



RESPECT
CIVILITÉ
SÉCURITÉ

Juillet 2020

Adoptée par résolution n° : 2020-239

SOMMAIRE

CONTEXTE	2
LE RESPECT ET LA CIVILITÉ, AU CŒUR DES INTERACTIONS	1
MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	2
1. GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES.....	2
2. TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ	3
3. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ	3
L'ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION	4
1. OBJECTIF	4
2. PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE.....	4
3. LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE	4
4. EN CAS DE REFUS.....	4
5. FRAIS LIÉS AUX DEMANDES D'ACCÈS	4
6. RESPONSABLE DE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS.....	5
RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	6
1. L'EMPLOYÉ.....	6
2. LA DIRECTION GÉNÉRALE	6
3. LE BÉNÉVOLE	7
4. L'ÉLU MUNICIPAL.....	7
5. LE CITOYEN	7
DÉFINITION DES TYPES DE VIOLENCE	8
1. VIOLENCE PHYSIQUE	8
2. VIOLENCE OU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE	8
3. VIOLENCE SEXISTE	8
4. VIOLENCE RACISTE.....	8
5. VIOLENCE HOMOPHOBE	8
CONCLUSION.....	9

ANNEXES

Annexe 1 – Fiche 1 – Directives – Personne instable, colérique ou agressive

Annexe 2 – Fiche 2 – Directives pour les personnes travaillant à l'extérieur des bâtiments municipaux

Annexe 3 – Fiche 3 – Directives à l'intérieur des bâtiments municipaux

Annexe 4 – Déclaration d'événement – violence au travail

Annexe 5 – Demande d'accès à l'information

CONTEXTE

L'administration municipale tient à offrir des services de qualité à l'ensemble de ses citoyens, villégiateurs, fournisseurs, etc. C'est pourquoi elle prône des valeurs qu'elle juge essentielles à la saine gestion et à l'administration de la Municipalité.

La présente politique vise à mettre de l'avant les actions acceptées et valorisées au sein de la Municipalité, dans le but d'assurer le meilleur service à la clientèle possible auprès de l'ensemble des citoyens et partenaires qui interagissent avec les services municipaux.

LE RESPECT ET LA CIVILITÉ, AU CŒUR DES INTERACTIONS

Valeurs mises de l'avant par la politique

- Mettre en place et maintenir un cadre de vie et des services de qualité pour l'ensemble des citoyens et des villégiateurs;
- Améliorer et maintenir la qualité des services;
- Accroître la satisfaction des citoyens;
- Identifier les comportements non tolérés;
- Planifier les règles et les procédures de sécurité;
- Valoriser des échanges courtois et respectueux;
- Assurer une reconnaissance et un rayonnement positifs de la Municipalité.

*La
Municipalité
met tout en
place pour
favoriser un
environnement
de travail et
d'échange
sain pour les
employés, les
élus et les
citoyens.*

MOYENS DE MISE EN ŒUVRE

La Municipalité met en place des moyens pour offrir un environnement de travail sain et sécuritaire pour ses fonctionnaires municipaux et ses élus.

De plus, la présente politique reflète les principaux engagements de la Municipalité en matière d'accueil de la clientèle, d'accessibilité à l'information et de qualité du traitement des demandes, afin que chacun des échanges soit respectueux, empreint de civilité et sécuritaire.

1. GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES

Objectifs

La gestion des plaintes et requêtes est un élément indispensable visant l'amélioration perpétuelle de la qualité des services que la Municipalité rend à ses citoyens. Cette procédure vise à :

- Procurer aux demandeurs un traitement des plaintes adéquat, neutre et objectif;
- Garantir un traitement uniforme;
- Assurer un suivi aux demandeurs dans un délai raisonnable.

Définitions

Plainte : Insatisfaction d'une personne, formulée directement à la Municipalité, qui porte sur les services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de la part d'un ou des services municipaux de la Municipalité de Chertsey.

