



VILLE DE SAINT-AUGUSTIN-DE-DESMAURES

Directive administrative sur la non-violence en milieu de travail dans les interactions avec le personnel de la Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures

OCTOBRE 2021

TABLE DES MATIÈRES

1. BUT	3
2. OBJECTIFS	3
3. DÉFINITION.....	3
3.1. Employé.....	3
3.2. Clientèle.....	4
3.3. Violence.....	4
4. PORTÉE	4
5. MODALITÉS D'APPLICATION	4
5.1. Droits et obligations des employés	4
5.1.1 Respect des autres	4
5.1.2 Signalement	5
5.1.4 Droits et obligations des gestionnaires	5
5.1.5 Procédure de signalement et sanctions	5
5.1.6 Représailles	6
5.2. Confidentialité.....	6
6. MOYENS DE PRÉVENTION	6
7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	6
7.1. Direction générale	6
7.2. Service des ressources humaines.....	7
7.3. Service juridique	7
7.4. Directeurs	7
7.5. Gestionnaires	7
7.6. Membres du personnel.....	8
8. PROCÉDURE	8
9. ENTRÉE EN VIGUEUR	8
ANNEXE A.....	9

1. BUT

La VSAD entend à fournir à ses employés un milieu de travail où chacun est respecté.

Elle reconnaît que les membres de son personnel sont susceptibles de vivre des situations pouvant comporter certains gestes de violence dans l'exercice de leur fonction.

En conséquence, la Ville considère que la violence, quelle que soit sa forme, est inacceptable et que toute manifestation de violence à l'égard de son personnel ne peut être tolérée. De plus, la Ville entend protéger son personnel en regard à des situations de manque de civilité envers son personnel en provenance des tiers.

2. OBJECTIFS

La présente directive précise et fait part de l'engagement de la Ville à prévenir les manifestations de violence provenant de toute personne ayant une interaction avec son personnel (ci-après des « tiers ») et de soutenir le personnel touché.

Par la présente directive, la Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures s'engage à :

- Offrir les outils au personnel de la Ville afin de discerner des comportements de violence ou d'incivilité de la part des tiers
- Établir les actions et mécanismes pour gérer les dénonciations du personnel envers des comportements inadéquats de la part des tiers
- Préciser les rôles et les responsabilités de tous les paliers hiérarchiques en matière de prévention de la violence ou le manque de civilité et obtenir la collaboration de tout le personnel
- Mettre en oeuvre un programme de prévention de la violence ou manque de civilité, adapté à la réalité et aux besoins des différents services de la Ville
- Contribuer à la sensibilisation, à l'information et à la formation du milieu pour prévenir les comportements violents
- Soutenir le personnel touché
- Informer la clientèle de ses orientations en matière de prévention de la violence

Cette directive se veut un complément à la Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement psychologique ou sexuel en milieu de travail et de traitement des plaintes (POL-2021-033) et à la Politique en matière de prévention en santé et sécurité du travail (POL-2019-027).

3. DÉFINITION

3.1. Employé

Toute personne travaillant pour la ville de Saint-Augustin-de-Desmaures, sans distinction quant à son statut.

3.2. Clientèle

Le terme « clientèle » inclut notamment les citoyens, les fournisseurs, les contribuables et les visiteurs.

3.3. Violence

Il s'agit de la domination exercée par quelqu'un par des attaques à l'endroit d'une ou de plusieurs personnes dans le but de les contrôler ou de porter atteinte à leur sécurité, à leur dignité ou à leur intégrité physique ou psychologique.

La violence, en plus d'inclure la violence physique, comprend aussi le langage abusif, les hausses de ton et les cris, le langage grossier, les insultes, l'intimidation, les menaces, l'exhibition ou l'utilisation d'une arme ou d'un objet pouvant servir d'arme (outil, meuble, bibelot, etc.).

La violence peut s'exprimer sous différentes formes, soit verbalement, en personne ou au téléphone, par courriels, messages ou lettres ou toutes autres formes de communication.

Le manque de civisme, sans être limitatif, le manque de civilité peut se manifester par du langage abusif, des propos déplacés, de l'intimidation, des communications inappropriées ou tout autre usage du même acabit.

