

Protocole d'intervention à l'intention du personnel inspecteur et contrôleur

Objet général

Le protocole d'intervention à l'intention du personnel inspecteur et contrôleur vise à mettre en place des façons de faire et des règles à observer pour s'assurer que les inspecteurs et les contrôleurs agissent de façon uniforme, en cohérence avec les valeurs de l'entreprise et avec le souci constant de préserver une relation respectueuse avec les chauffeurs, les clients et les autres intervenants selon le cas.

Fondement

La politique du RTC, afin de contrer le harcèlement psychologique ou toute autre forme de violence en milieu de travail, mise en application en 2002 et révisée en 2005, encadre les actions entreprises par le RTC afin d'assurer un climat de travail exempt de violence. Le protocole d'intervention à l'intention du personnel inspecteur et contrôleur s'inscrit dans ce contexte de tolérance zéro face à la violence en outillant les inspecteurs et les contrôleurs pour qu'ils agissent adéquatement dans les situations difficiles.

Principes

Toute action entreprise par l'inspecteur et le contrôleur lors de situations conflictuelles doit respecter les principes suivants :

La sécurité :

Tel que détaillé dans le Règlement 117, *toute personne a le droit d'utiliser le transport en commun dans des conditions sécuritaires*. Aussi, l'inspecteur doit assurer sa propre sécurité, celle du chauffeur et celle de la clientèle. Tout comme le chauffeur, il ne doit jamais mettre en péril sa sécurité pour venir en aide à une autre personne. Il doit aussi se soucier de la responsabilité sociale de son rôle, c'est-à-dire de ne pas abandonner les clients plus fragiles, par exemple, un jeune très tard le soir.

L'approche clientèle :

Par son mandat d'assurer un service fiable, sécuritaire et courtois, l'inspecteur et le contrôleur doivent prioriser le maintien du service à la clientèle pour l'ensemble des clients lors de ses interventions. C'est pourquoi il est important que le chauffeur puisse continuer rapidement sa route, dans la mesure du possible, suite à un événement.

Le traitement égal pour tous :

L'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne* assure le traitement égal envers tous peu importe leur sexe, âge, religion, race, handicap, etc. L'inspecteur et le contrôleur doivent donc agir équitablement avec toutes les personnes concernées dans ses interventions.

Les valeurs

Pour réaliser sa mission, le RTC s'inspire de six valeurs :

- ⇒ Le respect : Le respect des personnes est à la base des relations avec la population, la clientèle et le personnel du RTC.
- ⇒ La communication : La communication est favorisée à tous les niveaux.
- ⇒ La rigueur : Les processus, les règles de fonctionnement et les méthodes de travail sont précis, connus et appliqués avec cohérence.
- ⇒ La qualité : La qualité est au cœur des préoccupations.
- ⇒ L'ouverture : L'ouverture aux changements et au progrès est fondamentale pour le développement du RTC.
- ⇒ La protection de l'environnement : La protection de l'environnement est une préoccupation constante.

Champ d'application du protocole

Le protocole s'applique dans les interventions de l'inspecteur et du contrôleur impliquant le personnel chauffeur, la clientèle ou les autres usagers de la route dans différentes situations, par exemple :

- le comportement du chauffeur à modifier selon les attentes de l'entreprise;
- une infraction au règlement 117, notamment un problème de perception;
- un différend entre un chauffeur et un client;
- un conflit entre les clients dans l'autobus ou dans les immeubles du RTC;
- dans toute autre situation anormale impliquant un inspecteur ou un contrôleur.

Les responsabilités des différents acteurs

Plusieurs groupes d'employés sont appelés à travailler de concert pour gérer correctement les situations difficiles. Les premiers intervenants sont le personnel chauffeur et en second lieu, les inspecteurs et les contrôleurs. Les superviseurs doivent ensuite assurer le suivi auprès du personnel chauffeur. Le chef inspecteur, le chef contrôleur et le chef superviseur, quant à eux, doivent s'assurer que le protocole soit respecté par tous les employés sous leur responsabilité.

