

Rapport annuel d'activités

24
25

Publié en juin 2025



CVASM
Centre pour les victimes
d'agression sexuelle
de Montréal

MSAC
Montreal Sexual
Assault Centre



Sommaire

Mot de la présidente du conseil d'administration	1
Mot de la directrice générale	2
Conseil d'administration	3
Comité des femmes actives de Montréal	3
Présentation des services du CVASM	4
Organigramme du CVASM	6
Ressources humaines	7
Les réalisations des services	13
L'intervention médicosociale	14
Suivi clinique individuel	16
Info-aide violence sexuelle (IAVS)	17
Service-conseil aux centres désignés pour l'intervention médicosociale auprès des victimes d'agression sexuelle	22
Comités de travail et liens avec les organismes du milieu	28
Les communications au CVASM	29
Le financement	36

Mot de la présidente du conseil d'administration

Cette année, le Centre pour les victimes d'agression sexuelle de Montréal (CVASM) et Info-Aide violence sexuelle (IAVS) fêtent respectivement leurs 45 années et leurs 15 années d'existence. Nous franchissons ainsi des étapes importantes qui nous incitent à réfléchir sur le passé, le présent et l'avenir de nos services.

Le conseil d'administration tient à rendre hommage à celles qui, au fil des ans, ont bâti le CVASM et Info-aide violence sexuelle, dont la directrice générale Madame Deborah Trent.

Madame Trent dirige le CVASM depuis plus de 40 ans et c'est grâce à sa vision et à sa grande connaissance de la problématique de la violence sexuelle que le CVASM a pu grandir, offrir des services de qualité et gagner en visibilité et en crédibilité.

Nous remercions et félicitons toutes nos employées qui, au jour le jour, perpétuent la tradition d'excellence et d'expertise dans la prestation des

services offerts par le CVASM et par IAVS. En regardant le chemin parcouru, nous pouvons nous réjouir des avancées, mais nous pouvons aussi nous inquiéter de la fragilité de nos acquis. Nous avons pu constater dans les derniers mois que malgré la haute qualité d'un service et le bénéfice qu'il apporte à la communauté, une diminution draconienne du financement peut conduire à sa disparition quasi totale.

Nous profitons du moment pour remercier toutes celles qui, au cours des six dernières années et jusqu'à janvier 2025, ont travaillé à apporter soutien, formation et accompagnement aux 107 centres désignés du Québec dans le cadre de leur travail au sein du Service-conseil aux centres désignés pour l'intervention médicosociale auprès des victimes d'agression sexuelle (Service-conseil) du CVASM.

Notre mot d'ordre pour 2025-2026 est de rester vigilantes. Le conseil d'administration, notre directrice générale, nos employées qui se dévouent

toutes à la cause des personnes victimes de violence sexuelle, constatent qu'il faut toujours être prêtes à défendre les acquis, car il n'y a jamais rien d'assuré.

C'est avec détermination que nous continuerons donc à travailler pour offrir le meilleur service aux personnes victimes de violence sexuelle et, ce faisant, à prendre part à l'établissement d'une société plus sécuritaire et plus juste pour tous et toutes.

Bonne lecture,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Esthel Gravel', written in a cursive style.

Esthel Gravel, avocate à la retraite
Présidente du conseil d'administration

Mot de la directrice générale

C'est avec fierté que je vous présente la nouvelle mouture de notre rapport annuel d'activités. Il intègre notre nouvelle identité avec un format modernisé. Le contenu a été raccourci et vise à présenter clairement les accomplissements de l'organisme et de ses équipes. Un énorme merci à toutes les employées qui ont contribué à sa mise à jour et rédaction.

Les pages qui suivent témoignent des réalisations du CVASM au courant de la dernière année, mais je tiens à souligner quelques dossiers spécifiques;

- Le 20 janvier 2025 signifiait la fin du deuxième mandat de trois ans du Service-conseil. À compter de l'été 2024, nous avons travaillé sans relâche pour obtenir la reconduction de notre mandat. Malgré tous les efforts, le nouveau bailleur de fonds, Santé Québec, a proposé, à la dernière minute un nouveau mandat d'une année avec moins du tiers du financement. Deux des employées ont dû être licenciées en janvier 2025. Ce fut une période très difficile pour les équipes du Service-conseil et du CVASM en raison de la perte de collègues engagées et de la non-reconnaissance par les bailleurs de

fonds du travail accompli à travers les années pour soutenir les équipes des 107 centres désignés au Québec.

- Le CVASM continue à faire face à de nombreux enjeux liés au recrutement du personnel. Les efforts consacrés sur ce dossier cette année par la nouvelle équipe d'administration ont eu des résultats positifs. Nous poursuivrons ces travaux l'année prochaine.

Je tiens à remercier chaque membre de l'équipe. Je reconnais la qualité de votre travail quotidien, votre générosité et votre engagement auprès du CVASM et de sa clientèle.

Comme par le passé, je remercie la direction générale et les employé.e.s de la salle d'urgence de l'Hôpital général de Montréal pour leur collaboration et leur soutien indéfectible au fil des ans. Merci à la direction et au personnel de la Clinique Medic Elle pour leur engagement à poursuivre cette nouvelle collaboration. Je remercie aussi le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal qui continue à nous offrir un soutien concret. Enfin, je remercie toutes les membres de notre

conseil d'administration. Je ne pourrais accomplir mes tâches de directrice générale sans elles.

L'année 2025-2026 est déjà bien amorcée avec de nouveaux projets à réaliser et d'importants défis à relever. À titre d'exemples : l'aboutissement du projet sur le dossier clinique informatisé, la réalisation du logiciel sur les ressources humaines, la mise à jour de la formation pour les intervenantes de l'équipe d'intervention médicosociale, l'octroi du financement pour l'accès numérique aux services rendus par IAVS, la pérennisation du poste de la directrice des services administratifs et des projets spéciaux.

Malgré les nombreuses obligations quotidiennes et l'ampleur de la problématique des violences sexuelles, mon souhait demeure que le CVASM continue d'œuvrer à la réalisation de sa mission tout en s'assurant de la santé et du bien-être de ses employées.



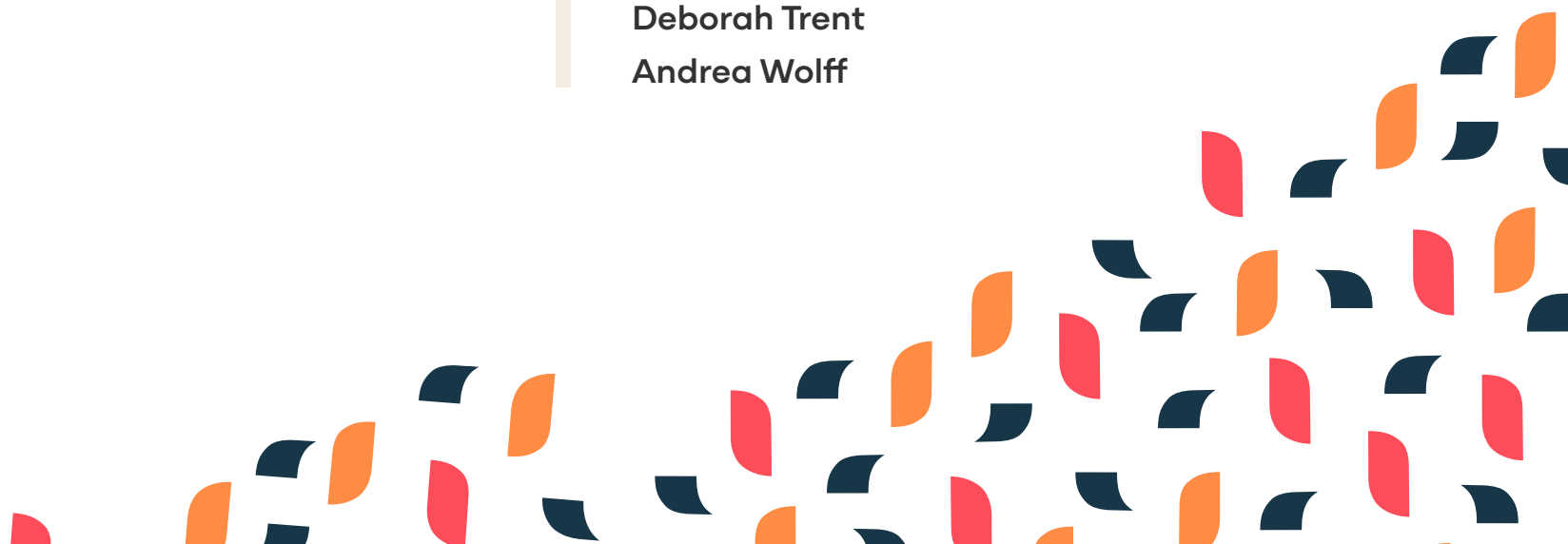
Deborah Trent, TS
Directrice générale

Conseil d'administration

Esthel Gravel	Présidente
Barbara Discenza	Vice-Présidente
Ghislaine Larrivée	Administratrice
Line Lemay	Administratrice
Rose Massicotte	Administratrice
Rachelle Pitre	Administratrice
Amélie Plourde	Administratrice
Danielle Schepper	Administratrice
Andrea Wolff	Administratrice

Comité des femmes actives de Montréal

Barbara Discenza
Esthel Gravel
Ghislaine Larrivée
Line Lemay
Rose Massicotte
Rachelle Pitre
Amélie Plourde
Jessica Radwan
Danielle Schepper
Deborah Trent
Andrea Wolff



Deux services ancrés dans leur communauté



Depuis sa création en 1980, le CVASM consacre une expertise bienveillante et des ressources essentielles au service de toute personne touchée par la violence sexuelle.

