



SVO
Rapport annuel
EXERCICE 2022-2023

L'organisme Services aux victimes d'Ottawa offre du soutien émotionnel et pratique aux personnes victimes d'actes criminels et de circonstances tragiques dans la ville d'Ottawa

Message du président du conseil d'administration

Au nom de l'ensemble du conseil d'administration de Services aux victimes d'Ottawa, j'aimerais profiter de l'occasion pour exprimer notre sincère gratitude et notre appréciation à notre personnel et à nos bénévoles pour leur dévouement et la compassion dont ils et elles ont fait preuve au cours de l'année dernière à l'égard des milliers de victimes, de survivants et de survivantes de notre communauté. Vous continuez à servir votre communauté avec professionnalisme, avec cœur et avec résilience. J'espère sincèrement que vous êtes aussi fiers et fières de vous que nous le sommes de vous, car sans vous, SVO ne pourrait pas remplir son mandat.

Au terme de ma première année en tant que président du conseil d'administration, je tiens à exprimer ma gratitude à mes collègues membres du conseil d'administration pour leur soutien constant et leur engagement inébranlable envers l'organisation, notre personnel et nos bénévoles. Bien que vos efforts soient le plus souvent déployés en coulisses, vous faites partie intégrante de l'organisation en assurant un leadership et une orientation stratégique. Je demeure reconnaissant pour le temps que vous consacrez à SVO ainsi que pour votre dévouement. Je désire tout particulièrement remercier Doug Macklem et Ingrid Gingras qui terminent leur mandat au sein du conseil d'administration après de nombreuses années de service.

Nous ne pouvons accomplir notre travail sans le soutien des nombreux partenaires communautaires qui assistent le personnel et les bénévoles au quotidien afin que les victimes, les survivants et les survivantes de notre communauté reçoivent l'aide nécessaire en temps voulu et de manière professionnelle. J'aimerais vous témoigner mes sincères remerciements et ma plus grande considération. SVO ne peut agir seul et cette véritable collaboration rend notre travail efficace.

Nous avons connu de nombreuses réussites en 2022-2023, notamment :

- Offert un soutien à 1 749 victimes d'actes criminels et de circonstances tragiques dans la grande région d'Ottawa
- Gagné le concours Masterbuilt Hotels Common Ground pour bâtir des communautés plus fortes (5 000 \$) !
- Formé 33 nouveaux intervenants et intervenantes bénévoles en cas de crise
- Participé au 17th International World Society of Victimology Symposium à San Sebastian, en Espagne
- Pris part en équipe au défilé Fierté dans la Capitale
- Offert des renseignements et des services aux victimes de racisme et de haine par l'entremise de notre projet de lutte contre le racisme et la haine
- Savouré un déjeuner des Fêtes parrainé par le conseil d'administration
- Élaboré un plan stratégique pour la période 2023-2026.

Le travail de Service aux victimes d'Ottawa est essentiel à la santé et au bien-être de la communauté. Notre équipe déploie des efforts inlassables pour offrir aux survivants et aux survivantes de la grande région d'Ottawa des interventions opportunes et une aide compatissante. Le personnel et les bénévoles de SVO, sous la direction de notre formidable directrice générale, continuent de fournir un service essentiel et je suis très fier de faire partie de cette organisation.

Avec mon plus grand respect et ma plus grande admiration,



Matthew Kennedy
Président du conseil d'administration

Message de la directrice générale

La fin de la pandémie mondiale n'a pas signifié une réduction de la demande de services en 2022-2023 pour notre équipe de Services aux victimes d'Ottawa. De fait, nos programmes et nos services ont continué d'être consultés et utilisés à un taux très élevé, soit 1 749 clients et clientes, et fournis par le personnel dans le cadre d'un modèle de travail hybride. Bien que ce nombre soit inférieur à celui de l'exercice précédent, les dossiers sont plus complexes que jamais, imposant conséquemment une exigeante charge de travail pour le personnel. Le nombre réduit de clients et de clientes aidés est également le résultat de l'absence d'un membre du personnel pour occuper le poste de gestionnaire de cas du projet SVO-USV pendant presque une année entière.

Chaque jour, l'équipe de SVO travaille en collaboration pour soutenir les survivants et les survivantes et les informer sur nos programmes et nos services susceptibles de les aider. Cette même équipe répond quotidiennement à de nombreux appels et à de nombreuses références venant de partenaires, s'occupant de crises graves avec calme et humilité et avec la ferme volonté de changer les choses. Le professionnalisme du personnel, des chefs d'équipe et des bénévoles de SVO, qui soutiennent nos clients et nos clientes dans leurs expériences traumatisantes, est évident. J'ai la chance de diriger ce groupe incroyable qui s'occupe des survivants et des survivantes avec grâce chaque jour. Je tiens à remercier tout particulièrement notre responsable de bureau, Marlene Trunzo, mon bras droit à SVO.

