

# Ville de Temiskaming Shores

## Politique ZoneR – Respect et Responsabilité



### 1. Objectif

La Corporation de la ville de Temiskaming Shores s'engage à favoriser un environnement où règnent le respect de soi, le respect des autres et la responsabilité de ses actes, connu sous le nom de Zone R.

La Ville décourage toute forme de comportement inapproprié dans toutes ses installations et ses propriétés, lors d'événements et de programmes qu'elle parraine, dans les communications écrites ou verbales (y compris par courriel ou par téléphone), dans ses véhicules, dans le transport en commun ou à tout autre endroit où des employés de la ville sont présents.

L'objectif de cette politique est de promouvoir un environnement positif, sécuritaire et favorable pour tous les membres du public, le personnel et les bénévoles, et de décrire les mesures et les étapes d'application à prendre pour faire face aux comportements inappropriés.

La ZoneR applique une tolérance zéro à l'égard des comportements et actions inappropriés, de la violence et du vandalisme dans toutes ses installations et ses propriétés, lors des événements et programmes qu'elle parraine, les communications écrites ou verbales (y compris électroniques et téléphoniques), ou dans tout autre lieu où le personnel de la ville effectue un travail.

Il est entendu que les organisations et le public qui utilisent les propriétés, les installations et les programmes de la ville doivent assumer la responsabilité première du comportement de toutes les personnes qui y sont associées, y compris les participants, les officiels, les spectateurs, les clients, les parents, les bénévoles, etc.

### 2. Définitions

2.1 ZoneR : Un environnement de respect de soi et des autres et de responsabilité de ses actes dans toutes les installations et propriétés de la ville, les événements et programmes qu'elle parraine, dans les communications écrites ou verbales (y compris par courriel ou par téléphone), dans les véhicules de la ville ou dans tout autre lieu où des employés de la ville sont présents.

2.2 Membres du public : Peut comprendre les personnes qui assistent à un événement ou à une installation de la ville, y compris les clients, les invités, les visiteurs, les spectateurs, les entraîneurs, les officiels, les joueurs, les membres, les parents, les bénévoles, les invités, les participants et les utilisateurs.

2.3 Notification : En cas de violation de la présente procédure, une lettre d'avertissement sera envoyée à la personne concernée, lui indiquant les détails du comportement spécifique qui n'est pas toléré et les mesures à prendre.

### **3. Champ d'application**

Cette politique s'applique à tous les membres du public et à tous les employés dans toutes les installations et propriétés de la ville, lors d'événements et de programmes qu'elle parraine, dans les communications écrites ou verbales (y compris par courriel ou par téléphone), dans les véhicules de la ville ou à tout autre endroit où les employés de la ville effectuent leur travail.

Aucune forme de vandalisme, de violence ou d'indécence, y compris le visionnement, la production ou l'exposition de matériel obscène, illégal ou offensant, n'est acceptable sur les propriétés, dans les transports en commun ou dans les installations.

### **4. Responsabilités**

Il incombe à tous les employés de se familiariser avec cette politique et de toujours la respecter.

Les superviseurs, les directeurs et les chefs de service doivent s'assurer que leurs employés respectifs connaissent les dispositions de la présente politique et sont tenus de faire face à toute situation dans laquelle le personnel ou le public est exposé à un risque sur le lieu de travail.

Le directeur municipal s'assure que tous les employés connaissent les dispositions de la présente politique.

### **5. Procédure**

Les membres du personnel ne sont pas censés se mettre en danger ou compromettre la sécurité de qui que ce soit lorsqu'on fait face à une situation perçue ou réelle.

Si, à quelque moment que ce soit, les employés se sentent menacés, ils doivent appeler la police provinciale de l'Ontario (OPP) pour obtenir de l'aide.

Aux fins de la présente procédure, les comportements ou actions inappropriés comprennent, sans s'y limiter, les comportements suivants :

- a. Approches agressives ou intimidantes à l'égard d'une autre personne (agression verbale, y compris blasphème, langage grossier ou inapproprié).
- b. Menaces (verbales et physiques)
- c. Tentatives d'incitation à la colère chez les autres
- d. Lancer des objets de manière délibérée ou agressive
- e. Frapper physiquement une autre personne
- f. Vol de biens
- g. Possession d'armes
- h. Consommation illégale d'alcool ou de drogues
- i. Insultes raciales, ethniques ou autres insultes personnelles
- j. Infraction aux règlements, politiques ou procédures de la ville
- k. Vandalisme (destruction, endommagement ou dégradation délibérés de biens appartenant à la ville ou loués par elle)

- I. Harcèlement (se livrer à une série de commentaires ou de comportements vexatoires dont on sait ou devrait savoir qu'ils sont inappropriés).

