

Politique sur les normes d'accessibilité

Tables des matières

Spécifications	3
Application	3
Énoncé de Politique	4
Communication Stratégique	4
Définitions	4
Lignes Directrices	6
L'accessibilité à l'emploi	6
Embauche	6
Informations sur l'accessibilité du lieu de travail	7
Plan d'adaptation individuel	7
Gestion des performances et développement de carrière	8
Service à la clientèle accessible	8
Chiens guides et animaux de services	9
Personnes de soutien	10
Avis de panne temporaire	11
Commentaires des clients	12
Information et communication accessible	13
Aménagement accessible des espaces publics	15
Formation	18
Soutien aux Formats Alternatifs	19
Conformité	21

Politique sur les normes d'accessibilité

Spécifications

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

Lois associées : Cette politique est supportée par les lois suivantes : *Loi de 2005 sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*, *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)*, *Code du bâtiment de l'Ontario*, et *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

Application

Cette politique s'applique à tous les services, divisions ou sections de la Corporation de la ville de Hawkesbury :

- S'applique à tous les employés, qu'ils soient syndiqués ou non syndiqués ;
- S'applique à tous les bénévoles qui interagissent avec le public au nom de la Corporation de la ville de Hawkesbury, à l'exception des sections portant sur l'emploi, pour lesquelles la présente politique ne s'applique pas aux bénévoles ou aux autres personnes qui ne sont pas rémunérées.

Énoncé de Politique

La ville de Hawkesbury, également appelée « la Ville » dans la présente politique, assure des emplois accessibles conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et à ses règlements d'application. Cette politique énonce l'engagement de la Ville à respecter les normes d'accessibilité dans les domaines de l'emploi, du service à la clientèle, du transport, de l'information et des communications, et de la conception des espaces public. En tant que Ville, nous respectons et nous nous conformons aux exigences de la LAPHO et de ses règlements connexes. Nous nous efforçons de fournir un environnement accessible et accueillant pour tous en identifiant et en supprimant les obstacles sur notre lieu de travail et en veillant à ce que de nouveaux obstacles ne soient pas créés. La Ville veille à ce que les personnes handicapées bénéficient de l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées d'une manière opportune et intégrée qui respecte leur dignité et leur indépendance.

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 Ville.

Définitions

Animal d'assistance : Aux fins de la présente politique, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée si :

- L'animal peut être facilement identifié comme étant utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap, grâce à des indicateurs visuels, tels que le gilet ou le harnais porté par l'animal ; ou

- La personne fournit un document émanant d'un collège de professionnels de la santé désignés et réglementés confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Chien guide : Un chien dressé pour servir de guide à une personne aveugle et qui a suivi un programme de dressage dans un centre de dressage désigné, comme le prévoit à l'article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles*.

Format accessible : Comprends, sans s'y limiter, les gros caractères, les formats audio et électroniques enregistrés, le braille et d'autres formats utilisables par les personnes handicapées.

Personne de soutien : Relativement à une personne handicapée, personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens, à des services ou à des installations.

Personne vivant avec un handicap : Le terme « handicap » est défini dans la LAPHO comme suit :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;

- c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d) un trouble mental;
- e) une lésion ou une invalidité pour lesquelles des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Redéploiement : La réaffectation d'un employé à un autre service ou à un autre emploi de la Ville comme alternative au licenciement lorsque son emploi ou son service a été supprimé par la Ville.

Soutien à la communication : Comprends, sans s'y limiter, le sous-titrage, les supports de communication alternatifs et augmentatifs, le langage clair, le langage des signes et d'autres supports qui facilitent une communication efficace.

Lignes Directrices

L'accessibilité à l'emploi

Embauche

Des mesures d'adaptation sont disponibles dès le début du processus de recrutement. Les informations relatives à la disponibilité des adaptations figurent dans toutes les offres d'emploi. Les candidats sélectionnés pour participer à une évaluation ou au processus de sélection sont informés que des adaptations sont disponibles sur demande. Lorsqu'une mesure d'adaptation est demandée, la Ville consulte le candidat et lui fournit ou lui fait fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap.

Les candidats retenus sont informés des politiques de la Ville en matière des mesures d'adaptation pour les employés handicapés lorsqu'une offre d'emploi leur est faite.