Voici l'ensemble des responsabilités des intervenants pendant et après les situations de modification de comportements, de situations difficiles ou conflictuelles.

Dans une situation où l'inspecteur doit agir pour modifier un comportement du chauffeur :

<i>Comportements attendus de l'inspecteur / contrôleur</i>	<i>Comportements attendus du chauffeur</i>
<ul style="list-style-type: none">• Rencontrer le chauffeur de façon sécuritaire	
<ul style="list-style-type: none">• Saluer le chauffeur avec respect	
<ul style="list-style-type: none">• Demander sa version des faits et faire part de ses observations	<ul style="list-style-type: none">• Donner sa version des faits
<ul style="list-style-type: none">• Comparer le comportement observé avec les attentes de l'entreprise	
<ul style="list-style-type: none">• Demander respectueusement des explications sur son comportement	<ul style="list-style-type: none">• Écouter et répondre honnêtement aux questions
<ul style="list-style-type: none">• Faire part des attentes de l'entreprise	
<ul style="list-style-type: none">• Demander de modifier le comportement avec respect	<ul style="list-style-type: none">• Suivre les consignes de l'inspecteur
<ul style="list-style-type: none">• Aviser qu'une communication sera faite auprès du superviseur qui fera le suivi approprié	
<ul style="list-style-type: none">• Saluer le chauffeur avec respect	
<ul style="list-style-type: none">• Faire la communication auprès du superviseur concerné verbalement ou par écrit	

Dans une situation où le chauffeur demande l'aide de l'inspecteur :

Les comportements attendus du personnel chauffeur :

Les chauffeurs sont les premiers intervenants dans la grande majorité des situations conflictuelles qui surviennent dans et autour des véhicules du RTC. (Voir annexe A pour *La démarche à suivre pour le personnel chauffeur dans la gestion des situations difficiles avec la clientèle.*) Au moment où le chauffeur décide de demander de l'aide, il accepte par le fait même que l'inspecteur prenne en charge la situation. Selon le cas, il loge un appel «appel», un appel «urgence» ou il utilise le bouton panique. (Voir la formation «*Utiliser efficacement le radiotéléphone* » pour connaître les différents moyens disponibles pour contacter la salle de contrôle.) Il renseigne le contrôleur (course, matricule, position et parcours) et attend les instructions. À l'arrivée de l'inspecteur :

- Il immobilise son autobus de façon sécuritaire, si cela n'a pas déjà été fait;
- Selon la situation, il descend de l'autobus ou reste à l'intérieur pour expliquer la situation confidentiellement et pour faire part de ses besoins à l'inspecteur;
- Il laisse l'inspecteur intervenir sans s'en mêler, poursuit sa route lorsque l'inspecteur l'indique.

Les comportements attendus des inspecteurs et des contrôleurs

Au moment où le chauffeur contacte la salle de contrôle, le contrôleur inscrit les renseignements nécessaires dans le «log». Si la demande implique la présence d'un inspecteur, le contrôleur le contacte. Avant d'arriver sur le lieu de l'incident, l'inspecteur doit recueillir les renseignements suivants de la part du contrôleur :

- La course et le matricule chauffeur, sa position et son parcours;
- La nature du problème (perception, agression nécessitant la présence d'un policier ou non, urgence), le nombre de personnes impliquées.

Les responsabilités de l'inspecteur

- Se rendre sur les lieux immédiatement;
- Rencontrer le chauffeur de façon sécuritaire, à l'extérieur ou à l'intérieur du véhicule pour valider son état, pour connaître sa version et ses besoins;
- Aller à la rencontre du client, se présenter par son nom et sa fonction, indiquer la raison de son intervention et l'inviter à sortir de l'autobus par la porte arrière afin de recueillir sa version des faits et pouvoir discuter en privé;

Dans une situation où le client collabore en descendant de l'autobus

- Faire poursuivre la route au chauffeur et lui indiquer qu'il fera un suivi avec lui;
- Écouter la version du client, expliquer les règlements et le rôle du chauffeur et soutenir celui-ci par rapport à l'application des règlements. L'inspecteur tente d'obtenir une entente avec le client qu'il se conformera aux règlements à l'avenir.
- Faire monter le client dans un autre autobus ou, exceptionnellement, reconduire le client. (Exemples d'exceptions : le prochain passage d'un autobus est dans une heure ou plus, le client est très jeune, il est très tard le soir, ...).

