

Politique sur la violence et le harcèlement en milieu de travail

Table des matières

Spécifications	3
Application	3
Énoncé de Politique	4
Communication Stratégique	5
Définitions :	5
Lignes Directrices	10
Mesures visant l'élimination ou la minimisation des risques	10
Signalement des cas de Violence au travail	10
Signalement de cas de Harcèlement au travail	11
Procédure de signalement ou de plainte si le supérieur immédiat est l'Intimé	12
Confidentialité	12
Enquêtes sur les plaintes	13
Examen préliminaire de la plainte	13
Procédure d'enquête	14
Tenue de dossiers	15
Responsabilités des Employés	15
Responsabilité de la direction	16
Interventions de la direction	17
Répercussions	17
Représailles	18
Aide aux Employés	18
Soutien aux Formats Alternatifs	19
Conformité	20

Politique sur la violence et le harcèlement en milieu de travail

Spécifications

Politiques associées : Cette politique est associée la Politique sur les droits de la personne.

Lois associées : Cette politique est supportée par les lois suivantes : La *Loi sur le casier judiciaire (Canada)* ainsi que la *Loi sur la santé et sécurité au travail (LSST)*.

Application

La présente politique s'applique à tous les employés de la Ville de Hawkesbury, ainsi qu'aux bénévoles, aux visiteurs et aux sous-traitants qui se trouvent sur la propriété de l'entreprise pendant les heures de travail, ou dans le cadre d'activités, officielles ou autres, notamment à caractère social.

La ville de Hawkesbury s'engage à :

1. Promouvoir un milieu de travail exempt de violence et de harcèlement ;
2. Enquêter objectivement et rapidement sur tous les incidents de violence ou de harcèlement en milieu de travail qui sont signalés ;
3. Prendre les mesures nécessaires pour répondre à ces incidents.
4. Offrir un soutien aux plaignants.

Énoncé de Politique

La Ville de Hawkesbury croit en la prévention de la violence et le harcèlement dans le milieu de travail et cherche à créer un environnement de travail sans violence et sans harcèlement, où tous se respectent et travaillent en collaboration pour atteindre des objectifs communs. Les menaces proférées, les actes de violence ou de harcèlement commis par des employés ou des membres du public ou visant ces derniers sont des comportements inacceptables qui ne seront pas tolérés. La Ville de Hawkesbury prendra toutes les mesures raisonnables et possibles pour éviter les actes de violence ou de harcèlement et protéger les employés contre ces actes. La Ville de Hawkesbury effectuera de façon régulière une évaluation de la violence et du harcèlement en milieu de travail et recensera les facteurs qui contribuent à la violence ou au harcèlement en milieu de travail.

Cette politique ne doit pas être interprétée comme décourageant la résolution informelle des différends qui surviennent normalement dans le milieu de travail avec l'appui du supérieur immédiat ou de la direction générale, le cas échéant. Il est entendu que ces démarches de résolution informelle des différends devraient être entreprises, dans la mesure du possible, précédant le recours au processus de plainte prévu dans la présente politique.

Cette politique a pour but, pour la Ville de Hawkesbury (ou « l'Employeur »), de veiller sur un milieu de travail physiquement et psychologiquement sécuritaire et sain et décrit les processus qui guident la ville pour offrir des moyens justes et équitables d'accès au signalement de la violence et du harcèlement au travail, en faisant état de tous les incidents de violence et de harcèlement au travail signalés et en définissant les responsabilités dont il faut s'acquitter.

Communication Stratégique

La politique sera affichée sur le site Web de la Ville. Le personnel sera informé de la nouvelle politique par l'entremise de la distribution à l'équipe de gestion de la municipalité.

Définitions :

Plaignant : Personne qui dépose une plainte en vertu de la présente politique.

Employé : Personne ayant une relation d'emploi avec la Ville de Hawkesbury.

