la personne victime puisse remplir les différents formulaires inhérents à sa situation;
- Orientation vers les services spécialisés en fonction des besoins de la personne victime ;
- Accueil des témoins à la cour ;
- Accompagnement au travers du processus judiciaire et dans les démarches ;
- Information sur le processus judiciaire et préparation au témoignage ;
- Programmes d'information aux victimes d'actes criminels : INFOVAC-PLUS, CAVAC-INFO, et CAVAC-INFO jeunesse;
- Groupe d'intervention post-traumatique.

Nombre de personnes comptabilisées : 25231

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. Le CAVAC s'est vu déléguer la prestation de ce service. 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 appel téléphonique et un envoi postal remettant ainsi aux personnes victimes les informations de base concernant les procédures judiciaires ainsi que la Déclaration de la victime sur les conséquences du crime.

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 du milieu pouvant leur venir en aide. L'intervention téléphonique dépasse régulièrement l'information puisque les personnes victimes contactées ont régulièrement besoin de soutien et l'évaluation de leurs besoins fait partie intégrante de ce service.

Quant au programme INFOVAC-PLUS au palais de justice, une technicienne juridique responsable de ce programme veille à faire parvenir à chaque personne victime l'autorisation de la plainte au criminel du ministère de la Justice. Est intégrée à cet envoi, une lettre du CAVAC de Montréal l'informant sur nos services et l'invitant à nous contacter au besoin pour recevoir de l'aide ou encore pour obtenir une information. Le formulaire de la *Déclaration de la victime sur les conséquences du crime* ainsi que le dépliant d'information sur nos services y sont également ajoutés.

Un second envoi est effectué lors de l'issue du processus judiciaire. Dans cet envoi, se trouve la lettre informative produite par le ministère de la Justice. Le site internet portant sur les services correctionnels provinciaux ou fédéraux y est ajouté, selon le cas. Le travail de conception d'un dépliant d'information sur les diverses issues possibles du système de justice criminelle afin d'améliorer le programme et d'offrir une information précise dans un langage accessible aux personnes victimes est en cours. Ce dépliant a été conçu en collaboration avec Éducaloi. Plus de 250 envois par semaine sont acheminés aux personnes victimes de la région de Montréal.

Nombre de personnes contactées CAVAC-INFO : 1348
Nombre d'envois Programme INFOVAC-PLUS : 13183

L'accueil des témoins à la cour

Pris sous l'aile du CAVAC de Montréal il y a près de quatre ans, Ce service est assuré par les intervenants et la technicienne juridique œuvrant au palais de justice de Montréal. Ainsi, chaque matin, l'équipe du palais de justice accueille toutes personnes assignées par la poursuite. Lors de ce contact, ils offrent l'information de base sur le processus judiciaire, répondent à de nombreuses questions ou préoccupations des personnes victimes et, proposent une assistance personnalisée et un soutien pour les personnes qui en présentent le besoin.

Nombre de personnes accueillies : 4953
Nombre d'interventions personnalisées : 1000

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 vers les organismes concernés.

Au cours du dernier exercice, aucun groupe n'a cependant pu être constitué. Mentionnons toutefois que le recrutement a été initié tout récemment dans l'espoir de répéter l'expérience à l'automne 2014.

La cour municipale

Depuis janvier 2014 un 11^e point de service du CAVAC est présent à la cour municipale de Montréal. Ce nouveau service instauré pour l'instant à titre de projet pilote est l'aboutissement de nombreuses démarches. Ainsi, une intervenante est responsable du développement des services offerts aux personnes victimes et à leurs proches ainsi qu'aux témoins dont le dossier est traité à la cour municipale de Montréal.

Soulignons l'accueil et le soutien reçus de Me Gaétane Martel et Me Guylaine Rivest ainsi que celui du Juge président Morton S. Minc pour la mise en place de ce nouveau service. Ce 11^e point de service fait en sorte que, maintenant, les 14 000 personnes victimes de la cour municipale puissent elles aussi, recevoir nos services.



L'évaluation des services

La démarche d'évaluation des services, invitant notre clientèle à formuler ses commentaires, est toujours intégrée à notre quotidien. Un formulaire, disponible en français, en anglais et en espagnol, invite les personnes à nous faire part de leur satisfaction ou insatisfaction 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 les aires d'attente de tous les points de service et aussi en ligne, dans le site internet du CAVAC de Montréal. Ce formulaire de commentaire a été revu pour intégrer l'aspect de formulation d'une plainte.

Très peu de clients formulent leurs commentaires par écrit. Seulement six personnes l'ont fait en 2013/2014, mais plusieurs le font de vive voix. Les commentaires reçus témoignent d'une grande appréciation des services reçus et seulement deux plaintes ont été traitées dans la dernière année. Voici des exemples d'extraits des commentaires écrits reçus :

« L'aide de la CAVAC et de l'IVAC m'a permis de passer une expérience très difficile, mais, encore plus, toute l'aide reçue m'a amenée à évoluer comme personne et à apprécier davantage qui je suis maintenant, comparativement à la personne que j'étais avant mon agression. Suite à cette épreuve (qui m'ont amenée vers de nouveaux apprentissages) j'aimerais faire bénéficier mon expérience à des femmes qui traverse une situation semblable».

« Je suis plus que très satisfaite du niveau de service d'aide, d'information, et de soutien de... (nom de l'intervenante) Mon fils... a été battu par trois jeunes hommes et suite à ce terrible événement j'ai appris l'existence de la CAVAC (sic). L'intervenante nous a informés, éduqués, expliqués sur tout ce que nous devons savoir dans les circonstances. Elle m'a fait les suivis téléphoniques promis, dans les délais promis, un talent rare de nos jours. Elle possède de grandes qualités d'empathie, une grande capacité d'aller au delà de mes demandes et questions et un talent d'écoute rare.»

Le CAVAC de Montréal a participé à l'évaluation des Programmes de références policières effectuée par le Centre de recherche et d'expertise en évaluation (CREXE) de l'École nationale de l'administration publique (ÉNAP) qui s'est déroulée à l'automne 2013. Le projet des *Agents de liaison dans les centres d'enquêtes* ainsi que celui des *Services de références policières (SIRP) 24/7* ont fait partie des programmes évalués. Plusieurs partenaires avec qui le CAVAC travaille de concert ont été interpellés pour cette évaluation. Le rapport d'évaluation devrait être disponible sous peu.



Le développement des compétences

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 et assurer leur bien-être au travail.

Au cours de la dernière année, 1706,75 heures de formation ont été reçues par l'ensemble des employés. Ces heures se répartissent comme suit : 187,75 heures/personnes pour l'équipe de gestion, 81 heures/personnes pour l'équipe du soutien administratif et 1438 heures spécifiques à l'équipe d'intervention. Les activités de formation sont déterminées selon les besoins identifiés et exprimés par les membres de l'équipe de travail et l'équipe de gestion.

Les activités de formation

Le CAVAC de Montréal souscrit à une politique de formation et de développement continu afin d'assurer le professionnalisme et la mise à jour constante des connaissances de son personnel. La gamme d'activités de formation offerte aux employés du CAVAC va de conférence ou participation à un colloque, de formations thématiques spécifiques, de journée d'étude à l'interne, de séminaires impliquant nos partenaires réguliers ou de supervision clinique. La formation continue représente une des priorités identifiées dans les orientations du CAVAC.

Équipe de gestion :

- Développement des compétences
- Compétences de gestion et développement de carrière
- Moving victims' rights forward: Rights require remedy
- Présentation du Plan d'action VCI par SPVM; conférence «Les mariages arrangés ou forcés»
- Gestion de projet
- Comité de relations de travail
- Violence conjugale
- Journée d'étude sur la complémentarité des services du CAVAC
- Journée des partenaires judiciaires "Les services spécialisés" par le CAVAC de Montréal, procureurs de la poursuite, Côté cour, UPS-Justice et SPVM
- Journée des partenaires judiciaires "Les services aux enfants » par le CJM-IU et le SPVM, le Centre d'expertise Marie-Vincent et les procureurs aux poursuites criminelles et pénales
- Formation dispensée par la Table Agression Sexuelle
- L'intervention en cas d'homicide par l'agent de liaison, l'enquêteur du SPVM et le procureur aux poursuites
- Colloque de sensibilisation à l'action sur la traite des personnes

Équipe d'intervention :

- Supervision clinique de groupe (9 séances)
- Secourisme en milieu de travail
- L'intervention auprès des personnes réfugiées et des demandeurs d'asile
- Formation de l'Hêtre I

- Formation de l'Hôte II
- Projet « Les Survivantes »
- Colloque de sensibilisation à l'action sur la traite des personnes
- Jeunes et santé mentale
- Journée conférence par Fondation des maladies mentales et SPVM
- Les aspects développementaux des violences intimes
- Accompagner les hommes en situation de transition
- L'intervention en cas d'homicide par l'agent de liaison, l'enquêteur du SPVM et le procureur aux poursuites
- Les relations interculturelles en santé mentale
- Journée d'étude sur la complémentarité des services du CAVAC
- Intervenir en situation difficile auprès d'une personne âgée en contexte de soins
- Journée des partenaires judiciaires "Les services spécialisés" par le CAVAC de Montréal, procureurs de la poursuite, Côté cour, UPS-Justice et SPVM
- Journée des partenaires judiciaires "Les services aux enfants » par le CJM-IU et le SPVM, le Centre d'expertise Marie-Vincent et les procureurs aux poursuites criminelles et pénales
- Violence conjugale
- Présentation des services de la Commission Québécoise des libérations conditionnelles et des services correctionnels Québec
- Visite guidée du Centre judiciaire Gouin
- Présentation du Centre d'orientation paralinguistique et sociale pour immigrants (COPSI)
- Violence conjugale
- Formation dispensée par la Table Agression Sexuelle

Tout le personnel :

- La communication orientée vers les solutions
- Atelier pratique sur l'autoprotection: « Sécurité au quotidien et d'urgence au travail »
- Les recours disponibles pour les victimes de crimes économiques

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 des rencontres de supervision clinique pour les intervenants des services courants, les intervenants du SIRP 24/7 et les agents de liaison. 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.