Informations sur l'accessibilité du lieu de travail

La ville de Hawkesbury s'assure que les nouveaux employés sont au courant des politiques et des soutiens disponibles pour les employés handicapés dès que cela est raisonnablement possible après leur entrée en fonction et que tous les employés sont informés de toute mise à jour des politiques existantes. La Ville soutient également les employés handicapés par le biais de la Politique en matière des droits de la personne.

Sur demande, la Ville fournit ou organise la fourniture de formats accessibles et de support de communication pour les employés handicapés en ce qui concerne les informations nécessaires à l'exécution de leur travail et d'autres informations généralement disponibles pour tous les employés sur le lieu de travail. Des informations personnalisées sur les mesures d'urgence sur le lieu de travail sont également fournies à un employé handicapé si nécessaire. Un employé qui a besoin d'informations sur le lieu de travail dans un format accessible ou avec des aides à la communication doit contacter les ressources humaines. La Ville consulte l'employé qui fait la demande afin de déterminer la meilleure façon de fournir le format accessible ou le support de communication.

Plan d'adaptation individuel

La ville de Hawkesbury crée et documente des plans d'adaptation individuels pour les employés handicapés qui en font la demande. Un employé handicapé qui a besoin d'un plan d'adaptation individuel doit en informer les Ressources humaines. Ces plans comprennent :

- des informations sur les formats accessibles et les aides à la communication, le cas échéant ;
- des informations personnalisées sur les mesures d'urgence à prendre sur le lieu de travail, le cas échéant ; et
- les détails de toute autre mesure d'adaptation fournie.

Lorsqu'un employé s'absente du travail en raison d'un handicap et qu'il a besoin d'aménagements pour reprendre le travail, la Ville élabore et documente des processus individuels de reprise du travail.

Gestion des performances et développement de carrière

Les besoins en matière d'accessibilité des travailleurs handicapés sont pris en compte dans tous les aspects de la relation de travail, y compris lors des processus de gestion des performances, des possibilités de développement de carrière ou d'avancement, et en cas de redéploiement ; les plans d'aménagement individuels sont consultés lorsqu'ils existent dans le cadre de ce processus.

Service à la clientèle accessible

La ville de Hawkesbury fait tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances :

- Permettre aux clients handicapés de faire les choses à leur manière et à leur rythme lorsqu'ils accèdent aux biens, aux services et aux installations, pour autant que cela ne présente pas de risque pour la santé et la sécurité ;

- Utiliser d'autres méthodes d'accès lorsque cela est nécessaire pour garantir que les clients handicapés ont accès aux mêmes biens, services et installations de manière similaire ;
- Prendre en compte les besoins d'adaptation individuels lors de la fourniture de biens et de services ; et
- Communiquer d'une manière qui tienne compte du handicap du client.

Sur demande, la Ville fournit à une personne handicapée une copie de cette politique, ou des informations qu'elle contient, dans un format qui répond à ses besoins en matière d'accessibilité. Les demandes doivent être adressées au bureau du greffe.

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres dispositifs d'assistance lorsqu'elles ont besoin d'accéder à des biens, des services ou des installations. Dans les cas où le dispositif d'assistance pose un problème de santé et de sécurité ou d'accessibilité, le bureau du greffe devrait être informé afin que d'autres mesures raisonnables puissent être mises en place pour garantir l'accès aux biens et aux services.

Chiens guides et animaux de services

Un client handicapé accompagné d'un chien d'aveugle ou d'un autre animal d'assistance peut accéder aux locaux ouverts au public et garder l'animal avec lui, sauf si la loi l'en empêche. Les politiques « Pas d'animaux » ne s'appliquent pas aux chiens guides ou aux animaux d'assistance. Si le chien-guide ou l'animal d'assistance d'un client est exclu par la loi, la ville de Hawkesbury offre d'autres méthodes pour permettre à la personne handicapée d'accéder aux biens, aux services et aux installations.

S'il n'est pas évident que l'animal est un chien-guide ou un animal d'assistance, les employés peuvent demander respectueusement si l'animal est un chien-guide ou un

animal d'assistance, mais ne doivent pas demander la nature du handicap de la personne ou le but de l'animal. S'ils révèlent que l'animal n'est pas un chien d'aveugle ou un animal d'assistance, ils doivent demander à la personne de retirer l'animal des locaux dans les plus brefs délais.

