

## Encadrements administratifs

Actif

numéro

**C-RH-RH-P-17-003**

### Procédure suite à une agression physique ou verbale.

Section : Encadrements corporatifs  
Sous-section : Ressources humaines  
Date d'entrée en vigueur : 2017-12-01      Date de fin :

Commentaire :

Service émetteur : Service des ressources humaines  
Responsable : Marc-André Charland  
Numéro de résolution :  
Service du signataire : Service des ressources humaines , Direction  
Fonction/Nom du signataire : DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES  
Diane DRH BOUCHARD  
Type d'encadrement : Procédure

---

***N.B. Afin d'alléger le texte, le masculin est utilisé sans discrimination***

#### PRÉAMBULE

Les arrondissements et les services centraux peuvent adapter le présent encadrement à leur mode de gestion spécifique dans la mesure où les éléments requis par les lois et règlements sont conservés. À défaut d'avoir un encadrement spécifique approuvé par la direction de l'arrondissement ou du service central, le présent encadrement s'applique en considérant qu'il s'agit de règles adaptables.

#### 1. OBJECTIF

Cette procédure vise à définir la démarche et préciser les actes à accomplir lorsqu'un employé est victime d'une agression ou de violence physique ou verbale.

#### 2. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique dans tous les cas où un employé est victime d'une agression physique ou verbale, à l'exception de ceux où l'agresseur est un employé de la Ville. Pour ces cas, se référer à la [Politique de respect de la personne](#). Les manifestations de violence ou l'agression proviennent de personnes qui sont en relation avec les membres du personnel, en raison de leur statut d'employé (citoyens, sous-traitants, fournisseurs, partenaires, usagers).

### 3. GÉNÉRALITÉS

Cette procédure est émise conformément aux dispositions prévues à la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST S-2.1), la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, au Code criminel du Canada, aux dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec (L.R.Q. chapitre C-12) sur le harcèlement psychologique et aux articles 81.18 et suivants de la Loi sur les normes du travail (L.R.Q. chapitre N-1.1).

### 4. DÉFINITIONS

**L'agression :** L'utilisation de la force physique ou son équivalence psychologique, en vue de maltraiter un ou des individus, qu'elle cause ou non une lésion.

**La violence :** 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). 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, libellé diffamatoire, chantage, toute forme de harcèlement ou de propos injurieux ou grossiers).

L'annexe 1 présente en complément les facteurs de risque et les signes précurseurs de la violence au travail.

### 5. RÈGLES ET MESURES À APPLIQUER

#### 5.1 Mesures d'assistance

Le supérieur hiérarchique doit être avisé dans les plus brefs délais et porter assistance à l'employé qui a fait l'objet de manifestations de violence ou d'une agression.

Le supérieur hiérarchique doit évaluer avec le travailleur sa capacité à rester au travail. Au besoin, il doit le faire transporter et accompagner dans un établissement de santé, chez un médecin ou à son domicile. Il doit également lui remettre les coordonnées du [Programme d'aide aux employés](#) aux employés.

En tout temps, l'employé peut communiquer avec le [Programme d'aide aux employés](#) au numéro 514 PAE-AIDE (723-2433), à l'exception des policiers pour lesquels le numéro à composer est le 514 304-8960. Ce service est disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

#### 5.2 Mesures spécifiques aux cas d'agression ou de violence verbale

L'employé doit immédiatement signaler la situation à son supérieur hiérarchique ou le représentant de l'employeur.

Le supérieur hiérarchique doit s'assurer de la mise en place des mesures d'assistance appropriées (voir section 5.1), se référer à la [directive sur la gestion d'un événement accidentel au travail](#), appliquer la procédure de déclaration d'un événement accidentel au travail en vigueur dans son unité administrative et réaliser l'enquête et l'analyse de l'événement.

Le supérieur hiérarchique doit évaluer avec l'employé si la situation requiert une mise en demeure, le cas échéant, le gestionnaire rédige une lettre de mise en demeure à l'intention de l'agresseur. Un modèle de lettre est fourni à l'annexe 2. La Direction des affaires civiles du Service des affaires juridiques peut soutenir tout gestionnaire en cette matière.