Intimé : Personne visée par des allégations d'actes qui pourraient constituer une violation de la présente politique.

Milieu de travail : Tout endroit où se déroulent des activités professionnelles ou liées au travail qu'elles aient lieu en présentiel ou virtuellement. Comprends notamment le Milieu de travail, les affectations à l'extérieur des locaux de la Ville de Hawkesbury, les déplacements liés au travail et les conférences ou séances de formations liées au travail. Milieu de travail inclus également la résidence de l'Employé pendant les heures de travail, si l'Employeur lui a permis de travailler à domicile.

Violence au travail : Menacer d'utiliser, utiliser ou tenter d'utiliser la force contre un travailleur, dans un Milieu de travail, de façon à entraîner ou à risquer d'entraîner des lésions corporelles pour le travailleur.

Voici une liste non exhaustive de cas de violence en milieu de travail :

- Comportements menaçants comme montrer le poing, détruire des biens ou lancer des objets ;
- Menaces orales ou écrites qui expriment l'intention de causer des lésions ;
- Voies de fait ; ou

- Toute autre action qui amènerait une personne raisonnable à ressentir de la peur dans les mêmes circonstances.

Harcèlement au travail : Fait pour une personne d'adopter une ligne de conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires contre un travailleur dans un Milieu de travail lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns.

Le Harcèlement au travail inclut le **Harcèlement sexuel** et le **Harcèlement psychologique**.

Le Harcèlement au travail peut aussi être fondé sur l'un des motifs interdits énumérés dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, tel que modifié, bien que cela ne soit pas nécessaire à l'application de cette politique. Les motifs interdits sont : la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance (religion), le sexe (y compris la grossesse), l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'expression de l'identité sexuelle, l'âge, l'existence d'un casier judiciaire (soit une infraction qui a fait l'objet d'un pardon en vertu de la *Loi sur le casier judiciaire* (Canada) et qui n'a pas été révoqué et/ou une infraction à une loi provinciale).

L'Intimé qui aurait dû reconnaître que son comportement était inopportun sera considéré comme étant responsable même si le Harcèlement au travail était involontaire.

Voici une liste non exhaustive de cas de Harcèlement en milieu de travail :

- Faire des remarques, des blagues ou des insinuations destinées à rabaisser ;
- Comportement ou conduite qu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ce comportement ou conduite fait du mal, cause de l'inconfort, offense ou humilie ;
- Langage corporel déplacé ou gestes irrespectueux ;

- Communications inappropriées par voie de courrier électronique et/ou acquisition, exhibition et distribution d'information déplacée provenant de l'internet ;
- Attouchements, avances ou sollicitations sexuelles ;
- Affichage de matériel sexuel offensant.

Par contre, ne constitue pas du Harcèlement en milieu de travail :

- La gestion du rendement, tel que l'encadrement, les évaluations de rendement justes et équitables, les programmes d'amélioration du rendement, les mesures disciplinaires justifiées et appropriées ;
- L'évaluation juste et raisonnable du travail effectué par un collègue ou un subordonné ;
- L'assignation de travail additionnel ;
- Les différences d'opinions mineures et/ou les conflits occasionnels qui ne dégénèrent pas ;
- La démonstration occasionnelle de frustration ou d'ennui, lorsqu'un tel comportement est justifié et respectueux, sans menace de violence, intimidation ou autres représailles ;
- Les mesures raisonnables prises par l'Employeur ou les gestionnaires dans le cadre de la gestion et de la direction des Employés ou du Milieu de travail.

Harcèlement sexuel au travail : Le fait pour une personne d'adopter, pour des raisons fondées sur le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle ou l'expression de l'identité sexuelle, une ligne de conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires contre un travailleur dans un Milieu de travail lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns.

Le Harcèlement sexuel s'entend aussi du fait pour une personne de faire des sollicitations ou des avances sexuelles alors qu'elle est en mesure d'accorder au travailleur ou de lui refuser un avantage ou une promotion et qu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces sollicitations ou ces avances sont importunes.

