

# Charte des valeurs

Créons **ensemble** un climat respectueux!



Adopté le 17 novembre 2021 par la résolution 2021-11-373



**BOIS-DES-FILION**

Vert l'avenir

## TABLE DES MATIERES

1	Préambule .....	3
2	Personnes concernées .....	3
3	Responsable de l'application .....	3
4	Définitions.....	3
4.1	Abus .....	3
4.2	Comportements discriminatoires .....	3
4.3	Harcèlement .....	3
4.4	Intimidation .....	3
4.5	Menaces .....	3
4.6	Réciprocité.....	3
4.7	Violence .....	3
5	But de la charte .....	3
6	Principes directeurs DE LA CHARTE .....	4
7	À qui faire le signalement .....	4
7.1	Employés ou élus .....	4
7.2	Personnes externes (citoyens, fournisseurs ou autres) .....	4
8	Confidentialité du signalement .....	4
9	Procédure de règlement des plaintes .....	5
10	À quoi s'expose l'auteur d'un acte abusif? .....	5
10.1	Citoyen, fournisseur ou autre visiteur .....	5
10.2	Employé de la Ville.....	5
11	Rôles et responsabilités .....	5
11.1	Conseil municipal.....	5
11.2	Direction générale .....	5
11.3	Direction des ressources humaines.....	6
11.4	Directeurs de service .....	6
11.5	Employés municipaux.....	6
11.6	Citoyens, fournisseurs ou autres visiteurs.....	6
12	Révision .....	7
13	Entrée en vigueur .....	7
	Annexe A.....	8
	Annexe B .....	10



## 1 PRÉAMBULE

La situation pandémique mondiale que nous vivons depuis le début de l'année 2020 a amené son lot de difficultés dans les interactions sociales. La Ville de Bois-des-Filion a donc décidé de se doter d'une charte des valeurs reposant sur un principe fondamental de réciprocité.

Les citoyens, fournisseurs, employés de tous rangs et élus de la Ville de Bois-des-Filion sont en droit de s'attendre à avoir des conversations respectueuses de part et d'autre. Ces interactions doivent être dépourvues de toute forme d'abus, d'intimidation, de harcèlement ou de violence.

Cette charte des valeurs vient donc encadrer la qualité des interactions que tous les acteurs auront les uns envers les autres. Aucune forme d'abus, d'intimidation, de harcèlement ou de violence ne sera tolérée, que ce soit envers un employé, un élu, un citoyen ou un fournisseur.

## 2 PERSONNES CONCERNÉES

Cette charte s'adresse à tous les citoyens, employés, élus, fournisseurs de la Ville de Bois-des-Filion ou toute autre personne communiquant soit en personne, par téléphone, par courriel, par la poste ou par les médias sociaux avec la Ville.

## 3 RESPONSABLE DE L'APPLICATION

Le directeur général est responsable de faire appliquer la présente charte des valeurs et verra notamment à former son personnel et à bien informer les personnes externes à l'organisation de ce qui est attendu de leur part.

## 4 DÉFINITIONS

### 4.1 **Abus**

Il s'agit du fait d'outrepasser certains droits, de sortir d'une norme ou d'une règle, et ce, à l'excès.

### 4.2 **Comportements discriminatoires**

Le fait de distinguer et de traiter différemment quelqu'un ou un groupe par rapport au reste de la collectivité, et ce, sans explication logique et légale.

### 4.3 **Harcèlement**

Action de harceler, de soumettre quelqu'un à d'incessantes petites attaques (verbales, physiques ou sexuelles), à des demandes, critiques, réclamations continuelles, pressions ou sollicitations.

### 4.4 **Intimidation**

Action d'intimider quelqu'un par la force, la violence, la ruse. L'intimidation consiste à inspirer à quelqu'un une crainte ou un trouble qui lui font perdre son assurance ou encore à remplir quelqu'un de peur en usant de force ou de menaces.

### 4.5 **Menaces**

Il s'agit de comportements par lesquels on indique à quelqu'un qu'on a l'intention de lui nuire, de lui faire du mal, de le contraindre à agir contre son gré, et ce, par l'utilisation de signes ou d'indices qui laissent prévoir quelque chose de dangereux, de nuisible.