Intervention médicosociale

En collaboration avec l'Hôpital général de Montréal et le GMF Clinique Medic Elle, le CVASM forme un centre désigné pour l'intervention médicosociale auprès des victimes d'agression sexuelle.

Nos intervenantes offrent leur soutien 24 heures par jour et 7 jours par semaine à toute personne de 18 ans et plus qui a vécu une agression sexuelle dans les 12 derniers mois. **Elles répondent aux besoins psychosociaux et médicaux** des personnes victimes d'agression sexuelle et offrent leur aide en matière de procédures légales.

Nous donnons aux victimes les ressources qui leur permettront de se reconstruire à leur rythme, car chaque parcours vers le rétablissement est unique.

Suivi clinique individuel

Notre équipe d'intervenantes professionnelles offre **un soutien émotionnel à travers des rencontres individuelles** et adaptées à la réalité et aux besoins de chaque personne de 18 ans et plus ayant vécu une violence sexuelle dans les 12 derniers mois.

Nous accompagnons les personnes dans l'exploration de leurs émotions et les aidons à **atténuer les répercussions de leur expérience**. Nous offrons également des séances à leurs proches, afin qu'ils puissent exprimer leurs propres émotions et mieux comprendre les impacts de la victimisation.

Ce soutien vise à aider les personnes victimes à se rétablir à leur rythme.

Deux services qui rayonnent partout au Québec



La source des ressources

Nos intervenantes offrent un **espace confidentiel, par téléphone et par clavardage**, pour répondre à toute préoccupation au sujet du bien-être physique et psychologique des personnes victimes de violence sexuelle, de leurs droits et recours.

Que ces personnes soient directement affectées ou épaulées dans leur cheminement, notre équipe les assiste 24 heures par jour et 7 jours par semaine partout au Québec.

Nos intervenantes comprennent les multiples facettes de la violence sexuelle et sont outillées pour écouter et fournir l'aide dont elles ont besoin.

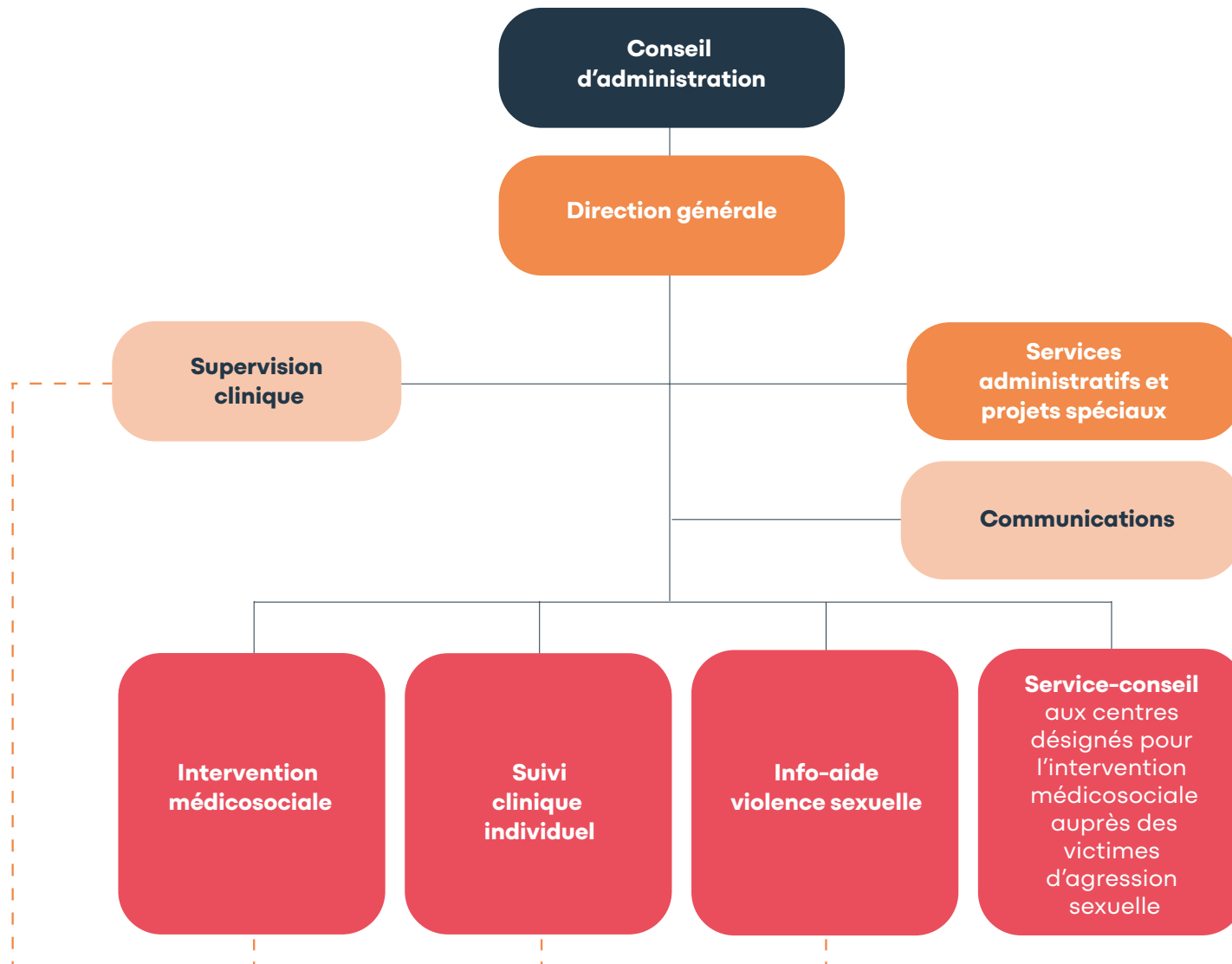


L'allié des centres désignés

En partenariat avec le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), nous appuyons les équipes médicosociales et toute autre personne impliquée dans le fonctionnement des centres désignés de la province, en répondant à leurs besoins cliniques, organisationnels et de formation.

Le Service-conseil facilite les **collaborations intersectorielles** et favorise l'accès aux ressources pertinentes, en s'assurant de mettre les besoins des personnes victimes au cœur du processus. Ainsi, nous visons à ce que **chaque intervention repose sur les meilleures pratiques**.

Organigramme du CVASM



Ressources humaines

Des équipes en évolution constante

Durant l'exercice 2024-2025, le CVASM a mobilisé un total de 68 employées, réparties au sein d'équipes complémentaires engagées dans les différents volets de sa mission.

Bien que les effectifs puissent varier au cours de l'année en fonction des besoins opérationnels et des statuts d'emploi, ce nombre reflète la réalité du travail et l'ampleur des ressources mobilisées pour assurer la continuité et la qualité des services.

Bien qu'aucune stagiaire n'ait été accueillie durant l'exercice, le CVASM intègre depuis plusieurs années des étudiantes en travail social ou en sexologie à ses équipes d'Info-aide violence sexuelle et d'intervention médicosociale.

Cette implication permet de former une relève compétente et engagée, de dynamiser les pratiques professionnelles, et de maintenir des liens durables avec les milieux académiques.

Le CVASM réaffirme sa volonté de poursuivre cet engagement dans les années à venir.



Répartition des effectifs :

Info-aide violence sexuelle (IAVS)

41 membres, incluant
1 coordonnatrice IAVS,
2 coordonnatrices adjointes (téléphonique et numérique),
33 intervenantes (téléphoniques et numériques), 1 agente de formation,
3 agentes de projet LAFU et
1 agente de projet
Forces armées canadiennes (FAC).

Intervention médicosociale

14 membres composent l'équipe :
1 cheffe d'équipe,
5 intervenantes de jour et
8 intervenantes sur appel
assurent une couverture 24/7 en
partenariat avec
l'Hôpital général de Montréal
et la Clinique Medic Elle.

Suivi clinique individuel

4 intervenantes offrent un suivi
individuel aux personnes de
18 ans et plus victimes de violence
sexuelle dans les 12 derniers mois,
ainsi qu'à leurs proches
(famille, partenaire).

Service-conseil aux centres désignés pour l'intervention médicosociale auprès des victimes d'agression sexuelle

4 coordonnatrices se consacrent
au développement d'outils,
à la formation continue et à
l'harmonisation des pratiques en
intervention médicosociale auprès
des victimes d'agression sexuelle.

