

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

1. **But**

La Ville de Shawinigan veut offrir à son personnel un milieu de travail sain et sécuritaire.

La présente politique vise à préciser son engagement pour prévenir les manifestations de violence provenant de la clientèle et à soutenir le personnel touché.

2. **Fondement**

La Ville reconnaît que les membres de son personnel ne sont pas à l'abri de situations pouvant comporter certains gestes de violence.

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.

3. **Cadre d'application**

Cette politique s'adresse à tous les membres du personnel, les élus, les étudiants et les bénévoles de la Ville ainsi qu'à leurs proches.

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 relation avec un membre du personnel, en raison de son statut d'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.

4. **Objectifs**

La Ville poursuit les objectifs suivants :

- 4.1 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.

- 4.2 Mettre en œuvre un programme de prévention de la violence adapté à la réalité et aux besoins des différents services de la municipalité.

5. **Moyens de prévention**

La Ville met en place des moyens pour prévenir tous types d'incidents par la mise en place d'un programme de formation offert aux membres du personnel en lien direct avec la clientèle susceptible d'être agressive.

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

- la divulgation aux membres du personnel de la politique;
- l'affichage dans les bâtiments pour la clientèle cible;
- la diffusion d'un message téléphonique informant la clientèle que l'appel peut être enregistré.

Également, toutes autres mesures nécessaires visant à diminuer les risques d'événements d'agressivité peuvent être prises.

6. **Rôles et 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**

Le directeur général 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

La direction des ressources humaines élabore un programme de prévention et son rôle consiste à :

- coordonner la mise en œuvre de la 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;
- s'assurer du suivi, du contrôle et de l'évaluation des procédures établies;
- assister les services lors d'événement et assurer le suivi du processus d'intervention.

6.3 Directions des services

La mise en œuvre du programme de prévention de la violence et du processus d'intervention est sous la responsabilité des directeurs de service. 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 service respectif;
- 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 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.

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 le service des ressources humaines, et faire les suivis nécessaires;
- assurer le suivi auprès de l'employé en cas d'absence.

6.5 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 via le Comité de santé et de sécurité au travail;
- participer au développement des mesures préventives via le Comité de santé et de sécurité au travail 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;

- participer aux mesures de soutien offertes par l'employeur suite à un événement de violence.

7. Manquement et intervention à la suite d'un événement

Tout client violent reçoit, selon la gravité du geste :

- un avertissement verbal ou écrit;
- une mise en demeure;
- un constat d'infraction en vertu du chapitre 4.7 du Règlement général SH-1 de la Ville de Shawinigan);

le tout, pouvant mener au dépôt d'une plainte à la Sûreté du Québec.

8. Procédure

La procédure interne jointe à la présente politique s'applique dès qu'un membre du personnel est victime d'un acte de violence ou en est témoin.

9. Révision

La présente 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 du directeur général sur recommandation du directeur du Service des ressources humaines ou du directeur du Service de la sécurité incendie.