Le client accompagné d'un chien guide ou d'un animal d'assistance est tenu de garder le contrôle de l'animal à tout moment. Si un animal d'assistance devient incontrôlable, causant une perturbation évidente ou une menace pour la santé et la sécurité d'autrui, et que le comportement de l'animal n'est pas corrigé par le propriétaire, les employés doivent le signaler à leur superviseur ou autre membre du comité de gestion de la Ville, qui peut demander au client de retirer son animal d'assistance des locaux.

Personnes de soutien

Si un client handicapé est accompagné d'une personne de confiance, la ville de Hawkesbury s'assurera que les deux personnes peuvent entrer ensemble dans les locaux et que le client n'est pas empêché d'avoir accès à la personne de confiance. Dans les situations où des renseignements confidentiels pourraient être discutés, le consentement du client doit être obtenu avant que tout renseignement potentiellement confidentiel soit mentionné en présence de la personne de confiance.

La Ville peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de confiance lorsqu'elle se trouve dans ses locaux, si cette personne est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes sur le lieu de travail et s'il n'y a pas d'autres mesures raisonnables à prendre pour garantir cette sécurité. La Ville consulte la personne handicapée et évalue les preuves disponibles avant de prendre une telle décision. Les employés sont informés de ces dispositions.

Avis de panne temporaire

La ville de Hawkesbury fait tous les efforts raisonnables pour donner un avis de toute perturbation temporaire des installations ou des services dont dépendent les clients handicapés pour accéder à des biens ou à des services ou les utiliser. Dans certaines circonstances, il peut être impossible de donner un préavis.

Lorsque des interruptions se produisent sans préavis, la Ville informe les clients par les moyens suivants :

- Afficher des avis écrits dans des endroits bien visibles, y compris au point de rupture et à toutes les entrées ;
- Informer les clients verbalement à leur arrivée ;
- Publication dans les médias sociaux ;
- Publication sur le site web de la Ville ; et
- Par toute autre méthode raisonnable compte tenu des circonstances.

Les informations suivantes sont fournies concernant la perturbation, à moins qu'elles ne soient pas facilement disponibles ou connues :

- Produits ou services perturbés ou indisponibles ;
- Raison de la perturbation ;
- La durée prévue ; et
- Une description des autres services ou options disponibles.

Les employés sont informés de ces informations dès que cela est raisonnablement possible en cas de perturbation, afin qu'ils puissent informer les clients et répondre aux demandes.

Commentaires des clients

La ville de Hawkesbury a mis en place un processus de rétroaction afin de permettre au public de fournir leurs commentaires sur la façon dont les biens, les services et les installations sont fournis aux clients handicapés. Les commentaires peuvent être partagés verbalement (en personne ou par téléphone) ou par écrit (écrit à la main, livré, site Web ou courriel).

1. Ils peuvent informer la Corporation de la ville de Hawkesbury de leur rétroaction :

En communiquant avec le directeur du service responsable de la fourniture des biens et des services au sujet desquels ils veulent déposer une plainte

- En communiquant avec le directeur du service responsable de la fourniture des biens et des services au sujet desquels ils veulent déposer une plainte
 - Par courrier, 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 au 600, rue Higginson, Hawkesbury ON K6A 1H1
 - Par courrier électronique, adressé à infogreffe@hawkesbury.ca
 - En remplissant une demande d'information spécifique au service 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 le bureau du greffe.
- 2. Une réponse sera donnée à tous ceux qui déposent une plainte concernant l'accessibilité des biens et des services de la même manière que la plainte a été reçue (ou par courriel pour les plaintes soumises via le site web ou l'application mobile de la Ville) dans un délai de 30 jours.
- 3. S'il est jugé opportun de le faire, une plainte concernant l'accessibilité des biens et des services peut être adressée au bureau du greffe de la ville de Hawkesbury afin que des recommandations soient faites pour remédier à la situation.
- 4. Si le plaignant et le chef de service concerné ne parviennent pas à trouver un terrain d'entente, la situation est portée devant le Directeur Générale.
- 5. Si le Directeur Générale ne peut trouver une solution satisfaisante pour le plaignant, celui-ci peut s'adresser au Conseil de la Corporation de la ville de Hawkesbury, qui prendra une décision finale.

