

# Près de 10 000 amendes pour injures envers des employés municipaux depuis 2018

TAÏEB MOALLA

Samedi, 14 octobre 2023 00:00

MISE À JOUR Samedi, 14 octobre 2023 00:00

**Depuis 2018, près de 10 000 amendes – de 230\$ chacune – ont été données par le Service de police de la Ville de Québec (SPVQ) pour injures envers des employés municipaux, très majoritairement des policiers.**

C'est ce qu'on peut lire dans une réponse à une demande d'accès à l'information.

Bon an mal an, il y a en moyenne environ cinq «tickets» pour insultes qui sont donnés quotidiennement sur le territoire desservi par le SPVQ. On n'enregistre pas d'écarts marqués d'une année à l'autre.

«Quand vient le temps d'émettre un constat d'infraction pour avoir injurié un agent de la paix, il y a plusieurs facteurs qui entrent en ligne de compte. C'est du cas par cas parce que ça va dépendre de beaucoup de choses comme l'environnement, le contexte, le comportement de l'individu et le seuil de tolérance du policier», a expliqué Sandra Dion, porte-parole du SPVQ.

# Quels changements depuis la COVID?

Même si les chiffres annuels n'ont pas beaucoup changé d'une année à l'autre, M<sup>me</sup> Dion a rapporté qu'une différence existe entre les années COVID (2020-2021) et les autres années.

«Pendant la COVID, les gens avaient moins de tolérance envers les policiers et le travail des policiers était différent. Les gens étaient plus directs. Après la COVID, on sent que les gens vont être impatients et protester en sacrant par exemple, mais que ce ne sera pas nécessairement dirigé envers les policiers», a illustré M<sup>me</sup> Dion.

Comme les policiers ont «un pouvoir discrétionnaire» d'émettre ou non un constat d'infraction lié aux injures, ces données jettent un éclairage sur leur travail, mais elles ne reflètent pas toujours fidèlement le quotidien des agents de la paix, a-t-on laissé entendre.

## Pas normal, dit le maire

En déplacement en Belgique, le maire Marchand a réagi ainsi. «Est-ce que c'est beaucoup [de constats d'infraction]? Impossible à dire. Il faudrait le comparer avec les autres années [avant 2018] et je n'ai pas les statistiques là-dessus. Est-ce que c'est normal? La réponse est non», a-t-il laissé tomber.

D'après lui, «nos policiers sont des employés. Il n'y a pas de raison, plus que personne, de mériter des incivilités [...] C'est inacceptable d'insulter des employés. Ces gens-là méritent le respect».

*-Avec la collaboration de Stéphanie Martin*

**Nombre de constats d'infraction donnés entre 2018 et 2023 par le SPVQ pour avoir insulté ou injurié un agent de la paix (ou autre employé municipal)**

**2018:** 1629

**2019:** 1853

**2020:** 1470

**2021:** 1672

**2022:** 1769

**2023 (en date du 5 octobre):** 1563

**Total:** **9956**

AFFAIRES



Vie au travail

# Régler ces conflits qui pourrissent l'ambiance au travail



PHOTO GETTY IMAGES

# Un mardi sur deux, des experts en ressources humaines répondent à vos questions. Cette semaine, les conseils de France Dufresne, leader canadienne Expérience employé et Fusions et acquisitions chez Willis Towers Watson (WTW).

Mis à jour hier à 8h00



**FRANCE DUFRESNE**  
COLLABORATION SPÉCIALE



« Comme gestionnaire, je souhaite que mes employés soient heureux au travail. Cependant, malgré les nombreux avantages sociaux, je constate que mes employés demeurent insatisfaits ! Mon équipe ne semble pas unie et certaines tensions nuisent à notre productivité. Je me questionne donc sur les démarches que je pourrais entreprendre afin d'améliorer la situation et de contribuer au mieux-être de mon équipe. »

— Pascal

Je me réjouis de savoir que vous et votre employeur avez à cœur le mieux-être des gens au sein de votre organisation. Nombre d'entreprises investissent des sommes colossales dans des initiatives et des programmes liés au mieux-être (avantages sociaux, ergonomie des lieux, nutrition, mise en forme, finances personnelles, etc.). Ces efforts mènent généralement à une meilleure attraction de candidats de qualité, à un engagement plus élevé et à une plus grande rétention des employés.

Cependant, comme vous avez pu le constater dans votre équipe, le mieux-être dépend fortement du climat de travail.

