



# Politique de prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

## **Ville de Beloeil**

Direction des ressources humaines et du développement organisationnel

Adoptée par le conseil municipal le

Résolution 2022-02-47

## 1. **Objet**

La Ville de Beloeil veut offrir à son personnel un milieu de travail sain et sécuritaire. Elle reconnaît que les membres de son personnel ne sont pas à l'abri de situations pouvant comporter certaines manifestations d'incivilité, de paroles ou de gestes violents. En conséquence, la Ville considère que la violence, quelle que soit sa forme, est inacceptable et que toute manifestation de violence à l'égard du personnel ne peut être tolérée.

La Ville poursuit les objectifs suivants :

- I. Préciser les rôles et les responsabilités de tous les paliers hiérarchiques en matière de prévention de la violence et obtenir la collaboration de tout le personnel.
- II. Mettre en œuvre un programme de prévention de la violence adapté à la réalité et aux besoins des différentes directions de la municipalité.

La présente politique vise à préciser son engagement pour prévenir les manifestations de violence provenant de la clientèle (citoyen, fournisseur ou autre personne externe) et à soutenir le personnel touché.

## 2. **Champ d'application**

Cette politique s'adresse à tous les employés de la Ville de Beloeil.

Elle vise les manifestations de violence qui surviennent dans le cadre ou du fait direct de l'exécution de leur fonction et proviennent de toute personne qui est en contact avec un employé.

La violence peut se manifester par des actes physiques, des actes de vandalisme, des comportements perturbateurs qui ne cessent pas, même après 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.

La présente politique est complémentaire à notre Politique pour *Prévenir et contrer le harcèlement au travail et promouvoir la civilité*.

## 5. **Dispositions générales**

### **5.1 Moyens de prévention**

La Ville met en place des moyens pour prévenir tous types d'incidents par la mise en place d'une formation offerte aux employés en lien direct avec la clientèle susceptible d'être agressive.

La Ville fait la promotion auprès des employés et de sa clientèle que toute manifestation de violence à l'égard du personnel ne peut être tolérée.

Toutes mesures nécessaires visant à diminuer les risques d'événements d'agressivité peuvent être prises, notamment, l'enregistrement des appels ainsi que le port de caméras mobiles par les inspecteurs en bâtiments.

## 5.2 Procédure suite à un événement

L'employé victime ou témoin d'un événement doit aviser son gestionnaire dans les meilleurs délais et compléter un rapport d'événement comprenant le nom de la personne visée et ses coordonnées (si possible), une description de l'événement ou des événements, la ou les dates et, le cas échéant, le nom des témoins. Un formulaire de plainte est disponible.

Une analyse de la situation sera effectuée par le gestionnaire, le directeur, l'employé concerné et la Direction des ressources humaines et du développement organisationnel pour convenir ensemble de l'intervention à privilégier selon le cas.

Tout client, citoyen, fournisseur ou autre personne externe violente peut recevoir, selon la gravité du geste :

- un avertissement verbal ou écrit;
- une mise en demeure;
- un constat d'infraction en vertu du règlement général 1775-00-2020;

le tout, pouvant mener au dépôt d'une plainte à la Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent.

## 6. Responsabilités

Cette section définit les rôles et les responsabilités des différents intervenants en prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle.

### 6.1 Direction générale

La direction générale est responsable de l'application de la présente politique. Son rôle consiste à :

- énoncer la philosophie et les grandes orientations de la Ville en matière de prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle;
- 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 et du développement organisationnel

La Direction des ressources humaines et du développement organisationnel élabore un programme de prévention et son rôle consiste à :

- coordonner la mise en œuvre de la politique et du programme;

- soutenir la direction générale dans l'application de la présente politique;
- conseiller et assister les directions dans l'identification et l'analyse des situations à risque et dans la mise en œuvre des mesures préventives;
- s'assurer du suivi, du contrôle et de l'évaluation des procédures établies;
- assister les directions lors d'événement et assurer le suivi du processus d'intervention;
- offrir l'encadrement et le soutien nécessaires aux personnes victimes ou témoins d'un événement de violence.

### 6.3 Directions

La mise en œuvre du programme de prévention de la violence et du processus d'intervention est sous la responsabilité des directeurs. Ils identifient et analysent des situations à risque puis élaborent des mesures préventives.

De plus, ils doivent :

- s'assurer que le programme de prévention de la violence soit mis en œuvre dans leur direction respective;
- approuver et 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 direction, analyser les recommandations et y donner suite avec l'aide de la direction des ressources humaines et du développement organisationnel;
- soutenir les gestionnaires de leur direction en leur fournissant les ressources nécessaires pour l'application du programme de prévention.

### 6.4 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 des événements de violence;
- offrir l'encadrement et le soutien nécessaires aux personnes sous leur responsabilité victimes ou témoins d'un événement de violence;
- s'assurer notamment 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 soit remplie;
- participer à l'analyse post-événement, selon les procédures établies par la direction des ressources humaines et du développement organisationnel, et faire les suivis nécessaires;
- assurer le suivi auprès de l'employé en cas d'absence.

## **6.5 Employés**

Les employés ont la responsabilité de :

- participer à l'identification et à l'analyse des situations à risque de violence;
- participer au développement des mesures préventives et en respecter l'application;
- déclarer immédiatement à leur supérieur immédiat tout événement de violence dont ils sont victimes ou témoins;
- participer, le cas échéant, à l'analyse post-événement.

## **7. Entrée en vigueur**

Cette politique entre en vigueur lors de son adoption en séance du conseil.

## **8. Calendrier de révision**

La présente politique sera révisée de façon périodique ou au besoin.

Toute modification à la politique doit se faire par résolution du conseil. Toutefois, les modifications apportées aux procédures qui en découlent peuvent se faire avec l'approbation de la direction générale sur recommandation de la direction des ressources humaines et du développement organisationnel.