Cette année, nous avons mené à bien notre projet « La haine ne peut se réfugier ici », un service de soutien culturellement adapté pour les victimes du racisme et de la haine à Ottawa. Grâce à une subvention du ministère du Solliciteur général, nous avons élaboré 10 ressources documentaires incluant la conception d'une brochure sur la façon dont SVO peut aider les personnes touchées par la haine. Cette brochure a également été traduite en français, en somali, en arabe et en chinois simplifié. Des infographies éducatives sur les sujets suivants ont également été créées et diffusées : racisme contre les personnes noires, racisme contre les personnes asiatiques, haine antimusulmane et planification de la sécurité pour les victimes de crimes motivés par la haine. L'ensemble du personnel et des bénévoles a été formé à la prestation de services antiracistes et à la pratique de l'humilité culturelle dans leurs interactions avec les clients et les clientes. Nous avons organisé des présentations à l'intention de 25 organismes communautaires desservant les communautés les plus susceptibles d'être touchées par la haine. Une partie de la présentation portait sur les besoins et les défis uniques des victimes de crimes haineux. Je remercie Mariam Musse pour sa contribution exceptionnelle à la réussite de ce projet !

Je tiens à exprimer ma reconnaissance au conseil d'administration de SVO pour son soutien, son temps et sa compétence dans le cadre de la supervision des politiques et de la définition de la vision stratégique de l'organisation. Nous avons mis en place un plan stratégique pour 2023-2026 et je suis enthousiaste à l'idée de coordonner et de voir à la réalisation des objectifs que nous avons fixés pour l'organisation.

Enfin, les bénévoles de SVO que l'on se doit de reconnaître pour tout ce qu'ils et qu'elles font et donnent à leur communauté. Nous faisons appel à vous chaque jour pour accompagner et soutenir les survivants et les survivantes à la suite de violences et de circonstances tragiques, et vous le faites sans hésiter. Vous êtes là pour nos clients et nos clientes qui sont confrontés à certaines des périodes les plus difficiles de leur vie. Vous êtes tous et toutes de merveilleuses personnes et nous vous en sommes très reconnaissants !

Souhaitons à SVO une croissance continue et la prospérité pour l'année 2023-24,



Heidi Illingworth
Directrice générale

Collaboration communautaire

Chez SVO nous accordons une grande importance à la collaboration avec nos partenaires communautaires. Nous sommes actuellement membre du :

- Coalition d'Ottawa contre la violence faite aux femmes (COCVFF)
- Frontline Human Trafficking Committee
- Violence Against Women Advisory Committee du Service de police d'Ottawa
- Sexual Assault/Domestic Violence Case Reviews du Service de police d'Ottawa
- Victimology Advisory Committee du Algonquin College
- Ontario Network of Victim Service Providers
- Comité consultatif d'experts de l'Observatoire canadien du fémicide pour la justice et la responsabilisation
- Partenaire du Canadian Centre for Policing Intimate Partner Violence

Nous avons accueilli cette année, des étudiants et des étudiantes en stage de plusieurs domaines, notamment des services communautaires et judiciaires, des services sociaux, de la victimologie, du travail social et de la criminologie. Merci à tous nos stagiaires extraordinaires pour les rôles clés qu'ils et qu'elles ont joués en aidant l'organisme au cours de cet exercice financier !

Nous sommes également fiers d'être membre de l'Ontario Network of Victim Service Providers et notre directrice générale est toujours l'une des représentants et des représentantes élus de l'Est de l'Ontario au conseil d'administration provincial.

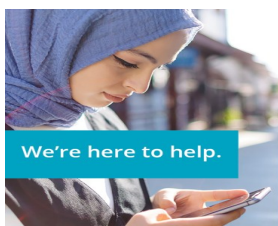
SVO désire remercier ses partenaires communautaires, dont l'Unité de soutien aux victimes du Service de police d'Ottawa, le programme de soins aux victimes d'agression sexuelle, la ville d'Ottawa, la COCVFF, le Programme d'aide aux victimes et aux témoins, le Voice Found, l'organisme Pas bien chez soi à Ottawa, le Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes et bien d'autres encore pour leur soutien continu et leurs références. Nous ne saurions trop vous remercier !