Il est recommandé de noter à un endroit approprié, préalablement défini par l'unité administrative (exemples : fiche d'identification du client, dossier d'abonnement), les

propos ou le comportement violent de l'interlocuteur. Ces notes serviront à la rédaction de la mise en demeure le cas échéant et pourraient servir à une enquête<sup>1</sup>.

### **5.3 Mesures spécifiques aux cas d'agression ou de violence verbale par téléphone**

L'employé peut utiliser la fonction dépisteur de l'appareil téléphonique pour retracer la provenance d'un appel. Les détails de cette fonction sont disponibles à l'annexe 3.

L'employé doit retranscrire textuellement les propos de l'interlocuteur le plus rapidement possible pour ne pas les oublier. Ces notes pourraient servir à une enquête<sup>2</sup>.

Les utilisateurs d'une plateforme téléphonique, tels que les employés des Bureaux accès Montréal, ne peuvent utiliser la fonction dépisteur. L'employé doit noter immédiatement la date, l'heure et le numéro d'identification de l'interaction pour avoir un accès rapide à l'enregistrement.

L'employé doit aviser son supérieur hiérarchique ou le représentant de l'employeur.

Le supérieur hiérarchique doit appliquer les mesures d'assistance appropriées (voir section 5.1), déterminer avec l'employé si l'intervention des policiers est requise et suivre les directives du SPVM le cas requis<sup>2</sup>.

### **5.4 Mesures spécifiques aux cas d'agression ou de violence physique**

Toute personne ayant connaissance d'une agression physique envers un employé avise immédiatement les policiers en composant le 911.

Le supérieur hiérarchique de l'employé ou le représentant de l'employeur doit être avisé dans les plus brefs délais.

Le supérieur hiérarchique doit s'assurer de la mise en place des mesures d'assistance appropriées (voir section 5.1), se référer à la [directive sur la gestion d'un événement accidentel au travail](#), appliquer la procédure de déclaration d'un événement accidentel au travail en vigueur dans son unité administrative et réaliser l'enquête et l'analyse de l'événement.

Le supérieur hiérarchique doit s'assurer qu'une copie de la [déclaration d'un événement accidentel au travail](#) est remise aux policiers. Le tout est transmis aux instances appropriées afin d'entreprendre les actions nécessaires<sup>2</sup>.

## **6. RESPONSABLE DE L'ÉLABORATION, DE LA DIFFUSION, DE L'INTERPRÉTATION, DE L'ÉVALUATION ET DE LA MISE À JOUR**

La Direction santé, sécurité et mieux-être du Service des ressources humaines est responsable de l'élaboration, de la diffusion, de l'interprétation, de l'évaluation et de la mise à jour de cette procédure.

## **7. RESPONSABLE DE L'IMPLANTATION ET DE L'APPLICATION**

Chaque direction de service central et d'arrondissement est responsable de la mise en œuvre, dans ses activités, des dispositions de cette procédure et du contrôle de son application.

## **8. PROCÉDURE ANTÉRIEURE**

La présente procédure remplace la procédure du même numéro signée le 5 mai 2008.

---

<sup>1</sup> Si une intervention policière est menée en parallèle à ses démarches, l'unité administrative doit se référer au Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) et se conformer à leurs directives.

<sup>2</sup> Si une intervention policière est menée en parallèle à ses démarches, l'unité administrative doit se référer au Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) et se conformer à leurs directives.



## **Annexe 1 : Facteurs de risque de violence au travail et signes précurseurs**

### **Les facteurs de risque**

Certaines situations de travail peuvent exposer les travailleurs à un risque plus grand de violence au travail. La liste qui suit réfère notamment aux facteurs identifiés par le National institute for occupational safety and health (NIOSH) :

- Avoir un contact direct avec la clientèle
- Manipuler de l'argent
- Travailler seul ou avec quelques personnes seulement
- Travailler avec des personnes instables ou versatiles
- Travailler dans un établissement communautaire
- Travailler dans un lieu mobile
- Travailler dans des points chauds de criminalité
- Faire appliquer des lois et règlements
- Protéger ou garder en sécurité des objets de valeur
- Transporter des personnes ou des marchandises