Plainte administrative (requête) : Signalement d'une situation qui doit être corrigée, d'une situation qui nécessite une démarche administrative ou réglementaire circonscrite dans le temps. Pensons notamment aux nids-de-poule, au non-respect de la réglementation municipale, à la signalisation, aux équipements municipaux défectueux, etc.

Plainte non fondée : Lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis et que la situation ne crée aucun préjudice à quiconque.

Offrir en tout temps le meilleur service à la clientèle, voilà un objectif à notre hauteur.

Critères d’admissibilité d’une plainte : Les personnes qui souhaitent formuler une plainte doivent faire parvenir cette dernière dûment signée en format papier, par la poste ou par courriel. La plainte doit comporter les informations suivantes :

- Le nom, le prénom, l’adresse complète et le numéro de téléphone de la personne qui dépose la plainte;
- L’identification du service municipal, du nom de l’employé visé par la plainte ou de la situation nécessitant une intervention municipale;
- L’objet de la plainte;
- Un exposé des faits.

2. TRAITEMENT D’UNE PLAINTÉ

Le service réceptionnaire de la plainte émet un accusé de réception dans un délai de dix (10) jours ouvrables et informe le citoyen si la plainte est retenue ou non fondée.

Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors d’une séance publique du conseil. Elle doit plutôt être acheminée selon les modalités prévues à cet effet.

Les plaintes administratives peuvent aussi être reçues par téléphone, en contactant le service concerné.

3. CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

L’ensemble des procédures de traitement des plaintes seront suivies dans le plus grand respect et la plus stricte confidentialité. Les renseignements confidentiels et personnels ne seront pas divulgués, tant verbalement que par écrit, dans les communications avec le plaignant ou toute autre personne concernée.

Lors de la réception d’une plainte, la Municipalité attribue à cette dernière un numéro de référence. La plainte est conservée par service réceptionnaire de la plainte et dans un système de conservation des dossiers électroniques confidentiel.

Il est à noter que la confidentialité du dossier est aussi maintenue lorsqu’il s’agit d’une plainte formulée à l’égard d’un employé municipal. Ce dernier sera rencontré par la direction et les politiques internes seront appliquées.

*La courtoisie,
c’est
contagieux...
et ça se
partage !*

L'ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION

1. OBJECTIF

L'accessibilité à l'information pour les citoyens et organismes partenaires ou associés est un élément essentiel de la transmission de toute documentation que possède la Municipalité.

2. PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

Toute demande doit être formulée par écrit, afin d'assurer la possibilité d'entamer une démarche de révision à la Commission d'accès à l'information en cas de refus. Le formulaire ***Demande d'accès à l'information*** (Annexe 5) est accessible directement au bureau administratif de la Municipalité de Chertsey ou sur le site Internet de cette dernière.

Les informations mentionnées dans la demande d'accès doivent être précises et contenir l'ensemble des éléments recherchés. Seuls les éléments énumérés dans la demande seront transmis au demandeur.

3. LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE

Lors de la réception d'une demande d'accès à l'information, le responsable de l'accès transmet un accusé de réception. Tel que spécifié dans la Loi, un délai maximal de 20 jours de calendrier est fixé pour acheminer les documents spécifiés dans la demande ou pour informer le citoyen d'un refus de transmission des documents. La Loi prévoit aussi un délai additionnel de dix (10) jours, dans des circonstances exceptionnelles.

4. EN CAS DE REFUS

Si l'accès à un document ou à un renseignement personnel est refusé, le demandeur ayant formulé une demande écrite peut, dans les 30 jours de la décision du responsable, soumettre une demande de révision auprès de la Commission d'accès à l'information.

5. FRAIS LIÉS AUX DEMANDES D'ACCÈS

Les demandes d'accès à l'information peuvent entraîner des frais reliés à la reproduction, à la transcription ou à la transmission des documents.