Quelques exemples de Harcèlement sexuel comprennent, sans s'y limiter :

- Toute attention non voulue de nature sexuelle ou liée au sexe d'une personne, portée à une personne ou à un groupe par une autre personne ou un autre groupe de même sexe ou du sexe opposé qui sait, ou devrait raisonnablement savoir que cette attention est non voulue et importune ;
- Toute promesse implicite ou exprimée de récompense pour répondre à une demande ou une avance de nature sexuelle ;
- Toute menace ou représailles implicites ou exprimées pour avoir refusé de se soumettre à une demande implicite ou exprimée de nature sexuelle ;
- Tout comportement, verbal ou physique, de nature sexuelle ou lié au sexe d'une personne qui dérange le milieu de travail d'un individu ou d'un groupe ou qui crée une atmosphère intimidante, hostile ou offensante

Harcèlement psychologique : Tout comportement vexatoire qui se manifeste dans la conduite, des propos, des actes ou des gestes répétés et hostiles ou importuns et non voulus ayant un effet sur la dignité, l'intégrité psychologique ou physique d'une personne et qui rend son Milieu de travail néfaste.

Cette définition inclut l'**intimidation** ou le « **bullying** », qui est un comportement persistant, agressif, abusif, intimidant ou insultant, un abus de pouvoir et des sanctions disciplinaires injustes qui font que la personne se sent menacée, humiliée et vulnérable et qui minent son assurance ou diminuent son amour-propre et estime de soi et risquent de lui causer du stress.

Le Harcèlement psychologique n'a pas besoin d'être fondé sur l'un des motifs illicites énumérés dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Quelques exemples de Harcèlement psychologique comprennent, sans s'y limiter :

- Jeter le discrédit sur une personne, faire circuler des rumeurs sur elle, la ridiculiser, l'humilier, mettre en doute ses convictions ou sa vie privée ;
- Empêcher une personne de s'exprimer elle-même : en l'interrompant constamment, en l'empêchant de parler à d'autres ;
- Cesser complètement de lui parler, nier sa présence, la distancer des autres ;
- Déstabiliser une personne en se moquant de ses convictions, de ses goûts ou de ses opinions politiques ;
- Miner ou entraver délibérément le travail d'une personne en retenant des informations nécessaires ou en lui donnant consciemment des informations erronées ;
- Un comportement agressif, comme montrer du doigt, se tenir près d'une personne de manière agressive, frapper le bureau ou un mur avec le poing ;
- Un comportement verbal abusif, comme crier, proférer des insultes, des menaces ou des injures ;
- Répandre des rumeurs malveillantes ou des mensonges ;
- Critiquer déraisonnablement le rendement d'une personne ;
- Messages, y compris téléphoniques, électroniques, de clavardage, et des commentaires affichés sur des sites Web qui sont menaçants, dérisoires ou diffamatoires

Lignes Directrices

Mesures visant l'élimination ou la minimisation des risques

Des procédures de travail sécuritaires ont été conçues afin de sensibiliser les Employés aux risques de Violence au travail, et d'en minimiser les risques. Les procédures consignées à cette fin comprennent :

- Travailler seul ou hors du bureau ;
- Travailler dans des locaux non familiers ;
- Comment réagir à des clients ou à des collègues en colère ;
- Sécurité dans les stationnements ;
- Pratiques de voyage et déplacements sécuritaires ;

