



Association
des Familles
de Personnes
Assassinées
ou Disparues

La force de l'**entraide** !

Rapport d'activité 2011-2012

1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012

Déposé à l'assemblée générale annuelle

Septembre 2012

Table des matières

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE	4
1. Introduction	5
1.1. Objectif 1 : Établir un système de gestion rigoureux	5
1.2. Objectif 2: Consolider le financement de l'AFPAD.....	6
1.3. Objectif 3 : Consolider les activités et les services aux membres	7
1.4. Objectif 4 : Impliquer les membres dans la vie associative	9
1.5. Objectif 5 : Améliorer la communication de l'AFPAD envers ses membres, ses partenaires et la population.....	9
1.6. Priorités.....	10
2. Implantation.....	11
2.1. Description des activités.....	11
2.2. Étapes à venir	13
2.2.1. Plan directeur de communication	14
2.2.2. Révision des règlements et principes directeurs	14
2.2.3. Restructuration des besoins en RH.....	15
2.2.4. Uniformité et qualité des services	15
3. Exposé, analyse et évaluation	16
3.1. Historique	16
3.2. Organisation administrative et ressources budgétaires	19
3.3. Équipe de travail.....	20
3.4. Schéma de cheminement des services offerts	21
3.4.1. Cheminement des services en cas d'homicide	21
3.4.2. Cheminement des services en cas de disparition	24
3.5. Profil de la clientèle	26

3.6. Statistiques	27
3.7. Partenariat, promotion, animation, formation, représentation	30
3.7.1. Partenariat.....	30
3.7.2. Représentation et formation	32
3.7.3. Promotion.....	34
3.8. Bilan et perspectives d'avenir.....	35

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport d'activités 2011-2012 de l'AFPAD. Nous avons, encore cette année, investi beaucoup d'efforts pour poursuivre la réalisation de notre mission. Cette mission, initiée en 2004 par la création de l'AFPAD, ne peut toutefois se poursuivre sans les ressources humaines et financières suffisantes. C'est pourquoi nous avons multiplié les efforts de visibilité de l'association auprès des médias et des gouvernements comme vous pourrez le constater dans le présent rapport.

Nous avons le mandat en 2011-2012 de mieux faire connaître l'AFPAD, au Québec et également au Canada. Je crois que nous sommes sur la bonne voie, grâce aux nombreuses interventions médiatiques et prises de position dans les projets de lois affectant les victimes. Nous avons touché le cœur de la population.

Pour être crédible, nous devons être visible et surtout croire en nos capacités. Je vous invite donc à prendre connaissance de ce rapport d'activités et à nous faire part de vos besoins et suggestions.

Je tiens enfin à remercier les membres du conseil d'administration, le personnel de l'AFPAD ainsi que tous les intervenants et partenaires impliqués dans la réalisation de projets visant la reconnaissance des droits des victimes et l'aide aux victimes. Merci à nos bénévoles encore plus nombreux sur le terrain cette année mais surtout, un grand merci à tous nos membres. Votre appui est essentiel afin d'accomplir de grandes choses!

Longue vie à l'AFPAD !

Elizabeth Pousoulidis
Présidente

Rapport d'activité 2011-2012

1. Introduction

Un rapport d'activités vise à faire un exposé, une analyse et une évaluation des principales activités réalisées dans le cadre de la convention d'aide financière. Il fait état des ressources utilisées et conclut sur les perspectives d'avenir et des recommandations, s'il y a lieu.

L'AFPAD est heureuse de vous faire part de son bilan, de ses constats et de ses orientations pour les années à venir. 2011-2012 aura été une année de changements. La prochaine en sera certes une de consolidation, de solidification et de partenariats. Vous trouverez dans les pages suivantes les objectifs identifiés, les actions mises en œuvre pour atteindre chacun d'eux de même que les résultats obtenus et les perspectives d'avenir.



1.1. Objectif 1 : Établir un système de gestion rigoureux

Compte tenu de l'importance qu'occupe la gestion budgétaire dans un organisme comme le nôtre, plusieurs actions ciblées au début de l'année ont été menées à terme :

- ✓ Établissement d'un budget prévisionnel des revenus et dépenses;
- ✓ Suivi des recommandations du comité de financement de décembre 2010;
- ✓ Élaboration d'un outil de suivi budgétaire pour les administrateurs et mise à jour mensuelle;
- ✓ Élaboration et mise en place d'une procédure de contrôle des dépenses;
- ✓ Établissement d'une politique et d'une procédure concernant les frais octroyés aux familles;
- ✓ Sélection et mandatement d'une firme comptable pour la réalisation des états financiers;
- ✓ Définition des tâches et des responsabilités du personnel;
- ✓ Mise en place d'un système de planification annuelle pour le personnel;

- ✓ Mise en place d'un système de fiche de présence pour le personnel;
- ✓ Mise à jour de la répartition des régions pour les coordonnatrices;
- ✓ Implantation d'un système permettant de consigner quotidiennement les activités du personnel de l'AFPAD.

Une saine gestion interne est de mise pour établir une cohésion, retenir et mobiliser de bons employés, aligner les efforts de chacun et permettre une mise en lumière des forces. Les outils de suivi de planification budgétaire, de suivi de projet et de comptabilité représentent des atouts majeurs.

Une gestion rigoureuse des budgets permet d'atteindre les objectifs fixés en respectant les paramètres établis, les stratégies identifiées et les moyens d'action appropriés tout en tenant compte de différentes contraintes et ressources disponibles. Bien entendu, ce mode de gestion a impliqué une restructuration des façons de faire qui s'est avérée profitable pour l'organisation.

1.2. Objectif 2: Consolider le financement de l'AFPAD

Beaucoup d'énergies ont été investies cette année dans la consolidation du financement de l'AFPAD. En effet, plusieurs démarches ont été réalisées afin de consolider les revenus de l'association. Mentionnons que ce volet a été discuté à plusieurs reprises au sein du conseil d'administration. L'orientation principale consiste à travailler sur deux fronts : augmenter le niveau de financement gouvernemental et consolider les revenus de sources privées (dons privés et corporatifs, activités de financement, vente de produits, etc.). Pour ce faire, plusieurs actions ont été mises en place :

- ✓ Soutien aux groupes ou aux organisations désirant organiser une levée de fonds au bénéfice de l'AFPAD,
- ✓ Installation sur le nouveau site Web de l'AFPAD de deux composantes « Faire un don » en ligne et « organiser une activité au profit de l'AFPAD »,
- ✓ Organisation d'un spectacle-bénéfice « Le Gala Les porteurs d'espoir » pour la prochaine année financière (2012-2013),
- ✓ Campagne de distribution de formulaires de dons *In memoriam* auprès de la Fédération des coopératives funéraires du Québec,
- ✓ Vente de produits (épinglette, sucre d'orge),
- ✓ Campagne annuelle auprès des donateurs fidèles de l'AFPAD,
- ✓ Etc.

Cette année, nous constatons certains progrès comme en témoignent les éléments suivants :

- ✓ La subvention récurrente du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels du Ministère de la Justice du Québec est passée de 75 000\$ en 2010-2011 à 150 000\$ en 2011-2012;
- ✓ L'obtention d'une subvention non-récurrente de 43 000\$ du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels du Ministère de la Justice du Québec afin d'implanter et d'évaluer un service de références en ligne auprès de nos membres. Ce projet sera effectif dans la prochaine année budgétaire (2012-2013);
- ✓ La confirmation d'une subvention de 10 000\$ en provenance du Ministère de la Justice du Canada afin de souligner la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels (avril 2012);
- ✓ Plusieurs évènements au profit de l'AFPAD se perpétuent et quelques nouvelles activités ont vu le jour :
 - 2 Tournois de golf de la CANASA (mai 2011 à Mirabel et août 2011 à Québec);
 - Spectacle de l'école de musique « Les Maestros » de Shawinigan (juin 2011);
 - Spin-O-Thon à Magog organisé par le Gym International (novembre 2011);
 - Fête en boîte / vente de sucre d'orge à la mémoire de Valérie Leblanc (octobre 2011);
 - Souper et soirée dansante en Beauce (novembre 2011).

