



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 HOMOPHOBIE

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*