Signalement des cas de Violence au travail

1. L'Employé qui estime être victime de Violence au travail, qui en a été témoin, qui en a eu connaissance ou qui a des motifs de croire que d'actes violents en Milieu de travail pourraient survenir, doit transmettre immédiatement l'information à son superviseur/directeur.
2. Les situations d'urgence qui exigent une intervention immédiate doivent être signalées au superviseur immédiat/directeur de l'Employé. En cas de menaces graves ou immédiates, les Employés recevront de l'information et des instructions de la direction et, selon la nature de l'acte violent, l'organisme compétent d'exécution de la loi pourrait être appelé à intervenir.
3. Les situations non urgentes comme les menaces ou les comportements menaçants doivent aussi être signalés sans délai au superviseur immédiat/au directeur de l'Employé.
4. Le comité de santé et sécurité sera informé des cas de Violence au travail dans les quatre (4) jours de l'incident ; le comité les passera en revue et élaborera des recommandations afin d'éliminer les risques et dangers potentiels.

Si une allégation de Violence au travail est faite contre une personne qui n'est pas un Employé de la Ville de Hawkesbury, le directeur général prendra toutes les mesures raisonnables dans les circonstances, incluant, si approprié, de communiquer avec les représentants autorisés compétents, les informer des allégations faites contre leur(s) Employé(s) et leur demander de prendre des mesures appropriées afin de garantir que les Employés de la Ville de Hawkesbury ne feront pas l'objet d'autres actes violents.

Signalement de cas de Harcèlement au travail

L'Employé qui estime être victime de Harcèlement au travail est encouragé à suivre les procédures ci-après :

1. Avant de déposer un signalement formel d'un incident, le Plaignant devrait directement ou accompagné d'une tierce personne informer l'Intimé de ses objections en rapport au comportement de ce dernier.
2. Un Plaignant peut demander l'appui d'un directeur ou de la gestion des ressources humaines afin de faire part de ses objections à la suite de l'incident et/ou compléter et soumettre une plainte formelle s'il le désire.
3. Le Plaignant devrait prendre en note attentivement les détails de l'incident incluant la date et l'heure de l'incident, la nature de l'incident et le nom des personnes qui ont pu être témoins.
4. Si le comportement ne cesse pas après que l'Employé ait discuté avec cette personne, ou à tout moment, le Plaignant peut choisir de déposer une plainte formelle qui souligne les détails des accusations à un directeur ou à la gestionnaire des ressources humaines.
5. Les plaintes doivent être déposées, autant que possible, dans un laps de temps raisonnable suivant le ou les incidents faisant l'objet de plaintes.
6. L'Intimé doit être avisé que les procédures ci-haut ont été entamées et les deux parties doivent s'abstenir de discuter de la plainte avec quiconque à part ceux qui sont impliqués dans l'enquête.

Si une allégation de Harcèlement au travail est faite contre une personne qui n'est pas un Employé de la Ville de Hawkesbury, le directeur général prendra toutes les mesures raisonnables dans les circonstances, incluant, si approprié, de communiquer avec les représentants autorisés compétents, les informer des allégations faites contre leur Employé et leur demander de prendre des mesures appropriées afin de garantir que les Employés de la Ville de Hawkesbury ne feront pas l'objet d'autres actes de harcèlement.

Procédure de signalement ou de plainte si le supérieur immédiat est l'Intimé

Signalez un incident ou transmettez une plainte à la personne responsable des ressources humaines.

Si la personne responsable des ressources humaines est l'Intimé, soumettez la plainte à la Direction générale.

Si la Direction générale est l'Intimé, soumettez la plainte au Commissaire à l'intégrité.

Si le Plaignant est la Direction générale, il doit soumettre sa plainte à un membre du Conseil municipal.

Confidentialité

Seules les personnes concernées, celles qui participent aux diverses étapes du processus ou celles pouvant apporter un éclairage sur la situation sont informées de la plainte.

La confidentialité la plus stricte est une condition nécessaire du déroulement d'enquêtes sur des incidents et de l'offre d'un soutien approprié à toutes les parties visées. Toute personne qui est informée d'un cas de Violence ou de Harcèlement au travail ne doit pas en divulguer les détails à un tiers, sauf si leur divulgation est nécessaire pour

protéger les Employés, enquêter sur la plainte ou l'incident ou prendre des mesures correctives, ou encore, elle est exigée par la loi.