C'est un délit qui consiste à faire connaître à quelqu'un son intention, notamment verbalement, par écrit, via une image ou tout autre moyen de porter atteinte à sa personne.

### 4.6 **Réciprocité**

Caractère de ce qui est réciproque, qui marque un échange équivalent entre deux personnes ou deux groupes.

### 4.7 **Violence**

Caractère de quelqu'un qui est susceptible de recourir à la force brutale, qui est emporté ou agressif. La violence peut être autant verbale, psychologique que physique. Elle se démontre par une extrême véhémence, grande agressivité, grande brutalité dans les propos, le comportement

## 5 BUT DE LA CHARTE

La charte des valeurs a pour but de garantir que tous les acteurs concernés feront preuve de civisme dans toutes leurs interactions les uns avec les autres.



Aucun employé de la Ville ne tolérera de se faire intimider par un citoyen ou un fournisseur. Tous les employés déploient de grands efforts afin de répondre convenablement aux demandes des citoyens, dans la limite des pouvoirs qui leur sont conférés.

Réciproquement, tous les employés de la Ville doivent assurer un traitement civil de chaque demande lui étant transmise.

## **6 PRINCIPES DIRECTEURS DE LA CHARTE**

- Respect des droits, de l'intégrité et de la qualité de vie des employés, élus, citoyens et fournisseurs;
- Adhésion au code d'éthique et aux valeurs de la municipalité;
- Qualité des interactions de part et d'autre;
- Rigueur et souci d'efficacité dans la mise en place et l'application des mesures permettant d'assurer le respect de la politique;
- Tolérance zéro pour les auteurs de comportements associés à des abus, de l'intimidation, de la négligence, du harcèlement ou de la violence envers un employé, un élu, un citoyen ou un fournisseur;
- Promptitude et équité dans le traitement des situations.

## **7 À QUI FAIRE LE SIGNALEMENT**

### **7.1 Employés ou élus**

Tout employé ou élu étant victime ou témoin d'une situation d'abus, d'intimidation, de négligence, d'harcèlement ou de violence doit en faire part immédiatement à son supérieur immédiat ou au directeur général, selon la situation.

### **7.2 Personnes externes (citoyens, fournisseurs ou autres)**

Tout citoyen, fournisseur ou autre personne externe à l'organisation étant victime ou témoin d'une situation d'abus, d'intimidation, de négligence, d'harcèlement ou de violence doit en faire part à la Direction générale dans les meilleurs délais en transmettant le formulaire de signalement de l'une des manières suivantes :

- En utilisant le formulaire dynamique sur le site Web de la Ville ([www.villebdf.ca/charte](http://www.villebdf.ca/charte));
- En complétant la version papier du formulaire qui est disponible dans tous les bâtiments municipaux (**Annexe A**) et en le transmettant :
  - Par courriel à [ville@villebdf.ca](mailto:ville@villebdf.ca)
  - ou
  - Dans une enveloppe scellée et déposée dans la fente à courrier à l'arrière de l'hôtel de ville (375, boulevard Adolphe-Chapleau)
  - ou
  - Par la poste au 375, boulevard Adolphe-Chapleau

Un accusé de réception vous sera transmis de la part de la Direction générale sur réception du formulaire.

## **8 CONFIDENTIALITÉ DU SIGNALEMENT**

Toute personne qui signale une situation où une personne est victime d'abus, d'intimidation, de négligence, d'harcèlement ou de violence, dans toute circonstance, bénéficie d'un traitement confidentiel. Il est du devoir de la Ville de Bois-des-Filion de s'assurer de la protection de la confidentialité.

Les personnes qui témoignent lors de l'enquête associée au signalement bénéficient également de la même protection. Ces personnes ne doivent pas, directement ou indirectement, faire l'objet de représailles et doivent s'attendre à un support de la Ville.



## **9 PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES PLAINTES**

À la réception d'une plainte, le directeur général en analysera la portée et fera une enquête auprès de la victime et des témoins, s'il y a lieu.

### **10 À QUOI S'EXPOSE L'AUTEUR D'UN ACTE ABUSIF?**

#### **10.1 Citoyen, fournisseur ou autre visiteur**

Pour tout acte survenu en personne, le citoyen, fournisseur ou autre visiteur peut être expulsé temporairement de l'établissement où l'acte abusif a eu lieu ou avoir une interdiction de se présenter dans les établissements de la Ville de Bois-des-Filion.

