

Le maire veut mettre fin aux incivilités

Il cible les attaques contre les employés municipaux

Le Journal de Québec · 25 mai 2023 · 7 · STÉPHANIE MARTIN

Gestes violents, rage au volant, gestes racistes, insultes. Les employés de la Ville subissent des incivilités et c'est pire depuis la pandémie, dénonce le maire Marchand, qui veut mettre fin à ces attaques.



« Gang d'incompétents. » « Arrêtez de me faire chier. » « Tasse-toi de la rue, espèce de conne. » Des visiteurs qui frappent sur le bureau d'une employée, des automobilistes qui s'en prennent aux brigadiers scolaires ou qui foncent sur des signaleurs routiers.

Des paroles ou des gestes comme ceux-là sont vécus par les employés de la Ville de Québec, a déploré Bruno Marchand, hier. Ils lui ont été rapportés par des travailleurs, qui ont aussi noté qu'avec la pandémie, les agressions ont augmenté en gravité et en nombre, a indiqué le maire de Québec.

C'est une minorité d'agressifs, dit-il, mais cela mine le travail des employés lorsque cela survient.

« Est-ce que c'est pire à Québec qu'ailleurs ? Je ne pense pas. Ce que nous, on vous dit, c'est que moi, après avoir écouté mes employés, je me dis qu'il n'est pas question qu'on tolère ça. » La Ville lance donc le Projet Bouclier qui débute par une campagne de sensibilisation. Une vidéo dans laquelle le maire et la conseillère responsable des ressources humaines, Marie-

josée Asselin, expriment leur indignation devant les gestes posés sera diffusée sur les réseaux sociaux et dans certains points de service municipaux.

La Ville veut encourager les employés à dénoncer les gestes inadéquats. « On va poser les gestes qu'il faut, notamment porter plainte auprès de la police », a assuré M. Marchand. On va comptabiliser le tout pour suivre la situation et offrir de la formation. Un comité auquel les employés pourront se référer est aussi créé.

FIERTÉ RETROUVÉE

Le président du syndicat des fonctionnaires municipaux, Réal Pleau, applaudit cette initiative. Il salue le travail de la nouvelle administration qui a permis selon lui à plusieurs employés de retrouver une fierté de travailler à la Ville de Québec.

Sans nommer l'ancien maire, il a déploré les paroles qui « abaissaient les employés ».

« Le discours est complètement différent, il respecte les employés. Les gens reprennent leur fierté de travailler à la Ville. Il n'y a pas longtemps, les gens, dès qu'ils sortaient du bureau, la carte d'employé était dans les poches, on enlevait les manteaux, on n'était plus fiers. Maintenant, ça revient à la normale. »

Québec exige un «changement de ton» envers ses employés

Par Émilie Pelletier | 24 mai 2023

Qu'ils soient brigadiers, déneigeurs, employés de bureau ou de chantier, presque chacun des 7000 employés de Québec a déjà été confronté à des gestes irrespectueux de la part de citoyens. (Photothèque Le Soleil, Yan Doublet)

«Gang d'incompétents», «vous êtes vraiment une gang de jambon» : la Ville de Québec annonce la fin de la récréation. L'administration Marchand ne tolérera plus les incivilités commises à l'endroit de ses employés municipaux, avertit le maire.

Depuis la pandémie, la Ville de Québec a noté une montée en importance du nombre de cas d'incivilités rapportés par ses employés.

Violence, rage au volant, menaces, manque de respect, harcèlement, commentaires racistes, et campagnes de «salissage» sur les réseaux sociaux, des situations «inacceptables» sont rapportées chaque jour par des travailleurs municipaux, constate le maire Bruno Marchand.

Qu'ils soient brigadiers, déneigeurs, employés de bureau ou de chantier, presque chacun des 7000 employés de Québec a déjà été confronté à des gestes irrespectueux de la part de citoyens. «Chaque employé a une histoire à raconter, parce qu'il a été en contact avec une proportion minoritaire de gens qui, parfois, ont commis des gestes complètement disgracieux», explique le maire.

Dans un appel senti à la courtoisie et au respect envers les employés municipaux, M. Marchand a fait savoir mercredi que cette ère, qui lui a maintes fois été dénoncée par des membres du personnel, devait être révolue.

«Ça n'a pas d'allure, il est temps que ça change. On passe de la parole aux actes. J'ai promis à ces gars et ces filles que ça ne resterait pas lettre morte.»