Pendant l'enquête, le Plaignant, l'Intimé et les témoins éventuels ne doivent pas discuter de l'incident, de la plainte ou de l'enquête entre eux ou avec d'autres représentants ou témoins ou quiconque, sauf si cela leur est nécessaire pour obtenir des conseils sur leurs droits.

La personne chargée de l'enquête peut uniquement discuter de l'enquête et révéler des renseignements relatifs à la plainte qui sont nécessaires pour les besoins de l'enquête.

Étant donné que les bavardages au sujet d'un incident menacent grandement le droit à l'intimité de toutes les parties visées, ils ne seront pas tolérés. Les personnes qui ont des questions ou des préoccupations au sujet d'un incident doivent en parler à un superviseur/directeur ou au gestionnaire des ressources humaines.

Enquêtes sur les plaintes

Examen préliminaire de la plainte

Tous les signalements concernant des actes de Violence ou de Harcèlement au travail seront étudiés sérieusement et seront documentés. Les allégations de Violence ou de Harcèlement au travail feront l'objet d'un examen préliminaire afin de confirmer que les actes, les comportements ou les propos allégués dans la plainte correspondent à des actes, des comportements ou des propos de Violence ou de Harcèlement au travail, comme défini dans la présente politique. Le cas échéant, la plainte sera réputée recevable. Si la plainte est recevable, elle fera l'objet d'une enquête. Le cas échéant, la personne désignée par la Ville communiquera par écrit avec le Plaignant pour l'informer de la recevabilité de sa plainte et l'aviser qu'elle fera l'objet d'une enquête confidentielle. La personne désignée par la Ville devra ensuite aviser l'Intimé par écrit de la plainte le ciblant, de l'enquête confidentielle dont il fera l'objet et de toutes autres mesures administratives adoptées pour la durée de l'enquête, le cas échéant.

Le type d'enquête appropriée variera selon les circonstances et peut entraîner l'intervention d'un organisme d'exécution de la loi compétent ou d'une autre personne possédant les qualités requises, selon l'évaluation des besoins établie par la Ville de Hawkesbury qui tiendra compte de la nature de l'acte de Violence ou de Harcèlement au travail et des préoccupations de l'Employé/des Employés ayant vécu la situation.

Si les actes, les comportements ou les propos allégués dans la plainte ne correspondent manifestement pas à des actes, des comportements ou des propos de Harcèlement ou de Violence au travail, comme défini dans la présente politique, la plainte sera alors réputée non recevable. Le cas échéant, la personne désignée par la Ville, selon le cas, en avisera le Plaignant par écrit, mettant ainsi fin au processus de plainte.

Procédure d'enquête

1. Sur réception d'une plainte ou d'un signalement recevable de Violence ou de Harcèlement au travail, le directeur général confie l'enquête à une personne à l'interne ou à l'externe. L'enquêteur assure la confidentialité et l'impartialité du processus d'enquête.
2. L'enquête peut comprendre les éléments suivants :
 - a. Interviewer le Plaignant et l'Intimé le plus tôt possible.
 - b. Interviewer les témoins.
 - c. Obtenir des déclarations écrites et signées du Plaignant, de l'Intimé et des témoins.
 - d. Demander à toutes les personnes interviewées d'éviter de discuter de la plainte ou même des répercussions possibles.
3. L'enquêteur peut tirer l'une des conclusions suivantes ;
 - a. Éléments de preuves suffisantes pour conclure à une violation de la présente politique.
 - b. Éléments de preuves insuffisantes pour conclure à une violation de la présente politique.

- c. Aucune violation de la politique.
4. L'enquêteur rédige un rapport sur ses conclusions et transmet ce rapport au directeur général.
5. Le directeur général informe par écrit le Plaignant et le Mis en cause de l'issue de l'enquête.

