



Commission d'accès
à l'information
du Québec

Engagement de la Commission d'accès à l'information

Prévention de la violence dans les relations entre
son personnel et la clientèle externe

Québec, 8 septembre 2022



INTRODUCTION

La Commission d'accès à l'information (la Commission) s'appuie sur quatre valeurs pour réaliser sa mission et orienter ses actions.

LE RESPECT

Nous agissons avec considération dans toutes nos relations et faisons preuve d'écoute, de courtoisie et de discrétion.

L'INDÉPENDANCE

Nous agissons et décidons en toute impartialité, sans parti pris ni influence ou pression extérieures.

L'ENGAGEMENT

Nous nous investissons dans notre travail et l'effectuons avec professionnalisme afin d'offrir un service de qualité.

LA COLLABORATION

Nous participons à la réalisation de la mission de la Commission et développons des partenariats afin d'accroître notre expertise et d'assurer une plus grande portée à nos actions.

Le respect, l'engagement, l'indépendance et la collaboration guident le personnel de la Commission dans ses relations avec la clientèle externe, les médias et les collaborateurs d'autres organismes publics. Ainsi, le personnel agit avec considération et fait preuve d'écoute, de courtoisie et de discrétion.

Le personnel de la Commission a le droit d'être traité avec le même égard et le même respect par le public. Généralement, les relations entre la Commission et sa clientèle se déroulent sans incident. Cependant, l'organisation est consciente que son personnel peut être confronté à des comportements inadéquats, des paroles inappropriées et d'autres formes de violence.

ENGAGEMENT

La Commission s'engage à ne tolérer aucune expression de violence à l'égard de son personnel. Elle affirme son engagement à prévenir ces manifestations, à soutenir et à défendre son personnel. Le travail du personnel de la Commission doit se faire dans des conditions qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.

CHAMP D'APPLICATION

Cet engagement vise tous les parties prenantes et les intervenants externes ayant recours aux services de la Commission et s'applique dans tous les lieux où elle exerce ses activités.

Les comportements inacceptables de la part des personnes du public envers le personnel de la Commission comprennent, sans s'y limiter, les gestes suivants :

- harceler, insulter, crier, intimider et menacer;

- bousculer ou manifester la volonté de donner des coups;
- pratiquer la violence psychologique;
- tenir des propos obscènes ou faire du harcèlement sexuel (comportement non désiré à connotation sexuelle);
- faire des demandes excessives, déraisonnables ou de façon agressive;
- contester sans justification et de manière répétée les conclusions ou les décisions d'un membre du personnel ou encore insister à plusieurs reprises pour obtenir un résultat différent;
- exiger un traitement spécial;
- perturber physiquement les activités de la Commission;
- lancer un objet en direction d'un membre du personnel;
- faire des commentaires discriminatoires, notamment en proférant des insultes fondées sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap;
- refuser de quitter les locaux sur demande;
- faire des déclarations, porter des vêtements ou montrer des documents faisant preuve de mépris pour les droits de la personne ou constituant de la propagande haineuse;
- se présenter avec une arme.

Ces formes de violence ne sont pas mutuellement exclusives.

OBJECTIFS

L'engagement de la Commission poursuit les objectifs suivants :

1. Sensibiliser son personnel et la clientèle à propos du caractère inacceptable de la violence sous toutes ses formes en milieu de travail;
2. Prévenir les manifestations de violence;
3. Respecter son engagement de prévention de la violence de façon adaptée à la réalité et aux besoins du personnel de la Commission;
4. Fournir une trousse de prévention comprenant des ressources auxquelles le personnel peut se référer et des outils qu'il peut utiliser;
5. Préciser les rôles et les responsabilités du personnel de la Commission;
6. Corriger toute situation de violence par la mise en application de mesures appropriées.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL

La présidente

La présidente est responsable du respect de cet engagement. Elle veille à instaurer un milieu de travail qui respecte la santé, la sécurité et l'intégrité physique du personnel de la Commission.

À ce titre, elle :

- Tient compte des préoccupations concernant la violence dans les décisions organisationnelles;
- Valorise la recherche et l'implantation des meilleures pratiques en ressources humaines;
- S'assure de mettre en place les mesures nécessaires pour que la Commission puisse offrir un service de qualité à sa clientèle;
- Veille à ce que les outils de prévention qui découlent de cet engagement soient déployés afin de favoriser un climat de travail sain pour le personnel de la Commission.

Les gestionnaires

Les gestionnaires doivent intervenir en cas de manifestation de violence et fournir le soutien approprié à l'employé qui en est victime. Ils doivent agir de façon préventive, en cours d'incident et à la suite de l'événement.

À ce titre, les gestionnaires :

- S'assurent que le personnel de leurs directions dispose de la formation et des outils nécessaires pour offrir un service de qualité à la clientèle;
- Mettent en place des mesures préventives pour aider le personnel à faire face aux clients qui ont un comportement agressif;
- Assurent un suivi post-événement auprès de chaque personne de sa direction témoin ou victime d'une manifestation de violence, en l'accompagnant, en l'écoutant et en l'encourageant à utiliser le Programme d'aide aux employés (PAE) au besoin.

Le Secrétariat général et Direction des affaires juridiques

Le Secrétariat général et Direction des affaires juridiques fournit le soutien juridique nécessaire à l'application de cet engagement et lors de procédures judiciaires.

La Direction de l'administration

La Direction de l'administration veille à la mise en œuvre de cet engagement et à offrir un milieu de travail sécuritaire au personnel de la Commission. Elle est également responsable de prévenir les risques associés à la violence subie par le personnel.

À ce titre, elle :

- Analyse les risques associés à la violence faite au personnel;
- Propose aux autorités de la Commission des outils, des formations et des solutions afin de prévenir les manifestations de violence envers les employés;
- Fait la promotion des services du PAE;
- Accompagne les gestionnaires dans leurs actions préventives et lors d'événements impliquant un risque de manifestation de violence;
- Assure le suivi, le contrôle et l'évaluation des procédures établies.

Le personnel

Afin d'exercer ses fonctions en respectant cet engagement, le personnel :

- Offre un service de qualité à la clientèle en s'assurant d'avoir la formation et les outils requis;
- Participe à la réflexion et à l'analyse portant sur la sécurité et la gestion du risque de manifestation de violence au travail, ainsi qu'à la formation dans ce domaine;
- Participe au développement de mesures préventives;
- Déclare immédiatement à leur gestionnaire ou au coordonnateur/chef d'équipe tout événement de violence dont ils sont victimes ou témoins et remplissent la documentation demandée;
- Participe à l'analyse post-événement.

INTERVENTION À LA SUITE D'UN ÉVÉNEMENT

À la suite d'un événement au cours duquel une personne manifeste de la violence envers le personnel, les mesures suivantes pourraient être appliquées selon la gravité du geste :

- L'interruption de la communication;
- L'avertissement verbal ou écrit;
- L'envoi d'une mise en demeure;
- Le dépôt d'une plainte au service de police de la localité où se produit l'événement.

ENTRÉE EN VIGUEUR

Cet engagement entre en vigueur à la date de son adoption par la présidente, qui peut le modifier en tout temps. La Commission s'engage à faire connaître les modifications, le cas échéant.

Original signé

M^e Diane Poitras
Présidente

8 septembre 2022

Date