

4 février 2025

GATINEAU
POUR
LA
VIE



Soutenir nos employés dans les enjeux d'incivilités

Objectif de présentation : information

Service de l'interaction
citoyenne

Comité plénier



GATINEAU

Objectif de la présentation



1. Exposer les travaux du comité.
2. Présenter un plan d'action concret et réalisable.
3. Engager les élus à soutenir activement les employés face aux incivilités.

Plan de la présentation

01

État de
la situation

02

Situation
souhaitée

03

Présentation du plan
d'action

04

Prochaines étapes

Mise en contexte

Pourquoi nous sommes ici

- **Préoccupations croissantes** des employés face aux comportements incivils de la part des citoyens, signalées depuis plusieurs mois.
- **Création d'un comité** dédié en mai 2024, chargé de proposer des solutions concrètes et durables.
- **Consultations ciblées** menées en juillet 2024 auprès d'employés en première ligne pour mieux comprendre leurs besoins et expériences.
- **Identification de projets complémentaires** en cours dans divers services (ex. : RH, CIT et SAJ) pouvant offrir un soutien accru aux employés dès leur déploiement (juillet et août 2024).

État de la situation



GATINEAU

Sentiments face à l'incivilité - groupe focus

En un mot, comment vous sentez-vous face à l'incivilité?



Soutenir nos employés dans les enjeux d'incivilités

Synthèse des situations vécues et risques – groupe focus et comité

Situations vécues		Risques
<ul style="list-style-type: none">• Menaces et intimidations• Interactions hors des heures de travail• Agressions verbales• Impolitesses• Abus de service• Agressions physiques• Racisme, sexisme et discrimination	<ul style="list-style-type: none">• Conflits entre citoyens qui nécessitent une intervention• Obstructions aux travaux ou activités par les citoyens• Dommages matériels et vols de biens municipaux et biens personnels• Non-respect des règles d'un lieu• Atteinte à la réputation	<ul style="list-style-type: none">• Manque de sécurité dans les lieux de travail• Insatisfactions et difficultés de communication avec les citoyens 

Des défis similaires chez les élus

Les élus municipaux font également face à des comportements incivils. Voici quelques constats:

- **Augmentation des cas** : Environ 74 % des élus disent vivre des incidents de harcèlement et d'intimidation¹.
- **Initiatives en cours** : Le gouvernement a alloué plus de 2M\$ dans l'ajout de services d'aide psychologique aux élus municipaux².

¹ <https://www.lapresse.ca/actualites/politique/2024-02-28/citoyens-qui-attaquent-les-elus-municipaux/quebec-n-ecarte-pas-des-mesures-punitives.php>

² <https://www.quebec.ca/nouvelles/actualites/details/plan-daction-pour-favoriser-le-respect-et-la-civile-unis-pour-la-democratie-le-gouvernement-du-quebec-investit-plus-de-2-m-dans-lajout-de-services-daide-psychologique-aux-elues-et-elus-municipaux-54023>

Situation souhaitée



GATINEAU

Décrivez en un mot un environnement de travail et une interaction citoyenne idéale.

Comité



Groupe Focus



Solutions à prioriser – Top 3 commun

1	2	3
Protocoles et procédures (74%)	Campagne de sensibilisation et code de conduite citoyen (67%)	Formation en gestion de client difficile; Sécurisation des espaces de travail; Amélioration du service pour réduire l'insatisfaction (41%)

Plan d'action



GATINEAU

Plan d'action

Objectif général : Créer un environnement où les interactions entre citoyens et employés municipaux se déroulent dans le respect et la civilité.

Objectifs spécifiques :

- 1 – Formation et sensibilisation des employés (gestion des clients difficiles/boite à outil)
- 2 – Sécurité et aménagement des espaces de travail
- 3 – Sensibilisation des citoyens
- 4 – Protocoles et procédures en cas d'incivilité
- 5 – Amélioration du service rendu

Les services impliqués dans la mise en oeuvre du plan d'actions

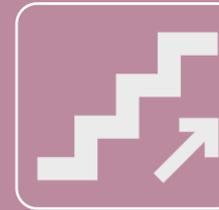
- Service de l'interaction citoyenne
- Service des ressources humaines
- Service des affaires juridiques
- Service de la performance organisationnelle, de l'intelligence d'affaires et scientifique
- Service de police
- Service des communications
- STO
- Service du greffe
- Service des biens immobiliers
- L'ensemble des services offrant un service direct aux citoyens

1 - Formation et sensibilisation des employés

ACTIONS

Formation offerte périodiquement en gestion de clients difficiles

Création et mise à jour continue d'une boîte à outils et d'un bottin de ressources en cas d'incivilité et transmission de l'information aux employés et gestionnaires



En cours



Juin 2025

2 - Sécurité et aménagement des espaces de travail

ACTIONS

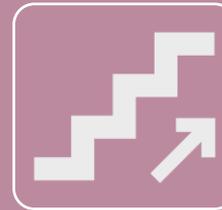
Développement d'un outil d'évaluation des environnements de travail où il y a des points de contact avec les citoyens et formation des services à son utilisation

Évaluations terrains des environnements de travail

Analyse des évaluations terrains et émission de recommandations

Mise en œuvre des recommandations par les services

Politique sur la divulgation d'information sur le personnel de la Ville



En cours



2026

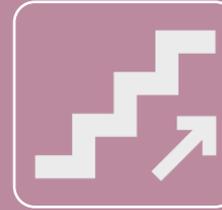
3 - Sensibilisation des citoyens

ACTIONS

Création et communication d'un code de conduite pour les citoyens

Création d'un outil de sensibilisation terrain pour les employés (en personne, au téléphone, en ligne)

Campagne de sensibilisation sur l'incivilité auprès des citoyens



À débiter



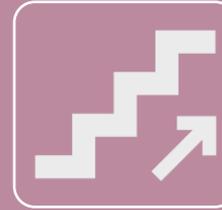
Printemps 2025

4 - Protocoles et procédures en cas d'incivilité

ACTIONS

Définition d'un cadre organisationnel pour les comportements incivils : Baliser les comportements inacceptables, les interventions appropriées et les responsabilités et rôles de chacun

Rédaction d'un règlement municipal contre l'incivilité



En cours



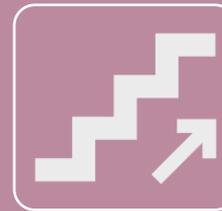
2025

5 - Amélioration du service rendu

ACTIONS

Simplification des règles et processus municipaux pour améliorer les services aux citoyens

Mécanisme pour que les insatisfactions de service soient communiquées à l'interne et conduisent à des améliorations rapides de service



À débiter



En continu

Le soutien du conseil municipal

Ensemble, en tant qu'élus et membres de l'administration, transmettons un message unifié aux citoyens sur les comportements qui ne sont pas acceptés dans les interactions interpersonnelles.

Les prochaines étapes

ÉTAPE 1

La poursuite des actions du plan d'action (en continu)

ÉTAPE 2

Le lancement de la campagne de communication (printemps 2025)