



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 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 ou d'organismes fédéraux ou concernant les lois, politiques, programmes ou services fédéraux,
- diriger les victimes vers les programmes et les services offerts dans leur ville, province ou territoire 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'effectuer des changements positifs pour les victimes,

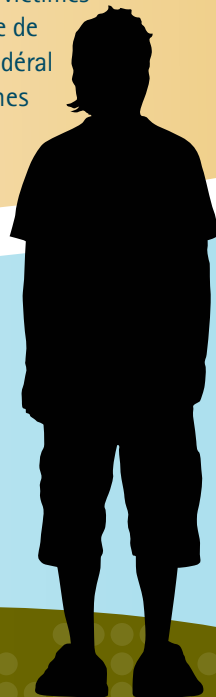


# TOUTES LES VICTIMES SONT IMPORTANTES

Si vous êtes une victime d'un acte criminel ou que vous prêtez assistance à celle-ci et que vous avez des questions ou une plainte à formuler concernant une loi, une politique, un programme 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, ses lois, ses programmes et ses services afin de mieux répondre aux besoins et aux préoccupations des victimes.

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



# COMMENT NOUS AIDONS LES VICTIMES

## SI VOUS ÊTES UNE 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 ou organismes fédéraux ou à l'égard de lois, politiques, services ou programmes fédéraux,
- vous diriger vers les programmes et les services offerts dans votre ville, province ou territoire 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 aux besoins et aux préoccupations des victimes 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 aborder ou assister dans des affaires qui relèvent de compétence provinciale, par exemple l'indemnisation.





## VOUS VOULEZ SOUMETTRE UNE PLAINTÉ?

Tout organisme ou personne peut communiquer avec nous pour soumettre une plainte. Toutefois, nous pouvons examiner uniquement les plaintes qui sont reliées aux victimes d'actes criminels et les ministères et organismes fédéraux, et aux lois, politiques, programmes et services fédéraux.

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 diriger vers 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.

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 dirigeons 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 d'acte criminel » 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 commis au Canada. 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

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

**ATS (Téléimprimeur) :** 1-877-644-8385

**Télécopieur :** 613-941-3498

**Courriel :** [victimesdabord@ombudsman.gc.ca](mailto:victimesdabord@ombudsman.gc.ca)

**Site web :** [www.victimesdabord.gc.ca](http://www.victimesdabord.gc.ca)

**Courrier :** Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels  
C.P. 55037, Ottawa (Ontario) K1P 1A1