Le travail administratif

Cette année a donné lieu à l'aboutissement d'un projet répondant à un besoin criant depuis longtemps, celui de doter l'équipe du palais d'un nouveau local adjacent améliorant l'espace disponible pour accueillir et soutenir les personnes victimes et les témoins. Ce local sert majoritairement au déploiement du programme INFOVAC-PLUS et permet au besoin d'accueillir des victimes, de recueillir les dons et de tenir des rencontres avec plus d'une personne.

Un déménagement des locaux de l'ouest a été envisagé, mais des négociations ont permis la conclusion d'une entente avec le propriétaire et des rénovations ont été planifiées afin de rendre l'espace mieux adapté à nos besoins. Le renouvellement du bail du local du point de service du centre arrivait quant à lui à échéance en juin 2014. Dès le début de l'automne 2013, les démarches pour trouver un local plus adapté à nos besoins et adéquat pour notre personnel et notre clientèle, suffisamment grand, professionnel et chaleureux ont débuté. Ce nouveau local situé dans le même quartier sera disponible en juin 2014. Le nouveau bail a été signé en mars 2014. La planification du déménagement et le suivi du chantier de construction est en cours.



Les partenariats et la concertation

Le CAVAC de Montréal, une fois de plus cette année, s'est impliqué et a participé à de nombreux mécanismes et activités de concertation ou sur des comités de travail visant à favoriser le partenariat et la collaboration avec différentes ressources de divers réseaux. Autant sur le plan régional que provincial nous sommes demeurés actifs dans plusieurs projets et comités. Voici à titre indicatif quelques-unes de nos implications et participations dans la vie communautaire.

Les tables de concertation et autres comités

- Membre de la *Table de concertation en matière d'agression 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 la *Table des partenaires du Centre d'expertise en agression sexuelle Marie-Vincent*
- Membre de la *Table de concertation en violence conjugale de Montréal*
- Membre de la *Coalition québécoise contre la traite humaine et de son Comité de coordination*
- Membre partenaire du *Centre de justice de proximité du Grand Montréal et secrétaire du conseil d'administration*
 - Membre du comité des représentants des tables multisectorielles et des partenaires locaux traitant de la maltraitance envers les aînés de l'ASSS de Montréal
 - *Animation d'atelier du Rendez-vous montréalais de la maltraitance*
- Membre du *Comité aviseur du Projet d'étude sur la trajectoire des enfants victimes et témoins d'actes criminels au Québec du Bureau International des Droits des Enfants (BIDE)*
- 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 du *Comité aînés des organismes sociaux de Saint-Laurent (COSSL)*
- Membre du *Comité de vigie Jeunesse du SPVM*
- Membre du comité pour la mise en œuvre du Programme d'accompagnement judiciaire contre la Maltraitance envers les aînés (PAJ-MA) de la cour municipale
- Membre du *conseil consultatif de la Société de criminologie*
- Membre du *comité homicide en partenariat avec le SPVM et le DPCP de Montréal*
- Membre du *Comité des partenaires Région Est-Approche intersectorielle sur l'intervention policière auprès de la clientèle aînée*
- Participant au *Groupe de travail national sur la traite des femmes et des filles de la Fondation canadienne des femmes*

Conférences et formations dispensées par le CAVAC de Montréal

- Conférence à la Session de formation intensive (SIF) du Directeur des poursuites criminelles et pénales du Québec
- Présentation au Colloque international francophone en agression sexuelle (CIFAS)
- Présentation au Colloque fédéral de la SNSVAC 2013
- Présentation au Séminaire de réflexion et de partage: *les victimes face au système de justice pénale pour les adolescents*
- Dîner-conférence à l'équipe des juges de la cour municipale de la Ville de Montréal
- Formation sur la traite de personnes à l'équipe du DPCP du palais de justice de Montréal
- Présentations des services du CAVAC à la table des représentants des tables multisectorielles et des partenaires locaux traitant de la maltraitance envers les aînés de l'ASSS et à deux Tables de concertation sur la maltraitance des aînés) (Bordeaux-Cartierville et Dorval-Lachine)
- Formation sur la traite humaine à des fins d'exploitation sexuelle à l'École nationale de police du Québec à Nicolet
- Formation sur la traite humaine et le proxénétisme auprès de plusieurs CAVAC dont Montréal
- Formation sur la traite humaine et le proxénétisme au CATHII
- Formation sur la traite humaine et le proxénétisme à l'Université du Québec à Montréal
- Formation sur la traite humaine et le proxénétisme auprès de l'organisme Côté cour

Comités et représentation du réseau des CAVAC

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 ou du développement de services ayant des impacts sur tout le réseau. Les comités sur lesquels le CAVAC de Montréal a siégé sont les suivants :

- Comité de liaison :
- Comité réécriture du mode de fonctionnement
- Comité promotion
- Comité des services professionnels
- Comité équité salariale
- Comité Projets de référence policière
- Comité THÉMIS (sous la responsabilité du BAVAC)
- Comité sur les Programmes d'information aux personnes victimes
- Représentante du Réseau auprès du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle comité interministériel

Le partenariat et la collaboration

Partenariat avec le SPVM

Le CAVAC et le SPVM travaillent de pair depuis maintenant plusieurs années. Ce précieux partenariat permet aux intervenants du CAVAC de Montréal, non seulement d'épauler les policiers dans leur travail, mais de rejoindre les personnes victimes d'actes criminels le plus rapidement possible afin que celles-ci reçoivent des services adaptés à leur situation. Afin de favoriser cette collaboration, le CAVAC a tenu :

- 38 rencontres d'équipes des postes de quartier (lors des « *fall-in* ») ;
- Une (1) *Journée des partenaires judiciaires*;
- Une (1) présentation conjointe avec le SPVM sur le poste d'agent de liaison au Service des enquêtes spécialisées dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels 2013

- Trois (3) présentations au Collège Ahuntsic dans le cadre du cours *Ressources communautaires*
- Trois (3) présentations au Collège Maisonneuve dans le cadre du cours *Ressources communautaires*
- Une (1) présentation dans le cadre d'une journée de formation poste au PDQ 11
- Une (1) présentation conjointe avec le SPVM sur le poste d'agent de liaison au SES dans le cadre du Congrès internationale francophone sur l'agression sexuelle (CIFAS)
- Deux (2) présentations à l'Université de Montréal dans le cadre du cours *Introduction à la victimologie*
- Une (1) présentation avec le SPVM dans le cadre d'une journée de formation poste au PDQ 46
- Une (1) présentation au PDQ 39 et Halte-femme dans le cadre d'une journée sur la violence conjugale (collaborateurs et partenaires présents)

Projet du SPVM : Intervention spécifique auprès de la population des aînés (avril 2012)

La région nord du SPVM, responsable organisationnelle du comité de vigie des aînés, a pris la décision de prioriser les dossiers reliés à cette clientèle, dans son plan d'action 2012, en proposant en projet pilote une approche novatrice. Cette orientation touche principalement les abus, la négligence et la maltraitance, mais également tous types de crimes subis par les personnes de 65 ans ou plus. La collaboration du CAVAC dans ce projet a débuté en avril 2012.

Dans le cadre de ce projet, une fois par semaine, l'équipe, du SPVM et l'agent de liaison (A/L) du CAVAC, évaluait les incidents afin d'identifier les personnes aînées qui pourraient nécessiter des services particuliers. Dans ce dessein, l'A/L représente un acteur indispensable, puisqu'il appelle chaque personne identifiée pour lui offrir du soutien, l'informer sur ses droits, faire l'évaluation des besoins, et la référer en fonction de ses besoins spécifiques aux services courants du CAVAC, au CLSC ou dans le réseau communautaire.

Jusqu'en février 2013, date de la décision de la Commission d'accès à l'Information qui sommait le SPVM de ne plus partager d'informations au CAVAC sans le consentement préalable des personnes victimes, l'agent de liaison rejoignait en moyenne 25 personnes aînées par mois. Depuis cette décision, l'agent ne communique qu'avec les personnes aînées qui lui sont référées directement par les policiers, ce qui a diminué considérablement le nombre de personnes aînées rejointes. L'agent de liaison du CAVAC en Centre opérationnel est devenu un acteur principal de ce projet novateur qui visait à rejoindre une population particulièrement vulnérable, qui nous le savons, sollicite peu les services.

Projet du SPVM: Intimidateur en encadrement (mai 2011)

Ce projet novateur de prévention tertiaire implanté en 2011 à l'école secondaire Lucien-Pagé afin de contrer l'intimidation à l'école s'est déployé dans plus de 40 écoles secondaires du territoire de l'île de Montréal en 2012/2013. D'ailleurs, depuis l'automne 2013, plusieurs écoles du Québec ont emboîté le pas et se réfèrent ainsi au CAVAC de leur région. Dans le cadre de cette entente, le CAVAC peut offrir un soutien à la personne victime ainsi qu'à ses parents sur référence du personnel de l'école. Pour ce faire, un formulaire a été élaboré afin de permettre la divulgation des coordonnées de la victime au CAVAC. Toutefois, peu de références ont été reçues pour ce projet dans la dernière année.

Projet Les Survivantes du SPVM : ex-victimes de proxénètes

Depuis le mois de mai 2011, le CAVAC de Montréal est partenaire de ce projet. L'objet principal de son implication dans l'ensemble des volets proposés dans le projet du SPVM, est d'offrir du soutien aux survivantes, d'être présent afin de les soutenir lors de la présentation de leur témoignage et participer aux sessions d'information destinées aux policiers, aux intervenants et aux personnes vulnérables. Du mois d'avril 2013 à mars 2014, le CAVAC a ainsi participé à 5 séances d'information. Un bilan a permis de revoir les mécanismes de collaboration et de peaufiner les liens de partenariats dans le cadre des formations et pour le soutien aux participantes.

