



Gouvernement
du Canada
Bureau de l'ombudsman
fédéral des victimes
d'actes criminels

Government
of Canada
Office of the Federal
Ombudsperson for Victims
of Crime

Écoutées. Respectées.
LES VICTIMES D'ABORD.



RENDRE LE
POUVOIR
AUX VICTIMES
ET AUX
SURVIVANTS
D'ACTES CRIMINELS

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) donne aux victimes d'actes criminels une voix au niveau fédéral et veille à ce que le gouvernement fédéral respecte ses engagements envers elles.

QU'EST-CE QU'UN OMBUDSMAN?

Un ombudsman est une personne choisie par le gouvernement pour examiner de façon indépendante les plaintes au sujet des programmes et des services gouvernementaux. Un ombudsman peut recommander des solutions ou proposer des changements aux lois, aux programmes et aux politiques.

NOTRE CLIENTÈLE

Nous offrons des services aux Canadiens qui ont subi de la violence physique, de la violence psychologique ou des pertes financières par suite d'un acte criminel commis au Canada ou dans un autre pays. Nous apportons également un soutien à leur conjoint, aux membres de leur famille et aux personnes à leur charge.

Nous invitons toutes les personnes qui ont des questions sur les droits des victimes au Canada à communiquer avec nous.

CE QUE NOUS FAISONS

Pour remplir notre mandat, nous concentrons nos efforts sur trois secteurs :

1. Nous aidons les victimes en...

- répondant aux questions sur les droits des victimes prévus par les lois fédérales, y compris la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC) et la *Charte canadienne des droits des victimes*
- examinant les plaintes relatives aux lois, aux politiques, aux programmes et aux services fédéraux qui concernent les victimes et les survivants d'actes criminels
- fournissant des renseignements sur les services et les programmes offerts aux victimes au Canada

2. Nous améliorons la sensibilisation en...

- nous assurant que les décideurs sont conscients des droits, des besoins et des préoccupations des victimes
- informant les Canadiens sur qui nous sommes et ce que nous faisons

3. Nous donnons des conseils en...

- cernant les lois, les programmes, les politiques et les services fédéraux qui ont un effet négatif sur les victimes d'actes criminels
- recommandant au gouvernement fédéral des façons d'adapter ses lois, ses politiques et ses programmes pour mieux répondre aux besoins des victimes d'actes criminels

QUELS SONT MES DROITS PRÉVUS PAR LA CHARTE CANADIENNE DES DROITS DES VICTIMES ?

En 2015, le gouvernement du Canada a adopté la *Charte canadienne des droits des victimes*. C'était une étape importante pour assurer la protection des droits des victimes et permettre aux victimes d'actes criminels de mieux se faire entendre dans le système de justice pénale.

La Charte accorde les droits suivants aux victimes d'actes criminels :

1. Information

- Les victimes ont le droit de demander des renseignements aux employés du système de justice pénale, et de les obtenir, sur l'enquête policière, le procès, la détermination de la peine et l'administration des services correctionnels. Elles ont aussi le droit de recevoir des renseignements sur les services et les programmes à leur disposition, y compris les programmes de justice réparatrice.

2. Protection

- Les victimes ont le droit que leur sécurité et leur vie privée soient prises en considération durant le processus de justice pénale.

3. Participation

- Les victimes ont le droit de donner leur point de vue et de le faire prendre en considération lorsque les autorités du système de justice pénale prennent des décisions qui touchent leurs droits.

4. Demande de dédommagement

- Les victimes ont le droit de demander au juge d'envisager de rendre une ordonnance de dédommagement (une exigence de paiement financier). En cas de défaut de paiement du dédommagement, une victime peut demander un jugement du tribunal civil d'une cour provinciale.

Règlement des plaintes

Si vous croyez qu'un ministère fédéral n'a pas respecté vos droits en tant que victime, vous pouvez déposer une plainte directement auprès de ce ministère. Si vous ne savez pas exactement à qui adresser votre plainte, nous pouvons vous aider.

Si vous n'êtes pas satisfait du règlement de votre plainte ou si vous estimez ne pas avoir été traité équitablement, vous pouvez communiquer avec nous. Nous nous efforcerons de traiter votre plainte de façon rapide et informelle.

COMMENT NOUS JOINDRE

Site Web : victimesdabord.gc.ca

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

ATS (téléimprimeur) : 1-877-644-8385

Courriel : victimesdabord@ombuds.gc.ca

Courrier :

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

C.P. 55037

Ottawa (Ontario) K1P 1A1

Twitter : @BOFVAC

Facebook : [Facebook.com/BOFVAC](https://www.facebook.com/BOFVAC)

Voulez-vous recevoir le bulletin du #BOFVACCollectivité?



J84-6/2019FPDF
9780-660-33354-0