



VILLE DE
SAINT-AUGUSTIN-DE-DESMAURES

POLITIQUE N° POL-2024-038

**POLITIQUE SUR LA NON-VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL
DANS LES INTERACTIONS AVEC LE PERSONNEL DE LA
VILLE DE SAINT-AUGUSTIN-DE-DESMAURES**

**ADOPTÉE PAR LE CONSEIL : 17 SEPTEMBRE 2024 (résolution
2024-474)**

DERNIÈRE MISE À JOUR : 19 JUIN 2024

Table des matières

1. But	4
2. Objectifs	4
3. Définitions	5
3.1. Personne salariée	5
3.2. Clientèle	5
3.3. Violence	5
4. Portée	5
5. Responsabilités partagées	5
5.1. Direction générale	6
5.2. Service des ressources humaines	6
5.3. Service juridique	6
5.4. Équipe de direction	6
5.5. Gestionnaires	7
5.6. Membres du personnel	7
6. Modalités d'application	8
6.1. Droits et obligations des membres du personnel	8
6.1.1. Respect des autres	8
6.1.2. Signalement	8
6.1.3. Demander de l'aide est difficile	8
6.1.4. Droits et obligations des gestionnaires	9
6.1.5. Procédure de signalement et sanctions	9
6.1.6. Représailles	9
7. Moyens de prévention	10
8. Mécanismes d'intervention	10
8.1. Principes généraux	10
8.2. Acte de violence par téléphone	10
8.2.1. Identifier l'événement	10
8.2.2. Remplir le formulaire de déclaration d'événement	11
8.2.3. Évaluer la situation	11
8.2.4. Effectuer un suivi	11

8.3. Acte de violence en personne, dans un bâtiment de la Ville	11
8.3.1. Identifier l'événement.....	11
8.3.2. Sécuriser les lieux.....	12
8.3.3. Remplir le formulaire de déclaration d'événement	12
8.3.4. Effectuer un suivi	12
8.4. Acte de violence en personne, à l'extérieur des bâtiments, mais sur le territoire de la Ville.....	12
8.4.1. Identifier l'événement.....	12
8.4.2. Remplir le formulaire de déclaration d'événement	13
8.4.3. Effectuer un suivi	13
8.5. Intervention immédiate et sécurité d'autrui.....	13
8.6. Enquête	14
9. Confidentialité	14
10. Conservation des dossiers	14
11. Entrée en vigueur de la politique	15
12. Accusé de réception.....	16

1. But

La Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures (ci-après « la Ville ») entend à fournir à son personnel un milieu de travail où chacune est respectée.

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 politique 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 politique, la Ville 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 œuvre 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 politique 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-2024-037) et à la *Politique en matière de prévention en santé et sécurité du travail* (POL-2019-027).

3. Définitions

3.1. Personne salariée

Toute personne travaillant pour la Ville, sans distinction quant à son statut d'emploi ou son niveau hiérarchique.

3.2. Clientèle

Le terme « clientèle » inclut notamment les citoyens et citoyennes, les fournisseurs, les sous-traitants, les citoyens, les contribuables et les visiteurs et visiteuses.

3.3. Violence

Il s'agit de la domination exercée par une personne 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 politique s'adresse à tous les membres de l'organisation.

Elle s'applique dans tous les cas où une personne salariée est victime de violence en provenance de la clientèle faisant affaire avec la Ville.

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. Responsabilités partagées

La direction générale et le Service des ressources humaines sont responsables de l'application de la présente politique

5.1. 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 œuvre du Programme de prévention de la violence ;
- S'assurer de la mise en œuvre du Programme de prévention de la violence.

5.2. Service des ressources humaines

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

- Coordonner la mise en œuvre de la présente politique et du programme ;
- Conseiller et assister les services dans l'identification et l'analyse des situations à risque et dans la mise en œuvre 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.

5.3. 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.

5.4. Équipe de direction

Le rôle de l'équipe de direction est de :

- S'assurer que le Programme de prévention de la violence est mis en œuvre 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.