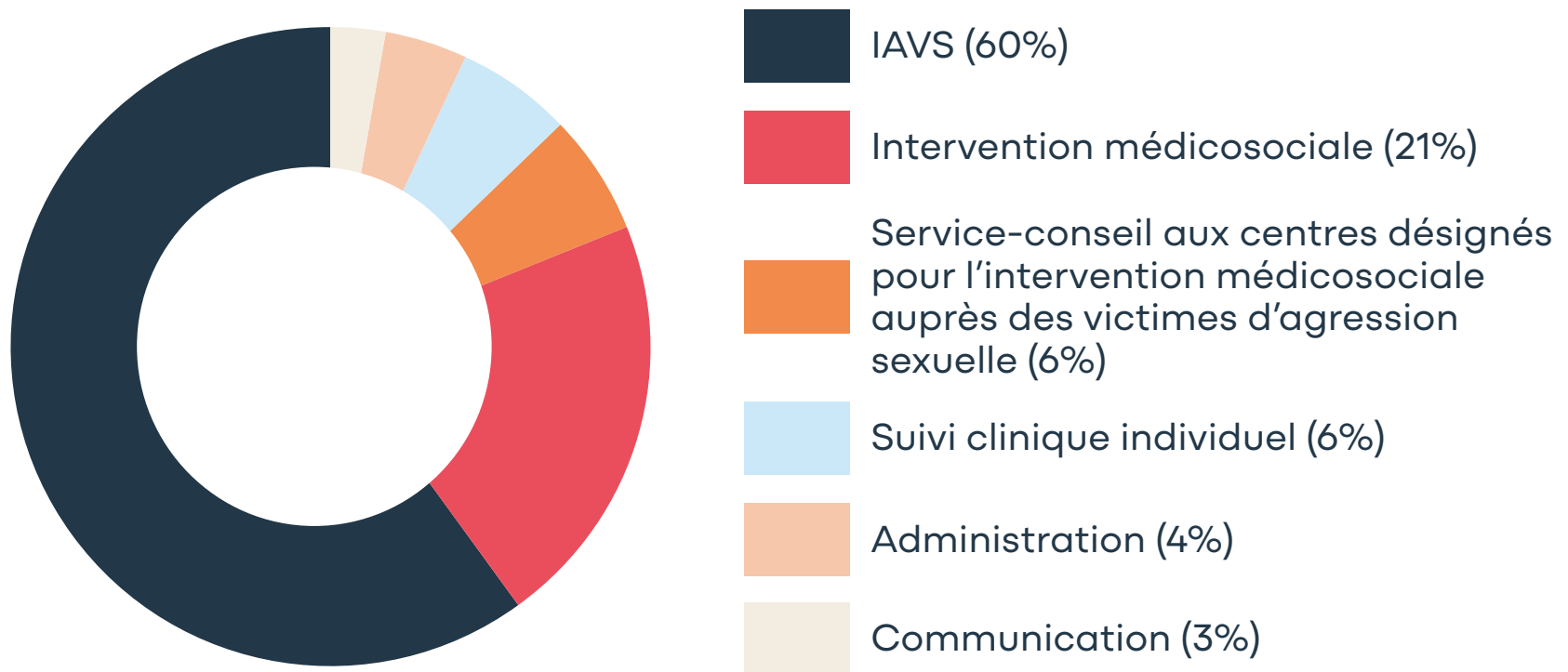
Administration

3 membres composent l'équipe :
la directrice générale, la directrice
des services administratifs et
des projets spéciaux, ainsi que
l'agente RH et des procédés
administratifs. Elles assurent la
gestion administrative et le soutien
aux opérations internes, en lien
étroit avec l'ensemble des services
du CVASM.

Communication

2 agentes des communications
contribuent à faire rayonner
l'identité du CVASM, à promouvoir
ses services et à valoriser ses
sous-marques, notamment le
service provincial d'Info-aide
violence sexuelle (IAVS).

Répartition des effectifs du CVASM sur l'exercice 2024-2025



Les changements qui ont marqué l'année 2024-2025

Une direction des services administratifs et des projets spéciaux au cœur de la transformation stratégique du CVASM

L'année 2024 a été marquée par l'implantation de la direction des services administratifs et des projets spéciaux, financée grâce à une entente triennale avec le Secrétariat à la condition féminine – Accord Canada-Québec. Cette initiative structurante vise à optimiser la gestion interne, à soutenir les équipes et à renforcer l'efficacité organisationnelle dans un contexte de croissance continue.

Son action repose sur deux leviers stratégiques majeurs :

- Le soutien à la croissance organisationnelle par la consolidation des processus RH, technologiques et administratifs, dans une optique de pérennité ;
- l'amélioration de l'environnement de travail grâce à l'implantation d'outils numériques et à la formalisation des processus.



Dans cette perspective, elle assure le pilotage de plusieurs projets déterminants pour la structuration et la pérennité du CVASM, parmi lesquels on compte :

- **le renforcement des communications internes**, pour favoriser la transparence, la circulation de l'information et le sentiment d'appartenance ;
- **la modernisation du parc informatique et des infrastructures de téléphonie**, afin de répondre aux besoins croissants en matière de connectivité et d'efficacité des communications ;
- **l'implantation d'un dossier clinique informatisé (DCI)** destiné aux équipes d'intervention médicosociale et de suivi clinique, qui permet une gestion centralisée, sécurisée et fluide des informations cliniques, tout en améliorant la continuité et la qualité de l'accompagnement offert aux victimes ;
- **l'optimisation des espaces de travail**, en lien avec l'évolution des équipes et des modes d'organisation ;
- **la refonte complète du système de classement interne**, pour améliorer la gestion documentaire et l'accès à l'information.

En positionnant cette direction au cœur de sa stratégie, le CVASM affirme sa volonté d'allier performance organisationnelle et engagement humain, dans une dynamique d'innovation sociale durable.

Des initiatives RH structurantes

Dans une optique de développement de sa marque d'employeur et celle de son amélioration continue, le CVASM a déployé plusieurs chantiers RH, traduisant ainsi sa volonté concrète d'agir sur les conditions de travail et sur la mobilisation des équipes :

Réflexion stratégique sur le recrutement et la fidélisation des employées.

Devant les enjeux liés au recrutement, le CVASM a amorcé un travail de fond visant à faire évoluer ses pratiques d'embauche et de gestion des talents. Deux axes ont été identifiés :

- Adapter les processus de sélection pour mieux refléter les compétences relationnelles, la compréhension des enjeux liés à la violence sexuelle et l'adhésion aux valeurs du milieu communautaire.
- Renforcer les mécanismes de fidélisation, en misant sur l'accueil, l'accompagnement des nouvelles recrues, la reconnaissance du travail accompli et la valorisation des trajectoires professionnelles au sein de l'organisme.

Ce chantier vise à bâtir une approche plus durable et plus humaine du recrutement, en cohésion avec la mission sociale du CVASM.

Consultation sur le télétravail

Une démarche participative a été menée afin de recueillir les besoins, contraintes et réalités propres à chaque équipe.

Cette consultation a eu pour objectif de formuler des recommandations pratiques et différenciées, en vue d'une implantation adaptée de la politique de télétravail. Elle a permis de poser les bases d'une approche sur mesure, tenant compte à la fois des conditions de travail concrètes et des exigences de qualité des services rendus.

Renforcement de la communication interne

- **Mise en place d'un comité RH-Communication** : ce comité, composé des membres des équipes d'administration et de communication, avec la participation ponctuelle de gestionnaires des équipes Info-aide violence sexuelle (IAVS) et d'intervention médicosociale, a favorisé l'émergence de projets transversaux, en réponse à des enjeux partagés. Il aura également la vocation de renforcer durablement la concertation entre les services, en facilitant les échanges autour des pratiques de gestion, de la communication interne et de la mobilisation des équipes.
- **Refonte des réunions mensuelles de fonctionnement** : une réflexion a été menée sur leur format et leur fréquence afin de favoriser des échanges plus collaboratifs et ciblés. Un sondage a été réalisé auprès des employées afin de recueillir leurs perceptions et suggestions. Les résultats ont incité à entreprendre des ajustements afin de mieux répondre aux besoins exprimés par les équipes.
- **Création d'une infolettre RH** : ce nouvel outil de communication permet de valoriser les initiatives internes, de renforcer le sentiment d'appartenance et d'assurer une meilleure transparence organisationnelle.

Analyse préparatoire en vue de l'implantation d'un logiciel de gestion des ressources humaines

Une phase d'analyse fonctionnelle a été amorcée afin de préparer l'implantation d'un logiciel de gestion des ressources humaines. Cette étape vise à cartographier les processus RH existants, à identifier les besoins spécifiques en matière de fonctionnalités, et à définir un cahier des charges opérationnel qui tient compte des contraintes et des particularités du secteur communautaire.

Ce futur logiciel constituera un levier important pour consolider les pratiques RH, soutenir les gestionnaires et renforcer l'efficacité organisationnelle du CVASM.



En bref

L'ensemble de ces actions traduit la volonté du CVASM de bâtir un environnement de travail cohérent, stable et mobilisateur, propice à l'accomplissement de sa mission auprès des victimes de violence sexuelle.

L'implantation de la direction des services administratifs, en collaboration étroite avec les autres services, joue un rôle central dans cette dynamique : elle consolide la capacité de l'organisation à offrir des services de qualité, tout en assurant une gestion interne structurée, pérenne et alignée sur les meilleures pratiques organisationnelles.

Les réalisations des services

Intervention médicosociale

Suivi clinique individuel

Info-aide violence sexuelle

Service-conseil

aux centres désignés pour l'intervention
médicosociale auprès des victimes
d'agression sexuelle



L'intervention médicosociale

Le nombre total d'interventions médicosociales complétées, soit 290 a connu une hausse en 2024-2025 par rapport à l'année précédente.

162 personnes victimes ont été rencontrées en collaboration avec notre partenaire à l'Hôpital général de Montréal (HGM) tandis que l'équipe médicale à la Clinique Medic Elle (CME) a reçu 128 personnes victimes.

Cette augmentation est observée tant à la CME qu'à l'HGM, témoignant d'une demande croissante pour le service d'intervention médicosociale en centre désigné.

Parallèlement, on note une diminution de la durée moyenne des interventions, particulièrement marquée au HGM, ce qui pourrait indiquer une amélioration de l'efficacité des équipes.



La majorité des personnes ayant reçu une intervention sont des femmes, soit **90 %**. La présence d'hommes et de personnes trans et non binaires, bien que minoritaire, témoigne de la diversité des genres parmi les personnes desservies.

