



# RAPPORT ANNUEL

## ANNÉE FINANCIÈRE 2024-2025

*Services aux victimes d'Ottawa offre un soutien émotionnel et pratique  
aux victimes d'actes criminels et de circonstances tragiques dans la  
ville d'Ottawa.*



## Message du président du conseil d'administration

Alors que je termine mon mandat à titre de présidente du conseil d'administration de Les Services aux victimes D'Ottawa), je continue d'être impressionnée par le travail incroyable accompli par cet organisme dans toute la ville d'Ottawa. Le personnel et les bénévoles d'SVO travaillent sans relâche pour soutenir des milliers de victimes et de survivants dans notre communauté. Chaque jour, ils servent notre communauté avec compassion et professionnalisme. Sans notre personnel et nos bénévoles dévoués, SVO ne pourrait remplir son mandat.

Au cours de ma dernière année en tant que présidente du conseil d'administration, je réfléchis à l'immense gratitude que j'éprouve envers mes collègues membres du conseil d'administration. Votre soutien continu et votre engagement indéfectible envers l'organisation, notre personnel et nos bénévoles sont profondément appréciés. Bien que vos efforts se déroulent le plus souvent en coulisses, vous faites partie intégrante de l'organisation en fournissant un leadership et une orientation stratégique. J'ai apprécié l'opportunité d'apprendre de vous tous.

Je tiens également à exprimer ma gratitude pour le soutien de nombreux partenaires communautaires qui aident quotidiennement le personnel et les bénévoles à faire en sorte que les victimes et les survivants de notre communauté qui ont besoin d'aide la reçoivent en temps opportun et de manière professionnelle. Je vous adresse mes sincères remerciements et ma profonde gratitude. C'est une véritable collaboration qui rend notre travail efficace. Je suis fière de célébrer les nombreux succès de l'SVO en 2024/25, notamment

- La fourniture d'un soutien pratique, d'une aide juridique et d'une aide financière à 3 755 victimes de crimes et de circonstances tragiques dans la ville d'Ottawa ;
- La formation de 39 nouveaux intervenants bénévoles en situation de crise ;
- La participation au forum LinCT sur la manière de soutenir les victimes du terrorisme à Toronto en mai ;
- Le lancement d'un tout nouveau site web pour l'SVO ;
- L'organisation d'un dîner d'appréciation des bénévoles pendant la Semaine nationale des victimes et des survivants d'actes criminels ;
- Participation au projet pilote Genvis de la région Est sur l'application Cudo/Milli de gestion des cas et de sécurité ;
- Participation en équipe à la parade Capital Pride ;
- Petit-déjeuner des fêtes organisé par le conseil d'administration en décembre ;
- Lancement de "Voir, Nommer, Changer", une campagne éducative visant à prévenir la violence entre partenaires intimes qui aide les gens à comprendre ce qu'est la violence entre partenaires intimes, à quoi elle ressemble et comment y faire face.
- Lancement de notre outil de signalement en ligne des crimes haineux en anglais, en français et en arabe, qui offre aux victimes un moyen sûr et confidentiel de signaler ces incidents à notre équipe, permettant ainsi à l'SVO de fournir le soutien et les ressources nécessaires aux personnes concernées.

Le travail de l'SVO est essentiel à la sécurité, à la santé et au bien-être de la communauté. Les efforts de notre équipe pour fournir aux survivants d'Ottawa des interventions rapides et une aide compatissante sont inébranlables. Le personnel et les bénévoles de l'SVO, sous la direction de notre formidable directrice générale, continuent de fournir un service essentiel et je suis très honorée de faire partie de cette organisation.

Enfin, je tiens à remercier sincèrement Raja Abdel-Majid pour le temps qu'elle a consacré au conseil d'administration en 2024-2025 et pour sa contribution. Nous vous souhaitons bonne chance.

