

Carignan

**POLITIQUE DE
RELATIONS CITOYENNES
RESPECTUEUSES**

Septembre 2024

TABLE DES MATIÈRES

1.	ORIENTATION	1
2.	CHAMP D'APPLICATION	1
3.	PRINCIPES ET OBJECTIFS	1
4.	L'ENGAGEMENT DE LA VILLE DE CARIGNAN	2
5.	LES COMPORTEMENTS VALORISÉS ET SOUHAITÉS	2
6.	LES COMPORTEMENTS INNACCEPTABLES	3
7.	PROCÉDURE EN CAS DE COMPORTEMENTS INACCEPTABLES	3
8.	RÔLES ET RESPONSABILITÉS	5
9.	CADRE JURIDIQUE	6
10.	ENTRÉE EN VIGUEUR	7
11.	ADOPTION	7
12.	RENSEIGNEMENTS	7
13.	APPROBATION	7
	ANNEXE 1 - FORMULAIRE - DÉCLARATION PROBLÉMATIQUES COMPORTEMENTALES	8
	ANNEXE 2 - AIDE-MÉMOIRE - CLIENTÈLE DIFFICILE	12

1. ORIENTATION

C'est avec pour objectif de maintenir des relations respectueuses entre les citoyens et le personnel municipal que le conseil municipal adopte sa première Politique de relations citoyennes respectueuses.

Si le citoyen mérite le respect et la courtoisie, le personnel et les élus aussi !

Les citoyens, le personnel et les élus de la Ville de Carignan sont en droit de s'attendre à avoir des échanges respectueux de part et d'autre, et ce, sans aucune forme d'abus, d'intimidation, de harcèlement, de cyberharcèlement, de violence, d'incivilité, de propos condescendants, méprisants ou désobligeants.

Cette politique vient encadrer les interactions des différents acteurs afin d'instaurer une culture de respect mutuel permettant de maintenir une qualité de service aux citoyens élevée et un environnement de travail positif.

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à toutes les personnes qui travaillent, avec ou sans rémunération, à la Ville de Carignan, incluant les membres du Conseil. Elle s'applique aux relations entre les employés, les élus et les citoyens pendant les heures de travail et en dehors des heures de travail, pour des raisons relatives à ses fonctions professionnelles, et ce, peu importe la forme de cet échange (en personne, par écrit, par texto, par courriel, au téléphone, en virtuel, etc.).

3. PRINCIPES ET OBJECTIFS

Les **principes** de la Politique de relations citoyennes respectueuses sont basés sur les valeurs organisationnelles de la Ville de Carignan :

- Assurer le respect des droits, de l'intégrité physique et psychologique et de la qualité de vie des employés, des élus et des citoyens;
- Promouvoir des interactions respectueuses de qualité de part et d'autre;
- Être rigoureux dans l'application des mesures permettant d'assurer le respect de la Politique de relations citoyennes respectueuses;
- Appliquer la « *tolérance zéro* » envers les auteurs de comportements fautifs associés à des abus, de l'intimidation, du harcèlement, du cyberharcèlement, de la violence, de l'incivilité, à des propos condescendants, méprisants ou désobligeants;
- Assurer un traitement cohérent et équitable des situations problématiques dans l'organisation.

La Politique de relations citoyennes respectueuses a comme **objectifs** de :

- Favoriser un climat sain permettant à chacun d'accomplir ses fonctions ou de recevoir des services dans un environnement positif et respectueux;
- Contribuer à la sensibilisation et à l'information des acteurs concernés afin de prévenir les comportements inacceptables;
- Promouvoir la civilité en milieu de travail;
- Intervenir, au besoin, afin de protéger la santé et la sécurité des élus et du personnel municipal;
- Soutenir le citoyen en période de vulnérabilité (problématiques de santé mentale, toxicomanie, violence, etc.) en évitant par des actions d'alimenter les comportements indésirables;
- Définir et préciser les attentes de la Ville de Carignan relativement aux relations citoyennes.

