



Politique n° CE-2023-0104 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 son personnel est susceptible de vivre des situations pouvant comporter certains gestes de violence dans l'exercice de ses fonctions.

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 pas être tolérée. De plus, la Ville entend protéger son personnel par rapport à des situations de manque de civilité 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, ci-après appelée des « tiers », ayant une interaction avec son personnel et de soutenir le personnel touché.

Elle se veut un complément à la Politique n° CE-2023-0105 de santé et sécurité au travail, à la Politique n° CE-2019-0039 favorisant la civilité et contraignant toute forme de harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail et à 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.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'adresse à tout le personnel et à leurs familles.

Elle s'applique dans tous les cas où une employée ou 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 employées et employés.

4. DÉFINITIONS

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

« **Violence** » : des 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 de son personnel et des tiers, qu'aucune manifestation de violence et d'incivilité à l'égard des employées et employés ne sera tolérée. Sans être limitative, cette promotion s'effectue par :

- L'information au personnel de la politique;
- L'affichage des attentes de la Ville à l'égard des citoyennes et 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 DU PERSONNEL INTERVENANT 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

Les rôles de la Direction générale consistent 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 toutes et de tous;
- Prendre les mesures nécessaires pour fournir les ressources humaines, matérielles et financières requises à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique.

6.2 Direction des ressources humaines

La Direction des ressources humaines s'engage 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

Les rôles de la Direction des services juridiques sont :

- De renseigner les employées et 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 donner un avertissement verbal ou écrit, de rédiger les mises en demeure ou d'émettre les constats d'infraction nécessaires pour le compte de la Ville.

6.4 Directrices, directeurs, cheffes et chefs de division et de service

Les rôles des directrices, des directeurs, des cheffes et des chefs de division et de service sont de :

- S'assurer que la présente politique est mise en œuvre dans leur direction respective;
- Prendre les actions requises pour s'assurer de son application;
- Prendre, au besoin, connaissance des rapports d'événements survenus dans leur direction, analyser les recommandations et y donner suite avec l'aide de la Direction des ressources humaines;
- Soutenir les gestionnaires de leur direction en leur fournissant les ressources nécessaires pour l'application de la politique.

6.5 Gestionnaires

Les rôles des gestionnaires consistent 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 de la politique;
- 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)*;
 - Une rencontre avec l'infirmière ou l'infirmier;
- S'assurer de rencontrer le plus rapidement possible l'employée ou 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 employées et 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 supérieure ou leur supérieur immédiat, par le biais du formulaire prévu à cette fin, de tout événement de violence et d'incivilité dont elles ou ils sont victimes ou témoins; participer, le cas échéant, à l'analyse post-événement;
- Participer aux mesures de soutien offertes par la Ville à la suite d'un événement de violence.

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

- 7.1 L'employée ou 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 fait partie intégrante de la présente politique comme si elle était ici reproduite au long et s'applique dès qu'une ou 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 du personnel afin qu'il puisse s'y référer rapidement en cas de besoin.

