

Procédure sur la gestion de comportements inappropriés vis-à-vis notre personnel chauffeur

Mise en contexte

Le RTC a fait de gros efforts dans les dernières années, pour instaurer un climat de travail harmonieux. Or, nous sommes d'avis que l'environnement de travail doit toujours être propice à la dignité et à l'estime des personnes. La création d'un tel environnement dépend beaucoup du respect mutuel, qui se traduit par une communication et un comportement adéquat lors d'occasions d'échange entre les représentants de l'entreprise et la clientèle. D'ailleurs, le RTC a instauré une politique sur la violence en milieu de travail qui déjà encadré les représentants de l'entreprise.

But de la procédure

La présente procédure vise à encadrer la gestion des comportements inappropriés de la part de certains clients. Elle a pour but de créer et de conserver un climat de travail sain et harmonieux en s'assurant d'une gestion rigoureuse et équitable de ces comportements.

Unité de mesure

Pour les fins de gestion de la présente procédure, un comportement inapproprié se définit comme suit :

Il y a un comportement inapproprié lorsqu'un individu ou un groupe d'individus (par des paroles, des actions) porte atteinte, de manière intentionnelle ou non intentionnelle, à l'intégrité physique et/ou psychologique d'un autre individu ou groupe d'individus.

Des exemples de situations pouvant se présenter sont des injures, des menaces, de l'intimidation, des remarques, des gestes blessants, du harcèlement, etc. Ces comportements inappropriés peuvent provenir de toutes personnes ayant vécu un événement impliquant un chauffeur.

Application

Dans le but de créer et de conserver un climat de travail sain et harmonieux, il est d'abord souhaitable que dans un premier temps, si la situation le permet, l'employé victime de violence ou toute autre personne témoin de la situation de violence, d'intimidation, de menace ou de harcèlement demande à la personne concernée de cesser son comportement.

- Lorsque la démarche précédente n'est pas appropriée ou lorsqu'elle n'a pas permis de régler les situations de violence, d'intimidation, de menace ou de harcèlement, cette situation doit être immédiatement signalée au supérieur immédiat et/ou au personnel de la salle de contrôle.

Mesures administratives et processus disciplinaire

Lorsque la gestion est informée qu'un chauffeur a été victime d'un comportement inapproprié, elle doit à chaque nouvel événement prendre action selon les mesures administratives ci-dessous.

Comportements inappropriés et/ou violents.	Mesures administratives	Responsables
1 ^{er} événement	Sensibilisation verbale	Superviseur analyste au traitement des commentaires ou inspecteur
2 ^e événement	Sensibilisation écrite	Superviseur analyste au traitement des commentaires ou superviseur
3 ^e événement	Application du règlement 117	Superviseur, inspecteur
4 ^e événement	Faire une dénonciation (art. 810 C.c.r.) à un juge de paix en vue d'obtenir un mandat de paix aux conditions déterminées par le juge pouvant aller jusqu'à ordonner l'interdiction de monter à bord	Superviseur et Secrétariat général et service juridique