— Bruno Marchand, maire de Québec

«Les temps sont terminés, on va se comporter maintenant avec respect. On a envie de mettre la table à un changement de ton à Québec», a-t-il annoncé aux côtés de la vice-présidente du comité exécutif Marie-Josée Asselin, responsable des relations de travail.

«Bouclier» contre l'incivilité

Québec promet d'améliorer ses processus destinés aux employés qui dénoncent.

Le Projet Bouclier, un comité interdisciplinaire, est déployé pour recueillir les plaintes des victimes. «Présentement, les employés étaient laissés à eux-mêmes», selon l'administration Marchand, qui veut mieux comptabiliser ces événements.

Encore plus en pleine pénurie de main-d'œuvre, la Ville veut être un employeur reconnu pour son climat de travail «sain, respectueux et sécuritaire», mentionne-t-on. «La somme des témoignages fait en sorte qu'on ne pouvait pas laisser passer ça. Nos employés sont précieux, on y tient.»

Dans une première étape d'une démarche de sensibilisation, une vidéo produite à l'interne par la Ville et mettant en vedette le maire lui-même circulera sur les réseaux sociaux et dans les bâtiments municipaux.

«À bon entendeur, s'il vous plaît, ouvrez les oreilles : la vidéo, ce n'est qu'une première étape, c'est de la sensibilisation», avise-t-il.

La nétiquette des réseaux sociaux de la Ville pourrait notamment être resserrée, tandis que des formations aux employés «pour gérer les situations un peu plus extrêmes» sont également planifiées.

Si l'annonce survient à ce moment-ci, jure M. Marchand, ça n'a rien à voir avec les propos dont il fait lui-même l'objet ces jours-ci, notamment sur les ondes de Radio X. C'est plutôt parce que l'été est un moment «propice» à la proximité entre employés et citoyens, dit-il.

«C'était nécessaire, réagit Réal Pleau, président du Syndicat des fonctionnaires municipaux de Québec. J'ai 2000 membres, ils sont là

pour servir les citoyens, ils ne sont pas là pour les écœurer. On peut être insatisfait du règlement, mais pas envers l'employé, lui, il fait sa *job*.»

Fini l'incivilité envers les employés municipaux, prévient Marchand



Maire de Québec, Bruno Marchand.

PHOTO : RADIO-CANADA / BRUNO GIGUERE



Marie-Pier Mercier

Publié hier à 16 h 32

Chaque jour, les employés municipaux de la Ville de Québec sont victimes de manque de respect, d'incivilité, de harcèlement, certain même de violence. « Ça s'arrête maintenant », tranche le maire Bruno Marchand.

« Vous êtes inutiles, vous ne servez à rien », « gang d'incompétents », « c'est moi qui paye ton salaire, tu gagnes trop cher », « trop tard, j'ai ramassé votre marde », sont des exemples d'insultes quotidiennes que reçoivent les quelque 7000 employés municipaux comme des brigadiers, des inspecteurs en bâtiments, des déneigeurs ou des travailleurs de chantier.

« Ça n'a pas d'allure, il est temps que ça change et aujourd'hui, on passe de la parole aux actes », affirme le maire.

Pour sensibiliser les citoyens à faire preuve de tolérance et à exposer ce à quoi les employés sont confrontés, la Ville lance une vidéo qui sera notamment publiée sur les réseaux sociaux.

De la formation sera aussi ajoutée auprès des employés pour mieux gérer certaines situations difficiles et un comité sera créé afin de colliger les déclarations jugées inacceptables.

À la lumière des propos, « on va poser les gestes qu'il faut allant de la panoplie des gestes possibles à poser, notamment porter plainte auprès de la police lorsque c'est nécessaire », avertit le maire.

Dans les cas où ce ne sera pas possible de retrouver le citoyen fautif, la Ville dit avoir des outils à sa disposition, notamment des caméras de surveillance.



Les employés municipaux de Québec peuvent réparer jusqu'à 1000 nids-de-poule par jour.

PHOTO : RADIO-CANADA / COLIN CÔTÉ-PAULETTE

Pire depuis la pandémie

Les employés municipaux ont affirmé à la Ville que la situation s'est aggravée depuis la pandémie.

Ce n'est d'ailleurs pas étonnant, selon Marie-Josée Asselin, vice-présidente du comité exécutif de la Ville.