Information et communication accessible

La ville de Hawkesbury s'efforce de fournir de l'information et des communications à tous dans un format ou d'une manière qui répond à leurs besoins. La Ville fournit ou prend des dispositions pour fournir des formats accessibles et des supports de communication aux personnes handicapées qui en font la demande. Cela comprend, sans s'y limiter, le processus de rétroaction et tous les renseignements sur la sécurité et les urgences accessibles au public, comme les procédures d'évacuation et les plans d'étage. La Ville veille également à ce que son site web et son contenu soient conformes aux normes requises par le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées afin de permettre l'accessibilité des informations et des communications en ligne.

Le public est informé de la disponibilité de formats accessibles et de supports de communication par l'ajout d'une note sur le site web de la Ville. Les demandes de formats accessibles ou de supports de communication doivent être soumises au secrétaire municipal ou au coordinateur de la communication. La Ville consulte la personne qui fait la demande pour s'assurer qu'un format adapté ou un support de communication est fourni. Les formats accessibles et les supports de communication sont fournis en temps opportun et à un coût ne dépassant pas celui du format d'origine.

Exceptions

Ces normes ne s'appliquent pas aux :

- Produits et à leurs étiquettes ;
- Informations ou communications non convertibles ; ou
- Informations que la Ville ne contrôle pas dans le cadre d'une relation contractuelle.

Informations ou communications non convertibles

Les renseignements ou les communications sont classés comme non convertibles lorsqu'il n'est pas techniquement possible de les convertir ou que la technologie requise pour effectuer la conversion n'est pas facilement disponible. Si la ville de Hawkesbury détermine que les renseignements ou les communications ne sont pas convertibles, elle fournit à la personne qui a fait la demande une explication des raisons et un résumé des renseignements ou des communications.

Pratiques de préparation et d'intervention en cas d'urgence

La ville de Hawkesbury établit, met en œuvre, maintient et documente des pratiques de préparation et d'intervention en cas d'urgence qui tiennent compte des besoins des

personnes handicapées qui utilisent ses services de transport. Ces pratiques sont mises à la disposition du public sur le site web de la Ville et fournies dans un format accessible sur demande.

Taxis

Le cas échéant, la ville de Hawkesbury consultera le comité consultatif municipal sur l'accessibilité, le public et les personnes handicapées afin de déterminer la proportion de taxis accessibles sur demande dont la communauté a besoin.

Il est interdit à tous les taxis titulaires d'une licence délivrée par la Ville d'imposer un tarif plus élevé ou des frais supplémentaires aux personnes handicapées, y compris des frais pour l'entreposage d'aides à la mobilité ou d'appareils fonctionnels. Ces taxis doivent également veiller à ce que les informations relatives à l'identification et à l'immatriculation du véhicule soient affichées sur le pare-chocs arrière du taxi, et tous les propriétaires et exploitants doivent mettre ces informations à la disposition des personnes handicapées qui sont des passagers dans un format accessible conforme aux normes législatives.

Aménagement accessible des espaces publics

Sentiers récréatifs

La ville de Hawkesbury consultera le public, les personnes handicapées et le comité consultatif municipal sur l'accessibilité (au besoin) pour tous les sentiers récréatifs et les voies d'accès à la plage nouvellement construits ou réaménagés et entretenus par la ville de Hawkesbury. Les sentiers en milieu sauvage, les routes d'arrière-pays et de portage, et les sentiers utilisés uniquement pour le ski de fond, le vélo de montagne, les véhicules à neige et les véhicules tout-terrain sont exclus de ces consultations. Au cours de ces consultations, la pente des sentiers, la nécessité et l'emplacement des

rampes, ainsi que la nécessité, l'emplacement et la conception des aires de repos, des aires de passage, des aires d'observation, des équipements et autres caractéristiques pertinentes seront examinés afin de s'assurer qu'ils répondent aux exigences techniques de la législation, ainsi qu'aux besoins du public et des personnes handicapées.

Aires de restauration publiques extérieures

Chaque fois que la ville de Hawkesbury construit ou réaménage des espaces de restauration publics en plein air, un minimum de 20 % des tables seront accessibles aux personnes utilisant des aides à la mobilité, et le sol autour de la table sera raisonnablement plat et ferme et aura une garde au sol suffisante.

