

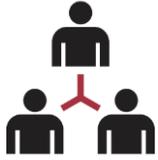


# Politique

## Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle



*À l'intention des municipalités et organismes municipaux du Québec*



## Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

**Réalisation :** APSAM

**Rédaction :** Christine Lamarche, conseillère à l'APSAM

Sylvie Poulin, conseillère à l'APSAM

**Version originale :** 16 mars 2015

**Mise à jour :** 29 mars 2016

© Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « affaires municipales », 2016  
715, rue du Square-Victoria, bureau 710, Montréal (Québec) H2Y 2H7  
www.apsam.com

*Le générique masculin est utilisé sans discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.*

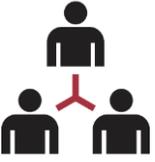
*Nota : Bien que cette publication ait été élaborée avec soin, à partir de sources reconnues comme fiables et crédibles, l'APSAM, ses administrateurs, son personnel, les formateurs associés ainsi que les personnes et organismes qui ont contribué à son élaboration n'exercent aucun contrôle sur votre utilisation des informations, conseils, directives, produits ou services qui y sont mentionnés et n'assument aucune responsabilité à l'égard de votre utilisation de ceux-ci. De plus, le contenu de cette publication pourrait avoir à être adapté dans la pratique, en tenant compte de certaines circonstances de lieu et de temps ainsi que du contexte général ou particulier dans lequel il est utilisé.*

*Toute reproduction de cette publication ou d'un extrait de celle-ci doit être autorisée par écrit par l'APSAM et porter la mention de sa source.*



### Table des matières

INTRODUCTION .....	1
ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE.....	2
DÉFINITION .....	2
Violence .....	2
Membres du personnel .....	3
Clientèle.....	3
CHAMP D'APPLICATION .....	3
PRINCIPES DIRECTEURS .....	3
OBJECTIFS .....	4
RÔLES ET RESPONSABILITÉS .....	4
La direction générale.....	4
Le comité de mise en œuvre .....	5
La direction des ressources humaines .....	5
Les directions des services .....	5
Les gestionnaires .....	6
Les travailleurs.....	6
Le syndicat .....	7
MISE À JOUR DE LA POLITIQUE .....	8
RÉFÉRENCES .....	9



# Politique

Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle



### INTRODUCTION

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.

Pour aider le secteur municipal à prévenir les manifestations de violence provenant de la clientèle et soutenir le personnel touché, l'APSAM a publié une démarche de prévention. Celle-ci se compose de quatre étapes, la première étape étant l'engagement de l'organisation<sup>1</sup>.



**Engagement de  
l'organisation**



**Analyse  
de la situation**



**Mesures  
préventives**



**Suivi, contrôle  
et évaluation**

Cet engagement se traduit généralement dans une politique qui vient officialiser la position de l'organisation en regard de la violence dans les rapports avec la clientèle. La politique permet également à la haute direction de définir ses grandes orientations ainsi que ses objectifs généraux en matière de prévention de la violence.

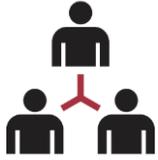
Pour avoir l'impact désiré, cette politique doit être écrite, claire, adaptée au contexte et à la réalité de l'organisation, signée et datée, communiquée et accessible à tous les membres de l'organisation.

Pour soutenir sa clientèle à cette étape de la démarche de prévention, l'APSAM vous propose un exemple de politique qui pourra vous inspirer lors de la rédaction de la vôtre<sup>2</sup>.

Ce document est appelé à évoluer. Les expériences des milieux de travail nous permettront d'en bonifier au fur et à mesure le contenu. Visitez régulièrement notre site Internet pour vous assurer d'avoir la plus récente version.

<sup>1</sup> Pour plus d'informations, consultez notre fiche [Démarche de prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle](#) ainsi que notre thème [Violence et clientèle agressive](#) au [www.apsam.com](http://www.apsam.com)

<sup>2</sup> Avant de débiter la rédaction de votre politique de prévention de la violence, il est suggéré de préalablement recenser et prendre connaissance des autres politiques et documents concernant l'encadrement de la violence dans votre organisation (ex. : code d'éthique, politique de SST, politique sur le harcèlement, etc.).



### **Titre : Politique de prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle**

Approuvée par : Résolution no. \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Date d'entrée en vigueur : \_\_\_\_\_

Mise à jour : \_\_\_\_\_

## ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE

*Dans l'énoncé de la politique, différents aspects peuvent être abordés. À titre d'exemple :*

La municipalité de \_\_\_\_\_, 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 \_\_\_\_\_ 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 \_\_\_\_\_ 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

*Dans cette section sont définis les termes qui requièrent des précisions, notamment :*

### **Violence**

*Adopter une définition de la violence dans les rapports avec la clientèle. Exemple :*

« 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 » (Organisation internationale du travail, 2003).



## Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

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*

*Définir ce que vous entendez par « membres du personnel ». Exemple :*

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

### *Clientèle*

*Définir ce que vous entendez par « clientèle ». Exemple :*

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

*Le champ d'application établit ce que vise la politique et à qui elle s'adresse. À titre d'exemple :*

Cette politique s'adresse à tous les membres du personnel de la municipalité de \_\_\_\_\_ 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

*Les principes directeurs sont les grandes orientations de l'organisation en matière de prévention de la violence. Par exemple :*



## Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

- La municipalité de \_\_\_\_\_ 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 \_\_\_\_\_ privilégie la mise en place de moyens préventifs visant à éviter la survenue d'événements de violence.
- La municipalité de \_\_\_\_\_ 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

Dans cette section sont exprimés les objectifs que se fixe la haute direction en prévention de la violence au travail, c'est-à-dire ce qu'elle veut atteindre comme résultats. Par exemple :

La municipalité de \_\_\_\_\_ 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.

