

DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTION CRIMINELLE ET TRAITEMENT DES PLAINTES



Groupe d'aide et d'information
sur le harcèlement sexuel au travail
de la province de Québec inc.

Cette déclaration a pour but d'informer les victimes d'infraction criminelle parmi notre clientèle sur les services offerts ainsi que le traitement des plaintes à l'interne.

1. Notre mission

L'objectif du GAIHST est de favoriser une reprise de pouvoir des personnes vivant ou ayant vécu du harcèlement au travail afin qu'elles retrouvent leur dignité et leur confiance en elles. Ces personnes traversent généralement une période où elles se sentent extrêmement isolées, humiliées, trahies et dévalorisées, tant sur le plan personnel que professionnel. Ceci occasionne généralement des difficultés d'ordre affectif, social et parfois même, médical. Le GAIHST est là pour soutenir la clientèle de différentes façons.

Le GAIHST a comme principal objectif de briser l'isolement et le mur du silence qui entourent les personnes vivant ou ayant vécu de telles situations et de sensibiliser la population à la problématique du harcèlement au travail. Notre expertise se situe principalement auprès des milieux non-syndiqués au sein des petites et moyennes entreprises du Québec.

2. Nos valeurs à l'égard de notre clientèle

Respect

Au GAIHST, le respect des individus est une valeur fondamentale qui guide quotidiennement nos façons d'agir et d'être envers notre clientèle et nos partenaires.

Démontrer une ouverture aux autres et à leurs idées, promouvoir des relations harmonieuses, exprimer ses opinions en prenant garde de ne pas heurter les autres et faire preuve d'écoute et d'empathie sont autant de moyens d'affirmer cette valeur au quotidien. Au sens plus large, le respect se manifeste vis-à-vis nos engagements individuels et collectifs en matière de délais, d'échéanciers et d'application des politiques de l'organisme ainsi qu'en ce qui concerne les ententes prises avec notre clientèle.

Professionalisme

Au GAIHST, le professionnalisme est au cœur de notre mission. Il est du devoir de chaque employé.e d'exercer ses activités en tant que professionnel.le, c'est-à-dire avec compétence, rigueur et éthique. Au sein de l'organisation, le professionnalisme est une valeur qui nous permet de nous démarquer et de maintenir des services de qualité. Tenir nos connaissances à jour, rechercher les occasions d'apprentissage, démontrer de l'ouverture à l'égard d'une rétroaction constructive, ainsi qu'évaluer la satisfaction de notre clientèle sont autant de moyens qui nous permettent de maintenir un haut niveau de professionnalisme.

Équité

Au GAIHST, tous les membres de l'équipe ont le devoir d'agir de façon juste, en toute impartialité et sans discrimination. Les ressources s'engagent à offrir un service de même niveau de qualité à la clientèle en toutes circonstances. Dans ce contexte, il est aussi de la responsabilité de chacun.e de s'assurer que nos client.e.s et partenaires soient traité.e.s en accord avec cette valeur fondamentale.

3. Nos services d'aide

Le département de relation d'aide

Le premier contact de la clientèle avec notre organisme se fait par l'entremise de ce département qui évalue les besoins et les services que nous pouvons offrir.

- **Écoute active et soutien moral**

La clientèle peut contacter les intervenant.e.s et leur parler librement des événements vécus au travail en toute confidentialité. Cela offre à la personne la possibilité de se confier. Le département de relation d'aide s'assure d'avoir une oreille attentive.

- **Assistance technique**

Puisque constituer un dossier n'est pas toujours une chose aisée, nos intervenant.e.s peuvent assister la clientèle tout au long de leur parcours. Cette aide peut se traduire par transmettre de l'information générale sur les procédures à suivre, offrir une aide avec la documentation à rédiger telle qu'une lettre à l'employeur.euse ou à la personne mise en cause, remplir un formulaire de plainte, etc.

- **Cafés-rencontres**

Les Cafés-rencontres ont été mis en place pour répondre aux besoins des personnes ayant vécu du harcèlement sexuel, psychologique et/ou discriminatoire au travail afin qu'elles puissent se rencontrer et échanger.

L'objectif est de briser l'isolement, permettre une discussion basée sur le partage d'expériences communes, de favoriser l'entraide, le support, et de donner de l'information sur des sujets pertinents.

Les Cafés-rencontres sont animés par les intervenant.e.s et les stagiaires du GAIHST.

Le département des plaintes

La clientèle dont le dossier est transféré par le département de relation d'aide au département des plaintes suite à une décision prise en équipe peut se voir offrir un accompagnement et/ou une représentation dans des démarches qui peuvent découler d'une situation de harcèlement au travail et qui relève de notre expertise.