Avec beaucoup de respect et d'admiration,



**Matthew Kennedy, Président du conseil d'administration, Services aux victimes d'Ottawa (SVO)**



## A Message from the Executive Director

Je me sens vraiment honorée de diriger une équipe qui accomplit chaque jour un travail aussi incroyablement utile au service de la communauté. Notre personnel rémunéré, y compris nos chefs d'équipe hors des heures normales de bureau, répond à des milliers d'appels et de demandes de renvoi provenant de partenaires communautaires avec compassion et expertise. Je tiens à remercier tout particulièrement TOUS les bénévoles dévoués de l'SVO, qu'ils soient membres du conseil d'administration ou membres de notre formidable équipe d'intervention d'urgence, qui sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour aider le personnel à remplir sa mission. Nous ne pourrions pas y arriver sans votre engagement et votre altruisme !

En 2024-2025, la demande de services est restée élevée pour notre équipe des Services aux victimes d'Ottawa. Le personnel de première ligne a fourni des services de soutien à **3 755 clients individuels** dans le cadre d'un modèle de travail hybride. Bien que ce nombre soit en légère baisse par rapport à l'exercice précédent, nous sommes ravis d'accueillir Haley Lee dans notre équipe, en tant que travailleuse sociale à temps plein détachée auprès de l'unité d'aide aux victimes de la police d'Ottawa, d'où provenaient 56 % de nos demandes de renvoi au cours de cet exercice.

En tant que directrice générale, j'ai travaillé d'arrache-pied pour accroître la visibilité de l'organisation et rechercher de nouvelles sources de financement, notamment en lançant notre nouveau programme de collecte de fonds BINGO au cours de cet exercice, avec le soutien d'Alyshah Zoubi, notre nouvelle responsable du développement des fonds. Nous avons également participé ou pris la parole lors d'un certain nombre d'événements visant à renforcer les coalitions :

- Événement de recherche et d'apprentissage sur les abus sexuels entre frères et sœurs à l'Algonquin College ;
- Événement organisé par la ville d'Ottawa pour discuter de la violence armée et de ses répercussions sur les communautés africaines, noires et caribéennes ;
- Table ronde du Centre canadien pour des communautés plus sûres sur la prévention de la criminalité et de la victimisation au Sénat du Canada ;
- Table ronde sur le contrôle coercitif dans la violence sexiste lors de la conférence de l'American Sociological Association (ASA) à Montréal ;
- Assemblée générale annuelle du Réseau ontarien des fournisseurs de services aux victimes à Burlington ;
- Accueil d'une délégation du Kazakhstan venue s'informer sur les programmes de bénévolat et de planification de la sécurité de l'SVO ;
- Présentation au Comité de la condition féminine de la Chambre des communes sur le contrôle coercitif dans la violence entre partenaires intimes ;
- Discours d'ouverture à la conférence nationale sur la justice réparatrice 2024 à Ottawa ;
- Veillée du 6 décembre à l'occasion de la Journée nationale d'action contre la violence faite aux femmes ;
- Table ronde du Bureau national pour les victimes sur les services correctionnels et la libération conditionnelle ;
- Forum national sur la lutte contre l'antisémitisme ;
- Événement organisé par la ville d'Ottawa à l'occasion de la Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale.

Souhaitons à SVO une croissance continue et de la prospérité pour l'année 2025-2026!



Heidi Illingworth, Directrice exécutive, Services aux victimes d'Ottawa (SVO)



## Qui nous sommes

Services aux victimes d'Ottawa (SVO) offre un soutien émotionnel, une aide pratique, des références et des services de défense de droits aux personnes victimes d'un crime ou 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 individus avec courtoisie et compassion, dans le respect de leur dignité, de leur vie privée et de leur diversité. Notre clientèle peut accéder à nos services par l'intermédiaire d'agences de services communautaires, de la police ou par elle-même.

SVO apporte un soutien émotionnel dans le cadre du système de justice pénale, aide les clients à identifier leurs options et leurs choix et leur fournit des informations. SVO est également très actif pour fournir de l'aide pratique telle que du transport, de la nourriture et de l'accompagnement au tribunal ou au poste de police. SVO 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 qui se trouvent en dehors de notre zone de service.