Signataire du protocole ISA (Installation d'un Système d'Alarme)

Ce protocole fait en sorte qu'à la suite de l'acceptation d'une demande de prestations effectuée par une femme victime de violence conjugale, l'**IVAC** s'engage à payer les frais d'installation d'un système d'alarme, en plus d'assumer les frais mensuels de raccordement à la centrale pour une durée d'un an. Par la suite, la femme peut décider de prendre en charge les mensualités ou non. Depuis novembre 2011, le CAVAC est, à titre de signataire du **protocole ISA**, un organisme référent reconnu par l'IVAC.

Partenariat avec le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP)

Au cours du dernier exercice, l'équipe du CAVAC a maintenu les liens directs afin de renforcer le partenariat avec les procureurs du palais de justice, ceux de la cour municipale de Montréal, et ceux de la chambre de la jeunesse. Une formation d'une journée sur la problématique des personnes victimes de proxénétisme a été préparée par l'équipe associée à cette problématique et a été dispensée à 45 procureurs du DPCP le 6 mai 2013.

La collaboration porte fruit puisque de plus en plus de procureurs réfèrent les personnes victimes à nos services et travaillent de concert avec les intervenants du CAVAC pour faciliter leur passage dans le processus judiciaire. Les Programmes d'information aux personnes victimes tels que CAVAC-Info et INFOVAC-PLUS sont implantés avec la collaboration des PPCP du palais de justice et de la chambre de la jeunesse. Les liens étroits construits au fil des années permettent de mieux faire valoir les besoins spécifiques des personnes victimes et de leur offrir l'information qui les concernent.

Programme d'accompagnement judiciaire contre la Maltraitance envers les aînés (PAJ-MA) de la cour municipale et les organismes Carrefour Montrose (Carrefour d'entraide bénévole pour les aînés) et SAVA Centre-Ouest (Soutien et abri aux aînés victimes d'abus)

Depuis août 2012, le CAVAC de Montréal agit à titre de partenaire dans le déploiement du Programme d'accompagnement judiciaire contre la Maltraitance envers les aînés (PAJ-MA).

Ce programme permet d'offrir un accompagnement personnalisé par un intervenant ou des bénévoles et de faire en sorte que les causes où la personne victime est une personne aînée soient traitées rapidement et devant un juge assigné. Six rencontres de travail ont facilité le développement des modalités d'implantation et de collaboration pour la poursuite du programme. Le CAVAC a été interpellé dans plusieurs dossiers de personnes aînées pour assurer un soutien particulier et des rencontres de préparation à la cour ont été offertes dans le milieu de vie de certaines personnes victimes.

Collaboration avec les Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

Depuis l'intégration d'un agent de liaison au centre d'enquêtes spécialisées qui couvre les dossiers d'agression sexuelle, le CAVAC de Montréal a développé une collaboration avec les autres organisations offrant des services à cette clientèle spécifique, soit les femmes et adolescentes victimes d'agression sexuelle.

Dans le cadre de cette entente de collaboration deux rencontres de suivi et de bilan pour maintenir les liens et favoriser l'échange d'information ont été eu lieu cette année. L'agente de liaison présente au centre d'enquêtes spécialisées est allée également visiter et rencontrer chacun des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) de la région de Montréal. Cette collaboration entre les Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) et le CAVAC favorise l'accessibilité à des services professionnels et de qualité pour les victimes d'agressions sexuelles du territoire de l'île de Montréal.

Se sont aussi joints aux échanges le Groupe d'aide et d'information sur le harcèlement sexuel au travail (GAIHST), le Centre pour les victimes d'agression sexuelle de Montréal (CVASM) et le Centre de prévention des agressions de Montréal (CPAM).

Le CAVAC compte bien poursuivre ces échanges qui permettent d'assurer des références personnalisées et offrir les services les plus adéquats aux personnes victimes d'agression sexuelle.

Partenariat avec l'Autorité des marchés financiers (AMF)

En juin 2012, l'AMF sollicitait le CAVAC de Montréal afin d'identifier la possibilité d'établir des collaborations entre les deux organisations pour favoriser une meilleure prise en charge des besoins socio judiciaire des victimes de crimes économiques rencontrées par les enquêteurs de l'AMF. C'est avec enthousiasme que le CAVAC a répondu positivement à la demande de l'AMF qui s'intègre entière dans sa mission. Cinq (5) rencontres ont visé à faire connaître par des présentations aux équipes des deux organisations les services respectifs de chacun afin de déterminer les modalités de collaboration à intégrer dans un protocole officiel.

Les victimes de crimes économiques représentent une clientèle parfois vulnérable qui sollicite peu les services malgré de nombreuses conséquences liées à leur victimisation.

Par l'établissement de cette collaboration et la signature d'un Protocole, le CAVAC et l'AMF visent à épauler les personnes victimes de criminalité financière et à les soutenir afin qu'elles retrouvent plus rapidement l'équilibre dans leurs activités quotidiennes. Cette entente enrichira le soutien offert aux victimes qui se présentent à l'Autorité en permettant au personnel, notamment au personnel affecté aux enquêtes, aux poursuites, au processus d'indemnisation puis au service à la clientèle et aux plaintes, de les référer directement à l'équipe du CAVAC. Ce Protocole a été signé le 24 avril 2013. Ce premier protocole a inspiré les CAVAC de plusieurs autres régions qui signeront à leur tour un protocole avec l'AMF dans la prochaine année. Une formation provinciale sera dispensée sous peu. Celle-ci est en préparation.

Partenariat avec le CSSS Jeanne-Mance – Programme Côté Cour- Projet 12

Depuis le 12 mars 2013, pour la région EST, les personnes victimes de violence conjugale et familiale référées au CAVAC par le SPVM se voient offrir une référence personnalisée directe et une prise de contact rapide avec une intervenante de Côté cour. L'évaluation du projet pilote devrait permettre d'élargir ce service aux trois autres centres opérationnels du SPVM.

Les objectifs du projet 12 sont de mieux arrimer les interventions par le biais d'une référence personnalisée, de favoriser la collaboration entre les deux organisations pour offrir une intervention concertée et d'éviter la duplication des services offerts à une même clientèle. Cette collaboration s'intègre dans une approche de continuité dans l'intervention pendant tout le processus judiciaire : les personnes victimes de violence conjugale, déjà desservies par Côté cour, bénéficient ainsi plus rapidement de services spécialisés. Également, certaines victimes rencontrées dans le cadre d'une intervention immédiate par le CAVAC et non rejointes par Côté cour, peuvent bénéficier de cet accès privilégié et rapide vers le service, particulièrement lorsque l'accusé n'est pas ou n'a pas encore été arrêté. L'entente vise aussi à offrir aux victimes en situation de crise et ayant besoin d'assistance immédiate le Service d'intervention et de référence policière (SIRP) 24/7 du CAVAC. Cette collaboration entre deux services relevant de ministères différents s'inscrit dans l'esprit de concertation porté par le plan d'action 2012/2017 *Prévenir, dépister et contrer la violence conjugale*.

Protocole d'entente avec la Sûreté du Québec

La signature d'un protocole d'intervention et de référence policière avec le module d'assistance aux victimes (MAS), visant à mieux desservir les personnes victimes relevant du mandat de la Sûreté du Québec est prévue dans les mois à venir. Les échanges se poursuivent.



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 et de développer des collaborations avec les organismes du milieu, le CAVAC de Montréal tient annuellement une quantité importante d'activités d'information. 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 :

- 7 auprès du réseau de la Santé et des Services sociaux
- 8 en collaboration avec différents organismes communautaires
- 28 en collaboration avec le SPVM
- 6 au sein d'établissements scolaires de Montréal
- 3 auprès des étudiants en travail social du Cégep du Vieux-Montréal
- 3 auprès des étudiants en criminologie et victimologie de l'Université de Montréal
- 1 auprès des étudiants à la maîtrise en criminologie de l'Université de Montréal
- 1 auprès d'étudiants en techniques policières du Collège de Maisonneuve
- 1 auprès des procureurs aux poursuites criminelles et pénales, équipe des Assises
- 1 auprès des nouveaux employés du palais de justice de Montréal
- 1 auprès du Groupe de travail national sur la traite des femmes et des filles de la Fondation canadienne des femmes

Les participations à des événements

Les 25 ans du CAVAC de Montréal !

Annuellement, dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels (SNSVAC), le CAVAC de Montréal organise des activités, en lien avec la thématique nationale. En 2013, le thème « Nous avons tous un rôle » a inspiré la tenue d'une **Soirée Gala Reconnaissance** qui permettait du même coup de souligner les 25 ans du CAVAC de Montréal. Nous avons dans ce cadre décerné une mention de reconnaissance, en témoignage de leur contribution exceptionnelle au mieux-être des personnes victimes et de leur collaboration quotidienne avec le CAVAC à 55 partenaires devant 115 invités. Sous l'œil d'un photographe professionnel et des mélodies d'un pianiste Jazz et en présence de la fondatrice du CAVAC madame Louise Geoffrion, cette occasion de souligner l'importance du rôle de chacun a permis d'entendre l'histoire du CAVAC et de projeter en primeur les capsules vidéos réalisées par le réseau des CAVAC pour souligner 25 ans de passion!.

Pour visionner les 6 capsules: youtube.com/LesCAVAC.