1.3. Objectif 3 : Consolider les activités et les services aux membres

L'année 2011-2012 aura été marquée par des progrès considérables en ce qui a trait aux services aux membres. En effet, plusieurs avancées ont été réalisées grâce au travail des coordonnatrices de Montréal et de Québec :

- ✓ L'AFPAD a recruté en cours d'année une nouvelle conseillère juridique bénévole, Me Laurence Ferland. Cette dernière œuvre principalement à conseiller les familles-membres face aux différents besoins exprimés. Nous la remercions chaleureusement pour son travail;
- ✓ Une nouvelle base de données intégrant une mise à jour du fichier des membres a été réalisée, permettant ainsi d'améliorer la communication;
- ✓ Nous avons mis en place un système informatisé d'alertes afin de localiser le plus rapidement possible les familles vivant un drame afin de



- prendre contact avec ces dernières. De plus, soulignons la collaboration exceptionnelle de la Sûreté du Québec qui procède systématiquement à la transmission des coordonnées de l'AFPAD auprès des familles touchées;
- ✓ Les derniers mois de l'année ont permis de développer un livret d'informations pour les membres sur les questions et les réponses les plus pertinentes lorsque survient un drame. Ce document a été lancé en avril 2012 et apparaîtra dans le prochain rapport annuel;
 - ✓ Cette année, l'AFPAD a développé dans plusieurs régions du Québec, là où le nombre de familles le justifiait, des déjeuners-causeries, une activité très appréciée. Grâce à l'implication d'une équipe de bénévoles remarquables, nous avons permis cette année à des dizaines de familles d'avoir accès, près de leur domicile, à une activité réconfortante et combien nécessaire;
 - ✓ Encore cette année, l'AFPAD a tenu des conférences destinées à nos familles. Une conférence a eu lieu à Québec et deux à Montréal :
 - 25 septembre 2011 à Québec - Messieurs Bernard Caron, Patrick Bélanger et René Lavigne de la Sûreté du Québec ont abordé les sujets suivants : profilage criminel, Centre québécois d'enregistrement des délinquants sexuels, psychologue judiciaire, polygraphie et hypnose, entrevues cognitives, Service de l'identité judiciaire, Service d'analyse des liens de la violence (25 personnes présentes);
 - 2 octobre 2011 à Montréal - Monsieur Jean-Marc Chaput est venu partager avec les familles présentes quelques réflexions et transmettre un message d'espoir aux personnes présentes en les encourageant à reprendre leur vie en main en essayant de dépasser leurs peurs en prenant des risques et en s'engageant dans l'action (41 personnes présentes);
 - 11 mars 2012 à Montréal – Messieurs Bernard Caron, Patrick Bélanger, Éric Latour, Jean-Charles Benoît, Harold Gauthier et Madame Christine Coulombe de la Sûreté du Québec ont abordé les sujets suivants : module d'assistance aux victimes, la criminalistique, comité sur les enlèvements et disparitions au Québec et ils ont répondu aux nombreuses questions de nos familles (36 personnes présentes).
 - ✓ Une dimension importante du travail de l'AFPAD consiste à référer, selon les besoins évalués, les familles-membres à des ressources pertinentes. Ce partenariat est très important pour nous. Le personnel de l'AFPAD a procédé durant l'année à diverses interventions dont les données se retrouvent dans la section Statistiques.

1.4. Objectif 4 : Impliquer les membres dans la vie associative

Beaucoup d'efforts ont été consentis cette année afin d'impliquer les membres dans la vie associative. Le travail le plus important a été réalisé dans le recrutement, l'accompagnement et le soutien aux bénévoles. En effet, le déploiement des déjeuners-causeries en région, la représentation de l'AFPAD et le soutien auprès de nouvelles familles affligées par un drame et la participation à nos activités de levées de fonds nécessitaient la mise en place d'une équipe de bénévoles solide et dynamique. La réponse a été immédiate, plusieurs membres se sont mobilisés et ont offert durant l'année de nombreuses heures afin de soutenir la mission de l'association. Nous tenons à remercier chaleureusement ces personnes :

Gaston Ancelovici, Maya Azzi, Andrée Béchard, Nicole Bilodeau, Martine Boucher, Dany Brodeur, Diane Carlos, Martha Conchas, Claire Cossette, Sylvie Dufour, Nicole Dubé, Me Laurence Ferland, Ghislaine Fréchette, Fabien Giguère, Micheline Gosselin, Janyne Houle, Caroline Lachance, Sylvie Laflamme, Élisabeth Laplante, Nicole Latour, Chantale Leclerc, Stéphane Luce, Dolores Mallet, Josée Milette, Sylvie Poirier, Roger Poirier, Elizabeth Pousoulidis, Marc André Raymond, Catherine Rossi, Darlene Ryan, Bruno Serre, Michel Surprenant, Gilbert Tremblay, Louise Vachon.

1.5. Objectif 5 : Améliorer la communication de l'AFPAD envers ses membres, ses partenaires et la population

L'AFPAD a mis en place un nouveau site Web permettant de meilleures performances au niveau de la transmission d'informations aux membres et d'une plus grande visibilité auprès des internautes. Les principales composantes du site Web sont les suivantes :

- ✓ Interface français/anglais;
- ✓ Section - Nouvelles (mise à jour en continu);
- ✓ Section - Activités à venir (mise à jour en continu);
- ✓ Section - Espace familles (informations, documentation, forum);
- ✓ Section - Faire un don (en ligne);
- ✓ Section - Devenir membre (famille-membre, bénévole, sympathisant à titre personnel, sympathisant à titre corporatif);
- ✓ Section - Organiser une activité (formulaire en ligne);
- ✓ Section - Qui sommes-nous?;
- ✓ Section - Information et documentation;
- ✓ Section - Ressources ;

- ✓ Section - Médias;
- ✓ Section - Nous joindre;
- ✓ Lien Facebook - Je soutiens l'AFPAD (452 personnes inscrites au 31 mars 2012);
- ✓ Lien Twitter - Compte AFPAD (122 abonnés au 31 mars 2012).

1.6. Priorités

Étant donné les défis et opportunités auxquels faisait face l'AFPAD, les priorités ont été essentiellement une consolidation des pratiques et une amélioration des façons de faire en termes de gestion, de mobilisation et de communication.

L'AFPAD bénéficie d'une bonne crédibilité et d'une notoriété certaine. L'organisation est présente dans les médias provinciaux, mais souhaite augmenter encore davantage sa visibilité pour rejoindre rapidement les familles affectées. De son côté, l'utilisation des réseaux sociaux ainsi que celle du site Internet a été améliorée et le sera encore au cours de la prochaine année. Un arrimage entre le site Web, la page Facebook, les données sur Twitter est nécessaire afin de maximiser le temps consacré à la promotion et l'image de l'organisation.

La consolidation au niveau de la gestion budgétaire est venue apportée une plus grande rigueur dans les prises de décisions et la prise de choix plus éclairés. Peu à peu l'équipe se familiarise avec les outils.

La gestion des ressources humaines, tout comme la gestion financière, est un élément clé du succès d'une organisation. Des employés et bénévoles traités avec respect, humanité et dynamisme donnent un rendement exceptionnel. Dans le cas contraire, ils contribuent à la détérioration des relations avec les partenaires, clients et fournisseurs. Au sein de l'AFPAD, plusieurs efforts ont été consentis et devront continuer de l'être pour renforcer le sentiment d'appartenance et l'engagement sans épuiser ou démobiliser les troupes. Les bénévoles et les employés représentent la force vive de l'AFPAD.

En ce moment, le départ du directeur général amène son lot de bouleversements dont l'impact est indéniable. C'est tout à fait normal et le conseil d'administration s'affaire à combler le poste et apporte tout le soutien nécessaire à l'équipe en place.

2. Implantation

2.1. Description des activités

En octobre, l'AFPAD aura sept ans. L'AFPAD offre toute une gamme de services à ses membres et demeure à la recherche constante de nouvelles activités pouvant répondre à leurs besoins d'information et de communication :

- ✓ Rencontres des familles au lendemain d'un drame
 - Accompagnement médiatique
 - Prise de contact et assistance suite à l'évènement
 - Explication du processus judiciaire aux familles
 - Explication de la législation nouvelle
- ✓ Accompagnement et réconfort des familles
 - Déjeuners-causeries mensuels dans la majorité des régions du Québec
 - Rencontres thématiques avec les familles (Québec et Montréal)
 - Écoute et références professionnelles
 - Forum de discussion, Facebook
- ✓ Accompagnement juridique
 - À la Cour au début d'une nouvelle étape du processus judiciaire
 - Soutien légal auprès des institutions
 - Aide à la rédaction de lettre de témoignage
- ✓ Accompagnement dans les dossiers judiciaires
 - Les meurtres non-résolus
 - Les disparitions criminelles
- ✓ Support à la recherche en victimologie

L'association travaille en étroite collaboration avec les organismes d'aide aux victimes telles que l'IVAC, les CAVAC, les CALACS et les CLSC. Les familles peuvent consulter les différents services offerts à leurs membres. Tous ces services sont gratuits.

