

## Politique relative à la violence dans les relations avec la clientèle externe (ORG-077)

---

### 1 Introduction

Le Curateur public du Québec considère inacceptable la violence envers l'ensemble de son personnel. L'organisation assure et maintient un milieu de travail sain, exempt de violence et qui respecte l'intégrité physique et psychologique des personnes en les soutenant lors d'événements de violence.

En accord avec ses valeurs organisationnelles, le Curateur public vise par cette politique à :

- Prévenir la violence envers ses employés;
- Intervenir rapidement et efficacement en cas de situation de violence au travail;
- Soutenir et accompagner les personnes concernées à la suite d'une situation de violence au travail.

Cette politique est destinée à tout le personnel du Curateur public du Québec, particulièrement aux employés qui sont en relation avec la clientèle externe et à leur(s) gestionnaire(s). La clientèle désigne toute personne avec qui le Curateur public est en relation dans le cadre de ses activités, par exemple : personne représentée, proche, membre de la famille ou du conseil de tutelle, tuteur/curateur/mandataire, partenaire, fournisseur, propriétaire d'immeuble, médecin, avocat/notaire, autre professionnel, etc.

### 2 Mise en contexte

La majorité des relations avec la clientèle du Curateur public sont respectueuses. Toutefois, des situations de violence peuvent survenir et menacer la santé et la sécurité du personnel, par leur brutalité soudaine ou l'usure psychologique qu'elles occasionnent à moyen et long terme.

Le Curateur public prend les mesures de prévention nécessaires pour protéger et soutenir le personnel exposé à ces manifestations d'agressivité. Ces actions favorisent un climat de travail sain et propice à la santé psychologique du personnel.

### 3 Cadre normatif

- Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12);
- Code civil du Québec (RLRQ c CCQ-1991);
- Code criminel, L.R.C. (1985), ch. C-46;
- Loi sur la santé et sécurité au travail (RLRQ, c.S 2.1);
- Règlements sur la santé et sécurité au travail;
- Loi sur les normes du travail (RLRQ, c. N-1.1);
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et de la protection des personnes (RLRQ, c.A-2.1);
- Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (RLRQ, c. P-38.001);
- Convention collective des fonctionnaires (2015-2020);
- Convention collective de travail des professionnelles et professionnels (2010-2015);
- Convention collective des avocats et notaires (2015-2020);
- Convention collective des médecins (2010-2015);
- Directive relative à la violence dans les relations avec la clientèle externe (ORG-078);
- Directive sur la communication de renseignements nominatifs en vue de prévenir un acte de violence imminent (ORG-101).



## 4 Définitions

Par « manifestation de violence dans les relations avec la clientèle », on entend :

### **Violence**

Tout acte de violence physique envers un employé ou ses proches et qui découle de son statut d'employé.

Toute manifestation de violence verbale ou écrite envers le personnel dans le cadre de son travail ou envers ses proches.

Tout acte de vandalisme envers les biens d'un employé dans le cadre de ses fonctions ou envers les biens du Curateur public, y compris les lieux qu'elle occupe.

Tout comportement visant à perturber un employé dans le cadre de ses fonctions, que ce soit sur son lieu de travail ou à l'extérieur, et qui persiste après un avertissement.

## 5 Principes

### **La prévention**

Aucune manifestation violente n'est tolérée à l'égard du personnel. La prévention est privilégiée et constitue une pratique reconnue au sein de l'organisation pour contrer les manifestations hostiles.

### **Soutien de l'organisation**

Le Curateur public incite son personnel à déclarer tout événement de nature violente. Il lui assure le soutien psychologique nécessaire et une indemnisation en cas de dommages matériels. La demande d'intervention ou le rapport d'événement ne peut être associé à l'évaluation de rendement de l'employé ou du gestionnaire en cause.

### **Respect du personnel**

Le personnel étant la ressource la plus importante pour le Curateur public, l'organisation prend toutes les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité personnelle, physique et psychologique de ses employés.

### **Respect de la clientèle**

Le Curateur public assure un service de qualité à sa clientèle. Une approche facilitant une relation avec la clientèle empreinte de respect mutuel, basée sur les valeurs du Curateur public et la Déclaration de services aux citoyens, est de mise.

### **Responsabilités partagées et collectives**

Le Curateur public considère que la prévention de la violence est une responsabilité partagée et collective et que les différents intervenants doivent être associés à cette démarche.