Voici quelques autres événements auxquels le CAVAC de Montréal a participé et s'est impliqué :

- *Salon Visez droit* organisé par le Barreau de Montréal
- Journée « *Portes ouvertes* » à la Chambre de la jeunesse (Rendez-vous avec la justice)
- Rendez-vous de la Justice (Palais de justice)
- *Journée mondiale de lutte contre la maltraitance de personnes âgées*
 - Fête des aînés au Parc Molson
 - Opération napperon (15 000 napperons distribués) (Table AMI)
 - 12 présentations *aînés-avisés* (en collaboration avec la FADOQ)
- Journée d'étude « *Intervenir face à la traite humaine* » - CATHII
- *Salon des aînés Angevin*
- *Semaine de prévention du suicide* (kiosque Cégep André-Laurendeau)
- *Journée infos-ressources* (Centre Pauline-Julien)
- *Journée Intersection* (organisée par le SPVM) (représentation pour le projet Les Survivantes)
- *Journée annuelle des comités de vigie* du SPVM
- *Rencontre pancanadienne sur les services offerts aux personnes victimes de traite humaine et de proxénétisme*
- *Journée-orientation* des étudiants en criminologie de l'Université de Montréal (kiosque)

Au travers de ces diverses activités, un peu plus de 4500 personnes ont été rencontrées. Bon nombre de dépliants et d'outils promotionnels (signets, crayons, affiches, aimants, etc.) ont été distribués.

Les envois de dépliants

Annuellement, le CAVAC procède à des envois de dépliants, soit de façon proactive, ou suite à des demandes reçues. En 2013/2014, plus de 14 000 dépliants d'information générale du CAVAC (français, anglais et espagnol) ont été distribués à différents partenaires et organismes.

Les présences médiatiques

Radio CIBL, 13 mai 2013 : « *Rendez-vous avec la Justice* ».

Radio CIBL, 29 mai 2013 : « *Des droits et des aînés* ».

CNW Telbec, 24 avril 2013 : « *Le CAVAC de Montréal et l'Autorité améliorent le soutien aux victimes de criminalité financière* ».

Finance et investissement, 25 avril 2013 : « *L'AMF veut soutenir les victimes de criminalité financière* ».

Canoë, 25 avril 2013 : « *Une bouée pour les victimes de crimes financiers* ».

Conseiller, 26 avril 2013 : « *L'AMF soutient les victimes de crimes financiers* ».

Radio-Canada, 19 septembre 2013 « *L'AMF veut exclure les délinquants du fonds d'indemnisation des victimes* ».

Radio CIBL, 18 février 2014, « *Des droits et des aînés* ».

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 utilisé divers moyens communicationnels afin de contribuer à faire connaître davantage ses services. Nous vous les présentons ici.

Du 28 mars au 3 mai 2013, la Ville de Montréal a octroyée 38 emplacements pour les oriflammes CAVAC. Ainsi, affichés bien à la vue de la population et ce, sur des artères principales au cœur de l'île, cela nous a offert une grande visibilité.

Du 24 mars au 24 avril 2014, c'est 36 oriflammes CAVAC (bannières accrochées aux lampadaires de la Ville) localisées sur d'importantes artères de la ville, qui ont pu être aperçues par la population.

Cette année encore, le CAVAC a pu bénéficier de publicités sociétales. Les donateurs ci-dessous nous auront permis d'obtenir une valeur de près de 22 000\$ en placements publicitaires.

- **Le journal l'Itinéraire**
- **Le journal Métro**
- **La Presse**
- **TC Média**

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.



Bilan 2013/2014

Le bilan de cette année soulignant ces 25 ans du CAVAC de Montréal démontre encore une fois la vivacité du CAVAC à trouver des façons d'offrir des services professionnels et une volonté toujours renouvelée de mieux rejoindre des clientèles vulnérables. Le partenariat, au cœur de nos pratiques, a continué d'occuper une place importante et c'est avec plaisir que nous avons pu fêter en présence de plusieurs de *nos précieux partenaires qui, tous les jours nous appuient dans la poursuite de notre mission pour le mieux-être des personnes victimes et la reconnaissance de leurs droits.*

L'histoire du CAVAC démontre comment au fil de ces années bien remplies l'équipe de professionnels, de soutien administratif et de gestionnaires a su développer cette pro activité de nos des services pour toujours mieux rejoindre ces personnes qui se retrouvent bien malgré elles, face à un système complexe. Ces 25 ans nous ont certainement inspirés dans les travaux pour poursuivre l'arrimage des services afin de continuer d'offrir et même de développer cette gamme complète de services, de proximité, complémentaires, proactifs, pour répondre aux victimes en fonction de leurs besoins, le plus rapidement possible.

L'ouverture cette année de nouveaux points de services, et de projets pilotes, la consolidation du programme INFOVAC-Plus, le nombre imposant de personnes desservies, les travaux de consolidation de l'organisation et de l'arrimage entre les services, nos participations nombreuses à des comités d'orientation, à des comités provinciaux et même pan canadien ou à des mécanismes de concertation régionaux et locaux tout comme nos présentations lors de colloque ou notre implication dans des protocoles de recherche dénotent combien les expressions de la vitalité de l'équipe professionnelle du CAVAC de Montréal sont nombreuses.

Cette année encore, nous avons assisté à une augmentation du nombre de demandes de services et c'est avec rigueur et créativité que chaque membre de l'équipe s'est évertué à offrir un service adapté aux besoins et aux nombreuses situations exceptionnelles auxquelles les intervenants et les membres de l'équipe administrative font face quotidiennement.

Sans la contribution de chacun des membres de l'équipe du CAVAC jamais nous n'arriverions à toutes ces réalisations et à cette reconnaissance. Leur engagement envers la clientèle, dans les déménagements et aménagements, dans toutes nos activités, dans les projets spéciaux, dans le comité organisateur de la SNSVAC, dans le comité arrimage des services, lors de la 2e Journée d'étude d'orientation, dans les bilans avec les partenaires, dans les nombreux lieux de concertation et comités où nous siégeons et dans leur travail quotidien auprès de nos partenaires n'en sont que quelques exemples.

Les orientations de la prochaine année devraient nous permettre de consolider les acquis. Espérons que les coupures annoncées n'auront pas d'impact sur les services que nous offrons puisque les 40 000 personnes victimes de crimes contre les personnes, d'introduction par effraction ou de fraude de la région de Montréal, méritent certainement de recevoir des services adaptés à leurs besoins.

L'équipe du CAVAC continuera certainement à faire preuve de créativité dans son offre de services concertée et complémentaire que sont le SIRP 24/7, les agents de liaison en centres d'enquête et les services courants présents dans maintenant 11 points de service à Montréal.



CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS

Montréal

Formé pour vous épauler

Annexe

Données statistiques 2013-2014

Formé pour vous épauler

A close-up photograph of a human hand, palm up, reaching out from the bottom right corner of the page. The hand is positioned as if offering support or assistance. The background is a soft, out-of-focus green.

PERSONNES COMPTABILISÉES TOUS SERVICES CONFONDUS

| PROGRAMME | NOMBRE |
|---|--------------|
| PERSONNES DESSERVIES (Signalétiques) | 5747 |
| PERSONNES CONTACTÉES (CAVAC-INFO) | 1348 |
| PERSONNES ACCUEILLIES (Palais de justice) | 4953 |
| INFOVAC Plus (Nombre d'envois) | 13183 |
| PERSONNES DESSERVIES SIRP 24/7 | 2457 |
| *SOMME | 27688 |

*Certaines personnes peuvent avoir bénéficié de plus d'un programme. Le système de statistiques ne permet pas de comptabiliser le nombre de personnes distinctes rejointes.

Portrait de la clientèle *--* Services Courants

Fiches signalétiques seulement

2013-2014

***PERSONNES REJOINTES** 5747  -12%

| | | |
|--------------------------|--------|------|
| Victimes directes | 81.45% | 4681 |
| Proches | 9.74% | 560 |
| Intervenants | 2.87% | 165 |
| Témoins | 1.81% | 104 |
| Autres | 4.12% | 237 |

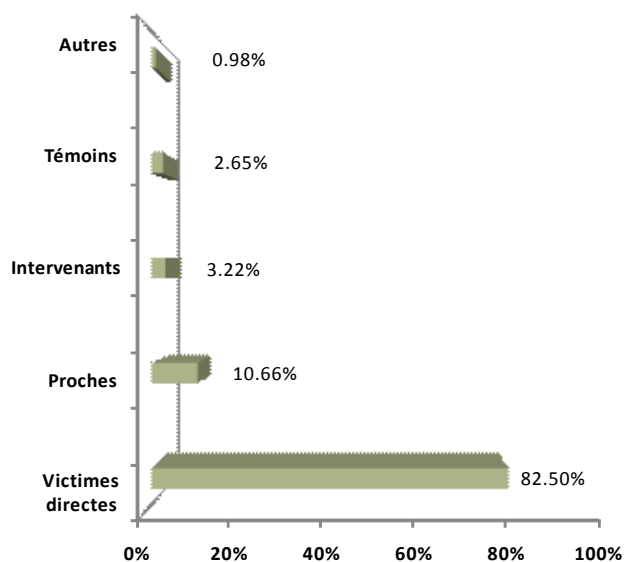
| | | |
|--------------------|--------|------|
| Femmes | 70.16% | 4032 |
| Hommes | 29.77% | 1711 |
| Ne sait pas | 0.07% | 4 |

LANGUES

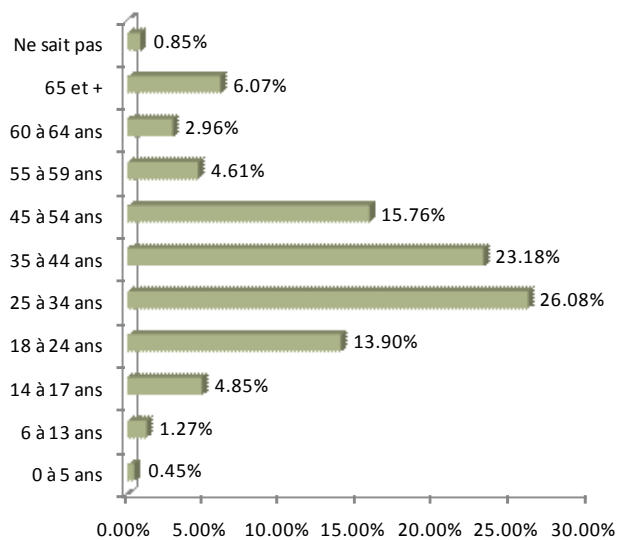
| | | |
|-----------------|--------|------|
| Français | 81.59% | 4689 |
| Anglais | 13.42% | 771 |
| Espagnol | 4.16% | 239 |
| Autre | 0.84% | 48 |