Dans une situation où le client ne collabore pas et refuse de descendre de l'autobus

- L'inspecteur s'assure de se placer entre le client et le chauffeur pour éviter la confrontation;
- Il demande au client de descendre de l'autobus par la porte arrière;
- Il annonce l'imposition de sanctions en vertu du règlement 117 (expulsion, infraction et peines, émission de constats d'infraction);
- Dans une situation comme des menaces graves, voies de faits et vandalisme, l'intervention de la police est nécessaire. L'inspecteur contacte le contrôleur pour qu'il appelle le 911;
- L'inspecteur demeure dans l'autobus en attendant la police, de préférence entre le chauffeur et le client;
- On ne doit jamais retenir de force un client dans l'autobus. Il vaut mieux laisser les portes ouvertes et laisser sortir un client agressif.

Les suivis dans toutes les situations

- L'inspecteur remplit le « Rapport de l'inspecteur » avec le nom et l'adresse du client (il peut le demander mais le client n'est pas obligé de lui donner);
- Le contrôleur remplit le «log» avec ces renseignements qui sont automatiquement disponibles aux personnes concernées;
- Le coordonnateur au traitement des interventions de la clientèle conserve un registre des clients fautifs;
- L'inspecteur fait un suivi auprès du chauffeur concerné pour l'informer des actions prises;
- L'inspecteur fait un suivi verbalement ou par écrit auprès du superviseur;
- Si c'est un cas d'agression, l'inspecteur remplit le document «Rapport d'urgence de l'inspecteur lors d'une agression » (voir Annexe B) et l'envoie au superviseur du chauffeur qui doit l'envoyer à la personne responsable de faire les suivis sur les agressions à la DRH.

L'uniformité dans l'approche à adopter auprès du chauffeur suite à une agression

Pour respecter les principes d'uniformité dans les actions, du respect et de la sécurité pour tous, il a été convenu en avril 2006, du **retrait systématique du chauffeur**, minimalement pour le reste de son étape, dans les cas d'agression suivants :

- agression avec contacts;
- coups physiques portés;
- coups physiques avec objets;
- menace de mort ou de blessures sévères.

Dans ces cas, l'inspecteur reconduit le chauffeur.

Il est donc de la responsabilité de l'inspecteur d'expliquer que, pour le meilleur rétablissement suite aux blessures physiques et psychologiques, il est souvent avantageux de prendre la décision pour le chauffeur. Le suivi est toujours fait, le plus tôt possible, avec le superviseur.

Dans d'autres situations difficiles ou de violence, si le chauffeur désire continuer, voici les balises à suivre :

- L'inspecteur valide toujours l'état du chauffeur à son arrivé sur les lieux d'un incident; «Est-ce que vous allez bien ? Est-ce que la situation est correcte ?»
- L'inspecteur demande au chauffeur s'il est dans un état pour continuer de fournir le service à la clientèle;
- Avant la fin de l'intervention, l'inspecteur revalide l'état du chauffeur en lui demandant si son état est toujours favorable à la poursuite de sa journée de travail. (Ceci est important car la poussée d'adrénaline tirant à sa fin, le chauffeur peut se rendre compte qu'il est plus affecté qu'il ne le croyait au départ);
- Si le chauffeur décide toujours de poursuivre sa journée, l'inspecteur revalide avec lui environ une heure après l'événement (idéalement en personne, sinon par radiotéléphone).

Suivi par le superviseur

- Après réception du rapport de l'inspecteur, le superviseur fait les suivis appropriés;
- Dans le cas d'une situation en lien avec la politique sur le harcèlement ou la violence, il y a des mécanismes de recours établis : il y a des suivis après 15 jours ouvrables et après 2 mois (voir Politique et tableau synthèse en Annexe C).