Déjeuners-causeries des familles

Les déjeuners-causeries de l'AFPAD existent depuis 2008. Cette activité est née du besoin de nos familles membres de se rencontrer afin d'échanger entre elles en toute intimité et sans sujet imposé. Pour la prochaine année, cette activité sera étendue à plusieurs régions du Québec soit : Montréal, Québec, Saguenay-Lac St-Jean, Chaudière-Appalaches, Laval,

Montérégie, Lanaudière, Laurentides, Bas Saint-Laurent, Estrie, Mauricie-Centre-du-Québec et Outaouais.

Rencontres personnelles, écoute active et soutien moral

Compte tenu de l'immense détresse psychologique que représente l'homicide ou la disparition criminelle d'un membre d'une famille, les rencontres peuvent prendre différentes formes afin de bien répondre aux différents besoins. Par exemple, les interventions sont réalisées soit par téléphone, par appel vidéoconférence ou encore par des rencontres à nos bureaux.



Rencontres conférences

Lors de cette activité, les familles sont conviées à assister à une conférence traitant d'un sujet d'intérêt commun. Cette rencontre est bénéfique pour nos membres car elle leur permet de se côtoyer, d'obtenir de l'information et de discuter à propos du sujet traité. En 2011-2012, quatre conférenciers ont été inscrits à notre calendrier.

Aide à la rédaction de lettres

Les membres bénéficient d'un service d'aide à la rédaction de lettres telles que des lettres de témoignages avant le prononcé de la sentence ou encore la lettre d'opposition à la libération conditionnelle d'un détenu. L'AFPAD est également en mesure de rédiger des lettres d'appui aux familles dans différentes situations.

Forum de discussion, Facebook et Twitter

Le Forum de L'AFPAD ainsi que sa page sur Facebook, sont des moyens incontournables car ils permettent à nos membres de communiquer entre eux. De plus, ces technologies modernes avantagent grandement nos familles membres en régions éloignées et qui ne peuvent se déplacer pour nos rencontres régulières.

Accompagnements à la Cour et conseils juridiques

Lors du procès ou de l'enquête préliminaire, nos membres peuvent bénéficier d'un accompagnement par un intervenant ou un bénévole de l'AFPAD. Un service de conseils

juridiques est offert par des avocats bénévoles qui répondent annuellement à plusieurs demandes.

Services de recommandations vers d'autres ressources

Dans les cas où nos services ne répondent pas aux demandes de nos familles, les intervenants de l'AFPAD se font un devoir de les recommander à d'autres ressources adéquates.

Activités

Diverses activités ont été organisées tout au long de l'année :

- ✓ BAVAC : l'AFPAD a rencontré à quelques reprises les représentants du Bureau d'aide aux victimes d'acte criminel et ces rencontres visaient particulièrement le financement
- ✓ Rencontres et contacts avec différents corps policiers concernant des dossiers de disparition ou d'homicide
- ✓ Rencontres avec Réseau Enfant-Retour sur des dossiers de disparition
- ✓ Participation à la journée internationale des enfants disparus avec l'organisme Enfant-Retour
- ✓ Michel Germain, le directeur général, a participé à quelques rencontres avec la FFAPAMM (Fédération des familles et amis des personnes atteintes de maladies mentales) afin de rédiger conjointement un mémoire donnant des recommandations au comité d'experts sur les homicides intrafamiliaux mis sur pied par le gouvernement du Québec
- ✓ Plusieurs rencontres et conférences de presse ont été réalisées avec la « Coalition pour le maintien du registre des armes à feu »
- ✓ Monsieur Bruno Serre a donné 2 conférences à l'université de Montréal
- ✓ Monsieur Michel Germain a donné deux conférences : une à une classe en criminologie à l'université de Montréal et une autre à Ottawa, dans le cadre de la semaine nationale des victimes 2011

2.2. Étapes à venir

Les événements des derniers mois entraînent le déploiement de certains ajustements. En effet, une organisation ne peut demeurer sans tête dirigeante bien longtemps. Aussi, les étapes à venir visent la consolidation de l'équipe, des façons de faire et des stratégies tels que l'indiquent les orientations suivantes.

2.2.1. Plan directeur de communication

L'AFPAD bénéficie d'une bonne crédibilité et d'une notoriété certaine, mais pourrait accroître sa visibilité. Afin d'arrimer les stratégies et moyens, il apparaît important de se doter d'un plan directeur de communication qui permettra de mettre en place tous les éléments nécessaires à un plus grand développement de potentiel, une organisation efficiente des actions et un fonctionnement fluide en tenant compte du contexte. L'arrimage permet de limiter l'investissement de temps requis et d'améliorer l'impact. L'objectif est «d'exister plus largement» c'est-à-dire d'être multiplateforme, de tirer profit des nouveaux médias, blogs, réseaux sociaux et applications sans oublier les médias traditionnels et sans s'éparpiller.

Un plan de communication implique aussi de cibler les clientèles visées, les messages que l'on souhaite passer, les médias spécialisés que l'on veut rejoindre. L'objectif n'est pas seulement de faire parler de l'AFPAD, mais d'orienter les sujets et les propos, de donner un alignement. L'information circule vite. Il est donc important de lancer le bon message et de cerner les opportunités dans un court laps de temps.

L'objectif est donc de développer un plan de communication, d'accroître la visibilité de l'AFPAD et de travailler sur l'image et les messages des intervenants. Un plan de communication clair, stratégique permettra de faire connaître l'association afin de recruter de nouveaux membres, des bénévoles et des partenaires.

2.2.2. Révision des règlements et principes directeurs

Bien qu'elle soit en place depuis sept ans, l'AFPAD fait le constat qu'une révision des règlements généraux de la gouvernance et des principes directeurs est de mise. En effet, l'organisme vise à devenir une référence par sa pratique dans l'application de l'éthique de sa gouvernance. Il s'agit donc de revoir les rôles et responsabilités du conseil d'administration, du président, de la direction générale et des employés, de bien saisir les tenants et aboutissants de chacun des paliers et de s'approprier les responsabilités propres à chaque poste.

Le recrutement, la sélection et l'embauche d'un nouveau directeur général représente une opportunité de révision des façons de faire et d'application d'un processus rigoureux, efficace et humain en lien avec les valeurs de l'organisation. L'AFPAD ne peut se développer, se consolider et s'améliorer sans une tête dirigeante dédiée, compétente et expérimentée en gestion, en représentation et en implantation de changement. Pour un poste de gestion, il faut

compter deux ans avant que la personne soit réellement à l'aise dans ses fonctions. Le c.a. devra mettre en place les conditions gagnantes pour favoriser l'intégration :

- Contrat de travail clair et complet
- Description de tâches
- Processus d'évaluation du rendement du d.g.
- Évaluation de l'intégration (3 mois, 6 mois, 1 an)
- Orientations claires et réalistes
- Respect des rôles de chacun (c.a., d.g., gestionnaires, employés)
- Suivis réguliers de l'avancement des dossiers

2.2.3. Restructuration des besoins en RH

La gestion des ressources humaines est un élément clé dans le fonctionnement d'une organisation. Chaque employé a besoin de rencontres de supervision, d'activités de développement et d'évaluation de rendement. Les paramètres doivent être clairs, connus et partagés. Afin de bien outiller les employés, leur permettre de vivre le plus sereinement possible les changements et améliorer la rentabilité de l'organisation, il est crucial que la supervision et le développement des employés soient planifiés, gérés et encadrés.

L'objectif de l'AFPAD est simple : avoir une organisation composée d'individus compétents, efficaces et intègres tant à la permanence qu'au bénévolat. Actuellement, les descriptions de poste nécessitent une révision et des lacunes sont observées en ce qui a trait aux évaluations de rendement des permanents. Une évaluation des effectifs ainsi que des besoins en termes de bénévoles à Montréal et Québec devra être fait. Enfin, une planification de la formation et de la relève sont certes des outils à considérer très fortement dans un avenir rapproché.

2.2.4. Uniformité et qualité des services

Afin d'assurer un service de qualité et conforme aux critères établis, l'AFPAD veut mettre en place des moyens d'évaluation et de suivis. Une mise à jour des services et des paramètres permettra de développer en équipe une vision claire et commune.