**Les initiatives et les programmes mentionnés ci-dessus portent leurs fruits seulement si les membres des équipes de travail collaborent efficacement et**

## **que les relations sont saines et harmonieuses.**

Pour rétablir l'équilibre dans votre équipe et instaurer un climat de travail productif, vous devez être un gestionnaire attentif et proactif, aussi bien dans la détection des conflits que dans la résolution de ceux-ci et, ultimement, dans leur prévention.

### **Déceler un conflit**

Comme gestionnaire, il est essentiel d'arriver à reconnaître les premiers signes d'un conflit afin d'intervenir avant qu'il ne nuise à la productivité de votre équipe.

Un environnement de travail sans aucune tension n'existe pas. En effet, les changements organisationnels, la situation personnelle de chacun, les relations tendues avec les clients, la mauvaise organisation de travail ou un collègue incompetent sont des situations inévitables au sein d'une équipe qui créent naturellement des frictions.

Vous devrez agir dans le cas d'un conflit qui pourrait engendrer un climat malsain dans l'équipe, mener à des comportements inappropriés (ne pas divulguer l'information, compétition malsaine, harcèlement, etc.), nuire à la productivité ou à la qualité du travail (désengagement, frustrations, etc.), ou même provoquer des départs ou des arrêts de travail.

Les gestionnaires aguerris sont capables de déceler les tensions et les conflits dans leurs équipes, car ils sont proches de leurs membres et du « terrain ». Soyez à l'écoute de vos employés, questionnez-les fréquemment sur leur satisfaction et leurs défis. Demeurez aussi attentif à leurs comportements, plus particulièrement aux changements soudains d'attitude.

### **Résoudre un conflit**

À vous de juger s'il faut intervenir directement, jouer le rôle de médiateur, demander aux employés de régler la situation entre eux ou même ignorer les petits malaises qui s'amenuisent avec le temps. Aussi, il est important de savoir que certaines tensions

sont positives et même nécessaires au débat d'idées et à la remise en question des façons de faire.

La résolution de conflit fera appel à votre « courage managérial ».

**Concept au cœur du rôle du gestionnaire, le courage managérial fait référence à votre capacité à affronter les problèmes, à prendre des décisions difficiles, à mettre le bien de l'équipe avant celui des personnes et à ne pas craindre de déplaire.**

Éviter de résoudre un conflit ou faire l'autruche ne fera qu'envenimer la situation avec la fâcheuse conséquence de laisser toutes les parties prenantes sans soutien.

Commencez par écouter les deux camps avec empathie et sans jugement, posez des questions afin de bien saisir les points de vue, et tranchez en exigeant des changements et des engagements de part et d'autre. Au besoin, faites appel au service des ressources humaines, qui pourrait vous accompagner ou vous diriger vers les bonnes personnes (médiateur externe, service juridique, psychologue organisationnel, etc.).

## Prévenir les conflits

Idéalement, en tant que gestionnaire, vous devez être en mesure de déceler et de prévenir les conflits avant même que vos employés aient à les porter à votre attention. Efforcez-vous de créer un climat où l'on peut exprimer ses frustrations sans peur de représailles professionnelles (il s'agit d'assurer la sécurité psychologique dans votre milieu de travail). L'équipe doit comprendre que la résolution de conflit est positive, voire essentielle à la performance du groupe.

Les employés contribueront eux-mêmes à la prévention des conflits s'ils savent qu'ils peuvent compter sur votre soutien pour résoudre leurs différends. Si vous êtes un gestionnaire ouvert, juste et impartial, les membres de votre équipe iront vers vous avant même que les situations s'enveniment.

## **Vous êtes dans l'équipe de Pascal ?**

À la lumière des éléments mentionnés précédemment, il est évident que votre participation à la prévention et à la résolution des conflits est indispensable. Demeurez attentif aux confidences de vos collègues et contribuez à créer un environnement de travail sain en tentant de régler promptement les causes des conflits à la source, sans chercher à former des alliances ou à propager des ragots.

Bien que cela puisse être inconfortable, sachez qu'il est parfois essentiel de faire part à votre gestionnaire de problèmes touchant l'équipe, et ce, pour le bien futur de celle-ci. Si le conflit implique directement votre gestionnaire, vous devrez alors vous adresser à son supérieur ou aux ressources humaines.

En agissant avec bienveillance et de manière respectueuse dans toute situation conflictuelle, vous ferez preuve de courage et de maturité professionnelle, deux atouts dont toutes les équipes ont besoin. Votre attitude contribuera ainsi à une meilleure harmonie au sein de votre équipe et améliorera le mieux-être de tous.

© La Presse Inc. Tous droits réservés.