5.5. 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 employé-es et à la famille (PAEF) ;
- S'assurer de rencontrer le plus rapidement possible la personne 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 de son personnel.

5.6. 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.

6. Modalités d'application

6.1. Droits et obligations des membres du personnel

Cette section indique aux membres du personnel 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.

6.1.1. Respect des autres

Toute personne a le droit d'être traitée de façon respectueuse et de travailler dans un milieu de travail sain et exempt de toute forme de violence. Chaque personne a également l'obligation de traiter ses collègues, les gestionnaires et les citoyens et citoyennes d'une manière qui respecte nos différences individuelles. Quel que soit le poste que la personne salariée occupe et celui qu'occupent les personnes avec qui il ou elle est en contact au travail, le respect et la considération mutuels facilitent l'harmonie au travail et doivent être de mise.

6.1.2. Signalement

Si une personne salariée est témoin de paroles, gestes ou comportements irrespectueux ou violents, elle doit réagir. La personne témoin peut faire savoir, d'une manière respectueuse, que le comportement est déplacé. Elle peut aussi en parler à un-e gestionnaire.

Si la violence se reproduit ou si la victime est incapable de s'adresser directement au contrevenant, elle contacte son ou sa supérieur-e immédiat-e 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.

6.1.3. Demander de l'aide est difficile

Lorsque des personnes sont victimes de comportements violents, elles n'en parlent pas nécessairement avec d'autres personnes. Les études montrent que de tels incidents ne sont pas dénoncés parce que :

- Les personnes victimes ne pensent pas qu'il y ait de solutions à leurs problèmes ;

- Elles pensent qu'elles devraient être capables de résoudre leurs propres problèmes seules ;
- Elles ne sont pas capables de reconnaître qu'elles subissent de l'intimidation ou de la violence ;
- Elles craignent les conséquences d'une dénonciation ;
- Elles ont honte.

Ces barrières peuvent donc empêcher les victimes à rechercher de l'aide. Ainsi, la Ville s'engage à fournir un soutien inconditionnel et à prendre des mesures concrètes pour accompagner les victimes à travers ce processus difficile. La Ville encourage activement les témoins à soutenir les victimes en les aidant à dénoncer les comportements violents.

6.1.4. Droits et obligations des gestionnaires

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

Si un-e gestionnaire a connaissance ou devrait raisonnablement avoir la connaissance d'une situation impliquant une personne salariée qui ne respecte pas la présente politique, il ou elle doit faire tout ce qui est possible pour y mettre fin.

6.1.5. Procédure de signalement et sanctions

La personne 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 politique par un tiers qui n'est pas une personne salariée de la Ville sera passible des mesures suivantes, selon la gravité du geste :

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

6.1.6. Représailles

Une personne exerçant des représailles, de quelque nature que ce soit, contre une personne, s'expose elle-même à une sanction.

7. 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 des membres de son personnel ne sera tolérée. Sans être limitative, cette promotion s'effectue par :

- L'information aux membres du personnel de la politique ;
- 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.

8. Mécanismes d'intervention

Cette section présente l'approche d'intervention de la Ville afin de créer un climat positif et contrer les gestes de violence pouvant survenir.

8.1. Principes généraux

Même en l'absence d'une plainte écrite, la Ville est tenue de prendre les mesures préventives et correctives nécessaires pour assurer un climat exempt de toute forme de violence.

En aucun temps, le recours à l'un des moyens prévus à la politique ne prive la personne salariée de son droit de recours à des moyens légaux.

8.2. Acte de violence par téléphone

8.2.1. Identifier l'événement

La personne salariée ou le témoin informe l'interlocuteur ou l'interlocutrice du comportement déplacé ou inapproprié. Si aucune amélioration n'est notée, la personne salariée doit mettre fin à l'appel et en aviser son ou sa gestionnaire, et ce, dans les meilleurs délais.

De son côté, son ou sa gestionnaire prend note des détails de l'incident, y compris la nature de la violence, les personnes impliquées et toute information pertinente. Les témoins sont également encouragés à fournir des déclarations détaillées de l'incident.