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

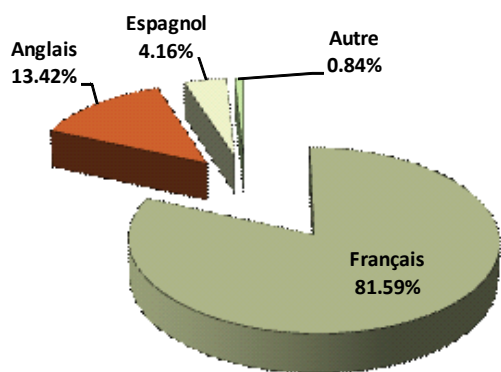
PERSONNES COMPTABILISÉES TOUS SERVICES COURANTS



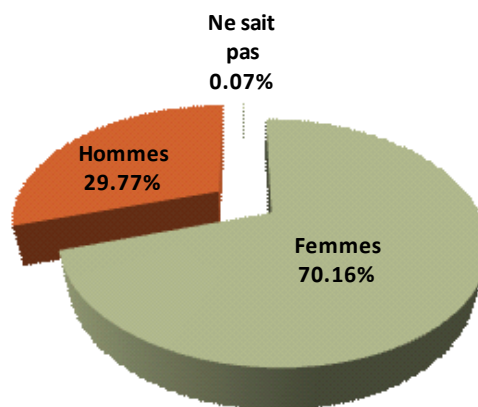
Personnes desservies par groupe d'âge



Personnes desservies par langue



Personnes desservies par sexe



Détail des services rendus*--*Services Courants

Fiches signalétiques seulement

2013-2014

53117

SERVICES DIRECTS 15822 11%

| | | |
|---|--------|------|
| Interventions téléphoniques | 49.32% | 7804 |
| Interventions psychosociales | 31.19% | 4935 |
| Interventions post-traumatiques | 17.70% | 2800 |
| Déplacements | 0.14% | 22 |
| Autres | 0.04% | 7 |
| * Intervention téléphonique sans fiche signalétique | 1.61% | 254 |

* Les interventions sans fiche signalétique ont été comptabilisées pour le point de service du centre seulement.

INFORMATIONS 18453 11%

| | | |
|------------------------------------|--------|------|
| Services du CAVAC | 30.23% | 5578 |
| Procédures judiciaires | 16.79% | 3099 |
| Réseau santé et services sociaux | 5.33% | 983 |
| Réseau communautaire | 5.09% | 939 |
| Autres | 2.19% | 405 |
| Autres droits et recours | 2.42% | 446 |
| Déclaration de la victime | 2.65% | 489 |
| IVAC/CSST/SAAQ | 19.99% | 3689 |
| Enquête policière | 6.49% | 1198 |
| Chambre criminelle et pénale | 2.11% | 390 |
| Services de justice | 1.27% | 234 |
| Réseau privé | 1.50% | 277 |
| Recours civils et petites créances | 1.09% | 202 |
| Chambre de la jeunesse / DPJ | 2.84% | 524 |

| | | | | |
|-------------------|--|-------------|---|-------------|
| RÉFÉRENCES | | 3859 |  | -18% |
|-------------------|--|-------------|---|-------------|

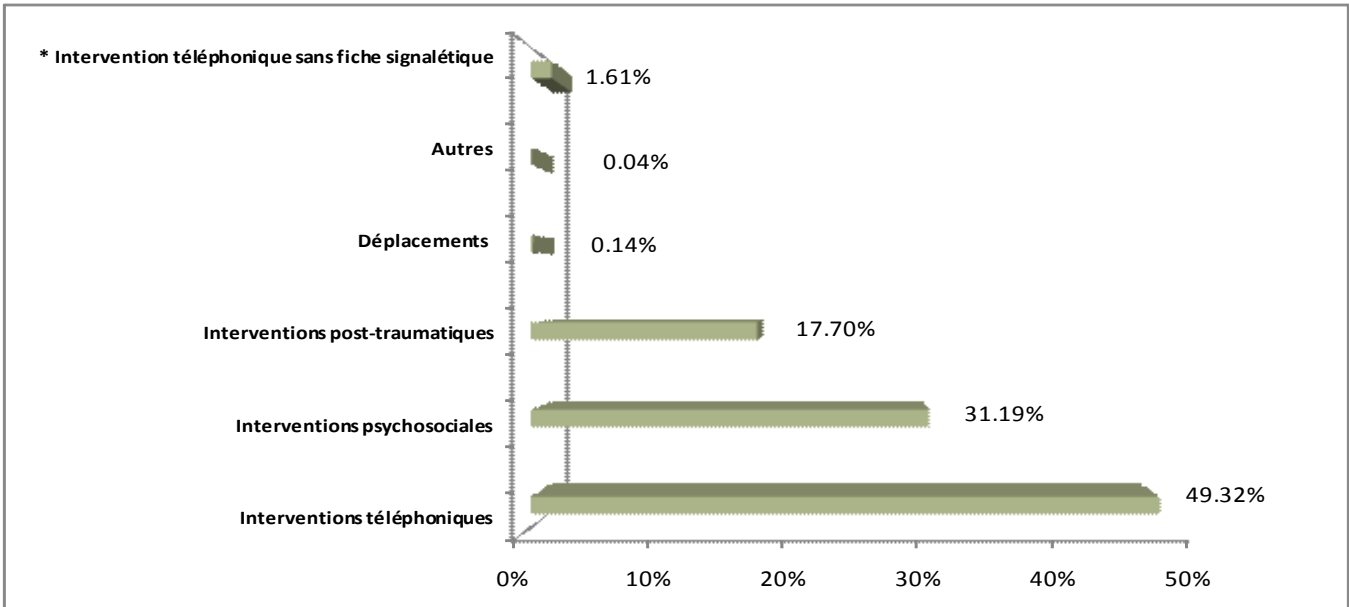
| | | |
|----------------------------------|--------|-----|
| Réseau communautaire | 23.06% | 890 |
| Réseau judiciaire | 15.94% | 615 |
| CAVAC | 20.60% | 795 |
| Réseau privé | 5.88% | 227 |
| IVAC/CSST/SAAQ | 14.12% | 545 |
| Réseau santé et services sociaux | 16.33% | 630 |
| Autres | 4.07% | 157 |

| | | | | |
|-----------------|--|-------------|---|------------|
| CONTACTS | | 4510 |  | 26% |
|-----------------|--|-------------|---|------------|

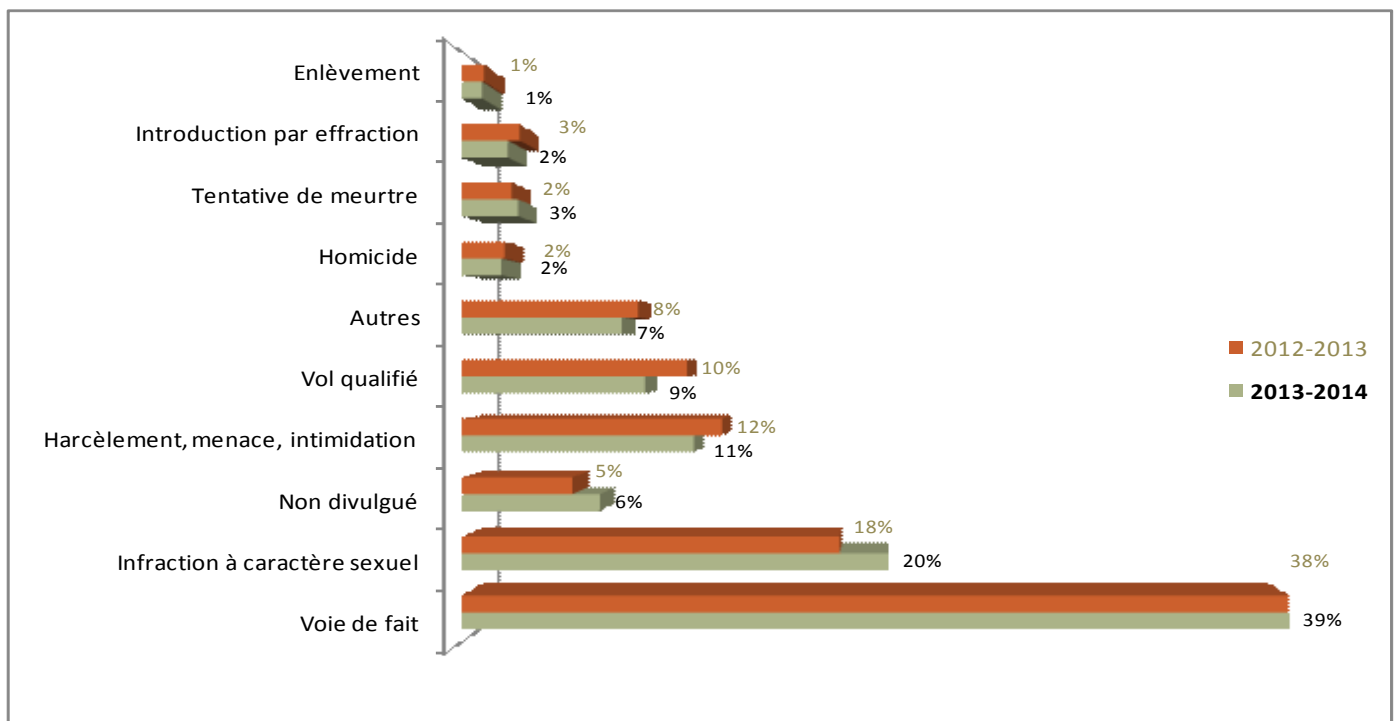
| | | |
|---------------------------------|--------|------|
| Réseau judiciaire | 55.70% | 2512 |
| Réseau communautaire | 7.89% | 356 |
| Réseau santé et service sociaux | 5.94% | 268 |
| Autres | 19.80% | 893 |
| IVAC/CSST/SAAQ | 7.65% | 345 |
| Réseau privé | 3.02% | 136 |