Suivi par le comité paritaire de prévention de la violence

Afin d'assurer des interventions uniformes et adéquates de la part des inspecteurs et des contrôleurs et pour favoriser les relations basées sur la confiance mutuelle, des mécanismes de suivi par le comité paritaire seront mis en place dès l'adoption du protocole.

Suivis par les gestionnaires de deuxième niveau : le chef inspecteur, le chef contrôleur et le chef superviseur

Il est entendu que la réussite de l'implantation du protocole repose sur une gestion des attentes signifiées aux inspecteurs, aux superviseurs et aux chauffeurs. Pour assurer l'uniformité dans les façons de faire, il est essentiel de faire des suivis et des ajustements auprès de ceux-ci.

Annexe A

La démarche à suivre pour le personnel chauffeur dans la gestion des situations difficiles avec la clientèle.

Contexte

La contribution financière de la clientèle est donc considérable et c'est la responsabilité du chauffeur de percevoir ces revenus. Toutefois, **lors de situations difficiles liées à la perception, le chauffeur doit toujours se préoccuper de sa sécurité et celle de la clientèle.** Il ne doit pas s'exposer à des dangers ni se mettre dans une situation à risque.

Lorsque le chauffeur a des problèmes au regard de l'acquittement du droit de passage avec un client, il doit suivre la procédure établie qui est écrite à l'endos du document «*Tarifs d'autobus*». Le texte qui suit est inspiré des pratiques du RTC et de *La procédure d'intervention auprès des usagers en défaut de la Société de transport de la ville de Laval*.

Le rôle du chauffeur est de s'assurer que le droit de passage est correctement acquitté. Il doit connaître les titres, les demander, les vérifier et informer la clientèle des tarifs en vigueur. Il doit également aviser les clients lorsqu'ils sont en défaut. Dans l'exercice de cette tâche, il est très important d'utiliser son jugement. Cependant le RTC favorise une plus grande flexibilité dans les cas suivants : lorsque la clientèle présente un potentiel d'agressivité important, et dans d'autres cas particuliers selon le bon jugement du chauffeur.

De la même façon, le chauffeur informe les usagers qu'ils doivent se conformer aux autres règlements à bord. Si le client ne se conforme pas, il l'informe qu'il devra faire intervenir un inspecteur pour assurer le confort et la sécurité des autres usagers. Lorsque le chauffeur juge que le problème nécessite l'intervention d'un inspecteur, il informe le contrôleur du problème et poursuit sa route.

Pour ce faire, il agit avec tact et diplomatie, même lorsqu'il est personnellement impliqué. Dans tous les cas, le chauffeur doit faire preuve de patience et gérer chaque situation en fonction de la gravité, garder à l'esprit que nous sommes les fournisseurs du service et que les usagers sont les clients. Chaque client doit être traité également, peu importe l'âge, le sexe ou son origine ethnique.

Le chauffeur ne quitte pas son poste de travail pour intervenir dans l'autobus. Il demande à l'utilisateur de venir le rencontrer à l'avant et discuter avec lui de façon confidentielle. Advenant qu'une situation majeure nécessite l'arrêt de l'autobus, le chauffeur ne doit jamais contraindre un usager à demeurer à bord, qu'il soit en cause ou non. Il est plutôt recommandé d'ouvrir les portes arrière lorsqu'un usager démontre de l'agressivité.

De façon générale, le chauffeur qui demande le support d'un inspecteur poursuit sa route jusqu'à l'intervention de celui-ci. Si l'intervention des policiers est nécessaire, il l'indique clairement lors de sa demande. À l'arrivée de l'inspecteur, il immobilise son autobus, de façon sécuritaire, descend de l'autobus pour expliquer la situation confidentiellement à l'inspecteur et lui fait part

de ses besoins. Il laisse l'inspecteur intervenir sans s'en mêler. Il poursuit sa route lorsque l'inspecteur lui indique.