Les tendances au niveau de l'âge des personnes victimes rencontrées sont constantes à travers les années, soit **42 %** ayant entre 18 et 25 ans et **19 %** entre 26 et 30 ans.

Deux personnes de plus de 66 ans ont été rencontrées par l'équipe à l'HGM au cours de la dernière année.

L'anglais demeure la langue la plus utilisée, mais plus du tiers des interventions ont été menées en français.

La proportion de cas traités dans les 24 heures suivant l'agression sexuelle est à la baisse, tandis que les consultations réalisées entre 1 et 30 jours suivant la commission du crime sont en augmentation.

Des pics d'activités ont été observés au courant des mois d'août, octobre, février et mars, ce qui pourrait guider une planification stratégique des ressources durant ces périodes. Les agressions perpétrées par des connaissances, des ami-e-s ou des partenaires intimes demeurent les plus fréquentes. Les agresseur-e-s inconnu-e-s représentent une minorité, ce qui est cohérent avec les tendances observées au fil des années concernant les agressions en milieu connu.

Le lieu le plus courant de l'agression demeure le domicile, que ce soit celui de la personne victime ou de l'agresseur, soulignant la prévalence des violences en contexte privé ou domestique. La proportion de personnes autochtones ou des Premières Nations parmi les personnes victimes est notable cette année. D'autres facteurs de vulnérabilité, tels que la toxicomanie ou les enjeux de santé mentale sont présents en moindre proportion, mais demeurent importants à prendre en compte pour adapter les interventions.

La majorité des **trousses médicolégales** sont entreposées au CVASM après l'intervention. Toutefois, un nombre non négligeable est remis directement aux policiers, ce qui peut



refléter des hésitations ou des délais dans la prise de décision des personnes victimes.

En comparaison, les trousses médicosociales sont utilisées moins fréquemment et celles-ci sont également majoritairement conservées après l'intervention médicosociale et dans l'attente que la personne victime ait pris une décision de faire ou pas une déclaration policière.

Suivis psychosociaux et médicaux

Une augmentation du nombre de suivis psychosociaux effectués après l'intervention initiale a été observée. Ces suivis répondent à divers besoins, incluant du soutien psychosocial, l'accompagnement dans les démarches auprès de l'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC), ou encore l'aide à la déclaration policière.

Un peu plus de suivis psychosociaux que médicaux ont été réalisés cette année. Dans les deux cas, la majorité des rencontres ont eu lieu en personne, plutôt qu'à distance soit par téléphone ou visioconférence.

L'équipe d'intervention médicosociale accueillera une stagiaire au sein de l'équipe durant l'année 2025-2026. Il s'agit de Mylène Gauthier qui est la coordonnatrice d'Info-aide violence sexuelle. Mylène complète un programme de 2^e cycle en criminologie. Son projet de stage sera concentré sur l'étape du suivi psychosocial. Au courant de l'année, les obligations reliées au pré-stage ont été complétées.

Suivi clinique individuel

Au cours de cette dernière année, les intervenantes au suivi clinique individuel ont ouvert 34 nouveaux dossiers soit une légère augmentation depuis l'année dernière et elles ont offert un total de 406 rencontres en suivi clinique.

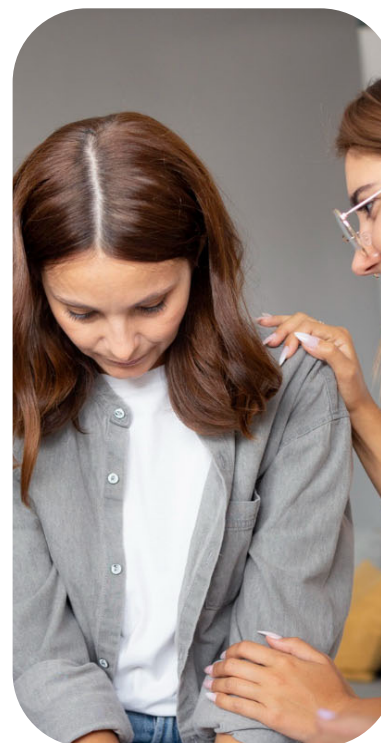
Au 31 mars 2025, fin de l'année financière, la liste d'attente comptait 206 personnes, avec un temps d'attente moyen de 15,8 mois. La procédure instaurée pour contacter les personnes victimes toujours en attente après six mois a été maintenue.

Non seulement les personnes jointes ont apprécié cette intervention, mais le retrait des personnes non intéressées, ou ayant trouvé des services ailleurs, a eu comme conséquence de réduire la période d'attente pour les autres personnes sur la liste.

L'équipe de suivi clinique compte présentement quatre postes d'intervenantes, deux à quatre jours par semaine et deux à trois jours. Au cours de cette dernière année, les effectifs de l'équipe de travail n'ont pas été au plein rendement en lien avec des absences prolongées liées à la maladie. L'arrivée d'une nouvelle intervenante au suivi clinique et la création d'un poste de remplacement durant la deuxième moitié de l'année ont eu un impact positif sur la productivité de l'équipe.

Tout au long de cette dernière année, les intervenantes au suivi clinique individuel ont principalement continué à offrir leur service depuis leur poste de télétravail, par téléphone et vidéoconférences. Elles ont cependant rehaussé le nombre de rencontres offertes en présentiel.

Bien que l'équipe continue d'offrir des services de suivi clinique aux proches, il n'y a pas eu de demandes traitées au cours de cette dernière année. Ces personnes peuvent bénéficier d'un maximum de trois rencontres. L'intervention se concentre sur la psychoéducation et permet aux proches de mieux comprendre l'impact du traumatisme sur les personnes victimes.



Une nouvelle réflexion sur les modalités du service de suivi clinique a été lancée au courant de cette dernière année ayant comme objectif de chercher de nouvelles façons pour réduire la liste d'attente. Ainsi les intervenantes ont exploré la possibilité d'offrir de l'intervention de groupe et ont effectué de la recherche et des consultations à cet égard.

Le poste du superviseur clinique n'a pas été pourvu durant cette dernière année. Ce besoin demeure toujours très pertinent. Les intervenantes ont continué de se soutenir entre elles avec, au besoin, l'apport de la directrice du CVASM. Elles ont également suivi plusieurs formations continues au cours de la dernière année sur plusieurs thématiques, dont « L'accompagnement des victimes souffrant de stress post-traumatique », offerte par la Dre Pascale Brillon.

Info-aide violence sexuelle (IAVS)

En ce qui concerne Info-aide violence sexuelle, le principal objectif du CVASM demeure d'assurer la continuité et la pérennité du service et de sa mission.

Cette mission consiste à écouter, à informer et à émettre des recommandations aux victimes de violence sexuelle, à leurs proches et aux intervenant.e-s partout au Québec, tout en augmentant la visibilité du service pour toucher un plus grand nombre de personnes victimes.

Au cours des 15 dernières années, un **total de 137 307 contacts** a été effectué auprès d'Info-aide violence sexuelle.

En excluant les appels et les conversations par clavardage rattachés, silencieux, obscènes ainsi que les faux numéros, on compte 108 904 interventions réalisées.



Au cours de la dernière année de fonctionnement, Info-aide violence sexuelle a effectué 12 085 interventions téléphoniques et numériques. Il s'agit d'une augmentation de **13,41 %** des interventions (1420) depuis l'an dernier.

Les 12 085 interventions comprennent 2367 interventions numériques. Ainsi, les interventions numériques représentent environ **121,3 %** de l'augmentation totale, ce qui signifie que les interventions téléphoniques des services courants ont diminué.

Si on cherche à illustrer la tendance globale sur 10 ans, cela représente une augmentation de 4 337 interventions, représentant une croissance d'environ **55,98 %**.

Entre le 31 mars 2015 et le 31 mars 2025, le nombre total d'interventions annuelles a augmenté de 7748 à 12 085. Cette tendance générale à la hausse du nombre d'interventions au cours des 10 dernières années est accentuée grâce au nouveau point d'accès par clavardage.

En 2024-2025, les intervenantes téléphoniques d'Info-aide violence sexuelle ont également répondu à un total de 398 demandes d'aide financière d'urgence.

Le volume total des appels réalisés dans le cadre de ce programme d'aide s'élève à 2 540 appels.

Portrait des utilisateur·trice·s

La majorité des interventions, soit **81,25 %** se sont déroulées en français, tandis que **18,75 %** ont eu lieu en anglais.

De plus, **81,71 %** des utilisateur·trice·s sont des femmes cis ou trans et **13,43 %**, des hommes sont cis ou trans.

Au total, **1,40 %** des utilisateur·trice·s ont déclaré être une personne trans, non binaire ou en questionnement quant à leur identité de genre.

La majorité des utilisateur·trice·s, soit **80,30 %**, sont des adultes. L'accès par clavardage permet de rejoindre davantage de victimes mineures. En effet, **6,34 %** des utilisateur·trice·s du clavardage sont âgé·e·s de 6 à 17 ans, en comparaison avec seulement, **1,13 %** des utilisateur·trice·s qui communiquent par téléphone. Au cours de la dernière année financière, des personnes ont contacté Info-aide violence sexuelle depuis toutes les régions du Québec.

Une proportion importante des contacts, soit **32,45 %**, provient de la région de Montréal. La Montérégie se situe au deuxième rang, avec **8,23 %**. La majorité des personnes, soit **61,3 %**, ont exprimé le besoin de recevoir de l'écoute. Par ailleurs, **38,7 %** des contacts étaient liés à des demandes d'information et de référence. Durant cette même période, les intervenantes ont d'ailleurs dirigé les utilisateur·trice·s vers **8 099** ressources.