## Programmes de SVO

**Service d'orientation et d'aide immédiate aux victimes (SOAIV)** – Les bénévoles de SVO, qui soutiennent les membres du personnel rémunéré, répondent aux demandes de la police, des services d'urgence et des fournisseurs de services communautaires, afin de satisfaire les besoins pratiques et émotionnels à court terme des personnes qui ont été victimes d'un crime ou d'une circonstance tragique, et de répondre à leurs besoins à plus long terme en les orientant vers les organismes communautaires existants appropriés. Le SOAIV offre aux clients des services d'intervention en cas de crise 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. **Statistiques clés pour 2024-2025** : 34 transports vers la sécurité; accompagnement fourni à 62 reprises; 39 nouveaux bénévoles formés; et 11 716 heures de bénévolat offertes. Nous avons également conclu un nouveau protocole d'entente avec le Centre de ressources de l'est d'Ottawa (EORC) afin de collaborer au soutien bénévole pour les services du tribunal de la famille.

**Le programme d'intervention rapide auprès des victimes+ (PIRV+)** fournit une aide financière rapide aux personnes admissibles qui ont été victimes d'un crime violent (homicide, tentative de meurtre, agression physique grave, violence domestique, traite des êtres humains, agression sexuelle et crime de haine) ou aux membres de leur famille. Le programme peut aider les personnes qui ont été victimes d'un crime violent et qui ont besoin d'aide financière immédiate pour accéder à des services de counseling à court terme, aux frais d'obsèques pour les victimes d'homicide, à des réparations d'urgence pour sécuriser les lieux afin d'assurer la sécurité de la victime, au nettoyage de la scène du crime, à l'hébergement et aux repas d'urgence, etc. **Statistiques clés de 2024-2025** : SVO fournit environ 5 000 dollars par mois en articles de sécurité domestique et personnelle aux survivants de la région d'Ottawa.

**Le programme de coordination de la sécurité des victimes (PCSV)** offre une planification personnalisée de la sécurité et une évaluation des risques, des références pour un soutien continu et l'accès à des téléphones cellulaires 911 ou à des alarmes de sécurité personnelles. La planification de la sécurité est proposée aux personnes à haut risque qui ont été victimes de violence domestique, d'agression sexuelle, de harcèlement criminel, d'agression, d'entrée par effraction et de traite des êtres humains. Toutes les personnes peuvent bénéficier d'un plan de sécurité. Le programme fournit également des services de défense des droits et aide les victimes à remplir divers formulaires et déclarations. Nous accompagnons également les clients et les clientes à leurs audiences.

**Statistiques clés de 2024-2025 :** 197 nouveaux plans de sécurité élaborés et 11 plans de sécurité révisés mis en œuvre.

**Programme de partenariat SVO-USV :** Depuis 2015, SVO travaille en partenariat avec l'Unité de soutien aux victimes du Service de police d'Ottawa. Un travailleur social de SVO est détaché à l'USV pour transférer les dossiers directement à SVO selon un système de triage établi. Ce partenariat continue de garantir qu'un plus grand nombre de victimes que jamais auparavant se voient offrir des services dans la communauté d'Ottawa. Nous nous réjouissons à l'idée de continuer à développer ce partenariat afin d'offrir davantage de services aux victimes d'actes criminels.

**Statistiques clés pour 2024-2025 :** Police: 1 925 signalements = 56 % des dossiers provenant des partenaires policiers.

## Liste de souhaits de SVO

Comme la plupart des organisations caritatives, notre financement ne couvre pas toujours toutes les dépenses de l'agence. Nous continuons à offrir des téléphones cellulaires 911 et des alarmes de sécurité personnelle aux clients qui accèdent à notre programme de coordination de la sécurité des victimes. Si vous ou quelqu'un que vous connaissez avez un téléphone intelligent légèrement usagé avec un chargeur, veuillez considérer d'en faire don à l'agence. Ces coûts peuvent être très élevés et nous avons besoin de parrainage ou de dons pour ces articles.