Annexe B

Rapport de l'inspection et de la supervision Agression sur un chauffeur

Numéro de dossier : _____

RENSEIGNEMENTS DE BASE	
Date : _____	No autobus : _____ Parcours : _____
Heure de l'appel : _____	Intersection : _____ Liaison : _____
No Mat. _____	Endroit : _____ (N S E O)
Blessés : Oui : <input type="checkbox"/> Non : <input type="checkbox"/>	Employé RTC : _____
Nombre : _____	Clients : _____
Priorité 1	
INTERVENTION D'URGENCE	
Agression physique : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Blessure physique : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Précisez : _____
Armé : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Précisez : _____
Comportement agressif : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Blessure psychologique : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Précisez : _____
Agression verbale : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Identité du mis en cause si connue : _____	
Coordonnées : _____	
Si non, description du mis en cause : _____	
Témoins : _____	No de téléphone : _____
Témoins : _____	No de téléphone : _____
Témoins : _____	No de téléphone : _____
Heure d'arrivée sur les lieux : _____	
Nécessite : Police <input type="checkbox"/>	No rapport : _____
Ambulance <input type="checkbox"/>	
Autres <input type="checkbox"/>	Précisez : _____
Retiré du travail : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Référé au PAE : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Transport vers : Hôpital <input type="checkbox"/> RTC <input type="checkbox"/>	
Domicile <input type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/>	Précisez : _____
Exécutif syndical contacté : _____	
	Nom _____ Date _____

Priorité 2

SUIVI DU DOSSIER

Date de l'événement : _____

Nom du chauffeur : _____

H : F :

No matricule : _____

Années d'expérience : _____

Nom de l'inspecteur : _____

Nom du contrôleur : _____

Nom du superviseur : _____

Description de l'événement et de la cause :

Description des blessures, malaises, inconforts, dommages (s'il y a lieu) :

Autres informations pertinentes : _____

Rempli par : _____

Date : _____

Annexe C

Titre : POLITIQUE AFIN DE CONTRER LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU TOUTE AUTRE FORME DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

Numéro :

1. Objet général

La présente politique vise à établir les règles applicables relativement aux situations de harcèlement ou impliquant toute forme de violence au Réseau de transport de la Capitale (RTC).

2. Fondement

La présente politique trouve principalement son fondement dans la volonté du RTC d'offrir à son personnel un environnement de travail propice à la dignité et à l'estime des personnes dans un climat de respect mutuel, de collaboration et de compréhension entre tous les employés du RTC et à l'égard de la clientèle.

Cette politique est également inspirée de plusieurs éléments retrouvés dans la *Charte des droits et libertés de la personne*, la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* ainsi que la *Loi sur les normes du travail*.

3. Champ d'application

Cette politique s'applique à tout le personnel du RTC.

Elle s'applique aux relations entre tous les employés du RTC, quel que soit le niveau hiérarchique, ainsi qu'aux relations entre les employés, les clients, les fournisseurs et les partenaires du RTC.

4. Objectifs

Fournir à tous les employés du RTC un milieu de travail sain, exempt de toute forme de violence, d'intimidation, de menace et de harcèlement.

Prendre les moyens raisonnables pour prévenir et faire cesser toute forme de violence au travail.

Fournir une aide aux personnes impliquées dans une situation de violence au travail.

5. Définition

Violence : intimidation, menace ou harcèlement quand, dans un milieu de travail, un individu ou un groupe d'individus, par des paroles, des comportements ou des actions, porte atteinte, de manière intentionnelle ou non intentionnelle, à l'intégrité physique ou psychologique d'un autre individu ou groupe d'individus.

Une action, un comportement ou des paroles deviennent abusifs ou violents lorsqu'ils sont mal accueillis par l'autre, non désirés ou lorsqu'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'ils soient mal accueillis par le destinataire.

Des exemples de situations de violence pouvant se présenter sont des injures, des menaces, de l'intimidation, des remarques, des gestes blessants, des altercations physiques, du harcèlement, etc.

