

Politique de prévention des comportements violents de la part de la clientèle en milieu de travail et de la violence conjugale et familiale et ses répercussions au travail.

La violence provenant de la clientèle est une problématique qui touche plusieurs secteurs d'emploi. Les Municipalités et les organismes municipaux sont des milieux où le risque de violence est souvent présent compte tenu des situations de travail dans lesquelles œuvre le personnel (contact avec la clientèle, application de réglementation, travail seul, travail dans la communauté, travail mobile, etc.). La prévention est donc de toute première importance.

ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE

La municipalité de Sainte-Élizabeth-de-Warwick, dans sa volonté d'offrir à son personnel un milieu de travail sain et sécuritaire, adopte la présente politique qui vise à préciser son engagement à prévenir les manifestations de violence provenant de la clientèle et à soutenir le personnel touché.

Ainsi, la municipalité de Sainte-Élizabeth-de-Warwick 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.

La municipalité de Sainte-Élizabeth-de-Warwick s'engage à mettre en place des mesures pour :

- prévenir les manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle;
- intervenir rapidement et efficacement lorsqu'elles se produisent, malgré les efforts pour les prévenir;
- soutenir les membres du personnel qui en sont victime ou témoin.

DÉFINITION

Violence

« Toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée, dans le cadre ou du fait direct de son travail ».

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'employé.

Elle peut se manifester par :

- des actes de violence physique;
- des actes de vandalisme;
- des comportements perturbateurs ne cessant pas, même après avertissement;
- d'autres manifestations de violence (menaces, intimidation, cyberintimidation, libelle 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.

Membres du personnel

Employés (travailleurs et gestionnaires), stagiaires, bénévoles, élus.

Clientèle

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

CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'adresse à tous les membres du personnel de la municipalité de Sainte-Élizabeth-de-Warwick ou à leurs proches et elle vise les manifestations de violence provenant de la clientèle qui surviennent dans le cadre ou du fait direct de leur travail.

PRINCIPES DIRECTEURS

- La Municipalité de Sainte-Élizabeth-de-Warwick considère que la violence, quelle que soit sa forme, doit toujours être inacceptable, et ce, pour toutes les personnes visées par cette politique.
- La Municipalité de Sainte-Élizabeth-de-Warwick privilégie la mise en place de moyens préventifs visant à éviter la survenue d'événements de violence.
- La municipalité de Sainte-Élizabeth-de-Warwick 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 une 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.

OBJECTIFS

La Municipalité de Sainte-Élizabeth-de-Warwick poursuit les objectifs suivants :

- 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.
- Élaborer et mettre en œuvre un programme de prévention de la violence adapté à la réalité et aux besoins des différents services de la municipalité.
- Informer la clientèle de ses orientations en matière de prévention de la violence.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La direction générale

La politique est placée sous la responsabilité de la direction générale qui doit, entre autres :

- énoncer la philosophie et les grandes orientations de la municipalité 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;
- s'engager à fournir les ressources humaines, matérielles et financières nécessaires 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.

Les travailleurs

- participent à l'identification et à l'analyse des situations à risque de violence;
- participent au développement des mesures préventives et en respectent l'application;
- déclarent immédiatement à leur gestionnaire (supérieur immédiat) tout événement de violence dont ils ont été victime ou témoin;
- participent si possible à l'analyse post-événement;
- participent aux mesures de soutien offertes par l'employeur par suite d'un événement de violence.

VIOLENCE CONJUGALE

La violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel ne relève pas uniquement de la vie personnelle de la victime qui la subit. Elle a généralement une incidence dans les différentes sphères de sa vie, notamment celle du travail.

Elle peut se manifester dans le milieu de travail de diverses façons, notamment par :

- du harcèlement par téléphone, courriels ou textos ;
- des intrusions fréquentes de la personne violente sur les lieux de travail de la victime ;
- des communications de la personne violente auprès des collègues ou de l'employeur, etc. ;
- la victime peut également être suivie et harcelée sur son lieu de travail ou à proximité de celui-ci.