4. PORTÉE

Cette directive s'adresse à tous les membres de l'organisation.

Elle s'applique dans tous les cas où un employé est victime d'une agression physique ou verbale en provenance des tiers faisant affaire avec la Ville et non dans les relations entre employés.

Elle s'applique sur les lieux du travail ou en dehors du milieu habituel de travail ainsi que pendant et à l'extérieur des heures normales de travail, par exemple lors de déplacements pour le travail, conférences, réunions, réceptions et activités sociales liées au travail.

5. MODALITÉS D'APPLICATION

5.1. Droits et obligations des employés

Cette section indique aux employés de quelle manière ils sont en droit de s'attendre à être traités au travail et quelles sont les obligations de l'employeur envers les collègues, les gestionnaires et le public.

5.1.1 Respect des autres

Tout employé a le droit d'être traité de façon respectueuse et de travailler dans un milieu de travail sain et exempt de toute forme de violence. Chaque employé a également l'obligation de traiter ses collègues, les gestionnaires et les citoyens d'une manière qui respecte nos différences individuelles. Quel que soit le poste

que l'employé occupe et celui qu'occupent les personnes avec qui il est en contact au travail, le respect et la considération mutuels facilitent l'harmonie au travail et doivent être de mise.

5.1.2 Signalement

Si un employé est témoin de paroles, gestes ou comportements irrespectueux ou violents, il doit réagir. L'employé témoin peut faire savoir, d'une manière respectueuse, que le comportement est déplacé. L'employé témoin peut aussi en parler à un gestionnaire.

Si la violence se reproduit ou si la victime est incapable de s'adresser directement au contrevenant, elle contacte son supérieur immédiat ou le Service des ressources humaines. Une fois qu'une personne a signalé un cas de violence, le Service des ressources humaines lui demande ce qui s'est passé, à quel moment, à quelle fréquence et quelle autre personne était présente, et elle consigne la teneur de cette conversation.

Si elle le souhaite, la victime demande à la « personne désignée » de l'aider à communiquer avec l'autre personne ou de lui parler en son nom avant le dépôt d'une plainte formelle.

5.1.4 Droits et obligations des gestionnaires

Les gestionnaires doivent donner l'exemple, s'assurer que la présente directive est respectée et réagir rapidement aux cas de violence constatée ou dénoncée.

Si un gestionnaire a connaissance d'une situation impliquant un employé qui ne respecte pas la présente directive, il doit faire tout ce qui est possible pour y mettre fin, et ce, dans la mesure où il est possible de conclure que toute personne raisonnable aurait dû connaître l'existence de la situation.

5.1.5 Procédure de signalement et sanctions

L'employé ayant subi un comportement inadéquat ou en ayant été témoin consigne les faits dans le formulaire approprié puis le fait parvenir au Service des ressources humaines.

Une plainte peut aussi être déposée à la Direction de la police de la Ville de Québec.

Le non-respect de la présente directive par un tiers qui n'est pas un employé de la VSAD sera passible des mesures suivantes, selon la gravité du geste :

- Lettre de la direction
- Perte d'accès aux locaux de services la municipalité où se sont déroulés les événements violents
- Plainte aux autorités policières

5.1.6 Représailles

Quiconque exerce des représailles, de quelque nature que ce soit, contre une personne, s'expose lui-même à une sanction.

5.2. Confidentialité

La municipalité ne divulguera à personne le nom du plaignant ou celui de l'auteur allégué ou du dénonciateur de l'acte de violence, ni aucun détail relatif à la plainte, sauf dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour faire enquête sur la plainte, pour prendre des sanctions reliées à celle-ci, sauf dans la mesure où la loi l'exige.

6. MOYENS DE PRÉVENTION

La Ville met en place des moyens permettant de reconnaître, d'agir et de prévenir les incidents liés à la violence et l'incivilité de la part des tiers par la mise en place d'un programme de formation, d'outils ou par toutes autres mesures nécessaires visant à diminuer les risques d'événements d'agressivité.

