



Photo : Kim Paradis

# **POLITIQUE SUR LA PRÉVENTION**

**des actes de violence,  
des conduites vexatoires  
et d'incivilités envers le  
personnel de la ville**

Adoptée le 4 novembre 2024

## Historique des modifications à la politique

Chaque modification apportée au document est répertoriée.

DATE	RÉSOLUTION	NATURE DU CHANGEMENT
2024-11-04		Adoption de la Politique

## Préambule

Dans le cadre de ses activités, la Ville de Pont-Rouge a pour mission de maintenir, coordonner et améliorer le développement et les services accessibles sur son territoire. La Ville veille à assurer à sa population des services municipaux de qualité en tenant compte de leurs particularités propres et dans l'intérêt supérieur de la collectivité.

Aux fins de la réalisation de sa mission, le personnel de la Ville est régulièrement en contact avec des tiers, que ce soient des citoyen·nes, des élus, des fournisseurs ou bénéficiaires de services.

La Ville s'est dotée de valeurs organisationnelles qu'elle considère comme essentielles et qui sont mises à l'avant-plan dans toutes ses sphères d'activités.

### **DÉVOUEMENT | EXCELLENCE | SOLIDARITÉ | INTÉGRITÉ | RESPECT | ENGAGEMENT**

La *Politique sur la prévention des actes de violence, des conduites vexatoires et d'incivilités envers le personnel de la Ville* constitue notamment une action concrète démontrant l'importance accordée par la Ville au respect.

*Le respect consiste à reconnaître et à ne pas heurter la dignité et l'humanité de toute personne par l'utilisation de paroles ou de gestes injurieux, blessants, offensants, inutiles. Le respect implique de se soucier des conséquences de nos actes sur autrui, d'être inclusif et d'accepter les autres pour ce qu'ils sont, même lorsqu'ils sont différents.<sup>1</sup>*

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 saurait être tolérée. Elle entend protéger son personnel de tout acte de violence, conduite vexatoire ou incivilité en provenance des tiers.

---

<sup>1</sup> Guide des bonnes pratiques – le respect et la civilité, Commission municipale du Québec, Gouvernement du Québec, 2022

*L'incivilité réfère dans son sens commun à l'impolitesse, à un manquement aux règles du comportement en société et à un comportement grossier et insensible. Une incivilité est un comportement, une parole ou un geste qui est contraire à ces normes et qui crée un effet négatif pour la personne qui le subit.<sup>2</sup>*

*Une conduite vexatoire est une conduite humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit. Elle blesse la personne dans son amour-propre et l'angoisse. Elle dépasse ce qu'une personne raisonnable estime correct dans le cadre de son travail.<sup>2</sup>*

## **Objectifs**

La Politique formalise l'engagement de la Ville à prévenir les manifestations de violence provenant de tout tiers ayant une interaction avec son personnel et à soutenir le personnel touché. Elle veut protéger son personnel de toute atteinte à la dignité et l'humanité par l'utilisation de paroles ou de gestes injurieux, blessants, offensants, inutiles et ainsi favoriser le maintien d'un environnement exempt d'acte de violence, de conduite vexatoire ou d'incivilité.

La présente Politique est un complément à la *Politique sur le harcèlement et le traitement des plaintes* ainsi qu'à toute autre loi ou règlement en vigueur ayant pour objet d'assurer la protection et le bien-être du personnel.

## **Champ d'application**

La Politique s'adresse à tout le personnel. Elle s'applique dans tous les cas où un membre du personnel est victime d'une agression physique ou verbale, d'une conduite vexatoire, d'incivilité en provenance des tiers incluant, les citoyens, les élus et les fournisseurs faisant affaire avec la Ville.

Sont exclues les relations entre les membres du personnel, celles-ci étant régies par les normes du travail ainsi que par la *Politique sur le harcèlement et le traitement des plaintes*.

## **Prévention**

La Ville prendra les moyens afin de prévenir les incidents liés à la violence et l'incivilité de la part des tiers, et ce, que ce soit par tout mode de communication, à savoir courrier, courriel, téléphone ou médias sociaux.

La Ville fait la promotion auprès de son personnel et des tiers qu'aucune manifestation de violence et d'incivilité à l'égard de son personnel ne sera tolérée.

---

<sup>2</sup> Guide des bonnes pratiques – le respect et la civilité, Commission municipale du Québec, Gouvernement du Québec, 2022

Des communications claires seront effectuées par la Ville via ses bâtiments, les messages téléphoniques, les réseaux sociaux (nétiquette) ou encore l’affichage afin d’exprimer les attentes de respect et de civilité envers le personnel.

## **Rôles et responsabilités des intervenants**

### **Direction générale**

La Direction générale est responsable de l’application de la présente politique. À cet égard, elle doit énoncer la philosophie et les grandes orientations de la Ville en matière de prévention des actes de violence, des conduites vexatoires et d’incivilités. Elle doit coordonner la mise en œuvre de la Politique et assurer les ressources matérielles et financières requises pour l’atteinte de ses objectifs.

### **Direction du service juridique et du greffe**

La Direction du service juridique et du greffe accompagne la Direction générale dans la mise en œuvre de la Politique, notamment en ce qui concerne les aspects légaux. Par ailleurs, la Direction du service juridique et du greffe, sur demande de la Direction générale, évaluera les signalements du personnel et prendra les mesures adéquates, en fonction des circonstances, pour faire cesser tout acte de violence, conduite vexatoire ou incivilité.

### **Directeurs de service et gestionnaires**

Les directeurs de service ainsi que les gestionnaires doivent prendre toute mesure pertinente pour faire connaître la Politique et favoriser son application.

Ils seront notamment responsables de soutenir le personnel, de se rendre disponibles pour recevoir les signalements d’acte de violence, conduite vexatoire ou incivilité et de transmettre ceux-ci à la Direction générale sans délai.

Lors d’un signalement ou d’une communication d’événement, ils devront rappeler au personnel les ressources disponibles, notamment le programme d’aide aux employé-es en place.

## **Signalement et demande d’accompagnement**

Le membre du personnel ayant subi un acte de violence, une conduite vexatoire ou une incivilité ou en ayant été témoin rapporte la situation à son supérieur immédiat qui consignera par écrit les événements.

Afin de faciliter et d’encourager la communication du personnel, la Ville désire ne prescrire aucune forme de plainte ou signalement et, ainsi, laisser la discrétion au membre du personnel de s’exprimer le plus librement possible, selon la forme lui convenant le mieux. Les signalements, qu’ils soient verbaux ou écrits, seront donc considérés. Un signalement conformément à la présente n’aliène d’aucune façon le droit d’une personne de faire une plainte à la Sûreté du Québec. Si une telle plainte s’avère préférable, le gestionnaire peut accompagner le membre du personnel dans cette démarche.

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;
- Voir ses communications restreintes par le mode choisi et préféré par l'administration;
- Voir son accès à la page Facebook de la Ville bloqué ou son numéro de téléphone bloqué.

## **Procédures**

Dès que le signalement est émis par la victime ou le témoin puis rapporté à la Direction générale par la direction de service, une enquête interne est ouverte. Cette enquête est menée par la Direction générale et toutes les personnes qu'elle juge nécessaires.

La victime, le témoin ainsi que n'importe quelle personne de l'organisation ou hors de l'organisation peuvent être entendus dans le cadre de l'enquête.

À la suite de l'enquête par la Direction générale, une décision est prise et des sanctions sont appliquées, le cas échéant, tel qu'indiqué à l'article 7.

## **Entrée en vigueur**

La présente Politique entre en vigueur dès son adoption.