Services Courants *-* Fiches signalétiques

SERVICES DIRECTS

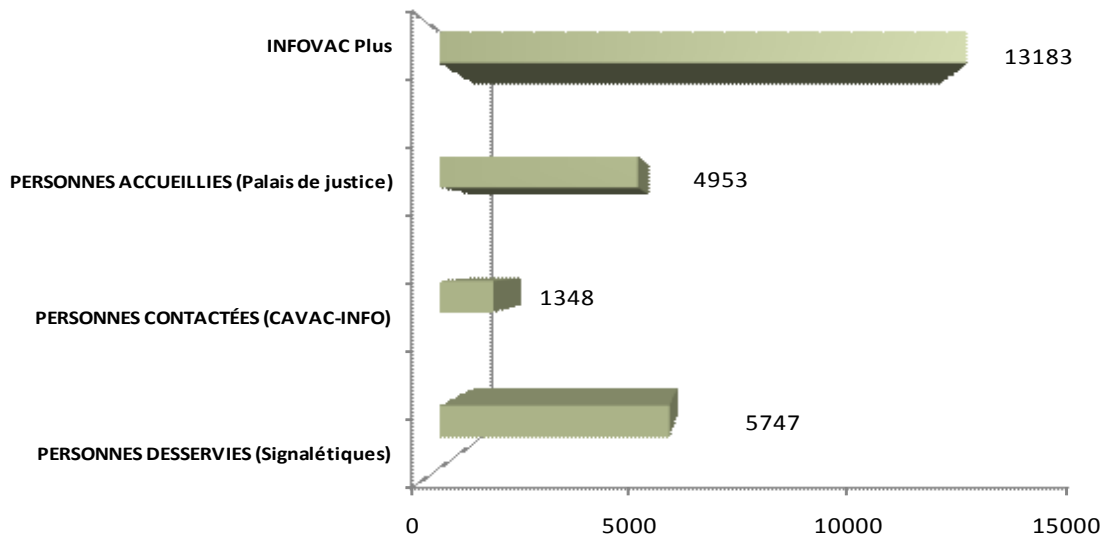


NATURE DES ÉVÈNEMENTS

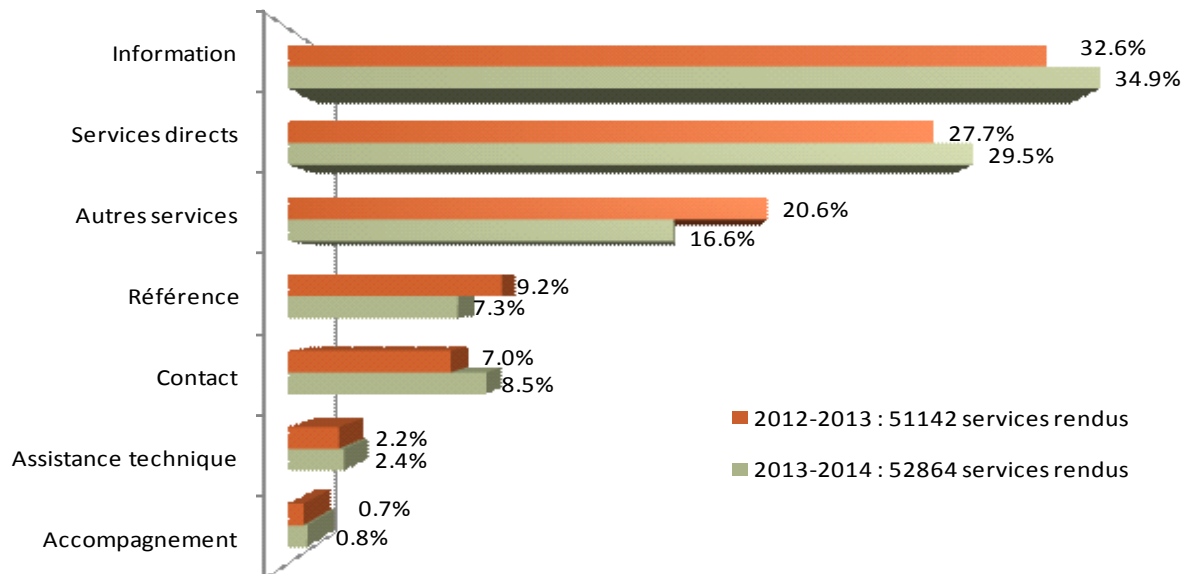


DÉTAIL DES SERVICES RENDUS

Nombre de personnes desservies par programme



Détail des services rendus par catégorie



ACCUEIL DES TÉMOINS À LA COUR

PERSONNES ACCUEILLIES 4953  -7%

| | | |
|---------------------|--------|------|
| Femmes | 42.38% | 2099 |
| Hommes | 27.46% | 1360 |
| Intervenants | 26.71% | 1323 |
| Autres | 3.45% | 171 |

*Ce nombre inclut une estimation de 500 personnes proches et accompagnateurs qui ont pu également nécessiter un soutien et pour qui une intervention a parfois été nécessaire. Ce nombre est nettement sous-estimé.

INTERVENTIONS PERSONNALISÉES 1000

| | | |
|---------------------|--------|-----|
| Femmes | 51.40% | 514 |
| Hommes | 31.80% | 318 |
| Intervenants | 16.80% | 168 |
| Autres | 0.00% | 0 |

*Le nombre des interventions personnalisées est une estimation.

INFOVAC Plus

| Date | Ouverture Français | Ouverture Anglais | Fermeture Français | Fermeture Anglais | Total Envoi |
|---------------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------------|
| Avril | 407 | 97 | 456 | 133 | 1093 |
| Mai | 660 | 122 | 499 | 106 | 1387 |
| Juin | 380 | 100 | 442 | 114 | 1036 |
| Juillet | 527 | 134 | 546 | 120 | 1327 |
| Août | 308 | 85 | 102 | 14 | 509 |
| Septembre | 390 | 96 | 399 | 113 | 998 |
| Octobre | 475 | 142 | 592 | 140 | 1349 |
| Novembre | 396 | 88 | 490 | 122 | 1096 |
| Décembre | 404 | 65 | 458 | 111 | 1038 |
| Janvier | 372 | 100 | 328 | 67 | 867 |
| Février | 432 | 97 | 414 | 92 | 1035 |
| Mars | 533 | 119 | 627 | 169 | 1448 |
| Totaux | 5284 | 1245 | 5353 | 1301 | 13183 |

CAVAC-INFO

PERSONNES CONTACTÉES 1348  12%

Chambre de la jeunesse 43.47% 586

Palais de justice 53.86% 726

Autres points de services 2.67% 36

Hommes 62.17% 838

Femmes 37.83% 510

Services rendus 3029

PERSONNES COMPTABILISÉES POUR LES SERVICES COURANTS

| PROGRAMME | NOMBRE |
|--|--------------|
| PERSONNES DESSERVIES (Signalétiques) | 5747 |
| PERSONNES CONTACTÉES (CAVAC-INFO) | 1348 |
| PERSONNES ACCUEILLIES (Palais de Justice) | 4953 |
| INFOVAC Plus (Nombre d'envois) | 13183 |
| *SOMME | 25231 |

*Certaines personnes peuvent avoir bénéficié de plus d'un programme. Le système de statistiques ne permet pas de comptabiliser le nombre de personnes distinctes rejointes.

Portrait de la clientèle *--* SIRP 24/7

2013-2014

PERSONNES REJOINTES 2457  31%

| | | |
|--------------------------|--------|------|
| Victimes directes | 82.50% | 2027 |
| Proches | 10.66% | 262 |
| Intervenants | 3.22% | 79 |
| Témoins | 2.65% | 65 |
| Autres | 0.98% | 24 |

| | | |
|---------------|--------|------|
| Femmes | 76.64% | 1883 |
| Hommes | 23.36% | 574 |

LANGUES

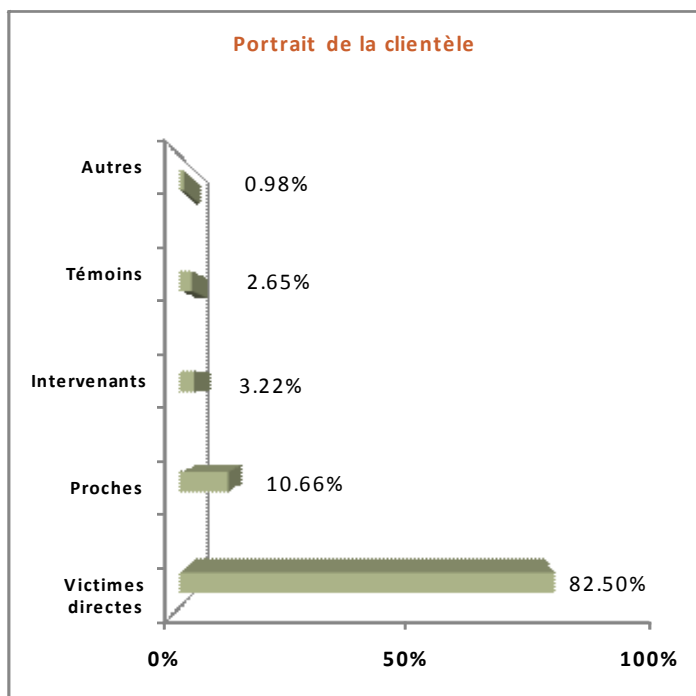
| | | |
|-----------------|--------|------|
| Français | 82.13% | 2018 |
| Anglais | 14.29% | 351 |
| Espagnol | 2.12% | 52 |
| Autre | 1.47% | 36 |

