

## Appel au respect et à la civilité envers les employés de la Ville de Magog

**Magog, le 22 novembre 2022** – Le directeur général de la Ville de Magog, M<sup>e</sup> Jean-François D'Amour, désire sensibiliser les citoyens à l'importance d'être respectueux et courtois lorsqu'ils sont en contact avec des employés municipaux. Dans les derniers mois, une augmentation du nombre de gestes ou de paroles déplacés envers le personnel a été rapportée à l'administration municipale. M<sup>e</sup> D'Amour lance un appel à la courtoisie et annonce que son équipe ne tolérera plus aucune incivilité.

« L'augmentation des incivilités est en hausse constante depuis le début de la COVID-19. Au départ, nous pensions que les gens étaient moins tolérants en raison de la situation exceptionnelle que nous vivions. Presque deux plus tard, les cas irrespectueux qui nous sont rapportés ne cessent d'augmenter », affirme M<sup>e</sup> D'Amour. Insultes, intimidation, menaces, manque de respect, violence physique et verbale font partie des comportements dénoncés par la Ville de Magog. Ces situations sont vécues en personne, au téléphone et sur les médias sociaux. Les employés qui en sont victimes travaillent sur le terrain (parcs, voirie, écocentre), dans les bâtiments municipaux (hôtel de ville, centre des services techniques) ou dans les lieux de culture et de loisirs (bibliothèque, aréna, terrains sportifs, rampe de mise à l'eau, sentier glacé, patinoires, etc.).

Aux yeux de la Direction générale, trop d'employés sont malheureusement victimes de telles situations. « Nous avons la responsabilité d'assurer un environnement de travail respectueux et sécuritaire pour nos employés qui travaillent à offrir les meilleurs services possibles à la population. Nous acceptons les critiques et les commentaires formulés de façon constructive et respectueuse. Toutefois, les demandes qui contiennent une ou plusieurs des caractéristiques d'incivilité suivantes seront dorénavant jugées irrecevables :

- Insultes envers les employés ou leurs compétences;
- Menaces verbales ou physiques;
- Tentatives d'intimidation psychologique ou physique;
- Utilisation d'un langage grossier, d'un ton agressif ou irrespectueux.



« Dans notre Politique de service à la clientèle, nous nous engageons à offrir un service aux citoyens courtois, équitable et professionnel. Nos employés méritent d’avoir des communications dans lesquelles tout le monde respecte ces engagements. »

M<sup>e</sup> D’Amour termine en précisant que plus de 8 000 requêtes sont traitées annuellement par la Ville de Magog. Il remercie la grande majorité des citoyens qui se montrent courtois et qui font preuve de reconnaissance envers les employés.

- 30 -

**Source et information :**

Direction des communications, technologies et services aux citoyens  
Ville de Magog  
819 843-3333, poste 444