Même si elle n'est pas toujours facile à détecter, certains signes peuvent indiquer qu'un employé en est victime, notamment :

- des signes physiques (ecchymoses ou autres) ;
- un changement significatif dans le comportement (nervosité, fatigue, etc.) ou une baisse de rendement ou une problématique d'assiduité ;
- un isolement du reste de l'équipe et des refus fréquents de participer aux activités en dehors du travail ;
- des interruptions anormales au travail pour des raisons personnelles (appels, textos et courriels) ;
- des observations ou préoccupations de collègues de travail en lien avec le comportement de la personne.

ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE

- La Municipalité de Sainte-Élizabeth-de-Warwick considère que la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel est inacceptable.
- La *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST 51(16)) oblige les employeurs à protéger les travailleurs exposés sur les lieux de travail à de la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel.
- La violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel peut envahir le milieu de travail, et mettre à risque les victimes et leurs collègues et entraîne des pertes sur le plan organisationnel au niveau de la productivité, des coûts plus élevés en matière de santé, un absentéisme et un présentéisme accru et une hausse du taux de roulement du personnel.

DÉFINITION

- **Violence conjugale** : La violence conjugale est celle qui survient entre 2 personnes, liées dans une relation de nature amoureuse, intime ou conjugale. Les personnes peuvent avoir été liées dans le passé ou l'être actuellement. La violence conjugale peut prendre différentes formes et implique une dynamique de contrôle.
- **Violence familiale** : Il y a violence familiale lorsqu'une personne a un comportement abusif dans le but de contrôler ou de faire du tort à un membre de sa famille ou à une personne qu'il ou qu'elle fréquente. La violence familiale peut prendre différentes formes de maltraitance physique et psychologique, ainsi que de la négligence commise par des membres de la famille.
- **Violence à caractère sexuel** : Il s'agit de tout comportement non désiré à connotation sexuelle s'exprimant physiquement, verbalement ou non, ou de tout autre comportement fondé sur le sexe, qui porte atteinte à la dignité de femmes et d'hommes, qui n'est pas bienvenu, est déraisonnable et offense la personne.
- **Les différentes formes de violence** : Les formes de violence peuvent être de nature psychologique, physique, verbale, sexuelle ou économique.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

- La Direction générale respectera en tout temps le droit au respect de la vie privée de la personne victime de violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel, élément essentiel d'un environnement de travail qui se veut ouvert aux signalements.
- À cette fin, elle s'engage à garder confidentiel tout signalement de violence conjugale.
- Plus particulièrement, en cas de signalement, la Direction générale s'engage à ne communiquer que les informations strictement nécessaires à toute personne qui doit en disposer pour mettre en œuvre un plan de sécurité individuel pour la victime ou pour sécuriser le milieu de travail pour toutes et tous.

- Ainsi, la Municipalité de Sainte-Élizabeth-de-Warwick ainsi que la Direction générale offriront des moyens raisonnables de soutenir les victimes de violence conjugale et de les aider à élaborer et à mettre en œuvre des plans de sécurité individuels en milieu de travail.
- De plus, la Municipalité de Sainte-Élizabeth-de-Warwick appliquera toute ordonnance du tribunal, en particulier les ordonnances interdisant à l'auteur de violence de se rendre au lieu de travail de l'employée victime. Elle verra aussi à prendre des mesures raisonnables pour élaborer des pratiques et des mesures qui prennent en compte l'absentéisme, la productivité et la sécurité des membres du personnel, afin de répondre au besoin de soutien et de consultation en matière de violence conjugale.
- La Municipalité de Sainte-Élizabeth-de-Warwick et sa Direction générale verront à ce que ces pratiques ne soient aucunement discriminatoires à l'égard des employées victimes de violence conjugale, et sera sensibles aux besoins de celles-ci.
- Ils ne fonderont aucune décision en matière de dotation sur les problèmes présumés ou connus de violence conjugale des membres du personnel.

Josée Leblond

Directrice générale et greffière-trésorière