9. REMPLACEMENT

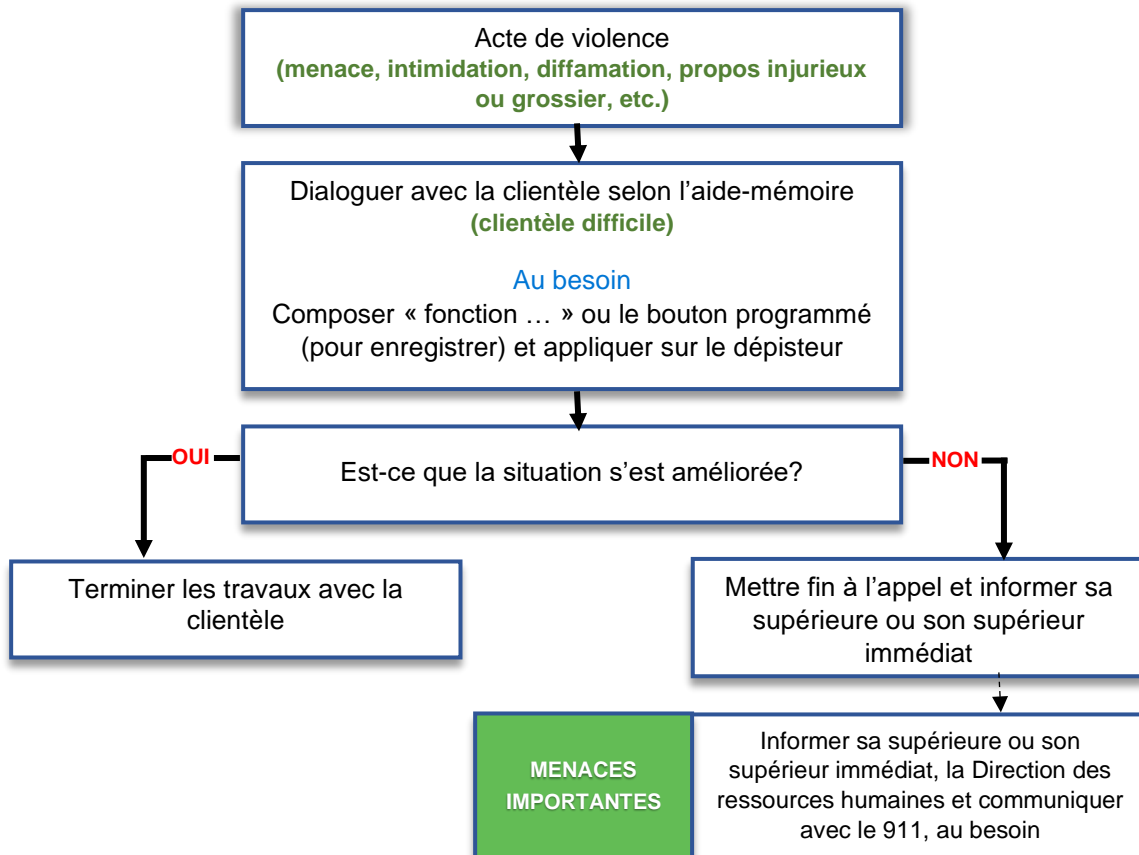
La présente politique remplace toute politique en semblables matières actuellement en vigueur.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR

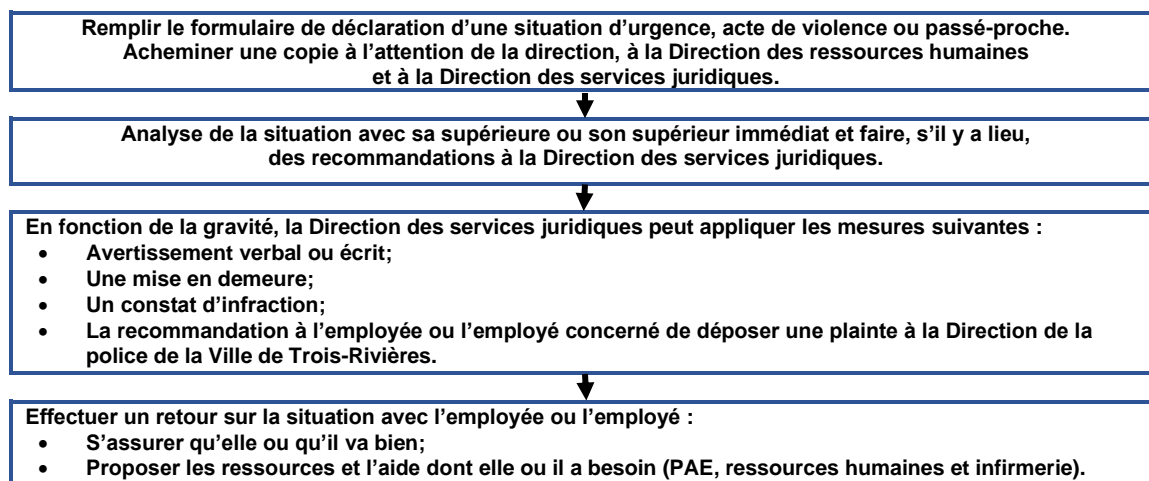
La présente politique entre en vigueur et prend effet dès son adoption.

Édicté à la séance du Comité exécutif du 27 février 2023.