Les interventions requises, faites par un gestionnaire dans le cadre des responsabilités qui lui sont confiées de planifier, d'organiser, de diriger et de contrôler le travail qui doit être effectué, ne constituent pas du harcèlement ou de l'intimidation. Ces interventions doivent être effectuées conformément aux principes généraux énoncés précédemment, et selon les dispositions des conventions collectives.

6. Règles et procédures applicables

6.1 Principes généraux

Aucune forme de violence, d'intimidation, de menace et de harcèlement ou de comportements pouvant nuire à l'intégrité physique ou psychologique du personnel ou de la clientèle, n'est acceptée, tolérée ou passée sous silence.

Le Réseau de transport de la Capitale attend de son personnel qu'il soit respectueux et courtois à l'égard de toutes les clientèles, qu'elles soient internes ou externes. Chaque personne travaillant au RTC a la responsabilité de faire en sorte que son environnement de travail soit exempt de violence, d'intimidation, de menace et de harcèlement. En conséquence, cette responsabilité concerne à la fois les employés, les représentants de la Direction et les représentants des syndicats.

6.2 Dénonciation

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 dénoncée au supérieur immédiat. Lorsque la démarche précédente n'est pas appropriée ou lorsqu'elle n'a pas permis de régler la situation, la dénonciation peut être transmise au supérieur hiérarchique (soit le patron du supérieur immédiat).

Lorsque la démarche précédente n'est pas appropriée ou lorsqu'elle n'a pas permis de régler la situation, la dénonciation peut être transmise à la Direction des ressources humaines.

À chacune de ces étapes, les personnes concernées peuvent être accompagnées par un membre du syndicat si elles le désirent. Toute personne qui a dénoncé une situation ne doit faire l'objet de menaces ou pressions illégitimes. Toute dénonciation fera l'objet d'une enquête prompte et confidentielle. Lors de cette enquête, tout employé doit participer et collaborer à l'enquête si la demande lui en est faite.

6.3 Dispositions prises par l'employeur lors d'une dénonciation

La Direction du RTC prendra les moyens nécessaires afin de prévenir et de faire cesser tout acte de violence, d'intimidation, de menace ou de harcèlement, provenant d'employés ou de personnes de l'extérieur de l'entreprise (clients, fournisseurs, partenaires, etc.).

À la suite d'une dénonciation, les représentants de la Direction du RTC prendront les dispositions pour:

- faire cesser le comportement non désiré;
- s'assurer que les démarches précédentes ont été effectuées, si applicable;
- fournir une aide aux personnes concernées.

Toute personne visée par une dénonciation recevable doit en être avisée verbalement, et ce, dans le respect de la protection des renseignements personnels concernant les personnes impliquées – et être informée de son droit d'être entendue et d'exposer son point de vue. Cet avis peut lui être transmis par écrit, à sa demande.

Dans certains cas, des mesures administratives ou disciplinaires pourront être prises contre les personnes impliquées dans la plainte ou contre une personne ayant déposé une dénonciation frivole ou faite de mauvaise foi.

Lorsque la situation le requiert et, notamment, lorsqu'un employé est victime de violence, d'intimidation ou de menaces de la part de la clientèle, des mesures immédiates sont prises afin de protéger et d'aider l'employé concerné.

6.4 Aide disponible

Un soutien psychologique et médical sera offert selon les circonstances aux personnes qui vivent une situation de violence. Cette aide s'adresse autant aux personnes victimes d'un comportement non désiré qu'à celles ayant un comportement non désiré. Cette aide est fournie dans le respect et la garantie de confidentialité entourant la nature du problème et des services reçus.

À cette fin, le programme d'aide confidentiel du RTC aux employés (PAE) est disponible 24 heures sur 24 pour le personnel aux prises avec une situation de violence en milieu de travail.

Le service médical du RTC est également disponible afin de référer les personnes concernées aux spécialistes qui peuvent les assister dans les circonstances.

7. Annexes

N/A

8. Responsables de l'application

Le Directeur des ressources humaines est responsable de coordonner l'application de la présente politique. Tous les gestionnaires sont responsables de son application.