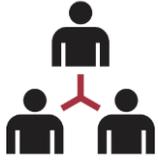
### RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Cette section définit les rôles et les responsabilités des différents intervenants en prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle. Pour plus d'information sur l'importance de bien définir les rôles et les responsabilités, consultez notre thème [Gestion de la prévention : responsabilités en santé et sécurité au travail](#).

#### 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;



## 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.

### *Le comité de mise en œuvre (ex. : CSS)*

- participe à l'élaboration du programme de prévention et à la coordination de sa mise en œuvre;
- prévoit notamment les outils pour la mise en œuvre du programme (par exemple, les formulaires et les procédures de déclaration et d'analyse des événements, les formations, etc.);
- soutient les services dans l'identification et l'analyse des situations à risque et dans la mise en œuvre des mesures préventives;
- établit les procédures concernant le suivi, le contrôle et l'évaluation;
- fait rapport à \_\_\_\_\_ (ex. : direction générale, direction des ressources humaines).

### *La direction des ressources humaines*

- coordonne le comité de mise en œuvre;
- coordonne et participe à l'élaboration du programme de prévention;
- conseille et assiste les services dans l'identification et l'analyse des situations à risque et dans la mise en œuvre des mesures préventives;
- s'assure du suivi, du contrôle et de l'évaluation selon les procédures établies par le comité de mise en œuvre.

### *Les directions des services*

- s'assurent que le programme de prévention de la violence soit mis en œuvre dans leur service (ex. : identification et analyse des situations à risque, élaboration des mesures préventives);
- approuvent et appuient les mesures qui découlent du programme de prévention;



## Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

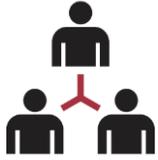
- prennent les actions requises pour s'assurer de l'application de ces mesures;
- au besoin, prennent connaissance des rapports d'événements survenus dans leur service, analysent les recommandations et y donnent suite;
- soutiennent les gestionnaires de leur service en leur fournissant les ressources nécessaires pour l'application du programme de prévention.

### *Les gestionnaires*

- participent à l'identification et à l'analyse des situations à risque de violence;
- participent à l'élaboration des mesures préventives;
- contribuent à l'application des mesures qui découlent du programme de prévention;
- soutiennent leur personnel dans la prévention des événements de violence;
- offrent l'encadrement et le soutien nécessaires aux personnes sous leur responsabilité victimes ou témoins d'un événement de violence :
  - s'assurent notamment de rencontrer le plus rapidement possible l'employé victime ou témoin d'un événement ainsi que l'équipe de travail impliquée;
  - s'assurent qu'une déclaration d'événement soit remplie;
  - participent à l'analyse post-événement, selon les procédures établies par le comité de mise en œuvre, et font les suivis nécessaires;
  - s'assurent du suivi auprès de l'employé en cas d'absence (selon le processus interne).

### *Les travailleurs*

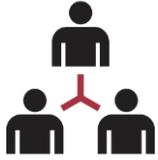
- participent à l'identification et à l'analyse des situations à risque de violence;
- participent au développement des mesures préventives et en respectent l'application;
- déclarent immédiatement à leur gestionnaire (supérieur immédiat) tout événement de violence dont ils ont été victime ou témoin;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



## Prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

### *Le syndicat*

- soutient, par ses paroles et gestes, le programme de prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle;
- collabore, au besoin, avec le comité de mise en œuvre.



### MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

*Afin d'en maintenir la crédibilité et de s'assurer que son contenu soit toujours pertinent, la politique de prévention de la violence doit être revue périodiquement. Cette section permet de préciser la fréquence de sa mise à jour et de déterminer qui en est responsable.*

Cette politique est révisée aux \_\_\_\_\_ ans par \_\_\_\_\_.

Nom, prénom, fonction	Signature
Nom, prénom, fonction	Signature
Date (aaaa-mm-jj)	



### RÉFÉRENCES

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « affaires municipales » (APSAM). (26 juin 2015). *Politique en santé et sécurité au travail*. Repéré à <http://www.apsam.com/theme/gestion/structure-organisationnelle/politique-en-sante-et-securite-au-travail>

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « administration provinciale » (APSSAP). (s.d.). *Brochure d'information : prévention de la violence*. Repéré à <http://apssap.qc.ca/documents/prevention-de-la-violence-2>

Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke. (2011). *Politique favorisant un climat de travail sain et libre de toute forme de violence envers le personnel sur les lieux de travail* (POL-DÉAQ-03). Repéré à <http://www.equipevisage.ca/wp-content/uploads/2013/03/Politique-CSSS-IUGS.pdf>

Centre jeunesse de la Montérégie, Direction des ressources humaines, Service de santé et sécurité au travail. (2010). *Politique sur la prévention des manifestations de violence par la clientèle à l'endroit du personnel*. Adoptée par le Comité de direction le 22 juin 2010. Document inédit.

Organisation internationale du travail. Bureau international du travail. (2003). *Recueil des directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène* (MEVSW/2003/11). Repéré à [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms\\_112577.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112577.pdf)

Ville de Rimouski. (2013). *Politique de santé et sécurité au travail*. Repéré à <http://www.apsam.com/sites/default/files/docs/themes/gestion/rimouski-politique-sst.pdf>