« Les employés sont beaucoup plus sous le regard des citoyens à cause du télétravail. Avant, les gens, quand il y avait des travaux sur leur rue, ils étaient à leur bureau », dit-elle.

« Personne n'aime ça être pris dans le trafic, mais ce n'est pas la faute de nos employés », poursuit le maire.

Syndicats satisfaits

Les syndicats se disent satisfaits des actions prises par la Ville.

« Il était temps ! Bravo à la Ville dans ce dossier-là de nous avoir écoutés », lance Luc Boissonneault, vice-président du Syndicat des cols bleus de la Ville de Québec.

Avec 94 départs l'an dernier, il est clair, selon lui, que le climat de travail n'est pas à négliger.

Encore le mois dernier, il relate une agression physique entre un citoyen et l'un de ses confrères. « Nombre de fois que nos membres se font foncer dedans parce qu'ils bloquent la rue puisqu'ils sont en train d'effectuer une excavation pour redonner l'eau aux citoyens », dit-il.

La réaction est la même du côté des cols blancs. « Je pense que tout le monde est sensibilisé aujourd'hui avec ce message-là. [...] Tous les employés qui ont un contact direct avec les citoyens, tous les jours, il y a un commentaire », affirme Réal Pleau, président du syndicat des employés municipaux de la Ville de Québec.

L'administration Labeaume écorchée

Les syndicats en profitent pour écorcher au passage l'administration précédente.

« Il y a un changement de ton parce que des mercis sous l'ancienne administration, on n'en a pas eu. »

— Luc Boissonneault, vice-président du Syndicat des cols bleus de la Ville de Québec

« Le discours est complètement différent, la dynamique a changé. Il respecte les employés. Les gens reprennent tranquillement leur fierté de travailler à la Ville de Québec. »

— Réal Pleau, président du syndicat des employés municipaux de la Ville de Québec.

Le maire insiste toutefois, les citoyens ont le droit d'être insatisfaits. Le service du 311 est l'un des outils mis à leur disposition pour porter plainte.

Avec des informations de Louise Boisvert.



COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL Sensibilisation auprès des jeunes - Former les jeunes pour prévenir les accidents du travail

25 mai 2023

Les jeunes représentent une clientèle prioritaire pour la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). En ce sens, la CNESST met en œuvre de nombreuses actions de sensibilisation et d'information annuellement. Elle a d'ailleurs lancé récemment sa campagne publicitaire en santé et en sécurité du travail destinée aux jeunes travailleuses et travailleurs et à leurs employeurs. Sous le thème « Au travail, si vos jeunes employés ne posent pas de questions, posez-vous des questions », la campagne sera diffusée jusqu'au 2 juillet, puis du 4 au 17 décembre.

Cette campagne vise, d'une part, à sensibiliser les employeurs à la réalité des jeunes quand ils commencent un emploi et, d'autre part, à leur rappeler leurs obligations en matière de santé et de sécurité du travail. En effet, les employeurs doivent s'assurer de prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychique des travailleuses et des travailleurs. Ils doivent notamment prendre en charge la santé et la sécurité du travail (SST), informer les jeunes des risques présents dans le milieu de travail, leur offrir une formation en santé et en sécurité du travail et les superviser afin qu'ils réalisent leurs tâches en toute sécurité.

Avec cette campagne, la CNESST tient également à informer les jeunes travailleuses et travailleurs de leurs droits et de leurs obligations, en plus de les encourager à participer à l'identification des risques dans leur milieu de travail et à poser des questions à leurs employeurs s'ils ont des doutes par rapport à une tâche ou s'ils identifient un risque pour leur santé ou leur sécurité. La CNESST cherche aussi à les informer qu'il appartient à l'employeur de les former et de les renseigner en matière de santé et de sécurité du travail. Dans un souci de favoriser la prise en charge de la SST et le développement d'une culture de prévention durable, il est essentiel de sensibiliser les jeunes et de les outiller tout au long de leur parcours scolaire et de leur intégration au marché du travail.

Des messages ciblés à l'attention des employeurs seront diffusés à la radio traditionnelle, sur les principales stations du Québec. Pour atteindre les jeunes, des capsules vidéo seront diffusées sur les médias sociaux et à la télévision numérique.

Pour consulter la page Web de la campagne dès maintenant, cliquez [ici](#).