De par le Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels (chapitre A-2.1, r. 3) pour toute demande de documents, le

*L'accessibilité
à l'information
est régie par
la Loi sur
l'accès aux
documents
des
organismes
publics et sur
la protection
des rensei-
gnements
personnels
(RLRQ, c. A-2.1)*

tarif en vigueur est de 0,39 \$/page. Conformément au Règlement, un montant fixé à 7,75 \$ est exempté à chacun des demandeurs. À titre d'exemple, une demande dont les documents transmis comptabiliseraient 50 pages coûterait $50 \times 0,39 \$ - 7,75 \$ = 11,75 \$$.

6. CONFIDENTIALITÉ

Les renseignements personnels sont confidentiels. On entend par renseignement personnel toute information permettant d'identifier une personne physique.

7. RESPONSABLE DE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS

Au sein de la Municipalité de Chertsey, tel que désigné par la Loi, le responsable est l'individu ayant la plus haute autorité de l'organisation. Il s'agit de la directrice générale et secrétaire-trésorière :

Mme Linda Paquette
333, av. de l'Amitié
Chertsey (QC) J0K 3K0

 450 882-2920

 450 882-3333

 lpaquette@chertsey.ca

*On entend par
renseignement
personnel
toute
information
permettant
d'identifier
une personne
physique.*

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

1. L'EMPLOYÉ

Tous les employés de la Municipalité, à quelque titre que ce soit, ont la responsabilité de favoriser l'existence d'un milieu de travail sain et l'obligation de se conduire de façon respectueuse et d'adopter un comportement exempt de toute forme de violence.

L'employé qui se croit victime ou qui est témoin de violence doit prendre les mesures suivantes :

- Faire connaître sa désapprobation au présumé contrevenant et lui demander de mettre un terme à son comportement, s'il est en mesure de s'adresser à cette personne;
- Porter tout acte de violence à l'attention de son supérieur immédiat ou, lorsqu'un acte de violence est commis par ce dernier, à la direction générale;
- Collaborer à toute enquête sur une plainte de violence au travail lorsqu'il est requis de le faire.

2. LA DIRECTION GÉNÉRALE

L'employeur a l'obligation de prendre les moyens raisonnables afin de prévenir toute manifestation de violence. Lorsque de telles situations se produisent malgré les mesures prises, l'employeur doit intervenir dans les meilleurs délais afin d'y mettre un terme.

En raison de ces obligations, l'employeur s'engage à :

- Sensibiliser tous les employés à la prévention de ce type de comportement et à l'importance du respect et de la civilité;
- S'assurer qu'un employé ait un milieu de travail sécuritaire et sain, c'est-à-dire exempt de violence;
- Lorsqu'un signalement ou une plainte a été déposé, informer l'employé et les témoins concernant le mode d'application de la présente politique et des mesures de soutien disponibles;
- Mettre en place un mécanisme de sanctions à l'encontre des employés à quelque titre que ce soit ou de quiconque contreviendrait à la politique.

Tout employé a droit à un milieu de travail sain, sécuritaire et exempt de violence

*Voir en annexe les compléments d'information
Fiche 3 – Directives pour les personnes travaillant à l'extérieur des bâtiments municipaux et
Fiche 2 – Directives pour les personnes travaillant à l'intérieur des bâtiments municipaux*

3. LE BÉNÉVOLE

Tous les bénévoles doivent s'engager à se conduire de façon respectueuse, honnête et empreinte de civilité. Au même titre que l'employé, le bénévole doit informer son supérieur immédiat de tout acte de violence posé à son égard ou envers une autre personne.

La Municipalité reconnaît l'implication de ses bénévoles et aucun acte de violence ou de non-respect ne sera toléré.

4. L'ÉLU MUNICIPAL

La conduite de tout membre du conseil doit être empreinte de bienveillance, de droiture, de convenance, de sagesse, d'honnêteté, de sincérité et de justice.