La Ville fait la promotion auprès des membres du personnel et des tiers, qu'aucune manifestation de violence et d'incivilité à l'égard de ses employés ne sera tolérée. Sans être limitative, cette promotion s'effectue par :

- L'information aux membres du personnel de la directive
- L'affichage des attentes de la Ville à l'égard des citoyens pour contrôler la violence et le manque de civilité dans les bâtiments pour la clientèle cible
- La diffusion de messages téléphoniques informant les tiers que la conversation peut être enregistrée afin de dissuader les discours de violence ou de manque de civilité

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La Direction générale et le Service des ressources humaines sont responsables de l'application de la présente directive.

7.1. Direction générale

Le rôle de la Direction générale consiste à :

- Énoncer la philosophie et les grandes orientations de la Ville en matière de prévention de la violence dans les rapports avec les tiers
- Favoriser la responsabilisation de tout le personnel en ce qui a trait à la prévention de la violence, en suscitant la participation de tous
- Prendre les mesures nécessaires pour fournir les ressources humaines, matérielles et financières requises à l'élaboration et à la mise en oeuvre du Programme de prévention de la violence
- S'assurer de la mise en oeuvre du Programme de prévention de la violence

7.2. Service des ressources humaines

Le Service des ressources humaines élabore un programme de prévention qui consiste à:

- Coordonner la mise en oeuvre de la présente directive et du programme
- Conseiller et assister les services dans l'identification et l'analyse des situations à risque et dans la mise en oeuvre des mesures préventives
- Assurer le suivi, le contrôle et l'évaluation des procédures établies
- Assister les services, les divisions et les directions lors d'événements et assurer le suivi du processus d'intervention

7.3. Service juridique

Le rôle du Service juridique est :

- D'évaluer les circonstances de l'événement et de rédiger les mises en demeure ou émettre les constats d'infraction nécessaires pour le compte de la Ville

7.4. Directeurs

Le rôle des directeurs est :

- S'assurer que le Programme de prévention de la violence est mis en oeuvre dans leur service respectif
- Appuyer les mesures qui découlent du programme de prévention
- Prendre les actions requises pour s'assurer de l'application de ces mesures
- Au besoin, prendre connaissance des rapports d'événements survenus dans leur service, analyser les recommandations et y donner suite avec l'aide du Service des ressources humaines
- Soutenir les gestionnaires de leur service en leur fournissant les ressources nécessaires pour l'application du programme de prévention.

7.5. Gestionnaires

Le rôle des gestionnaires consiste à :

- Participer à l'identification et à l'analyse des situations à risque de violence;
- Participer à l'élaboration des mesures préventives
- Contribuer à l'application des mesures qui découlent du programme de prévention
- Soutenir leur personnel dans la prévention d'événements de violence
- Offrir l'encadrement et le soutien nécessaires aux personnes sous leur responsabilité victimes ou témoins d'un événement de violence notamment par les services du Programme d'aide aux employés (PAEF)
- S'assurer de rencontrer le plus rapidement possible l'employé victime ou témoin d'un événement ainsi que l'équipe de travail impliquée
- S'assurer qu'une déclaration d'événement est remplie et acheminée à la Direction des ressources humaines
- Participer à l'analyse post-événement, selon les procédures établies par la Direction des ressources humaines, et faire les suivis nécessaires

- Assurer les suivis auprès des employés

7.6. Membres du personnel

Les membres du personnel ont la responsabilité de :

- Participer à l'identification et à l'analyse des situations à risque de violence par le biais des comités de santé et sécurité au travail
- Déclarer immédiatement à leur supérieur immédiat, par le biais du formulaire prévu à cette fin, tout événement de violence et d'incivilité dont ils sont victimes ou témoins; participer, le cas échéant, à l'analyse post-événement
- Participer aux mesures de soutien offertes par l'employeur à la suite d'un événement de violence.