De nombreuses actions pour sensibiliser les jeunes

La campagne est l'un des outils de la Stratégie jeunesse 2020-2023 de la CNESST, qui compte également d'autres actions tout aussi importantes, notamment :

- le programme Kinga, prévention jeunesse;
Créé avec la participation d'enseignantes et d'enseignants, ce programme offre des activités pédagogiques clés en main pour sensibiliser les jeunes du primaire et du secondaire à des valeurs comme la justice sociale, la santé, la sécurité et l'égalité. Il contribue au développement de connaissances et de compétences personnelles et sociales de manière ludique et dynamique.
- [l'Escouade prévention jeunesse](#);
Cette escouade visite, dans des régions visées, des établissements d'enseignement secondaire pour sensibiliser et outiller les jeunes inscrits au Parcours de formation axée sur l'emploi.
- le concours vidéo jeunesse.
Ce concours invite les jeunes de 12 à 24 ans à réaliser une vidéo traitant de santé et de sécurité du travail ou de normes du travail. Les jeunes peuvent soumettre une vidéo individuellement, en groupe ou dans le cadre d'un projet scolaire encadré par un enseignant ou une enseignante. Il est possible de visionner les vidéos gagnantes [ici](#) : [Concours vidéo jeunesse | CNESST](#).

La CNESST mise également sur une autre de ses initiatives, soit son site [Jeunes au travail](#), pour partager des outils et de l'information spécifiques aux jeunes travailleuses et travailleurs. On y retrouve aussi la description de plusieurs programmes éducatifs et divers outils d'information et de sensibilisation, dont des articles de blogue et des [capsules vidéo](#).

Jeunes travailleuses et travailleurs : des personnes à risque

Les jeunes sont particulièrement à risque d'être victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle, parce qu'ils présentent une mobilité élevée en emploi. Les semaines suivant l'embauche sont celles où les travailleurs, tous âges confondus, sont le plus à risque de se blesser. Les jeunes, se retrouvant plus souvent dans une position de « nouveau travailleur », sont ainsi plus vulnérables. Ils sont moins familiers avec les méthodes et l'environnement de travail, tout comme avec les risques qu'ils comportent.

De plus, les emplois détenus par les jeunes travailleurs présentent plus souvent un cumul de risques, comme des risques ergonomiques (manipulation de charges lourdes, travail répétitif, etc.), et de contraintes organisationnelles, dont des horaires irréguliers qui entraînent un plus haut risque de blessures au travail.

Par ailleurs, la CNESST suit de près les travaux parlementaires auxquels elle collabore relativement au projet de loi sur l'encadrement du travail des enfants, qui vise notamment à moderniser le cadre législatif pour renforcer leur santé et leur sécurité au travail ainsi que pour favoriser leur réussite et leur persévérance scolaires. Advenant son adoption, la CNESST mettra tout en œuvre pour soutenir les milieux de travail dans la mise en application des modifications législatives.

Citations

« Notre stratégie jeunesse regroupe une panoplie de moyens pour favoriser une culture de prévention. La CNESST se préoccupe grandement de soutenir et de renforcer chez les jeunes le développement de compétences personnelles et sociales ainsi que de leur transmettre des connaissances relatives à la santé et à la sécurité du travail, aux normes du travail et à l'équité salariale. Nos actions contribueront aussi à conscientiser les employeurs à propos de leurs obligations et à les encourager à impliquer en tout temps les jeunes travailleuses et travailleurs dans une démarche proactive de prévention. »

- *Manuelle Oudar, présidente-directrice générale de la CNESST*

« Susciter le développement d'une culture de prévention durable au Québec repose en partie sur les actions posées collectivement pour sensibiliser, informer et outiller les jeunes en matière de santé et de sécurité du travail, d'équité salariale et de normes du travail. Il est important de les encourager à poser des questions, à exiger une formation adéquate et à parler de ce qu'ils observent. À cet effet, la campagne jeunesse de la CNESST est un outil de sensibilisation pertinent et nécessaire, autant pour les jeunes travailleuses et travailleurs que pour les employeurs. »

- *Jean Boulet, ministre du Travail et ministre responsable de la région de la Mauricie et de la région du Nord-du-Québec*

Pour plus d'information



Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

1600, av. D'Estimauville

Québec Québec

Canada G1J 0H7

🌐 www.cnesst.gouv.qc.ca