Aucun mépris, ingérence, pression ou harcèlement indu n'est permis ou toléré à l'égard des membres du conseil.

Par conséquent, les membres du conseil, dans l'exercice de leur fonction :

- font preuve de loyauté envers les citoyens de la Municipalité;
- reconnaissent qu'ils sont au service des citoyens;
- portent tout acte de violence à l'attention du maire.

5. LE CITOYEN

Afin d'assurer une prestation de service à la clientèle positive, transparente et collaborative, la Municipalité de Chertsey s'attend de tous ses citoyens qu'ils fassent preuve de respect et de civilité.

6. DÉCLARATION D'ÉVÉNEMENT

Tout employé, bénévole, élu, citoyen, fournisseur, sous-traitant ou partenaire de la Municipalité qui se considère victime de toute forme de violence dans le cadre de son travail ou de ses échanges dans le cadre des activités de la Municipalité, peut remplir le formulaire **Déclaration d'événement – Violence au travail** (Annexe 4), qui est accessible directement au bureau administratif de la Municipalité de Chertsey ou sur le site Internet de cette dernière.

Toute forme de violence envers les employés municipaux, les élus ou les bénévoles au sein de la Municipalité est inacceptable

DÉFINITION DES TYPES DE VIOLENCE

La violence inclut, en plus de la violence physique, l'intimidation, l'abus de pouvoir, la menace explicite, implicite ou voilée, la diffamation, la menace verbale, la perturbation de la paix, la violation du domicile, l'atteinte à la vie privée, le comportement indécent, le comportement et le discours discriminatoires et toute forme de vandalisme.

À des fins d'illustration et de manière non limitative ni exhaustive, la violence peut se révéler sous différentes formes, dont les suivantes :

1. VIOLENCE PHYSIQUE

Inclut notamment l'utilisation de force physique ou de moyens susceptibles de porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne. Les agressions physiques et les agressions sexuelles ainsi que les menaces de poser de tels actes constituent notamment de la violence physique.

2. VIOLENCE OU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Inclut notamment tout comportement, parole, acte ou geste, unique ou répété, qui est hostile ou non désiré, et ayant pour effet d'abaisser, d'humilier, de mépriser, d'isoler ou d'importuner une personne.

3. VIOLENCE SEXISTE

Inclut notamment tout comportement, parole, acte ou geste fondé sur le sexe ou les caractéristiques sexuelles, et causant ou pouvant causer une atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne.

4. VIOLENCE RACISTE

Inclut notamment tout comportement, parole, acte ou geste fondé sur la race, la couleur, l'ascendance ou l'origine nationale ou ethnique et causant ou pouvant causer une atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne.

5. VIOLENCE HOMOPHOBE

Inclut notamment tout comportement, parole, acte ou geste, attitude négative ou aversion envers les personnes homosexuelles et envers l'homosexualité en général et ce qui lui est associé, et causant ou pouvant causer une atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne.

Voir en annexe le complément d'information Fiche 1 – Directives – Personne instable, colérique ou agressive

CONCLUSION

La Municipalité de Chertsey a choisi de placer le service aux citoyens au cœur de ses préoccupations. L'ensemble des services offerts doivent être empreints de respect et de civilité et être sécuritaires pour tous. La présente politique implique l'ensemble des citoyens, des employés municipaux, des bénévoles, des élus et tout autre acteur rendant des services à la Municipalité. La politique vise à atteindre les plus hauts standards en matière de service à la clientèle et à assurer un milieu de travail où il fait bon vivre.