## Mise à jour sur les services en français

En vertu de la *Loi sur les services en français (LSF)*, Services 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 offrir des services de qualité en français année après année. Le personnel du SVO s'assure qu'une offre active des services est faite à la clientèle et que, dès le premier point de contact, il existe un mécanisme permettant à chaque personne d'indiquer si elle préfère recevoir des services en français. Nous nous engageons régulièrement auprès de la communauté francophone et de nos partenaires à Ottawa. **En 2024-2025, nous avons servi 72 clients francophones, ainsi que 39 clients dans d'autres langues.** Nous sommes reconnaissants à nos formidables partenaires des Services aux femmes immigrantes d'Ottawa qui nous fournissent régulièrement des services d'interprétation et de traduction.



## Conseil d'administration de SVO 2024-2025.

- **Président du conseil d'administration: Matthew Kennedy**
- **Vice-présidente: Sandy Wooley**
- **Secrétaire: Jill Broadbent**
- **Trésorière: Harpreet Kaur**
- **OPS Liaison/ Administratrice: Heather Lachine**
- **Administratrice: Sarah Johnston-Way**
- **Administratrice: Megan Cook**
- **Administrateur: Jooris Ndongozi**
- **Administratrice: Dr. Raja Abdel-Majid**

## Équipe de SVO 2024-2025

- **Directrice exécutive: Heidi Illingworth**
- **Cheffe de bureau: Marlene Trunzo**
- **Coordonnatrice PIRV+: Kristen Piazza**
- **Coordonnatrices PCSV: Aaron Bath**
- **Coordonnatrices SOAIV: Aceil Rashid**
- **Coordonnateur de cas SVO-USV: Kody Moore**
- **Travailleur social SVO-USV: Haley Lee**
- **Travailleuses d'aide aux victimes: Lynn Antony**
- **LSF/ Travailleuses d'aide aux victimes: Catherine Bélisle**
- **Responsable du développement des fonds: Alyshah Zoubi**
- **après les heures de bureau Chefs d'équipe: Malina Seary, April Azor-Gagne, Chris Atkins, Naomi Brito, Lori Leclair, Kristen Black & Max Turner**

## Employés ayant quitté l'entreprise en 2024-2025 :

- **Chef d'équipe après les heures normales: Lori Leclair**



# Collaboration communautaire

Chez SVO, nous accordons une grande importance à la collaboration avec nos partenaires communautaires. Nous sommes présentement membres de :

- Coalition d'Ottawa contre la violence faite aux femmes (COCVFF)
- Comité Frontline sur la traite des êtres humains
- Comité consultatif de la police d'Ottawa sur la violence à l'égard des femmes
- Examen des cas d'agression sexuelle et de violence domestique par la police d'Ottawa
- Collège Algonquin, programme de victimologie
- Réseau ontarien des fournisseurs de services aux victimes
- Membre du groupe consultatif d'experts de l'Observatoire canadien du féminicide
- Centre Canadien de Police Contre la Violence Entre Partenaires Intimes, membre partenaire
- Organisation nationale d'aide aux victimes
- Organisation internationale d'aide aux victimes

Cette année, nous avons accueilli des étudiants en stage issus des programmes de travail social, de victimologie, de travail social et de criminologie. Merci à tous nos formidables partenaires universitaires et collégiaux qui nous ont fourni des étudiants capables de jouer un rôle clé dans la prestation des services de l'agence !

Nous sommes également fiers d'être membres du Réseau ontarien des fournisseurs de services aux victimes, et notre directeur général continue d'être l'un des représentants élus de l'Est de l'Ontario au conseil d'administration provincial.