Aux fins de la présente politique, **les comportements déraisonnables** comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- a. Refuser de préciser les motifs d'une plainte malgré les offres d'assistance.
- b. Modifier substantiellement le fondement de la plainte/demande lorsque l'affaire est en cours d'examen.
- c. Nier ou modifier des déclarations pendant que l'affaire est en cours d'examen.
- d. Enregistrer clandestinement des procédures ou des conversations sans autorisation ou approbation.
- e. Présenter des documents falsifiés.
- f. Solliciter de manière excessive le temps et les ressources du personnel par de longs appels téléphoniques, des courriers électroniques, des demandes, etc.
- g. Refuser d'accepter une décision et argumenter de manière répétée sur certains points sans apporter de nouvelles preuves.
- h. S'adresser constamment à la corporation par l'intermédiaire de différents membres du personnel ou de différentes voies d'accès pour le même problème.
- i. Provoquer la détresse du personnel ; cela peut inclure un langage hostile, abusif ou offensant ou une fixation déraisonnable sur un membre individuel du personnel.
- j. Porter des plaintes injustifiées à propos des membres du personnel.
- k. Refuser de suivre les règlements prévues par la ville dans l'utilisation des installations.

Aux fins de la présente politique, les **demandes vexatoires ou frivoles** comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- a. Soumission de demandes excessives avec un volume et une fréquence de contact élevés.
- b. Les demandes d'informations déjà connues du demandeur ou l'intention manifeste de rouvrir un dossier ou une question qui a déjà été examinée.
- c. Lorsque le respect de la demande imposerait une charge importante à la corporation en termes de dépenses et aurait un impact négatif sur notre capacité à fournir des services à d'autres personnes ou groupes.
- d. Lorsque le demandeur déclare que la demande est destinée à causer des inconvénients, des perturbations ou des désagréments.
- e. Le harcèlement de la corporation ; cela peut inclure un volume élevé de correspondance, d'accusations ou de plaintes.

Si l'on sait à l'avance que la nature d'un problème sera litigieuse (lors d'une réunion, d'un événement ou de tout autre lieu où le personnel de la ville est présent), le personnel doit alerter la police. En fonction de la nature du problème, la direction peut demander l'intervention de la police.

Cette procédure est conçue pour fournir aux membres du public, au personnel et aux bénévoles une approche positive visant à promouvoir un comportement et des actions appropriés. Il n'est PAS attendu des membres du public, du personnel ou des bénévoles qu'ils se mettent en danger

ou qu'ils compromettent la sécurité de qui que ce soit lorsqu'ils font face à une situation perçue ou réelle.

### **Police provinciale de l'Ontario**

**Contact non urgent 1-888-310-1122**

**Contact en cas d'urgence 9-1-1**

## **6. Signalement**

### **Lorsqu'un employé est directement impliqué ou a été témoin d'un incident**

En cas de comportement ou d'action inappropriés, le personnel doit agir en conséquence :

1. Signaler tout comportement inapproprié à son supérieur hiérarchique direct, à son directeur ou à la personne désignée.
2. Sans mettre en danger la sécurité de qui que ce soit, et s'il est possible de le faire sécuritairement, informer la ou les personnes concernées qu'elles doivent cesser immédiatement leur activité ou qu'on leur demandera de quitter (avertissement verbal).
3. Si la personne ne coopère pas, informez-la qu'elle est en train de commettre une infraction et qu'on appellera la police.
4. Si l'individu refuse de partir, n'engagez pas de discussion ou de confrontation physique, appelez la police et attendez son arrivée en vous assurant que vous et les autres êtes en lieu sûr.
5. Rédigez un rapport d'incident ZoneR (annexe 01) et transmettez-le au chef de service concerné dans les 24 heures suivant l'incident.

### **Lorsqu'un employé n'a pas été témoin d'un incident**

Lorsque des cas de comportements ou d'actions inappropriés sont signalés à un membre du personnel, celui-ci doit agir en conséquence :

1. Signaler immédiatement tout comportement ou acte inapproprié à son supérieur hiérarchique direct, à son directeur ou à la personne désignée.
2. Préparer un rapport d'incident ZoneR (annexe A) et le transmettre au chef de service concerné dans les 24 heures suivant l'incident.

## **Le public**

Les membres du public doivent signaler tout comportement inapproprié à un membre du personnel de la ville dès que possible et dans les 24 heures suivant l'incident.

Lorsqu'un employé reçoit des communications écrites ou verbales inappropriées

Lorsque des comportements ou des actions inappropriés se produisent, le personnel doit agir en conséquence :

1. Signaler les communications écrites ou verbales inappropriées à son supérieur hiérarchique direct, à son directeur ou à la personne désignée.
2. Informer la personne concernée qu'elle doit cesser immédiatement son activité, faute de quoi vous mettez fin à la communication.
3. Si la personne ne coopère pas, informez-la que vous mettez fin à la communication et ne répondez plus à ses tentatives de vous contacter.
4. Rédigez un rapport d'incident RZone (annexe 01) et transmettez-le au chef de service concerné dans les 24 heures suivant l'incident.