Tenue de dossiers

Les documents relatifs à une enquête seront conservés sous clé soit par le directeur général ou au gestionnaire des ressources humaines de la Ville de Hawkesbury le cas échéant, pendant deux (2) ans après la fin de la relation d'emploi avec les Employés concernés par l'enquête, de manière à ce qu'ils puissent être inspectés, au besoin, par toute personne directement touchée par l'incident ou un agent de santé et de sécurité au travail.

Les documents relatifs à toute mesure corrective qui pourrait être prise seront placés dans le dossier personnel de l'employé visé.

Aucune information n'est consignée au dossier de l'Employé qui, de bonne foi, allègue être victime de Violence ou de Harcèlement au travail.

Responsabilités des Employés

Voici les obligations des Employés :

- Agir de façon respectueuse à l'égard des autres au travail et dans le cadre de toute activité liée au travail.
- Assurer leur propre sécurité dans l'immédiat en cas de Violence au travail, puis signaler l'incident à la police ou à un superviseur/directeur, selon la nature de la situation.
- Déclarer tout cas de Violence ou de Harcèlement au travail dont ils ont connaissance.

- Comprendre et respecter la présente politique et l'ensemble des procédures connexes.
- Collaborer à toute activité d'enquête et de résolution de problèmes dans le cadre de la présente politique.
- Participer à des programmes d'éducation et de formation et être en mesure de réagir correctement à tout cas de Harcèlement au travail.

Responsabilité de la direction

Voici les obligations des membres de la direction ;

- Assurer la formation et l'éducation de tous les Employés en relation avec la présente politique.
- Favoriser la création d'un environnement de travail libre de toute violence ou de harcèlement.
- Désigner un Employé qui sera coordonnateur en milieu de travail relativement aux questions de Harcèlement au travail et s'assurera du respect de la présente politique.
- Effectuer une évaluation des risques en Milieu de travail afin de définir les risques de survenance d'incidents violents. L'évaluation doit tenir compte des situations qui se retrouvent dans des milieux de travail semblables et de celles qui sont particulières à l'environnement de travail de la Ville de Hawkesbury. Le comité de santé et de sécurité doit être informé des résultats de l'évaluation.
- Passer en revue l'ensemble des rapports concernant la Violence ou le Harcèlement au travail de façon rapide et objective, en faisant preuve de tact.
- Transmettre à certains Employés des renseignements, y compris des renseignements personnels, au sujet d'une personne ayant des antécédents de comportements violents si on peut prévoir que les Employés rencontreront cette personne dans le cadre de leur travail et que le risque de Violence au travail est susceptible de les exposer à des lésions corporelles.

- Prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour la protection de l'Employé si la Ville de Hawkesbury est informée d'une situation de violence familiale qui est susceptible d'exposer l'Employé à des lésions corporelles dans le Milieu de travail.
- Faciliter l'obtention de soins médicaux et du soutien approprié par toutes les personnes visées directement ou indirectement par un incident en Milieu de travail.

Interventions de la direction

Les interventions raisonnables menées par les gestionnaires dans l'encadrement des Employés ou des établissements de travail de la Ville de Hawkesbury ne constituent pas des formes de Harcèlement au travail, par exemple :

- Les examens et les critiques constructives, par les superviseurs ou les gestionnaires, du rendement de l'Employé ;
- L'attribution de travaux ;
- Les divergences d'opinions exprimées de manière respectueuse et appropriée ;
- La mise en œuvre des mesures de santé et de sécurité ;
- L'application des instructions de travail ;
- Les plans de gestion ou d'amélioration du rendement ;
- L'expertise et l'évaluation du rendement professionnel ;
- Les mesures disciplinaires ;
- Tous les autres cas dans lesquels on exerce les fonctions de gestion dans une mesure raisonnable et conformément aux lois.