3. Exposé, analyse et évaluation

3.1. Historique

L'AFPAD est un organisme qui dessert l'ensemble de la province de Québec et qui a pour mission d'accompagner, de conseiller et de défendre les intérêts des familles touchées par un homicide ou une disparition d'apparence criminelle.

À travers ses objectifs, l'association vise d'abord à briser l'isolement qui enferme si souvent les familles à la suite d'un drame et, par conséquent, créer des liens de solidarité entre elles. Une priorité est également donnée quant à la diffusion d'information sur les différentes ressources d'aide auxquelles elles ont droit.

Depuis sa fondation, l'AFPAD s'est toujours fait un devoir de conscientiser les pouvoirs publics, les ministères de la Justice, les enquêteurs, les magistrats et la population en ce qui concerne les embûches auxquelles sont confrontées au quotidien les familles de victimes.

Le mandat prioritaire demeure l'aide et l'accompagnement des familles le plus tôt possible suite au drame. Ces services se traduisent à travers différents types de rencontres et d'activités adaptées aux besoins des membres. Un autre mandat concerne la représentation des familles auprès des institutions et des autorités politiques. Les familles sont informées de leurs droits et des services publics s'y rattachant; elles sont référées aux ressources appropriées en ce qui concerne l'aide psychologique et les conseils juridiques.

L'association joue également un rôle important au sein de la société québécoise en collaborant avec différents organismes d'aide aux victimes. L'AFPAD encourage aussi les initiatives en matière de prévention de la violence et de la criminalité.

L'association regroupe deux types de membres : des familles dont un ou plusieurs proches ont été assassinés ainsi que des familles dont un ou plusieurs membres ont disparu dans des circonstances d'apparence criminelle. Chaque membre de l'AFPAD n'est pas représenté par un individu unique mais plutôt par tous les membres d'une famille touchée par un homicide : les parents, frères, sœurs, grands-parents. Ainsi, pour chaque membre, il y a au moins une dizaine de personnes concernées par le drame sans compter les amis, collègues de travail et les contacts sociaux que la victime avait.

L'AFPAD remplit différents mandats dont voici les principaux :

- ✓ Offrir le plus rapidement possible aux familles le soutien moral suite au drame qu'elles vivent et leur donner l'information et les références existantes
- ✓ Représenter les familles auprès des Institutions et autorités politiques
- ✓ Collaborer avec les organismes qui ont pour rôle de supporter les victimes d'actes criminels
- ✓ Effectuer le suivi en matière de disparition
- ✓ Promouvoir une charte des droits des victimes afin d'obtenir une équité juste par rapport aux services donnés aux criminels
- ✓ Soutenir les initiatives en matière de prévention de la criminalité et de la violence.

À l'automne 2006, l'association a ouvert son premier bureau à Montréal et y a toujours pignon sur rue à la même adresse, sur la rue Beaubien. Dès l'année 2007 et à la suite d'une entrevue télévisée à laquelle participait le président, Monsieur Pierre-Hugues Boisvenu, l'Association des familles de personnes assassinées ou disparues a pris une place importante dans la conscience collective de la communauté québécoise. La population a réalisé l'importance de l'existence de l'AFPAD et de ses services.

À partir de ce moment, nous avons constaté une augmentation marquée du nombre d'adhésions de nouveaux membres. Cette volonté d'adhérer à l'AFPAD a aidé plusieurs personnes à sortir de l'isolement après plusieurs années et par conséquent, à être enfin en mesure de partager leur vécu avec d'autres familles.

En 2008, l'AFPAD a embauché une première secrétaire au bureau de Montréal avec l'aide d'un programme de réinsertion d'Emploi Québec. À l'automne de la même année, un second bureau fut ouvert à Québec afin de mieux desservir les familles membres habitant ce secteur ainsi que l'Est de la province. Une troisième employée fut alors embauchée afin de coordonner l'ensemble des activités reliées à cette région du Québec.

À la demande des membres et en raison de leur besoin de se réunir afin de discuter et d'échanger entre eux sans plan préétabli, l'activité des déjeuners-causeries s'est ajoutée aux services offerts en 2008. Devant le succès de ces rencontres informelles, les déjeuners furent également étendus à la région de Québec et des environs.

L'année 2009 a été marquée par l'amorce de travaux visant à améliorer la structure de l'association afin de donner des services encore mieux adaptés aux membres. À cet effet, c'est à travers un nombre incalculable d'interventions dans tous les médias que l'AFPAD a su faire comprendre sa mission et innover au niveau des services directs aux familles de victimes d'homicide ou de disparition.

Les années 2009-2010 ont aussi servi à l'amélioration de la structure administrative de l'AFPAD. Nous avons poursuivi nos travaux afin d'améliorer notre modèle de fichier des membres sur Access. Cela nous permettra d'avoir un meilleur portrait de notre clientèle et d'être en mesure de faire des statistiques sur différents sujets tels que les types de crimes, les catégories d'âge des victimes etc. L'entrée et la collecte de données sont toujours en cours et permettront de mieux cibler la réalité et les besoins de nos membres.

Quant au secrétariat, nous avons resserré les critères d'embauche afin d'améliorer tout le volet concernant la comptabilité. Il fut donc décidé d'exiger dorénavant aux futurs candidats d'avoir à leur actif des connaissances et de l'expérience en comptabilité. La nouvelle secrétaire embauchée a bien répondu à ces exigences.

En ce qui concerne la comptabilité, nous avons implanté à notre siège social de Montréal, une version plus récente du logiciel Simple Comptable. Ce changement s'inscrit à travers nos besoins d'augmenter la précision dans l'entrée de nos données et nous donne aussi la possibilité d'obtenir des rapports mieux adaptés à nos différentes activités.

Le début de l'année 2010 fut aussi marqué par un grand changement au conseil d'administration de l'AFPAD soit la nomination de Monsieur Pierre-Hugues Boisvenu, à titre de Sénateur. Son assermentation a eu lieu le 3 mars à la chambre du Sénat canadien à Ottawa.

Depuis la fondation de l'AFPAD, Monsieur Pierre-Hugues Boisvenu occupait la présidence du conseil d'administration. Suite à sa nomination et pour préserver la neutralité politique de l'association, ce dernier a choisi de remettre sa démission et a proposé la candidature de Monsieur Michel Laroche, déjà très impliqué depuis plusieurs années au sein du conseil d'administration. La proposition fut alors acceptée d'emblée par tous les membres du conseil d'administration.

L'AFPAD compte 540 familles membres et les demandes d'adhésion continuent de progresser. Désormais, lorsqu'un drame survient, il se trouve dans l'entourage des victimes

un proche ou un ami qui connaît l'Association des familles de personnes assassinées ou disparues et qui prend contact avec nous afin de vérifier les différents services d'aide que nous pouvons apporter.

Au fil du temps, l'association a augmenté sa visibilité, la promotion de ses services et ses partenariats. L'utilisation des réseaux sociaux apporte un volet virtuel de communication instantanée avec nos membres et les gens qui nous suivent. La consolidation de notre gestion financière est venue apporter une solidité nécessaire à la poursuite de notre mission. Nous poursuivons sur notre lancée de renforcement des façons de faire.

3.2. Organisation administrative et ressources budgétaires

Notre organisation administrative comprend les membres du conseil d'administration (au 31 mars 2012) :

- ✓ Elizabeth Pousoulidis, présidente
- ✓ Michel Surprenant, vice-président
- ✓ Maya Azzi, trésorière
- ✓ Élizabeth Laplante, secrétaire
- ✓ Gilbert Tremblay, administrateur
- ✓ Martine Boucher, administrateur
- ✓ Stéphane Luce, administrateur
- ✓ Bruno Serre, administrateur
- ✓ Roger Poirier, administrateur

Une conseillère juridique :

- ✓ Me Laurence Ferland

Les ressources budgétaires de l'AFPAD :

Cette année, nous constatons certains progrès en termes de financement comme en témoignent les éléments suivants :

- ✓ La subvention récurrente du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels du Ministère de la Justice du Québec est passée de 75 000\$ en 2010-2011 à 150 000\$ en 2011-2012;

- ✓ L'obtention d'une subvention non-récurrente de 43 000\$ du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels du Ministère de la Justice du Québec afin d'implanter et d'évaluer un service de références en ligne auprès de nos membres. Ce projet sera effectif dans la prochaine année budgétaire (2012-2013);
- ✓ La confirmation d'une subvention de 10 000\$ en provenance du Ministère de la Justice du Canada afin de souligner la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels (avril 2012);
- ✓ Plusieurs évènements au profit de l'AFPAD se perpétuent et quelques nouvelles activités ont vu le jour :
 - 2 Tournois de golf de la CANASA (mai 2011 à Mirabel et août 2011 à Québec);
 - Spectacle de l'école de musique « Les Maestros » de Shawinigan (juin 2011);
 - Spin-O-Thon à Magog organisé par le Gym International (novembre 2011);
 - Fête en boîte / vente de sucre d'orge à la mémoire de Valérie Leblanc (octobre 2011);
 - Souper et soirée dansante en Beauce (novembre 2011).