Un acte de violence, d'abus, d'harcèlement ou d'intimidation survenu par téléphone ou par courriel peut mener au refus de l'employé de répondre aux communications de la personne fautive. L'employé escaladera la situation à son supérieur immédiat, qui pourra l'escalader au besoin au directeur général de la Ville. Celui-ci pourra tenter de trouver un terrain d'entente avec le citoyen, fournisseur ou autre visiteur (par exemple, l'obligation de communiquer uniquement par écrit avec le personnel de la Ville).

Il peut également être demandé au contrevenant de présenter des excuses verbales ou écrites à l'employé intimidé avant de pouvoir communiquer avec celui-ci ou de se présenter à nouveau dans les locaux de la Ville.

Des situations graves peuvent également être signalées au Service de police.

#### **10.2 Employé de la Ville**

Selon le cas, la nature et la gravité de la situation, il peut y avoir l'une ou l'autre des mesures ci-dessous :

- Excuses verbales;
- Excuses écrites;
- Avis disciplinaire verbal;
- Avis disciplinaire écrit;
- Suspension sans solde;
- Rupture du lien d'emploi;
- Interdiction de se présenter dans les établissements de Ville de Bois-des-Filion.

Des situations graves peuvent également être signalées au Service de police.

## **11 RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### **11.1 Conseil municipal**

- Procède à l'approbation, par résolution, de la présente charte des valeurs et de ses modifications subséquentes.

### **11.2 Direction générale**

- Énonce la philosophie et les grandes orientations de la municipalité en matière de prévention d'abus, d'intimidation, de négligence, d'harcèlement ou de violence dans les rapports avec la clientèle;
- Favorise la responsabilisation de tout le personnel en ce qui a trait à la prévention d'abus, d'intimidation, de négligence, d'harcèlement ou de violence, en suscitant la participation de tous;
- Coordonne et participe à l'élaboration de la charte des valeurs et s'assure de sa mise en œuvre;
- Assure la cohérence et la rigueur dans l'application de la présente politique;
- Effectue l'examen des plaintes qui lui parviennent et en informent les contrevenants;
- Impose les sanctions, lorsque requis, selon la situation.



### **11.3 Direction des ressources humaines**

- Conseille et assiste les services dans l'identification et l'analyse des situations à risque et dans la mise en œuvre des mesures préventives;
- S'assure du suivi, du contrôle et de l'évaluation selon les procédures établies;
- Offre l'encadrement et le soutien nécessaires aux employés victimes ou témoins d'un événement d'abus, d'intimidation, de négligence, d'harcèlement ou de violence :
  - Rencontre le plus rapidement possible l'employé victime ou témoin d'un événement ainsi que l'équipe de travail impliquée;
  - S'assure qu'une déclaration d'événement soit remplie;
  - Participe à l'analyse post-événement avec les employés impliqués et fait les suivis nécessaires à l'interne;
  - S'assure du suivi auprès de l'employé en cas d'absence (selon le processus interne).

### **11.4 Directeurs de service**

- S'assurent que la charte des valeurs soit mise en œuvre et respectée dans leur service (ex. : identification et analyse des situations à risque, élaboration des mesures préventives, etc.);
- Approuvent et appuient les mesures qui découlent de la charte des valeurs;
- Prennent les actions requises afin d'assurer l'application de ces mesures;
- Prennent connaissance des rapports d'événements survenus dans leur service et y donnent suite ou les transmettent à la direction générale pour suivi, selon la gravité de la situation;
- Informent le directeur général de toute situation problématique survenue afin qu'il puisse les consigner à un registre confidentiel;
- Soutiennent les employés de leur service en leur fournissant les ressources nécessaires pour l'application de la charte des valeurs;
- Participent à l'identification et à l'analyse des situations à risque;
- Participent à l'élaboration des mesures préventives.

