



Bureau de l'ombudsman fédéral
des victimes d'actes criminels

Office of the Federal Ombudsman
for Victims of Crime

Écoutées. Respectées. **Les victimes d'abord.**
Heard. Respected. **Victims First.**



Donner une **voix**
aux **VICTIMES**

BUREAU DE L'OMBUDSMAN FÉDÉRAL
DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Canada 

QUI NOUS SOMMES

CRÉÉ EN 2007, le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) est un organisme fédéral indépendant qui vient en aide aux victimes d'actes criminels et à leur famille.

CE QUE NOUS FAISONS

LE BOFVAC RÉPOND DIRECTEMENT aux appels, aux courriels et aux lettres des victimes d'actes criminels et s'assure que le gouvernement fédéral s'acquitte de ses responsabilités envers les victimes. Nos tâches consistent donc à :

- Informer les victimes des programmes et des services fédéraux mis à leur disposition
- Entendre les plaintes formulées par les victimes à l'endroit de ministères, organismes ou employés fédéraux et concernant les lois ou les politiques fédérales
- Diriger les victimes vers les programmes et les services offerts dans leur ville ou province et susceptibles de les aider
- Cibler les questions qui ont une incidence négative sur les victimes et formuler des recommandations à l'intention du gouvernement fédéral sur la façon d'améliorer ses politiques et ses lois afin de manière à mieux répondre aux besoins des victimes

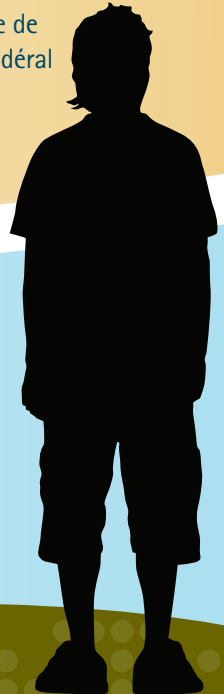


TOUTES LES VICTIMES SONT IMPORTANTES

Si vous avez été victime d'un acte criminel ou que vous avez déjà travaillé auprès d'une victime et que vous avez des questions ou une plainte à formuler concernant une loi, une politique ou un service fédéral, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Les expériences que vous avez vécues et dont vous nous faites part nous aident à mieux comprendre les problèmes auxquels font face les victimes au Canada. Grâce à ces renseignements, nous sommes en mesure de formuler des recommandations à l'intention du gouvernement fédéral sur la façon d'améliorer ses politiques et ses lois afin de mieux répondre aux besoins et aux préoccupations des victimes.

- Sensibiliser les responsables de l'élaboration des lois et politiques fédérales aux besoins et aux préoccupations des victimes
- Promouvoir les principes établis dans la *Déclaration canadienne de 2003 des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité* auprès des décideurs et des responsables de l'élaboration des politiques



COMMENT NOUS AIDONS LES VICTIMES

SI VOUS AVEZ ÉTÉ VICTIME D'UN ACTE CRIMINEL, LE BOFVAC PEUT :

- Répondre à vos questions concernant vos droits en tant que victime
- Vous renseigner au sujet des services et des programmes offerts par le gouvernement fédéral
- Recevoir et examiner vos plaintes contre d'autres ministères, organismes ou employés fédéraux ou à l'égard de lois ou politiques fédérales
- Vous diriger vers les programmes et les services offerts dans votre ville ou province et susceptibles de vous aider
- Formuler des recommandations à l'intention du gouvernement fédéral sur la façon d'améliorer ses politiques et ses lois afin de mieux répondre à vos besoins et à vos préoccupations et de rendre des comptes publiquement au sujet de ces recommandations

Les services du BOFVAC sont offerts gratuitement. Nous ne militons pas en faveur des victimes individuelles et ne fournissons pas d'avis juridiques. Le BOFVAC ne peut s'occuper de dossiers datant d'avant sa création, en mars 2007, et ne peut revenir sur des décisions rendues dans des affaires de compétence provinciale, par exemple des décisions relatives à l'indemnisation.





VOUS VOULEZ SOUMETTRE UNE PLAINTÉ?

Tout organisme ou personne peut communiquer avec nous pour soumettre une plainte. Toutefois, nous pouvons examiner et traiter uniquement les plaintes qui ont trait aux victimes d'actes criminels et à la façon dont elles ont été traitées par les ministères organismes, employés, lois ou politiques fédérales.

Si vous n'êtes pas certain que votre plainte répond aux critères établis dans notre mandat, ne vous inquiétez pas. Si nous ne pouvons traiter nous-mêmes votre plainte, nous serons heureux de vous mettre en contact avec l'organisme ou le service compétent. Nous sommes là pour vous aider.

COMMENT NOUS TRAITONS LES PLAINTES

Puisque la situation de chaque victime est différente, nous examinons les plaintes au cas par cas.

En général, nous collaborons étroitement avec les victimes qui communiquent avec nous afin de trouver des solutions. Lorsqu'un cas ne répond pas aux critères

établis dans notre mandat, nous essayons de diriger la personne vers l'organisme ou le bureau compétent.

Tous les renseignements fournis par les victimes demeurent strictement confidentiels et ne sont pas partagés sans l'autorisation de la victime.



AUTRES QUESTIONS

QUI EST CONSIDÉRÉE COMME UNE « VICTIME D'ACTE CRIMINEL »?

Au terme de la loi, « victime » s'entend de toute personne qui a subi des blessures ou un préjudice physique ou émotionnel par suite de la perpétration d'un acte criminel. Les membres de la famille de la victime, toute personne aux soins de laquelle elle est confiée ou toute personne à sa charge sont réputés être des victimes si la victime est décédée, est un enfant ou est dans l'incapacité d'agir en raison de maladie ou d'incapacité.

QU'EST-CE QU'UN OMBUDSMAN?

Un ombudsman est une personne nommée par le gouvernement pour entendre les plaintes formulées par les citoyens contre des fonctionnaires, des ministères ou des organismes et enquêter à leur égard. Indépendant du gouvernement, l'ombudsman doit en tout temps demeurer impartial.

POUR NOUS JOINDRE

Courrier : Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels

C.P. 55037, Ottawa (Ontario) K1P 1A1

Téléphone (sans frais) : 1-866-481-8429

Télécopieur : 613-941-3498

Courriel : victimesdabord@ombudsman.gc.ca

Site web : www.victimesdabord.gc.ca