Base de données et répertoire de ressources

Au cours de la dernière année de fonctionnement, 212 nouvelles ressources ont été ajoutées au répertoire, ce qui représente le double comparé à

l'année précédente. En date d'avril 2025, le répertoire de ressources contenait 2 070 ressources. On estime qu'approximativement le quart de ces ressources a été mis à jour au cours de la dernière année. Il s'agit principalement des organismes d'aide aux victimes d'agression sexuelle.

De plus, de nouvelles ressources ont été ajoutées au répertoire afin de répondre aux besoins des utilisateur·trice·s ou à un besoin identifié par l'équipe d'Info-aide violence sexuelle.

Cette année, les principales ressources ajoutées étaient des centres d'aide à la famille, les comités de révision des dossiers en matière de violence sexuelle des services de police, les ordres professionnels, les sites web sur la santé sexuelle, des ressources qui travaillent avec la clientèle des Forces armées canadiennes ainsi que des références pertinentes pour les personnes qui ont subi des violences obstétricales ou gynécologiques.

Les ressources en violence sexuelle des différentes provinces et territoires ont aussi été mises à jour afin d'assurer de meilleures références lorsque nous recevons des demandes d'aide de l'extérieur du Québec.

Clavardage : un changement notable sur 2025

En juillet 2024, le clavardage est passé d'un horaire de 12 heures par jour à un horaire **24/7**.

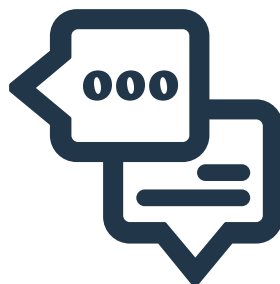
Depuis, nous observons une hausse constante du nombre de demandes mensuelles. Le mois de mars 2025 a d'ailleurs été le plus achalandé jusqu'à présent, avec **plus de 280** interventions réalisées par clavardage.

L'un des objectifs principaux de la mise en œuvre de point d'accès au service d'Info-aide violence sexuelle était d'établir un contact avec un plus grand nombre d'adolescent·e·s de 14 à 17 ans, une tranche d'âge souvent plus à l'aise avec les communications numériques.

Nous constatons avec satisfaction que cet objectif se réalise, puisque cette population utilise le clavardage en proportion beaucoup plus importante que le téléphone.

Cela dit, le clavardage demeure en grande partie utilisé par les jeunes adultes de 18 à 24 ans (13,26 %) et les adultes de 25 à 40 ans (19,43 %). Il est également pertinent de souligner que l'âge des utilisateur·trice·s du clavardage demeure inconnu (à 55,47 %).

La majorité des personnes qui utilisent le clavardage ont subi une violence sexuelle dans la dernière année, souvent dans un contexte de violence conjugale.



Elles cherchent à mieux comprendre ce qu'elles ont vécu, notamment en lien avec le

consentement. Le service est aussi utilisé par leurs proches et des intervenantes du milieu public. Les conséquences psychologiques comme les flashbacks et les idées suicidaires sont fréquentes. Certain·e·s usager·ère·s sollicitent régulièrement le service en raison de difficultés liées aux violences passées ou à leur santé mentale.

Encadrement clinique

Nous continuons d'offrir un soutien clinique accru à nos intervenantes, qui sont elles aussi en apprentissage quant aux défis particuliers de l'intervention numérique. Le manque de recherche sur les bonnes pratiques en matière d'intervention par clavardage témoigne de l'importance de notre collaboration avec l'UQÀM, qui vise à faire avancer les connaissances dans ce domaine.

D'ailleurs, plusieurs organismes nous ont contactées au cours de la dernière année pour en apprendre davantage sur notre processus d'implantation du service, ainsi que sur nos pratiques cliniques.

À ce titre, la coordonnatrice-adjointe à l'intervention numérique a rencontré six partenaires pour partager nos apprentissages, les conseiller dans

le développement de leurs propres services de clavardage, et discuter des pratiques que nous avons identifiées comme favorisant des interventions efficaces et sensibles dans un contexte numérique.

Projet de recherche en collaboration avec le service aux collectivités de l'UQÀM

Au cours de la dernière année, une étape importante a été franchie dans le projet de recherche « Du soutien par téléphone au soutien par clavardage : adaptation et évaluation des pratiques communicationnelles d'un service d'intervention en matière de violence sexuelle », réalisé en collaboration avec le Service aux collectivités de l'UQÀM et les professeurs Olivier Turbide et Catherine Bourassa-Dansereau.

La collecte de données téléphoniques, qui s'est déroulée du 13 mai au 31 août 2024, a été complétée avec succès. En parallèle, la collecte de données issues du clavardage a débuté le 12 mars 2025. Cette étape s'annonce prometteuse : les personnes utilisatrices du clavardage se montrent fortement intéressées à participer à la recherche, souvent dans une optique d'autonomisation.

Ligne d'Aide Financière d'Urgence (LAFU)

La ligne d'aide financière d'urgence (LAFU) est un outil financier qui permet d'assumer certaines dépenses d'urgence pour les personnes victimes de violence conjugale ou de violence sexuelle et leurs proches. Cet outil est mis à la disposition des

intervenant.es terrain, mais au bénéfice des personnes victimes. Entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025, les intervenantes téléphoniques d'Info-aide violence sexuelle ont répondu à un total de 398 demandes.

On constate encore une fois que le nombre de requêtes est en hausse et représente une augmentation de 52,49 %, comparé au nombre total de demandes reçues l'an dernier, soit 261 demandes. Cette hausse s'explique principalement par une meilleure reconnaissance de l'AFU, et ce, à travers la province du Québec, ainsi qu'une sensibilisation et une confiance croissantes envers les services offerts.

Le volume total des appels téléphoniques s'élève à 2540. Certaines demandes d'aide ont également généré des interactions par clavardage pour un total de 44 interventions numériques. Ces chiffres révèlent des interactions en continu entre les différents acteurs impliqués dans la prise en charge des demandes.

Ligne  d'aide financière
Pour les intervenant·e·s, au service des victimes.
 d'urgence

Parmi les 398 demandes reçues :

141 demandes étaient admissibles et ont engendré des dépenses. Ces demandes ont nécessité 243 appels sortants.

22 demandes étaient admissibles, mais n'ont pas mené à des dépenses.

139 demandes n'étaient pas admissibles à l'AFU, y compris les demandes impliquant principalement des situations non urgentes et les besoins inadmissibles tels que le remboursement des frais de déménagement ou les frais de logement.

96 demandes étaient des demandes générales d'information, des demandes de transfert vers SOS Violence conjugale, des appels administratifs, et des appels « mauvais numéros ». Les intervenantes ont consacré 4 heures et 55 minutes de travail sur ces demandes.

Répartition des demandes admissibles en fonction du type de violence subie

Type de violence subie	Nombre	%
Agression sexuelle	97	60%
Exploitation sexuelle	42	26%
Agression sexuelle dans un contexte conjugal	12	7%
Agression sexuelle intra-familiale	8	5%
Exploitation sexuelle dans un contexte conjugal	4	2%

Service-conseil aux centres désignés pour l'intervention médicosociale auprès des victimes d'agression sexuelle

Travaux en concertation avec le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

L'année 2024-2025 marquait la fin du 2^e mandat confié par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS) au CVASM afin de réaliser des services-conseils auprès du personnel des centres désignés. À partir de l'été 2024, des pourparlers ont été entamés et sont toujours en cours afin de définir le nouveau mandat du Service-conseil. Une entente provisoire a été conclue d'ici la fin des négociations.

Les nouveaux mandats du Service-conseil

- Collaborer aux travaux de mise à jour des outils utilisés lors de l'intervention médicosociale.
- Maintenir la formation intérimaire sur l'intervention médicosociale en centres désignés et la mettre à jour.
- Maintenir le service de consultation pour les équipes médicosociales, leurs gestionnaires, les répondant-e-s régionaux-ale-s en agression sexuelle et les personnes conseillères au dossier de l'organisme public.

Collaboration aux projets ponctuels du MSSS

Afin d'aborder des enjeux ponctuels soulevés par les centres désignés et leurs partenaires, l'équipe du Service-conseil a collaboré avec le MSSS au développement de 3 outils :

- une proposition de fiche de collecte de données provinciales,
- une procédure à suivre en lien avec l'expiration des tubes de sang dans les troussees medicolegales,
- le remplacement d'un des outils de prélèvements medicolegaux.

Comité provincial sur l'intervention médicosociale en centre désigné pour les victimes d'agression à caractère sexuel (CPIMCD)

Les travaux avec le Comité provincial se sont poursuivis. Les deux mandats principaux de l'année 2024-2025 ont été la révision des fiches qui constitueront le nouveau Guide pratique sur l'intervention médicosociale ainsi que l'examen des enjeux provinciaux amenés par les centres désignés et/ou leurs partenaires.

Avancée des travaux

118 fiches révisées par l'ensemble des expert·e·s du CPIMCD.

55 % du total des fiches à réviser.

11 fiches supplémentaires révisées par une consultante externe concernant la Direction de la protection de la jeunesse.