3.3. Équipe de travail

L'AFPAD compte une équipe de travail :

- ✓ Michel Germain, assume la direction générale à raison de 3 jours par semaine.
- ✓ Raymonde Hébert, coordonnatrice de Montréal et de l'Ouest du Québec
- ✓ Andrée Champagne, coordonnatrice de Québec et de l'Est du Québec
- ✓ Sema Solmaz, secrétaire comptable

Un comité des bourses d'études :

- ✓ Élisabeth Laplante
- ✓ Catherine Rossi
- ✓ Diane Carlos

Auparavant, de nombreux comités étaient formés. Désormais, une grande partie des sujets sont discutés directement lors des rencontres du conseil d'administration dans un souci de plus grande efficacité.

Des bénévoles :

En effet, l'AFPAD peut compter sur l'aide de plusieurs bénévoles dans différentes régions du Québec. Cette année encore, un grand nombre d'heures ont été données généreusement par l'ensemble de ces précieux collaborateurs. C'est en majeure partie grâce à cette aide que l'AFPAD peut offrir autant de prestations de services à ses membres.

3.4. Schéma de cheminement des services offerts

3.4.1. Cheminement des services en cas d'homicide

ÉTAPE 1 : SAISIE DE L'INFORMATION

Dans un premier temps, l'AFPAD prend connaissance de l'information par : les médias (radio, journaux, télévision, Internet) ou autres moyens.

ÉTAPE 2 : PRISE DE CONTACT AVEC LA FAMILLE DE LA VICTIME

- a) En contactant le bureau d'aide aux victimes de la Sûreté du Québec (Bernard Caron) afin de vérifier si le dépliant de l'AFPAD a été remis aux proches. Si le dépliant a été remis, nous savons que les proches ont en main nos coordonnées. En général, la famille nous contacte quand elle est prête.
- b) En contactant l'enquêteur en charge du dossier. Si le contact se réalise, nous donnons à l'enquêteur nos coordonnées et lui demandons de les transmettre directement à la famille.
- c) En contactant le journaliste qui a écrit la nouvelle. Si le contact se réalise, nous donnons nos coordonnées au journaliste et lui demandons de les transmettre à la famille.
- d) Il arrive aussi que ce soit un proche de la famille, un ami ou un voisin qui appelle l'AFPAD. Dans ce cas, nous nous informons de la santé des proches et de leur état psychologique. Nous expliquons nos services en général et demandons quand sont prévues les funérailles. Il arrive aussi qu'une rencontre soit organisée avec la famille à la maison, au bureau de l'AFPAD ou encore dans un autre lieu de leur choix.
- e) Un ou deux représentants de l'AFPAD se déplacent au salon funéraire où a lieu l'exposition du corps. Une lettre de condoléance signée du président est remise à la famille ainsi qu'un ruban et un dépliant de l'AFPAD.
- f) Dès que l'AFPAD a les coordonnées postales de la famille, une lettre de condoléance leur est postée si cela n'a pu se faire auparavant.

ÉTAPE 3 : APPEL TÉLÉPHONIQUE POUR DONNER DE L'INFORMATION À LA FAMILLE (IVAC, CAVAC ET SERVICES DE L'AFPAD)

- a) La famille est à nouveau contactée quelques jours après les funérailles. Si ce n'est pas déjà fait, la famille est informée sur ses droits à recevoir des indemnisations pour les frais funéraires et de l'aide psychologique (IVAC). Elle est aussi informée sur l'existence des CAVAC qui peuvent aussi les aider à remplir les formulaires et les informer sur leurs services.
- b) La famille est informée sur les différents services de l'AFPAD : aide financière, conseils juridiques, rencontres entre familles, Bulletin « Les Échos de l'AFPAD, le Forum, le site Internet etc.
- c) Dépendamment des besoins de la famille, d'autres ressources peuvent être proposées par exemple, Suicide Action, CLSC etc.

ÉTAPE 4 : CONSEILS FACE AUX MÉDIAS

À la demande de la famille, l'AFPAD peut aussi donner des conseils quant à la manière de gérer la présence parfois gênante des différents médias.

ÉTAPE 5 : PROPOSITION D'ADHÉSION À L'AFPAD

- a) Afin de briser l'isolement, nous proposons à la famille d'adhérer à l'AFPAD et cette dernière est invitée à tous les déjeuners causeries et les grandes rencontres de familles etc.
- b) Il est aussi possible de faire un jumelage entre le nouvel adhérent et un ancien membre qui se sent capable de le soutenir.

ÉTAPE 6 : INFORMATION SUR LE PROCESSUS JUDICIAIRE

- a) Bien que les familles soient souvent informées sur les différentes étapes du processus judiciaire par le biais des CAVAC, il arrive souvent qu'elles aient des questions sur différents détails et qu'elles s'adressent directement aux intervenants de l'AFPAD. Nous nous faisons un devoir de les informer au meilleur de notre connaissance et de leur référer un de nos conseiller juridique au besoin.

- b) Le principal but de cette étape est que la famille sache au préalable à quoi s'attendre lorsqu'elle arrivera à la salle de Cour.

ÉTAPE 7 : ACCOMPAGNEMENT À LA COUR

Même si cette étape est très bien remplie par les intervenants des CAVAC, il arrive assez souvent que des membres de l'AFPAD ressentent le besoin d'être quand même accompagnés par d'autres membres bénévoles ayant vécu la même expérience. Cela les rassure et ils se sentent appuyés et soutenus dans l'étape du processus judiciaire qui est très long et très pénible.

ÉTAPE 8 : INFORMATIONS SUR LES DROITS DES VICTIMES DE LIRE UN TÉMOIGNAGE AVANT LE PRONONCÉ DE SENTENCE

- a) Les familles de victimes sont informées quant à leur droit de lire un témoignage devant le juge avant le prononcé de sentence.
- b) Une aide est apportée à la famille pour faciliter la rédaction du ou des témoignages afin de bien traduire toutes les conséquences du drame sur leur vie. Quelques rencontres sont alors faites soit au téléphone ou au bureau de l'AFPAD. Cette étape demande beaucoup de courage et un bon soutien moral de la part des intervenants de l'AFPAD.

ÉTAPE 9 : DROITS À L'INFORMATION SUR LE DÉTENU

- a) La famille est aussi informée sur son droit à être informée quant à certaines activités du détenu et à ses demandes de libérations conditionnelles.
- b) Les coordonnées de la Commission nationale des libérations conditionnelles leurs sont transmises afin de compléter leur inscription dans le but d'être informées au fil du temps.

ÉTAPE 10 : DROITS DES VICTIMES DE S'OPPOSER À LA LIBÉRATION DU DÉTENU

- a) La famille de la victime est informée de son droit à s'opposer à la demande de libération.
- b) L'AFPAD peut aider et guider la famille dans la rédaction de son témoignage qui servira d'opposition à la libération du détenu.

EN RÉSUMÉ :

Voilà en gros, les différentes étapes qu'une famille de victime d'homicide aura à franchir tout au long du processus entourant la mort tragique de son proche. Ces étapes sont difficiles et presque toujours entrecoupées par des problèmes de différents ordres, par exemple, il arrive que des membres d'une même famille aient des idées suicidaires ou deviennent alcooliques ou dépendants aux drogues...

À la suite de ces grands drames, les familles se brisent assez souvent et la colère mal canalisée devient parfois de la violence qui est projetée contre soi ou contre l'autre. Alors, il faut considérer ce schéma comme quelque chose de mouvant car rien ne tient sur une base solide...Il arrive parfois que tout dégringole bien des années après le drame!