## Les hausses de salaire ne suivent pas du tout l'inflation au Québec

L'inflation reste élevée au Québec. En effet, l'indice des prix à la consommation a augmenté de 4,8 % depuis un an, soit le plus haut taux au Canada.

Le Journal de Québec · 18 oct. 2023 · 26 · michel.girard@quebecormedia.com

Pire encore. Sur trois ans, soit de septembre 2020 à septembre 2023, l'inflation au Québec a bondi de 17,3 %, dépassant ainsi par 1,5 point de pourcentage l'augmentation enregistrée (+15,8 %) dans l'ensemble du Canada.



L'essence remporte la palme de l'inflation québécoise avec une magistrale flambée de prix de 70 % lorsqu'on passe à la pompe.

### LES ALIMENTS

Les ménages ont-ils raison de se plaindre de la hausse du coût du panier d'épicerie ? Oui.

À preuve, le prix de l'ensemble des aliments au Québec a explosé de 23,3 % au cours de ces trois ans, soit 2 points de pourcentage de plus que la hausse canadienne.

Pour la période de septembre 2020 à septembre 2023, voici une brochette d'augmentations salées qu'on nous a refilées dans le panier d'alimentation :

- Viande fraîche : +27,8 %
- Boeuf : +35,8 %
- Beurre : +23,0 %
- Fromage : +25,9 %
- Boulangerie : +25,7 %
- Céréales : +29,0 %
- Fruits frais : +24,4 %
- Légumes frais : +22,0 %

### LE LOGEMENT

Côté logement, là aussi on s'est fait éplucher le portefeuille par le coût de la vie.

Globalement parlant, on a subi au Québec une hausse de 18,3 % entre septembre 2020 et septembre 2023, tout comme c'est le cas dans l'ensemble du pays.

Plus précisément, notez les variations inflationnistes suivantes :

- Loyer : +15,2 %
- Logement en propriété : +20,1 %
- Coût de remplacement par le propriétaire : +28,6 %
- Assurance habitation : +19,1 %
- Entretien et réparation : +20,0 %
- Mazout et autres combustibles : +116 %

Au nombre des grandes victimes de l'inflation, on retrouve les ménages qui ont été obligés de renouveler leurs hypothèques. Le coût de l'intérêt hypothécaire lors des 24 derniers mois a flambé de 41,5 % !

### UN APPAUVRISSEMENT GLOBAL

Pendant cette même période de trois ans, les salaires ont-ils augmenté autant que l'indice des prix à la consommation ? Non.

À la lumière des données colligées par Statistique Canada et l'institut de la statistique du Québec, la rémunération hebdomadaire moyenne au Québec a progressé de 12,9 % lors de cette période de trois ans.

C'est donc dire que les travailleurs québécois se sont globalement « appauvris » au cours des trois dernières années. La hausse des salaires accuse un écart à la baisse de 4,4 points de pourcentage par rapport à la hausse de 17,3 % du panier de consommation.

De janvier à septembre 2023, la rémunération moyenne au Québec s'élevait à 1148,67 \$ par semaine, à comparer à 1017,65 \$ durant la période allant de janvier à septembre 2020, soit 131 \$ de plus par semaine.

Si les salaires avaient emboîté le pas à l'inflation, la rémunération hebdomadaire moyenne aurait augmenté de 176 \$ au lieu de 131 \$. Les gens auraient ainsi disposé d'un revenu supplémentaire de 2340 \$ par année avant impôts.

La hausse des salaires [au Québec] accuse un écart à la baisse de 4,4 points de pourcentage par rapport à la hausse de 17,3 % du panier de consommation

## Des augmentations de 3,7% en 2024

C'est ce que prédit une récente étude de la firme Gallagher, qui s'est aussi intéressée aux conditions de travail

Le Journal de Québec · 18 oct. 2023 · 25

AGENCE QMI | La firme Gallagher dévoilait, hier, dans le cadre de la Tournée des tendances au Canada, les résultats d'une étude sur les perspectives du marché de l'emploi pour l'année 2024.



En entrevue à LCN, la présidente exécutive régionale chez Gallagher, Nathalie Francisci, a présenté un aperçu des données et prévisions.

« On s'attend, a priori pour 2024, à 3,7 ou 3,8 % d'augmentations salariales », a-t-elle indiqué.

### VARIABLE SELON LES SECTEURS

Mme Francisci précise qu'il s'agit d'une moyenne et que le pourcentage de votre augmentation de salaire variera selon la région où vous travaillez, votre métier et le secteur économique dans lequel vous oeuvrez.

« Il y a peut-être des industries qui vont aller au-delà de ça, peut-être même à 4 % », ajoute-t-elle.