NOMBRE D'INTERVENTIONS 2027  30%

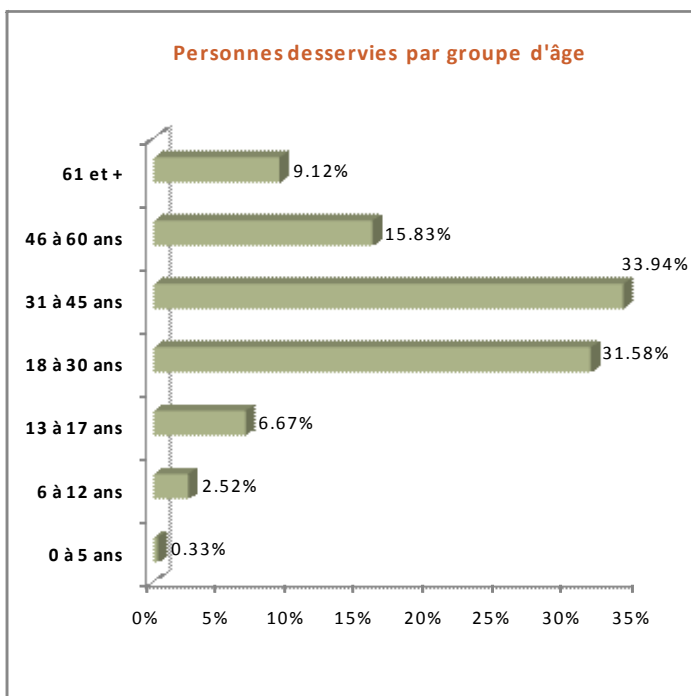
| | | |
|------------------------------------|--------|-----|
| Déplacements | 37.05% | 751 |
| Interventions téléphoniques | 30.04% | 738 |
| Informations et références | 19.50% | 479 |
| Annulation de la demande | 2.40% | 59 |

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

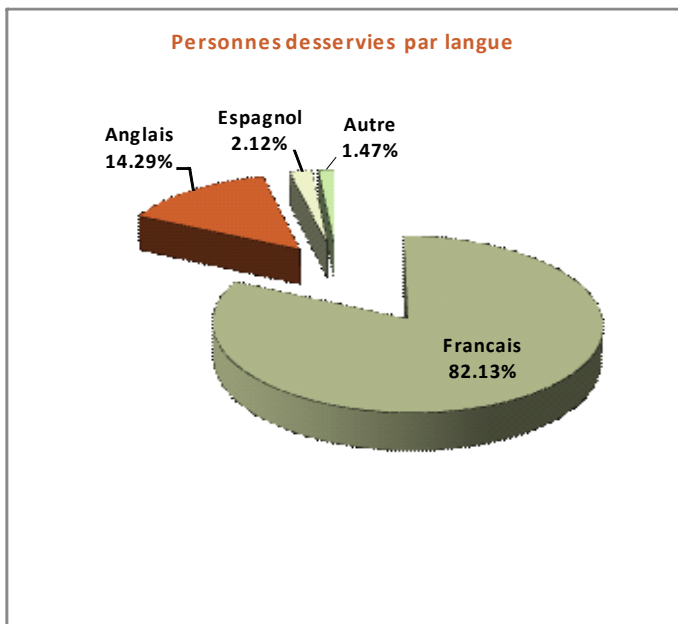
Portrait de la clientèle



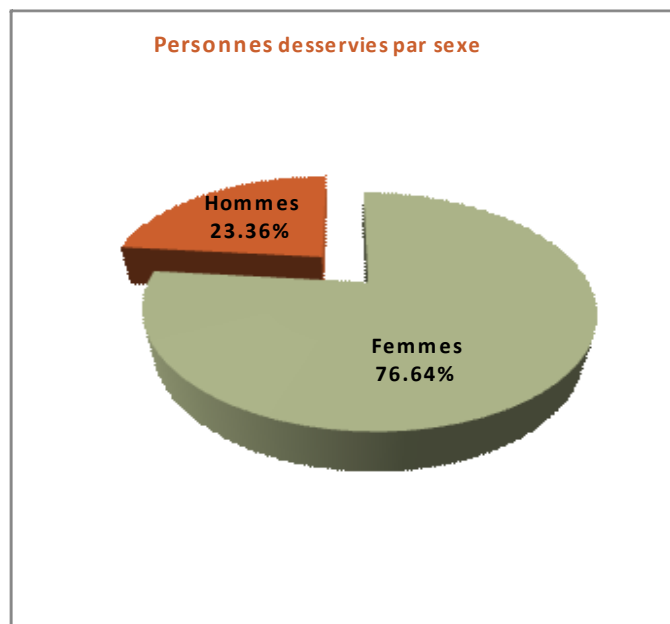
Personnes desservies par groupe d'âge



Personnes desservies par langue



Personnes desservies par sexe



Portrait de la clientèle *--* SIRP 24/7

2013-2014

PERSONNES REJOINTES 2457 31%

| | | |
|-------------------|--------|------|
| Victimes directes | 82.50% | 2027 |
| Proches | 10.66% | 262 |
| Intervenants | 3.22% | 79 |
| Témoins | 2.65% | 65 |
| Autres | 0.98% | 24 |

| | | |
|--------|--------|------|
| Femmes | 76.64% | 1883 |
| Hommes | 23.36% | 574 |

LANGUES

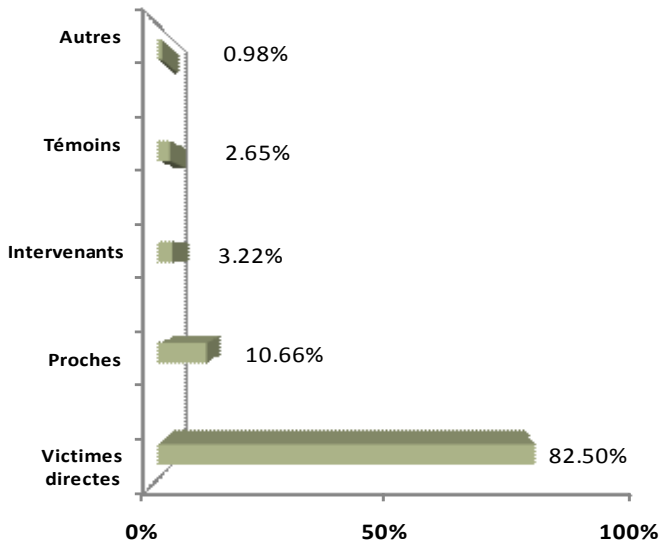
| | | |
|----------|--------|------|
| Français | 82.13% | 2018 |
| Anglais | 14.29% | 351 |
| Espagnol | 2.12% | 52 |
| Autre | 1.47% | 36 |

NOMBRE D'INTERVENTIONS 2027 30%

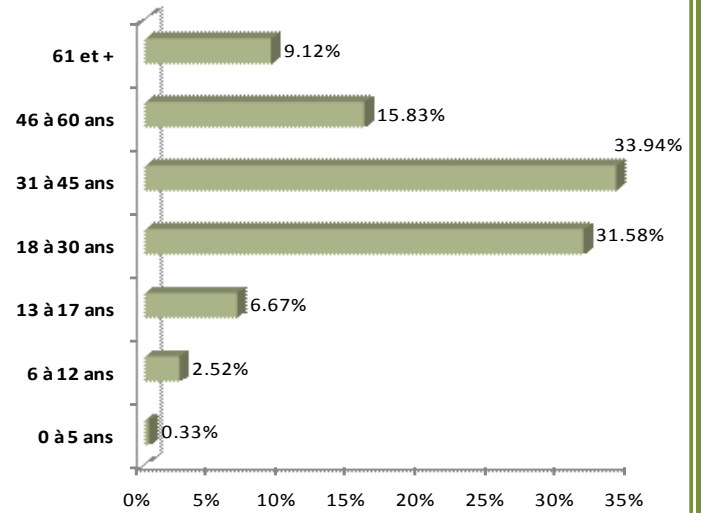
| | | |
|-----------------------------|--------|-----|
| Déplacements | 37.05% | 751 |
| Interventions téléphoniques | 30.04% | 738 |
| Informations et références | 19.50% | 479 |
| Annulation de la demande | 2.40% | 59 |

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

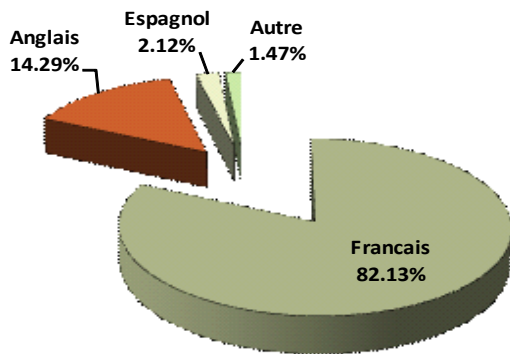
Portrait de la clientèle



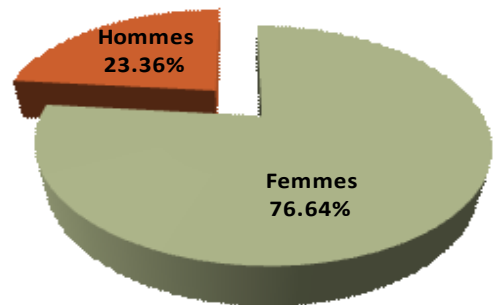
Personnes desservies par groupe d'âge




Personnes desservies par langue



Personnes desservies par sexe



Détail des services rendus*--*SIRP 24/7

TOTAL 21974  112%

INFORMATIONS 7364  29%

| | | |
|------------------------------------|--------|------|
| Services du CAVAC | 31.97% | 2354 |
| Procédures judiciaires | 13.09% | 964 |
| Réseau santé et services sociaux | 11.33% | 834 |
| Réseau communautaire | 12.11% | 892 |
| Autres | 2.82% | 208 |
| Autres droits et recours | 1.64% | 121 |
| Déclaration de la victime | 0.50% | 37 |
| IVAC/CSST/SAAQ | 12.67% | 933 |
| Enquête policière | 8.95% | 659 |
| Chambre criminelle et pénale | 0.77% | 57 |
| Services de justice | 0.58% | 43 |
| Réseau Privé | 0.79% | 58 |
| Recours civils et petites créances | 0.37% | 27 |
| Chambre de la jeunesse / DPJ | 2.40% | 177 |