Service de consultation

Le Service-conseil a maintenu son service de consultation pour les centres désignés et le réseau de la santé et des services sociaux. Dans l'ensemble, l'utilisation des différents outils d'intervention médicosociale, l'entreposage des preuves et le soutien clinique sont les sujets de discussion les plus récurrents. Il est à noter que l'arrivée de la trousse urinaire légale ainsi que les deux changements dans les outils d'interventions médicosociales expliquent l'augmentation du nombre de questions sur l'utilisation des différents outils d'intervention médicosociale. Les demandes proviennent de l'ensemble du Québec, à l'exception de Laval. Les régions qui nous ont le plus contactées sont **Montréal** et **Lanaudière**, deux régions qui ont éprouvé des changements dans l'organisation de leur centre désigné.

Portrait des demandes

95 demandes provenant des centres désignés.

6 jours calendaires pour délai de réponse.

33 % des demandes ont été prises en charge par les gestionnaires ou les chef·fe·s d'équipe des centres désignés.

Plateforme de formation

Le Service-conseil a maintenu son éventail de formation durant l'année 2024-2025. Les formations ayant connu le plus de participation sont la « Formation provinciale basée sur la formation 2017 sur l'intervention médicosociale en centre désigné auprès des victimes d'agression sexuelle », la formation sur l'« Encadrement légal des agressions à caractère sexuel en collaboration avec Éducaloi et les Ateliers mensuels de questions et réponses (Q&R) ». On regroupe 856 participations, tout type de formation confondu.

Formation provinciale

En 2024-2025, le Service-conseil a bonifié la formation provinciale en créant un module complémentaire sur « L'approche transaffirmative appliquée à l'intervention médicosociale pour les victimes d'agression sexuelle » et en rendant accessible, sur l'espace-membre, la procédure à suivre lorsque le tube de sang à bouchon gris de la trousse médicolégale est expiré, ainsi que le feuillet d'information concernant le remplacement d'un outil pour procéder aux prélèvements médicolégaux.

On a pu observer que des personnes ne complètent que certains des modules de formation.

Ceci s'explique par le fait que certaines régions exigent de leur personnel médical de ne compléter que certains modules spécifiques. Les médecins constituent la catégorie de personne la plus touchée par ce phénomène.

Participation à la formation provinciale

499

nouvelles inscriptions.

334

personnes ont complété la formation.

34 %

d'augmentation de la complétion de la formation par les infirmiers·ère·s.

51 %

de taux général de complétion.

Formation sur l'Encadrement légal

Durant l'année 2024-2025, le Service-conseil a tenu 4 sessions de formation sur l'« Encadrement légal des agressions à caractère sexuel en collaboration » avec Éducaloi.

D'un commun accord avec notre partenaire et en réponse à la croissance de l'intérêt à participer à cette formation, la limite de personnes admises par session a été augmentée, totalisant 116 personnes durant l'année.

Il est à noter qu'à la fin de l'année 2024-2025, il y avait toujours des personnes en attente pour de futures sessions.

Les ateliers mensuels Q&R

En 2024-2025, les ateliers Q&R ont suscité 329 participations. La provenance des participations est dispersée à travers toutes les régions du Québec, mais elle est principalement composée de personnes de **Montréal**, de la **Montérégie**, de l'**Abitibi-Témiscamingue** et de la **Capitale-Nationale**.

Une thématique spécifique sur l'approche transaffirmative appliquée à l'intervention médicosociale pour les victimes d'agression sexuelle a été présentée à l'atelier du mois de juin.

Portrait des ateliers Q&R

11

sessions d'ateliers Q&R, ce qui représente une session additionnelle comparativement à 2023-2024.

67 %

d'augmentation de participation comparativement à l'année 2023-2024.

71 %

des participations proviennent de personnes qui ont participé plus d'une fois aux ateliers Q&R durant l'année 2024-2025.

L'Approche Sensible aux traumatismes

En 2024-2025, le Service-conseil a reçu du Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James une demande pour obtenir cette formation pour leurs infirmier-ère-s lors de leur semaine de formation annuelle.

Pour ces sessions de formation, une adaptation du contenu et un processus de sécurisation culturelle ont eu lieu afin de bien représenter les réalités vécues par les personnes de cette région. Au total, 56 infirmier-ère-s ont assisté à l'une des sessions de formation.

Autre formation

En 2024-2025, le Service-conseil a animé trois sessions de formation en utilisant les banques de cas cliniques pour soutenir la nouvelle équipe du Centre désigné pour les victimes d'agression sexuelle de l'Île-de-Montréal (CDVASIM).

Les communications

Site web et espace-membre

La croissance de la portée et l'engagement du site web et de l'espace-membre du Service-conseil se sont maintenus en 2024-2025. On dénombre une augmentation de 13 % du nombre de consultations et une augmentation de 14 % de nouveaux visiteurs. La consultation de l'espace-membre représente 34 % des consultations totales. Les contenus les plus consultés sont : l'information générale sur les centres désignés, le contenu de formation et la consultation d'outils pédagogiques.

La majorité des visites provient du Québec. 57% des consultations proviennent de **Montréal**, de la **Montérégie** et de la **Capitale-Nationale**. Dans le reste du Canada, les autres provinces que nous rejoignons le plus sont l'**Ontario** et le **Nouveau-Brunswick**.

En 2024-2025, l'équipe du Service-conseil a terminé sa révision du contenu du site web et de l'Espace membre. Toutefois, dans l'attente du nouveau mandat et de la mise à jour des outils d'intervention médicosociale, les modifications n'ont pas été effectuées. La traduction du site web en anglais a été effectuée dans le but de faciliter l'accès à l'information pour les membres des équipes qui travaillent auprès de la population autochtone, des Premières Nations et des Inuits.

Quelques statistiques

12 441 consultations du site web en 2024-2025.

8 266 nouveaux visiteurs en 2024-2025.

420 nouveaux membres en 2024-2025.

Les infolettres

En 2024-2025, le Service-conseil a publié 4 infolettres destinées à ses abonné·e·s dont le nombre a augmenté de 312 personnes, pour un total de 1 855 personnes inscrites. Le taux d'ouverture des infolettres est en moyenne de 30 %. Parmi les différents sujets publiés, il est pertinent de mentionner le dossier spécial sur la lame de réserve, la promotion des changements dans la trousse médicolégale, la promotion de projets de recherche concernant les centres désignés et le protocole à suivre dans les situations où une personne victime est inapte ou partiellement inapte.

Activités de sensibilisation

Durant l'année 2024-2025, le Service-conseil a tenu 8 ateliers de sensibilisation. Ces ateliers adoptaient divers formats, notamment des présentations, des simulations, des panels de discussion et des participations à un podcast. Ces activités répondaient à la demande de plusieurs partenaires différents

Autres activités

Outre ses activités courantes, le Service-conseil a travaillé sur différents projets ponctuels, dont les deux mentionnés ci-dessous. Afin de maintenir et développer son expertise, l'équipe a participé à 7 formations connexes sur l'intervention médicosociale. Les travaux d'amélioration de la concertation entre le Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (DPJ) et les centres désignés se sont poursuivis en rencontrant les différentes DPJ afin de clarifier les trajectoires et les cadres souhaités dans l'application de l'entente multisectorielle en centre désigné.

L'année 2024-2025 clôt un chapitre sur une aventure qui a toujours eu sa raison d'être en ce qui concerne l'importance d'offrir une réponse de première ligne, accessible, compétente et professionnelle, capable de répondre aux besoins. Bien que 2025-2026 représentera une réalité très différente pour le Service-conseil, ce dernier demeurera « l'allié des centres désignés au Québec ».

et ont eu lieu en collaboration avec eux

Les partenaires principaux

- McGill School of Social Work
- la Société des obstétriciens et gynécologues du Canada sur la prévention de la mortalité maternelle
- le Forum : Agressions sexuelles — Violence conjugale — CIUSSS MCQ
- la Fédération des Maisons d'Hébergement pour Femmes
- le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James

Comités de travail et liens avec les organismes du milieu

Au cours de la dernière année, le CVASM a poursuivi sa participation au sein de divers comités de travail. L'origine de la plupart de ces collaborations remonte à plusieurs années et la représentation du CVASM au sein de celles-ci est assurée par divers membres de l'équipe.

- La Table de concertation sur les agressions à caractère sexuel de Montréal, membre depuis plus de quarante ans. La directrice générale assure la présidence de la Table de concertation.
- Le Comité provincial sur l'intervention médicosociale en centre désigné pour les victimes d'agression à caractère sexuel (CPIMCD);
- Membre de l'Association québécoise Plaidoyer victimes et membre de son conseil d'administration.
- La Table des CALACS de Montréal;
- Le Comité consultatif du Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale;
- La Coalition québécoise contre la traite des personnes.
- La Table d'Action concertée montréalaise en Exploitation sexuelle (TACMES).
- Le comité de Vérification et d'Observation intersectoriel des enquêtes en matière d'agression sexuelle (VOIE) de la Sûreté du Québec;
- Le Comité de vérification des dossiers d'enquêtes en matière de crime à caractère sexuel du Service de la police de Montréal (SPVM);
- Le Comité scientifique - Trousse média sur les agressions sexuelles de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ);
- Le Comité de partenaires en violence sexuelle du Secrétariat à la condition féminine.

Les communications au CVASM

Annnonce de la nouvelle marque du CVASM

Au début de l'année financière, l'équipe a consacré son temps à la promotion de la nouvelle image et identité de marque du CVASM, ce qui constituait l'aboutissement d'un long travail réalisé avec le soutien financier du Secrétariat à la condition féminine.

En avril 2024, nous avons mis en ligne le site web cvasm.org, envoyé un communiqué par courriel aux partenaires et diffusé une série de publications sur les médias sociaux.

Nous avons également fait imprimer du matériel physique comme les brochures, la bannière autoportante et des cartes professionnelles.