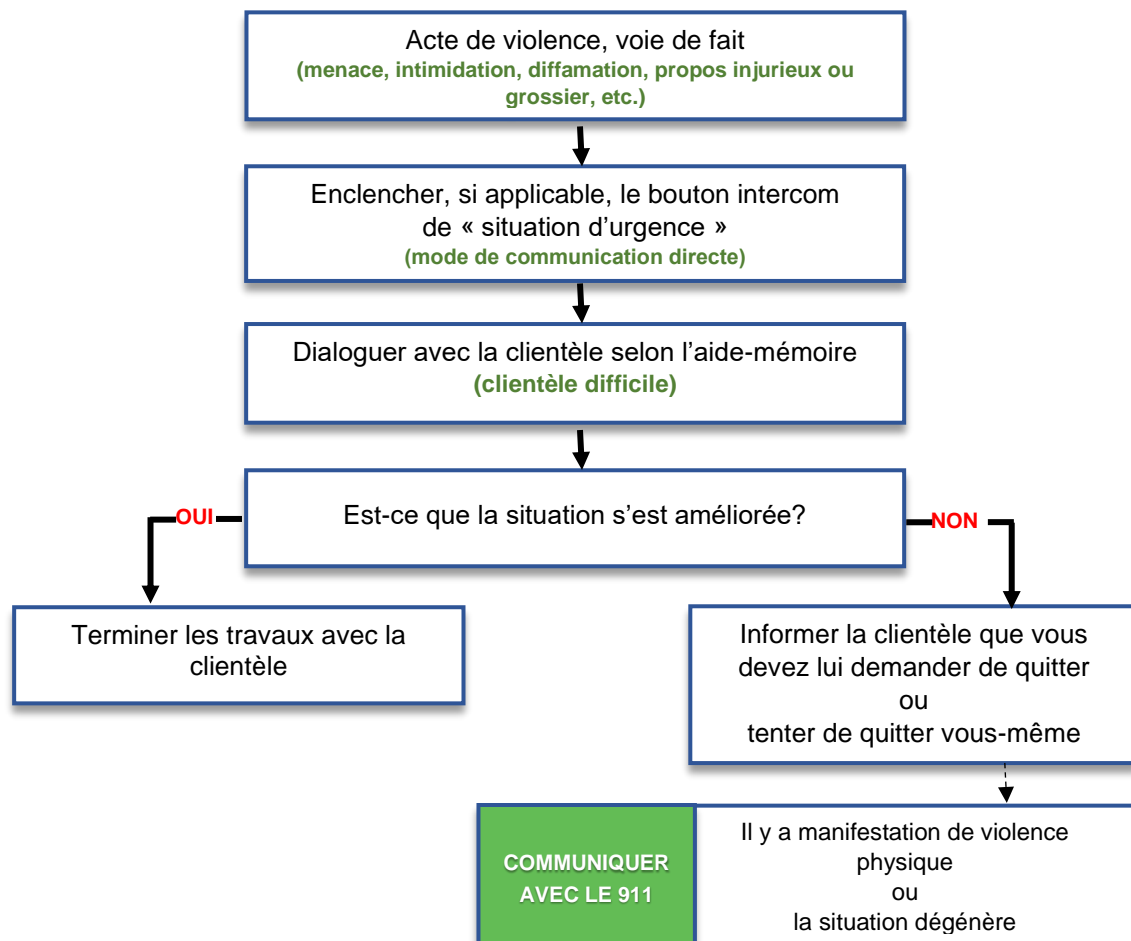
PROCÉDURE : ÉVÉNEMENT DE VIOLENCE AVEC LA CLIENTÈLE PAR TÉLÉPHONE
 Ville de Trois-Rivières

POST-ÉVÉNEMENT



PROCÉDURE : ÉVÉNEMENT DE VIOLENCE AVEC LA CLIENTÈLE EN PERSONNE, DANS UN ÉDIFICE
 Ville de Trois-Rivières

POST-ÉVÉNEMENT

Remplir le formulaire de déclaration d'accident de travail. Acheminer une copie à l'attention de sa direction, à la Direction des ressources humaines et à la Direction des services juridiques.