*Le respect, la
quiétude et la
civilité sont
des éléments
clés pour une
relation à
succès*

FICHE 1- POLITIQUE RESPECT, CIVILITÉ ET SÉCURITÉ

DIRECTIVES – PERSONNE INSTABLE, COLÉRIQUE OU AGRESSIVE

1. ÉVALUATION DE LA PERSONNE

Identifier les signes physiques de violence imminente :

A. Paramètres physique, verbal et non verbal :

- Contraction musculaire (poings serrés, bras croisés);
- Dureté du visage (dents serrées, visage rouge, etc.);
- Dureté des gestes (mouvements vifs et saccadés, démarche lourde, etc.);
- Dureté du corps (cou raide et tendu);
- Langage corporel général.

B. Signes psychologiques de violence :

- Irritabilité;
- Impulsivité;
- Attitude négative;
- Refus de collaborer;
- Agression verbale.

C. Le type de personne à qui vous avez affaire :

- Personne en perte de contrôle : la personne est en difficulté émotionnelle (elle fait preuve d'incompréhension, d'injustice, démontre du stress, etc.);
- Personne en prise de contrôle : la personne fait preuve d'abus de pouvoir (geste délinquant, manipulation, intimidation, etc.).



2. RÈGLE DE DÉSESCALADE

Il est important d'apprendre à privilégier les réactions qui sont contrôlées, adaptées, professionnelles et réfléchies :

- Demeurer calme, désamorcer, suivre un plan de match;
- Adopter une **approche et une communication pacifiques.**

Surtout ne jamais se laisser atteindre par le contenu du discours, garder une distance psychologique.

Adopter une conduite sécuritaire.

- Bouger lentement;
- Garder une distance sécuritaire;
- Respecter l'espace personnel de la personne (grande bulle);
- Prendre le temps nécessaire;
- Utiliser des mots simples et répétés;
- PRUDENCE.

- ▶ Avoir une attitude accueillante;
- ▶ Rester calme et poli;
- ▶ Être à l'écoute de son interlocuteur;
- ▶ Être disposé à le laisser s'exprimer.

FICHE 1 – POLITIQUE RESPECT, CIVILITÉ ET SÉCURITÉ

DIRECTIVES – PERSONNE INSTABLE, COLÉRIQUE OU AGRESSIVE



3. ASSURER SA PROTECTION PERSONNELLE

Diminuer le risque de devenir la cible :

- Ne pas donner d'ordres ou de conseils, la personne ne sera pas réceptive;
- Éviter toute attitude agressive (bras croisés, mains sur les hanches, doigt pointé, se montrer plutôt ouvert);
- Ne jamais toucher une personne qui est en colère;
- Éviter de monter le ton, rester calme;
- Ne pas empêcher la personne d'exprimer ses frustrations ou émotions;
- Ne pas la contredire ni l'approuver;
- Faire de l'écoute active.

Ne pas hésiter à demander de l'aide.

Demander calmement au contrevenant de rester calme et de changer d'attitude afin de pouvoir poursuivre la conversation. Lui dire que vous n'êtes pas à l'aise avec ton de l'échange, par exemple.

4. OFFRIR UNE TRÊVE

- Faire diversion (prétexter que vous devez aller chercher un dossier ou consulter votre superviseur, question de laisser la personne se calmer);
- Offrir de l'aide (offrir des mouchoirs, offrir d'acheminer le dossier à un autre collègue lorsque cela est possible);
- Réorienter (par exemple : proposer un rendez-vous avec votre supérieur).

5. SI LA SÉCURITÉ EST MENACÉE OU SI TOUTES LES TENTATIVES DE DÉSAMORÇAGE ONT ÉCHOUÉ

- Demander à la personne de rappeler à l'hôtel de ville pour prendre rendez-vous avec votre supérieur et tenter de régler la situation;
- Demander à la personne, poliment et calmement, de quitter immédiatement.

6. SI LA PERSONNE REFUSE DE COLLABORER

- Ne pas rester là, prétexter que vous devez consulter son dossier ou voir votre supérieur;
- Aller voir votre supérieur immédiat, si absent, voir la direction générale ou la direction générale adjointe.

