



---

## Politique n° CE-2019-0322 sur la prévention de la violence dans les interactions avec le personnel de la Ville de Trois-Rivières

---

### 1. PRÉAMBULE

La Ville de Trois-Rivières (ci-après nommée la « Ville ») 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 par rapport 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.

Elle se veut un complément à la Politique (CE-2007-670) de santé et sécurité au travail, à la Politique (CE-2019-0049) favorisant la civilité et contraignant toute forme de harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail ou toutes autres politiques qui les remplacent, relativement aux dimensions de violence et d'incivilités en provenance des tiers en poursuivant les objectifs suivants :

- 2.1 Offrir les outils au personnel de la Ville afin de discerner des comportements de violence ou d'incivilité de la part des tiers;
- 2.2 Établir les actions et mécanismes pour gérer les dénonciations du personnel envers des comportements inadéquats de la part des tiers;
- 2.3 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;
- 2.4 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.

### 3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'adresse à tous les membres du personnel et à leurs familles.

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.

### 4. DÉFINITIONS

Dans la présente politique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

« **violence** » actions pouvant se manifester par des actes physiques, des actes de vandalisme, des comportements perturbateurs qui ne cessent pas, même après émission d'un avertissement de même que toute autre manifestation telle que des menaces, de l'intimidation, de la cyberintimidation, de la diffamation, du chantage, du harcèlement ainsi que des propos injurieux ou grossiers.

« **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.

### 5. 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 employés 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 contrer la violence et le manque de civilité dans les bâtiments pour la clientèle cible;
- La diffusion de messages téléphoniques informant les tiers est enregistrée afin de dissuader des discours de violence ou de manque de civilité.

## 6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS EN PRÉVENTION DE LA VIOLENCE DANS LES RAPPORTS AVEC LES TIERS

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

### 6.1 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.

### 6.2 Direction des ressources humaines

La Direction 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.

### 6.3 Direction des services juridiques

Le rôle de la Direction des services juridiques est :

- De renseigner les employés des directions et la Direction des ressources humaines quant aux aspects légaux liés à un événement de violence;
- 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.

#### 6.4 Directeurs et chefs des divisions et de services

Le rôle des directeurs et des chefs de division et de services est :

- 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 de la Direction des ressources humaines;
- Soutenir les gestionnaires de leur service en leur fournissant les ressources nécessaires pour l'application du programme de prévention.

#### 6.5 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 (PAE);
  - rencontre avec l'infirmière;
- 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.

#### 6.6 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, de 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.

## **7. MÉCANISMES DE GESTION D'UN SIGNALEMENT ET DES ÉVALUATIONS D'UN ÉVÉNEMENT**

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

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

7.2 Tout tiers violent ou ayant eu des manques de civilité est passible de recevoir, selon la gravité du geste :

- Un avertissement verbal ou écrit;
- Une mise en demeure;
- Un constat d'infraction en vertu des articles de lois ou règlements applicables.

## **8. PROCÉDURE**

La procédure interne jointe à la présente politique pour en faire partie intégrante comme si elle était ici reproduite au long s'applique dès qu'un membre du personnel est victime d'un acte de violence ou de manque de civilité ou en est témoin.

Un aide-mémoire accompagnant cette procédure est mis à la disposition des employés afin qu'ils puissent s'y référer rapidement en cas de besoin.

## **9. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur et a effet dès son adoption.

Édicté à la séance du Comité exécutif du 25 mars 2019.

# PROCÉDURE : ÉVÈNEMENT DE VIOLENCE AVEC LA CLIENTÈLE

PAR TÉLÉPHONE  
Ville de Trois-Rivières



## Acte de violence

(Menaces, intimidation, diffamation, propos injurieux ou grossiers, etc.)

Dialoguer avec le client selon l'aide-mémoire

(Clientèle difficile)

Au besoin

Composer fonction ... ou le bouton programmé (pour enregistrer) et appliquer le dépisteur

**OUI**

Est-ce que la situation s'est améliorée?