Conséquemment, à travers les différentes étapes, nous devons souvent traiter d'autres types de demandes selon les besoins et la réalité de chaque membre. L'AFPAD fait alors tout son possible pour trouver les ressources complémentaires chez d'autres partenaires communautaires etc.

3.4.2. Cheminement des services en cas de disparition**ÉTAPE 1 : PRISE DE L'INFORMATION**

Dans un premier temps, l'AFPAD prend connaissance de l'information par : les médias (radio, journaux, télévision, Internet) ou autres moyens.

ÉTAPE 2 : PRISE DE CONTACT AVEC LA FAMILLE DE LA VICTIME

- a) Dans cette situation, nous contactons dès que possible l'enquêteur en charge du dossier. Si le contact se réalise, nous donnons à l'enquêteur nos coordonnées et lui demandons de les transmettre directement à la famille car nous désirons la soutenir.
- b) Il arrive aussi que ce soit un proche de la famille, un ami ou un voisin qui appelle l'AFPAD. Dans ce cas, nous nous informons de la santé des proches et de leur état psychologique et nous demandons leur numéro de téléphone ou encore de transmettre nos coordonnées.
- c) Autant que possible une rencontre est planifiée avec les membres de la famille et la plupart du temps, c'est un membre touché par une disparition qui prend contact.

- d) Si la personne disparue est un enfant, l'AFPAD réfère la famille à l'organisme Réseau Enfant-Retour qui a une expertise spécialisée.

ÉTAPE 3 : VÉRIFICATION DE L'AVANCEMENT DE L'ENQUÊTE

- a) L'intervenant prend les informations afin de vérifier ce qui a été fait par les enquêteurs et accompagne la famille s'il y a des questions à poser.
- b) Un soutien moral est constant tout au long des événements. La famille possède nos coordonnées et est en mesure de nous joindre facilement.

ÉTAPE 4 : RENCONTRE AVEC LA FAMILLE OU LES ENQUÊTEURS

À la demande de la famille, il arrive qu'une rencontre soit prévue avec les intervenants de l'AFPAD et avec les enquêteurs si besoin.

ÉTAPE 5 : CONSEILS FACE AUX MÉDIAS

- a) L'AFPAD peut aussi donner des conseils quant à la manière de communiquer avec les médias afin que la disparition soit connue de la population.
- b) Des points de presse quant à l'avancement de l'enquête peuvent être organisés si besoin.

ÉTAPE 6 : SOUTIEN MORAL CONTINU

Tout au long des recherches et même quand cette étape semble être arrêtée, l'AFPAD continue de garder contact avec la famille devenue membre. Cette dernière est invitée à participer aux réunions où elle a l'occasion de côtoyer d'autres personnes vivant un drame similaire.

EN RÉSUMÉ :

Comme vous pouvez le constater, lors qu'il y a une disparition d'apparence criminelle, il est difficile d'établir un schéma précis d'intervention car chaque cas est très particulier. Dépendamment des informations recueillies par les enquêteurs, leur travail peut, soit se prolonger sur plusieurs semaines ou bien être arrêté momentanément, par manque d'information.

Pour la famille du disparu, cette attente des enquêteurs est souvent perçue comme la fermeture du dossier alors qu'il n'en n'est rien. Il faut donc expliquer souvent cela à la famille afin de changer sa perception par rapport au travail des policiers et conserver l'espoir d'un retour. L'AFPAD s'assure aussi que la communication soit bonne entre la famille du disparu et les policiers.

Les étapes concernant une disparition peuvent changer à chaque jour dépendamment des nouveaux développements. Il faut donc que la famille s'ajuste au jour le jour et cela est très difficile. La plupart du temps, la famille a besoin de psychothérapie et de bons soins médicaux afin de dormir et de maintenir un certain niveau de santé.

Il arrive aussi, malheureusement, que la disparition se transforme en un homicide lorsque le corps est retrouvé. À ce moment-là, ce sont les étapes reliées à l'homicide qui s'enclenchent.

3.5. Profil de la clientèle

Le profil de la clientèle est difficile à établir avec précision. Dès sa fondation, l'AFPAD a choisi de desservir les familles de personnes assassinées ou disparues. À chaque fois qu'il y a un homicide ou une disparition, nous considérons qu'une micro société, la famille, est amputée d'un membre. Ce sentiment d'amputation demeure omniprésent au fil des années et chaque membre d'une même famille vivra le drame à sa manière. Or, des dommages collatéraux sont aussi observables. En effet, dans ces pénibles épreuves, il y a aussi la famille élargie qui est touchée soit les tantes, les oncles, les cousins et cousines, etc. Il y a les amis, les collègues de travail, le réseau social et les relations un peu plus éloignées comme le coiffeur ou le professeur.

Force est de constater qu'à chaque fois qu'une personne est assassinée ou qu'une autre disparaît, c'est une plus grande cellule de la société qui est touchée. Si nous considérons qu'il y a minimalement 10 personnes qui sont touchées directement lorsqu'une personne est assassinée ou qu'une autre disparaît, il serait plausible d'affirmer que 5400 personnes sont membres de notre association. Mais pour les besoins de la cause et comme nous l'avons mentionné plus haut : à la fin de l'année fiscale 2011-2012, l'AFPAD comptait 540 familles membres.

Il est difficile de répartir le nombre d'hommes et de femmes inscrits à nos fichiers puisque ce sont des familles et que nous n'avons que le nom du représentant de la famille à

l'inscription. Nous pensons qu'il faut se référer à la population en général et qu'il y aurait possiblement un peu plus de femmes que d'hommes.

Les informations fournis dans la section Statistiques et dans la présentation des résultats des activités sont puisées à même notre fichier de membres et à partir de notre tableau d'inscriptions quotidiennes.

3.6. Statistiques

Voici quelques données statistiques intéressantes:

Répartition de la clientèle

Québec - Est du Québec		Montréal - Ouest du Québec	
Région	Nombre de familles	Région	Nombre de familles
Bas St-Laurent	21	Montréal	95
Saguenay Lac St-Jean	16	Laval	34
Québec	54	Lanaudière	33
Mauricie Centre-du-Québec	32	Laurentides	36
Estrie	21	Outaouais	26
Abitibi	8	Montérégie	84
Côte Nord	3	TOTAL	308
Chaudière Appalaches	34		
TOTAL	189	Autres provinces ou pays	13
		Familles avec info manquantes	30

GRAND TOTAL:

540 familles

Participants aux déjeuners-causeries

Régions	Nombre de déjeuners-causeries	Total de participants
Bas St-Laurent	3	26
Saguenay-Lac St-Jean	3	32
Québec	3	46
Mauricie-Centre-du-Québec	3	26
Estrie	2	18
Chaudière-Appalaches	5	64
Montréal-Laval	6	99
Lanaudière	4	28
Montréal	4	39
Laurentides	4	45
Outaouais	4	40
TOTAL	41	463

L'implantation du nouveau système permet de consigner quotidiennement les activités du personnel de l'AFPAD et donc de quantifier plus précisément les services directs offerts aux membres. Voici donc les principales statistiques. L'AFPAD compte 42 nouveaux membres.

Types d'activités, nombre d'interventions et d'heures

Types d'activités	Nombre d'interventions	Nombre d'heures
Interventions téléphoniques ou par vidéoconférences aux membres (Demandes d'information; demandes d'aide générale; demandes d'aide psychologique; demandes de conseils juridiques; demandes d'aide financière)	789	402
Échanges, informations par courriel aux membres (Demandes d'informations; demandes d'aide générale; demandes d'aide psychologique; demandes de conseils juridiques; demandes d'aide financière)	1348	337
Rencontres avec les membres (Demandes diverses, support, accompagnement)	190	285
Présences aux activités – membres (Déjeuners-causeries, conférences, activités spéciales)	24	105
TOTAL	2351	1129

Interventions de référencement

Organismes	Nombre d'interventions
CAVAC (Centre d'aide aux victimes d'actes criminels)	16
Enfant-Retour	22
CALACS (Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel)	3
Commission des libérations conditionnelles du Canada	6
IVAC (Indemnisation des victimes d'actes criminels)	18
Santé et services Sociaux (CSSS, CLSC, Centres jeunesse)	15
TOTAL	80