Lancement du LinkedIn du CVASM

En octobre 2024, le CVASM a lancé sa page LinkedIn pour renforcer sa présence auprès de son réseau professionnel, incluant ses partenaires communautaires et institutionnels, ses employées actuelles et potentielles, ainsi que les médias.

Cette plateforme nous permet de mieux faire connaître nos projets, valoriser notre expertise et stimuler l'intérêt pour nos offres d'emploi.

Elle contribue également à mettre en lumière nos collaborations et à partager des ressources utiles pour les milieux d'intervention.

Depuis le lancement, 15 publications ont été partagées et plus de 300 abonné-e-s suivent maintenant notre page.

Exemples de publications LinkedIn :





Centre pour les victimes d'agression sexuelle de Montré...

349 abonnés

6 mois • 🌐

📄 Qu'avons-nous appris en 12 mois de clavardage sur Info-aide violence sexuelle?

L'outil de clavardage d'Info-aide violence sexuelle est en ligne depuis ... plus



Relations publiques

L'un des objectifs de cette année était de renforcer la capacité du CVASM à répondre rapidement et adéquatement aux médias. Ceci doit demeurer un effort continu. Nous avons établi une stratégie de relations publiques, incluant la tonalité,

les porte-paroles, les bonnes pratiques, et les messages clés selon différents contextes. L'objectif à mettre en valeur dans les relations publiques est double :

- Élever le CVASM à une position d'expert bienveillant, crédible et rassembleur, riche de son expérience de terrain, en ce qui concerne les besoins des personnes victimes ;
- Renforcer le positionnement d'Info-aide violence sexuelle comme ressource incontournable pour toutes les personnes touchées par la violence sexuelle.

Dix-huit articles de presse imprimée ou numérique et de segments journalistiques à la radio ou à la télévision mentionnent Info-aide violence sexuelle, sur une diversité de sujets tels que les ressources existantes et l'agression sexuelle. Parmi ces 18 articles, 78 % faisaient la couverture du clavardage offert 24 h/24.

Communications des ressources humaines

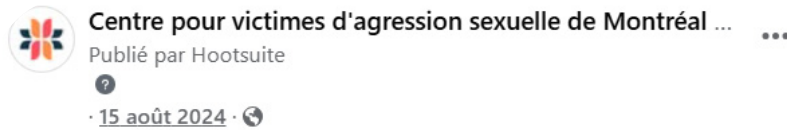
Au cours de l'année financière, quelques activités de communications ont positionné le CVASM comme un employeur de choix pour fidéliser les employées actuelles et faciliter le recrutement de nouvelles personnes.

Après l'établissement de la nouvelle marque du CVASM, nous avons encouragé l'usage de documents de travail pour promouvoir l'identité visuelle de l'organisme, comme un gabarit de présentation PowerPoint, de lettre en-tête ou de rapport. Ces documents créent une présence visuelle de l'organisme auprès de ses employées, ce qui est particulièrement pertinent dans les contextes de télétravail.

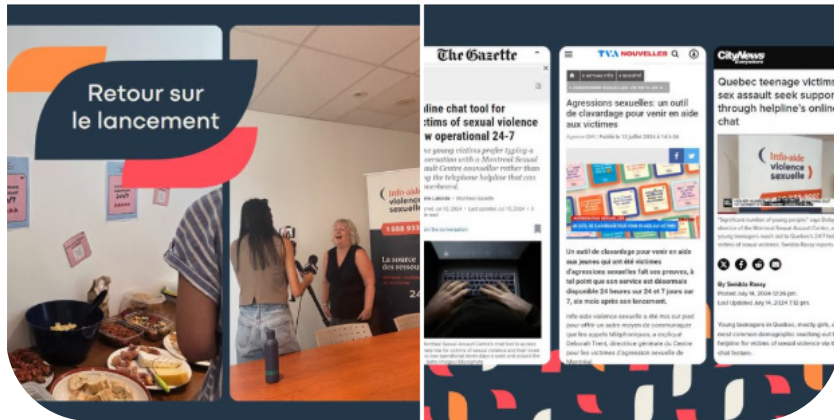
Sur la base des connaissances accumulées au cours des années précédentes sur notre clientèle et sur les personnes employées, nous avons mis en valeur, sur les médias sociaux, les aspects humains de l'organisme.

Notamment, le compte LinkedIn a été déployé dans le cadre de cette stratégie.

Exemples de publications sur Facebook pour les ressources humaines :



L'annonce du clavardage 24/7 d'Info-aide violence sexuelle a fait de beaux souvenirs!
Les intervenants numériques répondent désormais de jour comme de nuit pour aider... **Afficher plus**

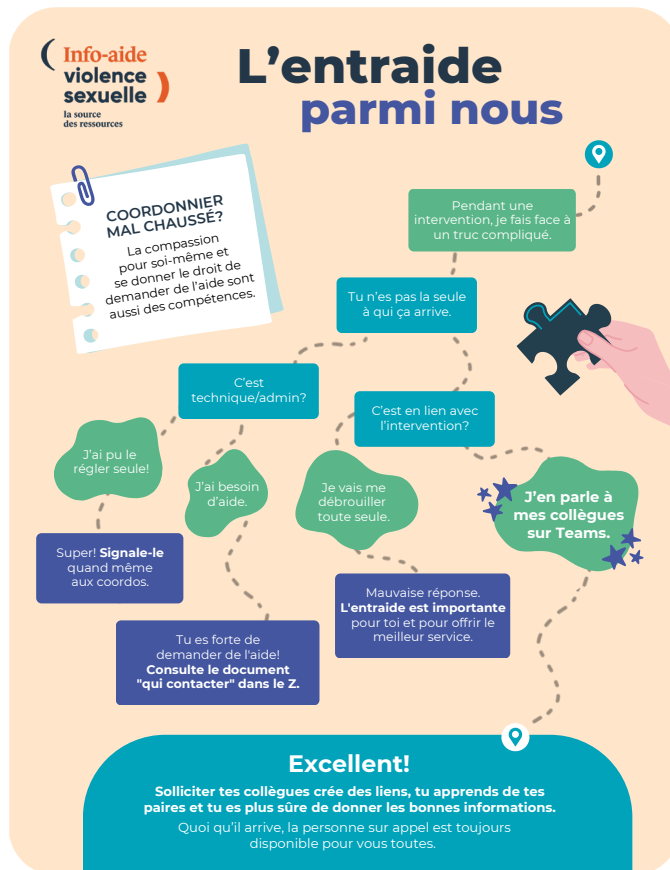


20 ans de dévouement auprès des personnes victimes ne doivent pas passer inaperçû! ✨... **Afficher plus**



Nous avons également créé une infographie qui encourage les relations d'entraide parmi les intervenantes d'Info-aide violence sexuelle afin d'alimenter un sentiment d'appartenance à l'équipe. Ce document a été créé à la fin de la formation d'une nouvelle cohorte d'employées et juste avant l'entrée en fonction 24 h/24 du clavardage.

Infographie pour intervenantes :



Depuis l'automne 2024, l'équipe des communications s'est jointe à l'équipe des services administratifs et à la direction générale pour former un comité de communications internes et de ressources humaines. Ensemble, nous coordonnons nos efforts pour des campagnes de recrutement à court et moyen terme.

Représentations externes

Relation de partenariat

Le partenariat, une valeur pilier du CVASM, fait partie de l'essence du fonctionnement et du rayonnement d'Info-aide violence sexuelle.

Parmi nos grands objectifs de communication, nous cherchons à nous faire mieux connaître de nos partenaires, acteur-trice-s de terrain ou gestionnaires, qu'ils proviennent d'organismes communautaires ou institutionnels. Des communications ciblées à nos partenaires visent plus spécifiquement à :

- augmenter la référence à nos services par les partenaires ;
- augmenter la sollicitation par les partenaires ;
- augmenter les collaborations avec les partenaires.

À cet effet, nos **stratégies** consistent à élargir notre notoriété, à renforcer nos relations avec les partenaires actuels et à développer de nouvelles relations, ainsi qu'à promouvoir notre expertise afin d'inspirer confiance et encourager les références de clientèle.

En soutien à l'équipe de coordination, l'équipe des communications a elle-même rencontré plusieurs partenaires pour développer des relations et sonder leurs besoins.

Les organismes rencontrés sont notamment le RQCALACS, le Y des femmes de Montréal, la Sûreté du Québec, Scène & Sauve, la Fondation CIEL, et le ROQHAS.

Communications et promotion d'Info-aide violence sexuelle

Les communications étaient bien établies en début d'année, grâce aux efforts consentis au cours des années précédentes. Info-aide violence sexuelle profitait encore de la promotion réussie du clavardage. L'arrivée récente de la deuxième agente des communications a permis la division des tâches, notamment une planification stratégique plus approfondie, un programme d'activités plus structuré et le lancement d'un compte TikTok destiné aux jeunes de 12 à 17 ans.

Deuxième campagne de clavardage

Le clavardage fonctionne 24 h/24 depuis début juillet 2024. Promouvoir ce nouvel horaire offrait une double opportunité : 1) mettre en lumière les faits saillants des premières interventions dont les partenaires et les médias sont généralement friands et 2) promouvoir directement notre service auprès des jeunes adolescent·e·s et des jeunes adultes.