Aires de jeux publiques extérieures

Lors de la construction de nouveaux espaces de jeux extérieurs ou du réaménagement d'espaces existants entretenus par la ville de Hawkesbury, des caractéristiques d'accessibilité pour les enfants et les fournisseurs de soins ayant divers handicaps seront incorporées dans la conception. La Ville veillera également à ce que le sol soit ferme et stable, en accordant une attention particulière aux propriétés d'atténuation des chocs pour la prévention des blessures. Un dégagement suffisant pour permettre aux personnes handicapées de se déplacer librement dans les aires de jeux extérieures sera également prévu.

Le cas échéant, la ville de Hawkesbury consultera le comité consultatif municipal sur l'accessibilité, le public et les personnes handicapées.

Trottoirs et voies piétonnes

Tous les trottoirs extérieurs non récréatifs nouvellement construits ou réaménagés et les allées piétonnières entretenues par la ville de Hawkesbury répondront à toutes les exigences d'accessibilité énoncées dans le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI). Le cas échéant, la ville de Hawkesbury consultera le comité consultatif municipal sur l'accessibilité, le public et les personnes handicapées au sujet de la conception et de l'emplacement des aires de repos le long des trottoirs et des allées piétonnières.

Stationnement accessible

La ville de Hawkesbury veillera à ce que toute installation de stationnement hors rue nouvellement construite ou réaménagée offre des places de stationnement standard et des places de stationnement plus larges avec des panneaux indiquant qu'elles sont accessibles aux fourgonnettes. Des allées d'accès seront aménagées pour toutes les places de stationnement accessibles afin que les personnes puissent entrer dans leur véhicule et en sortir.

Les places de stationnement accessibles sont réservées aux personnes handicapées et sont signalées par un panneau indiquant qu'elles sont accessibles. Le nombre et l'emplacement des places de stationnement accessibles seront déterminés conformément aux IASR.

Lors de la construction ou du réaménagement d'un stationnement sur rue, la ville de Hawkesbury consultera le comité consultatif municipal sur l'accessibilité, le public et les personnes handicapées afin de déterminer le besoin, l'emplacement et la conception d'un stationnement accessible sur rue.

Obtention de services

Afin de s'assurer que les services sont accessibles aux personnes qui utilisent des aides à la mobilité ou des dispositifs d'assistance à la mobilité, la ville de Hawkesbury se conformera aux exigences énoncées dans l'IASR lorsqu'il s'agira de

- La construction de nouveaux guichets de service (y compris leur remplacement) et de guides de file d'attente fixes ; et
- La construction de nouvelles zones d'attente ou l'aménagement de zones d'attente existantes

Formation

La ville de Hawkesbury offre une formation sur l'accessibilité à tous ses employés, bénévoles, agents et entrepreneurs. La requalification est assurée en cas de modification de la législation, des procédures, des politiques ou des pratiques. La requalification est offerte dès que possible afin d'assurer la conformité aux politiques et procédures de la Ville. Les employés peuvent être tenus de suivre une formation supplémentaire liée à l'accessibilité, au cas par cas.

Pour toute formation liée à l'accessibilité, la ville de Hawkesbury tient un registre qui comprend les dates auxquelles la formation a été donnée et le nombre d'employés qui ont suivi la formation.

Formation générale sur les droits de la personne

Tous les employés de la ville de Hawkesbury doivent participer à la formation sur les normes d'accessibilité énoncées dans le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées et le Code des droits de la personne qui sont appropriées aux tâches qu'ils accomplissent au travail.

Formation service à la clientèle

La formation est dispensée aux employés, aux bénévoles, aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques municipales et à toute autre personne qui fournit des biens, des services ou des installations au nom de la Ville.

La formation au service à la clientèle porte sur les points suivants :

- Examen de l'objectif de la LAPHO ;
- Un examen des exigences des normes de service à la clientèle ;
- Des instructions sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes présentant différents types de handicaps ;
- Des instructions sur la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des dispositifs d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide, d'un autre animal d'assistance ou d'une personne de confiance ;
- Des instructions sur la façon d'utiliser l'équipement ou les dispositifs disponibles sur les lieux ou fournis par la ville de Hawkesbury qui peuvent aider les personnes handicapées ;
- Des instructions sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services municipaux ; et
- Les politiques, les procédures et les pratiques de la Ville en ce qui a trait à la prestation de services accessibles aux clients handicapés.

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.