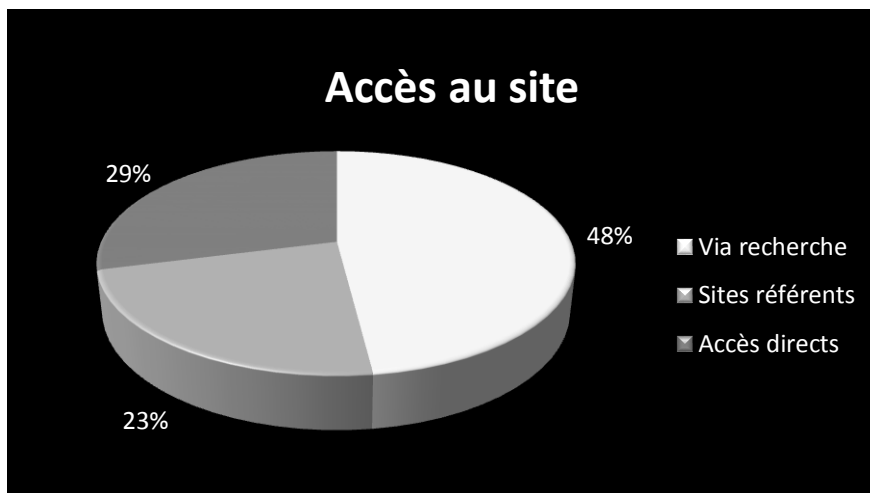
Activités bénévoles

Activités bénévoles	Nombre d'heures
Conseil d'administration	405
Déjeuners-causeries	415
Représentation AFPAD (levées de fonds, événements, partenariats, conférences)	380
Porte-parole -médias	160
Soutien aux familles (rencontres, funérailles)	690
Tâches cléricales et mandats spéciaux (bulletin, traduction, site Web, comités)	410
TOTAL	2460

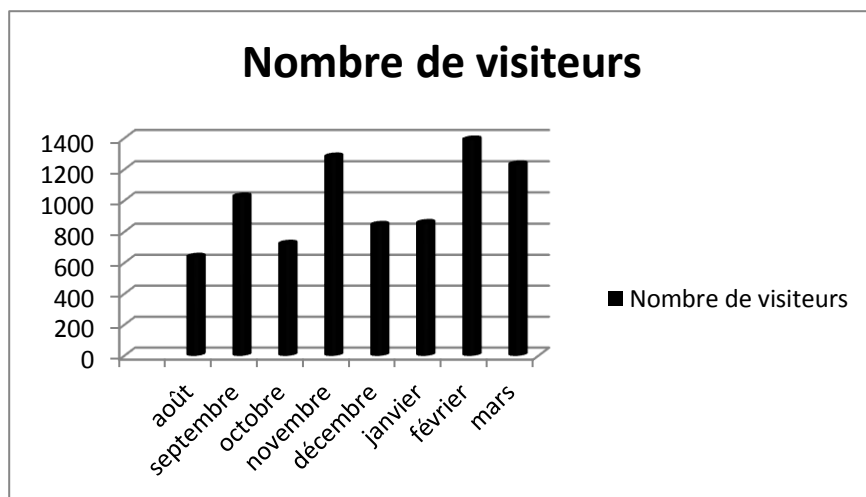
L'accueil réservé à notre site Web mis en ligne en juillet 2011 a été très positif comme en témoignent les statistiques de fréquentation suivantes :

- ✓ Nombre de visiteurs (août 2011 à mars 2012) : 7977
- ✓ Nombre de visiteurs unique : 5266
- ✓ Nombre de visiteurs 2 fois et + : 2711
- ✓ Durée moyenne par visite : 4,42 minutes
- ✓ Pourcentage français/anglais : 78% / 22%
- ✓ Moyenne de pages consultées : 3,54

Accès au site Internet



Nombre de visiteurs sur le site Internet



3.7. Partenariat, promotion, animation, formation, représentation

3.7.1. Partenariat

En 2011-2012, nous avons collaboré avec différents partenaires dans le cadre de différents dossiers. Voici quelques-unes de ces organisations :

- BAVAC (Bureau des victimes d'actes criminels) – Ministère de la Justice du Québec
- IVAC (Indemnités des victimes d'actes criminels)
- Sûreté du Québec

- Service de police de la ville de Montréal
- Service de police de la ville de Québec
- Services de police municipale de différentes régions du Québec
- Bureau des procureurs de la Couronne du Québec
- Fédération des familles et amis des personnes atteintes de maladies mentales (FFAPAMM)
- Enfant-Retour Québec
- Ordre des psychologues du Québec
- Immigration Canada
- Emploi-Québec
- Québec-secours
- Jeunesse au soleil
- Les coopératives funéraires du Québec
- Parent-étoile
- Ministère de la Justice du Canada
- Probono Québec
- Centre de justice de proximité-Montréal
- Bénévoles d'affaires
- Coalition pour le contrôle des armes
- École de criminologie de l'Université de Montréal
- Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes
- Association québécoise plaidoyer victimes(AQPV)
- Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)
- Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS)
- Centres locaux de services communautaires (CLSC)
- Centres de santé et de services sociaux du Québec
- Centres jeunesse du Québec
- SOS violence conjugale
- Maison Monbourquette
- Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC)
- L'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels
- Société de criminologie du Québec
- Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec

3.7.2.Représentation et formation

L'AFPAD a pris part à de nombreux débats et a émis plusieurs communiqués de presse au cours de la dernière année. Ils sont d'ailleurs tous accessibles via le site Internet de l'Association. En voici la liste exhaustive par ordre chronologique :

Communiqués de presse :

2011

- ✓ 6 avril 2001 : «L'AFPAD demande aux chefs de partis fédéraux leurs engagements en matière d'aide aux familles de personnes assassinées ou disparues»
- ✓ 7 avril 2011 : «L'affaire Cantat : avant tout une question de respect!»
- ✓ 20 avril 2011 : «L'AFPAD réaffirme son appui au maintien du registre des armes à feu»
- ✓ 4 mai 2011 : «Jolène Riendeau : une attente interminable qui prend fin»
- ✓ 7 juillet 2011 : «Les familles de l'AFPAD en état de choc! (affaire Guy Turcotte)»
- ✓ 30 août 2011 : «Une marche aux flambeaux à la mémoire de Valérie Leblanc»
- ✓ 20 septembre 2011 : «L'AFPAD réagit au dépôt de la loi sur la sécurité des rues et des communautés»
- ✓ 20 octobre 2011 : «Nouvelles nominations à l'AFPAD»
- ✓ 25 octobre 2011 : «L'AFPAD dénonce le projet de loi visant l'abolition du registre des armes à feu»
- ✓ 16 novembre 2011 : «Invitation à venir pédaler pour l'AFPAD»
- ✓ 28 novembre 2011 : «Cour d'appel : dossier Jean-Philippe Mailhot : l'AFPAD est inquiète...»
- ✓ 30 novembre 2011 : «Condoléances à la famille de Diane Grégoire»
- ✓ 14 décembre 2011 : «L'AFPAD appuie la démarche du ministre Dutil visant le maintien du registre des armes à feu»
- ✓ 14 décembre : «Lettre ouverte de la Présidente de l'AFPAD au Journal the Gazette»
- ✓ 23 décembre 2011 : «L'AFPAD est outrée de la libération conditionnelle de Guy Joly»

2012

- ✓ 17 janvier 2012 : «N'en jetez pas plus : la cour est pleine!» (Dossier Guy Turcotte)
- ✓ 24 janvier 2012 : «L'AFPAD salue la sentence imposée au meurtrier de Dany Ouellette»
- ✓ 15 février 2012 : «Disparition de Marilyn Bergeron, 4 ans déjà!»
- ✓ 16 février 2012 : «L'AFPAD dénonce l'abolition du registre des armes à feu»
- ✓ 7 mars 2012 : «L'AFPAD sollicite les parlementaires à adopter le projet de Loi C-10»

- ✓ 19 mars 2012 : «Le Gala Les porteurs d'espoir 2012, spectacles-bénéfices au profit de l'AFPAD à Montréal et Québec»
- ✓ 21 mars 2012 : «L'AFPAD salue les initiatives prises par le gouvernement du Québec en matière d'indemnisation aux proches de victimes d'actes criminels»
- ✓ 30 mars 2012 : «Budget fédéral et aide aux victimes»

L'AFPAD s'est efforcée d'occuper la scène médiatique afin de revendiquer l'obtention d'une meilleure reconnaissance des droits des victimes. Malgré des progrès observés par de nouvelles législations et l'amélioration de certains programmes, il reste encore beaucoup à faire. Plus d'une centaine d'interventions médiatiques ont été réalisées autour des thèmes suivants :