### **Aménagement des lieux**

L'aménagement des lieux doit être sécuritaire et adapté sans nuire à la qualité des services offerts. Les règles de sécurité mises en place par l'organisation doivent être respectées lors des rencontres à l'extérieur des bureaux pour contrer les manifestations violentes de la part de la clientèle.

## 6 Orientations

Le Curateur public prend les mesures nécessaires pour protéger la santé, assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel :

- S'assure que les établissements sur lesquels il a autorité sont équipés et aménagés de façon à assurer la protection du personnel;
- Fournit un matériel sécuritaire, assure son maintien en bon état et évalue si le personnel l'utilise;
- Préconise l'adoption de comportements sécuritaires organisationnels et individuels pour que chacun protège sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique, ou celles des autres personnes;
- S'engage à sensibiliser et former son personnel sur les risques liés à son travail et faire en sorte que le personnel ait les habiletés et les connaissances requises pour accomplir son travail de façon sécuritaire;
- Offre un soutien rapide et approprié à tout employé victime d'une manifestation violente afin d'en réduire les conséquences néfastes;



- Incite son personnel à déclarer toute manifestation de violence et à identifier des mesures correctives rapidement;
- Assure un suivi en prenant les mesures appropriées.

## 7 Rôles et responsabilités des intervenants

### 7.1 Curateur public et directeur général

- S'assure que l'ensemble des responsabilités sous sa gouverne soient réalisées selon la politique;
- Favorise la prévention, le développement des compétences et les mesures correctives, s'il y a lieu, en concertation avec les autres intervenants;
- Guide, au besoin, le(s) gestionnaire(s) sous sa supervision concernant les enjeux liés à la violence dans les relations avec la clientèle.

### 7.2 Directeur

- Répond aux obligations légales de prévention de la violence au travail en fournissant un milieu de travail sécuritaire à son personnel;
- Se réfère au matériel de sensibilisation et participe à la formation sur la prévention des comportements perturbateurs et violents disponibles au personnel;
- Favorise la prévention, le développement des compétences de son personnel et les mesures correctives dans sa direction en concertation avec les autres intervenants;
- Guide, au besoin, le(s) gestionnaire(s) sous sa supervision concernant les enjeux liés à la violence dans les relations avec la clientèle.

### 7.3 Supérieur immédiat de l'employé (cadre)

- Soutient et accompagne son personnel dans la prise en charge des événements violents pour favoriser et maintenir un climat de travail sain en conformité à la politique;
- S'assure que l'employé reçoit le soutien approprié pendant et après une manifestation de violence;
- Se réfère au matériel de sensibilisation et participe à la formation sur la prévention offerte au personnel;
- S'assure que les nouveaux employés soient formés par l'équipe d'intervention;
- S'assure que l'ensemble de ses employés soit sensibilisé au contenu de la présente politique et habilité à intervenir lors de manifestations de violence et ce, en continu;
- Détermine, en collaboration avec son personnel, les comportements sécuritaires à adopter en cas de situations de violence dans son milieu de travail et s'assure qu'ils soient connus de tous;
- Analyse et convient avec diligence des mesures à prendre pour régler les événements violents avec le personnel impliqué et en assure le suivi;
- Incite le personnel impliqué dans un événement violent à le déclarer et, l'oriente vers les recours possibles;
- S'assure que les rapports d'événements soient remplis et signés adéquatement, tenus dans un registre et acheminés, dans les délais convenus, à la DRH et à l'équipe d'intervention;
- Informe la DRH lorsqu'une plainte criminelle est déposée à la police dans le Rapport d'événement;
- Assure le soutien nécessaire à l'employé lors d'une présence à la cour consécutive à une plainte à la police;
- Facilite le retour au travail de l'employé après une absence liée à une manifestation de violence;
- Achemine à la DRH les demandes de remboursement pour les dommages matériels à partir du rapport d'événement.

### 7.4 Employé

- Adopte un comportement sécuritaire et une attitude respectueuse lors de ses interventions auprès de la clientèle selon les règles de sécurité du Curateur public, tant sur les lieux du travail que lors de rencontres à l'externe;
- Se réfère au matériel de sensibilisation et participe à la formation sur la prévention offerte au personnel;
- Fait appel, au besoin, à l'équipe d'intervention sans délai et signale à son supérieur immédiat tout événement de violence qu'il vient de subir ou dont il est témoin;
- Utilise les ressources matérielles mises à sa disposition pour assurer sa sécurité (port du cellulaire, respect de l'aménagement sécuritaire des salles d'entrevue, bouton d'alarme, etc.);



- Rapporte formellement l'événement à son supérieur immédiat, participe avec ce dernier à l'analyse de l'événement de violence dans lequel il a été impliqué et convient avec lui des mesures nécessaires pour régler la situation;
- Envoie le rapport d'événement rempli et signé à son supérieur immédiat et collabore lors de poursuites en justice;
- Consulte les ressources appropriées pour obtenir un soutien adapté à ses besoins, si nécessaire.