SVO aimerait remercier ses partenaires communautaires, notamment l'Unité de soutien aux victimes du Service de police d'Ottawa, le Programme de soins aux partenaires victimes d'agression sexuelle de l'Hôpital d'Ottawa, le CHEO, la Ville d'Ottawa, la COCVFF, le Programme d'aide aux victimes et aux témoins, Voice Found, Services communautaires musulmans d'Ottawa, Centre de ressources de l'est d'Ottawa, Pas bien chez soi à Ottawa, Services aux femmes immigrantes d'Ottawa, Maison d'hébergement d'Ottawa, Maison d'hébergement du comté de Lanark, Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes et bien d'autres encore pour leur soutien continu et leurs recommandations. Services pour femmes immigrantes d'Ottawa, Maison Interval House 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!

**ON VSP** Ontario Network  
of Victim Service Providers



# Projets spéciaux

Les Services aux victimes d'Ottawa (SVO) ont récemment lancé deux projets :

L'un des projets est axé sur la violence entre partenaires intimes (VPI) et s'inscrit dans le cadre d'une campagne intitulée **"Voir, Nommer, Changer"**. Lancée à l'origine par Lanark County Interval House & Community Support en 2017, cette campagne rurale visait à sensibiliser la population, à fournir des mesures et des ressources pour prévenir la VPI et intervenir en toute sécurité, à la suite des nombreux féminicides survenus entre 2015 et 2016 dans l'est de l'Ontario. Grâce au financement de la ville d'Ottawa, l'SVO a réadapté la campagne au contexte urbain, en tenant compte des circonstances particulières auxquelles les survivants ou les victimes de VPI peuvent être confrontés lorsqu'ils vivent en milieu urbain, telles que la densité de population, le coût de la vie plus élevé, les délais d'attente pour les services, le manque de communauté et les barrières linguistiques qui touchent particulièrement les nouveaux arrivants et les communautés immigrées. Compte tenu de l'augmentation des taux de violence conjugale et de féminicide, nous soulignons l'importance de l'éducation et de la sensibilisation afin de susciter le changement, tout en proposant aux individus un guide sur les méthodes d'intervention sécuritaires, ce qui entraîne un effet d'entraînement vers un changement systémique autour de la violence conjugale. Des fiches-conseils, des brochures, des ressources et un aperçu détaillé de la campagne elle-même sont disponibles à l'adresse [www.stopviolence.ca/fr](http://www.stopviolence.ca/fr). Nous sommes heureux d'avoir mené une campagne publicitaire de sept mois à l'intérieur des autobus d'OC Transpo, ce qui nous a permis d'élargir notre portée à différentes parties d'Ottawa afin de tenir le public informé du travail que nous accomplissons. Nous sommes heureux d'annoncer que nous avons reçu un financement pour étendre ce projet afin d'inclure la sensibilisation aux lois sur les signaux d'alerte, afin d'aider les survivants à connaître leurs droits et les protections dont ils bénéficient. Cette extension souligne également l'importance de lutter contre la violence par arme à feu et la manière dont elle peut être liée à la violence conjugale afin d'assurer la sécurité de la communauté et de soutenir les survivants, d'autant plus que la violence conjugale a été déclarée épidémie à Ottawa.

**VOIR** ➤  
**NOMMER** ⚡ ←  
**CHANGER** ➔

De plus, nous avons récemment lancé un **outil de signalement en ligne des crimes haineux**, financé par le gouvernement de l'Ontario dans le cadre de son initiative antiracisme et antihaine (ARAH). Cet outil est disponible en anglais, en français et en arabe, compte tenu de la diversité linguistique de la communauté d'Ottawa. Cet outil est conçu pour permettre aux personnes vivant à Ottawa de signaler de manière confidentielle (avec la possibilité de rester anonyme) les incidents ou crimes haineux dont elles ont été victimes ou témoins. Pour nous signaler un incident, il n'est pas nécessaire de déposer une plainte auprès de la police, car nous comprenons que de nombreux groupes marginalisés peuvent se sentir mal à l'aise ou en insécurité à l'idée de s'adresser aux forces de l'ordre lorsqu'il s'agit de discrimination ou de violence liée à la haine, car cela pourrait les traumatiser à nouveau. Une fois le rapport soumis à l'SVO, nous l'évaluons afin de déterminer s'il contient des éléments de haine, auquel cas la personne concernée peut bénéficier d'un soutien émotionnel et d'une aide financière, notamment pour le nettoyage des graffitis, le soutien psychologique et l'achat d'équipements de sécurité pour le domicile. Compte tenu de l'augmentation des crimes et incidents motivés par la haine à Ottawa, nous estimons que cet outil est particulièrement opportun et peut aider ceux qui se sont sentis ignorés ou privés de soutien pour de nombreuses raisons.