9. Dispositions finales et mesures transitoires

Cette politique remplace celle adoptée le 18 décembre 2002. Toute situation dénoncée avant l'entrée en vigueur de la présente politique est assujettie à celle-ci pour les étapes à réaliser après cette date.

10. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le 1^{er} mai 2005.

Normand Carrier, directeur général

TABLEAU SYNTHÈSE DES MÉCANISMES DE RECOURS / (signalement d'une dénonciation)

Processus	Délais	Responsables	Action
L'accueil de la dénonciation	Dans les 2 jours ouvrables suivant le signalement de la dénonciation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ supérieur immédiat ou ➤ supérieur hiérarchique ou ➤ DRH 	Rencontrer la personne qui dénonce afin de recueillir les faits relatifs à sa dénonciation
L'étude de la dénonciation	Dans les 5 jours ouvrables suivant la première rencontre de cueillette des faits relatifs à la dénonciation	Personnes responsables accompagnées de personnes ressources selon les besoins *	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se prononcer sur la recevabilité de la dénonciation et sur la démarche d'intervention préconisée ➤ Faire parvenir un formulaire sur l'événement à la DRH
Les rencontres auprès des personnes concernées	Dans les 2 jours ouvrables suivant la décision prise à l'étape précédente		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Soutenir la personne harcelée et fournir une aide à l'harceleur (s'il y a lieu) ➤ Rencontrer l'harceleur
Le premier suivi	15 jours ouvrables suivant la dernière rencontre		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vérifier auprès de la personne dénonciatrice si le comportement signalé a arrêté ➤ Faire parvenir une note de suivi de l'événement à la DRH
Le deuxième suivi	2 mois suivant le premier suivi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vérifier auprès de la personne dénonciatrice si le comportement c'est manifesté à nouveau ➤ Faire parvenir une note de suivi de l'événement à la DRH 	

* En cas de besoin, une équipe multifonctionnelle (ex : infirmière, médecin, représentants de d'autres directions, représentants syndicaux...) ou ressources externes pourront assister le responsable du dossier.

Annexe D

PROBLÈMES DE PERCEPTION ET DÉMARCHE À SUIVRE

Par distraction, par oubli, ou simplement par méconnaissance, une personne peut mal acquitter son droit de passage. Pour faciliter votre travail, suivez la démarche proposée selon la situation qui se présente.

ÉTAPE 1

- Demandez à l'utilisateur de vous **remettre** son titre de transport pour vérification;

Il accepte

- Si le titre est valide : remettez-lui son titre et fin de l'intervention;
- Si le titre n'est pas valide, ou ne semble pas conforme: récupérez-le, remettez-lui un billet explicatif sur le déroulement de l'enquête ainsi qu'une correspondance spéciale et remplissez le rapport de récupération;

Il refuse

- Rappelez-lui la politique de tarification et demandez-lui de s'y conformer de nouveau.

ÉTAPE 2

- Demandez à l'utilisateur de **payer** son passage selon le tarif;

Il accepte

- Fin de l'intervention. Communiquez avec la salle de contrôle seulement si l'utilisateur a refusé de vous remettre son titre non-conforme;

Il refuse

- Demandez-lui poliment de descendre du véhicule.

ÉTAPE 3

- Demandez à l'utilisateur de **descendre** du véhicule;

Il accepte

- Fin de l'intervention;

Il refuse

- Communiquez avec la salle de contrôle et attendez les instructions

DANS TOUS LES CAS

- Restez calme;
- Tout en demeurant ferme;
- Adressez-vous toujours poliment à votre client;
- En tout temps, vous devez continuer votre route;
- Si vous croyez que votre sécurité ou votre intégrité est menacée, communiquez avec la salle de contrôle.

RAPPORT DE RÉCUPÉRATION

- Déposez le rapport de récupération d'un titre de transport dans la boîte prévue à cet effet au Dépôt 1 B;
- Vous pouvez aussi, si cela vous convient, le remettre à votre superviseur;
- En aucun cas, ces documents ne doivent être déposés dans les boîtes de perception ou d'objets perdus;
- La récupération d'un titre de transport est autorisée uniquement pour fins d'enquête reliée à la perception.