7. SI TOUTES LES TENTATIVES ÉCHOUENT, APPELER LA POLICE.

N'OUBLIEZ PAS

Vous devez déclarer
tout acte de violence au
moyen du formulaire
prévu à cet effet

(Annexe 4)

FICHE 2 – POLITIQUE RESPECT, CIVILITÉ ET SÉCURITÉ

DIRECTIVES POUR LES PERSONNES TRAVAILLANT À L'EXTÉRIEUR DES BÂTIMENTS MUNICIPAUX

Règle de conduite pour les employés, bénévoles et élus travaillant à l'extérieur des bureaux municipaux :

- Lorsque requis, travailler en équipe de deux;
- Être facilement identifiable par le citoyen (casquette, véhicule et vêtements lettrés urbanisme/travaux publics/loisirs);
- Avoir sur soi en tout temps un moyen de communication fonctionnel;
- Ne jamais entrer dans un bâtiment délabré ou dangereux, ou si le citoyen vous semble instable ou suspect;
- Lorsqu'on pénètre dans tout bâtiment, prendre l'habitude de localiser les issues;
- Si le citoyen est colérique ou violent, quitter immédiatement les lieux et remplir un formulaire **Déclaration d'événement – Violence au travail**



FICHE 3 – POLITIQUE RESPECT, CIVILITÉ ET SÉCURITÉ

DIRECTIVES À L'INTÉRIEUR DES BÂTIMENTS MUNICIPAUX

Afin que nous soyons tous en sécurité sur notre lieu de travail, il y a lieu de resserrer certaines règles :

1. Lorsqu'un employé, bénévole ou élu prévoit quitter l'hôtel de ville après 16 h, il doit approcher son véhicule dans le stationnement des citoyens situé tout près de l'entrée principale de l'hôtel de ville (endroit où l'éclairage est le plus puissant).
2. Il est interdit à tout citoyen, fournisseur ou autre personne ne faisant pas partie du personnel de la Municipalité d'utiliser nos installations sanitaires. On peut les rediriger vers la salle communautaire ou encore la bibliothèque durant les heures d'ouverture (12 h à 16 h). Dans les cas exceptionnels où il est impossible de faire autrement, vous devez accompagner la personne et demeurer près des installations sanitaires pour la reconduire ensuite à la porte de sortie.
3. Il est interdit à tout citoyen, fournisseur ou autre personne ne faisant pas partie du personnel de la Municipalité de circuler dans l'hôtel de ville sans être accompagné d'un membre du personnel.
4. Un verrou numérique a été installé sur les portes intérieures qui mènent aux bureaux de l'hôtel de ville (réception, urbanisme, salle communautaire). Ces portes doivent demeurer fermées et donc verrouillées en tout temps.

Procédure lors de la fermeture de l'hôtel de ville :

La fermeture de l'hôtel de ville à 16 h est l'affaire de tous. Voici le partage des tâches pour chacun des services. Le dernier employé qui quitte son service est tenu de :

Service d'urbanisme	Fermer les portes à l'arrière du service (celles qui mènent au photocopieur et à la salle de repos des employés) et vérifier que la porte qui mène à la salle communautaire (celle qui doit normalement être fermée) est bien verrouillée. Fermer la porte d'entrée et éteindre toutes les lumières du service.
Administration et accueil	Fermer la porte de la salle de repos, la porte entre la salle de repos et la partie administration et éteindre les lumières centrales. Porte d'entrée principale : toujours verrouillée dès 16 h. La porte de la salle des archives semi-actives doit être fermée et verrouillée après 16 h 00.
Tous les employés	La porte de chaque bureau doit être fermée et la lumière éteinte au départ de l'employé. La porte d'entrée principale doit être verrouillée par le premier employé qui quitte le bâtiment dès 16 h 00.

Le dernier employé qui quitte les bureaux de la Municipalité doit activer le système d'alarme après s'être assuré qu'il n'y a plus personne présent.