Quant aux avantages sociaux, la tendance sera à la flexibilité, mentionne Nathalie Francisci.

### DES SITUATIONS JAMAIS VUES

« On est aujourd'hui dans un contexte d'entreprise où on n'a jamais vu ça – on en parlait depuis dix ans, mais là on le vit pour vrai – avec un mix de générations au sein d'une même entreprise, ou même d'une même équipe, où vous pouvez vous retrouver avec des jeunes de 20 ou 25 ans dans votre équipe et quelqu'un qui a peut-être même 70 ans », explique-t-elle.

Les entreprises auront le défi d'offrir une réponse collective aux besoins des employés qui sont souvent bien différents d'un travailleur à l'autre.

Trouver un assureur qui est en mesure d'avoir cette flexibilité ne sera d'ailleurs pas une tâche facile pour plusieurs patrons, affirme Nathalie Francisci.

### LE TÉLÉTRAVAIL BIEN ANCRÉ

Véritable casse-tête pour plusieurs entreprises, le télétravail sera encore très présent, prédit la présidente exécutive régionale de la firme Gallagher, qui s'attend à ce que la moyenne des travailleurs passent seulement deux ou trois jours par semaine au bureau.

Alors que de nombreux patrons souhaitent que leurs employés reviennent au bureau, Mme Francisci note que bon nombre de travailleurs ne sont pas favorables à l'idée de cesser le télétravail.

« Ce que veulent les gens, c'est de la flexibilité. De la flexibilité, ça veut dire que je ne veux pas venir des jours imposés. Je veux venir quand ça va faire du sens pour moi, pour mon équipe et pour mon patron. Si je viens au bureau et que je passe ma journée en rencontres virtuelles, ça ne sert absolument à rien », soutient-elle.

« CE QUE VEULENT LES GENS, C'EST DE LA FLEXIBILITÉ. DE LA FLEXIBILITÉ, ÇA VEUT DIRE QUE JE NE VEUX PAS VENIR DES JOURS IMPOSÉS »

– Nathalie Francisci, dirigeante de Gallagher

# Le budget municipal pose « d’immenses défis », prévient Bruno Marchand

Olivier Lemieux

Publié à 6 h 07 HAE

À quelques semaines du dépôt du budget municipal pour l’année 2024, le maire Marchand répète faire tout en son pouvoir pour limiter la hausse de taxes des contribuables.

Le contexte est tout aussi difficile que l’an passé, pour ne pas dire pire, a déploré Bruno Marchand lors de la séance du conseil municipal, mardi soir.

Selon le bilan provisoire des finances municipales adopté par les élus, la Ville de Québec se dirigeait le 31 août dernier vers un léger surplus financier de 257 628 \$ en 2023.

À la fin de l’été, tout était sous contrôle, s’est félicité le maire Marchand, soulignant au passage la qualité de l’administration à Québec.

*Tout indique que nous terminerons l’année avec un équilibre budgétaire, ce qui était prévu et qui est une excellente nouvelle.*

Une citation de Bruno Marchand, maire de Québec

Le ralentissement de l’économie devrait cependant avoir un impact négatif sur les revenus municipaux anticipés au cours des prochains mois.

## L’inflation à 5,5 %

Bruno Marchand souligne que l’inflation de la dernière année, évaluée à 5,5 % par les fonctionnaires municipaux, aura un impact énorme sur les choix budgétaires en 2024.

Les citoyens le sentent, on le voit dans leur budget et leurs dépenses et la Ville le voit aussi dans ses dépenses, prévient-il.

Soucieux de présenter un budget respectueux de la capacité de payer des citoyens, Bruno Marchand rappelle que le choix de limiter la hausse des taxes municipales à 2,5 % l’an dernier a privé la Ville de revenus évalués à 36 millions de dollars.

Sans s'avancer sur l'ampleur des augmentations de taxes à venir, il admet que la préparation du budget 2024 pose d'immenses défis.

Ça va être quoi l'augmentation?, a-t-il demandé. À un moment donné, on peut bien se réjouir du vieux-gagné, mais c'est la suite qui compte!

Le conseiller d'Équipe priorité Québec, Stevens Melançon, a été encore plus incisif.

Selon lui, le maire Marchand n'aura d'autre choix que de dilapider les réserves de la Ville pour maintenir les finances municipales à flot, ce qui laisse présager des choix douloureux dès l'an prochain.

On va suivre ligne par ligne le prochain budget pour savoir comment on va faire pour s'en tirer, promet-il. On va regarder comment on va faire, comme magicien, pour éviter le mur dans lequel on s'en va!