**NON**

Terminer les travaux avec le client

Mettre fin à l'appel et informer son supérieur

**MENACES  
IMPORTANTES**

Informez votre supérieur immédiat, la Direction des ressources humaines et communiquez avec le 911 **au besoin**

## POST-ÉVÈNEMENT

Remplir le formulaire de déclaration d'accident de travail. Acheminer une copie à l'attention de son directeur de service, à la Direction des ressources humaines et à la Direction du greffe et des services juridiques

Analyse de la situation avec son supérieur immédiat et faire, s'il y a lieu, des recommandations à la Direction du greffe et des services juridiques

En fonction de la gravité, la Direction du greffe et des services juridiques peut appliquer les mesures suivantes :

- Un avertissement verbal ou écrit
- Une mise en demeure
- Un constat d'infraction
- La recommandation à l'employé concerné de déposer une plainte à la Direction de la Police de la Ville de Trois-Rivières

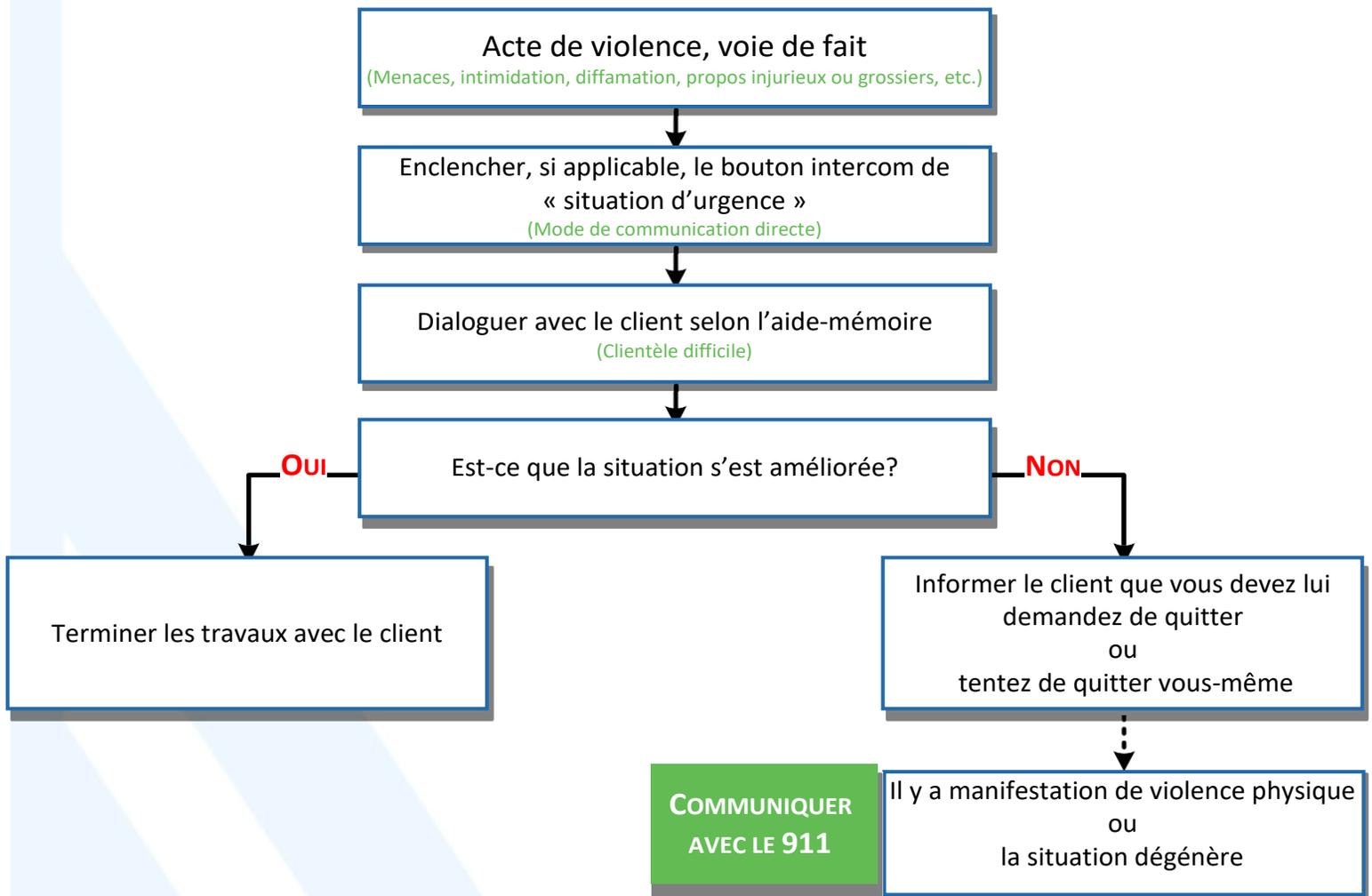
Effectuer un retour sur la situation avec l'employé