Canadian
Resource Centre for

**VICTIMS
OF CRIME**



Unsafe at Home
OTTAWA

text+chat
SUPPORT FOR
violence@abuse

TEXT

613-704-5535

CHAT ONLINE

UnsafeAtHomeOttawa.ca

L'organisme **Services aux victimes d'Ottawa (SVO)** offre un soutien émotionnel, une aide pratique, des services de référence et de défense des droits et intérêts aux personnes victimes d'actes criminels et de circonstances tragiques, sans porter de jugement afin d'atténuer l'impact de la victimisation. SVO est un organisme communautaire qui s'engage à traiter les personnes avec courtoisie et avec compassion, ainsi que dans le respect de leur dignité, de leur vie privée et de leur diversité. Les personnes peuvent accéder à nos services par l'intermédiaire des agences de services communautaires, des services de police ou simplement par elles-mêmes.

SVO apporte un soutien émotionnel dans le cadre du système de justice pénale, aide les victimes à identifier leurs options et leurs choix et fournit également des renseignements. Nous sommes également très actifs dans la prestation d'aide pratique telle que le transport, la nourriture et l'accompagnement au tribunal ou au poste de police. L'organisme travaille avec de nombreux partenaires et oriente régulièrement les victimes vers des agences communautaires, des ressources juridiques, du soutien médical et des organisations d'aide aux victimes situées en dehors de notre zone de service.

Liste des souhaits de SVO

Comme la plupart des organismes de bienfaisance, notre financement ne couvre pas toujours toutes les dépenses de l'organisme. Nous continuons à offrir des téléphones cellulaires 911 ainsi que des alarmes de sécurité personnelle aux personnes qui ont accès à notre Programme de coordination de

la sécurité des victimes. Si vous ou quelqu'un que vous connaissez avez un vieux téléphone cellulaire avec un chargeur, pensez à en faire don à l'agence. Ces coûts peuvent être très élevés et nous avons besoin de parrainage ou de dons pour ces articles.



Les programmes de SVO

Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes (SOAIV) – Programme impliquant des bénévoles de SVO et des membres du personnel de soutien pour répondre aux demandes des services de police, des services d'urgence et des prestataires de services communautaires, afin de satisfaire les besoins pratiques et émotionnels à court terme des personnes victimes d'actes criminels ou de circonstances tragiques, ainsi que leurs besoins à plus long terme en les orientant vers les organismes communautaires existants appropriés. Les SOAIV offrent des services d'intervention en cas de crise aux victimes, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. En 2022-2023, des chiffres d'importance à mentionner incluent 69 transports vers un lieu sûr, 149 accompagnements, 33 nouveaux bénévoles formés et 23 540 heures de bénévolat données.

Programme d'intervention rapide auprès des victimes (PIRV) offre une aide financière immédiate aux individus éligibles, qui ont été victimes d'actes criminels violents (homicide, tentative de meurtre, agression physique grave, violence conjugale, agression sexuelle et crime haineux) et leurs membres de la famille. Le PIRV peut aider les personnes victimes d'un crime violent et qui ont besoin d'une aide financière immédiate pour accéder à des services de conseil à court terme, aux frais d'obsèques pour les victimes d'homicide, à des réparations pour sécuriser les lieux pour la sécurité de la victime, pour le nettoyage d'une scène de crime, l'hébergement d'urgence et les repas, et autres. Parmi les principales statistiques de 2022-2023, citons que SVO a fourni une aide financière totalisant environ 300 000 \$ à des survivants et à des survivantes dans la grande région d'Ottawa.

Programme de coordination de la sécurité des victimes (PCSV)

Le programme PCSV offre une planification personnalisée en matière de sécurité et d'évaluation des risques ainsi que des références pour un soutien continu et l'accès à des téléphones cellulaires 911 ou à des dispositifs de sécurité personnels. Un plan de sécurité est proposé aux personnes à haut risque qui ont été victimes de violence domestique, d'agression sexuelle, de harcèlement criminel, d'agression, d'effraction et de traite de personnes. Toutes ces personnes peuvent bénéficier d'un plan de sécurité. Le programme offre également des services de défense des droits et intérêts et aide les victimes à remplir divers formulaires et déclarations. En outre, nous accompagnons également les clients à leurs audiences. Les statistiques clés de 2022-2023 dénotent 422 nouveaux plans de sécurité élaborés et 83 plans de sécurité révisés mis en œuvre.