Répercussions

Aucun Employé et aucune autre personne ayant des liens avec la Ville de Hawkesbury ne soumettra une autre personne à la Violence ou le Harcèlement au travail, ou établira ou ne laissera s'établir des conditions qui favorisent la Violence ou le Harcèlement au

travail. Un Employé de la Ville de Hawkesbury qui soumet un autre Employé, un client ou un associé de la Ville de Hawkesbury à la Violence ou le Harcèlement au travail peut faire l'objet de mesures disciplinaires, y compris le congédiement immédiat.

De plus, des mesures disciplinaires pouvant inclure le congédiement immédiat peuvent être imposées aux personnes suivantes dans les circonstances décrites ci-dessous :

- Les Employés qui présentent des plaintes de mauvaise foi ou de manière vexatoire.
- Les Employés qui ont fait une accusation non fondée en vertu de la présente politique, sciemment ou de manière malveillante.
- Les Employés qui contreviennent à leurs obligations de confidentialité en vertu de la présente Politique.
- Les Employés qui se livrent à des représailles à l'encontre de quiconque qui signale un incident de Harcèlement ou de Violence au travail, dépose une plainte ou participe à l'enquête d'une plainte en vertu de la Politique.
- Les directeurs ou gestionnaires qui ont connaissance du Harcèlement ou de la Violence au travail et qui l'ont toléré.

Représailles

La Ville de Hawkesbury ne tolérera aucune mesure de représailles contre un Employé qui, de bonne foi, présente une plainte de Violence ou de Harcèlement au travail au sens de la présente politique. Ces mesures de protection s'appliquent à toute personne qui collabore à une enquête sur une plainte.

Aide aux Employés

Les Employés qui ont été victimes de Violence ou de Harcèlement au travail seront aiguillés vers des services de counselling, ou vers le programme d'aide aux employés. L'Employé sera entièrement libre d'avoir recours à ces services ou de ne pas les utiliser.

Soutien aux Formats Alternatifs

La Ville fournira, sur demande, ce document ou les informations contenues dans ce document à toute personne dans un format accessible ou avec une aide à la communication ;

- dans un délai raisonnable qui tient compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité en raison d'un handicap ; et
- à un coût qui n'est pas supérieur au coût normal facturé aux autres personnes.

La Ville consulte la personne qui fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication.

Le temps nécessaire au transfert des informations dépend du support choisi, de la taille, de la complexité, de la qualité du matériel source et du nombre de documents à convertir. Les informations seront fournies dès que possible en tenant compte des facteurs susmentionnés.

Les demandes de soutien aux formats alternatifs peuvent être soumises à la Ville verbalement (en personne ou par téléphone) ou par écrit (écrit à la main, livré, site Web ou courriel) comme suit :

- Communiquant avec le directeur du service responsable de la fourniture des biens et des services au sujet desquels ils veulent un format alternatif
 - par la poste, au 600, rue Higginson, Hawkesbury ON K6A 1H1
 - par courrier électronique, adressé directement au directeur du département
 - en remplissant une demande d'information spécifique au service en question, via la page de contact du site Web de la Ville, ou le module de demande de l'application mobile de la Ville

- par téléphone, 613 632-0106
- en prenant rendez-vous avec le directeur du service.
- Communiquer avec le bureau du greffe
 - par courrier posté au 600, rue Higginson, Hawkesbury ON K6A 1H1
 - par courriel, adressé à infogreffe@hawkesbury.ca
 - en remplissant une demande d'information au bureau du greffe via la page de contact du site Web de la Ville ou le module de demande de l'application mobile de la Ville
 - par téléphone, 613 632-0106
 - en prenant rendez-vous avec un employé du bureau du greffe à l'hôtel de ville.

Conformité

En cas de violation de la politique, la Ville peut faire enquête et déterminer les mesures correctives appropriées. La Ville s'engage à réviser les politiques conformément aux obligations législatives.