- S'assurer qu'il va bien
- Proposer les ressources et l'aide dont il a besoin (PAE, Ressources humaines, infirmière)

# PROCÉDURE : ÉVÈNEMENT DE VIOLENCE AVEC LA CLIENTÈLE

EN PERSONNE, DANS UN ÉDIFICE

Ville de Trois-Rivières



## POST-ÉVÈNEMENT

Remplir le formulaire de déclaration d'accident de travail. Acheminer une copie à l'attention de son directeur de service, à la Direction des ressources humaines et à la Direction du greffe et des services juridiques

Analyse de la situation avec son supérieur immédiat, l'informer des ressources à sa disposition (PAE, Ressources humaines, infirmière) et faire, s'il y a lieu, des recommandations à la Direction du greffe et des services juridiques

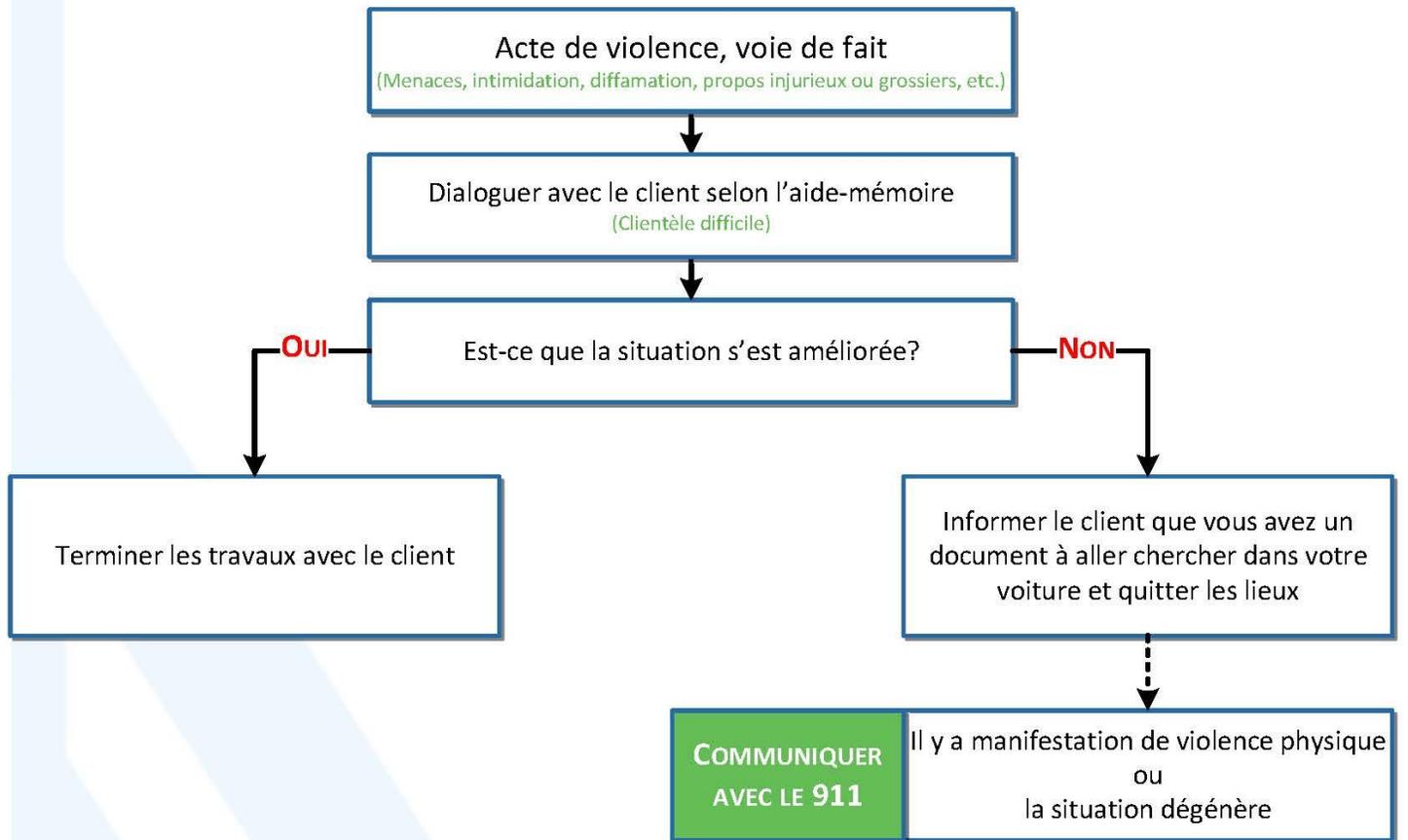
En fonction de la gravité, la Direction du greffe et des services juridiques peut appliquer les mesures suivantes :