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

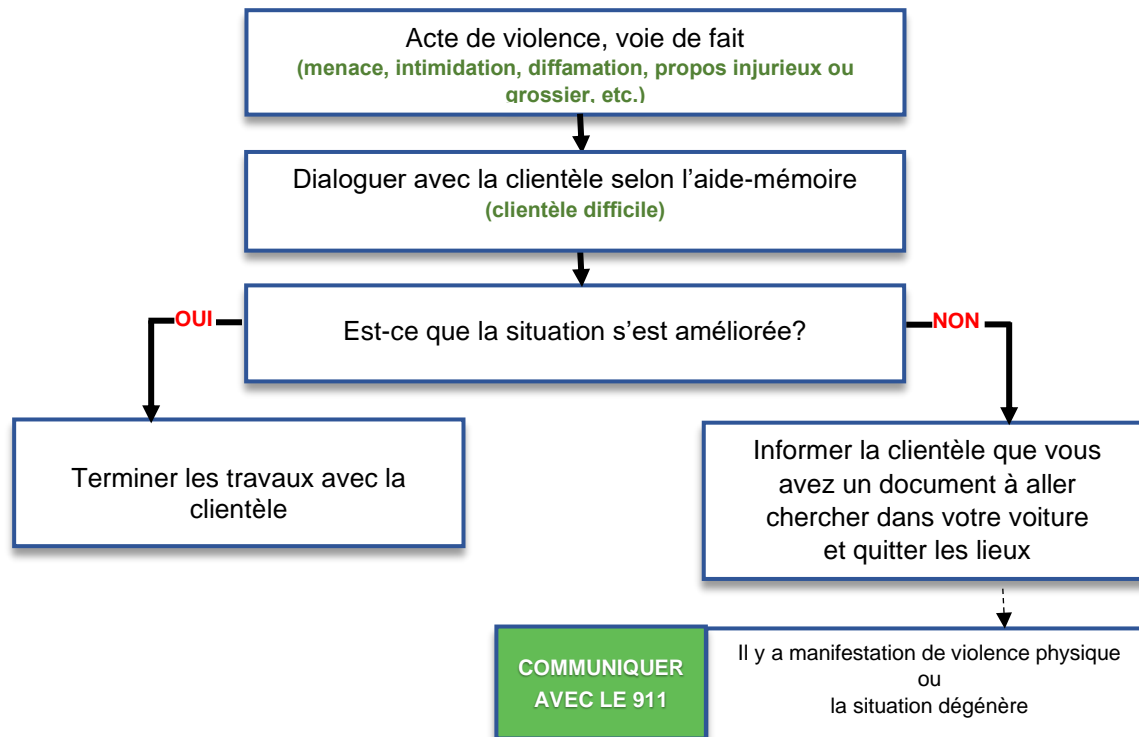
En fonction de la gravité, la Direction des services juridiques peut appliquer les mesures suivantes :

- Avertissement verbal ou écrit;
- Une mise en demeure;
- Un constat d'infraction;
- La recommandation à l'employée ou 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'employée ou l'employé :

- S'assurer qu'elle ou qu'il va bien;
- Proposer les ressources et l'aide dont elle ou il a besoin (PAE, ressources humaines et infirmerie).

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

POST-ÉVÉNEMENT

Remplir le formulaire de déclaration d'accident de travail. Acheminer une copie à l'attention de sa direction, à la Direction des ressources humaines et à la Direction des services juridiques.

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

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

- Avertissement verbal ou écrit;
- Une mise en demeure;
- Un constat d'infraction;
- La recommandation à l'employée ou 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'employée ou l'employé :

- S'assurer qu'elle ou qu'il va bien;
- Proposer les ressources et l'aide dont elle ou il a besoin (PAE, ressources humaines et infirmerie).

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 :**
 - a. Madame, Monsieur, j'aimerais vous aider, mais je vais avoir du mal à le faire si vous continuez sur ce ton;
 - b. Pour une 2^e fois, je vous demande de me parler poliment sinon je vais devoir raccrocher!
3. **Si elle ou s'il est hors de contrôle :**
 - a. Madame, Monsieur, je suis désolé.e, mais si vous ne vous calmez pas, je vais devoir couper la communication!
 - b. Madame, Monsieur, c'est avec plaisir que je vous reparlerai quand vous serez calmé.e. Au revoir!

4. **Mots clés**

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

5. **N'oubliez pas**

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