8. PROCÉDURE

Voir les documents en annexe : *Logigramme*

9. ENTRÉE EN VIGUEUR

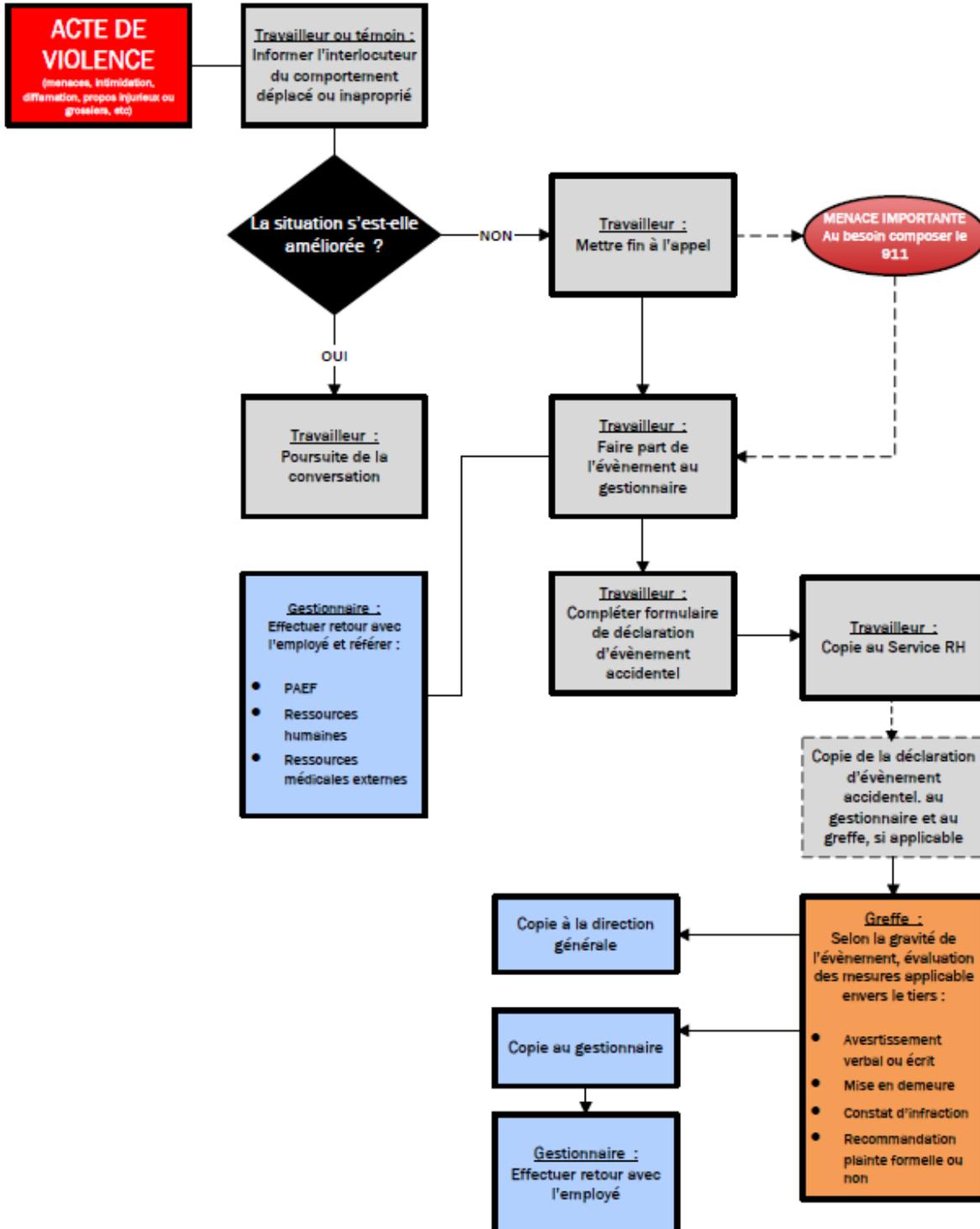
La présente directive entre en vigueur à compter du 18 octobre 2021.