4. L'ENGAGEMENT DE LA VILLE DE CARIGNAN

En adéquation avec ses valeurs organisationnelles, la Ville de Carignan s'engage à offrir et maintenir un service :

- **Accessible et inclusif**, en facilitant l'accès à ses services et en offrant une expérience citoyenne positive, et ce, dans un environnement sécuritaire;
- **Confidentiel**, en protégeant les renseignements personnels;
- **Diligent**, en répondant et en assurant le suivi des requêtes dans les meilleurs délais en fonction de la nature de la demande, du volume de travail, etc.;
- **Équitable**, sans discrimination ni préjugés;
- **Professionnel**, par une écoute active, des explications et informations claires, exactes et complètes;
- **Cohérent et réciproque** de la part du personnel municipal et des élus qui s'engagent à offrir des services avec respect et professionnalisme.

5. LES COMPORTEMENTS VALORISÉS ET SOUHAITÉS

- ✓ *Utiliser un langage courtois, tempéré et respectueux, et ce, verbalement, à l'écrit ou dans la communication non verbale;*
- ✓ *Respecter l'intégrité physique des personnes, leur espace vital et leur environnement de travail;*
- ✓ *Faire preuve d'écoute, d'empathie, de diplomatie et de compréhension;*
- ✓ *Être honnête et intègre;*
- ✓ *Respecter les politiques, règlements et directives de la Ville de Carignan.*

6. LES COMPORTEMENTS INACCEPTABLES

Le personnel et les élus de la Ville de Carignan appliquent la « *tolérance zéro* » lorsqu'il est question de comportements inacceptables, tels que :

- * *Menacer, intimider, insulter, utiliser la contrainte et l'abus;*
- * *Utiliser un langage injurieux et vulgaire ou discriminatoire tant verbalement, qu'à l'écrit ou dans la communication non verbale;*
- * *Manquer de respect, être condescendant, méprisant ou désobligeant;*
- * *Utiliser la violence verbale, physique ou de gestes agressifs;*
- * *Harceler par des demandes et des attaques incessantes (critiques, requêtes continuelles sur le même sujet, visites excessives, etc.);*
- * *Propager de fausses informations;*
- * *Avoir des comportements à caractère sexuel, faire des avances et/ou des contacts physiques inappropriés;*
- * *Utiliser des commentaires allant à l'encontre de la Charte des droits et libertés de la personne (sexisme, racisme, âgisme, homophobie, etc.);*
- * *Utiliser de l'humour déplacé ou des blagues grivoises.*

Cette liste n'est pas limitative. Tout comportement se rapprochant de près ou de loin aux comportements inacceptables est réputé en faire partie intégralement.

Si l'employé ou l'élu vit une situation avec un citoyen ayant un comportement inacceptable, pendant ou en dehors des heures de travail, pour des raisons relatives à ses fonctions professionnelles, la Ville de Carignan l'accompagnera dans le processus de dénonciation.

7. PROCÉDURE EN CAS DE COMPORTEMENTS INACCEPTABLES

Signalement

Le citoyen a comme directive de communiquer sa plainte par courriel au Service des ressources humaines à rh@carignan.quebec.

L'employé ou l'élu a comme directive de :

- Mettre fin sur le champ à l'interaction avec le citoyen;
- En faire part à son supérieur immédiat afin d'adresser la situation rapidement, de recevoir du soutien en toute confidentialité et trouver des pistes de solutions;
- Si celle-ci persiste ou selon la gravité de l'événement, le supérieur immédiat doit contacter la personne désignée par la Direction des ressources humaines¹ pour enclencher un plan d'intervention le cas échéant. Les détails suivants devront être fournis dans le Formulaire – Déclaration de problématiques comportementales fournie à l'annexe 1 : Date; prénom et nom; poste occupé et service; résumé des événements.

