

L'OFFICIER MUNICIPAL

et ses relations avec les clientèles dites « difficiles »



M^{me} COLETTE VERRET

Psychologue organisationnelle
Consultants Verret

Quel défi que celui d'être officier municipal en 2013! L'officier municipal peut entrer en contact tant avec un client responsable et respectueux qu'avec un client réfractaire aux exigences de la vie en communauté. De la simple indifférence au piège à ours, voilà ce qui est réservé à certains officiers municipaux.

Heureusement, les citoyens ne sont pas tous récalcitrants. Toutefois, il suffit que quelques citoyens profèrent des menaces directes ou indirectes, portent plainte aux conseillers municipaux ou encore directement au maire pour que ce dernier intervienne en leur faveur. Ces situations empoisonnent la vie d'un officier municipal qui veut bien jouer son rôle en informant les citoyens des règlements en vigueur et en les incitant à les respecter.

Parfois mal compris par les citoyens ou mal soutenu par les gestionnaires et les élus, il doit, malgré tout, maintenir sa motivation et faire preuve de rigueur pour bien exercer sa profession.

Pour rester motivé, il doit être porté par le sens de son travail. Il doit être persuadé que ses interventions sont nécessaires et utiles à l'ensemble de la communauté, tout en usant à la fois de rigueur et flexibilité. L'art d'influencer et de soutenir le citoyen doit faire partie intrinsèque de ses interventions. Il est le jongleur qui doit maintenir en équilibre rigueur, respect et diplomatie.

Depuis plus de 26 ans, je rencontre à la grandeur du Québec ces femmes et ces hommes qui croient en leur travail, qui s'engagent, soutiennent et interpellent, courageusement, les plus récalcitrants.

Je veux vous parler de deux réalités : des obligations du rôle et des forces et des faiblesses de ces hommes et de ces femmes.

Leur rôle est d'abord de bien définir les limites et les balises de leur fonction. Celui qui sait s'y tenir saura se tirer de plusieurs situations délicates. Informer, soutenir et aviser les citoyens des conséquences de la non-conformité à la réglementation sont à la base d'une carrière efficace et efficiente. Pour certaines personnalités à la recherche de pouvoir et de puissance, grande est la tentation d'imposer, d'utiliser des menaces, de donner des ordres et de manquer de respect. L'officier municipal fêru des lois et des règlements a plusieurs cordes à son arc pour soutenir, convaincre et, s'il le faut, produire les documents pour amener le contentieux ou le conseil municipal à contraindre les citoyens récalcitrants à se conformer aux règlements. Certains cherchent à assumer seuls ces rôles et ainsi se fragilisent et deviennent une cible pour le citoyen. L'officier qui ne sait pas rester dans son rôle s'expose inutilement et met en jeu sa sécurité et sa crédibilité. Même celui qui sait jouer de finesse et de diplomatie peut être victime d'une agression. En effet, certains citoyens privilégient le chemin de la délinquance et de la provocation.

Une intervention susceptible d'assurer le maximum de sécurité à l'officier peut se dérouler selon les étapes suivantes :

1. Rester concentré sur le but de l'intervention et ce qu'il veut vraiment accomplir (trouver la position, donner l'information, contrôler son non-verbal, etc.).
2. Apprendre à observer. Comment repérer les indices que démontre une personne qui pourrait devenir violente verbalement et même physiquement. Comment assurer une zone de sécurité pour soi et pour le citoyen.

3. S'assurer de parler avec pondération et encourager les citoyens à donner les explications nécessaires à une entente, dans le calme et le respect.
4. S'assurer de transformer les conversations en actions et en résultats positifs, respectueux des règlements. S'il le faut, assurer sa sécurité en se retirant.

Les forces et les vertus de l'officier municipal résident dans sa capacité à vivre selon les valeurs universellement partagées (bienveillance, équité, honnêteté et transparence).

Durant toutes mes années de pratique, malgré l'excellent travail des officiers municipaux, j'ai entendu des histoires désolantes, tristes et quasi inhumaines. Certaines situations se sont terminées par des agressions physiques (morsures de chien, planche à clous dans un pied, coups de barre de métal, menace armée, etc.). Dans la majorité des situations entendues, les employés ont été supportés par leurs gestionnaires et leur conseil municipal. Par contre, j'ai aussi rencontré des officiers municipaux qui ont dû faire face seuls à ces situations d'agression et de violence. Le silence et la honte ont été suivis d'un sentiment de culpabilité. D'autres ont préféré changer de milieu tellement leur travail était devenu invivable et même dangereux. Les humiliations et certaines conditions de travail imposées aux officiers municipaux et tolérées par la gestion et le conseil municipal n'ont pas leur place. Bien que ces situations ne se produisent pas couramment, elles devraient être rapidement traitées afin que l'employé qui fait son travail se sente reconnu et supporté par son milieu. L'officier municipal devrait connaître ses droits face à une situation de harcèlement de la part d'un citoyen. L'administration municipale, pour sa part, devrait être consciente que la ligne est parfois mince entre la plainte légitime et le harcèlement.

Mon plus grand souhait serait que toutes les municipalités se dotent de politiques et de plans d'intervention clairs et connus de tous (citoyens, fournisseurs, employés et élus). Il est impératif de contrôler la violence verbale, véritable fléau social inacceptable, trop souvent toléré et banalisé. Aucune menace, aucun geste d'intimidation envers l'officier municipal ne devrait être toléré. Le *statu quo* n'est pas une option.

Chapeau à tous ces officiers qui portent le flambeau et qui sont convaincus qu'ils peuvent faire une différence! 🍀

MEI ASSAINISSEMENT

- Fabricant de produits de béton
- Conception et fabrication de systèmes de distribution sous faible pression
- Postes de pompage préassemblés
- Fourniture, assemblage et entretien de produits d'assainissement

2900, rue Jules-Vachon
Trois-Rivières (Québec)
G9A 5E1
Tél.: 1 877 574-8575
Télec.: 819 374-8574

www.mei-fsm.com