## Mises à jour sur le financement

Merci à tous nos bailleurs de fonds et généreux donateurs pour l'année 2024-2025! Nous ne pourrions pas y arriver sans votre soutien!

Financement assuré par :



### OTTAWA VICTIM SERVICES INC.

#### STATEMENT OF OPERATIONS FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 2025

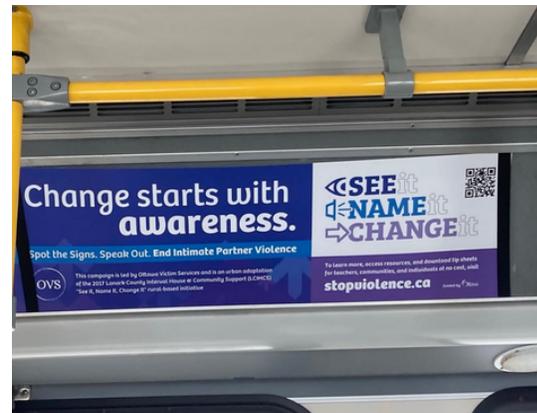
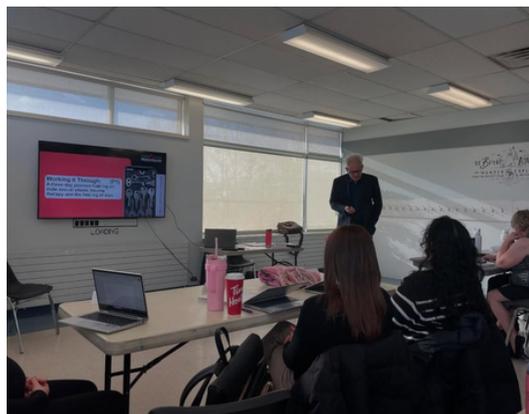
	2025	2024
<b>REVENUE</b>		
Ministry of Children, Community and Social Services	\$ 629,345	\$ 597,452
Fundraising and miscellaneous activities	58,071	31,241
Ministry of Citizenship and Multiculturalism (ARAH)	40,000	-
City of Ottawa (SINIC)	22,000	-
Justice Canada (Victims Week)	9,000	9,000
Bingo	8,101	-
Employment and Social Development Canada	5,203	9,551
Justice Canada (SSA)	3,694	-
Gender Based Violence MCSS	-	29,873
	<b>775,414</b>	<b>677,117</b>
<b>EXPENDITURE</b>		
Salaries and benefits	561,827	492,855
Project and fundraising costs	48,600	1,162
Volunteer costs	9,186	45,696
Office supplies	22,317	24,836
IT web services	19,568	16,932
Rent	19,277	30,032
Staff expenses	13,960	8,997
Professional fees	9,902	8,000
Communications	8,573	8,554
Advertising and promotion	7,471	-
Client expenses	8,351	4,912
Insurance	6,429	6,000
Translation	8,082	-
Database software	5,353	4,500
Board costs	1,275	1,238
Non refundable sales tax	3,931	3,868
Membership fees	2,411	2,425
Honorarium	3,060	-
Amortization	2,344	2,344
Bank Fees	321	504
Web hosting	-	405
	<b>762,238</b>	<b>663,260</b>
<b>NET REVENUE FOR THE YEAR</b>	<b>\$ 13,176</b>	<b>\$ 13,857</b>



# Événements de 2024 à 2025 !







*Merci!*