¹ Contacter le(la) conseiller(ère) en ressources humaines

Cadre d'intervention – Problématiques comportementales

Selon la gravité et la récurrence du comportement inacceptable, un plan d'intervention pourra être mis en place.

Exemple d'indicateurs permettant de déclencher un plan d'intervention :

- Visites fréquentes et régulières (plus de 2 fois par semaine);
- Durée des visites (fréquemment de plus de 20 minutes);
- Sujet systématique (acharnement);
- Sujets très diversifiés (« tire partout »);
- Violence ou intimidation verbale;
- Violence ou intimidation physique;
- Cyberharcèlement;
- Visites principalement de socialisation;
- Attitudes dérangeantes pour l'organisation du travail et les autres citoyens;
- Perception erronée du rôle du citoyen en regard de la Ville;
- Propos confus et décousus;
- Sentiment de malaise chez l'employé engendré par des propos du citoyen touchant la sphère personnelle.

À quoi s'expose l'auteur d'un comportement inacceptable ?**EN PERSONNE**

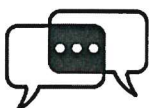
Pour tout échange survenu en personne, l'employé ou l' élu doit demander à son interlocuteur de reformuler sa demande ou de s'excuser s'il souhaite poursuivre l'échange. Un seul avertissement sera donné. Si l'interlocuteur persiste avec un comportement inacceptable, l'employé est en droit de requérir la présence de son supérieur immédiat. Si le supérieur immédiat n'est pas disponible, l'interlocuteur devra quitter le bâtiment municipal ou les lieux publics et prendre rendez-vous avec ce dernier. Ultiment, si l'interlocuteur n'obtempère pas, le Service de police sera appelé sur-le-champ.

**AU TÉLÉPHONE, PAR COURRIEL OU CLAVARDAGE**

Pour toute situation survenue par téléphone, courriel ou clavardage, l'employé ou l' élu peut mentionner au citoyen qu'il refuse de répondre à ses communications, et ce, tant que ce dernier n'optera pas pour un comportement acceptable.

En cas d'impasse, le supérieur immédiat travaillera à trouver un terrain d'entente avec le citoyen ou mettra en place un plan d'intervention en collaboration avec le service des ressources humaines afin d'encadrer les interactions entre la Ville et le citoyen problématique.

Les situations graves doivent être signalées à la direction générale et au service des ressources humaines et, si nécessaire, au Service de police. De plus, toute situation où un employé ou un élu se sent en danger doit faire l'objet d'un appel immédiat au 911.

**MÉDIAS SOCIAUX**

La Ville encourage une utilisation des médias sociaux convenable, raisonnable et conforme aux valeurs promues par l'organisation, dont, notamment, le respect. Sur ses propres plateformes, la netiquette s'applique.

Diffamer ou menacer les membres du personnel municipal ou les élus municipaux sur les réseaux sociaux en utilisant une fausse identité ou non, ne place pas le citoyen à l'abri de recours, et ce, peu importe le média social sur lequel sont fait les commentaires. La Ville de Carignan s'engage à soutenir les employés et les élus dans les démarches de dénonciation. Dans un tel cas, l' élu ou l'employé est invité à ne pas répondre en son nom personnel et à déclarer l'événement, pour les employés à leur supérieur immédiat et pour les élus au directeur général. La Ville n'hésitera pas à déposer une plainte au Service de police pour toute situation où un employé ou un élu se sent en danger de quelque façon que ce soit.

Selon la gravité de l'événement, la personne désignée évaluera et identifiera les mesures applicables envers le tiers.

Les mesures peuvent prendre la forme suivante :

- Un avertissement verbal ou écrit;
- Une mise en demeure;
- Un constat d'infraction;
- Une interdiction de fréquentation des lieux;
- Une recommandation de plainte formelle ou non.

8. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

CONSEIL MUNICIPAL	<ul style="list-style-type: none"> • Adopter la Politique de relations citoyennes respectueuses et soutenir l'organisation municipale dans son application; • Promouvoir les valeurs de respect dans les relations entre les citoyens et le personnel municipal.
DIRECTION GÉNÉRALE	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de la mise en œuvre et du respect de la Politique de relations citoyennes respectueuses; • Positionner l'organisation dans cette culture de « <i>tolérance zéro</i> » et du mieux-être du personnel municipal.
SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES	<ul style="list-style-type: none"> • Veillez à l'application de la Politique de relations citoyennes respectueuses; • Soutenir le personnel lors de situations problématiques; • Documenter les situations problématiques dénoncées par le personnel municipal; • Coordonner, en collaboration avec les partenaires du milieu, le plan d'intervention afin d'encadrer les personnes visées dans une situation problématique; • Déployer la formation nécessaire afin d'outiller le personnel et les élus; • Conseiller et assister les services dans l'identification et l'analyse des situations problématiques et la mise en œuvre de mesures préventives; • Au besoin, offrir l'encadrement et le soutien nécessaires aux employés victimes ou témoins d'une situation problématique.
DIRECTION ET GESTIONNAIRES	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer d'appliquer, dans leur service respectif, la Politique de relations citoyennes respectueuses; • Prendre connaissance des rapports d'événements survenus dans leur service et s'assurer d'y donner suite au besoin; • Informer le service des ressources humaines de toute situation problématique survenue afin qu'elle soit documentée et qu'un plan d'intervention soit mis en place au besoin; • Soutenir le personnel de leur service en leur fournissant les ressources nécessaires pour l'application de la politique; • Participer à l'identification, l'analyse et le plan d'intervention lors de situations à risques.

EMPLOYÉS MUNICIPAUX	<ul style="list-style-type: none"> • Déclarer rapidement à son supérieur les situations problématiques; • Participer à l'identification, l'analyse et au plan d'intervention lors de situations à risques; • Contribuer au maintien d'interactions saines avec le citoyen (<i>voir aide-mémoire – clientèle difficile à l'annexe 2</i>); • Participer aux formations et aux mesures de soutien mises en place afin d'outiller le personnel.
CITOYENS	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer au maintien d'interactions saines avec la municipalité en adoptant des comportements adéquats.

9. CADRE JURIDIQUE

La présente politique s'appuie principalement selon :

- *La Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale ;*
- *Les dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec ;*
- *La Loi canadienne des droits de la personne ;*
- *La Loi sur les normes du travail ;*
- *La Loi sur la santé et la sécurité du travail ;*
- *La Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles;*
- *La Loi visant à protéger les élus et à favoriser l'exercice sans entraves de leurs fonctions et modifiant diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal;*
- *La Politique de prévention de la violence, du harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail de la Ville de Carignan.*

Des situations de violence et de harcèlement peuvent également ouvrir la porte à d'autres recours :

- Des plaintes en vertu du *Code criminel* ;
- Des poursuites en vertu du *Code civil* ;
- Des requêtes en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels*.

Confidentialité

Toute personne qui signale un incident bénéficie d'un traitement confidentiel, sauf :

- Dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour faire enquête sur la plainte;
- Pour prendre des mesures disciplinaires ou administratives reliées à celle-ci;
- Dans la mesure où la loi l'exige.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR

La Politique entre en vigueur à la suite de son adoption par le Conseil. Le Conseil peut modifier la Politique au besoin.

11. ADOPTION

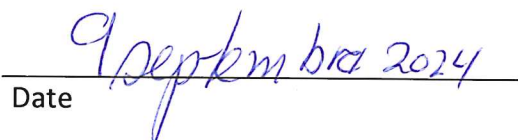
Adoptée à la séance du conseil municipal le 4 septembre 2024 portant le numéro de résolution 24-09-311.

12. RENSEIGNEMENTS

Pour tous renseignements, veuillez communiquer avec la personne-ressource de l'application de la Politique de relations citoyennes respectueuses au Service des ressources humaines.

13. APPROBATION

Maire



Date



Directrice ou directeur général



Date

* Un exemplaire de cette présente politique a été remis à tous les employés.