- ✓ 17-22-2011 Comité d'études sur les homicides intrafamiliaux au Qc.
- ✓ 25-10-2011 Registre des armes à feu
- ✓ 31-10-2011 La Loi C-10 sur les jeunes délinquants
- ✓ 09-11-2011 Dossier Isabelle Gaston (Guy Turcotte)
- ✓ 10-11-2011 La Loi sur les jeunes contrevenants
- ✓ 14-11-2011 Les libérations conditionnelles
- ✓ 28-11-2011 Dossier d'appel de J-P. Mailhot (Ana-Maria Salinas)
- ✓ 29-11-2011 Meurtre de Diane Grégoire
- ✓ 13-12-2011 Arrestation de Paul Laplante (Dossier Diane Grégoire)
- ✓ 13-12-2011 Loi C-10
- ✓ 14-12-2011 Appui de Robert Dutil (Registre des armes à feu)
- ✓ 15-12-2011 Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels
- ✓ 20-12-2011 Homicides commis à l'étranger
- ✓ 06-01-2012 Disparition des personnes âgées
- ✓ 17-01-2012 Affaire Guy Turcotte
- ✓ 02-02-2012 Propos du Sénateur Boisvenu
- ✓ 09-02-2012 Aide aux familles de victimes
- ✓ 17-02-2012 Prison de Sherbrooke et télévisions HD pour les détenus
- ✓ 13-03-2012 Meurtres non-résolus et statistiques à Longueuil
- ✓ 13-03-2012 Adoption de la loi C-10
- ✓ 14-03-2012 Dossier de la disparition de Julie Surprenant
- ✓ 19-03-2012 Rapidité de la police à intervenir chez un journaliste...
- ✓ 19-03-2012 Dossier de la disparition de Julie Surprenant
- ✓ 22-03-2012 Pour ou contre la Loi C-10

3.7.3.Promotion

Le Fonds Isabelle Boisvenu a été mis sur pied à la suite de la mort tragique en 2005 de la deuxième fille du sénateur Pierre-Hugues Boisvenu. Soulignons que ce dernier est le principal contributeur depuis plusieurs années. Cette dernière a été très impliquée lors de la fondation de l'AFPAD et elle avait beaucoup à cœur l'aide aux familles de victimes d'homicide ou de disparition. L'AFPAD administre le Fonds Isabelle Boisvenu.

Du fait que très peu de recherches soient amorcées dans le secteur de la science de la victimologie, il est devenu impératif de sensibiliser les étudiants universitaires à la réalité vécue par les familles de victimes. Comme cette science est encore très jeune, le Fonds Isabelle Boisvenu est créé pour encourager et susciter chez les étudiants un intérêt de manière à faire avancer la recherche afin de développer une meilleure compréhension des dommages collatéraux chez les familles de victimes et ainsi, de développer des services mieux adaptés à leurs différents besoins. Il demeure clair qu'une plus vaste appropriation de la science de la victimologie par les chercheurs contribuerait à un meilleur équilibre entre les droits des victimes et ceux des criminels.

Cette année, le Fonds Isabelle Boisvenu est fier d'attribuer deux bourses d'études à deux récipiendaires qui ont réalisé deux excellentes recherches directement reliées au domaine de la victimologie. Nous offrons toutes nos félicitations à Madame Marie Manikis ainsi qu'à Madame Pascale Latreille. Nous tenons également à remercier mesdames Diane Carlos, Élysabeth Laplante et Catherine Rossi pour leurs travaux au sein du comité de gestion du Fonds Isabelle Boisvenu.

Dans un autre ordre d'idées, ajoutons que l'AFPAD a tenu des déjeuners causeries Toast et Café dans plusieurs régions du Québec : Montréal, Québec, Chaudières-Appalaches, Saguenay-Lac-St-Jean, etc.

L'association dispose également d'outils de promotion efficaces soit son site Internet (www.afpad.ca) qui contient son forum. Ce dernier permet non seulement de mettre nos membres en contacts afin de discuter mais qui donne aussi au grand public la possibilité d'échanger à propos de différents sujets d'actualité. À cela s'ajoute la page Facebook et le compte Twitter dont le nombre de relations augmente sans cesse. Notre présence sur

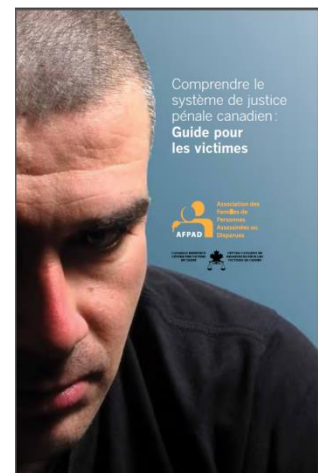


les réseaux sociaux est un atout indéniable et permet de rejoindre une clientèle plus jeune.

La principale activité de formation de l'AFPAD concerne les conférences qui sont données tout au long de l'année par des représentants de l'association dans des entreprises, des écoles primaires, secondaires, collégiales et universitaires. Ces conférences sont très formatrices et aident grandement aux auditeurs à comprendre la dynamique entourant les homicides et les disparitions. Monsieur Bruno Serre a donné 2 conférences à l'université de Montréal.

Par ailleurs, le 24 janvier dernier, le directeur général, Michel Germain, a présenté notre association devant 125 étudiants en criminologie de l'Université de Montréal. Deux membres, mesdames Claire Cossette et Andrée Bécharde ont livré de touchants témoignages devant une classe très attentive. Le cours fût très apprécié par les étudiants désormais sensibilisés à notre cause! Il a aussi offert une conférence à Ottawa, dans le cadre de la semaine nationale des victimes 2011.

Plusieurs activités ont eu lieu durant l'année. Pensons au lancement du guide pour les victimes : Comprendre le système de justice pénal canadien. Le spectacle de l'école de musique Maestro, le tournoi de golf et la vente d'épinglettes sont autant de moyens permettant d'élargir la visibilité de l'organisation, de promouvoir nos services et de renforcer le sentiment d'appartenance et d'engagement de nos membres.



3.8. Bilan et perspectives d'avenir

L'année 2011-2012 de l'AFPAD aura été une année marquée sous le signe de la consolidation. Notre association possède maintenant une organisation solide, des moyens de communication performants, des services pertinents pour nos membres et un financement de base permettant d'actualiser adéquatement notre mission.

Cette année, des gains réels ont été obtenus en partie grâce à nos représentations (nouvelles lois tenant compte des victimes, bonification de l'aide aux victimes, création de nouveaux programmes de soutien, etc.). Par ailleurs, nous avons réussi une percée importante en région grâce à une équipe de bénévoles dévouée et au service de ses membres. Notre slogan « La force de l'entraide » se confirme.

Que nous réserve la prochaine année? Plusieurs défis importants :

- Développer chez nos membres un sentiment d'appartenance à leur association. L'AFPAD a besoin de sentir une solidarité forte de ses membres, une implication concrète lorsque la situation l'exige;
- Une visibilité constante sur la scène médiatique afin de faire valoir nos besoins et la confirmation de droits réels pour les victimes;
- Un travail de sensibilisation à notre cause auprès de la population;
- Des services pertinents pour les membres afin de les soutenir dans leurs démarches. Le projet de *référence en ligne* constitue en ce sens une réponse prometteuse;
- Un travail intensif auprès des pouvoirs publics afin de faire avancer nos demandes;
- L'amélioration de notre structure de bénévoles;
- Une augmentation de notre financement privé afin de se donner des moyens supplémentaires pour défendre nos idéaux;
- Un réseau de partenaires disponibles et facilitateurs face à notre mission.

Mais, avant tout, une consolidation du fonctionnement interne afin de mettre de notre côté toutes les chances d'avancement de nos dossiers. C'est pourquoi le conseil d'administration a identifié des orientations stratégiques en août. Elles sont nommées dans la section Étapes à venir. Il s'affère actuellement à élaborer un plan d'action concret, réaliste et efficace pour les années à venir. À travers cet exercice, une vision plus claire se dessine et peu à peu les processus, procédures et façons de faire se précisent, se consolident et se partagent. L'AFPAD est une organisation solide qui fait le choix d'offrir un meilleur rendement et de devenir une référence en termes de gestion et d'éthique. C'est un défi stimulant, mobilisant et à la hauteur des habiletés de l'équipe.

Merci à tous nos bénévoles, nos donateurs individuels ou corporatifs qui soutiennent notre cause et qui représentent pour nous, une motivation à nous dépasser à travers nos services aux familles.