

***POLITIQUE PORTANT SUR LA PRÉVENTION DE
LA VIOLENCE DANS LES RAPPORTS AVEC
LA CLIENTÈLE***

Adopté le ____ juin 2019

TABLE DES MATIÈRES

1) OBJECTIFS DE LA POLITIQUE	1
2) DÉFINITIONS	1
3) CHAMPS D'APPLICATION.....	2
4) ÉNONCÉS GÉNÉRAUX	2
5) RÔLES ET RESPONSABILITÉS	2
6) MESURES CORRECTIVES À L'ÉGARD DE LA PERSONNE VIOLENTE.....	4
7) ENTRÉE EN VIGUEUR	4
8) ADOPTION	4

*Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique ; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.

1) OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

La Ville de Carignan, soucieuse de protéger les employés municipaux, mets en place une politique de prévention de la violence afin d'éviter tout manque de respect et de savoir-vivre ainsi que toute forme d'intimidation dans ses locaux et hors de ceux-ci. La Ville a décidé d'agir afin d'assurer le bien-être de ses employés. Le message est clair : tolérance zéro en matière de violence. Cette politique s'inscrit dans le cadre des orientations émises par la politique portant sur la violence et de harcèlement au travail.

Ainsi, la Ville de Carignan reconnaît que les membres de son personnel ne sont pas à l'abri de situations pouvant comporter une part de violence. Toute manifestation de violence à l'égard du personnel est inacceptable et ne sera pas tolérée.

En mettant en place la présente politique, la Ville entend poursuivre les objectifs suivants :

- Maintenir un climat de travail exempt de violence propre à protéger l'intégrité physique et psychologique du personnel de la Ville ainsi que la sauvegarde de leur dignité;
- Élaborer et mettre en œuvre un programme de prévention de la violence à la réalité et aux besoins des différents Services de la Ville;
- Énoncer des principes et des orientations guidant l'action de la Ville et de ses employés pour que le climat de travail soit en tout temps axé sur le respect de la personne;
- Fournir le support nécessaire aux personnes victimes de violence, en établissant des mécanismes d'aide et de recours en matière de violence;
- Contribuer à la sensibilisation, à l'information et à la formation du milieu pour prévenir les comportements violents.

2) DÉFINITIONS

Violence :

Toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable par lequel une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée, dans le cadre ou du fait direct de son travail (Organisation internationale du travail, 2003).

La violence dans les rapports avec la clientèle fait référence à des manifestations de violence provenant de personnes (citoyens, sous-traitants, fournisseurs, partenaires, usagers, etc.) qui sont en relation avec les membres du personnel, en raison de leur statut d'employés.

Elle peut se manifester par :

- Des actes de violence physique;
- Des actes de vandalisme;
- Des agressions;
- Des comportements perturbateurs ne cessant pas, même après avertissement;
- D'autres manifestations de violence (menaces, intimidation, cyber intimidation, libellé diffamatoire, chantage, toute forme de harcèlement ou de propos injurieux ou grossiers).

La violence dans les rapports avec la clientèle englobe également les manifestations de violence exercées envers les proches d'un membre du personnel, en raison de son statut d'employé.

Toutes les expressions de mécontentement, d'impatience, d'insatisfaction, ou de plainte de la clientèle ne représentant pas nécessairement une menace à l'intégrité physique ou psychologique. Toutefois, un langage et un comportement respectueux sont attendus.

Clientèle :

Toute personne susceptible d'entrer en relation avec le personnel de la Ville (peut donc inclure les citoyens, les sous-traitants, les partenaires, les usagers, etc.).

3) CHAMPS D'APPLICATION

La présente politique s'applique à tous les employés de la Ville de Carignan, que ce soit à titre régulier, surnuméraire, saisonnier, contractuel, étudiants, élus, et elle vise les manifestations de violence provenant de la clientèle qui surviennent dans le cadre ou du fait direct de leur travail.

4) ÉNONCÉS GÉNÉRAUX

La Ville de Carignan :

- Considère que la violence, quelle que soit sa forme, demeure en tout temps inacceptable, et ce, pour toutes les personnes visées par cette politique;
- Privilégie la mise en place de moyens préventifs visant à éviter la survenue d'événements de violence;
- S'engage à promouvoir la qualité du service et le respect de la clientèle, tout en prenant les moyens requis pour prévenir et éviter les manifestations de violence à l'égard de son personnel.