ANNEXE 1

**FORMULAIRE – DÉCLARATION
DE PROBLÉMATIQUES COMPORTEMENTALES**

ANNEXE 1

FORMULAIRE – DÉCLARATION DE PROBLÉMATIQUES COMPORTEMENTALES

1. Identification de la personne plaignante

Prénom et nom : _____

Titre d'emploi / service : _____

Adresse : _____

Numéro de téléphone : _____

Courriel : _____

S'il y a plus d'une personne plaignante, veuillez indiquer le nom et prénom de la ou des personnes plaignantes : _____

2. Identification de la personne visée par la plainte :

Prénom et nom : _____

Titre d'emploi / service : _____

S'il y a plus d'une personne visée par la plainte, veuillez indiquer le nom et prénom de la ou des personnes visées : _____

Détails de l'événement :

Date du premier événement :

--

Était-ce un événement unique? :

Oui Non

Sinon, à quelle fréquence l'événement s'est-il produit ?

À quand remonte la dernière manifestation de ce que vous décrivez ?

Description des faits :

Décrivez en détail les paroles, les gestes ou les comportements subis qui vous ont semblé incivils, harcelants ou violents.

Décrivez en détail les impacts personnels et sur le travail de cette situation :

Avez-vous essayé de résoudre vous-même la situation conflictuelle déclarée dans ce formulaire ?

Oui Non

Si oui, quelles furent vos actions ?

En avez-vous parlé ou avez-vous essayé d'obtenir du soutien de votre supérieur immédiat afin que cesse la situation ?

Oui Non

Si oui, quelles démarches furent entreprises pour désamorcer la situation ?

Conclusion

À cette étape, avez-vous une idée de ce que vous voulez obtenir en formulant cette plainte ?
Quelles sont vos attentes ?

- J'autorise les personnes désignées à traiter ma plainte en vertu de la politique de relations citoyennes respectueuses.

- J'atteste que j'ai rédigé cette déclaration de façon libre, volontaire, sans aucune contrainte de qui que ce soit, que les renseignements inscrits dans ce formulaire sont vrais et au meilleur de ma connaissance.

Signature

Date

ANNEXE 2

**AIDE-MÉMOIRE
CLIENTÈLE DIFFICILE**

ANNEXE 2

AIDE-MÉMOIRE - CLIENTÈLE DIFFICILE

1. **Rappelez-vous : je ne suis pas le problème, mais si je peux aider à trouver la solution...**
2. **En début de conversation et lorsque vous avez un certain contrôle :**
 - a. *Madame, Monsieur, j'aimerais vous aider, mais je vais avoir du mal à le faire si vous continuez sur ce ton;*
 - b. *Pour une 2^e fois, je vous demande de me parler poliment sinon je vais devoir raccrocher!*
3. **Si elle ou s'il est hors de contrôle :**
 - a. *Madame, Monsieur, je suis désolé.e, mais si vous ne vous calmez pas, je vais devoir couper la communication »;*
 - b. *Madame, Monsieur, c'est avec plaisir que je vous reparlerai quand vous serez plus calme. Au revoir!*
4. **Mots clés**

INTÉRÊT	Je vous comprends...
RESPECT	Je vais tenter de vous aider...
CALME	C'est important pour moi de bien comprendre...
ATTENTION	Je comprends que ce n'est pas agréable...
ÉCOUTE	Je suis vraiment désolé.e...
EMPATHIE	Laissez-moi tenter de vous aider...

5. N'oubliez pas

Ne pas juger, éviter d'interrompre la personne, démontrer de l'intérêt, être réceptive ou réceptif, accorder de l'importance à son problème être en mode solution, ne faites pas de promesse que vous ne pourriez pas tenir.

Écouter et démontrer l'empathie	Poser des questions	Reformuler	Examiner les pistes de solution	Proposer une solution	Vérifier la satisfaction
1	2	3	4	5	6