

## Module D :

### 10. Gérer des situations difficiles

#### 10.1 Le défi relié à la gestion des situations difficiles

Le métier de chauffeur d'autobus n'est pas toujours facile. Il y a des situations imprévues pour lesquelles il n'y a pas de recettes « miracles ». Pour le bon fonctionnement du service de transport en commun et pour la sécurité des clients, le chauffeur doit parfois intervenir. Il n'a pas nécessairement beaucoup de temps pour réfléchir et pour planifier son action. Par contre, ne pas intervenir dans certaines situations risque d'entraîner des conséquences encore plus graves.

En 2006, le RTC a installé plus de trois cents panneaux publicitaires dans les véhicules pour inciter les clients à dénoncer la violence, qu'elle soit entre deux clients ou entre un client et le chauffeur. Cette violence peut aussi impliquer d'autres usagers de la route.

Lorsqu'une telle situation survient à bord d'un autobus où des usagers verbalisent cette violence entre eux, ou qu'un client s'adresse à vous, et parfois en viennent même à poser des gestes abusifs, l'aide du chauffeur peut être sollicités. Il est de la responsabilité de celui-ci d'intervenir pour permettre à la clientèle de voyager en toute quiétude.

Cependant, il faut bien garder en mémoire que la sécurité prime avant toute chose. Donc, si le chauffeur sent que la situation dégénère, il ne doit pas s'exposer mais doit plutôt appeler le contrôleur qui lui affectera les ressources appropriées.

#### 10.2 « Votre sécurité, ça n'a pas de prix <sup>1</sup> »

Qu'il arrive que des situations potentiellement conflictuelles surviennent alors que vous êtes au volant de votre autobus. Ces situations peuvent impliquer autant des clients à bord de votre véhicule que d'autres usagers de la route. Elles peuvent porter sur des sujets aussi variés que la perception des tarifs en passant par la rage au volant.

Afin d'assurer votre sécurité et celle de vos passagers, nous vous rappelons les éléments suivants :

- Assurez-vous d'être en contrôle de vos émotions avant d'intervenir.
- Informez la personne, d'un ton affirmatif, du comportement à adopter.
- Si vous sentez que la situation dégénère, **ne vous exposez surtout**

---

<sup>1</sup> La Consigne – 5 décembre 2007

**pas** à une escalade de violence verbale ou physique. Ne quittez pas votre poste de travail pour intervenir, demandez l'aide de la salle de contrôle qui affectera les ressources appropriées (inspecteurs, police, etc.) le plus rapidement possible.

S'il s'agit d'une situation avec un client à bord quittant l'autobus ou vous demandant d'ouvrir la porte pour descendre, **laissez le sortir, sans intervenir verbalement, en notant certaines caractéristiques physiques qui pourraient éventuellement être utiles à l'inspecteur, voire même à la police.** Dans le cas d'une situation avec un usager de la route, tentez de noter le numéro d'immatriculation.

Soyez assuré que nous avons à cœur votre sécurité ainsi que celle de notre clientèle.

La Supervision du personnel chauffeur

### **10.3 Comportement inapproprié du plaignant**

Politique selon la Loi sur les normes du travail, à compter du 1<sup>er</sup> juin 2004 :

- Art. 81.19 : « Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.

L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir... »

Titre : Politique afin de contrer le harcèlement psychologique ou toute autre forme de violence en milieu de travail (en vigueur depuis 2002)

Nouvelle responsabilité du RTC à l'égard de son personnel :

Sensibilisation du plaignant lors d'un comportement de sa part qui porte atteinte à l'intégrité physique et psychologique du personnel.