La prévention de la violence est la responsabilité de tous les membres du personnel. Ainsi, il est primordial que tous les paliers hiérarchiques prennent en charge leurs responsabilités afin que les efforts de tous et chacun convergent dans le même sens.

5) RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Tout employé concerné par cette politique a la responsabilité de collaborer à la création d'un milieu de travail exempt de toute forme de violence. En ce sens, tout employé a le droit d'être traité avec respect et dignité dans un milieu de travail sain et agréable.

Tout employé, dans la mesure du possible, est tenu de porter assistance à un collègue ou à un usager aux prises avec une situation de dangerosité potentielle ou réelle.

Direction générale

- Énonce la philosophie et les grandes orientations de la Ville en matière de prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle;
- Favorise la responsabilisation de tout le personnel en ce qui a trait à la prévention de la violence, en suscitant la participation de tous;
- S'engage à fournir les ressources humaines, matérielles et financières nécessaires à l'élaboration du programme de prévention de la violence et à la mise en place des mesures qui y sont prévues;
- S'assure que la politique et le programme de prévention qui en découle soient appliqués dans tous les Services.

Directeur de service

- S'assure que les spécificités de son Service soient incluses dans le programme de prévention (identification et analyse des situations à risque et élaboration ou adaptation des mesures préventives);
- Approuve et appuie les mesures de prévention prévues au programme;
- Prend les actions requises pour s'assurer de l'application de ces mesures;
- Au besoin, prend connaissance des rapports d'événements survenus dans son Service, analyse les recommandations et y donne suite;
- Soutient les gestionnaires de son Service en leur fournissant les ressources nécessaires pour l'application du programme de prévention.

Gestionnaire

- Participe à l'identification et à l'analyse des situations à risque de violence;
- Participe à l'élaboration des mesures préventives;
- Contribue à l'application des mesures prévues au programme (ex. s'assure que les membres du personnel sous sa responsabilité soient informés du contenu du programme et l'appliquent);
- Soutient son personnel dans la prévention des événements de violence;
- Offre l'encadrement et le soutien nécessaires aux personnes sous sa responsabilité, victimes ou témoins d'un événement de violence :
 - s'assure notamment de rencontrer le plus rapidement possible l'employé victime ou témoin d'un événement ainsi que l'équipe de travail impliquée;
 - s'assure qu'une déclaration d'événement soit remplie;
 - participe à l'analyse post-événement, selon les procédures établies par le Comité de santé et sécurité au travail, et fait les suivis nécessaires;
 - s'assure du suivi auprès de l'employé en cas d'absence (selon le processus interne).

Comité santé et sécurité au travail

- Participe à l'élaboration du programme de prévention et à la coordination de sa mise en œuvre;

- Prévoit notamment les outils liés aux activités du programme (par exemple, les formulaires et les procédures de déclaration et d'analyse d'événements, les formations, etc);
- Soutient les services dans l'identification et l'analyse des situations à risque et dans la mise en œuvre des mesures préventives;
- Établit les procédures concernant le suivi, le contrôle et l'évaluation du programme;
- Fait un rapport à la direction générale.

Travailleur

- Participe à l'identification et à l'analyse des situations à risque de violence;
- Participe au développement des mesures préventives;
- Prend connaissance du programme de prévention de la violence;
- respecte les mesures prévues dans le programme;
- Déclare immédiatement à son gestionnaire (supérieur immédiat) tout événement de violence dont il a été victime ou témoin;
- Participe si possible à l'analyse post-événement;
- Participe aux mesures de soutien offertes par l'employeur suite à un événement de violence.

Syndicat

- Soutient, par ses paroles et gestes, le programme de prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle;
- Collabore, au besoin, avec le comité santé et sécurité au travail.

6) MESURES CORRECTIVES À L'ÉGARD DE LA PERSONNE VIOLENTE

- Un avertissement verbal ou écrit;
- Une mise en demeure;
- Perte d'accès aux locaux de services de la Ville où se sont déroulés les événements violents;
- Une plainte aux autorités policières.

7) ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur au moment de son adoption par résolution par le conseil municipal.

8) ADOPTION

Adoptée à la séance du conseil municipal le ____ juin 2019 portant le numéro de résolution 19-06-__.