Projet de partenariat SVO-USV

SVO travaille en partenariat avec l'Unité d'aide aux victimes du Service de police d'Ottawa depuis 2015. Un gestionnaire de cas de SVO est rattaché à l'Unité de soutien aux victimes du Service de police d'Ottawa dans le but de transférer les dossiers directement à SVO, selon un système de triage établi. Grâce à ce partenariat, un plus grand nombre de victimes que jamais auparavant se voient offrir des services au sein même de la communauté d'Ottawa. Nous espérons continuer à développer ce partenariat afin d'offrir davantage de services aux victimes d'actes criminels. Les statistiques clés de l'année 2022-2023 font état que le Service de police d'Ottawa avait transféré entre 20 et 40 nouveaux cas chaque jour au gestionnaire de cas de SVO à des fins de triage, de révision, d'évaluation ou d'intervention.

Mise à jour sur les services en français

Selon les dispositions de la *Loi sur les services en français* (LSF), Service aux victimes d'Ottawa est un organisme tenu d'offrir des services en français dans les régions désignées en vertu de la LSF. Nous avons démontré notre capacité à offrir des services en français et nous continuons à maintenir des services en français dans les régions désignées par la *Loi*.

Nous avons démontré notre capacité à offrir des services en français et nous continuons à offrir des services en langue française (SLF) de qualité année après année. Le personnel de SVO s'assure qu'une offre active de SLF est faite à toutes les victimes et autres personnes. Il existe d'ailleurs un mécanisme permettant à toute personne d'indiquer si elle préfère recevoir des services en français, dès le premier point de contact. Nous nous impliquons régulièrement avec la communauté et les partenaires francophones d'Ottawa. En 2022-2023, nous avons servi 36 clients et clientes francophones, ainsi que d'autres clients et clientes dans 39 autres langues. Nous sommes

reconnaissants à notre formidable partenaire Services pour femmes immigrantes d'Ottawa, qui nous fournit régulièrement des services d'interprétation et de traduction.

Événements 2022-2023





Conseil d'administration**Personnel – Année 2022-23**

Matthew Kennedy – Président	Heidi Illingworth – Directrice générale
Meagan Ann O'Hare-Gordon – Vice-présidente	Marlene Trunzo – Responsable de bureau
Ingrid Gingras – Secrétaire	Kristen Piazza – Coordinatrice du PIRV
Harpreet Kaur – Trésorière	Megan Sesely – Coordinatrice du PCSV
Heather Lachine – Responsable de liaison avec le Service de police d'Ottawa	Kimberly Roach – Coordinatrice du SOAIV
Sarah Johnston-Way – Membre de la communauté	Celina Arlotta – Employée de soutien du PIRV
Doug Macklem – Membre de la communauté	Olivia Jolicoeur – Intervenante auprès des victimes
Jooris Ndongezi – Membre de la communauté	Nicholas Perreault – Gestionnaire de cas du projet SVO-USV
Sandy Wooley – Membre de la communauté	Amber Harembski – Intervenante auprès des victimes

Employées ayant quitté

Celina Arlotta – Employée de soutien du PIRV
Olivia Jolicoeur – Intervenante auprès des victimes
Kimberly Roach – Coordinatrice du SOAIV
Emily Sloan – Intervenante auprès des victimes

Nous remercions nos généreux donateurs pour l'année 2022-2023 ! Nous ne pourrions y parvenir sans votre soutien !

Financement accordé par



Ottawa Victim Services Inc.
Operations and Net Assets

Year ended March 31, 2023

	2023	2022
	\$	\$
Revenue		
Contributions		
Ontario Ministry of the Attorney General		630,106
Ministry of Children, Community and Social Services	597,452	
Employment and Social Development Canada	9,401	8,856
Ontario Ministry of the Solicitor General	35,000	5,000
Victims week	10,000	
Fundraising and miscellaneous activities	30,167	20,235
	<u>682,020</u>	<u>664,197</u>
Expenses		
Salaries and benefits	517,574	496,790
Insurance	8,932	5,500
Rent	35,809	44,090
Staff expenses	5,293	15,123
Volunteer costs	17,274	6,057
Client expenses	1,526	6,404
Web hosting	4,643	4,548
Office	10,851	9,859
Communications	14,329	23,186
Professional fees	27,966	29,181
Membership fees	3,075	2,025
Bank charges	947	979
Advertizing and promotion		100
Board costs	1,793	2,764
Harmonized sales tax	3,711	4,224
Project and fundraising costs	8,495	2,753
Equipment purchases		2,180
Amortization of tangible capital assets	8,124	7,867
	<u>670,342</u>	<u>663,630</u>
Excess of revenues over expenses	11,678	567
Net assets, beginning of year	<u>53,324</u>	<u>52,757</u>
Net assets, end of year	<u>65,002</u>	<u>53,324</u>

The accompanying notes are an integral part of the financial statements.