## **7. Processus de rapport et de notification**

1. Les employés remplissent un rapport d'incident (annexe 01) et le transmettent au superviseur, au gestionnaire ou au chef de service concerné dans les 24 heures suivant l'incident.
  - Selon la gravité du comportement inapproprié, la ou les personnes identifiées peuvent se voir interdire temporairement l'accès aux installations et propriétés de la ville, aux événements et programmes qu'elle parraine, aux transports en commun, aux communications écrites ou verbales (y compris par courriel et par téléphone), aux véhicules de la ville ou à tout autre endroit où des employés de la ville effectuent un travail, jusqu'à ce qu'une enquête sur l'incident ait été menée. Cette décision est prise par le superviseur, le directeur ou le chef de service concerné.
2. Dans les 14 jours suivant l'incident, le chef de service informe la personne concernée des conséquences prévues.
3. Le personnel concerné sera informé de toute personne faisant l'objet d'une mesure corrective en vertu de la présente politique, ainsi que de la mesure prise.
4. Le département conservera l'original du rapport d'incident ZoneR dans ses dossiers.

## **8. Conséquences de la non-conformité à cette politique**

1. Les personnes qui adoptent un comportement inapproprié, tel que défini dans la présente procédure, peuvent, en fonction de la gravité, être renvoyées immédiatement des locaux. Une "lettre d'avertissement" (annexe 03) peut être envoyée à l'intéressé. Si nécessaire, une "lettre d'intrusion" (annexe 04) sera envoyée à l'individu ou aux individus. La durée de l'interdiction est déterminée par le chef de service ou son représentant, en consultation avec le directeur municipal, et dépend de la gravité de la situation. On retrouve les lignes directrices relatives à l'application de la loi à l'annexe 02.
2. En plus de toute autre mesure prise, lorsque des dommages ont été causés à la propriété de la Ville, la personne responsable devra rembourser à la Ville tous les coûts associés aux réparations, les frais d'administration ainsi que toute perte de revenus pendant la réparation des dommages.

## **9. Procédure d'appel**

1. 1. Si une personne souhaite faire appel d'une mesure prise par la Ville, elle peut présenter son cas par écrit au directeur municipal dans les 14 jours suivant la décision.
2. 2. Le directeur municipal (ou son représentant) examine l'appel avec le chef du service concerné en vue d'une discussion et d'une décision finale.

**Références** - Lignes directrices relatives à l'application de la législation (ci-jointes)

### **Politiques connexes :**

Politique de prévention du harcèlement sur le lieu de travail Règlement 2010-082

Politique de prévention de la violence sur le lieu de travail Règlement 2010-068

Programme de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail Règlement 2010-126

## Annexe 2 - Lignes directrices sur le respect et la responsabilité dans la ZoneR

### Lignes directrices sur le respect et la responsabilité dans la ZoneR



Le tableau suivant présente les lignes directrices et les conséquences d'un comportement inapproprié dans toutes les installations et propriétés de la ville, lors d'événements et de programmes qu'elle parraine, dans les communications écrites ou verbales (y compris par courriel ou par téléphone), dans les véhicules de la ville, dans le transport en commun ou à tout autre endroit où des employés de la ville sont présents.

**Il est entendu que ces lignes directrices ne couvrent pas tous les types de comportement, que chaque incident sera examiné en fonction des informations disponibles et que les conséquences décrites ci-dessous sont des lignes directrices qui peuvent être ajustées en fonction de la conduite et/ou des actions.**

En fonction de la gravité du comportement inapproprié, l'interdiction de séjour peut s'appliquer à l'ensemble des installations et propriétés de la ville, aux événements et programmes parrainés par la ville, aux communications écrites ou verbales (y compris par courrier électronique ou par téléphone), aux véhicules de la ville, aux transports en commun ou à tout autre endroit où des employés de la ville sont présents.

Des mesures seront prises si nécessaire.

<b>Incident</b>	<b>Première offense</b>	<b>Deuxième offense</b>	<b>Offenses ultérieures</b>
Approche agressive ou intimidante d'une autre personne (agression verbale) Incitation à la colère d'une autre personne	Lettre d'avertissement	Interdiction minimale de 3 mois et examen pour déterminer si d'autres conséquences seront nécessaires	Interdiction minimale d'un an et réexamen pour déterminer si d'autres conséquences seront nécessaires
Menaces et harcèlement	Interdiction minimale de 3 mois	Interdiction minimale de 6 mois et examen pour déterminer si d'autres conséquences seront nécessaires	Minimum de 3 ans d'interdiction et examen pour déterminer si d'autres conséquences seront nécessaires

<b>Incident</b>	<b>Première offense</b>	<b>Deuxième offense</b>	<b>Offenses ultérieures</b>
Lancer des objets de manière délibérée ou agressive Frapper physiquement une autre personne Consommation illégale d'alcool ou de drogues Possession d'armes	Interdiction minimale de 6 mois	Minimum d'un an d'interdiction et examen pour déterminer si d'autres conséquences seront nécessaires	Minimum de 3 ans d'interdiction et examen pour déterminer si d'autres conséquences seront nécessaires
Vandalisme sur un bâtiment ou une propriété Vol	Interdiction minimale d'un mois et paiement des frais de réparation et de 20% de frais administratifs	Interdiction minimale de 6 mois et paiement des frais de réparation et de 20% de frais administratifs	Interdiction pendant 3 ans et paiement des frais de réparation et de 20% de frais administratifs