- Un avertissement verbal ou écrit
- Une mise en demeure
- Un constat d'infraction
- La recommandation à l'employé concerné de déposer une plainte à la Direction de la Police de la Ville de Trois-Rivières

Effectuer un retour sur la situation avec l'employé

- S'assurer qu'il va bien
- Proposer les ressources et l'aide dont il a besoin (PAE, Ressources humaines, infirmière)

# PROCÉDURE : ÉVÈNEMENT DE VIOLENCE AVEC LA CLIENTÈLE EN PERSONNE, À L'EXTÉRIEUR Ville de Trois-Rivières



## POST-ÉVÈNEMENT

Remplir le formulaire de déclaration d'accident de travail. Acheminer une copie à l'attention de son directeur de service, à la Direction des ressources humaines et à la Direction du greffe et des services juridiques

Analyse de la situation avec son supérieur immédiat, l'informer des ressources à sa disposition (PAE, Ressources humaines, infirmière) et faire, s'il y a lieu, des recommandations à la Direction du greffe et des services juridiques

En fonction de la gravité, la Direction du greffe et des services juridiques peut appliquer les mesures suivantes :

- Un avertissement verbal ou écrit
- Une mise en demeure
- Un constat d'infraction
- La recommandation à l'employé concerné de déposer une plainte à la Direction de la Police de la Ville de Trois-Rivières

Effectuer un retour sur la situation avec l'employé

- S'assurer qu'il va bien
- Proposer les ressources et l'aide dont il a besoin (PAE, Ressources humaines, infirmière)

# AIDE-MÉMOIRE

## CLIENTÈLE DIFFICILE



- 1. Rappelez-vous : je ne suis pas le problème, mais si je peux aider à trouver la solution...**
- 2. En début de conversation et lorsque vous avez un certain contrôle**
  - Monsieur, Madame, j'aimerais vous aider, mais je vais avoir du mal à le faire si vous continuez sur ce ton;
  - Pour une 2<sup>e</sup> fois, je vous demande de me parler poliment sinon je vais devoir raccrocher!
- 3. S'il est hors de contrôle**
  - Monsieur, Madame, je suis désolé, mais si vous ne vous calmez pas, je vais devoir couper la communication!
  - Monsieur, Madame, c'est avec plaisir que je vous reparlerai quand vous serez calmé, au revoir!
- 4. Mots clés**

<b>INTÉRÊT</b>	Je vous comprends...
<b>RESPECT</b>	Je vais tenter de vous aider...
<b>CALME</b>	C'est important pour moi de bien comprendre...
<b>ATTENTION</b>	Je comprends que ce n'est pas agréable...
<b>ÉCOUTE</b>	Je suis vraiment désolé...
<b>EMPATHIE</b>	Laissez-moi tenter de vous aider...

### 5. N'oubliez pas

Ne pas juger, éviter d'interrompre la personne, démontrer de l'intérêt, être réceptif, accorder de l'importance à son problème, être en mode solution, ne faites pas de promesse que vous ne pourriez pas tenir.