Promouvoir l'aide auprès de personnes victimes peut avoir à la fois un effet immédiat et à retardement. Alors que certaines personnes réagissent tout de suite, d'autres prennent du temps pour se rendre compte de leur victimisation et encore plus pour s'accorder le droit de demander de l'aide. Suite aux campagnes de 2023 et 2024, nous avons observé que le nombre de bénéficiaires de 14-17 ans et de 18-24 ans n'avait jamais été aussi élevé depuis les 5 dernières années.

La majorité de cette campagne a été subventionnée par le budget régulier d'Info-aide violence sexuelle. Nous avons reçu

l'accompagnement des mêmes agences qu'en 2023 : Upperkut et Canidé. Un complément du budget Accord Canada-Québec a, en partie, permis de mener cette campagne. L'annonce s'est faite en deux temps : juillet et septembre 2024.

Annonce en juillet

La mise en ligne 24/7 fut annoncée par une publication sur les **médias sociaux**, un **communiqué aux partenaires** par courriel et des approches personnalisées auprès de **journalistes ciblés**, avec le soutien de l'agence Canidé. Malgré la saison estivale, il y a eu un excellent retour de la communauté. Ce fut également l'occasion de commencer l'utilisation de notre compte TikTok. L'intérêt des médias était palpable mais limité, donc les relations presse ont été mises en pause jusqu'en septembre.

Annonce en septembre

La reprise des **relations presse** a coïncidé avec la mise en ligne de la campagne publicitaire, coordonnée par l'agence Upperkut.



Cette dernière a conçu deux nouveaux messages, représentant la cyberviolence et le chantage dans les relations intimes, pour compléter la campagne de 2023.

Les nouveaux et anciens messages ont été rediffusés sur les **médias sociaux en publications organiques et en placement publicitaire**. Sur la base des apprentissages de la campagne de 2023, Upperkut a investi principalement dans Snapchat surtout pour les 13-17 ans et un peu dans Meta [Facebook et Instagram]

pour les 18-21 ans, ce qui a généré un total de 1017165 vues et de 6931 interactions.

Ces canaux se sont encore une fois révélés efficaces pour rejoindre nos cibles, grâce à l'expertise de placement et de choix de messages de l'agence Upperkut.

Relation de presse pour l'annonce du clavardage

Nous avons mandaté Canidé afin de faire connaître le nouvel horaire auprès des médias francophones et anglophones, en plus de leur exposer les constats découlant des premiers mois du clavardage.

En misant sur l'angle de la primeur, nous avons exploité le caractère exclusif de certaines informations, même si elles se situent dans la continuité d'une annonce antérieure déjà largement relayée. Canidé a réussi à renouveler l'intérêt médiatique et à maximiser la portée de notre message.

En juillet, nous avons approché trois médias sous l'angle des premiers constats du clavardage en primeur. Début septembre, un média a repris l'angle que nous avons adopté à la rentrée. À la mi-septembre, un média ciblé a accepté notre invitation à faire une entrevue exclusive avec des intervenantes.

Au total, 14 médias [11 francophones et 3 anglophones] ont diffusé notre annonce, ce qui a généré 5 entrevues avec des porte-paroles. L'offensive promotionnelle a une portée potentielle de 31222052 vues.

En comparaison avec l'année 2023, nous avons connu une bien plus grande portée avec moins de temps d'entrevue. Cette rentabilité du temps des porte-paroles provient des relations construites avec les journalistes et de la décision de cibler des médias qui ont une plus grande portée.

Nous avons non seulement réitéré nos liens avec les médias, mais nous nous sommes aussi adaptées à ce que nous avons appris et senti dans nos échanges précédents.

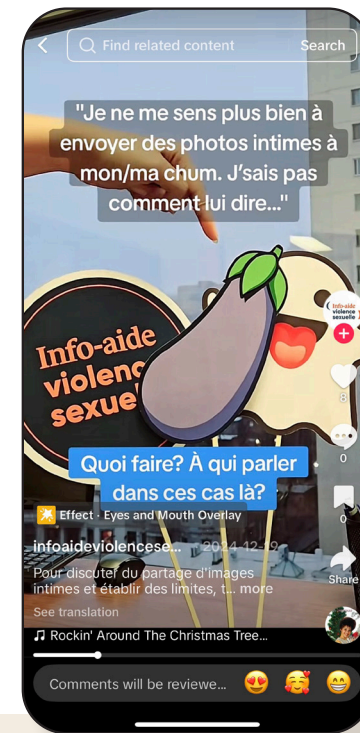
Ainsi, nous leur avons présenté une diversité de voix, en misant davantage sur l'aspect humain de nos opérations et sur des constats judicieusement choisis.

Médias sociaux

L'embauche de la deuxième agente de communication a permis la création et la gestion de nouveaux comptes de médias sociaux sur des plateformes plus utilisées par nos publics cibles.

Pour Info-aide violence sexuelle, nous avons lancé un compte TikTok pour atteindre les jeunes.





Lancement du Tiktok d'Info-aide violence sexuelle

La première vidéo a été publiée le 9 juillet 2024, à l'occasion de la mise en ligne 24 h/24 du clavardage. Selon notre stratégie établie en 2023, les publications sont ludiques et authentiques. Elles utilisent des jeux de pancartes et de « memes » afin de ne montrer aucun visage. Sur la base de la stratégie établie en 2023, nos publications suivent les lignes directrices :

- spécifiques à TikTok en étant authentiques et ludiques,
- spécifiques à notre marque en étant empathiques et encadrantes,
- spécifiques aux besoins des jeunes dans la manière d'aborder les définitions, les émotions et les comportements.

À la date du 31 mars 2025, notre compte TikTok comptabilisait 33 publications et 214 abonnés.

Le contenu présente généralement une reprise d'images ou d'enregistrements audio populaires auprès de notre audience, des sujets liés à notre blogue (partage d'images intimes, furtivage, etc.), des jeux-questionnaires (« Quelle est l'attitude aidante ? »), et les coulisses de l'intervention.

Le financement

Le financement pour assurer le bon fonctionnement du CVASM et les services offerts provient principalement du financement public et de différentes sources. Certains financements sont récurrents tandis que d'autres ont un statut de projet et sont donc de nature ponctuelle. Une petite portion des revenus du CVASM provient de la collecte de fonds.

Le financement public

Au courant de l'année 2024-2025 le CVASM a été financé par les bailleurs de fonds suivants :

- Le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) du Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS);
- Le Ministère de la Justice du Québec (MJQ) pour Info-aide violence sexuelle : centre de contact téléphonique, numérique et l'Aide financière d'urgence;
- Le Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS) pour le Service-conseil aux centres désignés pour l'intervention médicosociale auprès des victimes d'agression sexuelle;
- Le Centre de soutien et de ressources sur l'inconduite sexuelle du Ministère de la Défense nationale pour le projet « Info-aide violence sexuelle (IAVS) au soutien de la communauté de la Défense ».
- Secrétariat à la condition féminine dans le cadre de l'Accord Canada-Québec pour les lignes d'assistance téléphonique en réponse à la violence fondée sur le sexe subventionne un projet d'envergure pour une durée trois ans.
- Secrétariat à la condition féminine, Accord Canada-Québec pour les refuges pour femmes et les organismes d'aide aux victimes de violences sexuelles et de violence conjugale au Québec, pour répondre à la pandémie COVID-19 pour la mise à jour du site web du CVASM et des outils promotionnels, ainsi que le renouvellement de l'équipement informatique.

Les activités de collecte de fonds, de dons individuels et corporatifs

Au cours de l'année 2024-2025, le CVASM a reçu des dons individuels et corporatifs totalisant 18 863,85 \$. Depuis la mise en place de notre compte sur la plateforme de réception de dons « Zeffy », le montant total des dons a considérablement augmenté par rapport à l'année dernière.

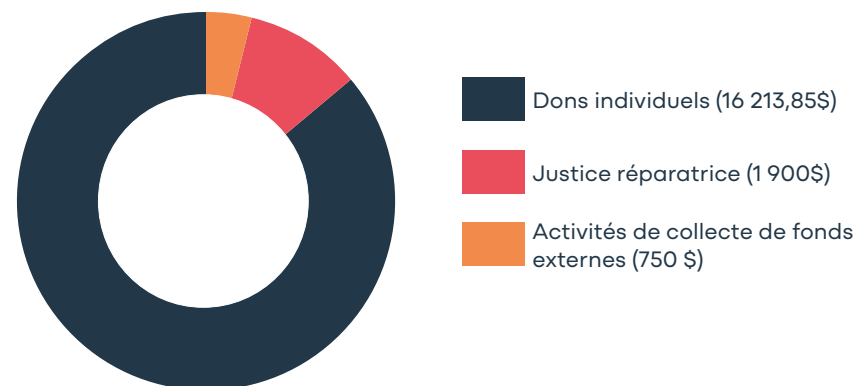
Ce montant est réparti comme suit :

Dons individuels	Justice réparatrice	Activités de collecte de fonds externes	TOTAL
16 213,85 \$	1 900 \$	750 \$	18 863,85 \$

Nous tenons à souligner que nous avons reçu plusieurs dons venant de personnes qui suivent un programme de justice réparatrice et qui nous ont choisis afin d'apporter une contribution en lien avec leur parcours.

Le CVASM souhaite remercier, pour leur générosité et leur engagement, toutes les personnes et tous les organismes qui lui ont fait parvenir des dons.

Répartition des dons 2024-2025



Le CVASM offre un **espace sécuritaire et sans jugement** où toute personne touchée par la violence sexuelle est accueillie, écoutée, crue et **accompagnée** dans le respect de ses choix.



CVASM
Centre pour les victimes
d'agression sexuelle
de Montréal

MSAC
Montreal Sexual
Assault Centre