### **Les signes précurseurs :**

- **Indices non verbaux :**
  - Regard fixe, menaçant, fuyant;
  - Soupirs, modification de la respiration;
  - Changement de couleur au visage (pâleur ou augmentation de la coloration);
  - Transpiration;
  - Serrement de la mâchoire, visage grimaçant;
  - Raidissement des membres;
  - Tremblements;
  - Agitation, mouvements saccadés, répétitifs ou incessants;
  - Postures menaçantes (pointe du doigt, montre le poing), tendance à s'approcher trop.
- **Indices verbaux et physiques (avec amplification progressive du ton de la voix) :**
  - Niveau 1 : La personne questionne sur un ton sarcastique;
  - Niveau 2 : La personne refuse de collaborer et manifeste son désaccord;
  - Niveau 3 : La personne blâme, accuse, blasphème, injurie;
  - Niveau 4 : La personne menace, hausse le ton ou il y a un changement dans la voix;
  - Niveau 5 : La personne agit, frappe, bouscule.

## Annexe 2 : Modèle de mise en demeure

Unité administrative  
Adresse  
Montréal  
Tél.:  
Fax :

**POSTE CERTIFIÉE - Inscrire le numéro de l'envoi**

**Sous toute réserve**

Le (inscrire la date)

Nom du destinataire  
Adresse  
Ville  
Code postal

Objet :            Mise en demeure de ne plus faire preuve de violence à l'égard d'un employé de la  
                         Ville de Montréal

---

Madame, Monsieur,

Nous avons récemment été informés, le (inscrire la date), des événements qui se sont produits à/au (indiquer l'endroit en mentionnant l'adresse), le (indiquer la date des événements).

(Description de l'événement : Où, quoi, envers qui) Lors de votre visite à (indiquer l'endroit et mentionner l'adresse) ou de votre conversation téléphonique, vous avez manifesté un comportement violent et tenu des propos grossiers envers (nom de la personne agressée). Notamment, vous avez : (préciser les propos, le comportement ou le geste reproché).

La Ville de Montréal n'accepte pas que de telles manifestations de violence soient émises à l'égard de ses employés. Dans l'éventualité où il y aurait récurrence de votre part, la Ville de Montréal s'engage à prendre les mesures qui s'imposent, le tout sans préjudice aux recours qui pourraient être entrepris suite aux événements du (inscrire la date de l'événement).

Veuillez agir en conséquence.

Signature du supérieur hiérarchique  
Nom, poste  
Coordonnées

### **Annexe 3 : Procédure pour retracer un appel**

Si vous recevez un appel malveillant, obscène ou menaçant, le dépisteur peut être utilisé à partir d'un appareil téléphonique pour que soit enregistré le numéro de l'appelant avec la date et l'heure par le service de sécurité de la compagnie de téléphone.

#### **Notes importantes :**

- Ce service s'adresse seulement aux situations graves. Les résultats du dépistage ne seront divulgués qu'au Service de police. On ne vous dévoilera pas le numéro en cause.
- Les utilisateurs d'une plateforme téléphonique, tels que les employés des Bureaux accès Montréal, ne peuvent utiliser la fonction dépisteur. L'employé doit noter immédiatement la date, l'heure et le numéro d'identification de l'interaction pour avoir un accès rapide à l'enregistrement.

#### **Comment utiliser le dépisteur à partir d'un appareil téléphonique**

1. Raccrochez après avoir reçu l'appel menaçant ou malveillant ;
2. décrochez et composez \*957 (trois bips se font entendre) ;
3. Vous entendrez un enregistrement vous indiquant si l'appel a été retracé. Raccrochez ;
4. Veuillez communiquer avec le Service de police afin de faire une plainte officielle.

#### **Autres informations utiles :**

- Le service dépisteur ne fonctionne que pour le dernier appel reçu.
- Le service dépisteur fonctionne pour les appels faisant l'objet d'un blocage de l'affichage.
- Bell communiquera le numéro de l'appelant retracé au service de police, si celui-ci en fait la demande.

Des frais de 5,00 \$ sont imputés pour chaque utilisation du dépisteur qui mène à une identification positive, jusqu'à concurrence de 10,00 \$ par mois pour chaque ligne téléphonique. Les frais sont facturés, que le numéro soit demandé ou non par le service de police. L'utilisation du dépisteur ne garantit pas que le Service de police acceptera d'intervenir ou donnera suite à votre utilisation du dépisteur.

*Signataire :*

Diane DRH BOUCHARD

*Date :* 2017-12-01

---

DIRECTRICE DES RESSOURCES  
HUMAINES  
Service des ressources humaines ,  
Direction