#### 7.5 Direction des ressources humaines (DRH)

- Assiste les différents intervenants dans l'application de la politique et la réalisation des actions organisationnelles en prévention de la violence;
- Conseille les différents intervenants dans la recherche de moyens pour prévenir, gérer et éliminer les manifestations de violence;
- Établit les liens et la collaboration entre les différents intervenants lorsque requis;
- Coordonne les actions organisationnelles sur la clientèle violente (dont les activités de sensibilisation, d'information et de formation) à l'ensemble du personnel;
- Donne un suivi à l'employé, et à son gestionnaire qui a acheminé à la DRH un rapport d'événement ou une plainte à la police;
- Consigne, compile et analyse les informations de gestion, notamment par un registre des rapports d'événements et des plaintes à la police, afin de conseiller les autorités sur les mesures préventives et correctives les plus efficaces;
- S'assure que le soutien psychologique est disponible grâce au Programme d'aide aux employés et en fait la promotion;
- Conseille les gestionnaires et les équipes d'intervention sur les mesures préventives et correctives liées à la sécurité physique lors de manifestations de violence, en collaboration avec la DRFM, selon les normes de sécurité et les lois en santé et sécurité (par exemple, achats de matériel, budget, aménagement des lieux physiques, etc.).

#### 7.6 Direction du soutien à la qualité et à la performance (DSQP)

- Analyse les besoins de formation du personnel en interaction avec une clientèle violente en collaboration avec la Direction des ressources humaines;
- Développe de la formation sur la clientèle violente selon les besoins exprimés par le personnel et lorsque requis, demande la collaboration de la DRH pour recourir à une firme externe spécialisée;
- Favorise la prévention et le développement des compétences du personnel en concertation avec toutes les unités en contact avec la clientèle.

#### 7.7 Direction générale des affaires juridiques (DGAJ)

- Donne, sur demande, de l'information générale au gestionnaire sur le processus judiciaire;
- Mandate, s'il y a lieu, un juriste de pratique privée pour une personne sous régime de protection public qui doit se présenter au tribunal à la suite d'une plainte d'un employé.

#### 7.8 Direction des ressources financières et matérielles (DRFM)

- Coordonne, en collaboration avec la DRH et selon ses recommandations, l'achat de matériel pour assurer la sécurité physique des lieux;
- Affecte le budget requis pour l'achat d'équipement sécuritaire nécessaire à la prévention et aux mesures correctives;
- S'assure, en collaboration avec la DRH, que l'aménagement des lieux physiques est sécuritaire selon les normes de sécurité et les lois en santé et sécurité au travail.

#### 7.9 Équipe d'intervention

- Soutient le plus rapidement et efficacement possible un membre du personnel qui se retrouve confronté à une situation de violence, qu'il ne se sent pas en mesure de gérer ou dont le bouton d'alerte est activé;
- Participe à la formation offerte par l'APSSAP destinée aux équipes d'intervention;



- Élabore un plan d'action en lien avec la clientèle violente et suggère les correctifs à apporter, s'il y a lieu;
- Écoute la personne impliquée par l'événement violent, l'aide à déterminer la démarche la plus appropriée et l'oriente vers les recours possibles;
- Forme les nouveaux employés sur les comportements sécuritaires, sur le rôle de l'équipe d'intervention et l'aménagement sécuritaire des lieux physiques (ex. : comment se positionner dans une salle d'entrevue, le fonctionnement du bouton d'alarme, etc.);
- Soutient l'employé dans la rédaction du rapport d'événement, s'il y a eu une prise en charge par l'équipe d'intervention;
- Considère les rôles et responsabilités de l'agent de sécurité dans son plan d'intervention, s'il y a lieu.

## 8 Conclusion

Le Curateur public prévient, prend en charge les manifestations de violence provenant de la clientèle et soutient son personnel à cet égard.

## 9 Historique

2004-06-30	Date d'adoption du document et d'entrée en vigueur
2009-02-25	Mise à jour
2011-09-06	Mise à jour
2018-07-11	Mise à jour

Document signé par :

*(Original signé)*

\_\_\_\_\_  
M<sup>e</sup> Denis Marsolais, curateur public

11 juillet 2018

le \_\_\_\_\_