8.2.2. Remplir le formulaire de déclaration d'événement

La personne salariée doit remplir le formulaire de déclaration d'événement accidentel et remettre une copie au Service des ressources humaines.

Une copie dudit formulaire pourra être transmise au-à la gestionnaire et au greffe, selon le cas. Selon la gravité de l'événement, le greffe évaluera et identifiera les mesures applicables envers le tiers.

8.2.3. Évaluer la situation

Selon le cas, le greffe doit évaluer la gravité de l'événement et identifier les mesures applicables envers le tiers.

Les mesures peuvent prendre la forme suivante :

- Un avertissement verbal ou écrit ;
- Une mise en demeure ;
- Un constat d'infraction ;
- Une recommandation de plainte formelle ou non.

La direction générale et le ou la gestionnaire seront tenus informés des mesures correctives qui seront appliquées.

8.2.4. Effectuer un suivi

Quelle que soit la gravité de l'acte de violence subi par la personne salariée, il est de la responsabilité du gestionnaire d'assurer un suivi.

Selon le cas, la personne salariée pourrait être référer aux ressources suivantes :

- Programme d'aide aux employé-es et à la famille (PAEF) ;
- Service des ressources humaines ;
- Ressources médicales externes.

8.3. Acte de violence en personne, dans un bâtiment de la Ville

8.3.1. Identifier l'événement

La personne salariée ou le témoin informe l'interlocuteur ou l'interlocutrice du comportement déplacé ou inapproprié. Si aucune amélioration n'est notée, la personne salariée doit lui demander de quitter l'établissement. Selon le cas, elle peut tenter de quitter les lieux elle-même. Elle doit par la suite aviser son ou sa gestionnaire, et ce, dans les meilleurs délais.

8.3.2. Sécuriser les lieux

S'il y a une menace pour la sécurité, les membres du personnel doivent suivre les procédures de sécurité établies. Le ou la gestionnaire doit également prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des personnes dans le bâtiment.

8.3.3. Remplir le formulaire de déclaration d'événement

La personne salariée doit remplir le formulaire de déclaration d'événement accidentel et remettre une copie au Service des ressources humaines.

Une copie dudit formulaire pourra être transmise au-à la gestionnaire et au greffe, selon le cas. Selon la gravité de l'événement, le greffe évaluera et identifiera les mesures applicables envers le tiers.

Les mesures peuvent prendre la forme suivante :

- Un avertissement verbal ou écrit ;
- Une mise en demeure ;
- Un constat d'infraction ;
- Une interdiction de fréquentation des lieux ;
- Une recommandation de plainte formelle ou non.

La direction générale et le ou la gestionnaire seront tenus informés des mesures correctives qui seront appliquées.

8.3.4. Effectuer un suivi

Quelle que soit la gravité de l'acte de violence subi par la personne salariée, il est de la responsabilité du gestionnaire d'assurer un suivi.

Selon le cas, la personne salariée pourrait être référer aux ressources suivantes :

- Programme d'aide aux employé-es et à la famille (PAEF) ;
- Service des ressources humaines ;
- Ressources médicales externes.

8.4. Acte de violence en personne, à l'extérieur des bâtiments, mais sur le territoire de la Ville

8.4.1. Identifier l'événement

La personne salariée ou le témoin informe l'interlocuteur ou l'interlocutrice du comportement déplacé ou inapproprié. Si aucune amélioration n'est notée, la personne salariée doit lui demander de quitter l'endroit. Selon le cas, elle peut tenter de quitter les lieux elle-

même. Elle doit par la suite faire part de l'événement à son ou sa gestionnaire, et ce, dans les meilleurs délais.

8.4.2. Remplir le formulaire de déclaration d'événement

La personne salariée doit remplir le formulaire de déclaration d'événement accidentel et remettre une copie au Service des ressources humaines.

Une copie dudit formulaire pourra être transmise au-à la gestionnaire et au greffe, selon le cas. Selon la gravité de l'événement, le greffe évaluera et identifiera les mesures applicables envers le tiers.

Les mesures peuvent prendre la forme suivante :

- Un avertissement verbal ou écrit ;
- Une mise en demeure ;
- Un constat d'infraction ;
- Une recommandation de plainte formelle ou non.