PLAINTÉ DÉPOSÉE PAR :			
EMPLOYÉ(E)		CITOYEN(NE)	
Prénom et nom		Prénom et nom	
Fonction au moment de l'événement		Adresse de résidence	
Supérieur immédiat (nom et prénom)		Numéro de téléphone	
DESCRIPTION DE L'ÉVÉNEMENT			
Date de l'événement (jj-mm-année)		Heure de l'événement (hh:mm)	
Lieu de l'événement (nom de l'établissement, adresse, numéro, rue, ville, municipalité, code postal)			
Endroit précis de l'événement : <input type="checkbox"/> Comptoir d'accueil, urbanisme ou travaux publics <input type="checkbox"/> Salle de conférence <input type="checkbox"/> Bureau personnel de l'employé concerné <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Lettre (poste ou courriel) <input type="checkbox"/> À l'extérieur du bureau, précisez dans « Autres » <input type="checkbox"/> Résidence du citoyen <input type="checkbox"/> Autres (précisez) : _____ _____ _____	Nature de l'événement : <input type="checkbox"/> Agression physique <input type="checkbox"/> Propos injurieux, grossiers <input type="checkbox"/> Vandalisme <input type="checkbox"/> Menace <input type="checkbox"/> Intimidation <input type="checkbox"/> Harcèlement <input type="checkbox"/> Autres (précisez) : _____ _____ _____		
DÉCRIVEZ CLAIEMENT LES CIRCONSTANCES DE L'ÉVÉNEMENT (les paroles dites, les gestes posés, les causes probables)			
_____ _____ _____			
Témoins : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> non			
Témoïn n° 1 (nom/prénom et coordonnées)		Témoïn n° 2 (nom/prénom et coordonnées)	

MESURES CORRECTIVES IMMÉDIATES

Décrivez les mesures correctives immédiates mises en œuvre après l'événement :

Mise en œuvre par (nom, fonction et date)

RENSEIGNEMENTS SUR L'AUTEUR DU GESTE

Sexe
 Homme Femme
 Autre

Nom et prénom :

Récidive

Oui Non

Adresse : _____

Autres informations : _____

MESURES PRISES OU À PRENDRE ENVERS L'AUTEUR DU GESTE

- Avertissement verbal
- Avertissement administratif
- Mise en demeure
- Intervention policière
- Recours à la police sans dépôt de plainte officielle
- Plainte auprès de la police « Numéro d'événement » :
- Autres mesures : _____

CONFIRMATION DE LA DÉCLARATION

Signature de l'employé		Date :	
Signature du superviseur		Date :	
Signature du citoyen		Date :	

RAPPEL

Précisions sur les manifestations de violence :

La violence envers une personne se manifeste de différentes façons.

Elle peut s'exprimer par :

- des actes de violence physique;
- des actes de vandalisme;
- des comportements perturbateurs ne cessant pas, même après avertissement (ex. : perturbation de l'ordre dans la bibliothèque, durant une séance du conseil, etc.);
- toute autre manifestation de violence (ex. : menaces, intimidation, cyberintimidation, libelle diffamatoire, chantage, toute forme de harcèlement ou propos injurieux ou grossiers).

Ces manifestations de violence peuvent provenir de personnes (employé, bénévole, élu, citoyen, fournisseur, sous-traitant ou partenaire, etc.) dans le cadre des activités de la Municipalité.

À noter que la violence dans les rapports avec la clientèle englobe également les manifestations de violence exercées envers les proches d'une personne, en raison de son statut d'employé, de bénévole ou d'élu.

EMPLOYÉS : Tout événement de violence doit être rapporté dans les meilleurs délais au supérieur immédiat. Il est de la responsabilité du supérieur immédiat de s'assurer de :

- prodiguer à l'employé les premiers secours au besoin et lui fournir le soutien requis;
- mettre en œuvre immédiatement après l'événement des mesures visant à éviter la répétition d'un événement similaire;
- voir à ce qu'une déclaration soit remplie;
- voir à ce qu'un processus d'analyse soit enclenché.