ANNEXE A

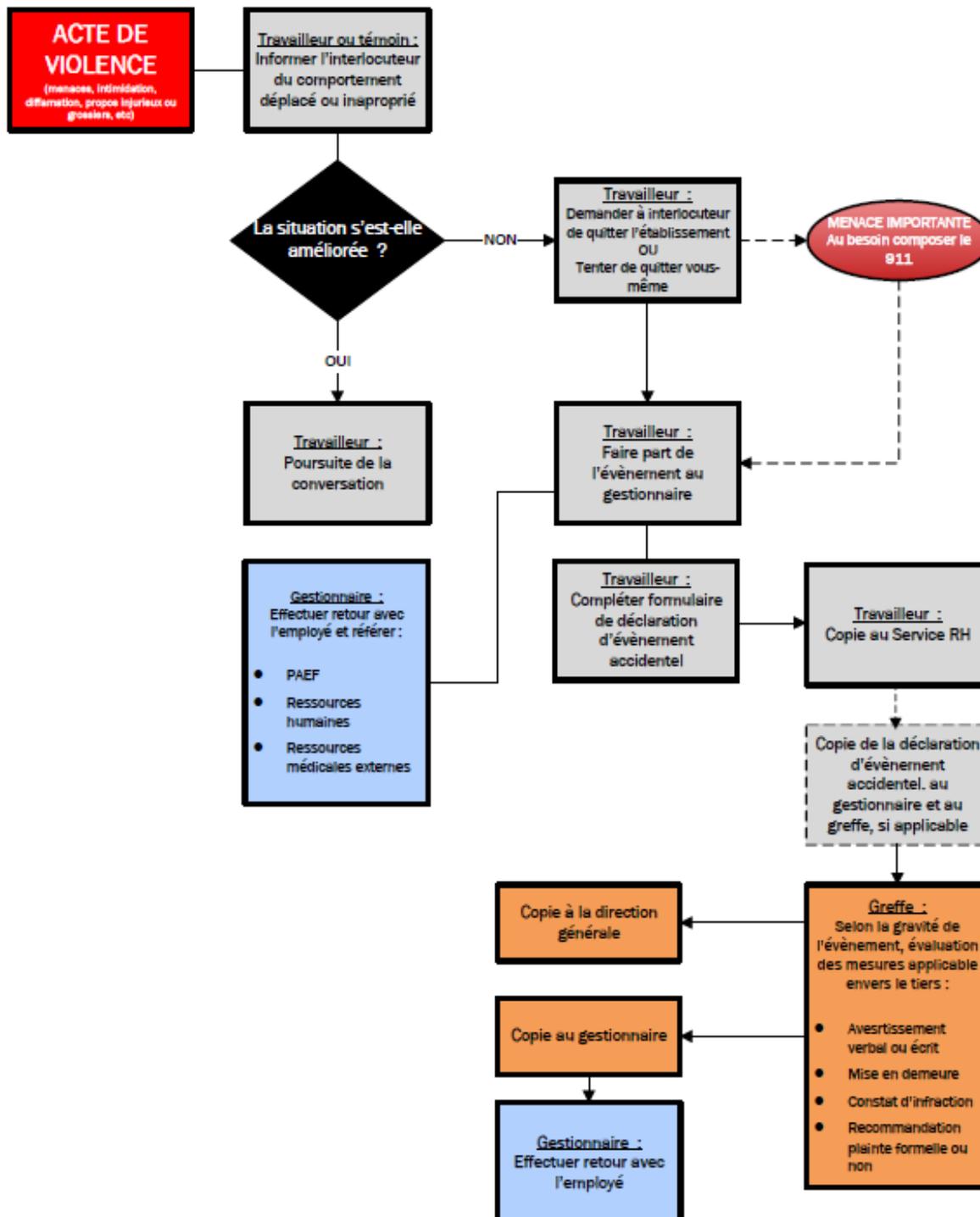
LOGIGRAMMES DÉCISIONNELS

ÉVÈNEMENT DE VIOLENCE AVEC LA CLIENTÈLE : Logigramme décisionnel

TÉLÉPHONE



ÉVÈNEMENT DE VIOLENCE AVEC LA CLIENTÈLE : Logigramme décisionnel EN PERSONNE – DANS UN BÂTIMENT VSAD



ÉVÈNEMENT DE VIOLENCE AVEC LA CLIENTÈLE : Logigramme décisionnel

EN PERSONNE – À L'EXTÉRIEUR SUR TERRITOIRE DE LA VSAD