Ce département peut offrir de l'assistance à plusieurs étapes d'un processus de médiation ou de conciliation, d'un processus de révision ou de contestation, d'un processus d'enquête et/ou d'une audience devant un tribunal administratif.

Les services offerts par le département des plaintes sont réévalués à chaque étape du dossier.

Les intervenant.e.s veillent à informer la clientèle de leurs droits ainsi que des différentes options qui en découlent. Il.s.elles accompagnent la clientèle dans l'évaluation de leurs besoins et l'aide à identifier la meilleure solution pour elle.

4. Nos engagements

En tant qu'organisme qui vient en aide à des victimes de harcèlement au travail, incluant des victimes d'infraction criminelle, nous nous engageons à respecter les sept droits des victimes d'infraction criminelle en vertu de la *Loi visant à aider les victimes d'infraction criminelle et à favoriser leur rétablissement (LAPVIC)*¹:

- Droit à la participation ;
- Droit à la prise en considération ;
- Droit à la protection ;
- Droit à la vie privée ;
- Droit à l'information ;
- Droit au dédommagement et à la restitution de ses biens ;
- Droit au soutien et à l'accompagnement.

Le GAIHST prend les moyens nécessaires pour que règne un climat de confiance mutuelle et pour s'assurer de répondre à la clientèle avec respect et courtoisie. Le personnel s'efforce d'offrir un service personnalisé et efficace.

Par ailleurs, nous nous engageons à traiter les plaintes reçues avec diligence et dans le respect des droits des victimes d'infraction criminelle.

Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi que l'identité des personnes concernées doivent être traités avec vigilance et discrétion, autant que faire se peut, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires à l'examen de la plainte, à la conduite d'une enquête ou aux suites à y apporter.

5. Victime d'infraction criminelle

Selon la LAPVIC, "est une personne victime toute personne physique qui, en raison de la perpétration d'une infraction criminelle à son égard ou à l'égard d'une autre personne, subit une atteinte à son intégrité physique ou psychique ou une perte matérielle, que l'auteur de cette infraction soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou déclaré coupable."²

Ainsi, cette déclaration vise notre clientèle qui entre dans cette catégorie.

¹<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/P-9.2.1>

²Loc. cit.

6. Mécanisme de plainte

Si vous êtes une victime d'infraction criminelle et vous considérez que nous avons manqué à nos engagements ou si vous avez des commentaires sur nos services, n'hésitez pas à en faire part à votre intervenant.e. Si vous n'êtes pas satisfait.e des résultats de cette démarche, vous pouvez vous adresser à notre directrice générale. Cette dernière communiquera avec vous dans un *délai maximum de sept jours ouvrables* suivant le dépôt de votre plainte.

Personne responsable

Lorsque vous formulez une plainte, c'est la directrice générale, qui la prend en charge. Par contre, si la plainte est dirigée envers la directrice, le conseil d'administration du GAIHST pourrait en faire le traitement.

Procédure de plainte

Si vous désirez déposer une plainte, vous pouvez envoyer un courriel à la directrice générale du GAIHST à: **cindy.viau@gaihst.qc.ca** ou au **514-526-0789, poste 223**.

Lorsque vous formulez une plainte à la direction générale du GAIHST, votre démarche implique certaines responsabilités :

- Nous donner des information complètes et précises sur la nature de la plainte ainsi que les personnes concernées ;
- Nous fournir sans délai les renseignements requis (date, nature, personnes concernées, etc.).

Afin que nous puissions remplir nos engagements, nous avons besoin de votre collaboration. Le fait que vous mainteniez avec notre personnel des relations respectueuses favorise le maintien de ces engagements envers notre clientèle.

Réception de la plainte

Nous nous engageons à informer la personne victime des conclusions de sa plainte dans un *délai maximum de 30 jours ouvrables* suivant la réception de la plainte. Cependant, veuillez prendre note que certaines décisions ou mesures peuvent être de nature confidentielle et dans ce cas, ne seront pas dévoilées par la direction.

7. Nos coordonnées



Groupe d'aide et d'information
sur le harcèlement sexuel au travail
de la province de Québec inc.

Heures d'ouverture:
Lundi au vendredi
de 9h à 17h00

7245 rue Alexandra, local 305
Montréal, Québec, Canada
H2R 2Y9
514-526-0789
info@gaihst.qc.ca

En vigueur le 29 juin 2022
Mise à jour le 26 juin 2024