La direction générale et le ou la gestionnaire seront tenus informés des mesures correctives qui seront appliquées.

8.4.3. Effectuer un suivi

Quelle que soit la gravité de l'acte de violence subi par la personne salariée, il est de la responsabilité du gestionnaire d'assurer un suivi.

Selon le cas, la personne salariée pourrait être référer aux ressources suivantes :

- Programme d'aide aux employé-es et à la famille (PAEF) ;
- Service des ressources humaines ;
- Ressources médicales externes.

8.5. Intervention immédiate et sécurité d'autrui

Selon le cas et la gravité de la situation, il se pourrait qu'une intervention immédiate soit nécessaire pour assurer la sécurité des personnes concernées.

Dans tous les cas, l'incident sera documenté avec le plus de détails possibles.

Une personne victime d'une menace importante ou craignant pour sa sécurité doit s'adresser au Service de Police en composant le 9-1-1.

8.6. Enquête

Suivant les recommandations du greffe, si une enquête est jugée nécessaire, le processus détaillé à *la Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement psychologique ou sexuel en milieu de travail* (POL-2024-037) sera appliqué.

9. Confidentialité

Les renseignements sur les plaintes et les incidents doivent être gardés confidentiels dans la mesure du possible. Les renseignements obtenus au sujet d'un incident, y compris les renseignements identificatoires au sujet des personnes impliquées, demeureront confidentiels, sauf si leur divulgation est nécessaire pour protéger les personnes concernées, enquêter sur la plainte ou l'incident ou prendre des mesures correctives, ou encore si elle est exigée par la Loi.

10. Conservation des dossiers

L'employeur conservera les dossiers des enquêtes, lesquels comprendront :

- Une copie du formulaire de déclaration d'événement accidentel ;
- Les documents produits ;
- Une copie de toute mesure corrective appliquée à la suite de l'incident.

Les dossiers seront conservés pendant une période **d'au moins deux (2) ans**.

11. Entrée en vigueur de la politique

La présente politique est en vigueur à compter de la date de la signature.

ADOPTÉE à la ville de Saint-Augustin-de-Desmaures, ce 17 septembre 2024.

Signée à Saint-Augustin-de-Desmaures, le 18 septembre 2024.



Sylvain Juneau

Maire



Me Marie-Josée Couture

Greffière

12. Accusé de réception

Je déclare avoir reçu une copie de la Politique sur la non-violence en milieu de travail dans les interactions avec le personnel de la Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures.

Je déclare, par la présente, avoir lu cette politique et avoir bien compris son contenu.

Je comprends également que la présente politique est nécessairement appelée à évoluer et à être modifiée. Il est donc entendu que les changements apportés peuvent entraîner le remplacement, la modification ou l'élimination de l'une ou l'autre des composantes de cette politique. Ces changements me seront communiqués par la direction ou la personne responsable des ressources humaines au moyen d'un avis. J'accepte la responsabilité de me tenir au courant de ces changements.

Nom de la personne salariée

Signature de la personne salariée

Date

C.C. Dossier de la personne salariée

Annexe — Formulaire de déclaration d'événement accidentel

RAPPORT D'ÉVÉNEMENT(S)		
PLAIGNANT-E		
Nom :	Prénom :	
MIS-E EN CAUSE		
Nom :	Prénom :	
Nom :	Prénom :	
DESCRIPTION DU(DES) ÉVÉNEMENT(S) PAR LE-LA PLAIGNANT-E		
<i>Spécifiez les dates et les lieux auxquels vous faites référence ainsi que toutes autres informations pertinentes qui peuvent aider à établir les faits.</i>		
<i>Si vous n'avez pas noté les dates, indiquez une approximation.</i>		
Date	Lieu	Fait(s)
INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES		
EXACTITUDE DES INFORMATIONS		
<i>J'atteste que les informations fournies sont exactes et je suis conscient ou consciente que les fausses allégations sont passibles de sanctions selon les dispositions prévues à la présente Politique.</i>		
Signature du-de la plaignant-e		
Date		