### **11.5 Employés municipaux**

- Participent à l'identification et à l'analyse des situations à risque;
- Participent au développement des mesures préventives et en respectent l'application;
- Participent au maintien d'un climat sain en utilisant des propos cordiaux et polis lors de toute communication (en personne, par téléphone, par courriel ou par la poste) avec les citoyens, fournisseurs ou autres visiteurs;
- Déclarent immédiatement à leur supérieur immédiat tout événement d'abus, d'intimidation, de négligence, d'harcèlement ou de violence dont ils ont été victime ou témoin;
- Participent si possible à l'analyse post-événement, lorsqu'applicable;
- Participent aux mesures de soutien offertes par l'employeur suite à un événement d'abus, d'intimidation, de négligence, d'harcèlement ou de violence.

### **11.6 Citoyens, fournisseurs ou autres visiteurs**

- Participent à l'identification et à l'analyse des situations à risque;
- Participent au maintien d'un climat sain en utilisant des propos cordiaux et polis lors de toute communication (en personne, par téléphone, par courriel ou par la poste) avec les employés ou élus municipaux;
- Signalent à la direction générale dans les meilleurs délais la situation qu'ils ont vécue ou dont ils ont été témoins;
- Coopèrent avec le directeur général ou son représentant responsable de l'examen des plaintes.



## **12 RÉVISION**

La présente charte des valeurs sera révisée de façon périodique ou au besoin.

## **13 ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente charte entre en vigueur à la date de son adoption par résolution du conseil municipal.



**ANNEXE A**  
**Formulaire de signalement**

Par la présente, je désire signaler une situation d'abus de la part d'un fonctionnaire ou élu municipal.

**Identification de la personne faisant le signalement\* :**

Je suis la victime                       Je suis un témoin

**Nom :** \_\_\_\_\_ **Prénom :** \_\_\_\_\_

**Numéro de téléphone :** \_\_\_\_\_ **Courriel :** \_\_\_\_\_

**La raison pour laquelle vous communiquez avec la Ville lorsque vous avez été victime ou témoin d'abus :** \_\_\_\_\_

*\*Vos coordonnées sont nécessaires afin de pouvoir faire une enquête sur la situation décrite ci-haut. Toutes les informations inscrites dans ce formulaire demeureront confidentielles et à l'usage unique du directeur général ou son représentant désigné. Si vous désirez demeurer anonyme et qu'aucun témoin ne se manifeste, il est possible que la plainte soit abandonnée pour faute de preuves.*

**Événement survenu et identification du contrevenant :**

**Prénom et nom du contrevenant :** \_\_\_\_\_

**Date :** \_\_\_\_\_ **Heure :** \_\_\_\_\_

**Endroit ou méthode de communication où l'abus est survenu :** \_\_\_\_\_

**Description des faits :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Identification du ou des témoins (s'il y a lieu et si disponible) :**

**Nom :** \_\_\_\_\_ **Prénom :** \_\_\_\_\_

**Coordonnées :** \_\_\_\_\_

**Nom :** \_\_\_\_\_ **Prénom :** \_\_\_\_\_

**Coordonnées :** \_\_\_\_\_

**Autres notes (vous pouvez inscrire ici tout détail supplémentaire ou encore ajouter d'autres témoins s'il y a lieu) :**





**Pièces jointes :** *(joindre toute documentation pertinente à l'étude de la plainte)*

**Consentement :**

À la réception de ce signalement, il est possible que le directeur général de la Ville de Bois-des-Filion ou son représentant entre en contact avec vous afin de mener une enquête sur la situation survenue. Tout refus à être contacté pourrait avoir un impact sur la résolution de cette problématique.

*De quelle manière préférez-vous que nous entrions en contact avec vous afin d'obtenir davantage de détails, s'il y a lieu?*

Par courriel       Par téléphone

**Déclaration de la personne plaignante :**

Je, soussigné, confirme avoir été \_\_\_\_\_ (victime ou témoin) des faits décrits ci-dessus. J'atteste que cette déclaration est véridique et que les faits sont décrits en toute bonne foi et au meilleur de ma connaissance.

J'autorise la personne responsable de l'application de la politique à informer, au besoin, la personne mise en cause du contenu de la présente plainte.

Je m'engage à informer le directeur général de la Ville de Bois-des-Filion si je désire retirer ma plainte.

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

ANNEXE B  
Campagne « Courtoisie municipale » - Juillet 2021

Créons ensemble un  
climat respectueux!



Vous méritez politesse et courtoisie,  
notre personnel aussi.