CITOYENS : Tout événement de violence doit être rapporté dans les meilleurs délais à la direction générale, qui verra à :

- prodiguer au citoyen les premiers secours au besoin et lui fournir le soutien requis;
- mettre en œuvre immédiatement après l'événement des mesures visant à éviter la répétition d'un événement similaire;
- voir à ce qu'une déclaration soit remplie;
- voir à ce qu'un processus d'analyse soit enclenché.

Une fois rempli, le formulaire *Déclaration d'événement – Violence au travail* doit être transmis par courriel à :

Monique Picard

Directrice du Service du greffe et directrice générale adjointe par intérim

mpicard@chertsey.ca

Municipalité de Chertsey
333, avenue de l'Amitié
Chertsey, Québec J0K 3K0
Tél. : 450 882-2920
Courriel : dq@chertsey.ca

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics
et sur la protection des renseignements personnels

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE QUI FAIT LA DEMANDE	
Nom :	Prénom :
Adresse :	
Courriel :	
Téléphone :	
IDENTIFICATION DU DOCUMENT DEMANDÉ	
(Titre, auteur, sujet, année de publication, etc.)	
MODE DE CONSULTATION	
1. Consultation au bureau de l'organisme (gratuit)	<input type="checkbox"/>
2. Envoi de copie de rapport incendie (des frais de 15,25 \$ sont applicables)	<input type="checkbox"/>
3. Je renonce à être avisé au préalable des coûts de reproduction si ces derniers sont inférieurs à 10 \$	<input type="checkbox"/>
4. Envoi par courriel (assujetti au règlement de tarification en vigueur)	<input type="checkbox"/>

Signature _____

Date _____

À L'USAGE DE LA MUNICIPALITÉ
Date de réception de la demande :
Date limite de réponse au demandeur :
Date d'envoi de l'accusé de réception :
Date de communication de la décision :
Décision de la Municipalité :

- Ce formulaire, dont l'usage est facultatif, est mis à la disposition des personnes qui désirent adresser à un organisme public une demande d'accès à un document administratif.
- Les renseignements que vous nous fournissez à la section « Identification de la personne qui fait la demande » seront traités de façon confidentielle et ne seront communiqués qu'aux seules personnes autorisées à traiter votre demande.
- Si vous avez de la difficulté à identifier le document que vous recherchez ou si vous voulez obtenir des renseignements concernant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le responsable de l'organisme à qui vous adressez la demande.
- Votre demande peut être adressée verbalement ou par écrit au responsable, mais elle doit être suffisamment précise pour lui permettre de vous répondre. Exemple : mentionner le titre du document recherché, le nom de son auteur ou le sujet traité.
- Il existe un **Répertoire des responsables** qui donne la liste des organismes assujettis à la Loi de même que les noms des responsables à qui les demandes doivent être adressées. Ce répertoire se trouve dans les bureaux des organismes publics assujettis à la Loi, par exemple les ministères ou organismes gouvernementaux, les municipalités, les commissions scolaires et les établissements de santé et des services sociaux. Ce répertoire se trouve également dans les bureaux de Communication-Québec, les bibliothèques publiques, les bureaux régionaux des ministères et des organismes gouvernementaux.
- À la réception de ce formulaire ou de toute autre demande écrite, le responsable vous acheminera un accusé réception précisant la date à laquelle vous recevrez une réponse écrite à votre demande. Le délai de réponse fixé par la Loi est de 20 jours calendrier.
- Des frais de photocopie et de transmission des documents pourraient être exigés. De plus, certains documents ou recherches peuvent être assujettis au règlement de tarification, dans tel cas, la tarification en vigueur sera applicable. Les responsables des services vous donneront des informations pertinentes à cet effet.