INTERVENTIONS 6530  43%

| | | |
|--------------------------------|--------|------|
| Interventions téléphoniques | 15.03% | 2378 |
| Interventions psychosociales | 10.73% | 1698 |
| Interventions post-traumatique | 9.34% | 1478 |
| Déplacements | 5.16% | 816 |
| Autres | 1.01% | 160 |

RÉFÉRENCES 3392  35%

| | | |
|----------------------------------|--------|------|
| Réseau communautaire | 21.37% | 725 |
| Réseau judiciaire | 3.42% | 116 |
| CAVAC | 41.77% | 1417 |
| Réseau Privé | 1.12% | 38 |
| IVAC/CSST/SAAQ | 13.74% | 466 |
| Réseau santé et services sociaux | 15.80% | 536 |
| Autres | 2.77% | 94 |

CONTACTS 2978  348%

| | | |
|---------------------------------|--------|------|
| Réseau judiciaire | 75.18% | 2239 |
| Réseau communautaire | 1.78% | 53 |
| Réseau santé et service sociaux | 6.31% | 188 |
| Autres | 16.02% | 477 |
| IVAC/CSST/SAAQ | 0.54% | 16 |
| Réseau privé | 0.17% | 5 |

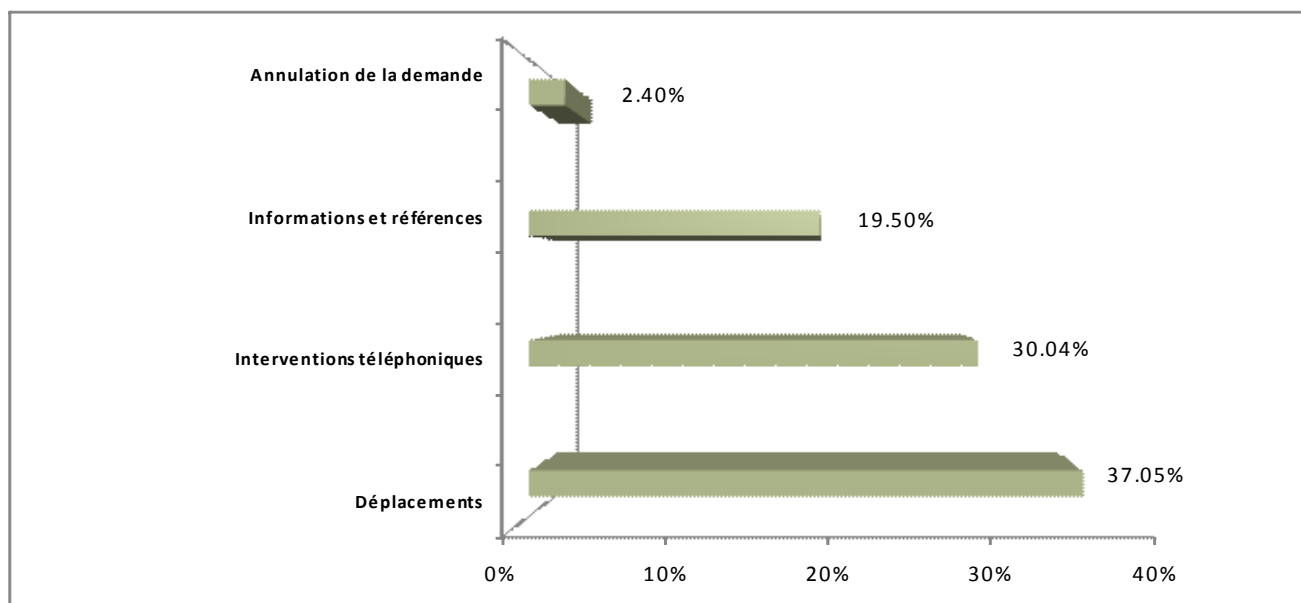
ASSISTANCE TECHNIQUE 43  -22%

| | | |
|---------------------------|--------|----|
| Formulaire IVAC | 60.47% | 26 |
| Autres | 30.23% | 13 |
| Formulaire CSST | 0.00% | 0 |
| Recherche information | 0.00% | 0 |
| Déclaration de la victime | 9.30% | 4 |

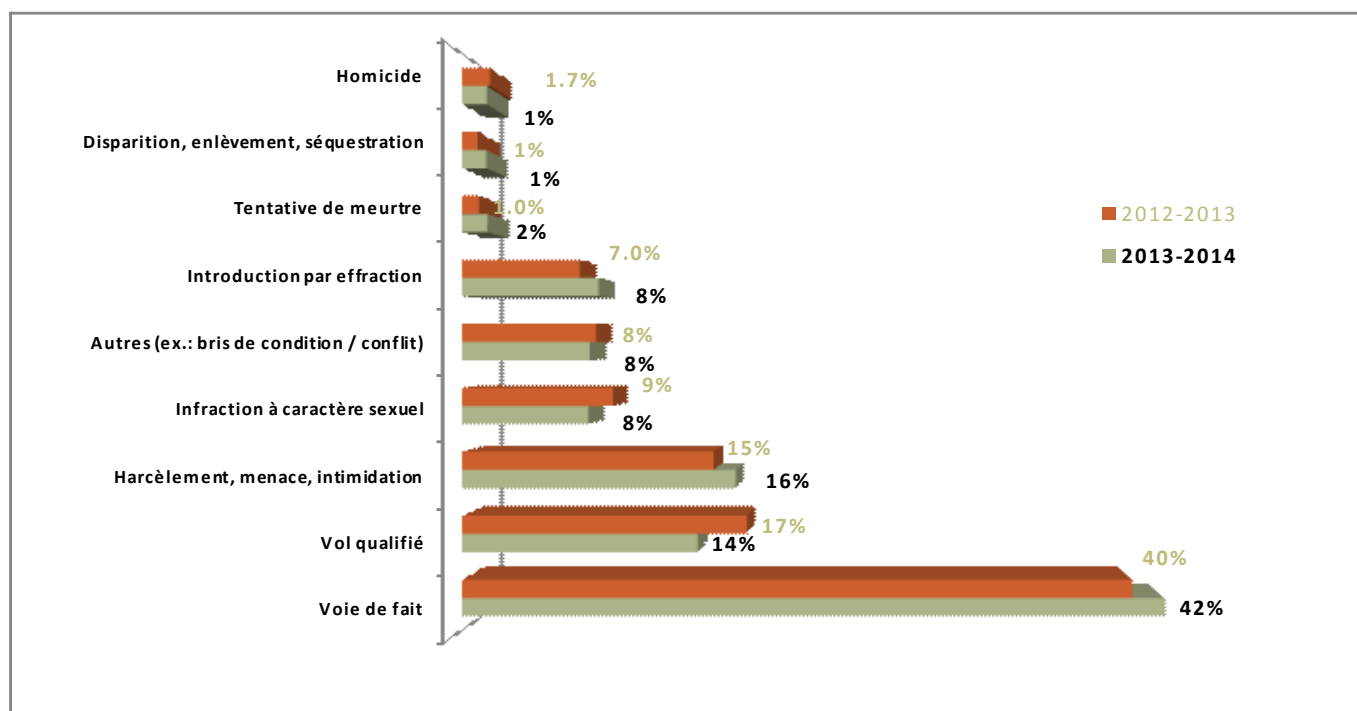
ACCOMPAGNEMENTS 2  -71%

AUTRES SERVICES 1665  -46%

SERVICES DIRECTS



NATURE DES ÉVÉNEMENTS



AGENTS DE LIAISON EN CENTRES D'ENQUÊTES DU SPVM

| | N de dossiers consultés | N de références par les S/D | N de personnes contactées | Références au CAVAC par A/L | Réf. Int. Personnalisées | Références autres par A/L |
|--|-------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|---------------------------|
| NORD | 728 | 626 | 597 | 527 | 149 | 299 |
| SUD | n/d | 285 | 240 | 221 | 10 | 103 |
| EST | 135 | 352 | 338 | 269 | 95 | 126 |
| OUEST | 870 | 234 | 470 | 298 | 10 | 392 |
| SERVICE D'ENQUÊTES SPÉCIALISÉES | n/d | 246 | 213 | 159 | 8 | 79 |
| Total | 1733 | 1743 | 1858 | 1474 | 272 | 999 |



CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES
D'ACTES CRIMINELS

Montréal

Formé pour vous épauler

Au CAVAC de Montréal,
diverses formes d'aide sont
disponibles pour les victimes,
les proches et les témoins
d'un acte criminel:

Services gratuits et confidentiels

514 277-9860



PAPIER 100% RECYCLÉ
ET CERTIFIÉ FSC

- Évaluation des besoins
- Intervention post-traumatique
- Intervention de nature psychosociojudiciaire
- Information sur les droits et les recours
- Assistance et aide technique pour divers formulaires
- Orientation et référence vers les services spécialisés
- Accueil des témoins à la cour
- Information sur le processus judiciaire et préparation au témoignage
- Accompagnement à la cour
- Programmes d'information aux victimes d'actes criminels : INFOVAC-PLUS, CAVAC-INFO et CAVAC-INFO jeunesse
- Service d'intervention et de référence policière 24/7
- Groupe d'intervention post-traumatique

www.cavacmontreal.qc.ca